



ICT solutions
Document solutions
Consultancy
Services

Aanvullende bepalingen en voorwaarden Monitoring en Beheer

Artikel 1. Algemeen

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing naast en in aanvulling op de algemene voorwaarden van IP linq zoals gedeponeerd bij Kamer van Koophandel Veluwe en Twente onder nummer 08186265.
2. Voor zover niet anders overeengekomen geldt ten aanzien van een dienstverleningsovereenkomst een duur van minimaal 24 maanden, ingaande op de ingangsdatum.
3. Ten aanzien van voor bepaalde tijd gesloten overeenkomsten geldt dat deze, behoudens opzegging, na afloop van de bepaalde tijd stilzwijgend van jaar tot jaar worden verlengd.
4. Opzegging dient schriftelijk te geschieden. De opzegtermijn bedraagt ten minste 90 dagen voor afloop van de bepaalde overeengekomen tijd.
5. Een dienstverleningsovereenkomst wordt gesloten per vestiging van cliënt. Indien cliënt een dienstverleningsovereenkomst voor meerdere vestigingen wil afsluiten, wordt door IP linq een voorstel op maat gemaakt.
6. De geldende dienstverleningstarieven en de tarieven voor aanvullende dienstverlening kunnen jaarlijks worden aangepast conform het CBS indexcijfer voor zakelijke dienstverlening.
7. IP linq zal jaarlijks de dienstverleningsovereenkomst en het gebruik hiervan door cliënt inventariseren en evalueren. Indien de resultaten van deze inventarisatie en evaluatie daar aanleiding toe geven behoudt IP linq zich het uitdrukkelijke recht voor de voorwaarden te wijzigen of de overeenkomst te beëindigen en niet te verlengen.
8. Onderdelen en supplies zijn niet bij de dienstverleningsovereenkomst inbegrepen.
9. Indien betalingsafspraken door cliënt niet of niet tijdig worden nagekomen behoudt IP linq het recht voor alle dienstverlening op te schorten.
10. Binnen de dienstverleningsovereenkomst wordt service & support verleend op PC's, PC-netwerken en op overige PC-gerelateerde hard- en software voor zover zich binnen het specialiteitenkader van IP linq bevinden. Hiermee worden overige automatiseringsproducten (hard- en software) uitgesloten.

Artikel 2. ServiceDesk

1. ServiceDesk strekt ertoe dat IP linq een inspanningsverplichting heeft tot het verlenen van telefonische support en remote support binnen de daarvoor geldende responstijden.
 2. Dienstverlening zal van start gaan nadat cliënt melding maakt van een storing of een verzoek tot service en support indient. Het betreft zogenaamde re-actieve service en support.
 3. De ServiceDesk is op werkdagen bereikbaar van 8.00 uur tot 17.00 en vrijdag tot 16.30 uur. Binnen deze werktijden worden meldingen in behandeling genomen. Buiten deze werktijden zullen meldingen de eerst volgende werkdag in behandeling worden genomen.
 4. Per melding wordt maximaal 1 uur besteed aan telefonische en remote support. Indien binnen die tijd geen oplossing gevonden is kan cliënt, indien dit mogelijk is, een opdracht geven tot een remote of on-site vervolgactie.
 5. Indien cliënt opdracht geeft tot een vervolgactie zoals genoemd in artikel 2.4 zullen alle uitgevoerde werkzaamheden, inclusief eventuele voorrijkosten, volgens de standaard tarieven van IP linq dienstverlening, of volgens de overeengekomen detacheringstarieven worden doorberekend.
 6. Indien zich een situatie voordoet zoals omschreven in artikel 2.4 en IP linq kan door middel van een vervolgactie zowel remote als on-site geen oplossing bieden zal de dienstverlening voor deze melding worden beëindigd, zonder zulks kan leiden tot enige aansprakelijkheid van IP linq, uit welke hoofde dan ook.
 7. On-site service en support zal pas starten indien er met telefonische en remote support geen oplossing kan worden geboden. De geldende responsetijden voor on-site service en support gaan in nadat de melding de telefonische en remote support gepasseerd zijn.
 8. Bij on-site service en support zal IP linq er naar streven te reageren binnen de hieronder omschreven responsetijden; Bedrijfskritische storingen: 4 werkuren, Storingen: 8 werkuren, Problemen: 5 werkdagen.
- 8.1 Definitie van bedrijfskritische storingen: Een bedrijfskritische storing heeft als hoofdkenmerk dat er een volledige uitval is van de totale automatiseringsfunctionaliteit (geen enkele gebruiker kan werken met het automatiseringssysteem).
- 8.2 Definitie van storingen: Een storing heeft als hoofdkenmerk dat er een gedeeltelijke uitval is van de totale automatiseringsfunctionaliteit (een of meerdere gebruikers kunnen totaal niet werken met het automatiseringssysteem).
- 8.3 Definitie van problemen: Een probleem heeft als hoofdkenmerk dat er een gedeeltelijke uitval is van een of meerdere automatiseringsfunctionaliteiten (een of enkele gebruikers kunnen geen gebruik maken van een of enkele functionaliteiten).

IP linq
Lintelerweg 60
7556 PD Hengelo

Tel (074) 7 630 610
Fax (074) 7 630 662

www.iplinq.nl
info@iplinq.nl

Rabobank
IBAN NL62RAB00317236954
BIC RABONL2U

BTW NL104091940B01
KvK 08186265



9. In overleg met cliënt zal de storing gedefinieerd worden. Bij twijfel is de IP linq gegeven definitie bepalend.
10. Bij een bedrijfskritische storing zal IP linq vanaf het moment dat gestart is met de werkzaamheden onafgebroken naar een oplossing werken. Bij een storing en/of een probleem zal door IP linq binnen 5 werkdagen een oplossing worden geboden.
11. IP linq behoudt het recht voor om met vervangende apparatuur een (tijdelijke)oplossing aan te bieden.
12. Remote support kan alleen gegeven worden indien cliënt beschikt over de daarvoor benodigde voorzieningen. De kosten van de voorzieningen om remote support bij cliënt mogelijk te maken, zijn niet inbegrepen bij ServiceDesk. Op verzoek van IP linq zal bij het verlenen van remote support een ter zake kundige medewerker van cliënt on-site aanwezig moeten zijn.
13. Tot het leveren van service en support wordt ook gerekend het doorverwijzen van cliënt naar service en support mogelijkheden van fabrikanten, leveranciers en distributeurs.
14. Maximaal vijf contactpersonen van cliënt hebben toegang tot ServiceDesk.
15. De dienstverlening met betrekking tot telefonische en remote support maakt onderdeel uit van dit contract en zal niet worden doorberekend aan cliënt zolang deze dienstverlening wordt uitgevoerd conform de voorwaarden van ServiceDesk.
16. Bij on-site service en support zullen alle uitgevoerde werkzaamheden, inclusief eventuele voorrijkosten, volgens de standaard tarieven van IP linq dienstverlening, of volgens de overeengekomen detacheringtarieven worden doorberekend aan cliënt.
17. De ServiceDesk overeenkomst zal in zijn geheel jaarlijks vooraf gefactureerd worden, mits anders overeengekomen in deze overeenkomst.

Artikel 3. Managed Services

1. Managed Services geeft IP linq een inspanningsverplichting tot het uitvoeren van preventieve controles op een vast aantal, in deze overeenkomst vastgelegde, punten en om computersystemen van cliënt op afstand te monitoren en te beheren. Het betreft zogenaamde pro-actieve service en support.
2. Indien bij controles, monitoring en beheer onregelmatigheden en/of verstoringen geconstateerd worden of waarvan verwacht wordt dat ze op zullen gaan treden zal IP linq op werkdagen van 8.00 uur tot 17.00 uur en vrijdag tot 16.30 uur noodzakelijke maatregelen treffen met als doel cliënt minimale hinder te laten ondervinden van deze verstoring.
3. Voor meldingen buiten kantooruren, in het weekend of op feestdagen geldt dat IP linq op de eerst volgende werkdag actie zal ondernemen en de noodzakelijke maatregelen zal treffen.
4. Corrigerende werkzaamheden die remote kunnen worden uitgevoerd en voortvloeien uit de onder artikel 3.2 genoemde controles, monitoring en beheer zijn inbegrepen bij Managed Services tot maximaal 30 minuten per incident. Indien de afhandeling van het incident langer duurt of een andere soort dienstverlening vereist geldt hetgeen zoals staat beschreven in artikel 3.5.
5. Indien cliënt opdracht geeft tot vervolgacties die niet zijn inbegrepen bij Managed Services zullen alle uitgevoerde werkzaamheden, inclusief eventuele voorrijkosten, volgens de standaard tarieven van IP linq dienstverlening, of volgens de overeengekomen detacheringtarieven worden doorberekend aan cliënt.
6. De controles die Managed Services uitvoert zijn in een aantal gevallen afhankelijk van de specifieke situatie per cliënt. Hierdoor kan het voorkomen dat niet alle controles bij iedere cliënt kunnen worden uitgevoerd en kan er dus sprake zijn van afwijkende service niveaus.
7. Indien zich een situatie voordoet zoals genoemd onder artikel 3.6 zal dit geen invloed hebben op de prijs en vindt er ook geen restitutie van het betaalde dienstverleningsovereenkomst bedrag plaats.
8. Periodiek, zoals vastgelegd in deze overeenkomst, zal IP linq een rapportage verstrekken aan cliënt. In deze rapportage wordt cliënt geïnformeerd over de status van de eigen IT omgeving, de geconstateerde onregelmatigheden en verstoringen, het aantal meldingen, de aard van de omvang van de meldingen en de uitgevoerde werkzaamheden van IP linq.
9. IP linq maakt voor Managed Services gebruik van monitoring en beheer software. Het gebruik van deze software is inbegrepen bij Managed Services. Deze software blijft te allen tijde eigendom van IP linq en zal, mits van toepassing, van de computersystemen bij cliënt worden verwijderd indien cliënt besluit niet langer gebruik te willen maken van Managed Services.
10. Managed Services kan alleen functioneren indien cliënt beschikt over een vaste internetverbinding met een vast IP adres. De kosten van deze verbinding zijn niet inbegrepen bij Managed Services.
11. Indien Managed Services niet kan functioneren door een verstoring of probleem in de onder artikel 3.10 genoemde verbinding kan dit niet leiden tot enige aansprakelijkheid van IP linq, uit welke hoofde dan ook.
12. Door het gebruik van Managed Services kan IP linq niet garanderen dat er geen storingen zullen optreden. Schade door storingen, calamiteiten of andere gebeurtenissen die nadelige gevolgen hebben voor cliënt kunnen niet leiden tot enige aansprakelijkheid van IP linq, uit welke hoofde dan ook.
13. Managed Services kan alleen in combinatie met ServiceDesk worden afgenomen. Daarnaast is een combinatie met Detachering mogelijk.
14. De Managed Services overeenkomst zal maandelijks vooraf gefactureerd worden, mits anders overeengekomen in deze overeenkomst.



Artikel 4. Detachering

1. Detachering geeft cliënt het recht op on-site IT-dienstverlening door specialisten van IP linq. Vooraf worden afspraken gemaakt over de aard, de omvang, de duur en de planning van de werkzaamheden. Indien beide partijen hier prijs op stellen en hiertoe besluiten kunnen de gemaakte afspraken worden vastgelegd in deze detacheringovereenkomst.

2. Detachering geeft IP linq een inspanningsverplichting tot het leveren van gekwalificeerd IT personeel. De inzet van IT specialisten bij cliënt kunnen nooit leiden tot enige aansprakelijkheid van IP linq, uit welke hoofde dan ook.

3. Cliënt blijft te allen tijde de leiding en verantwoordelijkheid houden over zijn eigen IT omgeving en het functioneren hiervan. De risico's van het uitvallen van automatiseringsfuncties worden nimmer door IP linq overgenomen, tenzij anders is afgesproken.

4. Aanpassingen in de gemaakte afspraken kunnen zowel mondeling als schriftelijk door cliënt als ook door IP linq kenbaar worden gemaakt. Deze aanpassingen kunnen alleen worden doorgevoerd wanneer zowel cliënt als IP linq hiermee akkoord gaan.

5. Detachering dient afgenomen te worden in blokken van minimaal 4 aaneengesloten werkuren alleen dan gelden de speciale tarieven en worden geen voorrijkosten in rekening gebracht.

6. Detachering kan door cliënt als losstaande dienstverlening worden afgenomen als ook in combinatie met ServiceDesk en Managed Services.