

Service Niveau Overeenkomst voor systeembeheer-en ICT diensten zakelijk

(versie 1.2 , 6 december 2009)

Inhoudsopgave

- Artikel 1: Definities
- Artikel 2: Verplichtingen ten aanzien van de dienstverlening
- Artikel 3: Wijzigingen van de overeenkomst
- Artikel 4: Storingen en incidenten
- Artikel 5: Duur en beëindiging van de overeenkomst
- Artikel 6: Overdracht
- Artikel 7: Plaats van het verrichten van de werkzaamheden
- Artikel 8: Afhandeling gebreken
- Artikel 9: Garantie
- Artikel 10: Aansprakelijkheid, vrijwaring en uitsluitingen
- Artikel 11: Meerwerk
- Artikel 12: Overdracht rechten en verplichtingen; onderaanneming
- Artikel 13: Overmacht
- Artikel 14: Geheimhouding
- Artikel 15: Ontbinding
- Artikel 16: Geschillenbeslechting
- Artikel 17: Slotbepalingen

*** Artikel 1 : Definities

Onderhoud en beheer:

De tussen partijen overeengekomen werkzaamheden terzake van het technisch beheer van apparatuur en systeemprogrammatuur.

Apparatuur:

De apparatuur in samenhang waarmee de systeemprogrammatuur dient te functioneren. Onder de apparatuur wordt onder andere verstaan: de PC's, de servers, de netwerkinfrastructuur, de randapparatuur.

Systeemprogrammatuur:

De besturingsprogrammatuur die wordt gebruikt op de apparatuur. Onder systeemprogrammatuur wordt mede begrepen overige hulpprogrammatuur, die ter beschikking wordt gesteld door ICT leverancier. Apparatuur en systeemprogrammatuur tezamen vormen de ICT infrastructuur.

Documentatie:

De door ICT leverancier ten behoeve van de opdrachtgever te leveren en/of te onderhouden documentatie behorende bij de te leveren werkzaamheden.

Gebrek:

Een gebrek is ontstaan wanneer de apparatuur en systeemprogrammatuur niet voldoen aan de gestelde eisen.

ICT infrastructuur:

De apparatuur en de systeemprogrammatuur tezamen.

Hersteltijd:

Het werkelijke tijdsverloop, dat start na ontstaan van het gebrek en stopt op het moment dat het gebrek is hersteld, dan wel vervangende apparatuur of programmatuur is geplaatst c.q. geïnstalleerd.

Remote beheer:

Door middel van Remote beheer kunnen wij uw PC's, de servers, de netwerkinfrastructuur, de randapparatuur op afstand beheren.

Vervangende apparatuur:

Dit is tijdelijke vervanging van (rand)apparatuur, welke wordt ingezet indien de storing niet direct ter plaatse kan worden verholpen.

Gebruikersfout:

Storingen in de goede werking van de hard-of software veroorzaakt door gebruiker(s).

Onderscheid ernstige en minder ernstige storing:

Er wordt onderscheid gemaakt tussen een ernstige en minder ernstige storing. Een voorbeeld: Werkt uw mailserver niet of werkt de server waar uw bedrijfsapplicatie "op draait" niet, dan is uiteraard sprake van een ernstige storing. Als er meerdere computers aanwezig zijn en één enkele computer werkt niet, dan gaat het meestal om een storing die minder ernstig is. Of een storing als ernstig of minder ernstig moet worden gekwalificeerd bepaalt u echter zelf.

Een minder ernstige storing wordt hersteld binnen 16 kantooruren na aanvang werkzaamheden op werkdagen tussen 09.00 en 17.00 uur.

Service Niveau Overeenkomst heeft betrekking op:

- Server(s)
- Werkstation(s)
- Microsoft Office
- Virusscanner(s)
- Spamfilter(s)
- Externe USB harde schijven
- NAS(sen)
- Tapestreamer(s)
- Netwerkswitch(en)
- Noodstroominstallaties(UPS)
- Netwerkrouter(s)
- In overleg: overige te benoemen software of hardware

Uitsluitingen:

- Gebruikersfouten
- Alle geleverde hardware en randapparatuur geleverd door derden
- Periodiek maken van back-ups
- Uitval bij Internet Access Provider
- Printer(s)
- Hardware ouder dan 5 jaar
- Besturingssystemen die meer dan 2 versies achterlopen
- Applicaties die meer dan 1 versie achterloopt
- Gratis software
- Niet legitieme-en niet geregistreerde software
- Officiële feestdagen

Service Niveau Diensten:

Ultimate Support:

- Gelijk aan Pro Support behalve de respons- en servicetijden
- Spoedeisende hulp op responsbasis binnen 2 kantooruren
- Servicetijden van maandag tot en met zondag (06.00 uur - 22.00 uur)

Pro Support:

- Helpdesk per telefoon en e-mail, systeem- en netwerkbeheer op afstand- en op locatie
- Servicetijden binnen kantooruren (09.00 uur - 17.00 uur)
- Spoedeisende hulp op responsbasis binnen 4 kantooruren
- Vervangend werkstation op locatie afgeleverd en geïnstalleerd bij uitval
- Periodiek onderhoud van computerhardware en besturingssystemen
- Installaties van nieuwe computerhardware, besturingssysteem en applicatiesoftware
- Jaarlijks overleg over de visie en de te volgen strategieën
- Verplaatsen of verhuizen van computerhardware en software
- Coördinatie- en uitvoering van ICT-gerelateerde zaken externe soft- en hardware leveranciers
- Opzetten systeem- en netwerkdocumentatie
- Applicatie-beheer op afstand- en op locatie

Premium Support:

- Helpdesk per telefoon en e-mail, systeem- en netwerkbeheer op afstand- en op locatie
- Servicetijden binnen kantooruren (09.00 uur - 17.00 uur)
- Spoedeisende hulp op responsbasis binnen 8 kantooruren
- Periodiek onderhoud van computerhardware en besturingssystemen
- Installaties van nieuwe computerhardware, besturingssysteem en applicatiesoftware
- Jaarlijks overleg over de visie en de te volgen strategieën
- Verplaatsen of verhuizen van computerhardware en software
- Coördinatie- en uitvoering van ICT-gerelateerde zaken externe soft- en hardware leveranciers
- Opzetten systeem- en netwerkdocumentatie

Basic Support:

- Helpdesk per telefoon en e-mail, systeem- en netwerkbeheer op afstand- en op locatie
- Servicetijden binnen kantooruren (09.00 uur - 17.00 uur)
- Spoedeisende hulp op responsbasis binnen 12 kantooruren
- Periodiek onderhoud van computerhardware en besturingssystemen
- Installaties van nieuwe computerhardware, besturingssysteem en applicatiesoftware
- Jaarlijks overleg over de visie en de te volgen strategieën
- Coördinatie- en uitvoering van ICT-gerelateerde zaken externe soft- en hardware leveranciers
- Opzetten systeem- en netwerkdocumentatie

Een servicecontract is gebaseerd op het aantal werkstations, fileservers, small business servers, door ons geleverde of overgenomen randapparatuur en responstijden. Vindt er een wijziging plaats in uw automatiseringsomgeving, dan zal het servicecontract moeten worden aangepast.

***** Artikel 2: Verplichtingen ten aanzien van de dienstverlening**

Het verrichten van diensten voor technisch beheer door ICT leverancier omvat de volgende werkzaamheden.

Preventief onderhoud:

- oplossen van problemen, verrichten van noodzakelijk onderhoud
- signaleren van trends, vaak voorkomende problemen, onderlinge verbanden en oorzaken
- bewaken van de opslag- en verwerkingscapaciteit van de infrastructuur
- Het signaleren van capaciteitsproblemen
- Leveren en installeren van upgrades van systeemsoftware
- Optimaliseren van de infrastructuur
- Verzorgen van autorisaties (in overleg met de Opdrachtgever)
- Beheren van technische systeemdokumentatie

Correctief onderhoud:

Het opsporen en herstellen van gebreken in de apparatuur en systeemprogrammatuur, nadat deze door de opdrachtgever zijn gemeld.

Aanpassen:

Het op verzoek van de opdrachtgever aanpassen van de systeemprogrammatuur indien de apparatuur wordt gewijzigd.

Ondersteuning:

Het verlenen van assistentie, hulp en advies bij gebreken, alsmede het adviseren over het gebruik en het functioneren van de apparatuur en systeemprogrammatuur.

Alvorens ICT leverancier de apparatuur en systeemprogrammatuur in onderhoud neemt, kan door de ICT leverancier worden verlangd deze aan een onderzoek te onderwerpen. De redelijke kosten voor een dergelijk onderzoek komen voor rekening van de opdrachtgever.

De beschikbaarheid van de ICT infrastructuur bedraagt minimaal 97% per jaar.

Gepland onderhoud vindt in overleg met opdrachtgever en kan buiten de reguliere openingstijden van de helpdesk plaatsvinden.

De helpdesk van ICT leverancier is geopend op werkdagen van 09.00 - 17.00 uur. Dit is ook de periode waar binnen de dienstverlening door ICT leverancier in het kader van het systeembeheer plaatsvindt. De helpdesk is gedurende de openingstijden bereikbaar via telefoon en e-mail . Buiten de openingstijden is de helpdesk alleen via e-mail bereikbaar.

***** Artikel 3: Wijzigingen van de overeenkomst**

Opdrachtgever is niet gerechtigd de aard en de omvang van de door ICT leverancier op grond van de in deze overeenkomst te verrichten werkzaamheden te wijzigen zonder dan na voorafgaand overleg. ICT leverancier zal binnen een redelijke termijn, na ontvangst van een dergelijk verzoek in een wijzigingsvoorstel schriftelijk specificeren welke consequenties de wijziging heeft. Wijzigingen worden opgenomen in een aparte bijlage nadat deze door beide partijen is geparafeerd en gaat deel uitmaken van deze overeenkomst.

In geval een wijzigingsverzoek tot een verhoging of verlaging van de kostprijs tot gevolg heeft en overige verschuldigde bedragen zal ICT leverancier de opdrachtgever daar schriftelijk van in kennis stellen.

Wijzigingen voor systeembeheerovereenkomst worden door ICT leverancier gemeld. Deze worden schriftelijk vastgelegd door ICT leverancier en als bijlage bij deze overeenkomst toegevoegd. Bij het uitbrengen van een nieuwe systeembeheerovereenkomst worden de wijzigingen uit de bijlage(n) in de tekst van het document verwerkt.

***** Artikel 4: Storingen en incidenten**

Storingen en incidenten zijn die zaken welke niet vallen onder de in artikel 2 genoemde systeembeheertaken. Storingen en incidenten welke veroorzaakt worden door; veiligheidslekken die niet door software leveranciers gedicht zijn, calamiteiten zoals brand, inbraak, waterschade, schade veroorzaakt door derden zoals elektriciteit en datalijn storingen (bijvoorbeeld KPN) en storingen veroorzaakt door infecties en computervirussen welke niet door antivirus software geïdentificeerd en/of verwijderd kunnen worden vallen buiten deze overeenkomst. Storingen in de goede werking van de software veroorzaakt door gebruikersfouten geven geen recht op ondersteuning binnen deze overeenkomst.

***** Artikel 5: Duur en beëindiging van de overeenkomst**

De overeenkomst wordt aangegaan voor 1 jaar en treedt in werking op de datum dat zij door beide partijen is ondertekend. De overeenkomst wordt stilzwijgend verlengd met telkens 1 jaar.

Beide partijen zijn gerechtigd de overeenkomst op de aflooptdatum van het contract te beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van 3 maanden. De beëindiging dient aangetekend schriftelijk te geschieden.

*** Artikel 6: Overdracht

Bij beëindiging en ontbinding van de overeenkomst verplicht ICT leverancier zich alle medewerking te verlenen aan overdracht van kennis over de verrichte diensten aan opdrachtgever en/of aan een derde. ICT leverancier zal hiertoe personeel beschikbaar houden voor een periode van 4 weken.

In geval van beëindiging en ontbinding van de overeenkomst om welke reden dan ook verplicht ICT leverancier zich alle rapporten, tekeningen schema's, functionele en technische ontwerpen, alsmede alle overige documentatie welke door ICT leverancier zijn gebruikt op verzoek van opdrachtgever ter beschikking te stellen en voor zover nodig in eigendom over te dragen binnen de eerder in artikel 6 genoemde 4 weken.

Kosten die voortvloeien uit de overdracht zijn voor rekening van de opdrachtgever.

*** Artikel 7: Plaats van het verrichten van de werkzaamheden

Onderhoud en beheer wordt door ICT leverancier in beginsel remote (op afstand) verricht.

Indien de werkzaamheden met betrekking tot het onderhoud bij opdrachtgever wordt verricht dan zal deze zorg dragen voor inrichting van de werkplekken voor door ICT leverancier in te zetten personeel.

Opdrachtgever verplicht zich het personeel van ICT leverancier toegang te verlenen tot de plaats, waar de werkzaamheden voortvloeiend uit de overeenkomst dienen te worden verricht, alsmede dit personeel in staat te stellen de werkzaamheden onder de bij die partij gebruikelijke arbeidsomstandigheden te verrichten.

*** Artikel 8: Afhandeling gebreken

ICT leverancier informeert opdrachtgever over de ondernomen acties tot herstel, aard van gebrek en oorzaak van het gebrek.

*** Artikel 9: Garantie

ICT leverancier garandeert gedurende de contractperiode dat de door of namens hem te verlenen diensten zullen voldoen aan de overeengekomen kwalificaties zoals opgenomen in deze overeenkomst.

**** Artikel 10: Aansprakelijkheid, vrijwaring en uitsluitingen*

Voor zover ICT leverancier bij zijn activiteiten afhankelijk is van de medewerking, diensten en leveranciers van derden, kan ICT leverancier op geen enkele manier aansprakelijk gesteld worden voor welke schade dan ook voortkomend uit deze relaties met ICT leverancier of het verbreken ervan ongeacht de schade ontstaat of zichtbaar wordt gedurende de relatie met ICT leverancier.

Indien de aansprakelijkheid van ICT leverancier voor schade van opdrachtgever al moet worden aangenomen, dan zal de aansprakelijkheid beperkt zijn tot een vergoeding van maximaal het bedrag van de door het in de overeenkomst opgenomen bedrag exclusief BTW. Indien de overeenkomst een duurovereenkomst is met een bepaalde looptijd van meer dan 6 maanden, wordt het in de overeenkomst opgenomen bedrag op het totaal van de vergoedingen exclusief BTW bedongen voor 2 maanden. Iedere aansprakelijkheid van ICT leverancier voor enige vorm van schade is uitgesloten, daaronder begrepen aanvullende schadevergoeding in welke vorm dan ook, vergoeding van indirecte schade, gevolgschade wegens gederfde omzet of winst.

Opdrachtgever staat ervoor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen de beschikbaarheid voor ICT leverancier van apparatuur, programmatuur of materialen met het doel gebruik, bewerking of verbetering van opdrachtgever vrijwaart ICT leverancier tegen elke actie welke is gebaseerd op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik of bewerken inbreuk maakt op enig recht van derden.

ICT leverancier aanvaardt geen aansprakelijkheid indien door hem verstrekte programmatuur op een andere wijze wordt gebruikt dan waarvoor zij is ontwikkeld of bestemd, noch indien de door hem verstrekte programmatuur door opdrachtgever of door derden is gewijzigd of aangevuld.

Opdrachtgever staat in voor de juistheid van de inhoud van de door hem aangeleverde teksten of ander ter beschikking gesteld materiaal.

ICT leverancier is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade waaronder, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie, schade door leegloop personeel, schade door verlies van gegevens en data en reputatieschade.

***** Artikel 11: Meerwerk**

Werkzaamheden of andere diensten die buiten de inhoud van deze overeenkomst vallen, zullen door ICT leverancier uitsluitend worden verricht na daartoe van Opdrachtgever opdracht te hebben ontvangen.

Meerwerk zal door ICT leverancier na voltooiing van de meerwerkzaamheden apart worden gefactureerd. De aard en omvang van de verrichtte meerwerkzaamheden zullen in de facturen uitdrukkelijk worden vermeld en uitdrukkelijk worden gespecificeerd.

Een opdracht zal door ICT leverancier alleen dan geaccepteerd kunnen worden indien deze opdracht gedaan is door de daartoe bevoegde contactpersoon van de opdrachtgever.

Verplichtingen ingevolge wijzigingen en meerwerk op deze overeenkomst, die overeengekomen zijn zullen geen langere looptijd kunnen hebben dan de einddatum van deze overeenkomst.

Alle bepalingen in deze overeenkomst zijn ook van toepassing op meerwerk tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

Oorzaken van meerwerk zijn:

- Installatie van hardware en/of software bij opdrachtgever door anderen dan ICT leverancier
- Uitzetten van door ICT leverancier geïnstalleerde antivirus en firewall programma's
- Accepteren van spam, spyware, malware, virussen, trojans door gebruiker bij opdrachtgever
- Calamiteiten zoals brand, inbraak en waterschade
- Door storingen in elektriciteit of datalijn door derden geïnstalleerd dan ICT leverancier
- Door storingen in PC's of Server(s) door derden geïnstalleerd dan ICT leverancier
- Infecties welke niet door antivirusprogramma geïdentificeerd en/of verwijderd kunnen worden

***** Artikel 12: Overdracht rechten en verplichtingen; onderaanneming**

Indien ICT leverancier bij de uitvoering van deze overeenkomst gebruik wil maken van de diensten van derden, hetzij in onderaanneming, hetzij door tijdelijke inhuur van personeel, dan zal hij daartoe slechts bevoegd zijn na daartoe vooraf verkregen schriftelijke toestemming van opdrachtgever, welke toestemming niet op onredelijke gronden zal worden onthouden.

In het geval ICT leverancier voor de uitvoering van deze overeenkomst overeenkomstig het bepaalde in artikel 12 gebruik maakt van derden dan wel tijdelijk inhuur is ICT leverancier volledig verantwoordelijk voor de in onderaanneming dan wel door tijdelijke inhuur te verrichten werkzaamheden en voor de derden zelf en zal ICT leverancier als enige zorg dragen voor facturering van de kosten hiervan.

Opdrachtgever machtigt ICT leverancier dat ICT leverancier namens opdrachtgever handelend kan optreden richting de leveranciers van de ICT infrastructuur inzake de ICT infrastructuur voor zover dit nodig is voor de uitoefening van de dienstverlening en voor de duur van de overeenkomst. Kosten hieruit voortvloeiend komen voor rekening van opdrachtgever.

***** Artikel 13: Overmacht**

In geval van overmacht wordt de nakoming van de uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen door de desbetreffende partij geheel of gedeeltelijk opgeschort voor de duur van de overmacht, zonder dat partijen over en weer tot enige schadevergoeding ter zake zijn gehouden. Van een geval van overmacht zal, onder overlegging van de nodige bewijsstukken schriftelijk aan de andere partij melding worden gedaan.

Overmacht ontstaat indien één der partijen verhinderd is zijn verplichtingen in deze overeenkomst na te komen als gevolg van een omstandigheid die niet te wijten is aan zijn schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor diens rekening komt.

Onder overmacht voor ICT leverancier wordt verstaan: stakingen, ziekte van personeel, verlate aanlevering door toeleveranciers, defecte of storende telefoonlijnen en internetlijnen, overstromingen, brand, inbraak, calamiteiten, infecties van ICT systemen door onbekende computervirussen welke niet zijn te definiëren en identificeren door antivirus programma's en firewalls, legale maar niet juist werkende software of hardware.

*** Artikel 14: Geheimhouding

ICT leverancier erkent dat het bestaan en inhoud van de relatie met Opdrachtgever, alsmede de informatie welke aan haar bekend wordt in het kader van de uitvoering van werkzaamheden ten behoeve van ICT leverancier, een strikt vertrouwelijk karakter dragen.

Partijen zullen op geen enkele wijze, direct, noch indirect, noch mondeling noch in geschrift, noch anderszins het bestaan, de inhoud van de relatie met wederpartij alsmede de informatie welke aan haar bekend wordt, aan derden bekend maken, anders dan na voorafgaande schriftelijke toestemming van wederpartij. Deze verplichting geldt zowel gedurende de looptijd van de overeenkomst en beperkt zich tot een jaar na afloop.

Ten aanzien van alle gegevens, afkomstig van Opdrachtgever, die -in welke vorm of op welke informatiedrager dan ook - bij ICT leverancier berusten of aan hem zijn verstrekt, verbindt ICT leverancier zich:

Alle redelijke maatregelen in acht te nemen voor een veilige berging of opslag

De gegevens niet te gebruiken voor enig ander dan overeengekomen doel

De gegevens niet langer onder zijn berusting te houden dan voor het uitvoeren van de overeengekomen verplichtingen ICT leverancier redelijkerwijs noodzakelijk is en deze gegevens, inclusief gemaakt de kopieën onmiddellijk na volledige nakoming van genoemde verplichtingen wederom ter beschikking te stellen van opdrachtgever dan wel, na verkregen toestemming van opdrachtgever te vernietigen.

Partijen staan er voor in, dat hun personeel, de ingeschakelde derden en / of de onderaannemers op de hoogte zijn van deze verplichting met betrekking tot geheimhouding en deze ook nakomen.

*** Artikel 15: Ontbinding

Verplichtingen tussen partijen over en weer aangegaan, welke naar hun aard bestemd zijn om ook na ontbinding van de overeenkomst voort te duren, blijven na ontbinding van deze overeenkomst bestaan.

*** Artikel 16: Geschillenbeslechting

Op deze overeenkomst en op alle geschillen die daar uit mochten voortvloeien of daarmee mochten samenhangen is Nederlands recht van toepassing.

Indien bij gerechtelijke uitspraak een of meer artikelen van de overeenkomst ongeldig worden verklaard, zullen overige bepalingen van deze overeenkomst van kracht blijven en zullen ICT leverancier en opdrachtgever in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige, dan wel vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige, dan wel vernietigde bepalingen in acht worden genomen.

*** Artikel 17: Slotbepalingen

Partijen verklaren zich bereid gedurende de looptijd van deze overeenkomst zomede binnen één jaar daarna, elkaars medewerkers, die nauw betrokken zijn of waren bij het verrichten van diensten uit hoofde van deze overeenkomst niet in dienst te nemen, dan wel anderszins voor zich te laten werken, zonder overleg met de andere partij.

De algemene leverings- en betalingsvoorwaarden van Uneto VNI (ALIB 2007) zijn naast deze overeenkomst onverminderd van toepassing.

Beide partijen zullen een contactpersoon aanwijzen, die de contacten over de wijze van uitvoering van deze overeenkomst zullen onderhouden.

Mondelinge mededelingen, toezeggingen, afspraken zijn slechts geldig voor zover deze zijn bevestigd door ter zake bevoegde vertegenwoordigers van partijen. Wijzigingen op deze overeenkomst zijn geldig voor zover overeengekomen en door beide partijen getekend.

De gehele of gedeeltelijke ongeldigheid van één of meer bepalingen van deze overeenkomst brengt niet de nietigheid of vernietigbaarheid van de gehele overeenkomst met zich mee. Voor zover de bedoelde ongeldigheid betrekking heeft op een wezenlijk onderdeel van de relatie tussen partijen, zullen partijen in onderling overleg vast stellen welke wijzigingen in de overeenkomst noodzakelijk uit die ongeldigheid voortvloeien, waarbij zoveel mogelijk aansluiting zal worden gezocht bij de bedoeling van partijen zoals die uit deze overeenkomst blijkt.

Wanneer zich bij de uitvoering van de overeenkomst omstandigheden voordoen waarin de overeenkomst niet voorziet, zullen partijen in gezamenlijk overleg trachten een oplossing te vinden welke past in de geest van de overeenkomst en naar redelijkheid en billijkheid aan de belangen van partijen zoveel mogelijk recht doet.

Opdrachtgever garandeert dat zij naar beste weten alle essentiële informatie voor de uitvoering van de overeenkomst tijdig aan ICT leverancier verstrekt.