

**Beheersovereenkomst
tussen**

OCMW GENT

en

DIGIPOLIS

Inhoud

I. Algemene bepalingen.....	4
Artikel 1. Ondertekenende partijen	4
Artikel 2. Voorafgaande uiteenzetting	4
Artikel 3. Duur	4
Artikel 4. Groep Gent.....	5
II. Doelstellingen.....	5
Artikel 5. Doelstellingen van Digipolis	5
III. Afspraken dienstverlening	7
Artikel 6. Algemene Principes en gedragsregels inzake dienstverlening en personeelsbeleid	7
Artikel 7. Externe medewerkers.....	7
Artikel 8. Relatie tot verzelfstandigde entiteiten van het OCMW	8
Artikel 9. informatie-uitwisseling	8
Artikel 10. Informatieveiligheid en bescherming van de persoonlijke levenssfeer	9
Artikel 11. Klachtenmanagement.....	9
IV. Werking overlegorganen	9
Artikel 12. Overlegorganen.....	9
Artikel 13. Managementteam.....	9
Artikel 14. Stadsontwikkelingscomité en Thematisch Comité	10
Artikel 15. Overleg ICT-governance	10
Artikel 16. Overleg ICT-coördinatie.....	10
Artikel 17. Werkgroep Informatieveiligheid	10
Artikel 18. Andere thematische overlegorganen	10
V. Financiële bepalingen	11
Artikel 19. Algemene financiële afspraken.....	11
Artikel 20. Afspraken i.v.m. budgetopmaak	12
Artikel 21. Afspraken i.v.m de bestedingen, de inhoudelijke en financiële rapportering	12
VI. Personeel.....	13
Artikel 22. Ter beschikking gestelde personeelsleden	13
VII. Interne controle, toezicht.....	13
Artikel 23. Toezicht.....	13
Artikel 24. Interne controle - audit.....	14

VIII. Diverse bepalingen	14
Artikel 25. Regelgeving	14
Artikel 26. Evaluatie beheersovereenkomst.....	14
Artikel 27. Geschillenregeling	14
Artikel 28. Schorsing en ontbinding	14
Artikel 29. Overname personeel –rechten en verplichtingen bij ontbinding.	15
Bijlage 1: modaliteiten i.v.m. beheer en ondersteuning.....	17
1. Beheer van en toegang tot het OCMW IT-netwerk.....	17
2. Systeembeheer.....	17
3. Servicedesk.....	17
Incidenten	17
Specifieke afspraken	18
Bijlage 2: Financiële bepalingen ter operationalisering van de beheersovereenkomst tussen het OCMW en Digipolis	19
1. Algemene afspraken	19
2. Rapportering over en betalingen op de exploitatiekredieten	19
3. Rapportering over en betalingen op de investeringskredieten (en exploitatiekosten in functie van investeringen).....	21
4. Afspraken i.v.m. verzelfstandigde entiteiten.....	22

I. Algemene bepalingen

Artikel 1. Ondertekenende partijen

Tussen het OCMW Gent, 9000 Gent, Onderbergen 86, voor wie hier ondertekent de heer Rudy Coddens, OCMW-voorzitter, in uitvoering van het OCMW-raadsbesluit van 9 december 2014 en art.58 OCMW-decreet,, hierna *het OMCW* genoemd;

En

DIGIPOLIS, opdrachthoudende vereniging, opgericht bij OCMW-raadsbesluit Gent van 29 oktober 2002 van OCMW 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 het OCMW 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 Raad voor Maatschappelijk Welzijn.

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 Raad voor Maatschappelijk Welzijn 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.

Maatschappelijke opdracht van Digipolis

Digipolis heeft ten aanzien van het OCMW 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 het OCMW. 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 het OCMW 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 OCMW-decreet en met het door het OCMW 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 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 het OCMW en binnen Digipolis.

Digipolis 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 het OCMW aangesproken worden tijdens de leveringen, installaties en projecten.

Digipolis zorgt er voor dat het werken met externen geen beperking op de dienstverlening

aan het OCMW inhoudt.

Artikel 8. Relatie tot verzelfstandigde entiteiten van het OCMW

Digipolis kan, in overleg met het OCMW, de ICT-taken voor (eventueel nog op te richten) verzelfstandigde entiteiten 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 het OCMW of de integratie met processen bij het OCMW bemoeilijkt wordt. Bij het vormgegeven van deze dienstverlening en de bijhorende financiële afspraken wordt er maximaal naar gestreefd dat het OCMW 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 het OCMW en de verzelfstandigde organisatie, ofwel een aparte **samenwerkingsovereenkomst** afgesloten worden. Een aparte samenwerkingsovereenkomst kan enkel mits zowel het OCMW 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 het OCMW 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 het OCMW structureel op de hoogte van de lopende projecten en het daarvoor voorziene budget. Bij problemen kunnen escalaties via het OCMW gebeuren.

Wanneer de verzelfstandigde 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 het OCMW.

Artikel 9. informatie-uitwisseling

Digipolis en het OCMW 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 het OCMW werken op basis van een **gezamenlijk informatieveiligheidsbeleid** voor de Groep Gent. Voor de informatieveiligheid en het informatieveiligheidsbeleid zijn Digipolis en het OCMW **samen** verantwoordelijk. Hierover worden afspraken gemaakt in het lager vermeld overlegorgaan 'Werkgroep Informatieveiligheid' en in het informatieveiligheidsplan. Het OCMW 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 het OCMW. Digipolis is verantwoordelijk voor het onderzoek naar het **gebruik** van de systemen van het OCMW Gent en de mogelijke risico's voor de veiligheid van de systemen en de informatie van het OCMW. De **opvolging** van de **geïdentificeerde risico's** gebeurt samen met het OCMW.

Artikel 11. Klachtenmanagement

Klachten tussen het OCMW en Digipolis

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

Klachten van derden

Wanneer een klacht ingediend wordt van buiten het OCMW, werkt Digipolis mee binnen het klachtenmanagement van het OCMW.

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 worden volgende overlegorganen voorzien. Digipolis en het OCMW 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 maandelijks één maal uitgenodigd op het managementteam in functie van de afstemming van de werking van Digipolis op het beleid van het OCMW. 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 Gent, 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 Gent, het OCMW en Digipolis. Vertegenwoordigers van verzelfstandigde entiteiten kunnen op basis van de agenda uitgenodigd worden.

Artikel 17. Werkgroep Informatieveiligheid

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

In functie van een gezamenlijk Informatieveiligheidsbeleid werkt de Werkgroep Informatieveiligheid 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, het OCMW 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 het OCMW 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 het OCMW 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, lopen **via de dienst Coördinatie Informatica**.

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

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 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 wordt tussen Digipolis en de dienst Coördinatie Informatica.
- Het OCMW kan op aanvraag een **overzicht van de geboekte facturen** per rapporteringslijn consulteren. Het OCMW 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 investeringen in functie van nieuwe behoeften i.h.k.v. het realiseren van het meerjarenplan (Grow The Business) dan wel om investeringen 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 **OCMW-breed budget**, opgemaakt in functie van de totaliteit van het OCMW. Er zijn geen aparte afspraken of budgetten mogelijk per dienst of departement tenzij hierover aparte, expliciete afspraken gemaakt worden. De dienst Coördinatie Informatica 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 het OCMW anderzijds (vb. huur en exploitatie van software). De investeringsmiddelen dienen om investeringen te realiseren ten behoeve van het OCMW. De eigendom van deze investeringen gaat over naar het OCMW 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 het OCMW 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

Het OCMW voorziet in een **exploitatiebudget** dat aan Digipolis overgemaakt wordt als dotatie.

Er worden door het OCMW middelen voorzien voor de **investeringen** die Digipolis uitvoert voor het OCMW. 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 Managementteam OCMW.

Het budget wordt door het OCMW 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 gestelde personeelsleden

De OCMW-raad kan op grond van artikel 119 septies van de rechtspositieregeling Personeel OCMW Gent, statutair personeel ter beschikking stellen van Digipolis. Het ter beschikking gesteld personeel blijft onder de bepalingen van de rechtspositieregeling Personeel OCMW 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 **dienst Coördinatie Informatica**. Bij vaststelling van niet naleving zal deze daarvan verslag uitbrengen bij het Vast Bureau, met kopie aan Digipolis.

De **informatiedoorstroming** (financieel en niet-financieel) tussen het OCMW en Digipolis gebeurt in eerste instantie via de dienst Coördinatie Informatica. 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 **OCMW-diensten 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 dienst Coördinatie Informatica en wanneer relevant aan haar Raad van Bestuur.

Digipolis zal de medewerkers van het OCMW, 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. Het OCMW 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 het OCMW.

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

Audit

De door het Intern Auditcomité van OCMW Gent aangeduide auditors kunnen van Digipolis en het OCMW **alle inlichtingen** vragen die voor de uitoefening van de opdrachten van de aangeduide auditors voor het OCMW 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 bij ontbinding overgenomen door het OCMW.

In afwijking van het hiervoor vermelde kan de Raad voor Maatschappelijk Welzijn 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 het OCMW en Digipolis.

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

Voor het OCMW Gent

Voor Digipolis

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

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

Er wordt netwerktoegang voorzien voor alle medewerkers. Het Overleg ICT-coördinatie en de Werkgroep Informatieveiligheid adviseren het dagelijks bestuur in 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 dienst Coördinatie Informatica.

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. nachtdienst in de woonzorgcentra, de website ocmwgent.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 Level Intenties (SLI)
Kritiek	Het incident beïnvloedt rechtstreeks of onrechtstreeks het functioneren van een grote groep personen en/of de stedelijke dienstverlening. De lijst van de kritieke applicaties wordt opgemaakt in samenspraak met het OCMW.	Binnen 4u
Hoog	Het incident beïnvloedt rechtstreeks of onrechtstreeks het functioneren van meer dan 5 personen en/of heeft een impact op 1 specifieke dienstverlening.	Binnen 8u
Normaal	Het incident beïnvloedt 1 tot maximum 5 personen, de normale werking en/of de door de betrokkenen geleverde dienstverlening is niet gegarandeerd.	Binnen 2 werkdagen
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 het OCMW 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) kunnen specifieke afspraken gemaakt worden met het OCMW. Dit kan eveneens specifieke service level intenties inhouden.

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

Deze bijlage vult de bepalingen in de beheersovereenkomst tussen het OCMW 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. Het OCMW 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 het OCMW.

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

Digipolis stemt in functie van het eventuele overdragen van kredieten naar volgende werkjaren met het OCMW 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. Het OCMW 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 het OCMW
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 het OCMW.
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 het OCMW 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 het OCMW 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. Wanneer het wachten op de driemaandelijke betaling een te grote impact zou hebben op Digipolis, kan Digipolis een vroegere betaling door het OCMW 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 het OCMW 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.
- Het OCMW 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 worden afgeweken in een beheersovereenkomst of samenwerkingsovereenkomst zoals bepaald in artikel 8 van de beheersovereenkomst. Specifieke afspraken die bij het begin van onderhavige beheersovereenkomst gelden worden gedocumenteerd.

IVA's (Intern verzelfstandigde agentschappen)

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

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

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 het OCMW**.

Andere

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