



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, Vredeweg 1V, 1505HH Zaandam, Postbus 100, 1620AC te HOORN, KvK 37160577 hierna te noemen **NDC-IT/NDC-FS**,

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/NDC-FS** levert **GEBRUIKER** de dienstverlening onder de voorwaarden zoals deze in de Service Level Agreement (SLA) in Appendix A 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, VoIP) exclusief aan **NDC-IT/NDC-FS**.
9. **NDC-IT/NDC-FS** en **GEBRUIKER** zijn gerechtigd om elkaar in uitingen te gebruiken.

3 Ondertekening

Aldus overeengekomen, in tweevoud opgemaakt en rechtsgeldig ondertekend,

te, dd.,
<KLANT>.

De heer:
Functie:

.....

te Zaandam, dd.,
NDC-IT/NDC-FS BV.

De heer: J. Budde
Functie: Directeur

.....



Het Nederlands Diensten Centrum voor ICT

Appendix A – 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. Onderstaande Servicelevels vormen de basis van de dienstverlening.

NDC-IT/NDC-FS 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 – 17:30 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.
VoIP	Huidig	Kantooruren	- Binnen 16 kantooruren - Status update 1 x per 8 kantooruren	Resultaatverplichting 90% van de incidenten functieherstel < 16 uur.
Advies en evaluatie	Huidige	Kantooruren	- Advies en evaluatie gesprek	Min. 2 x per kalenderjaar



Het Nederlands Diensten Centrum voor ICT

3. Servicepro overeenkomst

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

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. Uitval servershare. Uitval VoIP telefonie.
- 2) Uitval van 1 tot 5 werkplekken. Uitval van 1 of meerdere printers. Uitval van netwerkverbinding vestiging. Uitval 1 tot 5 VoIP telefonie toestellen.

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.

Maandelijkse werkzaamheden op hoofdkantoor: 1x per 2 maanden controle/onderhoud op locatie. Hiervoor wordt een vaste dag van de maand gepland, veelal 3^e weekend van de maand. Controle + installatie updates van Network & 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 werkplekomgevingen/of VoIP telefonie. 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 een standaard maintenance window / onderhoudsperiode gedefinieerd te weten het 3^e weekend van de maand. 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.