

notities		Versie: versie datum	
Onderwerp	Interne Leveringsvoorwaarden van het ICT Servicecentrum, Radboud Universiteit Nijmegen		
Aan			
CC			
Van	Hans Wolters	8 maart 2021	c-n-HaWo-0001-20210308

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. Het ISC is onderdeel van Radboud Services\Information Services.

Het ISC sluit met faculteiten en overige eenheden Dienstverleningsovereenkomsten, hierna te noemen DVO, af voor te leveren diensten op het gebied van ICT. Uitgangspunt is een dienstverlening die aansluit bij de ICT-behoefte van de klant.

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
Opstelling	Radboud-werkdagen tussen 8.30 – 17.00 uur

1.2. Overeenkomst

1.2.1. Aanbieding en overeenkomst

Deze leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij het ISC goederen en/of diensten intern 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).

1.2.2. 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.

1.2.3. 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.

1.3. Algemene dienstverlening

1.3.1. 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.

1.3.2. 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. Naast de ICT Helpdesk biedt het ICT Servicepunt hands-on hulp aan gebruikers (medewerkers, studenten en gasten) bij het gebruik van de Radboud ICT-voorzieningen.

1.3.3. 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 afdeling, 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.

1.3.4. 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.

1.3.5. Continuïteit

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

1.3.6. 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 divisiedirecteur van Information Services, waartoe het ISC behoort. Op de ISC website 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.

1.4. Financiën

1.4.1. Prijs en betaling

Jaarlijks worden de kosten van de geleverde goederen en/of diensten geïndexeerd.

Bij de eenheden van de Radboud Universiteit worden na akkoord van de klant de kosten periodiek doorgelegd in de desbetreffende administratie.

1.4.2. Meerwerk

Ondersteuning die niet binnen het kader van de overeenkomst wordt uitgevoerd, wordt apart overeengekomen en gefactureerd.

1.5. Overig

1.5.1. Vertrouwelijke informatie

Over de inhoud van de overeenkomst zal de klant geen publicitaire uitingen doen zonder schriftelijke toestemming van het ISC. Ook zal het ISC geen publicitaire uitingen doen over de inhoud van de overeenkomst zonder schriftelijke toestemming van de klant.

Elk van de partijen staat er voor in dat alle voor en na het aangaan van de overeenkomst van de andere partij ontvangen informatie van vertrouwelijke aard geheim zal blijven. Informatie zal in ieder geval als vertrouwelijk worden beschouwd indien deze door een der partijen als zodanig is aangeduid.

1.5.2. Intellectueel eigendom

De rechten van het intellectuele eigendom op de in deze overeenkomst ontwikkelde service-onderdelen of ander materiaal berusten bij de Radboud Universiteit.

1.5.3. Aansprakelijkheid ISC

Het ISC aanvaardt geen aansprakelijkheid voor eventuele en onverhoopte schade voortvloeiend uit het niet of slechts gedeeltelijk beschikbaar zijn van de service.

1.5.4. Medewerking door klant

De klant verplicht zich geen wijzigingen aan te brengen in aangeboden ICT infrastructuur zonder schriftelijke toestemming van het ISC, ongeacht het feit of aan de klant privileges verstrekt zijn die dergelijke wijzigingen mogelijk maken.

De klant zal aan het ISC desgewenst een lijst van personen geven die bevoegd zijn om opdrachten en/of meldingen in het kader van deze overeenkomst te doen.

1.5.5. Beveiliging

De beveiliging van de ISC services, indien van toepassing, voldoet aan het vigerende beveiligingsbeleid van de Radboud Universiteit, zoals vermeld op de website <https://www.ru.nl/ict/algemeen/informatie-beveiligen/>

1.5.6. Persoonsgegevens

Het ISC hecht belang aan de privacy van haar klanten en de gebruikers van haar diensten. Het ISC gaat daarom zorgvuldig om met persoonsgegevens en houdt zich daarbij aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Het ISC verwerkt persoonsgegevens uitsluitend indien dit noodzakelijk is voor de betreffende dienstverlening. Verstrekke persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk.

Het ISC handhaaft een adequaat beveiligingsniveau bij de verwerking van persoonsgegevens om ongeoorloofde toegang tot, aanpassing, openbaarmaking of verlies van persoonsgegevens te voorkomen.

1.6. 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.

Begrip	Definitie
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.
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.

Begrip	Definitie
Service tijden	Synoniem van Beschikbaarstelling.
Storing	<p>Ongeplande gebeurtenis waardoor de gebruiker niet optimaal gebruik kan maken van de aangeboden service.</p> <p>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.</p> <p>Storingen dienen gemeld te worden bij de ICT Helpdesk.</p>
Uitgebreide kantoortijden	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.