

**Beheersovereenkomst
tussen**

Stad GENT

en

DIGIPOLIS

Inhoud

I. Algemene bepalingen

Artikel 1. Ondertekenende partijen

Tussen de Stad Gent, 9000 Gent, Botermarkt 1, vertegenwoordigd door het College van Burgemeester en Schepenen, voor wie hier ondertekenen mevrouw Martine De Regge, schepen bevoegd voor Personeelsbeleid, Facility Management en Administratieve Vereenvoudiging, en de heer Paul Teerlinck, Stadssecretaris, in uitvoering van het gemeenteraadsbesluit van 25 november 2002, hierna *de Stad* genoemd;

En

DIGIPOLIS, opdrachthoudende vereniging, opgericht bij gemeenteraadsbesluit van 25 november 2002 van Stad Gent, met zetel te 2020 Antwerpen, Generaal Armstrongweg 1, hierbij vertegenwoordigd door....., voorzitter en, bestuurder, samen handelend overeenkomstig artikel XXX van de statuten, hierna *Digipolis* genoemd;

Artikel 2. Voorafgaande uiteenzetting

Bij gemeenteraadsbesluit Stad Gent van 25 november 2002, OCMW-raadsbesluit Gent van 29 oktober 2002, gemeenteraadsbesluit Stad Antwerpen van 18 november 2002 en OCMW-raadsbesluit Antwerpen van 25 oktober 2002 werd beslist tot de oprichting van de opdrachthoudende vereniging Digipolis en de bevoegdheidsoverdracht inzake telematica naar Digipolis.

Bij Oprichtingsakte en statuten werd de intergemeentelijke samenwerking voor telematica tussen de steden en OCMW's van Gent en Antwerpen (Digipolis) opgericht op 31 januari 2003.

Omdat het raadzaam is de samenwerking tussen Digipolis en de Stad Gent te concretiseren worden in deze beheersovereenkomst onderstaande afspraken gemaakt.

Partijen zijn aldus het volgende overeengekomen.

Artikel 3. Duur

Deze overeenkomst neemt een aanvang op het moment van ondertekening door beide partijen.

Onder voorbehoud van de mogelijkheid tot verlenging, wijziging, schorsing en ontbinding van de beheersovereenkomst, wordt deze beheersovereenkomst gesloten voor een periode die eindigt uiterlijk een jaar na de volledige vernieuwing van de gemeenteraad.

Als bij het verstrijken van de beheersovereenkomst geen nieuwe beheersovereenkomst in werking is getreden, wordt de bestaande overeenkomst van rechtswege verlengd.

Als geen nieuwe beheersovereenkomst in werking is getreden binnen één jaar na de hierboven bedoelde verlenging, of als een beheersovereenkomst werd ontbonden of geschorst, kan de gemeenteraad na overleg met Digipolis voorlopige regels vaststellen met betrekking tot de in de beheersovereenkomst bedoelde aangelegenheden. Die voorlopige regels zullen als beheersovereenkomst gelden tot op het ogenblik dat een nieuwe beheersovereenkomst in werking treedt.

Artikel 4. Groep Gent

Er wordt binnen de Groep Gent gestreefd naar **uniforme afspraken** tussen Digipolis en de leden van de **Groep Gent**. Dit streven wordt geconcretiseerd doordat enerzijds de Stad en het OCMW Gent een beheersovereenkomst afsluiten met Digipolis waarin dezelfde afspraken vervat zijn, anderzijds door binnen deze overeenkomst afspraken op te nemen voor de samenwerking met verzelfstandigde entiteiten van de stad of het OCMW.

II. Doelstellingen

Artikel 5. Doelstellingen van Digipolis

De doelstellingen die Digipolis dient te realiseren worden bepaald door haar maatschappelijke opdracht en verder gedetailleerd in het (strategisch) meerjarenplan voor de Stad en het OCMW Gent.

Maatschappelijke opdracht van Digipolis

Digipolis heeft ten aanzien van de Stad Gent de volgende opdracht:

De opdrachthoudende vereniging (Digipolis) heeft als **maatschappelijke doelstelling** het beheer, de exploitatie, de ontwikkeling en de promotie van telematica (verder ICT) en zijn toepassingen. Digipolis zal zich blijvend opstellen als **strategisch instrument** van elk van haar deelnemers. Ze zal daartoe haar beleid, strategie en werking afstemmen op deze van de deelnemers.

En werkt vanuit deze missie:

Digipolis Gent is de drijvende kracht binnen de Groep Gent voor ICT. Samen met onze collega's bepalen we de digitale strategie en realiseren ze innovatief en kostenefficiënt. Zo bouwen we mee aan Gent 'wijze stad'."

In het kader van deze maatschappelijke opdracht en missie werkt Digipolis als strategische partner voor Stad en OCMW Gent, die mee het meerjarenplan van de Stad en het OCMW uitvoert en rapporteert over haar bijdrage tot de uitvoering van het meerjarenplan. Digipolis werkt hierbij als proactieve partner en werkt niet enkel op vraag.

Strategisch meerjarenplan

De opdrachten van Digipolis, zoals die bepaald zijn in haar statuten, worden verder gedetailleerd door de strategische en (project)operationele doelstellingen van het **strategisch meerjarenplan** van de Stad. Digipolis draagt daartoe bij tot de doelstellingen van het meerjarenplan via ICT, binnen het ICT-budget

Digipolis neemt daarbij het **trekkerschap** op van de volgende operationele doelstellingen en draagt de verantwoordelijkheid voor de realisatie van deze doelstellingen.

OD 1.3.7 Verhoging van de digitale vaardigheden bij Gentse burgers zodat zij meer kansen krijgen om volwaardig te participeren binnen de informatiemaatschappij en gebruik te maken van de digitale stedelijke dienstverlening.

OD 6.1.4 Digipolis Gent voorziet op kostefficiënte en innovatieve wijze in de technische modaliteiten om zowel burgers als organisaties meer digitale mogelijkheden en betere toegang tot stedelijke dienstverlening te bieden.

OD 9.4.4 De moderne, performante digitale werkomgeving en het gebruik ervan is versterkt voor de medewerkers van de Groep Gent.

OD 9.4.7 Een gemeenschappelijke, gedragen, duidelijke en innovatieve IT-strategie ontwikkelen, implementeren en opvolgen in de Groep Gent, om efficiënte, effectieve en klantvriendelijke diensten te verlenen aan medewerkers en burgers.

Digipolis engageert zich om voornoemde doelstellingen te realiseren en **inzake ICT bij te dragen tot andere doelstellingen in het strategisch meerjarenplan**. Indien deze doelstellingen zouden wijzigen of aangepast worden, worden deze wijzigingen aan Digipolis doorgegeven en worden de consequenties daarvan in samenspraak tussen Digipolis en de Stad verwerkt in de operationalisering van het meerjarenplan.

Uitvoering van de doelstellingen

De opdrachten van Digipolis worden verder gedetailleerd via de in deze beheersovereenkomst opgenomen **overlegorganen**. Partijen kunnen, in onderling overleg, **afspraken** maken om de werking bij te sturen, dit met het oog op een betere realisatie van de doelstellingen en het beter vervullen van de opdrachten.

Digipolis voert de in de statuten en in deze beheersovereenkomst omschreven opdrachten autonoom uit, binnen de in deze beheersovereenkomst **gestelde contouren**.

De taakvervulling dient in overeenstemming te zijn met het Gemeentedecreet en met het door de Stad gevoerde beleid.

III. Afspraken dienstverlening

Artikel 6. Algemene Principes en gedragsregels inzake dienstverlening en personeelsbeleid

Digipolis zal inzake dienstverlening rekening houden met de **algemene principes** die richting geven aan het beleid en de uitvoering ervan zoals het gelijkheidsbeginsel, de continuïteit van dienstverlening, vertrouwelijkheid van informatie, informatieplicht en transparantie.

Digipolis (Gent) ziet erop toe dat het personeel dat bij haar tewerkgesteld is zich houdt aan de voorschriften van de **deontologische code en de leidraad voor deontologisch gedrag**, zoals van toepassing bij de Stad Gent en binnen Digipolis.

Digipolis (Gent) volgt in haar werking en bij haar dienstverlening de **waarden** zoals die bepaald zijn bij de Groep Gent, en kan deze verder operationaliseren in functie van de eigen opdrachten.

Non-discriminatie

Digipolis verbindt er zich toe:

- Geen enkele vorm van **discriminatie** op grond van het geslacht, nationaliteit, ras, huidskleur, afkomst, nationale of etnische afstamming, leeftijd, seksuele geaardheid, burgerlijke staat, geboorte, vermogen, geloof of levensbeschouwing, politieke overtuiging, taal, huidige of toekomstige gezondheidstoestand, handicap, fysieke of genetische eigenschap of sociale afkomst te dulden;
- **Toegankelijk** te zijn voor iedereen;
- Elk discriminerend gedrag op de werkplaats te voorkomen en indien nodig te bestrijden en te bestraffen;
- De wetten en reglementen, die de toepassing van de non-discriminatie en gelijke kansen bevorderen en verdedigen, na te leven;
- Indien men beroep doet op **derden** onderhavige code aan hen ter kennis te brengen en ervoor te zorgen dat ook zij die naleven in de bijdrage die zij leveren in het kader van het toepasselijke reglement/de overeenkomst.

Tegen de achtergrond van voornoemde principes, waarden en gedragsregels voert Digipolis een **integraal diversiteitsbeleid**.

Digipolis voert een eigen HR-beleid met respect voor de hierboven vermelde afspraken. Digipolis zorgt er voor dat de kennis geborgd wordt, ongeacht taken uitgevoerd worden door interne dan wel externe medewerkers.

Artikel 7. Externe medewerkers

Digipolis kan voor bepaalde leveringen, installaties en projecten beroep doen op externe medewerkers. Betrokkenen kunnen dan ook in deze functie door de Stad aangesproken worden tijdens de leveringen, installaties en projecten.

Digipolis zorgt er voor dat het werken met externen geen beperking op de dienstverlening aan de stad inhoudt.

Artikel 8. Relatie tot verzelfstandigde entiteiten van de Stad

Digipolis kan, in overleg met de Stad, de ICT-taken voor de andere organisaties binnen de Groep Gent uitoefenen. Binnen de Groep Gent wordt daarbij gestreefd naar het maximaal realiseren van eenvormige dienstverlening. Digipolis zal met deze organisaties samenwerken op basis van de principes opgenomen in deze beheersovereenkomst. Het afwijken van de standaard bepalingen mag nooit inhouden dat de samenwerking met de Stad of de integratie met processen bij de Stad bemoeilijkt wordt. Bij het vormgegeven van deze dienstverlening en de bijhorende financiële afspraken wordt er maximaal naar gestreefd dat de stad de strategische opvolging van Digipolis kan uitoefenen.

Wanneer er samengewerkt wordt, kan ofwel de rol van Digipolis t.a.v. deze organisatie opgenomen worden in de **beheersovereenkomst** tussen de stad en de verzelfstandigde organisatie, ofwel een aparte **samenwerkingsovereenkomst** afgesloten worden. Een aparte samenwerkingsovereenkomst kan enkel mits zowel de Stad als Digipolis de overeenkomst met de betreffende organisatie mee ondertekenen en er naar de afspraken in deze overeenkomst verwezen wordt.

Er wordt door Digipolis een aparte **lijst** bijgehouden van de organisaties voor wie ze namens de Stad de ICT-taken uitoefent. Daarbij worden de specifieke afspraken uit bovengenoemde overeenkomsten (onder meer de financiële afspraken) gedocumenteerd.

Digipolis zorgt er voor dat verzelfstandigde entiteiten maximaal gebruik kunnen maken van raamcontracten die Digipolis afsluit.

In functie van de strategische opvolging van Digipolis houden de verzelfstandigde entiteiten en Digipolis de Stad structureel op de hoogte van de lopende projecten en het daarvoor voorziene budget. Bij problemen kunnen escalaties via de Stad gebeuren.

Wanneer de verzelfstandigd entiteit meewerkt aan het strategisch meerjarenplan wordt de samenwerking en informatie-uitwisseling vormgegeven binnen de contouren van (de opvolging van) het strategisch meerjarenplan.

Digipolis ondersteunt – in principe - enkel immateriële en materiële vaste activa (soft- en hardware) bij verzelfstandigde entiteiten die via Digipolis aangekocht zijn, en die in lijn liggen met de vereisten van de stad.

Artikel 9. informatie-uitwisseling

Digipolis en de Stad zorgen voor **maximale informatiedoorstroming** en houden elkaar op de hoogte van potentiële projecten met derden.

Artikel 10. Informatieveiligheid en bescherming van de persoonlijke levenssfeer

Digipolis en de Stad werken op basis van een **gezamenlijk informatieveiligheidsbeleid** voor de Groep Gent. Voor de informatieveiligheid en het informatieveiligheidsbeleid zijn Digipolis en de Stad **samen** verantwoordelijk. Hierover worden afspraken gemaakt in het lager vermeld overlegorgaan 'Permanente Werkgroep Informatiebeveiliging' en in het informatieveiligheidsplan. De stad heeft in het kader hiervan een informatieveiligheidsconsulent; Digipolis een security officer.

Digipolis is verantwoordelijk voor de veiligheid van de **ICT-systemen** en voor de veilige opslag van de gegevens van de Stad. Digipolis is verantwoordelijk voor het onderzoek naar het **gebruik** van de systemen van de Stad Gent en de mogelijke risico's voor de veiligheid van de systemen en risico's voor de informatie van de Stad. De **opvolging** van de **geïdentificeerde risico's** gebeurt samen met de Stad.

Artikel 11. Klachtenmanagement

Klachten tussen de Stad en Digipolis

Klachten t.a.v. Digipolis van medewerkers van de Stad worden behandeld door Digipolis. Hiertoe hanteert Digipolis een klachtenmanagement. Dit klachtenmanagement wordt gedocumenteerd voor de Stad. Klachten vanuit Digipolis t.a.v. de Stad worden behandeld volgens het klachtenmanagement van de Stad.

Klachten van derden

Wanneer een klacht t.a.v. Digipolis ingediend wordt van buiten de Stad, werkt Digipolis mee binnen het klachtenmanagement van de Stad.

IV. Werking overlegorganen

Artikel 12. Overlegorganen

Om de doelstellingen en opdrachten m.b.t. ICT te kunnen uitvoeren, de opdrachten van Digipolis te detailleren en informatiedoorstroming maximaal te voorzien zijn volgende overlegorganen voorzien. Digipolis en de Stad streven ernaar de beslissingen steeds te laten nemen door het meest geschikte orgaan ten einde tot een zo efficiënt mogelijke operationele werking te komen.

Artikel 13. Managementteam

De directeur van Digipolis Gent wordt uitgenodigd op het managementteam van de Stad in functie van de afstemming van de werking van Digipolis op het beleid van de Stad. Hij neemt actief deel aan de vergadering met een adviserende stem.

Artikel 14. Stadsontwikkelingscomité en Thematisch Comité

In functie van de strategische aansturing van de Groep Gent worden de strategisch relevante (project)operationele doelstellingen ((P)OD's) en projecten vormgegeven binnen het stadsontwikkelingscomité (ruimtelijke doelstellingen) en het Thematisch Comité (niet-ruimtelijke doelstellingen). Op basis van de geagendeerde punten wordt Digipolis hiervoor uitgenodigd.

Artikel 15. Overleg ICT-governance

In functie van een gezamenlijke ICT-strategie en de bijhorende ICT-governance wordt het overleg ICT-governance opgericht tussen de Stad, het OCMW en Digipolis. Dit overleg focust op ICT-strategie, high level budgetopmaak, rapportering en evaluatie.

Artikel 16. Overleg ICT-coördinatie

Het overleg ICT-coördinatie adviseert binnen het kader van het strategisch meerjarenplan over het ICT-beleid, ICT-dienstverlening, informatiebeheer en ICT-investeringen. Het overleg ICT-coördinatie bestaat uit vertegenwoordigers van de Stad, het OCMW en Digipolis. Vertegenwoordigers van verzelfstandigde entiteiten kunnen op basis van de agenda uitgenodigd worden.

Artikel 17. Permanente Werkgroep Informatiebeveiliging

De Permanente Werkgroep Informatiebeveiliging adviseert over de (wettelijke) taken in verband met **informatieveiligheid en de bescherming van de persoonlijke levenssfeer**.

In functie van een gezamenlijk Informatieveiligheidsbeleid werkt de Permanente Werkgroep Informatiebeveiliging samen met de andere organisaties waaraan Digipolis diensten verleent. Daarbij wordt specifieke aandacht besteed aan de punten die organisatieoverschrijdend belangrijk zijn, en in het bijzonder aan het vormgeven van een gezamenlijk beleid m.b.t. informatiebeveiliging en de bescherming van de persoonlijke levenssfeer waaraan Digipolis, de Stad en de andere organisaties die Digipolis bedient moeten voldoen **in functie van het gebruik van gemeenschappelijke ICT-infrastructuur, gegevensuitwisseling en ICT-toepassingen**.

Artikel 18. Andere thematische overlegorganen

Wanneer dit nodig blijkt, kunnen de Stad en Digipolis samen beslissen tot extra thematische overlegorganen.

V. Financiële bepalingen

Artikel 19. Algemene financiële afspraken

Om de hiervoor omschreven opdrachten uit te voeren, stelt de Stad financiële middelen ter beschikking. Er kunnen binnen de toelage middelen opgenomen worden voor

verzelfstandigde entiteiten met of zonder aparte rechtspersoonlijkheid. Hierover worden afzonderlijke afspraken gemaakt.

Alle contacten over het budget van, en rapportering op Digipolis, verlopen **via de strategisch coördinator**.

Digipolis werkt tegen kostprijs en waarborgt **volledige financiële transparantie**. Overeenkomsten met leveranciers worden op vraag bezorgd aan de Stad.

De uitgangspunten bij de financiële procedures zijn:

- De procedures voldoen aan de regels van de Beleids- en Beheerscyclus (BBC) wat betreft opmaak budget, meerjarenplanning en boekhouding. Het budget en de rapportering zijn gerelateerd aan de doelstellingen in het **meerjarenplan**. De uitbetalingen starten pas na goedkeuring van het budget.
- De rapportering gebeurt zowel **financieel als inhoudelijk**. Beiden zijn zo nauw mogelijk aan elkaar gelinkt.
- De financiële rapportage gebeurt volgens een indeling in **rapporteringslijnen** gebaseerd op de doelstellingen van het strategisch meerjarenplan, die afgesproken worden tussen Digipolis en de strategisch coördinator.
- De Stad kan op aanvraag een **overzicht van de geboekte facturen** per rapporteringslijn consulteren. De Stad kan op aanvraag elke factuur die Digipolis ontvangt inkijken. Deze gegevens kunnen gecombineerd worden met de leveringsgegevens.

Digipolis levert de nodige informatie aan in functie van de **rapportering over de uitvoering van het meerjarenplan en in functie van het projectopvolgingssysteem**. Dit omvat in functie van het projectopvolgingssysteem eveneens het aantal gepresteerde mandagen per project. Digipolis levert in functie van dit projectopvolgingssysteem de nodige informatie aan in functie van de **rapportering over de evolutie van de verschillende projecten** waarvoor het de verantwoordelijkheid draagt en waartoe het bijdraagt. Bij de projecten waarvoor Digipolis verantwoordelijk is, verzorgt Digipolis zelf de rapportering. Bij projecten waartoe Digipolis bijdraagt zonder de projectleiding op te nemen bezorgt het de benodigde informatie aan de verantwoordelijken. Binnen de projecten zorgt Digipolis voor de informatiedoorstroming naar de verschillende overlegstructuren binnen het project.

Bij deze rapportering naar het projectopvolgingssysteem wordt aangeduid of het gaat om het investeringen in functie van nieuwe behoeften i.h.k.v. het realiseren van het meerjarenplan (Grow The Business) dan wel om investeringen die in het kader van het blijvend realiseren van bestaande ICT-voorzieningen (Run The Business).

Artikel 20. Afspraken i.v.m. budgetopmaak

Het budget voor Digipolis wordt bepaald in het **meerjarenplan** en de daarin opgenomen doelstellingen en wordt verder vastgelegd bij budgetopmaak en budgetwijziging.

Het ICT-budget, dat door Digipolis aangewend wordt, is een **stadsbreed budget**, opgemaakt in functie van de totaliteit van de Stad. Er zijn geen aparte afspraken of budgetten mogelijk per dienst of departement tenzij hierover aparte, expliciete afspraken gemaakt worden. De strategisch coördinator is het contactpunt voor de voorbereiding van de ICT-begroting.

Wanneer extra middelen voor Digipolis ter beschikking gesteld worden (bijvoorbeeld in het kader van betoelaagde projecten) worden deze deelbudgetten **apart bijgehouden** in de financiële systemen bij Digipolis en wordt dit apart in de rapportering opgenomen.

Het budget voor Digipolis is opgesplitst in **exploitatie en investeringen**. De middelen voor exploitatie dienen als werkingsmiddelen (vb. personeelskosten, huisvesting) voor Digipolis enerzijds en kunnen aangewend worden in het kader van de algemene werkingskosten van de ICT-ondersteuning voor de Stad anderzijds (vb. huur en exploitatie van software). De investeringsmiddelen dienen om investeringen te realiseren ten behoeve van de Stad. De eigendom van deze investeringen gaat over naar de stad bij betaling van deze investeringen aan Digipolis.

Digipolis houdt binnen haar boekhouding een duidelijk onderscheid aan tussen de exploitatie (werkingskosten, personeelskosten, werking Digipolis) enerzijds en de investeringen anderzijds. Digipolis bezorgt de Stad hiervoor een duidelijk overzicht van welke soort uitgaven als exploitatie dan wel als investering beschouwd worden.

Het investeringsbudget wordt verder opgesplitst in investeringen in materiële vaste activa enerzijds en immateriële vaste activa anderzijds.

Artikel 21. Afspraken i.v.m de bestedingen, de inhoudelijke en financiële rapportering

De Stad voorziet in een **exploitatiebudget** dat aan Digipolis overgemaakt wordt als dotatie.

Er worden door de Stad middelen voorzien voor de **investeringen** die Digipolis uitvoert voor de Stad. De betalingen in functie van de investeringen starten **pas na goedkeuring** van het budget en in het geval van projecten na bespreking van de concrete invulling van de investeringen door het Stadsontwikkelingscomité of het Thematisch comité

Het budget wordt door de stad aan Digipolis bevestigd via een nota waarin het beschikbare krediet meegedeeld wordt.

De meer gedetailleerde financiële bepalingen en bepalingen over de inhoudelijke en financiële rapportering voor exploitatie, investeringen en met betrekking tot de financiële werking m.b.t. verzelfstandigde entiteiten zijn opgenomen in bijlage 2.

VI. Personeel

Artikel 22. Ter beschikking stellen van personeel

De gemeenteraad kan op grond van artikel 119 octies van de rechtspositieregeling voor het personeel van de Stad Gent, statutair personeel ter beschikking stellen van Digipolis.

Het ter beschikking gesteld personeel blijft onder de bepalingen van de rechtspositieregeling van de Stad Gent vallen. Door de tewerkstelling bij Digipolis primeren voor hen wel de door Digipolis opgelegde reglementeringen inzake werktijden en veiligheid en welzijn op het werk.

VII. Interne controle, toezicht

Artikel 23. Toezicht

Het toezicht op de naleving van deze overeenkomst en de strategische opvolging van Digipolis zal worden uitgeoefend door **de strategisch coördinator**. Bij vaststelling van niet naleving zal deze daarvan verslag uitbrengen bij het College van Burgemeester en Schepenen, met kopie aan Digipolis.

De **informatiedoorstroming** (financieel en niet-financieel) tussen de Stad en Digipolis gebeurt in eerste instantie via de strategisch coördinator. In functie van de opvolging van de investeringen en de werking van Digipolis zal deze informatie verspreid worden naar Financiën en kan de informatie verspreid worden naar andere departementen of organisatie-eenheden.

De **stadsdiensten zijn er toe gehouden samen te werken met Digipolis** zoals bepaald in deze overeenkomst. Bij vaststelling van niet-naleving zal Digipolis hiervan verslag uitbrengen aan de strategisch coördinator en wanneer relevant aan haar Raad van Bestuur.

Digipolis zal de medewerkers van de Stad, na voorafgaande verwittiging, **toegang verlenen tot de gebouwen**, teneinde hen toe te laten na te gaan of voldaan wordt aan de voorwaarden van onderhavige overeenkomst. De Stad zal medewerkers van Digipolis, na voorafgaande verwittiging, toegang verlenen tot de gebouwen, teneinde hen toe te laten na te gaan of voldaan wordt aan de voorwaarden van onderhavige overeenkomst.

Artikel 24. Interne controle - audit

Interne controle

Digipolis heeft onder haar verantwoordelijkheid een **intern controlesysteem**. Dit wordt gedocumenteerd voor de Stad.

Digipolis zal in het kader van **organisatieoverschrijdende processen** samenwerken met de Stad in functie van de interne controle van de Stad.

Audit

De dienst Interne Audit van de stad Gent kan van Digipolis en de Stad **alle inlichtingen** vragen die voor de uitoefening van de opdrachten van de Dienst Interne Audit voor de stad

nodig worden geacht, voor zover de entiteiten binnen die opdrachten bediend worden door Digipolis. Digipolis is er toe gehouden zo snel mogelijk te antwoorden en alle relevante informatie en documenten te verstrekken.

VIII. Diverse bepalingen

Artikel 25. Regelgeving

Digipolis verbindt er zich toe te waken over de strikte naleving van de regelgeving, in het bijzonder de regelgeving die toepasselijk is op openbare besturen.

Dit betreft onder andere: de wetgeving op de overheidsopdrachten, deze inzake openbaarheid van bestuur, de taalwetgeving, de formele motiveringsplicht...enz.

Artikel 26. Evaluatie beheersovereenkomst

Op basis van hoger vernoemde rapporteringen kunnen partijen steeds beslissen om de overeenkomst tussentijds te evalueren en eventueel te wijzigen.

Artikel 27. Geschillenregeling

De partijen verbinden er zich toe om betwistingen over de toepassing van deze beheersovereenkomst in eerste instantie via overleg op te lossen.

Wanneer het conflict niet is opgelost zullen in gezamenlijk overleg één of meer bemiddelaars worden aangesteld.

Indien het geschil na bemiddeling blijft bestaan zal dit het voorwerp uitmaken van een arbitrageprocedure.

Artikel 28. Schorsing en ontbinding

Deze overeenkomst kan enkel worden geschorst indien beide partijen dit uitdrukkelijk overeenkomen. Hierbij wordt duidelijk bepaald welke de reden van schorsing is en hoe lang deze schorsing zal duren.

Indien een van de partijen in gebreke blijft de hem bij huidige overeenkomst opgelegde verplichtingen na te leven, kan de andere partij hem in gebreke stellen bij een met redenen omklede aangetekende brief. Blijft de partij dan nog in gebreke zijn verplichtingen na te komen binnen de termijn, bepaald in voornoemde brief, dan kan de andere partij de overeenkomst ontbinden mits de inachtneming van de nodige redelijkheid en proportionaliteit, onverminderd het recht van de andere partij op schadevergoeding.

Artikel 29. Overname personeel -rechten en verplichtingen bij ontbinding.

De rechten en verplichtingen van Digipolis worden overgenomen door de Stad.

In afwijking van het hiervoor vermelde kan de gemeenteraad in het ontbindingsbesluit de personeelsleden, die daarmee moeten instemmen, en de rechten en verplichtingen

aanwijzen die overgenomen worden door de overnemer of de overnemers van de activiteiten van Digipolis.

Deze beheersovereenkomst vervangt integraal alle vorige beheers- en/of samenwerkingsovereenkomsten tussen de Stad en Digipolis.

Aldus opgemaakt te Gent in tweevoud, waarvan beide partijen erkennen een exemplaar ontvangen te hebben.

Voor de Stad Gent

Paul Teerlinck
Stadssecretaris

Martine De Regge
Schepen bevoegd voor Personeelsbeleid,
Facility Management en Administratieve
Vereenvoudiging
(bij delegatiebesluit van 16 juni 2014)

Voor Digipolis

Bijlage 1: modaliteiten i.v.m. beheer en ondersteuning.

1. Beheer van en toegang tot het stedelijk IT-netwerk

Er wordt netwerktoegang voorzien voor alle medewerkers. Het Overleg ICT-coördinatie en de Permanente Werkgroep Informatiebeveiliging adviseren functie van het bepalen van de toegangsregels. De toegang wordt standaard voorzien door toestellen die aangekocht worden door Digipolis. Voor de toegang door andere toestellen wordt een aanpak uitgewerkt.

2. Systeembeheer

Digipolis voorziet in de nodige systemen in functie van het uitvoeren van de taken en het realiseren van de doelstellingen van het meerjarenplan. Digipolis bewaakt hierbij performantie, het gebruik en de beveiliging van de systemen. Structurele problemen en/of inbreuken worden altijd gemeld aan de strategisch coördinator.

Digipolis streeft naar maximaal centrale data-opslag in functie van goed beheer en in functie van toezicht in het kader van informatieveiligheid en bescherming van de persoonlijke levenssfeer. Wanneer medewerkers toch kiezen voor decentrale opslag is de medewerker zelf verantwoordelijk voor back-ups en beveiliging.

3. Servicedesk

Digipolis zorgt voor een servicedesk die elke werkdag bereikbaar is voor de medewerkers. Deze helpdesk is verantwoordelijk voor de via Digipolis aangeboden toepassingen en infrastructuur. Voor cruciale toepassingen (o.a. loketgebonden diensten, de website gent.be, ...) kan een wachtdienst gecontacteerd worden buiten de kantooruren.

Elke melding wordt geregistreerd en krijgt een uniek nummer toegekend. Dit nummer wordt aan de betrokkenen meegedeeld zodat er altijd naar de melding verwezen kan worden en de status opgevolgd kan worden.

Bij meldingen wordt onderscheid gemaakt tussen incidenten en aanvragen. Een incident behelst daarbij het niet normaal functioneren van een functie. Een aanvraag gaat om het wijzigen of toevoegen van functies voor een gebruiker (voorzien in software, hardware, rechten op toepassingen, ...).

Incidenten

Ieder incident wordt door de Digipolis servicedesk onderverdeeld in één van volgende categorieën:

Categorie	Gevolg incident	Service Intenties (SLI)	Level
-----------	-----------------	-------------------------	-------

Kritiek	Het incident beïnvloedt rechtstreeks of onrechtstreeks Binnen 4u het functioneren van een grote groep personen en/of de stedelijke dienstverlening. De lijst van de kritieke applicaties wordt opgemaakt in samenspraak met de Stad.
Hoog	Het incident beïnvloedt rechtstreeks of onrechtstreeks Binnen 8u het functioneren van meer dan 5 personen en/of heeft een impact op 1 specifieke dienstverlening.
Normaal	Het incident beïnvloedt 1 tot maximum 5 personen, de Binnen 2 werkdagen normale werking en/of de door de betrokkenen geleverde dienstverlening is niet gegarandeerd.
Laag	Het incident is hinderlijk maar beïnvloedt de dienstverlening en/of normale werking van de eindgebruiker niet, de werking/ dienstverlening kan nog steeds plaatsvinden. Het herstel wordt in overleg op een overeengekomen datum ingepland.

Indien de interventie moet gebeuren door een leverancier dan gelden de Service Level Agreements of Service Targets die afgesproken zijn tussen Digipolis en deze leverancier. Digipolis houdt de Stad op de hoogte van deze overeenkomsten en de erin opgenomen service levels.

Specifieke afspraken

In het kader van de specifieke noden in het kader van de dienstverlening (cfr Vorming, Gentinfo, ...) kunnen specifieke afspraken gemaakt worden met de Stad. Dit kan eveneens specifieke service level intenties inhouden.

Bijlage 2: Financiële bepalingen ter operationalisering van de beheersovereenkomst tussen de Stad en Digipolis

Deze bijlage vult de bepalingen in de beheersovereenkomst tussen stad en Digipolis aan, met name m.b.t. de budgetten, de financiële en inhoudelijke rapportering.

1. Algemene afspraken

De financiële rapportering gebeurt aan de hand van **elektronische documenten**. Pas na ontvangst van de documenten wordt er uitbetaald. De Stad streeft naar een uitbetaling binnen de dertig dagen na ontvangst .

Telkens wordt minstens gerapporteerd op het toegekende **budget**, eventuele budgetwijzigingen, het door Digipolis **vastgelegd** bedrag, het **gefactureerd** bedrag, het resterende **saldo** en eventuele **kredietnota's** . Digipolis zorgt er voor dat de kosten van externe medewerkers gerapporteerd worden op een aparte rapporteringslijn (los van de concrete projecten), tenzij anders afgesproken wordt.

Digipolis levert aanvullend op de gewone rapportering de nodige informatie aan in functie van de analytische boekhouding. Hiervoor wordt semestrieel een beheersmatige rapportering aangeleverd waarbij, aan de hand van boordtabellen, zowel de exploitatiekosten als de investeringskosten zoveel mogelijk toegewezen worden aan activiteiten uit het strategisch meerjarenplan, en dit in functie van de aard van deze kosten. Specifiek voor de exploitatiekosten zal hiertoe een opdeling gebeuren in overhead, projectmatige exploitatiekosten en kosten gebonden aan run the business (vnl huur- en onderhoudscontracten van soft- en hardware). Deze opdeling wordt bepaald in gezamenlijk overleg tussen Digipolis en de Stad.

Digipolis houdt een fysieke **inventaris** bij van de materiële vaste activa en softwarelicenties.. Minimaal jaarlijks wordt de inventaris bezorgd aan de Stad, die de inventaris ook ten allen tijde kan opvragen.

Digipolis stemt in functie van het eventuele overdragen van kredieten naar volgende werkjaren met de Stad af over de (nog) niet in bestelbonnen vastgelegde bedragen per rapporteringslijn.

2. Rapportering over en betalingen op de exploitatiekredieten

Werking

Er wordt post factum verrekend op basis van de door Digipolis geboekte facturen.

1. **Elke maand** van het jaar x (het lopend jaar) wordt 1/12 van het exploitatiebudget aan Digipolis gestort. De Stad streeft naar een betaling op de derde laatste werkdag van de lopende maand.

Digipolis verstuurt hiervoor jaarlijks, en bij budgetwijziging m.b.t. het ICT-budget, een document waarin het maandelijks te betalen bedrag gecommuniceerd wordt. Bij een eventuele budgetwijziging worden de twaalfden gewijzigd in functie van een volledige betaling tegen het jaareinde.

2. In het eerste kwartaal **van het jaar x+1** wordt verrekend op basis van de door Digipolis vastgelegde bestellingen van het vorig jaar. Het overschot op het exploitatiebudget van jaar x (verschil tussen dotatie en bestellingen) wordt teruggestort aan de Stad
3. In het eerste kwartaal **van het jaar x+2** wordt verrekend op basis van de aangerekende facturen op basis van de engagementen uit jaar x. Een overschot op de bestellingen van jaar x (verschil tussen bestellingen en facturen) wordt teruggestort aan de Stad.
4. Nadien wordt er geen afrekening meer gemaakt die betrekking heeft op het exploitatiebudget voor het jaar x.

Financiële rapportering

Digipolis levert na **elk kwartaal een financiële rapportering** in functie van het opvolgen van de bestede middelen voor het lopende en het vorige jaar.

In functie van de verrekeningen bezorgt Digipolis volgende gegevens

- Tegen **1 april van het jaar x+1** bezorgt Digipolis aan de Stad een overzicht per rapporteringslijn van de vastgelegde bestellingen die betrekking hebben op jaar x.
- Tegen **1 april van het jaar x+2** bezorgt Digipolis aan de Stad een overzicht per rapporteringslijn van de aangerekende bedragen die betrekking hebben op jaar x

Andere rapportering

Digipolis levert de nodige informatie aan in functie van de rapportering over de uitvoering van het meerjarenplan.

Digipolis bezorgt in verband met de werking van de servicedesk volgende informatie.

Per kwartaal

- een overzicht van het aantal behandelde **incidenten**;
- een overzicht van het aantal **incidenten per prioriteit** die binnen dan wel buiten de vooropgestelde **termijn** behandeld werd. Het toekennen van prioriteiten aan meldingen wordt in de bijlage 1 bij deze beheersovereenkomst besproken;
- een overzicht van hoeveelheid aanvragen en doorlooptijden van de **aanvragen voor ICT (hardware, software, rechten, ...)**.

Digipolis bezorgt jaarlijks:

- een overzicht van de **incidenten per toepassing** die in beheer is bij Digipolis;
- een overzicht van de **crisissen per toepassing** vergezeld van een beschrijving en de **duurtijd**.

Digipolis rapporteert in functie van het informatieveiligheidsbeleid.

3. Rapportering over en betalingen op de investeringskredieten (en exploitatiekosten in functie van investeringen)

Inhoudelijke en financiële rapportering

Niet-projectgebonden investeringen

- De rapportage gebeurt **maandelijks** per **operationele doelstelling** uit het meerjarenplan.

Projectgebonden investeringen

- De rapportage gebeurt, financieel en extracomptabel, **driemaandelijks** per **project** per (project) **operationele doelstelling** uit het meerjarenplan waartoe het project bijdraagt, per project. Wanneer het wachten op de driemaandelijkse betaling een te grote impact zou hebben op Digipolis, kan Digipolis een vroegere betaling door de Stad vragen.
- De benodigde gegevens worden aangeleverd in functie van de rapportage naar het **projectopvolgingssysteem** en in functie van de rapportage i.h.k.v. het **meerjarenplan** en het budget (inclusief gepresteerde mandagen (exploitatie)).
- Aan het **einde van een projectfase** wordt de totaalprijs gerapporteerd op basis van reëel geboekte kosten van het project en de nog niet uitbetaalde vastgelegde bestellingen. Digipolis levert hiervoor een rapport aan.

Specifieke vragen over betoelaagde projecten

Aanvullend op bovenstaande afspraken, geldt het volgende voor betoelaagde projecten. Deze geven de samenwerking vorm tussen Digipolis en de betrokken dienst (hetzij strategische subsidies, hetzij de diensten in andere departementen).

- **Subsidieaanvragen:** gebeuren door de meest relevante partner om een efficiënt beheer mogelijk te maken. Digipolis en de Stad overleggen maximaal voor het indienen van een dossier.
- **Budgettering** de budgettering wordt samen voorbereid door Digipolis en de betrokken dienst en doorgegeven aan strategische subsidies. In het geval van cofinanciering worden nadere afspraken gemaakt.
- De **projectopvolging**, inclusief het opvolgen van de uitgaven, gebeurt **maximaal samen** tussen Digipolis en de betrokken dienst zodat te allen tijde de stand van het budget duidelijk is en dat de **rapportering naar de subsidiegever gericht voorbereid** kan worden.
- In functie van de **rapporteringsmomenten aan de subsidiegever** bezorgt Digipolis een **overzicht** van alle vastgelegde bestellingen en geboekte facturen tijdens de rapporteringsperiode. Deze rapportering staat los van de hoger besproken rapporteringsmomenten.
- De Stad kan op elk moment tijdens en na het project vragen om de facturen, betalingsbewijzen en de bewijzen m.b.t. het toepassen van de wetgeving op de overheidsopdrachten over te maken.
- Het **afsluiten** van de kredieten gebeurt in onderling overleg tussen Digipolis en de betrokken dienst.

4. Afspraken i.v.m. verzelfstandigde entiteiten.

Algemene afspraken

Hieronder worden standaardafspraken opgenomen per type verzelfstandigde organisatie. Er kan enkel van deze afspraken afgeweken worden in een beheersovereenkomst of samenwerkingsovereenkomst zoals bepaald in artikel 8 van deze beheersovereenkomst. Specifieke afspraken die bij het begin van onderhavige beheersovereenkomst gelden worden gedocumenteerd.

IVA's (Intern verzelfstandigde entiteiten)

De budgetten voor de **IVA's** worden, tenzij anders afgesproken, opgenomen in **het exploitatie- en investeringsbudget van de stad** voorzien. Deze agentschappen zijn in dit kader dus "te beschouwen als stadsdiensten". Deze IVA's volgen verder de **financiële afspraken tussen de stad en Digipolis**.

IVA's kunnen via eigen kredieten specifieke, exploitatiegebonden dienstverlening via Digipolis financieren. Zij nemen hiervoor contact op met de strategisch coördinator.

AGB's (Autonome gemeentebedrijven)

De **budgetten** voor autonome gemeentebedrijven worden voorzien door de **autonome gemeentebedrijven**. Zij kunnen de financiële afspraken met Digipolis en de **rapportering bepalen in overleg met Digipolis en de Stad**.

EVA vzw's (Externe verzelfstandigde entiteiten onder de vorm van een VZW)

De **budgetten** voor de EVA vzw's worden **voorzien door deze EVA vzw's**. Zij kunnen de financiële afspraken met Digipolis en de **rapportering bepalen in overleg met Digipolis en de Stad**.

Politiezone

De bepalingen in deze overeenkomst gelden ook voor de politiezone. Er kunnen uitzonderingen worden voorzien in een overleg tussen de politiezone, Digipolis en de Stad.

Tijdelijke afspraken in functie van de samenwerking met Brandweer Hulpverleningszone Centrum van de Provincie Oost-Vlaanderen.

In afwachting van een, nog te onderhandelen, beheersovereenkomst tussen de Stad, de Hulpverleningszone Centrum en Digipolis worden volgende afspraken vastgelegd:

- Het budget en de rapportering worden bepaald door de beslissingsorganen van de Hulpverleningszone Centrum. De rapportering dient i.v.m. investeringen wel te voorzien in een kader waarbij over ICT-projecten individueel gerapporteerd wordt.
- De rapportering wordt maandelijks bezorgd aan de Hulpverleningszone Centrum in

functie van nazicht en betaling en aan de strategisch coördinator in functie van de strategische opvolging van Digipolis.

Andere

Mocht ervoor geopteerd worden om ook aan andere dan de voornoemde partners diensten te laten verlenen door Digipolis, dan houden Digipolis en de Stad elkaar op de hoogte. De inhoud van de overeenkomsten wordt onderling afgetoetst.