



VOORWAARDEN SYMAS BEHEEROVEREENKOMST JANUARI 2012

1 De overeenkomst

1.1 Algemeen

Dit document beschrijft de dienstverlening op het gebied van beheer van de ICT-infrastructuur zoals Opdrachtnemer deze aanbiedt aan Opdrachtgever en de diensten niveaus die van toepassing zijn op de dienstverlening.

1.2 Duur van de overeenkomst

De in de Beheerovereenkomst overeengekomen looptijd kent een automatische verlenging van telkens dezelfde periode als is aangegaan, tenzij anders is overeengekomen.

Indien de overeenkomst door Opdrachtgever voortijdig wordt opgezegd, is een bedrag verschuldigd corresponderend met de vastgestelde maandelijkse abonnementskosten gedurende het restant van de oorspronkelijke duur van de overeenkomst tot een maximum van 6 maanden.

Indien de overeenkomst door Opdrachtnemer voortijdig wordt opgezegd, zijn de kosten van overdracht voor rekening van Opdrachtnemer, met dien verstande dat deze kosten gemaximeerd zijn tot het bedrag dat door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever bij aanvang van de overeenkomst in rekening is gebracht voor overdracht werkzaamheden.

2 Begrippen en definities

Beheer

Het in stand houden van ICT-objecten zoals expliciet aangegeven in de Beheerovereenkomst, het herstellen van geconstateerde gebreken en het aanpassen van ICT-voorzieningen aan gewijzigde omstandigheden.

CMDB

De Configuratie Management Database waarin de ICT-objecten, die door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer in beheer zijn gegeven, zijn opgenomen.

Hersteltijd

Het tijdsverloop, dat start na melden van het Incident en stopt op het moment dat het Incident is afgemeld.

ICT-infrastructuur

Het geheel van ICT-objecten benodigd voor het beschikbaar stellen van een of meerdere informatiesystemen.

ICT-objecten

Onder ICT-objecten worden verstaan:

- Desktops, Thin Clients, Laptops, PDA's/Smartphones/Tablets;
- Servers;
- Systeemprogrammatuur;
- Netwerkinfrastructuur;
- Randapparatuur;
- Technische systeemdokumentatie en beheerprocedures.

Incident

(Dreigende) verstoring van de beschreven functionaliteit van een ICT-object

Kantooruren

08.00 uur tot 18.00 uur tijdens werkdagen

Klacht

Een expliciete uiting van onvrede door Opdrachtgever met betrekking tot de dienstverlening of producten van Opdrachtnemer.

Levertijd

Het werkelijke tijdsverloop, dat start na het aanmelden van de wijziging en stopt op het moment van gereed melding van de wijziging.

Niet-standaard wijziging

Een wijziging in de ICT-infrastructuur die op aanvraag van Opdrachtgever door Opdrachtnemer wordt uitgevoerd en waarvan vooraf de impact, kosten en doorlooptijd niet bekend zijn.

Reactietijd



Het tijdsverloop, dat start op het moment van aanmelden van een Incident, Verzoek of Klacht, en stopt op het moment dat de Opdrachtnemer de melding van het Incident, het Verzoek of de Klacht heeft bevestigd.

Standaard wijziging

Een wijziging in de ICT-infrastructuur die op aanvraag van Opdrachtgever door Opdrachtnemer wordt uitgevoerd en waarvan vooraf de impact, kosten en doorlooptijd bekend zijn.

Verzoek

Aanvraag door Opdrachtgever voor het uitvoeren van een Standaard Wijziging ofwel een Niet-standaard wijziging.

Werkdagen

Maandag tot en met vrijdag met uitzondering van officieel in Nederland erkende feestdagen.

3 Overzicht van de dienstverlening

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het Beheer van de ICT-infrastructuur van Opdrachtgever. Doel van de dienstverlening van Opdrachtnemer is het waarborgen van de beschikbaarheid van de ICT-infrastructuur.

3.1 Afbakening

Opdrachtgever is eigenaar van de ICT-infrastructuur en verantwoordelijk voor het verlenen van toegang tot de ICT-infrastructuur aan Opdrachtnemer. Opdrachtgever draagt zorg voor een omgeving die voldoet aan de door leverancier in voorkomend geval gespecificeerde vereisten voor de apparatuur (bijv. betreffende temperatuur, luchtvochtigheid, technische omgevingseisen e.d.).

In de CMDB zijn de ICT-objecten van de ICT-infrastructuur opgenomen, waarvoor in het kader van de Overeenkomst door Opdrachtnemer het Beheer uitgevoerd wordt.

3.2 Omschrijving van de diensten

In het kader van het Beheer van de ICT-infrastructuur levert Opdrachtnemer de hierna te noemen diensten en dienstenniveaus. In de Beheerovereenkomst is opgenomen welke van de hieronder genoemde diensten en dienstenniveaus van toepassing zijn.

3.2.1 Helpdesk

Het tijdens kantooruren ter beschikking stellen van een vast contactpunt voor het aannemen van incidentmeldingen, wijzigingsverzoeken, gebruikersvragen en klachten. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het aanmelden hiervan.

3.2.2 Preventief onderhoud

- Continue (op Servers):
 - a) Controleren van beschikbaarheid van services;
 - b) Controleren van beschikbaarheid van processen;
 - c) Controleren of het geheugengebruik voldoet aan de vastgelegde norm;
 - d) Controleren of de beschikbare schijfruimte voldoet aan de vastgelegde norm;
 - e) Controleren of het processorgebruik voldoet aan de vastgelegde norm;
- Dagelijks (op Servers en/of desktops):
 - f) Controleren of de systeemsoftware is uitgerust met de meest recente updates en patches;
 - g) Controleren op de aanwezigheid van virussen, indien Opdrachtgever programmatuur heeft geïnstalleerd die virussen detecteert;
 - h) Verwijderen van aanwezige virussen, voor zover maatregelen in redelijkheid beschikbaar zijn;
 - i) Controleren of data succesvol is weggeschreven naar de back-up media;
 - j) Dagelijks zal per e-mail een samenvatting van de bevindingen uit het preventief onderhoud naar Opdrachtgever verstuurd worden.
- Wekelijks (op Servers en/of desktops):
 - k) Controleren of de Antivirus software is uitgerust met de meest recente updates;
- Periodiek (op Servers en/of desktops en/of Laptops):
 - l) Installeren van updates en patches van systeemsoftware;
 - m) Opschonen en/of comprimeren van systeembestanden.
 - n) Verstrekken van een overzicht m.b.t. schijfruimtegebruik van data van Opdrachtgever.

3.2.3 Incidentenmanagement

- Aannemen en registreren van Incidenten en bewaken van de afhandeling daarvan;
- (laten) oplossen van incidenten in de ICT-infrastructuur (herstellen van het functioneren van de ICT-infrastructuur, repareren of indien noodzakelijk vervangen van ICT-objecten);



3.2.4 Wijzigingsmanagement:

- Op verzoek uitvoeren van Standaard en Niet-standaardwijzigingen in de beheerde ICT-infrastructuur. Zie hoofdstuk 7.5 voor een overzicht en de lever- en installatietijden voor Standaard wijzigingen.

3.2.5 Stand-by

- Bereikbaar en beschikbaar zijn voor het uitvoeren van incidentenmanagement, buiten de voor Opdrachtnemer geldende kantooruren;

3.2.6 Configuratiemanagement

3.2.6.1 Standaard configuratiemanagement

- Het registreren en bijhouden van alle ICT objecten, die door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer in beheer zijn gegeven;

3.2.6.2 Uitgebreid configuratie management

- Het uitvoeren van standaard configuratiemanagement, zoals beschreven in 3.2.6.1;
- Initieel opstellen en beheren van een compleet overzicht, dat een getrouw beeld van de samenstelling van de ICT-infrastructuur van Opdrachtgever geeft (configuratieoverzicht);
- Beheren van technische documentatie, beheerprocedures en het configuratieoverzicht op locatie van Opdrachtgever;
- Uitvoeren van een jaarlijkse audit om te verifiëren of de geregistreerde ICT-infrastructuur overeenkomt met de actuele ICT-infrastructuur van Opdrachtgever.

3.2.7 Service Management (overleg en rapportage)

Maandelijks rapporteert Opdrachtnemer aan Opdrachtgever over de dienstverlening. De rapportage bevat de volgende onderwerpen:

- Aantal Incidenten, Verzoeken en Klachten van vorige kalendermaand;
- Aantal afgesloten Incidenten en Verzoeken binnen/buiten de gestelde Hersteltijd;
- Aantal openstaande Incidenten en Verzoeken;
- De status van Klachten;
- Ernstige afwijkingen van de overeengekomen afspraken;
- Meldingen uit preventief onderhoud, indien deze geen directe dreiging voor de overeengekomen beschikbaarheid hebben. Indien dat wel het geval is zal Opdrachtnemer de Opdrachtgever hiervan onverwijld in kennis stellen.

Periodiek zal operationeel overleg plaats vinden tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer over ondermeer de rapportages, wijzigingen, evaluatie en bijstelling afspraken, facturatie en procedures. Frequentie van dit overleg wordt beschreven in de Beheerovereenkomst.

Periodiek zal tactisch overleg plaats vinden tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer over evaluatie van het contract, uitbreiding van de dienstverlening en tarieven. Frequentie van dit overleg wordt beschreven in de Beheerovereenkomst.

4 **Tarieven en kosten**

4.1 **Abonnement**

De vaste abonnementskosten van de dienstverlening van Opdrachtnemer voor het Beheer van de ICT-infrastructuur van Opdrachtgever zijn vastgelegd in de Beheerovereenkomst, evenals de ingangsdatum en duur van de overeenkomst. Deze abonnementskosten zijn gebaseerd op:

- de dienstverlening zoals die in de Beheerovereenkomst is vastgelegd en beschreven staat in hoofdstuk 3;
- de kengetallen zoals vastgelegd in de Beheerovereenkomst;
- de specificatie van de beheerde ICT-infrastructuur zoals vastgelegd in de CMDB;
- dienstverlening door Opdrachtnemer gedurende Kantooruren;
- Fair Use Policy (FUP).

Niet inbegrepen bij de abonnementskosten zijn:

- niet-standaard wijzigingen;
- aanpassingen in de dienstverlening van Opdrachtnemer;
- standby;
- werkzaamheden uit hoofde van de dienstverlening buiten kantooruren.

Verandering in de kengetallen zoals vastgelegd in de Beheerovereenkomst resulteert in een aanpassing van de abonnementsbijdrage per de eerste van de volgende kalendermaand.



Indien het aantal incidenten en/of standaard wijzigingen buitenproportioneel wordt, vindt verrekening plaats op basis van het standaard nacalculatietarief zoals vermeld in de Beheerovereenkomst. Dit zal plaatsvinden na overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever, en uitsluitend na fiat van de Opdrachtgever.

Voor het bepalen van de limiet van het aantal incidenten en /of standaard wijzigingen maakt Opdrachtnemer gebruik van een Fair Use Policy. Dit houdt in dat Opdrachtnemer de gemiddelde afname per klant berekent en vervolgens bepaalt dat dit de limiet is die de Opdrachtgever mag afnemen. U mag dus niet meer afnemen dan de gemiddelde klant. Heeft u wel een structureel hogere afname dan de FUP toestaat dan wordt de Beheerovereenkomst herzien. Het voordeel van een dergelijke constructie is dat een eenmalige piek in uw afname niet in rekening wordt gebracht. Alleen als uw afname van standaard wijzigingen structureel te hoog is onderneemt Opdrachtnemer actie.

4.2 Aanvullende tarieven

Aanvullende tarieven zijn opgenomen in de Beheerovereenkomst. Verrekening van uren vindt plaats in gewerkte eenheden van 30 minuten.

4.3 Stand-by

De kosten van Stand-by worden bepaald door:

- het buiten de Kantooruren beschikbaar houden van een ingewerkte medewerker voor het reageren op incidentmeldingen. Hierbij worden vaste vergoedingen gehanteerd voor de beschikbaarheid en bereikbaarheid van de stand-by medewerker zoals in dit hoofdstuk vastgelegd. Opdrachtnemer heeft een procedure voor beroep op incidentenbeheer tijdens stand-by tijden.
- Indien een medewerker daadwerkelijk inspanning verleent zullen de bestede uren verrekend worden op basis van daadwerkelijk bestede uren inclusief de reistijd, met dien verstande, dat de reistijd gemaximeerd is tot maximaal 2 uur per oproep.

De vergoeding voor Stand-by bedraagt:

- voor de periode buiten Kantooruren van maandag 08.00 uur tot en met vrijdag 24.00 uur:
 - € 40 per dag (van 18.00 uur tot 08.00 uur de volgende dag) of
 - € 10 van 18.00 uur tot 21.00 uur
- voor de periode van vrijdag 18.00 uur tot en met zaterdag 18.00 uur:
 - € 55 per dag (van 18.00 uur tot 08.00 uur de volgende dag) of
 - € 15 op vrijdag van 18.00 uur tot 21.00 uur
- voor de periode van zaterdag 18.00 uur tot en met maandag 08.00 uur, alsmede feestdagen:
 - € 65 per periode

Verrekening van gewerkte uren vindt plaats in gewerkte eenheden van 30 minuten. Deze kosten worden apart en op basis van nacalculatie in rekening gebracht en gefactureerd.

4.4 Overwerk

Werkzaamheden buiten de Kantooruren worden beschouwd als overwerk. Van overwerk kan slechts sprake zijn na overleg en met goedkeuring van Opdrachtgever.

Overwerk wordt verrekend op basis van:

- 150% van het vastgestelde basis uurtarief op werkdagen op de overige uren van maandag 08.00 uur tot en met vrijdag 24.00 uur;
- 200% van het vastgestelde basis uurtarief voor de uren van zaterdag 00.00 uur tot en met maandag 08.00 uur, alsmede feestdagen.

Verrekening van uren voor overwerk vindt plaats in gewerkte eenheden van 30 minuten. Deze kosten worden apart en op basis van nacalculatie in rekening gebracht en gefactureerd.

4.5 Reis- en verblijfskosten

Indien werkzaamheden vereisen dat extra reiskosten en/of verblijfskosten moeten worden gemaakt, dan zal hiervoor vooraf toestemming nodig zijn van Opdrachtgever.

In overeenstemming hiermee kan een reis- en verblijfskosten alsmede een voorrijdtarief van toepassing zijn.

Deze zijn als volgt vastgesteld:

- Reiskosten: € 0,31 per km, of de werkelijke kosten, indien gebruik gemaakt is van openbaar vervoer;
- Verblijfskosten: maximaal € 100 per overnachting;
- Voorrijkskosten: € 45 (vervalt bij minimale on-site inzet van 4 uur)

Binnen de regio worden geen voorrijkskosten in rekening gebracht. Deze kosten worden apart en op basis van nacalculatie in rekening gebracht en gefactureerd.



4.6 Indexering

Gedurende de looptijd van het abonnement geldt dat Opdrachtnemer gerechtigd is één maal per twaalf maanden de abonnementsvergoeding te verhogen met een bedrag gelijk aan de verhogingen in de inflatie-index voor consumenten (Consumenten Prijsindex, CPI), gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS).

5 Facturering en betaling

De facturering van de abonnementskosten vindt plaats volgens de in de Beheerovereenkomst vermelde periode vooraf per eerste werkdag van de maand.

De facturering van de kosten op basis van nacalculatie en/of een eventuele verrekening achteraf naar aanleiding van een tussentijdse aanpassing van de abonnementsbijdrage vindt plaats maandelijks achteraf per eerste werkdag van de volgende maand.

Betaling dient binnen 15 dagen na factuurdatum te geschieden.

6 Service Procedures

6.1 Helpdesk

De helpdesk van Opdrachtnemer is geopend tijdens Kantooruren en is gedurende deze openingstijden bereikbaar via telefoon en e-mail. Buiten deze openingstijden is de helpdesk alleen via e-mail bereikbaar, tenzij aanvullende afspraken zijn gemaakt en vastgelegd met betrekking tot Stand-by. E-mail die buiten deze openingstijden is verstuurd, wordt op de eerstvolgende werkdag in behandeling genomen.

Een incidentmelding, wijzigingsverzoek, gebruikersvraag of Klacht dient door de daartoe bevoegde vertegenwoordiger(s) van Opdrachtgever zoals vermeld in de Beheerovereenkomst, bij de Helpdesk van Opdrachtnemer te worden aangemeld, middels de door Opdrachtnemer gehanteerde procedure.

6.2 Incidentafhandeling

Voor incidentafhandeling worden incidenten als volgt ingedeeld:

	Kan/kunnen niet meer werken	Kan/kunnen bepaalde functies niet uitvoeren	Kan/kunnen met beperkingen nog werken
Alle gebruikers	Cat. 1	Cat. 2	Cat. 3
Enkele gebruikers	Cat. 2	Cat. 3	Cat. 3
Één gebruiker	Cat. 3	Cat. 3	Cat. 4

Voor incidenten gelden reactie- en hersteltijden. Deze tijden gelden als norm en Opdrachtnemer zal streven naar afhandeling van storingen en wijzigingen binnen de overeengekomen normen. In de Beheerovereenkomst is aangegeven welke niveau van reactie- en levertijden door Opdrachtnemer gehanteerd worden.

6.2.1 Niveau 1

Voor Niveau 1 gelden de volgende hersteltijden ten aanzien van incidenten in de ICT infrastructuur:

Categorie	Reactietijd	Hersteltijd	Statusrapportage
1	< 30 min	< 4 uur	Ieder uur
2	< 1 uur	< 8 uur	Iedere 2 uur
3	< 2 uur	< 16 uur	Iedere 4 uur
4	< 4 uur	Op afspraak	Op afspraak

6.2.2 Niveau 2

Voor Niveau 2 gelden de volgende hersteltijden:



Categorie	Reactietijd	Hersteltijd	Statusrapportage
1	< 4 uur	Op afspraak	Op afspraak
2	< 4 uur	Op afspraak	Op afspraak
3	< 4 uur	Op afspraak	Op afspraak
4	< 4 uur	Op afspraak	Op afspraak

Afhandeling van Incidenten, wijzigingsverzoeken, gebruikersvragen of Klachten vindt plaats gedurende Kantooruren, tenzij anders expliciet overeengekomen. Hersteltijden hebben eveneens betrekking op Kantooruren.

Afmelding vindt plaats door de Helpdesk via e-mail aan de persoon bij Opdrachtgever die de melding heeft aangemeld.

6.3 Escalatie

Ingeval Incidenten niet binnen de daarvoor gestelde hersteltijd opgelost kunnen worden, zal door de service manager, danwel door een andere daartoe door het management van Opdrachtnemer aangewezen persoon, contact opgenomen worden met de door Opdrachtgever aangewezen contactpersoon voor de Managementrapportage.

6.4 Wijzigingsafhandeling

Alle wijzigingen dienen ingediend te worden bij de Helpdesk door de daartoe bevoegde vertegenwoordiger(s) van Opdrachtgever (opgenomen in de Beheerovereenkomst). Standaardwijzigingen worden door Opdrachtnemer geacht binnen de daarvoor vastgestelde Levertijd uitgevoerd en werkend opgeleverd te worden. In hoofdstuk 6.5 is aangegeven welke standaardwijzigingen aangevraagd kunnen worden, welke levertijd door Opdrachtnemer gehanteerd wordt..

6.5 Standaardwijzigingen

In onderstaande tabel is aangegeven welke standaardwijzigingen door Opdrachtgever aangevraagd kunnen worden, welke levertijd door Opdrachtnemer gehanteerd wordt.

Standaardwijziging	Levertijd
Gebruiker aanmaken/wijzigen/verwijderen (in Active Directory)	1 werkdag
Gebruikersgroep aanmaken/wijzigen/verwijderen (in Active Directory)	1 werkdag
Gebruikersprofiel en applicaties instellen	1 werkdag
Gebruiker e-mail instellen	1 werkdag
Gebruikersrechten instellen/aanpassen/verwijderen	1 werkdag
Bestanden terugplaatsen (vanaf Back-up)	1 werkdag
Image van PC maken op DVD	2 werkdagen
PC installeren	
- via standaard Image	
- alleen OS en Office	3 werkdagen
- compleet	
PC verhuizen (binnen zelfde locatie)	2 werkdagen
Printer verhuizen (binnen zelfde locatie)	2 werkdagen
Installeren standalone printer (geen multifunction)	2 werkdagen
Installeren netwerkprinter (geen multifunction)	2 werkdagen
Installeren eenvoudige (standaard) software (Cat 1, 2, 3), max. 1 uur werk (indicatief)	2 werkdagen
Aanpassen Firewall Rule	2 werkdagen
Inrichten VPN Toegang	2 werkdagen

Indien meerdere wijzigingsverzoeken binnen eenzelfde tijdspanne vallen, vervalt de in bovenstaande levertijd, de Opdrachtnemer zal dan in overleg met de Opdrachtgever een planning opstellen.



6.6 Niet-Standaardwijzigingen

Voor niet standaard wijzigingen zal per opdracht door Opdrachtnemer een urenindicatie opgesteld worden die ter goedkeuring aan de Opdrachtgever wordt voorgelegd. Het nacalculatie tarief wat hiervoor wordt gehanteerd staat vermeld in de Beheerovereenkomst.

6.7 Klachtafhandeling

Met betrekking tot Klachten die bij de Helpdesk aangemeld worden, wordt door de service manager, danwel door een andere daartoe door het management van Opdrachtnemer aangewezen persoon, contact opgenomen worden met de door Opdrachtgever aangewezen contactpersoon voor de Managementrapportage.

7 Eisen aan gebruik

Om de kwaliteit van de dienstverlening van de Opdrachtnemer aan Opdrachtgever op het gebied van de beheerde ICT-infrastructuur te waarborgen, worden een aantal eisen gesteld aan het gebruik van de voorzieningen:

- Opdrachtgever verleent op verzoek toegang tot de locatie waar medewerkers van Opdrachtnemer werkzaamheden dienen te verrichten;
- de ICT-infrastructuur dient voor de medewerkers van Opdrachtnemer goed bereikbaar en toegankelijk te zijn voor het verrichten van werkzaamheden;
- de ICT-infrastructuur dient voor Opdrachtgever op afstand voor de systemen van Opdrachtnemer via Internet bereikbaar en beschikbaar te zijn.
- Opdrachtgever brengt geen wijzigingen aan in de beheerde ICT-infrastructuur;
- Opdrachtgever zal geen apparatuur die behoort tot de beheerde ICT-infrastructuur verplaatsen zonder overleg;
- Opdrachtgever mag anti-virus software niet deactiveren.

Tevens wordt een voorbehoud gemaakt ten aanzien van externe invloeden met betrekking tot de Hersteltijden en levertijden. Deze externe invloeden omvatten ondermeer:

- beschikbaarheid van externe internetverbindingen;
- contractuele afspraken van Opdrachtgever met leveranciers van hard- en/of software betreffende garantie, service en onderhoud.

Indien incidenten door deze of andere externe invloeden een onredelijke inspanning van Opdrachtnemer vereisen behoudt Opdrachtnemer zich het recht voor deze incidenten op basis van nacalculatie te verrekenen.

8 Wijzigingen met betrekking tot de Beheerovereenkomst

Behoudens aanpassing van de abonnementsbijdrage door verandering in de kengetallen kunnen wijzigingen m.b.t. af te nemen diensten of dienstenniveaus tussentijds uitsluitend worden aangepast middels een vernieuwde Beheerovereenkomst.