



Het Nederlands Diensten Centrum voor ICT

1 Gebruikersovereenkomst – NDC-IT Online werkplekken

Hierbij verklaren:

<KLANT> gevestigd te <KLANT LOCATIE>, KvK, hierna te noemen **Gebruiker**,
en

Nederlands Diensten Centrum voor ICT BV, Postbus 100, 1620AC te HOORN, KvK
37160577 hierna te noemen **NDC-IT**,

te zijn overeengekomen dat:

1. **GEBRUIKER** deze overeenkomst aangaat voor de periode van 12 maanden;
2. **GEBRUIKER** in genoemde periode de Online dienstverlening afneemt conform de in Appendix A vermelde inkooprijzen en betalingswijze;
3. De gebruikersovereenkomst per <DATUM> ingaat;

2 Overige bepalingen

4. De algemene voorwaarden, zoals opgenomen in Appendix B, zijn van toepassing op deze overeenkomst en aanvullend aan de voorwaarden van de Fenit.
5. **NDC-IT** levert **GEBRUIKER** de dienstverlening onder de voorwaarden zoals deze in de Service Level Agreement (SLA) in Appendix C is beschreven.
6. De gebruikersovereenkomst wordt automatisch verlengd met een periode van een jaar, tenzij drie (3) maanden voor einde van de contracttermijn de overeenkomst schriftelijk is opgezegd.
7. Deze overeenkomst is tussentijds niet opzegbaar tenzij anders is overeengekomen.
8. **GEBRUIKER** verbindt zich tijdens de duur van deze overeenkomst en met betrekking tot de aard van de dienstverlening (Online werkplekken, Netwerkbeheer) exclusief aan **NDC-IT**.
9. **NDC-IT** en **GEBRUIKER** zijn gerechtigd om elkaar in uitingen te gebruiken.

3 Ondertekening

Aldus overeengekomen, in tweevoud opgemaakt en rechtsgeldig ondertekend,

te Hoorn, dd.2015,
<KLANT>.

De heer:
Functie:

.....

te HOORN, dd. 2015,
NDC-IT BV.

De heer: J. Budde
Functie: Directeur

.....



Het Nederlands Diensten Centrum voor ICT

4 Appendix A – Tarieven NDC-IT

Alle tarieven in deze prijslijst zijn maandbedragen gebaseerd op een contractduur van 12 maanden en facturatie vooraf per maand, tenzij anders vermeld. De tarieven van NDC-IT worden jaarlijks geïndexeerd met berichtgeving uiterlijk 1 maand voor afloop van het kalenderjaar.



Het Nederlands Diensten Centrum voor ICT

5 Appendix B – Algemene voorwaarden NDC-IT

Artikel 1 Algemeen

- 1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op onderhavige overeenkomst met NDC-IT met betrekking tot de verkoop, levering, betaling, reparatie en onderhoud van online werkplekken, computers, componenten, randapparatuur, software en de daarmee verband houdende producten en/of diensten.
- 1.2 Een GEBRUIKER die volgens deze algemene voorwaarden orders heeft geplaatst bij NDC-IT of overeenkomsten is aangegaan met NDC-IT wordt geacht met deze voorwaarden akkoord te zijn gegaan.
- 1.3 NDC-IT houdt zich het recht voor deze algemene voorwaarden te wijzigen en/of uit te breiden.

Artikel 2 Offertes

- 2.1 Alle prijzen en aanbiedingen zijn geheel vrijblijvend en zolang de voorraad strekt, tenzij uitdrukkelijk anders wordt vermeld. Zij kunnen zonder voorafgaande berichtgeving worden gewijzigd, tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk is overeengekomen.
- 2.2 De prijsvermeldingen op de NDC-IT internetsite, eventuele folders en advertenties zijn geen aanbiedingen.
- 2.3 Bij aanvaarding van een vrijblijvende aanbieding door GEBRUIKER, behoudt NDC-IT zich het recht voor de aanbieding binnen de termijn van 3 werkdagen na ontvangst van die aanvaarding te herroepen of daarvan af te wijken. Onder opgave van redenen zal NDC-IT dit schriftelijk aan GEBRUIKER bekend maken. Geldigheidsduur van de offerte is 10 werkdagen.
- 2.4 Mondelinge toezeggingen verbinden NDC-IT slechts nadat deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn bevestigd.
- 2.5 Inkoop- en andere voorwaarden van een GEBRUIKER worden door NDC-IT uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij deze alsnog uitdrukkelijk en schriftelijk door NDC-IT worden aanvaard.

Artikel 3 Totstandkoming van de overeenkomst

- 3.1 Overeenkomsten met NDC-IT komen eerst tot stand nadat een bestelling of opdracht op haalbaarheid is beoordeeld. NDC-IT heeft het recht zonder opgave van redenen bestellingen of opdrachten niet te accepteren of uitsluitend te accepteren onder de voorwaarde dat de verzending geschiedt onder rembours of na vooruitbetaling, in welk geval de GEBRUIKER dien overeenkomstig wordt ingelicht.

Artikel 4 Afbeeldingen

- 4.1 Alle afbeeldingen, tekeningen, gegevens betreffende gewichten, afmetingen, kleuren, gegevens met betrekking tot de toepasbaarheid van de apparatuur, in prijslijsten, op de NDC-IT internetsite, gelden slechts bij benadering en kunnen geen aanleiding tot schadevergoeding en/of ontbinding zijn.
- 4.2 Alle door of in opdracht van NDC-IT gemaakte ontwerpen, afbeeldingen enz. als bedoeld in lid 1 blijven eigendom van NDC-IT en mogen zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming niet worden gekopieerd of op andere wijze vermenigvuldigd, noch aan derden worden getoond of op enigerlei wijze worden gebruikt.

Artikel 5 Prijzen en betaling

- 5.1 De artikelen van NDC-IT worden geleverd tegen de prijzen die gelden op de datum van bestelling bij NDC-IT. De diensten worden verricht tegen de prijs die NDC-IT na het verlenen van de diensten op de door haar gebruikelijke wijze calculeert.
- 5.2 De prijzen zijn, indien anders vermeld exclusief BTW, in Euro en exclusief verzendkosten. Behoudens het geval van contante verkoop of zending onder rembours, dient de betaling van de door NDC-IT geleverde artikelen en/of diensten te geschieden binnen 14 dagen na factuur datum tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Bij gebreke van tijdige betaling is er een schadevergoeding verschuldigd gelijk aan 2% van het bedrag van de onbetaalde factuur, per maand met een minimum van €15. Verder is NDC-IT gerechtigd het door de GEBRUIKER verschuldigde bedrag te verhogen met (buiten) gerechtelijke invorderingskosten, die van advocaten, deurwaarders, interne kosten, etc. daaronder begrepen.
- 5.3 Niet tijdige betaling geeft NDC-IT het recht haar prestatie en/of andere overeenkomsten met de GEBRUIKER op te schorten, dan wel te ontbinden, zonder dat de GEBRUIKER recht heeft op schadevergoeding in welke wijze dan ook.

Artikel 6 Verzending/aflevering

- 6.1 De goederen reizen voor risico van de GEBRUIKER af.
- 6.2 Leveringen vinden uitsluitend plaats binnen Nederland, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
- 6.3 De levertijd van bestellingen bedraagt normaliter maximaal veertien werkdagen, tenzij anders is vermeld of genoemd. Deze levertijd geldt als indicatie en niet als fatale termijn.
- 6.4 Indien de overeengekomen levertermijn om welke reden dan ook door NDC-IT wordt overschreden, zal NDC-IT de GEBRUIKER hiervan schriftelijk (fax, brief, e-mail) in kennis stellen. In dat geval heeft de



Het Nederlands Diensten Centrum voor ICT

- GEBRUIKER de bevoegdheid om de overeenkomst met NDC-IT te ontbinden, door dit schriftelijk (fax, brief, e-mail) aan NDC-IT te melden.
- 6.5 Levering geschiedt op de plaats en het tijdstip dat de zaken gereed zijn voor verzending. NDC-IT behoudt zich het recht voor bestellingen in deelleveringen te verzenden en te factureren.
- 6.6 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, bepaalt NDC-IT de wijze van verzending.
- 6.7 Indien op verzoek van GEBRUIKER de levering wordt uitgesteld of bespoedigd, dan is GEBRUIKER gehouden tot vergoeding van de hiermee gepaard gaande kosten.
- 6.8 NDC-IT is gerechtigd extra arbeidsuren in rekening te brengen indien de aflevering vertraging oploopt door omstandigheden die hem niet zijn toe te rekenen.
- 6.9 NDC-IT is niet tot nalevering van eenmaal geleverde producten gehouden, indien deze producten door hem of zijn leveranciers uit productie zijn genomen of om enige andere redenen uit zijn verkoopprogramma zijn vervallen.
- 6.10 Overschrijding van een leveringsdatum geeft de GEBRUIKER nimmer het recht tot enigerlei schadevergoeding jegens NDC-IT.

Artikel 7 Eigendomsvoorbehoud

- 7.1 NDC-IT behoudt het recht van eigendom voor alle door haar geleverde artikelen tot het moment van volledige betaling van de prijs van alle door NDC-IT aan de GEBRUIKER geleverde of nog te leveren artikelen, evenals van eventuele vorderingen voor door NDC-IT ten behoeve van de GEBRUIKER in het kader van de levering van artikelen verrichtten of nog te verrichtten werkzaamheden en/of diensten en hetgeen NDC-IT van de GEBRUIKER te vorderen mocht hebben wegens een tekortkoming van de GEBRUIKER in de nakoming van de tussen NDC-IT en de GEBRUIKER gesloten overeenkomst, daaronder begrepen incassokosten, rente en eventuele boetes.
- 7.2 Zaken of onderdelen daarvan, die als gevolg van een reparatieopdracht of garantie worden vervangen, dan wel zaken of onderdelen die als gevolg van reparatie opdracht of garantie worden vervangen.
- 7.3 De door NDC-IT in bruikleen verstrekte goederen blijven gedurende de gehele looptijd van de gebruikersovereenkomst eigendom van NDC-IT.
- 7.4 De gebruiker draagt zorg voor een toereikende opstal- en inboedelverzekering dusdanig dat de door NDC-IT in bruikleen verstrekte goederen onder de verzekeringsvoorwaarden vallen.

Artikel 8 Reclame

- 8.1 Reclames in het algemeen, ondeugdelijke of onvolledige levering dienen binnen acht dagen na ontvangst van de zaken c.q. facturen, dan wel binnen acht dagen nadat een eventueel gebrek aan de zaken ontdekt is c.q. ontdekt had moeten worden, schriftelijk en met een behoorlijke omschrijving van de klacht aan NDC-IT kenbaar gemaakt te worden. Na het verstrijken van deze termijn wordt NDC-IT geacht haar verplichtingen correct te zijn nagekomen en wordt aangenomen dat de GEBRUIKER de zaken c.q. facturen als correct erkent.
- 8.2 Reclames geven aan de GEBRUIKER nimmer het recht zijn betalingen op te schorten.
- 8.3 Indien een reclame door NDC-IT gegrond wordt bevonden, kan NDC-IT overgaan tot het volgende:
A: de factuur te herzien en het factuurbedrag dienovereenkomstig te wijzigen;
B: het geleverde te vervangen door een zaak met dezelfde specificaties of te repareren waarbij de vervangen zaken of onderdelen aan NDC-IT worden afgegeven;
C: het geleverde terug te nemen en de overeenkomst te ontbinden, onder restitutie van het door de GEBRUIKER betaalde factuurbedrag zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn.
- 8.4 De GEBRUIKER dient in alle gevallen NDC-IT de gelegenheid te bieden tot het herstellen van eventuele gebreken.
- 8.5 Geringe, in de handel gebruikelijke of technische niet te vermijden afwijkingen en verschillen in kwaliteit, kleur, maat of afwerking, kunnen geen grond voor reclamering opleveren.
- 8.6 Software en hardware waarvan de zegel is verbroken, kan nimmer worden geretourneerd.

Artikel 9 Garantie

- 9.1 NDC-IT staat in voor de kwaliteit van de door haar naar beste weten en kunnen verleende diensten en voor de deugdelijkheid en de goede kwaliteit van de door haar geleverde zaken, met dien verstande dat de garantie niet verder gaat dan in de hierna volgende bepalingen vermeld.
- 9.2 Op een uitgevoerde dienst wordt èèn maand garantie verleend. Op de geleverde zaken wordt de garantietermijn en voorwaarde gevolgd van de fabrikant tenzij anders schriftelijk anders is overeengekomen.
- 9.3 Indien de GEBRUIKER aan NDC-IT een opdracht heeft gegeven tot reparatie en de afgegeven zaak niet binnen drie maanden na de afgifte datum, tegen betaling van het wegens onderzoek of reparatie verschuldigde bedrag, heeft afgehaald, wordt deze geacht afstand te hebben gedaan van de ter reparatie ingeleverde zaak ten behoeve van NDC-IT. De GEBRUIKER zal al dan NDC-IT vrijwaren van alle aanspraken van derden met betrekking tot deze zaak.



Het Nederlands Diensten Centrum voor ICT

- 9.4 Door de GEBRUIKER binnen de garantietermijn aangetoonde en aan NDC-IT verwijtbare fouten, gebreken of onvolkomenheden - voor zover vallende onder de in dit artikel bedoelde garantie - worden voor rekening van NDC-IT zo spoedig mogelijk hersteld, vervangen, hetzij teruggenomen tegen creditering.
- 9.5 De GEBRUIKER kan in ieder geval geen beroep doen op de garantiebepalingen:
- A: indien de GEBRUIKER de zaken heeft verwaarloosd.
 - B: indien de artikelen of componenten niet meer zijn voorzien van het NDC-IT garantiezegel en/of Serienummer.
 - C: indien de GEBRUIKER wijzigingen aan de artikelen heeft aangebracht c.q. heeft laten aanbrengen door derden. Waaronder ook vallen reparaties die niet door of namens NDC-IT zijn verricht.
 - D: bij onoordeelkundig of onzorgvuldig gebruik, verkeerde aansluitingen, verkeerde netspanning, blikseminslag, beschadiging door inwerking van vocht of andere van buiten komende oorzaken of onheilen.
 - E: indien het apparaat niet volgens de gebruikelijke dan wel in de gebruiksaanwijzing omschreven wijze is onderhouden.
 - F: indien het apparaat wordt gebruikt met ondergeschikte of verkeerde accessoires.
 - G: indien artikelen worden teruggezonden als zijnde defect, waarbij door NDC-IT echter geen defect geconstateerd kan worden.
 - H: Als er zich softwarematige problemen voordoen op systemen die aangekocht zijn zonder geïnstalleerde software en/of driver-software.
- 9.6 Indien GEBRUIKER niet, niet-behoorlijk, of niet-tijdig voldoet aan enige verplichting voortvloeiend uit de met NDC-IT gesloten overeenkomst(en), dan kan NDC-IT niet tot garantie worden gehouden.
- 9.7 Door reparatie en/of vervanging van een artikel gaat de garantietermijn niet opnieuw lopen. Op uitgevoerde reparaties zelf wordt 1 maand garantie gegeven.

Artikel 10 Handelsmerk

- 10.1 De fabrieks- of handelsmerken dan wel de type- of identificatienummers of tekens, die op de door NDC-IT afgeleverde zaken aangebracht, mogen niet verwijderd, beschadigd of gewijzigd worden.

Artikel 11 Aansprakelijkheidsbeperking

- 11.1 NDC-IT, noch derden die zij betreft ten behoeve van de totstandkoming of de uitvoering van enige overeenkomst, zijn aansprakelijk voor enige schade, voortvloeiende uit en verband houdende met de overeenkomst, welke GEBRUIKER of enige door deze bij de uitvoering van de overeenkomst betrokken derde mocht lijden, direct of indirect, ongeacht wat daarvan de oorzaak is.
- 11.2 Onverminderd het vorenstaande is NDC-IT in ieder geval nimmer aansprakelijk:
- A: wegens niet-, of niet-tijdige levering;
 - B: voor gegevens in folders, catalogi, reclamemateriaal, offertes e.d.;
 - C: in geval van niet-toerekenbare tekortkomingen (overmacht), zoals bedoeld in artikel 12;
 - D: indien de GEBRUIKER zelf of een derde het geleverde repareert, daaraan veranderingen aanbrengt, dit gebruikt voor andere doeleinden dan waarvoor het geschikt of bestemd is, het geleverde overbelast en anderszins onvakkundig gebruikt;
 - E: voor de eigendommen van derden welke zich ter zake van reparatie, opslag of om welke redenen dan ook in NDC-IT bedrijfsruimte bevinden;
 - F: voor bedrijfs- en/of gevolgschade, door welke oorzaak dan ook ontstaan;
 - G: voor schade veroorzaakt door opzet of grove schuld van hulppersonen;
 - H: voor schade door geleverde software;
 - I: voor schade ten gevolge van verlies enigerlei data als vastgelegd op magnetische informatiedragers;
 - J: voor schade veroorzaakt door het gebruik van een aan het telefoonnet gekoppeld modem waaronder begrepen het verlies van gegevens, ontvreemding van gegevens, onjuiste transmissie van gegevens, verminking van data of andere bestanden evenals het blijven openstaan van telefoonlijnen.
- 11.3 Indien NDC-IT in enig geval, ondanks het bovenstaande, voor enige schade aansprakelijk is, aanvaardt NDC-IT slechts aansprakelijkheid voor zover deze aansprakelijkheid door haar verzekering wordt gedekt, tot het bedrag van de door de verzekering gedane uitkering.
- 11.4 Indien de verzekering in enig geval niet tot uitkering overgaat, is NDC-IT nimmer aansprakelijk voor meer dan het factuurbedrag voor de betreffende overeenkomst.
- 11.5 De GEBRUIKER zal NDC-IT vrijwaren voor alle aanspraken van derden jegens NDC-IT.
- 11.6 De in deze voorwaarden opgenomen uitsluitingen c.q. beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van NDC-IT of haar leidinggevende ondergeschikten.



Artikel 12 Niet-toerekenbare tekortkoming

- 12.1 NDC-IT is niet aansprakelijk, indien en voor zover haar verbintenissen niet kunnen worden nagekomen door overmacht.
- 12.2 Onder overmacht wordt onder meer verstaan elke vreemde oorzaak, alsmede elke omstandigheid, welke in redelijkheid niet voor haar risico behoort te komen. Vertraging bij of wanprestatie door onze toeleveranciers, vervoersmoeilijkheden, werkstakingen, overheidsmaatregelen, vertragingen in de aanvoer, nalatigheden van leveranciers en/of fabrikanten van NDC-IT (alsmede van hulppersonen, ziekte van personeel, gebreken in hulp- of transportmiddelen gelden uitdrukkelijk als overmacht.
- 12.3 NDC-IT heeft in geval van overmacht het recht haar verplichtingen op te schorten. NDC-IT is tevens gerechtigd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, dan wel te vorderen dat de inhoud van de overeenkomst zodanig wordt gewijzigd dat uitvoering mogelijk blijft. In geen geval is NDC-IT gehouden enige boete of schadevergoeding te betalen. NDC-IT behoudt het recht op betaling van het reeds verrichte werk en de gemaakte kosten.

Artikel 13 Ontbinding

- 13.1 Indien de GEBRUIKER zijn verplichtingen jegens NDC-IT niet, niet tijdig of niet behoorlijk nakomt, evenals indien zijn faillissement is/wordt aangevraagd, hij in staat van faillissement wordt verklaard, hij surseance van betaling aanvraagt, dan wel aan zijn crediteuren of een deel van hen een regeling of een akkoord aanbiedt, voorts bij beslaglegging op zijn activa of een deel daarvan, dan wel hij tot verkoop of liquidatie van zijn bedrijf overgaat, evenals in geval van overlijden, onder curatele stelling of indien hij op andere wijze het beheer dan wel de leiding over zijn bedrijf, zaken of een deel daarvan verliest, is de GEBRUIKER van rechtswege in verzuim en is elke vordering, die NDC-IT te zijnen laste heeft of verkrijgt, dadelijk en ineens opeisbaar zonder dat daartoe enige ingebrekestelling is vereist.
- 13.2 In de gevallen onder 1 genoemd, heeft NDC-IT het recht, zonder enige ingebrekestelling, van haar kant de verdere uitvoering van de overeenkomst op te schorten of deze geheel of gedeeltelijk te ontbinden.
- 13.3 NDC-IT is te allen tijde bevoegd als dan schadevergoeding van de GEBRUIKER te vorderen, evenals de geleverde zaken terug te nemen.
- 13.4 In geval de GEBRUIKER de overeenkomst wenst te ontbinden, zal hij te allen tijde eerst NDC-IT schriftelijk in verzuim stellen en deze een redelijke termijn gunnen om alsnog haar verplichtingen na te komen, dan wel tekortkomingen te herstellen, welke tekortkomingen GEBRUIKER nauwkeurig schriftelijk dient te omschrijven.
- 13.5 De GEBRUIKER heeft geen recht de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden of zijn verplichtingen op te schorten, indien hij zelf reeds in verzuim was met de nakoming van zijn verplichtingen.
- 13.6 In geval van gedeeltelijke ontbinding kan de GEBRUIKER geen aanspraak maken op ongedaan maken van reeds door NDC-IT verrichte prestaties, en heeft NDC-IT onverkort recht op betaling voor de reeds door haar verrichte prestaties.

Artikel 14 Toepasselijk recht/bevoegde rechter

- 14.1 Op alle overeenkomsten is het Nederlands recht van toepassing.
- 14.2 Van geschillen, voortvloeiende uit een overeenkomst tussen NDC-IT en GEBRUIKER, welke niet in onderling overleg kunnen worden opgelost, neemt de bevoegde rechter binnen het arrondissement Alkmaar kennis, tenzij NDC-IT er de voorkeur aan geeft het verschil aan de bevoegde rechter van de woonplaats van de GEBRUIKER te onderwerpen.

Artikel 15 Gedeeltelijke ongeldigheid

- 15.1 Indien een of meerdere bepalingen uit een overeenkomst tussen NDC-IT en GEBRUIKER onverbindend zou blijken te zijn, dan blijven de overige bepalingen van deze overeenkomst tussen partijen van kracht.
- 15.2 Partijen verbinden zich om de niet-verbindende bepalingen te vervangen door zodanige bepalingen, die wel verbindend zijn en zo min mogelijk - gelet op het doel en de strekking van deze overeenkomst - afwijken van de niet-verbindende bepalingen.



Het Nederlands Diensten Centrum voor ICT

6 Appendix C – Service Level Agreement (SLA)

1. Terminologie

Incident Management: In het proces Incident Management worden (dreigende) verstoringen van de Dienstverlening hersteld volgens de afspraken die daarover zijn gemaakt in de individuele overeenkomst.

NDC-IT Helpdesk: De NDC-IT Helpdesk heeft als missie ondersteuning te verlenen aan de overeengekomen Dienstverlening door de bereikbaarheid en toegankelijkheid van NDC-IT te garanderen en door een aantal ondersteunende activiteiten uit te voeren.

Kantooruren: Periode op werkdagen van 08:30 – 18:00 uur. Zaterdag van 09:00 – 17:00 uur.

Klokuren: Periode 24 uur per dag, 7 dagen per week.

Responstijd: de tijd tussen het melden van het incident (als zijnde het melden van het incident door de GEBRUIKER aan de Helpdesk van NDC-IT en/of het proactief melden van een incident door NDC-IT aan de GEBRUIKER, geïnitieerd vanuit de beheeromgeving van NDC-IT) en het moment waarop daadwerkelijk, door NDC-IT, begonnen wordt met het oplossen van het incident.

Hersteltijd: de tijd tussen het melden van het incident (als zijnde het melden van het incident door de GEBRUIKER aan de Helpdesk van NDC-IT en/of het proactief melden van een incident door NDC-IT aan de GEBRUIKER, geïnitieerd vanuit de beheeromgeving van NDC-IT) en het moment waarop de dienst functioneel hersteld is.

2. Servicelevels

KPI	Omschrijving	Meetvoorschriften	Service-level	Meetperiode
Responstijd	De tijdsduur waarbinnen NDC-IT aanvangt met de werkzaamheden voor het afsluiten van het incident	8 kantooruren	≥ 90%	1 maand
Status melding Updates	Statusmelding aan GEBRUIKER zolang het incident open staat.	1 x per 8 kantooruren	≥ 90%	geen
Gereedmelding	Het bericht van NDC-IT waarin is vermeld op welke datum en tijd de diensten gereed zijn voor ingebruikname door GEBRUIKER.	8 kantooruren	≥ 90%	1 maand

Dienst	SLA	Support Window	Responstijd	Meetperiode
Online werkplek	Huidig	Kantooruren	- Binnen 8 kantooruren - Status update 1 x per 8 kantooruren	Resultaatverplichting 90% van de incidenten functieherstel < 8 uur.
Advies en evaluatie	Huidige	Kantooruren	- Advies en evaluatie gesprek	Min. 2 x per kalenderjaar



Het Nederlands Diensten Centrum voor ICT

3. Servicepro overeenkomst (netwerkbeheer)

Situatie Bedrijfsomgeving: Tot 40 werkplekken thin client of desktop en infrastructuur (bekabeling, routers, switches).

Hardware: Hardware maximaal 5 jaar oud. Oudere apparatuur op basis van nacalculatie. ICT-situatiescan vooraf uitgevoerd. Werkzaamheden aan apparatuur waarbij vooraf uitgevoerde aanpassingen zijn afgerond, vallen daarna geheel onder onderhoudsovereenkomst. Werkzaamheden aan apparatuur waarbij adviezen niet zijn uitgevoerd, op basis van nacalculatie. Drie jaar volledige hardware garantie op door ons geleverde apparatuur binnen de Servicepro overeenkomst. Product door ons op locatie opgehaald en na reparatie/vervanging retour op dezelfde locatie. Bij reparatie /vervanging overzetten data en instellen op locatie. Leenproduct indien reparatie niet binnen 2 werkdagen uitgevoerd kan worden.

Beheerproces en serviceniveaus: Voor het leveren van de ICT diensten binnen de Servicepro overeenkomst worden de volgende beheerprocessen en bijbehorende serviceniveaus toegepast.

ICT Beheerproces Serviceniveau

Dienst	SLA	Support Window	Responstijd	Meetperiode
Storingen met grote impact ¹⁾	Huidig	Kantooruren	- Binnen 3 kantooruren - Status update 1 x per 8 kantooruren	Resultaatverplichting 90% van de incidenten functieherstel < 8 uur
Storingen met impact ²⁾	Huidig	Kantooruren	- Binnen 6 kantooruren - Status update 1 x per 8 kantooruren	Resultaatverplichting 90% van de incidenten functieherstel < 8 uur

- 1) Uitval meer dan 5 werkplekken. Uitval email over hele netwerk. Uitval internetverbinding op hoofdkantoor Hoorn. Uitval servershare.
- 2) Uitval van 1 tot 5 werkplekken. Uitval van 1 of meerdere printers. Uitval van netwerkverbinding vestiging.

Continue onderhoudswerkzaamheden: Controle back up – elke 7 dagen. Opstellen en onderhouden van netwerkdocumentatie. Beheren van licenties. Controle server log files elke 14 dagen. Controle UPS-noodstroom-meldingen elke 14 dagen.

Maandelijks werkzaamheden op hoofdkantoor: 1x per 2 maanden controle/onderhoud op locatie Hoorn. Hiervoor wordt een vaste dag van de maand gepland. Controle + installatie updates van Netwerk & Windows apparatuur (zowel server als werkstations). Gebruikersissues en kleine storingen.

4. Beschikbaarheid

NDC-IT zal zich tot het uiterste inspannen om de snelheid / performance van de werkplek zo optimaal mogelijk te houden. Dit bij een normaal (kantoor)gebruik van de werkplekomgeving. De beschikbaarheid van de Online werkplek is 99,98% over een jaar gemeten m.u.v. gepland onderhoud.

5. Maintenance Window

Regulier onderhoud op de systemen van NDC-IT wordt wekelijks uitgevoerd. Er is geen standaard maintenance window / onderhoudsperiode gedefinieerd. Groot onderhoud bv. updates/upgrades Microsoft Office welke van invloed zijn op het bedrijfsproces bij klanten, worden buiten kantooortijd uitgevoerd en worden minimaal 3 werkdagen vooraf per email aangekondigd.