

ICT Service Voorwaarden (v1.4)

Deze voorwaarden beschrijven individuele bepalingen per verschillende soorten (hosting) diensten en/of objecten in de offertes en opdrachtformulieren van Isaeus. De ICT Services Voorwaarden zijn een aanvulling op de Algemene Voorwaarden.

Inhoudsopgave

Artikel 1. Definities	2
Artikel 2. Algemeen.....	2
Artikel 3. Bereikbaarheid helpdesk.....	2
Artikel 4. Storingen	3
Artikel 5. Initiële aansluiting en oplevering	3
Artikel 6. Cloud Desktop.....	3
Artikel 7. Domeinnamen	4
Artikel 8. Telefoniediensten	4
Artikel 9. Internetverbindingen	5
Artikel 10. Object: IT Service Abonnement: X uur	6
Artikel 11. Overige werkzaamheden.....	7
Artikel 12. Wijzigingen	7

Artikel 1. Definities

1. Isaeus: Isaeus ICT Solutions, Isaeus Solutions B.V., gevestigd en kantoorhoudende aan de Curieweg 7 te (3208 KJ) Spijkenisse.
2. Opdrachtgever: de contractuele wederpartij van Isaeus die goederen en/of diensten van Isaeus afneemt.
3. Object: De in de overeenkomst genoemde objecten, die onder het beheer van Isaeus staan.
4. Computersysteem: alle benodigde elektronische componenten, softwarematige programmatuur en randapparatuur die gezamenlijk een werkend geheel vormen.
5. Randapparatuur: overige apparatuur dat op een computersysteem kan worden aangesloten, voorbeelden hiervan zijn bijvoorbeeld: monitoren, toetsenborden, muizen, printers.
6. Cloud Desktop (Hosted Desktop): Een gehoste omgeving bestaande uit minimaal één hoofdserver, waarop alle bestanden, e-mail en applicaties opgeslagen staan, en minimaal één Terminal Server waar gebruikers op in kunnen loggen, een bureaublad zien en hierbinnen hun digitale werkzaamheden kunnen verrichten.
7. Cloud Telephony (VoIP Server): Systemen in een datacentrum waarop via het internet telefoontoestellen zijn aangesloten. Systemen zorgen voor de afhandeling de telefoniediensten en maken beheer van belplannen mogelijk.
8. Incident: Probleem, vraag of storing met een object waar opdrachtgever en diens medewerkers bij normaal gebruik tegenaan loopt waarvoor service werkzaamheden nodig zijn.

Artikel 2. Algemeen

1. Alle benodigde IT diensten laat Isaeus Leasing uitvoeren door het op hetzelfde adres gevestigde Isaeus IT Services. In het geval van telecommunicatiediensten, gebeurt dit door Isaeus Communications.
2. In de service dienstverlening zijn voorts niet inbegrepen:
 - a. Het vervangen van verbruiksartikelen;
 - b. De vervangingskosten van onderdelen en onderhoudsdiensten voor het herstel van storingen die geheel of gedeeltelijk zijn veroorzaakt door pogingen van herstel door derden;
 - c. Werkzaamheden ten behoeve van gedeeltelijke of algehele revisie van apparatuur;
 - d. (Fysieke) Modificaties aan apparatuur;
 - e. Verplaatsing, verhuizing, (fysieke) herinstallatie van apparatuur of werkzaamheden ten gevolge hiervan;
3. De door Isaeus te verrichten service werkzaamheden zullen zoveel mogelijk door de helpdesk vanaf afstand worden uitgevoerd, door telefonische ondersteuning te leveren of door de controle van de computersystemen over te nemen. Indien de aard van de werkzaamheden dit niet toelaat, wordt er een afspraak ingepland om op locatie langs te komen.

Artikel 3. Bereikbaarheid helpdesk

1. Incidenten kunnen worden aangemeld via onze helpdesk op telefoonnummer 088-1100500 (optie 1), of via e-mail op helpdesk@isaeus.nl.
2. Spoedeisende incidenten kunnen alleen telefonisch worden aangemeld.
3. Onze helpdesk is bereikbaar in het beginsel tijdens kantoor tijden van maandag t/m vrijdag tussen 08.00 uur 's ochtends tot 17.00 uur 's middags.
4. Van alle aangemelde incidenten wordt een ticket aangemaakt in My Isaeus (<https://my.isaeus.nl>) en opdrachtgever kan hier de opvolging inzien van alle lopende en gesloten tickets.

Artikel 4. Storingen

1. Onder 'storing' wordt verstaan het niet of niet zonder onderbreking voldoen aan de door Isaeus schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte specificaties van de door hem geleverde producten. Van een storing is alleen sprake indien opdrachtgever deze kan aantonen en reproduceren.
2. Opdrachtgever dient eventuele storingen als incident te melden aan onze helpdesk, zoals bedoelt in 'Artikel 3 Bereikbaarheid helpdesk'.
3. Storingen worden, voor zover mogelijk, door Isaeus naar beste vermogen, op prioriteitsbasis en binnen redelijke termijn verholpen. Daarbij zal Isaeus opdrachtgever informeren wanneer, waar en hoe er aan de storing wordt gewerkt.

Artikel 5. Initiële aansluiting en oplevering

1. Het opleveren van alle object(en) gebeurt op een door opdrachtgever te kiezen locatie binnen Nederland. Eventuele reiskosten worden apart, achteraf, per kilometer voor heen- en terugreis in rekening gebracht, tenzij anders vermeld.
2. Een internetverbinding dient op de locatie(s) aanwezig te zijn om gebruikt te kunnen maken van de afgenomen diensten en objecten van Isaeus. Mocht een dergelijke verbinding niet aanwezig zijn, kunnen wij dit losstaand van deze overeenkomst aanleggen, dan wel aansluiten. Dit is meerwerk dat onder gevolgen van artikel 11 'Overige werkzaamheden' zal worden afgerekend.

Artikel 6. Cloud Desktop

In het geval van cloud desktop (hosted desktop) diensten, wordt een omgeving opgezet bestaande uit minimaal één hoofdservers waarop alle bestanden, e-mail en applicaties opgeslagen staan, en minimaal één Terminal Server waar gebruikers op in kunnen loggen, een bureaublad zien en hierbinnen hun digitale werkzaamheden kunnen verrichten. Naast de maandelijkse kostprijs van de omgeving wordt per gebruiker een bedrag per maand in rekening gebracht. Het aantal gebruikers kan per maand wisselen en wordt als zodanig berekend.

Cloud Desktop wordt in twee uitvoeringen beschikbaar gesteld, in VPS of Dedicated. In Dedicated worden minimaal twee fysieke servers beschikbaar gesteld die volledig en alleen ten behoeve van opdrachtgever komen. In de VPS (Virtual Private Server) uitvoering, draaien de minimaal twee servers in een virtuele omgeving op een cluster van meerdere fysieke servers, waarbij de systeembronnen onderling gedeeld worden.

Werkzaamheden welke als onderdeel van de service binnen deze overeenkomst door Isaeus worden ondersteund en/of uitgevoerd:

- Onderhoudswerkzaamheden aan het systeem;
- Ondersteuning op eventuele verbindingsmoeilijkheden per gebruikersaccount (mits internet op locatie aanwezig is);
- Het zonder storingen laten functioneren van de hardware met de door ons standaard geïnstalleerde software;
- Dagelijkse controle op een succesvolle back-up van alle aanwezige bestanden, e-mail en applicaties;
- Het indien nodig terugplaatsen van back-ups;
- Controle op e-mail spamberichten en virussen;
- Rechtenbeheer op bestanden en e-mail;
- Aanmaken, wijzigen of verwijderen van gebruikers, groepen, e-mailadressen;
- Algemene werking besturingssysteem (Terminal Server);
- Algemene werking MS Office software;
- Algemene werking pakketten als TrendMicro anti-virus, Adobe Acrobat Reader, CutePDF (PDF writer);

Ondersteuning voor alle overige softwarepakketten wordt niet als onderdeel gezien van deze overeenkomst en wordt er gehandeld volgens Artikel 11. Overige werkzaamheden.

Artikel 7. Domeinnamen

1. Isaeus verzorgt in opdracht van opdrachtgever tegen betaling van een vergoeding de registratie van domeinen bij de Stichting Internet Domeinregistratie (SIDN) en/of andere domeinregistratieinstellingen. De keuze van de domeinnaam is voor rekening en risico van opdrachtgever. Isaeus aanvaardt ter zake van keuze en gebruik van de domeinnaam geen enkele aansprakelijkheid. Domeinnamen kunnen enkel geregistreerd worden indien deze nog beschikbaar zijn, opdrachtgever recht heeft op het gebruik ervan en het gebruik geen inbreuk maakt op rechten van derden.
2. In het geval Isaeus de in lid 1 beschreven registratie verzorgt, dan zijn op die opdracht de definities zoals neergelegd in artikel 1 van het 'Reglement voor registratie van .nl- domeinnamen' (Reglement) van toepassing. Opdrachtgever verklaart kennis te hebben genomen van het Reglement en dit te aanvaarden.
3. Opdrachtgever staat ervoor in dat de door hem aan Isaeus verstrekte gegevens juist en volledig zijn vermeld en dat hij, gedurende de periode van geregistreerd zijn van de aangevraagde domeinnaam, er zorg voor zal dragen wijzigingen in deze gegevens onverwijld via Isaeus aan SIDN door te geven.
4. Opdrachtgever verklaart dat hij naar zijn beste weten door de registratie en (eventueel later) gebruik van de aangevraagde domeinnaam geen inbreuk maakt op rechten van derden.
5. Op ieder geschil over de aangevraagde domeinnaam is Nederlands recht van toepassing.
6. Opdrachtgever verklaart bij voorbaat dat hij zich zal onderwerpen aan het oordeel van het Scheidsgerecht Domeinnamen of van de Nederlandse rechter, indien een derde een geschil over de aangevraagde domeinnaam aan respectievelijk voornoemd Scheidsgerecht dan wel de Nederlandse rechter voorlegt.
7. Opdrachtgever vrijwaart Isaeus, SIDN, de bestuursleden van SIDN, het personeel van SIDN en alle Deelnemers ter zake van, en zal hen schadeloos stellen voor, alle kosten en schade die voor ieder van hen voortvloeien uit een aanspraak van een derde dat de registratie en/of het gebruik van de aangevraagde domeinnaam inbreuk maakt op diens rechten.
8. Indien de aangevraagde domeinnaam overeenkomstig de voorgeschreven wijze in het Reglement is aangevraagd, is uitgangspunt dat SIDN deze in het Register zal opnemen en opgenomen houden, waarna SIDN de domeinnaam voorts zal (doen) opnemen in de .nl-zonefile.
9. Opdrachtgever verklaart dat hij bevoegd is de aangevraagde domeinnaam aan te vragen.
10. Opdrachtgever verklaart dat het eventueel door hem opgegeven Administratieve Contact hem vertegenwoordigt. Tevens verklaart hij dat mededelingen gedaan aan het Administratieve Contact via het Admin-C e-mailadres worden geacht hem te hebben bereikt.
11. Wijzigingen in of op dit artikel zijn slechts van kracht als die door beide partijen expliciet zijn aanvaard.
12. De overeenkomst tussen opdrachtgever en SIDN eindigt in de in het Reglement beschreven gevallen.
13. Mocht opdrachtgever de eigendom over de domeinnaam verliezen, dan is Isaeus in geen geval aansprakelijk voor de gevolgen daarvan. Noch zal Isaeus gehouden zijn stappen te ondernemen om de eigendomsoverdracht van de domeinnaam ongedaan te maken.

Artikel 8. Telefoniediensten

1. Isaeus stelt verschillende telefoniediensten beschikbaar via het internet, zoals VoIP Servers, digitaal faxen en 'trunk'-accounts.
2. Om van de telefoniediensten gebruik te kunnen maken is een internetverbinding vereist. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de aansluiting naar, en het in stand houden van de verbinding met, het internet. Indien gewenst kan Isaeus u altijd informeren en/of ondersteunen in het

aanleggen van een redundante Internetverbinding. Daarnaast is speciale VoIP gebaseerde telefoonapparatuur benodigd om gebruik te kunnen maken van deze diensten.

3. Isaeus kent geen aansprakelijkheid voor de uitval van telefoniediensten. In geval van uitval van telefoniediensten wordt altijd gehandeld conform het per klant opgestelde en besproken noodplan.
4. Tarieven voor de telefoniediensten zijn altijd exclusief gesprekskosten. Gesprekskosten kunnen dagelijks onderhevig zijn aan veranderingen, kijk voor de actuele gesprekskosten op onze website www.isatel.nl en klik op gesprekskosten. Of login op <http://my.isaeus.nl/> voor de exacte gemaakte kosten per gesprek.
5. Isaeus is niet verantwoordelijk voor de gebruikte telecomapparatuur op locatie van opdrachtgever, ook niet wanneer deze apparatuur door Isaeus is geleverd of op advies van Isaeus is aangekocht.
6. Isaeus is wettelijk verplicht medewerking te verlenen aan een krachtens enige wettelijke bepaling bevoegd gegeven last tot aftappen. Isaeus is nummer aansprakelijk voor enige schade van opdrachtgevers of enige derde, indien die voortvloeit uit de medewerking aan een zodanig verzoek.
7. Isaeus is genooddaakt nummerinformatie uit te wisselen met andere dienstverleners voor de afwikkeling van het telecommunicatieverkeer. Isaeus staat niet in voor de naleving van relevante wet- en regelgeving door andere aanbieders.
8. Isaeus stelt aan opdrachtgevers één of meerdere telefoonnummers ter beschikking, behoudens indien een telefoonnummer dat reeds bij opdrachtgever in gebruik is door Isaeus als bruikbaar nummer wordt geaccepteerd.
9. Indien opdrachtgever reeds één of meer telefoonnummers ter beschikking heeft, kan opdrachtgever op de bij Isaeus gebruikelijke wijze een verzoek tot nummerbehoud indienen. Isaeus zal dit verzoek in ieder geval weigeren indien blijkt dat de overeenkomst met de vorige aanbieder van telecommunicatiediensten niet kan worden beëindigd dan wel indien deze vorige aanbieder medewerking aan het nummerbehoud onthoudt. Isaeus is gerechtigd een vergoeding voor het nummerbehoud in rekening te brengen bij opdrachtgever.
10. Isaeus is gerechtigd om ten gevolge van wet- of regelgeving of om andere redenen die een nummerwijziging noodzakelijk maken telefoonnummers te wijzigen of in te trekken. Isaeus zal een nummerwijziging niet eerder doorvoeren dan drie maanden nadat de wijziging schriftelijk aan cliënt bekend is gemaakt, tenzij een eerdere wijziging noodzakelijk is. Isaeus is wegens een nummerwijziging nimmer aansprakelijk.
11. Opdrachtgever zal de telefoonnummers slechts gebruiken overeenkomstig de wet.
12. Opdrachtgever kan bij het einde van de overeenkomst Isaeus schriftelijk verzoeken het gebruikte telefoonnummer mee te nemen naar een andere aanbieder van telecommunicatiediensten die met Isaeus afspraken heeft gemaakt omtrent nummerbehoud.
13. Isaeus is steeds gerechtigd om een ter beschikking gesteld telefoonnummer te wijzigen, bijvoorbeeld wegens verhuizing van cliënt naar een andere locatie.

Artikel 9. Internetverbindingen

Isaeus is actief als wederverkoper van xDSL internetverbindingen van KPN en BBNed. Deze verbindingen kunnen via Isaeus worden aangevraagd bij deze toeleverancier en door Isaeus worden aangesloten.

Toeleverancier stelt de volgende voorwaarden stellen aan de verbinding:

1. Toeleverancier heeft steeds het recht redelijke beperkingen te stellen aan de transmissiesnelheden en de hoeveelheden dataverkeer van opdrachtgever.
2. Uitsluitend indien schriftelijk overeengekomen zal toeleverancier zich inspannen één of meer (huur)lijnen van een tussen partijen schriftelijk overeengekomen capaciteit aan opdrachtgever ter beschikking te stellen. Toeleverancier zal een verzoek van opdrachtgever tot vergroting van de capaciteit van een (huur)lijn steeds welwillend in overweging nemen, doch toeleverancier staat er niet

voor in dat een dergelijk verzoek in alle gevallen wordt ingewilligd. Toeleverancier is gerechtigd nadere voorwaarden te stellen indien hij een zodanig verzoek inwilligt.

3. Toeleverancier is te allen tijde gerechtigd de inhoud en de omvang van de overeengekomen dienst inzake toegang tot internet te wijzigen indien hij dat om technische of bedrijfseconomische redenen wenselijk acht.
4. Partijen komen overeen vanaf welke locatie of welk punt opdrachtgever toegang tot het internet wordt geboden. Ingeval opdrachtgever een wijziging of verplaatsing van zijn aansluiting op het internet wenst, zal hij toeleverancier schriftelijk verzoeken daaraan mee te werken. Toeleverancier zal aan een zodanig verzoek zijn medewerking niet op onredelijke gronden onthouden. Toeleverancier kan aan inwilliging van een zodanig verzoek steeds (financiële) voorwaarden verbinden.
5. Alle diensten van toeleverancier worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst toeleverancier uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.
6. Tenzij anders overeengekomen, is opdrachtgever verantwoordelijkheid voor het gebruik van de dienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet. Opdrachtgever is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers, ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot opdrachtgever staan.
7. Opdrachtgever dient te beschikken over de voor toegang tot het internet geschikte faciliteiten zoals - maar niet daartoe beperkt - adequate apparatuur en programmatuur.
8. Toeleverancier zal in het kader van zijn dienstverlening aan opdrachtgever één of meer IP-adressen inzetten. Uitsluitend toeleverancier bepaalt of aan opdrachtgever een statisch of een dynamisch IP-adres ter beschikking wordt gesteld. Toeleverancier bepaalt het formaat en de standaard van de IP-adressen.
9. Opdrachtgever staat er voor in dat IP-adressen nimmer op enigerlei wijze misbruikt worden.
10. Toeleverancier verstrekt aan Isaeus en opdrachtgever de codes en instellingen die nodig zijn om vanuit het (computer) systeem van opdrachtgever toegang te bewerkstelligen met internet. Opdrachtgever zelf draagt zorg voor de juiste invoering van deze codes en instellingen in zijn (computer)systeem.
11. Teneinde eventuele aansprakelijkheid jegens derden te voorkomen of de gevolgen daarvan te beperken, is toeleverancier gerechtigd maatregelen te treffen ter zake een handelen of nalaten van of voor risico van opdrachtgever. Opdrachtgever is gehouden op eerste schriftelijk verzoek van toeleverancier informatie onverwijld te verwijderen, bij gebreke waarvan leverancier gerechtigd is naar keuze de toegang tot het internet onmogelijk te maken. Toeleverancier is in dat geval tevens gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, zonder deswege jegens cliënt aansprakelijk te zijn.

Artikel 10. Object: IT Service Abonnement: X uur

Een IT service abonnement houdt een uren overeenkomst in, waarbij X het aantal netwerk-/systeembeheer uren op jaarbasis is dat van te voren wordt ingekocht. Iedere maand wordt 1/12 deel van X in rekening gebracht.

De X uren kunnen door het hele jaar op worden genomen, met een minimum van één uur in de maand.

Deze uren kunnen voor alle voorkomende ICT beheer gerelateerde werkzaamheden worden gebruikt, zoals voor periodiek onderhoud, incidenten en/of veranderingen en vernieuwingen. Met opdrachtgever wordt jaarlijks een onderhoudsrooster opgesteld voor alle periodieke werkzaamheden.

Eventuele niet opgenomen uren vervallen aan het einde van het jaar.

Artikel 11. Overige werkzaamheden

Alle werkzaamheden die niet binnen deze voorwaarden worden genoemd, kunnen worden uitgevoerd tegens ons op dat moment geldende uurtarief.

Wanneer werkzaamheden op locatie dienen te worden uitgevoerd, komt hier een reiskostenvergoeding bij per kilometer exclusief btw voor zowel de heen als terugreis en exclusief parkeerkosten tegen ons op dat moment geldende kilometertarief. Voor werkzaamheden op locatie geldt een minimale afname van één uur.

Werkzaamheden worden in het beginsel uitgevoerd tijdens kantoortijden van maandag t/m vrijdag tussen 08.00 uur 's ochtends tot 17.00 uur 's middags.

Indien er afspraken gemaakt worden voor het uitvoeren van werkzaamheden buiten deze werktijden, dan gelden er toeslagen op de uurtarieven volgens het onderstaande tabel.

Tijdstip	uurtarief
Tijdens kantoortijden	100%
Buiten kantoortijden	150%
Zon- en feestdagen	200%

Artikel 12. Wijzigingen

Isaeus is te allen tijde gerechtigd deze ICT Service Voorwaarden te wijzigen. Wijzigingen worden direct gemeld aan opdrachtgever, inclusief een motivatie van de gemaakte wijzigingen.