

notities		Versie: versie datum	
Onderwerp	Externe Leveringsvoorwaarden van het ICT Servicecentrum, Radboud Universiteit Nijmegen		
Aan			
CC			
Van	Hans Wolters	8 maart 2021	c-n-HaWo-0002-20210308

1. Leveringsvoorwaarden

1.1. Algemene gegevens ISC

Het ICT Servicecentrum (ISC) is voor de Radboud Universiteit en de daaraan gelieerde organisaties en instituten de eenheid voor de levering van ICT producten en diensten. Tevens verzorgt het ISC diensten voor externe afnemers, waaraan synergie-voordelen van de Radboud Universiteit verbonden zijn. Het ISC is onderdeel van het Radboud Services/Information Services.

ICT Servicecentrum

Bezoekadres	Geert Groteplein 41, Nijmegen
Postadres	Geert Groteplein 41, 6525 GA Nijmegen
Telefoonnummer	024 – 3617949
E-mail	InformationServices@ru.nl
Website	www.ru.nl/isc
Openstelling	Radboud-werkdagen tussen 8.30 – 17.00 uur

1.2. Algemene bepalingen

Deze leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij het ISC goederen en/of diensten extern Radboud Universiteit Nijmegen verleent. Afwijkingen op deze leveringsvoorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen, bijvoorbeeld door opname in de Dienstverleningsovereenkomst (DVO) of bijbehorende Dossier Afspraken en Procedures (DAP).

Als leveringsvoorwaarden hanteert het ISC de Nederland ICT Voorwaarden, gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 30174840.

Een kopie van deze voorwaarden is verkrijgbaar via de ISC website of kan aangevraagd worden bij de contactpersoon contractzaken van het ISC, waarna de Nederland ICT Voorwaarden kosteloos worden toegezonden.

Naast de Nederland ICT Voorwaarden, die van toepassing zijn op de overeenkomst, zijn de onderstaande bepalingen eveneens van toepassing.

1.3. Overeenkomst

1.3.1. Beëindiging van de overeenkomst

Voor de beëindiging van de overeenkomst geldt een opzegtermijn van 3 maanden voor afloop van de overeenkomst. Zonder opzegging vindt stilzwijgende verlenging plaats voor de duur van 1 jaar. Tussentijdse opzegging is alleen mogelijk met wederzijdse instemming.

1.3.2. Onderhoud DVO

- Het onderhoud van de DVO is een taak van de relatiebeheerder ISC.
- Elk van de betrokken partijen mag wijzigingsvoorstellen indienen voor de DVO.
- Aanpassing van de DVO is pas geldig nadat beide betrokken partijen akkoord gaan door ondertekening van de aangepaste DVO of een addendum op de DVO.

1.4. Algemene dienstverlening

1.4.1. Actuele informatie

De actuele beschrijving van ISC producten en diensten, de actuele status van de ISC dienstverlening, contactgegevens en de aankondigingen van onderhoud worden gepubliceerd op de ISC website.

1.4.2. Ondersteuning

De ingang van het ISC voor het melden van incidenten en het stellen van vragen met betrekking tot de dienstverlening op ICT gebied is de ICT Helpdesk.

1.4.3. Storingen, vragen en verzoeken

- De ICT Helpdesk is het eerste aanspreekpunt voor de afhandeling van de verstoring, vraag of verzoek.
- De ICT Helpdesk zorgt voor registratie, beleggen van de verstoring, vraag of verzoek bij de juiste afhandelgroep, bewaking van de voortgang en terugmelding.
- Alvorens een wijzigingsvoorstel, vraag of verzoek bij de ICT Helpdesk neer te leggen kan voor advies contact worden opgenomen met de relatiebeheerder ISC.

1.4.4. Communicatie

Communicatie over de service vindt plaats tussen aan de ISC-kant: de relatiebeheerder ISC en service-eigenaar van het ISC en aan de klantkant: de contactpersoon of –personen bij de klant. Operationele communicatie vindt plaats via de ICT Helpdesk.

1.4.5. Continuïteit

Bij een calamiteit aanvaardt ISC een inspanningsverplichting om de service zo snel mogelijk weer conform deze DVO te leveren. De hersteltijd bij een calamiteit is afhankelijk van de ernst van de situatie en de mate waarin ISC afhankelijk is van derden voor het uitvoeren van herstelwerkzaamheden.

1.4.6. Klachten en escalatie

Als zich situaties voordoen die escalatie vereisen, kan de vertegenwoordiger van de klant escaleren naar in eerste instantie de relatiebeheerder ISC en in tweede instantie naar de directeur ISC. Op de website van het ISC is hiervoor een klachtenformulier aanwezig.

Klachten gericht aan de divisiedirecteur van Information Services dienen schriftelijk of via email verstuurd te worden aan het secretariaat van Information Services. Binnen 5 dagen volgt de ontvangstbevestiging. Klachten worden binnen een maand afgehandeld. Over de wijze waarop de klacht is afgehandeld wordt binnen de genoemde termijn schriftelijk bericht. Beroep tegen de reactie op de klacht is mogelijk bij het College van Bestuur van de Radboud Universiteit.

1.5. Financiën

1.5.1. Prijs en betaling

- Jaarlijks worden de kosten van de geleverde goederen en/of diensten geïndexeerd.
- De jaarlijkse kosten en de kosten op basis van nacalculatie worden in vier gelijke delen per kwartaal gefactureerd, tenzij het te verrekenen bedrag dusdanig laag is, dat een andere frequentie van facturering gerechtvaardigd is;
- De eenmalige kosten worden na ondertekening van het contract in rekening gebracht;
- Facturen dienen binnen dertig dagen na factuurdatum te zijn voldaan.

2. Omschrijving van begrippen

Begrip	Definitie
Beschikbaarheid	De mate waarin de service tijdens de beschikbaarstelling daadwerkelijk beschikbaar is geweest voor gebruik (uit te drukken in %-beschikbaar per jaar).
Beschikbaarstelling	De tijd waarbinnen de service gegarandeerd beschikbaar dient te zijn voor gebruik (uit te drukken in tijd per periode, bijv. op Radboud-werkdagen van 8.00 – 17.00 uur).
Calamiteit	Een ongeplande verstoring met grote impact op gebruikers die met de normale manier van werken niet onder controle is te brengen binnen een redelijke tijd
DAP	Afkorting van Dossier Afspraken en Procedures.
Dienst	De ter beschikking gestelde functionaliteit.
Dienstverleningsovereenkomst	Contract voor de levering van één of meer ICT diensten.
Dossier Afspraken en Procedures	Optionele bijlage bij een DVO waarin operationele afspraken en procedures worden vastgelegd.
Downtijd	De tijd waarin de service gepland niet beschikbaar is (uit te drukken in tijd per periode bijv. iedere donderdag van 00.00 – 04.00 uur).
DVO	Afkorting van Dienstverleningsovereenkomst.
Gebruiker	Degene die geautoriseerd gebruik kan maken van een service.
ICT Helpdesk	Eerste aanspreekpunt voor alle gebruikers bij vragen, verzoeken en verstoringen met betrekking tot de dienstverlening.
ICT Infrastructuur	De apparatuur, programmatuur, datacommunicatiefaciliteiten plus bijbehorende procedures en documentatie, die gebruikt wordt voor het realiseren van informatie- en communicatiediensten.
Incident	Synoniem van Storing.
Kantoortijden	De tijd vanaf 9.00 uur tot en met 17.00 uur op Radboud-werkdagen.
Klant	Opdrachtgever van de feitelijke of toekomstige service.

Begrip	Definitie
Onderhoud	Het aanbrengen van wijzigingen op één of meer componenten die deel uitmaken van de geleverde service.
Onderhoudsvenster	De tijd waarbinnen onderhoud aan de service mag worden verricht (met een mogelijke impact op de beschikbaarheid van de service of delen daarvan).
Relatiebeheer	Relatiebeheer is het proces, dat zorgt voor een goed contact tussen de klant en de leverancier. Hieronder valt het inventariseren van de behoeften van de klant, het verzorgen van een daarop afgestemde service en het creëren van een wederzijdse vertrouwensrelatie.
Relatiebeheerder	De relatiebeheerder is de contactpersoon voor contractzaken (wijziging in bestaande contractuele afspraken of het voorbereiden van nieuwe afspraken) en het aanspreekpunt voor klachten en escalaties aangaande de uitvoering van gemaakte afspraken in de DVO.
Radboud-werkdagen	Maandag tot en met vrijdag met uitzondering van nationale feestdagen en de door de Radboud Universiteit jaarlijks vastgestelde vrije dagen.
Service	Synoniem van Dienst.
Service Level Management	Service Level Management is het proces, dat zorgt voor het maken en bewaken van concrete afspraken met de klant over de specifieke diensten die de klant nodig heeft ter ondersteuning van zijn bedrijfsprocessen en de levering van de dienst conform de afgesproken prestatiecriteria.
Service-eigenaar	De service-eigenaar is verantwoordelijk voor het nakomen van operationele afspraken over de geleverde service.
Servicetijden	Synoniem van Beschikbaarstelling.
Storing	Ongeplande gebeurtenis waardoor de gebruiker niet optimaal gebruik kan maken van de aangeboden service. Storingen kunnen ontstaan als gevolg van defecte apparatuur of fouten in programmatuur, maar ook als gevolg van fouten in procedures, onbekendheid met de wijze waarop de dienst gebruikt dient te worden of overtredingen van beveiligingsafspraken. Storingen dienen gemeld te worden bij de ICT Helpdesk.

Begrip

Uitgebreide kantoortijden

Definitie

De tijd vanaf 8.00 uur tot 22.00 uur op Radboud-werkdagen en de zaterdagen van 8.00 – 17.00 uur.

Verstoring

Synoniem van Storing.

Wijziging

Een verandering van één of meer componenten die deel uitmaken van de service.