

OPSCHRIFT

Vergadering van 7 februari 2018

Besluit nummer: 2018_GR_00182

Onderwerp:

Standaardovereenkomst voor het ter beschikking stellen aan derden van het glasvezelnetwerk van de Stad - Goedkeuring

Beknopte samenvatting:

Aan de gemeenteraad wordt goedkeuring gevraagd van de standaardovereenkomst voor het ter beschikking stellen aan derden van het glasvezelnetwerk van de Stad Gent, alsmede van de bijhorende taakafspraken tussen de Stad en de opdrachthoudende vereniging Digipolis, en het college van burgemeester en schepenen te machtigen om, bij iedere aanvaarde aanvraag, in concreto uitvoering te geven aan de standaardovereenkomst.

Bevoegd: Martine De Regge

Bestemd voor:

- Commissie Onderwijs, Personeel en FM

DE GEMEENTERAAD

AANHEF

De volgende bepalingen zijn van toepassing inzake de bevoegdheid:

Het Gemeentedecreet van 15 juli 2005, art. 42, § 1.

De beslissing wordt genomen op grond van:

Het Gemeentedecreet van 15 juli 2005, art. 2.

Bijgevoegde bijlage(n):

- Standaardovereenkomst.docx (informatief)
- Bijlage 1 Trajectplan
- Bijlage 2 SLA.

MOTIVERING

De Stad Gent beschikt, om haar opdrachten te kunnen vervullen, over een glasvezelnetwerk dat geleidelijk aan verder uitgebreid wordt.

De opdrachthoudende vereniging Digipolis beheert dit glasvezelnetwerk.

De Stad is eigenaar, het beheer ervan gebeurt dus door Digipolis.

Beslissingen over het gebruik en de uitbouw van de glasvezelverbindingen gebeuren bijgevolg in overleg tussen Stad Gent en Digipolis.

1. Standaardovereenkomst

Om het beheer van aansluitingen en het gebruik ervan door derden eenvoudig en transparant te houden, wordt geopteerd voor een standaardovereenkomst. Hierbij horen 2 bijlagen: een plan met situering van het deel van het glasvezelnetwerk waarop de overeenkomst betrekking zal hebben (trajectplan) en een bijlage met betrekking tot de SLA's (Service Level Agreement).

De jaarlijkse prijs voor levering van de verbinding wordt bepaald in functie van de gangbare marktprijs en volgt ook de marktprijsaanpassingen. De huidige prijs wordt vermeld in de standaardovereenkomst. De prijs voor aansluiting op het glasvezelnetwerk is sterk bepaald door de concrete offertes die opgevraagd worden om de aansluiting te realiseren. Om die reden wordt er geen bedrag voor de kostprijs voor de aansluiting vermeld in de standaardovereenkomst.

Deze overeenkomst wordt dan per casus aangevuld met de concrete details, zijnde: de betrokken organisatie en haar contactgegevens, het voor gebruik voorziene deel van het netwerk, de eventueel aangepaste kostprijs voor aansluiting enerzijds en jaarlijkse vergoeding anderzijds, conform de marktprijsaanpassingen.

2. Werkafspraken tussen Stad Gent en Digipolis

De Stad Gent en Digipolis maken volgende werkafspraken:

- De Stad neemt als eigenaar van het glasvezelnetwerk de beslissing over het al dan niet ter beschikking stellen van deze infrastructuur aan derden. Digipolis treedt hierbij op als beheerder en wordt hierbij om advies gevraagd voorafgaand aan de beslissing.
- Digipolis en de Stad houden elkaar op de hoogte van nieuwe aanvragen hieromtrent.
- Digipolis treedt namens de Stad op voor de aansluiting op het netwerk en voor het verdere beheer van het gebruik. Digipolis kan hiervoor in rechtstreeks contact staan met deze derde.
- De aangerekende kosten zijn enerzijds de aansluitkosten en anderzijds een jaarlijkse prijs voor levering van de glasvezelverbinding. Dit zijn respectievelijk kosten voor de aansluiting op het netwerk enerzijds en voor het beheer van het netwerk anderzijds. Om die redenen bestaat de afspraak tussen Stad en Digipolis dat de ontvangen bedragen ook enkel gebruikt worden voor het beheer en/of uitbreiding van het glasvezelnetwerk.
- Er wordt daarom afgesproken dat de betaling gebeurt aan Digipolis als beheerder van het glasvezelnetwerk en dat Digipolis verzekert dat deze bedragen integraal voor het beheer en/of uitbreiding van het glasvezelnetwerk gebruikt worden en als dusdanig in haar boekhouding opgenomen worden. De Stad heeft recht op inzage.
- Digipolis staat bijgevolg ook in voor de facturatie en opvolging hiervan.

- Nieuwe aansluitingen kunnen pas na goedkeuring van de Stad Gent en gebeuren bij overeenkomst tussen de Stad Gent en de aangesloten partij.

De concrete invulling en goedkeuring van iedere standaardovereenkomst zal telkens gebeuren door het college van burgemeester en schepenen van de Stad Gent.

Het delen van dit glasvezelnetwerk met derden biedt een aantal voordelen: het is uiteraard kostenefficiënt en het vermijdt extra ingrepen in/aan het openbaar domein. De impact van het delen is gering en gebeurt vooral voor de aansluitingen.

Om deze redenen wil de Stad, daar waar dit relevant is, glasvezelverbindingen delen met andere organisaties.

Beslist het volgende:

Artikel 1:

Keurt goed de standaardovereenkomst tussen de Stad Gent en derden voor het ter beschikking stellen aan derden van het glasvezelnetwerk van de Stad Gent, inbegrepen haar bijlagen 'Trajectplan' en 'SLA' (Service Level Agreement), zoals gevoegd in bijlage en integraal deel uitmakend van deze beslissing.

Artikel 2:

Keurt goed volgende werkafspraken met de opdrachthoudende vereniging Digipolis:

- De Stad neemt als eigenaar van het glasvezelnetwerk de beslissing over het al dan niet ter beschikking stellen van deze infrastructuur aan derden. Digipolis treedt hierbij op als beheerder en wordt hierbij om advies gevraagd voorafgaand aan de beslissing.
- Digipolis en de Stad houden elkaar op de hoogte van nieuwe aanvragen hieromtrent.
- Digipolis treedt namens de Stad op voor de aansluiting op het netwerk en voor het verdere beheer van het gebruik. Digipolis kan hiervoor in rechtstreeks contact staan met deze derde.
- De aangerekende kosten zijn enerzijds de aansluitkosten en anderzijds een jaarlijkse prijs voor levering van de glasvezelverbinding. Dit zijn respectievelijk kosten voor de aansluiting op het netwerk enerzijds en voor het beheer van het netwerk anderzijds. Om die redenen bestaat de afspraak tussen Stad en Digipolis dat de ontvangen bedragen ook enkel gebruikt worden voor het beheer en/of uitbreiding van het glasvezelnetwerk.
- Er wordt daarom afgesproken dat de betaling gebeurt aan Digipolis als beheerder van het glasvezelnetwerk en dat Digipolis verzekert dat deze bedragen integraal voor het beheer en/of uitbreiding van het glasvezelnetwerk gebruikt worden en als dusdanig in haar boekhouding opgenomen worden. De Stad heeft recht op inzage.
- Digipolis staat bijgevolg ook in voor de facturatie en opvolging hiervan.

- Nieuwe aansluitingen kunnen pas na goedkeuring van de Stad Gent en gebeuren bij overeenkomst tussen de Stad Gent en de aangesloten partij.

Artikel 3:

Machtigt het college van burgemeester en schepenen om, bij iedere aanvaarde aanvraag, in concreto uitvoering te geven aan de standaardovereenkomst.

BIJKOMENDE INFO BIJ HET BESLUIT

Bedrijfsvoering - Strategische Coördinatie - Strategische Coördinatie

Dit besluit kadert in volgende activiteit: AC34922 Organiseren van een stadsbrede strategische coördinatie

BIJLAGEN DIE INTEGRAAL DEEL UITMAKEN VAN HET BESLUIT

- Bijlage 1 Trajectplan
- Bijlage 2 SLA.

Bijlage 1

Stad Gent levert een glasvezel verbinding af bestaande uit 2 vezels tussen en, Gent.

De glasvezel volgt onderstaande traject:

[Traject van de glasvezelverbinding]

De lengte gemeten op kaart is km.

De gemeten vogelvlucht lengte is km.

Bijlage 2: SLA

Dit SLA-document is van toepassing op het Onderhoudscontract Glasvezelnetwerk.

Er is geen SLA aanwezig op volgende diensten:

- Dienst Aankopen – Offertewerking
- Dienst Aankopen – Bestelaanvragen
- Dienst Aankopen – Levering
- Dienst Aankopen – Facturatie
- Dienst Installaties – Installatie
- Dienst Installaties – Configuratie
- Dienst Installaties - Documentatie

De SLA is van toepassing op volgende diensten:

- Dienst Nazorg – Service Desk
- Dienst Nazorg – Incidentbeheer
- Dienst Nazorg – Compensatieregeling

Voor de nazorg doet Digipolis beroep op onderaannemers.

Dienst Nazorg – Service Desk

Voor elke technische of niet-technische kwestie, opent Digipolis een ticket en communiceert het ticketnummer aan de partner. Dit vergemakkelijkt de verdere communicatie.

De Service Desk zal bereikbaar zijn via een telefoonnummer en een e-mailadres.

Het Service Desk proces omvat onder meer volgende activiteiten:

- Ontvangen, registreren, valideren en afsluiten (met akkoord van de betrokkene) van een incident.

De Service Desk van Digipolis behandelt:

- Alle incidenten, wijzigingen en informatieve aanvragen die worden gemeld door de servicedesk van de partner. Bij voorkeur via telefonische aanvraag.

Proces voor reactieve technische zaken

Proces voor reactieve technische zaken zijn alle zaken:

- betreffende de beschikbaarheid van de glasvezel (uitvallen);
- die een impact hebben op de kwaliteit van de glasvezel (verminderde kwaliteit);
- die om parametrische technische veranderingen vragen.

De Helpdesk van Digipolis is het eerste contactpunt om klanten te helpen met hun technische kwesties of aanvragen, 9/24 en 5/7 via:

- Tel: +32 9 266 09 99
- Mail: servicedesk@digipolis.gent

Buiten de kantooruren kunnen dringende incidenten gelogd worden via de wachtdienst:

- Tel: +32 476 40 2000

De medewerker van de helpdesk die het incident initieert zal het geïmpacteerde circuit identificeren. Hoewel hij het ownership behoudt over de vooruitgang en het oplossen van het probleem, fungeert hij als eerstelijns ondersteuning en kan hij systeembeheer aanspreken. Hij kan ook, indien hij dat nodig acht, onderaannemers contacteren.

De servicedesk van de partner voert een eerste analyse uit om te bepalen of de oorzaak van het incident mogelijk te wijten is aan de glasvezel. Het doel daarvan is om zo weinig mogelijk onterechte incidenten op de Servicedesk van Digipolis te laten toekomen.

Dienst Nazorg - Incidentbeheer

Het doel van het incident management is om de normale werking van de dienstverlening zo snel mogelijk en met minimale impact op de business te herstellen. Met normale werking wordt bedoeld dat de dienstverlening binnen de afgesproken dienstverleningsniveaus moet uitgevoerd worden.

Het incident management proces omvat o.a. volgende activiteiten:

- Het ontvangen, registreren, valideren, oplossen en sluiten van incidenten.
- Communicatie m.b.t. incidenten bij het registreren, overschrijden van de SLA en het afsluiten conform de afspraken.
- Het opvolgen van incidenten.
- Toezicht houden op de correcte toepassing van procedures en bijsturen waar nodig
- Ondersteuning bieden aan het klachtenbeheer en relatiebeheer m.b.t klachten, vragen en escalaties en beantwoorden van vragen van Digipolis.

De Service Desk zal bijkomende statusrapporten geven in

- bij de transfer van een case naar derden;
- bij een technische of management escalatie;
- wanneer een oplossing gevonden is en de implementatie is gestart;
- wanneer het testen is volbracht en het probleem opgelost is.

Service Level

- 80% van de on-site interventies starten binnen de 2 uur (= vertrek techniker naar locatie)

Er is geen repair time opgenomen in de SLA gezien dit door de aard van de werken niet vooraf kan bepaald worden.

De herstellingen zijn altijd ten kosten van de partner. De kosten zijn bepaald door de overheidsopdracht die Digipolis heeft met zijn onderaannemers.

Er is geen compensatieregeling voorzien.

Betaalde interventie

In geval een repair-interventie wordt uitgevoerd voor een incident waarvan de oorzaak niet te wijten is aan de glasvezel, heeft Digipolis het recht daarvoor een extra vergoeding te vragen.

Hieronder wordt informatief een niet exhaustieve lijst van dergelijke situaties opgesomd:

- Gevallen van overmacht zoals, maar niet beperkt tot: brand, overstroming
- Elk incident dat niet werd veroorzaakt door Digipolis of zijn onderaannemers.
- Onbeschikbaarheid en netwerk performantieproblemen tijdens een gepland onderhoud dat vooraf werd gecommuniceerd door Digipolis.

