

SERVICE LEVEL AGREEMENT



SLA-versie	3.1
Datum	01-11-2020
Status	Definitief
Classificatie	Vertrouwelijk

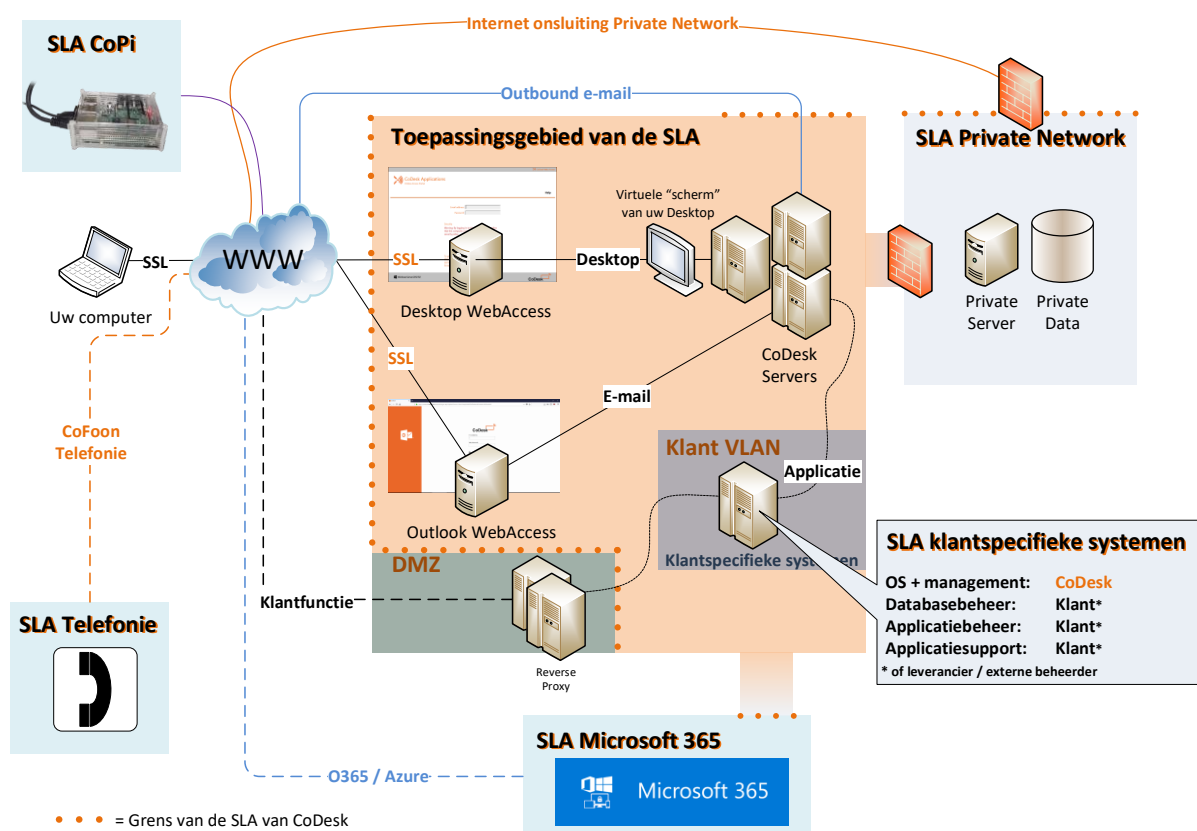
SERVICE NIVEAU BESCHRIJVING – SLA

Deze Service Level Agreement (SLA) beschrijft de rechten en de plichten van zowel CoDesk (ook aangeduid als Corporate Desktop) als de klant ten aanzien van de te leveren diensten (services). Daarnaast wordt hier aangegeven hoe de ondersteuning bij het gebruik van de diensten is.

De SLA is een aanvulling op hetgeen in de Algemene Voorwaarden van CoDesk is beschreven. Daar waar de SLA en de Algemene Voorwaarden elkaar tegenspreken, gaat de inhoud van de Algemene Voorwaarden voor.

1 Toepassingsgebied

Deze SLA heeft betrekking op de functionele inrichting van de omgeving van CoDesk zoals die voor klanten. Belangrijk is de begrenzing van dat gebied, waarbij het moment dat de diensten via het publieke internet aan de klant aangeboden worden, geldt als de grens.



Concreet betekent dit dat CoDesk alleen verantwoordelijk is voor het laten functioneren van de toegang tot de diensten binnen het datacenter en eventuele diensten die CoDesk voor haar klanten extern inkoop.

CoDesk is niet verantwoordelijk voor het functioneren van de (internet) verbinding, de inrichting van eigen hardware van de klant en alle verdere componenten die nodig zijn om de verbinding tot het datacenter van CoDesk tot stand te brengen.

Voor specifieke diensten zijn aparte onderdelen in deze SLA ingeruimd. Dit geldt voor klanten die de volgende diensten afnemen:

- Klantspecifieke systemen
- Private Network (VLAN's)
- Telefonie (CoFoan)
- CoPi
- Koppeling met Microsoft365 (voorheen Office365) en Azure

2 Duur van deze SLA

Deze SLA gaat in op moment dat de eerste onderdelen aan de klant worden opgeleverd tot het staken van de diensten aan de klant. CoDesk is gerechtigd de SLA aan te passen in verband met wetgeving, zodra leveranciers hun dienstverlening dwingend aanpassen of wanneer de kosten voor het in stand houden van deze SLA voor CoDesk met meer dan de normale prijsindexatie worden aangepast.

3 Geheimhouding

Alle zaken waarvan de klant in redelijkheid kan aannemen dat ze niet voor openbaring bedoelt zijn, zijn onderhevig aan geheimhouding door de klant. Bij twijfel worden deze vragen aan CoDesk voorgelegd.

De specifieke inrichting en opbouw van de CoDesk-omgeving valt onder het intellectueel eigendom van CoDesk. Anderzijds geldt dat de specifieke inrichting van de systemen door de klant door CoDesk niet met derden gedeeld wordt en deel uitmaakt van de geheimhoudingsplicht zoals die ook in de Algemene Voorwaarden is beschreven.

Buiten CoDesk en de klant om hebben derden zonder expliciete toestemming van de klant geen toegang tot de specifieke inrichting van de klant.

4 Gebruik van de omgeving

De inrichting van de CoDesk omgeving is bedoeld voor zakelijk gebruik. Inrichting, mogelijkheden, instellingen en beveiliging van de omgeving moeten dan ook in deze context begrepen worden. Mogelijkheden die consumenten op lokale computers hebben kunnen daarom niet als vergelijking dienen.

5 Beschikbaarheid

Beschikbaarheid is de mate waarin klanten gebruik kunnen maken van de diensten van CoDesk.

CoDesk garandeert een in de volgende paragraaf beschreven beschikbaarheid (uptime genoemd) van de onderdelen:

- de Desktop, met alle daar achter liggende systemen
- Exchange e-mail en agenda
- Toegangsportalen voor inloggen op de Desktop en/of de Webmail van de CoDesk
- Centrale opslag van data
- Applicaties en applicatieservers van klanten
- Databases en databaseservers van klanten
- Internet uplink vanuit het datacenter van CoDesk
- Stroom, koeling en huisvesting van servers

De beschikbaarheid wordt gemeten in een tijdsinterval van 1 kalenderjaar.

CoDesk kan de beschikbaarheid van haar diensten garanderen conform de op het moment van aanschaf door de leveranciers¹ van CoDesk uitgebrachte specificaties van de benodigde componenten.

CoDesk berekent de tijdsperiode van de beschikbaarheid van haar dienstverlening op basis van de tijd die verstrijkt tussen het door CoDesk aannemen en vastleggen van de melding van de klant en het oplossen van de melding. Deze tijd geldt als de tijdsperiode waarin de dienst niet beschikbaar is geweest en wordt als 'downtime' aangemerkt.

De beschikbaarheid van de infrastructuur van CoDesk wordt berekend via de formule

$$\text{Uptime percentage} = 100\% * (\text{normale bedrijfstijd} - \text{downtime}) / \text{normale bedrijfstijd}$$

De normale bedrijfstijd is hier de periode waarover gemeten wordt (1 jaar).

5.1 Uptime garantie 99,9%

De diensten kennen een uptime garantie van minimaal 99,9% tijdens kantooruren, gemeten vanaf het punt van binnenkomst van de omgeving tot aan de diensten zelf.

¹ Denk aan bijvoorbeeld Microsoft, Ivanti en Tuxis

Kantooruren zijn de uren op werkdagen tussen 08:00 en 17:00 uur. Alle erkende Nederlandse feestdagen zijn geen werkdagen: <http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/vragen-en-antwoorden/welke-feestdagen-kent-nederland-en-wanneer-worden-ze-gevierd.html>

5.2 Uptime garantie 99,5% tijdens servicewindows

De diensten kennen een uptime garantie van minimaal 99,5% tijdens servicewindows, gemeten vanaf het punt van binnenkomst van de omgeving tot aan de diensten zelf..

5.3 Uitbreiding indien overeengekomen: 24 uren support

De uitbreiding van de maximale garantie met '24 uur'-support houdt in dat er 365 dagen per jaar en de uren buiten de openingstijden van de helpdesk telefonische support beschikbaar is indien de diensten niet beschikbaar zijn.

Afhandeling van meldingen die geen betrekking hebben op de beschikbaarheid van de diensten worden op basis van nacalculatie uitgevoerd, met minimale facturatie van 1 uur.

5.4 Beschikbaarheid van eigen applicaties

Eigen² applicaties en andere faciliteiten die door leveranciers van de klant geleverd worden vallen niet onder de hierboven beschreven garantie.

CoDesk kan de beschikbaarheid van haar diensten voor wat betreft door de klant zelf ingebrachte applicaties slechts garanderen op basis van de door de klant uitgevoerde verificatie van de diensten en verkregen medewerking van de applicatieleverancier(s).

5.5 Servicewindow

Op gezette tijden is (preventief) onderhoud en (technisch) applicatiebeheer noodzakelijk aan het netwerk en de systemen. Tijdens onderhoud bestaat de mogelijkheid dat de dienstverlening (deels) kort onderbroken wordt.

Voor onderhoud is een "servicewindow" nodig. Het algemene servicewindow beslaat de weekenden en werkdagen van 's avonds 19:00 uur tot 's ochtends 07:00 uur. Hoewel er niet vaak gebruik van wordt gemaakt is CoDesk -na communicatie hieromtrent- vrij in deze periode onderhoud te plegen. De start van werkzaamheden wordt waar mogelijk later in de avond gepland, zodat er nog minder hinder is.

Waar mogelijk wordt onderhoud gekoppeld aan het nachtelijk herstarten van servers tussen 01:00 en 03:00 uur.

Voor vast onderhoud zoals het uitvoeren van applicatie-updates wordt steeds de donderdagavond gekozen. Deze donderdagavond wordt 'Update Thursday' genoemd.

Van geplande onderhoudswerkzaamheden die als storend kunnen worden ervaren, wordt een klant per e-mail of andere gepaste wijze tijdig op de hoogte gesteld.

Tijdig moet gezien worden in relatie tot de noodzaak, urgentie, impact en de omvang van de werkzaamheden.

5.5.1 Updates op OS-niveau / standaard platform

CoDesk voert wekelijks onderhoud op het niveau van het OS of andere algemene inrichtingen uit in de nacht van zaterdag op zondag tot en met de zondagochtend 08:00 uur.

5.5.2 Updates boven OS-niveau / standaard platform

Daar waar CoDesk namens of ten behoeve van de klant onderhoud uitvoert aan de specifieke inrichting van de klant worden deze werkzaamheden op donderdagavond na 18:00 gepland tenzij anders is overeengekomen.

5.5.3 Onderhoud in bijzondere gevallen

Daar waar er onderhoud nodig is i.v.m. calamiteiten, beveiliging of onderhoud van het datacenter wordt onderhoud in goed overleg tussen klant en CoDesk uitgevoerd. Communicatie vindt plaats zo snel mogelijk nadat een noodzaak tot onderhoud zich aandient.

² Eigen = niet beschreven als standaard onderdeel van de CoDesk diensten.

5.5.4 Rebootschema en back-up

Naast onderhoud worden 's nachts het merendeel van onze servers opnieuw opgestart of ververs. Dat gebeurt tussen 01:00 en 06:00 uur. Tevens worden er 's nachts back-ups gemaakt. Ook dat kan een kleine verstoring geven.

Alle andere servers en klantspecifieke servers worden wekelijks gereboot in de nacht van zaterdag op zondag,, tenzij dit anders met de klant is overeengekomen.

5.6 Downtime

Het niet beschikbaar zijn van servers of data wordt in de volgende situaties niet tot downtime gerekend:

- Gepland en tijdig gecommuniceerd onderhoud binnen het servicewindow
- Spoedeisend onderhoud i.v.m. security en dreigende calamiteiten, al dan niet op last van een leverancier van de klant
- Onderhoud op een met de klant expliciet overeengekomen tijdstip
- Hinder die verband houdt met het uitvoeren van de back-ups
- Hinder die verband houdt met herstarten of verversen van servers tussen 01:00 en 03:00 uur 's nachts
- Het verzoek om wegens onderhoud uit te loggen om daarna direct weer in te kunnen loggen
- Objectieve overmacht die buiten de macht van CoDesk valt en verstoringen die niet zonder onevenredige voorzorgsmaatregelen en bijbehorende kosten te voorkomen zijn.

6 Changes

6.1 Standaard changes

Een Standaard Change is een wijziging waarvan alle benodigde componenten, activiteiten, kosten en werkzaamheden van te voren zijn bepaald en vastgelegd.

6.1.1 Doorlooptijd standaard changes

De belangrijkste standaard changes in deze context zijn:

- | | |
|-----------------------------------|---|
| • Aanpassing specificaties server | 5 werk dagen |
| • Aanvraag nieuwe server | 10 werkdagen |
| • Configuratie nieuwe server | 5 werkdagen (na oplevering door het datacenter) |
| • Aanpassing Firewall Datacenter | 15 werkdagen |
| • Aanpassing Firewall VLAN | 5 werkdagen |

Het betreft hier maximale doorlooptijd. Doorlooptijd gaat in zodra een volledige aanvraag in behandeling is genomen.

6.2 Niet-standaard changes

Niet-standaard Changes zijn wijzigingen waarvan de impact en de benodigde componenten, activiteiten, kosten en werkzaamheden onbekend zijn. Het is daarom nodig om een dergelijke aanvraag eerst te onderzoeken op het risico en de impact voordat hij wordt uitgevoerd.

De impact, uitvoering en planning van een dergelijke wijziging wordt in onderling overleg binnen CoDesk vastgesteld en wordt na akkoord ingepland en uitgevoerd.

Sommige niet-standaard changes zijn dusdanig omvangrijk danwel complex, dat deze als project worden geclassificeerd. Verwerkingstijd van projecten wordt in overleg tussen CoDesk en de klant vastgesteld.

6.3 Speed changes

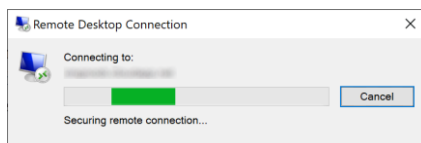
Indien de klant aangeeft dat een change spoed heeft, overlegt CoDesk met de klant over de aanpak, impact en eventuele kosten om de change direct door te kunnen voeren. De overeengekomen aanpak wordt door de klant per e-mail aan CoDesk bevestigd.

7 Performance

De performance in deze context is de snelheid waarmee de diensten reageren op input en vervolgens weer output leveren.

7.1 Inloggen op de Desktop

CoDesk hanteert 30 seconden als richtlijn voor het inloggen, maar de inlogtijd mag maximaal 1 minuut duren, gerekend vanaf het invoeren van de logingegevens. De tijd wordt gemeten op basis van een account met 1 home drive en zonder toegewezen applicaties, shares en gekoppelde printers. De meting beslaat de tijd dat de remote desktopsessie is opgestart. Dus nadat deze stap (securing remote connection) is afgerond (waar de lokale computer nog bezig is met de connectie te leggen):



CoDesk is niet verantwoordelijk voor afwijkingen in de gegarandeerde inlogtijden door persoonlijke keuzes. Verdragende factoren t.a.v. inlogtijden zijn onder andere:

- Hoeveelheid persoonlijke instellingen en applicaties die geladen moeten worden
- Aantal gekoppelde printers, lokale schijven, randapparatuur
- Koppelingen met eigen applicaties

7.2 (Internet) connectie

CoDesk is niet verantwoordelijk voor lokale verdragende factoren t.a.v. performance. Deze factoren zijn onder andere:

- Gebruik van uw (Internet)verbinding voor andere zaken dan de Desktop. Denk aan internetradio, online video, Internetbellen
- Gebruik van lokale hardware waarbij dataverkeer optreedt, zoals printopdrachten of het uploaden van ingescande documenten
- Surfgedrag van collega's of huisgenoten die dezelfde Internet connectie gebruiken
- Gebruik van lokale USB en DVD mogelijkheden om data op te slaan en te lezen
- Lokale applicaties die de lokale bronnen (processor, werkgeheugen en buffers) zwaar tot volledig benutten
- Downloaden / Uploaden van gegevens
- Gebruik van draadloos Internet (WIFI)
- Problemen in uw lokale netwerk (LAN)

CoDesk is niet verantwoordelijk de kwaliteit en betrouwbaarheid van de door de klant gekozen (Internet) verbindingen.

U dient zich er zelf van te vergewissen dat de verbinding stabiel en voldoende ruim bemeten is. Indien u zich beroept op het correct functioneren van uw verbinding dient u de technische gegevens en rapportages over de betrokken periode aan te leveren aan CoDesk.

Waar nodig kan CoDesk op verzoek van de klant een meting op locatie laten uitvoeren. Hieraan zijn kosten verbonden voor de klant.

7.3 Performance van eigen applicaties

Metingen ten behoeve van applicaties die door uw leveranciers worden aangeleverd kunnen alleen uitgevoerd worden als de leverancier aangeeft wat en hoe er gemeten moeten worden en wat de "baselines" zijn. Dat betekent dat leveranciers moeten aangeven wat, hoe en wanneer gemeten moet worden. Opgegeven criteria moeten aantoonbaar redelijk en/of in gebruik zijn in een vergelijkbare situatie. Het inrichten van deze metingen kan door CoDesk als meerwerk worden aangemerkt.

7.4 Performance van klantspecifieke systemen

CoDesk past niet op eigen initiatief een specifieke installatie van een klant aan om ondercapaciteit of performance degradatie te verhelpen.

De performance van de server op basis van de meetwaarden van de sensors is alleen te kwalificeren als de klant de instellingen per (extra) sensor voor 'waarschuwing' en 'fout' kan duiden. De klant is altijd zelf verantwoordelijk voor de juiste sizing van de resources van de server.

Metingen ten behoeve van toepassingen kunnen alleen uitgevoerd worden als de klant of zijn leverancier aangeeft wat en hoe er gemeten moeten worden en wat de “baselines” zijn. Het inrichten van deze metingen kan door CoDesk als meerwerk worden aangemerkt.

8 Meten van performance en beschikbaarheid

Performance en beschikbaarheid van de omgeving wordt gemeten op basis van:

- Snelheid van inloggen door doorlopende en geautomatiseerde testlogins op het inlogportaal
- Metingen van de belangrijkste prestatie-indicatoren van servers:
 - o Uptime
 - o Belasting van de processor(en)
 - o Gebruik van het werkgeheugen
 - o Gebruik van de geheugenbuffer(s)
 - o Schrijf en lees operaties van de schijven
 - o Belasting van de netwerkkaart(en)
- Aantal ingelogde accounts

Deze cijfers worden in rapportagevorm aan klanten ter beschikking gesteld indien daar een gegronde aanleiding voor is. CoDesk kan het aanleveren van deze rapportages als meerwerk aanmerken.

9 Functionaliteit

CoDesk biedt haar dienstverlening aan op basis van de beste toepassingen in de markt. De geboden functionaliteit is daarmee maximaal, maar daarmee ook begrensd tot de specificaties van de toepassingen in de geboden omgeving.

9.1 Gelijktijdig gebruik van applicaties

Het gebruik van applicaties naast elkaar binnen 1 sessie is beperkt tot een door CoDesk te bepalen aantal applicaties. Voor klanten die meer applicaties gelijktijdig willen gebruiken kan een aanpassing plaatsvinden. Dit kan eventueel leiden tot extra kosten.

9.2 Extra gebruik van werkgeheugen

Het gebruik van applicaties naast elkaar vraagt werkgeheugen (ook wel aangeduid als RAM). CoDesk zorgt voor voldoende werkgeheugen voor zakelijk gebruik uitgaande van het gebruik van e-mail, Office-applicaties, een PDF-lezer en het openen van een webbrowser. Deze hoeveelheid werkgeheugen wordt jaarlijks door CoDesk geëvalueerd en waar nodig verhoogd.

Voor klanten die meer werkgeheugen wensen kan een aanpassing plaatsvinden. Dit kan eventueel leiden tot extra kosten.

9.3 Software van derden

Functionaliteit van software wordt gegarandeerd door de applicatieleverancier of zijn distributeur. CoDesk spant zich in om alle functionaliteit volgens specificatie van de leverancier in de gekozen architectuur aan te bieden.

CoDesk gaat uit van de meeste recente, stabiele versie van een applicatie die geschikt is voor de OS-versie van de servers bij CoDesk. De klant draagt zorg voor de passende licenties voor de applicatie en eventuele onderliggende randvoorwaarden.

Aanpassingen die te maken hebben met afwijkingen van deze standaard worden als meerwerk beschouwd.

De leverancier of distributeur dient CoDesk hierbij te begeleiden of te instrueren. Het risico van het achterwege blijven van deze ondersteuning of geschikte instructies ligt bij de klant.

9.4 Randapparatuur

Functionaliteit van randapparatuur wordt gegarandeerd door de leverancier of distributeur. CoDesk spant zich in om alle functionaliteit volgens specificatie van de leverancier in de gekozen architectuur aan te bieden.

De leverancier of distributeur dient CoDesk hierbij te begeleiden of te instrueren. Het risico van het achterwege blijven van deze ondersteuning of geschikte instructies ligt bij de klant.

Gebruik van randapparatuur die niet gecertificeerd is om te werken met de meest recente versie van Windows Server, Windows 10 en/of Office gebeurt voor eigen risico van de klant. CoDesk zal zich inspannen een werkende configuratie op te leveren, maar is daar niet toe gehouden. Extra inspanningen kunnen als meerwerk worden aangemerkt.

9.5 Printers

Van printers is bekend dat ze in een remote desktop omgeving niet in alle gevallen alle functionaliteit bieden die een printer in een lokale omgeving wel biedt. CoDesk kan dan ook geen garantie geven dat een printer met alle mogelijke opties werkt binnen haar omgeving.

Van diverse software is bekend dat de ingebouwde printeraansturing niet altijd specifieke taken of settings goed ondersteunt. Dit kan per applicatie en per printer verschillen.

CoDesk test haar printerfunctionaliteit door vanuit Microsoft Office applicaties (Outlook, Word, Excel en PowerPoint) documenten te printen. Als deze documenten goed geprint worden geldt de printer als 'geschikt'. Problemen die daarna optreden bij gebruik vanuit andere applicaties zijn onderwerp van onderzoek voor de desbetreffende applicatieleverancier.

CoDesk gebruikt bij voorkeur 'universal printer drivers'. Specifieke printerdrivers worden niet zonder meer geïnstalleerd binnen shared omgevingen.

Voor het garanderen van performance geldt een aantal van maximaal 5 gekoppelde printers binnen een sessie. Meer printers koppelen is mogelijk, maar kan leiden tot niet aan CoDesk verwijtbaar performanceverlies en vertraging van de login procedure.

10 Rapportages

CoDesk hecht aan een factuuropbouw die door klanten eenvoudig te controleren is. Daarom zijn alle factuuronderdelen direct te controleren via rapportages.

Voor **shared** omgevingen zijn deze gegevens standaard aanwezig:

- o Aantal accounts binnen uw omgeving
- o Aantal mailboxen,
- o Toegekende applicaties
- o Verbruik storage data binnen uw omgeving
- o Aantal facturabele meldingen en changes

Deze gegevens zijn door de klant zelf op te vragen via ITM

Voor **dedicated** omgevingen zijn deze gegevens hetzelfde als bij 'shared' met daarbij (online beschikbaar):

- o Metingen van de key performance indicatoren van de aan de klant toegewezen servers, te weten:
 - o Belasting van de processor(en)
 - o Gebruik van het werkgeheugen
 - o Gebruik van de dataopslag per server

Deze gegevens zijn door de klant zelf op te vragen via ITM en PRTG

Op verzoek zijn de (meer uitgebreide) gegevens tot maximaal een jaar (365 dagen) terug op te vragen. Dit kan als meerwerk worden aangemerkt.

11 Ondersteuning

CoDesk verleent ondersteuning op basis van ITIL-standaarden. ITIL is de facto de internationale standaard als het gaat om het inrichten van een ICT beheer-omgeving.

11.1 Bereikbaarheid van de helpdesk

De helpdesk van CoDesk is op werkdagen van 08:30 tot 17:00 te bereiken voor vragen en verzoeken van klanten.

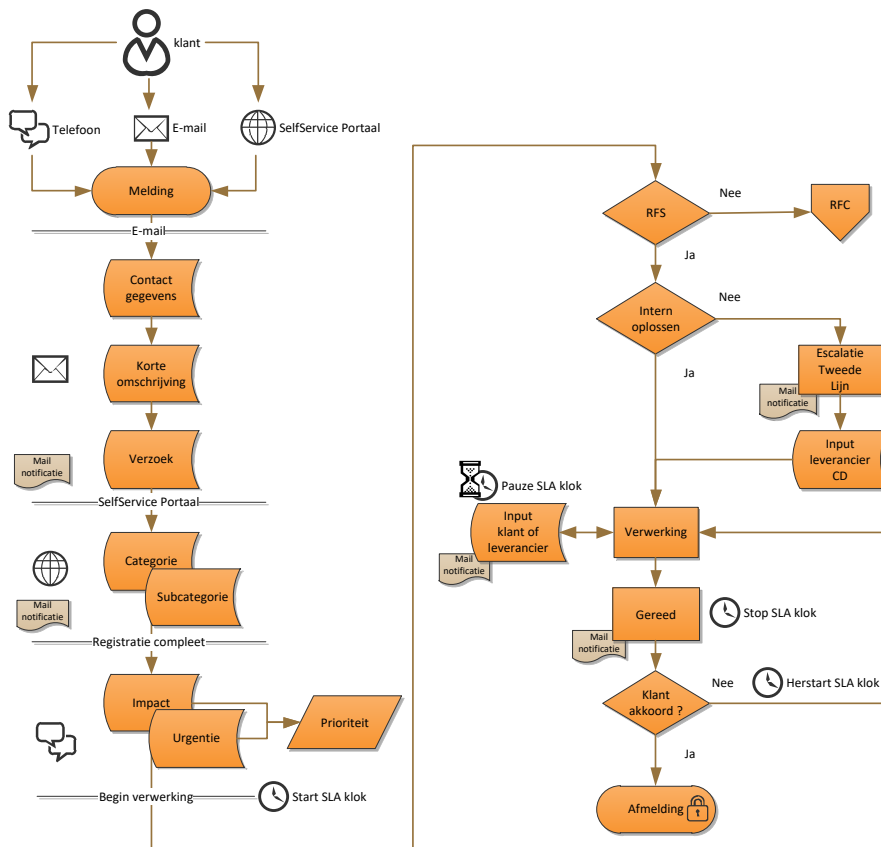
11.2 Contact met de Helpdesk

De helpdesk is ingericht op het beantwoorden van technisch inhoudelijk meldingen, registreren van wijzigingsverzoeken, gebruikersvragen en klachten of suggesties.

Functionele vragen worden alleen behandeld ten aanzien van de configuratie, gebruik en facturatie van de Desktop. Inhoudelijke support op applicaties valt buiten de werkzaamheden van de helpdesk. Daartoe moet de klant zich tot de applicatieleverancier wenden.

De Helpdesk is bereikbaar per:

- Telefoon (voor storingen met een spoedeisend karakter)
- E-mail
- Self Service portaal



Contact met de helpdesk per mail en Self Service portaal is gratis. Voor telefonische support bij een niet spoedeisende storing die niet te wijten is aan CoDesk, wijzigingsverzoeken en gebruikersvragen is in beginsel een bedrag per melding verschuldigd. Alle andere telefonische meldingen worden vanzelfsprekend niet gefactureerd.

Alle ondersteuning die niet binnen de scope van diensten van CoDesk vallen, zoals contact met de applicatieleverancier van de klant of hulp bij functionele zaken rondom een applicatie gelden als meerwerk en worden met afronding op een half uur gefactureerd.

CoDesk mag een verzoek van elke medewerker van een klant die zich voor support meldt aannemen als opdracht met impliciete goedkeuring van de klant, tenzij dit anders is overeengekomen.

11.3 Registratie van meldingen

Na binnenkomst van een melding maakt de helpdesk allereerst een onderscheid in het soort melding. Er zijn 4 mogelijkheden:

- Vraag

- Wijziging
- Storing
- Opmerking (zoals klacht, suggestie, compliment)

Van elke melding uit deze onderverdeling wordt een opvolgende meldingsnummer aangemaakt. Dit nummer is het referentienummer.

11.4 Categorie en Subcategorie

CoDesk wijst voor een goede rapportage een categorisatie en subcategorie toe aan ontvangen meldingen.

11.5 Impact van een melding

Daarna wordt de impact bepaald door het aantal personen of vestigingen waar de melding betrekking op heeft

1. Enkele gebruiker
2. Meerdere gebruiker
3. Enkele klanten
4. Meerdere klanten
5. Alle klanten

11.6 Urgentie van een melding

CoDesk hanteert de volgende indeling naar urgentie van meldingen

1. **Geen urgentie** - De dienstverlening vertoont geen tekortkomingen
2. **Beperkingen** - De dienstverlening kan alleen met een beperkte functionaliteit worden gebruikt
3. **Hinder** - De dienstverlening vertoont hinderlijke tekortkomingen maar kan worden gebruikt
4. **Onwerkbaar** - De dienstverlening is (nagenoeg) niet beschikbaar

11.7 Prioriteit van een melding

De behandeltijd wordt bepaald aan de hand van de matrix waarin impact en urgentie samenkomen en de prioriteit bepalen.

Prio 1 (Direct)	- Directe start met het vinden van een oplossing of work-around
Prio 2 (Hoog)	- Oplossing of work-around binnen 4 werkuren
Prio 3 (Gemiddeld)	- Oplossing of work-around: binnen 8 werkuren
Prio 4 (Laag)	- Oplossing of work-around: binnen 16 werkuren
Prio 5 (Geen)	- behandeling binnen 40 werkuren

Nota bene: De behandeltijd gaat in op het moment van ontvangst van de melding.

Prioriteitenmatrix	Alle locaties	Meerdere locaties	Enkele locaties	Enkele Desktops	1 Desktop
(Nagenoeg) onwerkbaar	Direct	Direct	Binnen 4 uur	Binnen 8 uur	Binnen 16 uur
Beperkte functionaliteit	Binnen 4 uur	Binnen 4 uur	Binnen 4 uur	Binnen 8 uur	Binnen 16 uur
Hinderlijke tekortkomingen	Binnen 8 uur	Binnen 8 uur	Binnen 8 uur	Binnen 8 uur	Binnen 16 uur
Wijzigingsverzoek of klacht	Binnen 16 uur	Binnen 16 uur	Binnen 16 uur	Binnen 16 uur	Binnen 16 uur
Vraag of suggestie	Binnen 40 uur	Binnen 40 uur	Binnen 40 uur	Binnen 40 uur	Binnen 40 uur

11.8 Status van een melding

CoDesk hanteert de volgende indeling naar status van meldingen

1. **In behandeling** - De behandeling loopt of is weer hervat
2. **Wacht op input klant** - De klant moet een actie uitvoeren
3. **Wacht op klant leverancier** - De leverancier van de klant moet een actie uitvoeren
4. **Wacht op CD leverancier** - De leverancier van CoDesk moet een actie uitvoeren
5. **Gereed** - De melding is gereed gemeld
6. **Gesloten** - De melding is gesloten
7. **Heropend** - De melding is heropend na gereedmelding
8. **Bijgewerkt** - De melding is voorzien van input na een wacht-status
9. **Verwerkt tot RFC-aanvraag** - De melding is omgezet in een RFC-aanvraag

11.9 E-mail notificatie, gereed melden en afmelden

CoDesk meldt de behandeling van meldingen als 'gereed' op het moment dat deze opgelost / beantwoord is. In het geval van meldingen die direct telefonisch worden afgedaan volgt géén e-mail bericht met daarin het meldingsnummer en ook géén e-mail bericht ter gereedmelding.

In alle gevallen ontvangt de aanmelder per e-mail een ontvangstbevestiging met daarin vermeld het meldingsnummer.

Bij gereedmelding ontvangt de aanmelder vervolgens een e-mail aangegeven met daarin de details van afhandeling.

Een klant die zich niet kan vinden in het geboden antwoord of de behandeling, kan de melding weer (laten) heropenen. De status 'gereed' vervalt dan weer en de behandeltijd loopt dan weer verder.

Alle meldingen met de status 'gereed' worden na 7 dagen automatisch 'afgemeld' en na 365 dagen gearchiveerd. Een afgemelde melding kan niet meer worden heropend.

12 Data

12.1 Aanleveren van data

Te converteren of te migreren data wordt de klant opgeleverd via een beveiligde, online methode. Deze methode wordt in overleg met CoDesk bepaald.

Conversie van oude en niet gangbare bestanden en bestandsformats of vervuilde bestanden kan door CoDesk worden verzorgd als meerwerk. Schade door virussen en gebreken in aangeleverde bestanden is voor rekening van de klant.

Onder gangbare bestandsformats verstaat CoDesk:

- Alle MS-Office bestanden
- CSV, XML, JSON en TXT-bestanden
- Databasebestanden van gehoste applicaties

De klant dient de data (inclusief e-mail bestanden) voor aanlevering op te schonen. Data dient per medewerker overzichtelijk in een map te staan met de naam van de medewerker van wie deze data is. De inrichting van de mappen moet consistent zijn.

Outlookgegevens worden door de klant aangeleverd via online toegang of in een .PST-bestandsformaat. In dat laatste dient de persoonsnaam (medewerker) van de desbetreffende outlookgebruiker in de bestandsnaam opgenomen te zijn. Hulp bij conversie kan door CoDesk geboden worden als meerwerk.

De klant controleert terstond na dataconversie of datamigratie de verwerkte data op juistheid, volledigheid en tijdigheid. Geconstateerde gebreken worden direct aan de helpdesk gemeld, met opgave van vindplaats, huidige en de verwachte status van de data.

CoDesk migreert éénmalig de data van van klant vallen naar het datacenter van CoDesk. Een herhaling of een correctie van een migratie wegens een fout die niet aan CoDesk is te wijten geldt als meerwerk

12.2 Verwerkersovereenkomst verplicht i.v.m. opslaan van data

CoDesk wordt door het (faciliteren van het) opslaan van data van klanten in het kader van privacywetgeving (voorheen de Wet bescherming Persoonsgegevens, ofwel de Wpb, thans de AVG) aangemerkt als 'verwerker' van die data, met bijbehorende rechten plichten voor zowel CoDesk als de eigenaar van de data. Dit is uitgewerkt in een separate bewerkersovereenkomst die door beide partijen getekend **moet*** worden.

In deze verwerkersovereenkomst zitten meerdere bijlagen opgenomen:

- **De Privacy bijsluiter.**
Hierin staat beschreven welke informatie CoDesk opslaat en hoe daar mee omgegaan wordt.
- **Technische en Organisatorische Maatregelen**
Hierin staat beschreven hoe CoDesk via diverse maatregelen de kwaliteit van haar diensten waarborgt.
- **FAQ's o.b.v. vragen van auditors**
Een antwoord op standaard vragen die auditors en accountants stellen aan klanten t.a.v. informatiebeveiliging.

** Ook vanuit het perspectief van klanten is het vanwege wetgeving absoluut noodzakelijk dat een klant sluitende afspraken met een 'verwerker' zoals CoDesk maakt.*

13 Applicaties

13.1 Nieuwe applicaties

Het installeren van nieuwe applicaties zonder overleg met CoDesk wordt verhinderd om een goede performance te kunnen garanderen. Dit wil niet zeggen dat we er niet aan meewerken!

Voor het installeren van eigen applicaties neemt een klant contact op met onze helpdesk. De aanpak en mogelijke alternatieven worden dan bekeken.

Het ter beschikking stellen van nieuwe applicaties wordt door CoDesk in beginsel als meerwerk aangemerkt. CoDesk is gerechtigd de gemaakte kosten achteraf in rekening te brengen. Extra kosten zijn onder andere het vergroten van beschikbare schijfruimte, bandbreedte van netwerkverbindingen en extra belasting van processorcapaciteit.

13.2 Upgrades en grote updates van applicaties

Een update van een applicatie is een kleine aanpassing van een applicatie die geen verandering vraagt van de technische installatie, behalve dan het vervangen van bestanden.

Upgrades van applicaties herkent men doorgaans aan een nieuw versienummer, bijvoorbeeld van 1.x naar 2.x. Grote updates herkent men aan het oplopen van het eerste nummer na de punt in het versienummer. Bijvoorbeeld een update van 1.1.4 naar 1.2.0.

Upgrades van applicaties of updates die functionaliteit of techniek in grote mate veranderen worden gelijk gesteld met nieuwe applicatie, zoals besproken in de vorige paragraaf.

13.3 Installatie van updates

Voor de installatie van een nieuwe applicatie update ziet CoDesk graag dat het initiatief bij de applicatiebeheerder van de klant ligt. De applicatiebeheerder is een bij de klant aangewezen medewerker die eerste aanspreekpunt is voor deze applicatie voor zowel de interne organisatie als voor CoDesk.

De klant zelf is meestal licentiehouder en zal door de leverancier als eerste worden geïnformeerd over nieuwe versies. De klant kan vervolgens CoDesk verzoeken, via een melding aan de helpdesk, deze nieuwe update in te plannen voor installatie.

Het uitvoeren van een update is een aanpassing van de overeengekomen omgeving en wordt daarom als meerwerk opgenomen in de facturatie, tenzij deze updates vallen binnen het met de klant afgesproken contract.

CoDesk verwerkt updates op basis van door de klant aangeleverde software en instructies. Deze zaken worden tijdig aangeboden aan CoDesk. Alleen daar waar dit technisch onmogelijk of onredelijk bezwarend is voor de klant regelt CoDesk het ophalen van de data voor zover dat juridisch kan en mag van de applicatieleverancier.

CoDesk werkt actief mee aan het vergemakkelijken en overdragen van updatewerkzaamheden aan de klant of applicatieleverancier. De kosten voor het uitvoeren van de updates door CoDesk worden hiermee voorkomen. Aan het ontwikkelen en onderhouden van deze mogelijkheden kunnen wel kosten verbonden zijn.

13.3.1 Installatie na sommatie door leverancier

Indien de leverancier van een applicatie een nieuwe versie, dan wel een update van haar software als noodzakelijk betitelt en CoDesk adviseert of sommeert deze te installeren dan wordt hiermee impliciete toestemming van de klant aangenomen.

13.3.2 Verrekening extra benodigde capaciteit

Indien installatie van nieuwe versies of updates meer capaciteit vergt, is CoDesk gerechtigd naar rato van het extra capaciteitsbeslag een verhoging van de maandelijkse vergoeding door te berekenen. CoDesk zal de klant hierover informeren en eventuele alternatieven bespreken.

13.4 Uitvoeren van updates / 'Update Thursday'

In het kader van planning intern en extern organiseert CoDesk alle updateactiviteiten op donderdagen na 18:00 uur voor niet storende werkzaamheden. Voor werkzaamheden die een storend effect kunnen hebben is de aanvangstijd gesteld op 20:30.

Voor onderhoud waarbij bedrijfskritische onderdelen onderbroken moeten worden is aanvangstijd van de werkzaamheden na 22:30. In overleg met betrokken klanten kan een andere planning gelden.

Alle tijdig aangemelde updates worden -mits uitvoerbaar- in 1 avond uitgevoerd. Tijdig betekent minimaal een week van te voren, maar kan langer zijn als er meer voorbereiding vereist is.

CoDesk voert de aangevraagde updates uit in opdracht van haar klanten op basis van aangeleverde instructies. Om correcte werking van de software na de update te kunnen testen dient de klant CoDesk te voorzien van een testaccount en instructie wat en hoe te testen.

Voor updates die niet op 'Update Thursday' kunnen plaatsvinden hanteert CoDesk een apart tarief.

13.5 Ontvlechten van data

In een aantal gevallen, zoals bij afsplitsing of beëindiging van een samenwerkingsverband tussen klanten, kan het nodig zijn de opgeslagen data te ontvlechten. Het ontvlechten kan een lastig en langdurig karwei zijn, waarbij CoDesk niet kan bepalen wie de rechtmatige eigenaar van de delen van de informatie is.

De kosten voor deze ontvlechting worden door CoDesk in rekening gebracht. Indien ontvlechting dient ter splitsing van data ten behoeve van 2 of meer partijen, gaat CoDesk niet eerder over tot ontvlechting dan nadat alle betrokken partijen CoDesk schriftelijk opdracht tot ontvlechting hebben gegeven, vergezeld van duidelijke instructies of begeleiding en onder acceptatie van de te verwachten kosten door beide partijen, de toepasselijke algemene voorwaarden en vrijwaring van CoDesk voor alle aansprakelijkheid.

14 Back-ups en restore

CoDesk verplicht zich om back-ups te maken van de data die volgens de dienstbeschrijving is opgeslagen binnen haar omgeving. De aanpak van back-up is afhankelijk van de context.

CoDesk is vrij op elk moment een andere vorm van back-up te kiezen die functioneel aan dezelfde eisen voldoet.

14.1.1 File back-ups

CoDesk hanteert daarbij het volgende schema voor data op de fileservers:

- Minimaal 1 dag back-up van de data van de voorafgaande dag
- De laatste 30 dagen als back-up op harddisk
- 12 maand back-ups van de data over de voorafgaande kalendermaand.

De back-ups worden op kantoordagen dagelijks uitgevoerd buiten kantoor tijden. In het weekend vindt eenmaal een back-up plaats.

CoDesk bewaart de uitgevoerde maand back-ups gedurende een periode van 1 jaar (12 maanden).

Van elk jaar wordt 1 back-up bewaard. Deze back-up wordt 10 jaar bewaard of per jaar aan de klant uitgeleverd op een gangbaar medium.

De klant kan CoDesk verzoeken een incidentele back-up uit te voeren. De kosten hiervan worden door CoDesk in rekening gebracht als meerwerk.

De volgende bestanden worden NIET in de back-up meegenomen:

- Cookies
- Recycle Bin
- Alle bestanden waarvan de naam begint met een ~ (een tilde)
- Alle folders met de naam Cache
- Alle folders met naam TMP en TEMP
- Downloadfolders van de diverse browsers

14.1.2 Mailbox back-ups

Zie file storage maar met een back-up op harddisk van minimaal de laatste 14 dagen.

Voor public folders geldt een best effort protocol. Aangeraden wordt om deze toepassing om te zetten naar echte mailboxen aangezien Microsoft deze functionaliteit aan het afbouwen is.

14.1.3 Archief back-ups

Archiefshares worden **niet** van een back-up voorzien. De opslag is op zichzelf op meerdere manier redundant uitgevoerd om beschikbaarheid te garanderen. Dit laat echter onverlet dat een bestand dat is verwijderd of corrupt is geraakt niet meer teruggehaald kan worden.

Indien er voor data op archief storage toch een vorm van back-up nodig is, dan kan CoDesk daar in overleg in voorzien. Deze aanpassingen kunnen dan als meerwerk worden aangemerkt.

14.1.4 Databaseback-ups

Klantspecifieke databases worden door CoDesk alleen voorzien van een geautomatiseerde back-up als de klant aangeeft welke data op welk moment naar back-up geschreven moeten worden en de omgeving van de klant hiertoe de mogelijkheid biedt. Aan de opzet van een specifieke back-upoplossing kunnen kosten verbonden zijn. Aan de benodigde opslagcapaciteit zijn altijd kosten verbonden.

De bewaartermijn en de plaats van de back-up is in overleg met CoDesk te bepalen.

14.1.5 Controle op data-integriteit en back-up

CoDesk kan maar ten dele instaan voor het succesvol verlopen van de back-up. Bestanden die 'gelockt' zijn kunnen doorgaans niet meegenomen worden in een back-up. De controle op / over dergelijke bestanden ligt de klant.

De klant krijgt voor klantspecifieke onderdelen desgewenst een rapportage over het verlopen van de back-up met daarin een overzicht van mislukte / overgeslagen bestanden. Indien mogelijk vermeldt CoDesk daar de reden bij indien dat redelijkerwijs is te achterhalen.

CoDesk controleert alleen de integriteit van back-ups indien daar een geautomatiseerde oplossing voor is met een objectieve maatstaf ter controle. Deze controle moet expliciet overeengekomen zijn met CoDesk.

In alle andere gevallen is alleen de klant zelf in staat om een back-up en restore te testen en te bepalen of een restore qua inhoud en functionaliteit voldoet aan de eigen eisen.

14.1.6 Extra tools

Indien een back-up en/of restore alleen is uit te voeren via andere tools dan die welke CoDesk zelf hanteert en voor de klant kan en mag inzetten, dan is een dergelijke tool alleen in te zetten op kosten van de klant en indien deze tool past binnen de omgeving van CoDesk.

14.1.1 Geautomatiseerde installatie

Van alle klantspecifieke servers wordt door CoDesk een geautomatiseerde basisinstallatie bijgehouden. Deze kan ook als restore dienen, maar alleen tot het punt waar de klant en/of de het doel dit toelaat.

Voor de klantspecifieke toepassingen is het aan de klant om het geautomatiseerde deel te (helpen) ontwikkelen, te onderhouden en te testen. Aan deze opzet kunnen kosten verbonden zijn.

14.2 Downloaden / maken van eigen back-ups

CoDesk biedt klanten de mogelijkheid dagelijks een back-up van alle data te downloaden. De hoeveelheid data kan daarbij behoorlijk oplopen en downloaden betekent een extra belasting van de verbindingen tussen de locatie van de klant en waar de data is opgeslagen bij CoDesk. Er gelden voor het downloaden de volgende restricties:

- Downloaden van back-ups mag alleen buiten kantooruren plaatsvinden. Waar mogelijk zal CoDesk dat ook technisch afdwingen.
- Data van sommige databases / applicaties / folders staat niet toe dat de data gekopieerd dan wel benaderd worden zolang er nog gebruik van gemaakt wordt. Dit kan niet aan CoDesk verweten worden
- De klant dient zich zelf ervan te vergewissen dat de data ook alle data is die u verwacht
- De klant dient zelf te controleren of de data voor een eventuele restore op een andere plek geschikt is

- CoDesk kan de download blokkeren als de download conflicteert met systeemonderhoud zoals de eigen back-up.
- CoDesk kan de download blokkeren als de download langer dan 4 uur duurt
- CoDesk kan de download blokkeren als de download teveel bandbreedte vergt en ten koste gaat van andere klanten of systemen

Het is raadzaam vooraf contact op te nemen met de helpdesk als u grote hoeveelheden gegevens (groter dan 1 GB) in 1 keer wilt downloaden of steeds dezelfde bewerking op een vast interval uitvoert.

14.3 Aanvragen van een restore

De klant kan CoDesk verzoeken een incidentele restore van data uit te voeren. Hierbij geeft de klant aan welke data vanaf welke datum u teruggezet wilt hebben.

Restore kan op bestands- of folderniveau. De klant noemt in zijn verzoek daarom het pad van het bestand, dan wel folder en datum en tijdstip waarop de gegevens voor de laatste keer zoals gewenst zijn gezien.

CoDesk plaatst de gegevens terug van de back-up die het dichtst voor de in het verzoek opgegeven datum ligt.

CoDesk is niet verantwoordelijk voor het verloren gaan van data tussen het moment het maken van de back-up en het moment van restore. De kosten voor restores worden door CoDesk in beginsel in rekening gebracht als meerwerk.

15 Bovengemiddeld verbruik van systeembronnen

CoDesk meet op diverse niveaus en onderdelen het gebruik van systeembronnen per klant, account, database, applicatie en server. Deze opsomming is niet limitatief.

Onderdelen die door gebruik van een klant meer dan evenredig gebruikt worden kunnen onderwerp zijn van facturatie op basis van nacalculatie of begrenzing van het gebruik als dat gebruik kan leiden tot instabiliteit van het systeem of andere technische problemen.

Vooraf zal CoDesk de klant informeren ten aanzien van het geconstateerde meerverbruik en waar mogelijk adviseren over de te nemen maatregelen.

16 Logging van (internet) gebruik

CoDesk regelt toegang tot Internet binnen de Desktop via een zogenaamde proxy-server. Bijgehouden wordt wie wanneer welke pagina op internet bezoekt, hoe lang dat bezoek duurde en hoeveel dataverkeer er heeft plaatsgevonden. Daarnaast logt CoDesk voor haar bedrijfsvoering ook alle andere gegevens die nodig zijn voor rapportages, facturatie en analyse.

Opslag van deze gegevens valt onder de AVG. Onze werkwijze op dit vlak wordt verder besproken in onze Algemene Voorwaarden, dan wel in de Verwerkersovereenkomst.

17 Verplichtingen van de klant

Om de kwaliteit van de dienstverlening van CoDesk te waarborgen, worden een aantal eisen gesteld aan het gebruik van de voorzieningen door klant (hieronder begrepen alle medewerkers van de klant of derden namens klant). Kosten die volgen uit het niet voldoen aan onderstaande voorwaarden komen voor rekening van de klant.

17.1 Zorg als 'goed huisvader'

De klant zorgt als een goed huisvader voor alle zaken die onder de ICT-infrastructuur van CoDesk vallen. De klant brengt geen wijzigingen aan in de voorzieningen.

De klant zorgt voor medewerkers die voldoende kunde hebben op het gebied van werken met moderne ICT-middelen. Waar deze kennis ontbreekt organiseert de klant de nodige opleidingen. CoDesk kan deze opleidingen als meerwerk verzorgen.

17.2 Aanwijzen van een contactpersoon/personen

De klant geeft aan de helpdesk door wie de contactpersoon is voor het autoriseren van verzoeken voor de toekenning en wijziging van accounts, rechten, passwords en applicaties voor de medewerkers van de klant.

CoDesk hanteert als contactpersoon in ieder geval iedereen die de applicatie ITM mag gebruiken.

17.3 Meldingen doorgeven en verwerken

De klant maakt gebruik van de hiervoor vermelde meldingsprocedure. Alleen zo kan een melding voor beide partijen zo efficiënt mogelijk afgehandeld worden. Zonder melding is er ook geen grond voor CoDesk om in actie te komen. Voor afhandeling geldt dat de klant alle aanwijzingen opvolgt en instructies uitvoert die door CoDesk verstrekt worden.

De klant geeft zo spoedig mogelijk door of een aangeboden oplossing of work-around werkt, maar ook of er gedurende de behandeling verandering optreden.

17.4 Doorgeven van veranderingen in de organisatie

De klant geeft belangrijke veranderingen in de organisatie door aan CoDesk. Denk hierbij aan substantiële uitbreiding of inkrimping van het aantal accounts, verhuizingen, naamsveranderingen, wijzigingen van (factuur)adres en bank- of girorekeningnummer.

17.5 Doorgeven van potentieel versturende werkzaamheden

Klant meldt werkzaamheden door eigen personeel, internetleveranciers, energieleveranciers en andere bedrijven die mogelijk verstoringen kunnen opleveren ten aanzien van de diensten van CoDesk..

CoDesk is niet verantwoordelijk voor schade die ontstaat door deze werkzaamheden of het niet aankondigen van deze werkzaamheden.

17.6 SPAM, spyware, malware en illegale content

De klant werkt op geen enkele wijze mee aan het opslaan, vervaardigen of verspreiden van SPAM (ongewenste e-mail), spyware, malware of andere illegale content. CoDesk is gerechtigd bij constatering van deze feiten de dienstverlening geheel of gedeeltelijk te staken.

17.7 Geen eigen installatie van applicaties / software

De klant onthoudt zich van het plaatsen en/of gebruiken van niet door CoDesk geleverde software. Niet geteste en/of verkeerd geïnstalleerde software, met name 'stand-alone executables', vormen een groot beveiligingsrisico.

Niet door CoDesk geautoriseerde software kan leiden tot bijvoorbeeld activering van virussen, datacorruptie en installatie van spyware.

Indien de klant desondanks dergelijke software wel gebruikt, is CoDesk gerechtigd deze software zonder waarschuwing direct te verwijderen of te blokkeren. CoDesk is eveneens gerechtigd bij constatering van deze feiten de dienstverlening geheel of gedeeltelijk te staken.

Schade die ontstaat door het niet geautoriseerd installeren en gebruiken van voornoemde software, wordt door CoDesk doorberekend aan de klant.

17.8 Administratie van licenties

De klant dient op verzoek van CoDesk de originele licentieovereenkomsten te tonen voor de specifieke applicaties die CoDesk in opdracht van de Klant host. Desgevraagd verstrekt Klant ook een afschrift van deze licenties aan CoDesk.

17.9 Gebruik van apparatuur

Eventuele door/via CoDesk op locatie van de klant geplaatste apparatuur maakt deel uit van de inboedel van de klant. De klant dient hiervoor een inboedelverzekering af te sluiten of een bestaande inboedelverzekering aan te passen.

Alle hardware die beschikbaar is of via CoDesk is aangeschaft is (of wordt) ter identificatie voorzien van een sticker. Verwijderen of verplaatsen van deze stickers is niet toegestaan.

De klant zorgt voor een goed geventileerde ruimte met een normale vochtigheidsgraad en een normale kamertemperatuur. Apparatuur wordt niet in het directe zonlicht geplaatst.

De klant zal ook geen hardware van CoDesk verplaatsen of loskoppelen zonder overleg met CoDesk.

De klant verleent medewerkers van CoDesk op hun verzoek onverwijld toegang tot de locatie(s) waar apparatuur van CoDesk opgesteld staat. De hardware dient voor de medewerkers van CoDesk goed bereikbaar te zijn voor het verrichten van werkzaamheden.

De klant meldt elk verlies of beschadiging van apparatuur direct aan de helpdesk en laat proces-verbaal opmaken door de politie, met daarin opgenomen merk, type en serienummers van de gestolen of verloren apparatuur. Het origineel of een gewaarmerkte kopie van het proces-verbaal wordt aan de helpdesk gestuurd onder vermelding van het meldingsnummer. Na ontvangst wordt de apparatuur per direct vervangen. Hiervoor wordt door CoDesk achteraf en op basis van nacalculatie een rekening gestuurd aan de klant. Deze rekening is doorgaans te verhalen via de inboedelverzekering.

17.10 Zorg voor voldoende aansluitmogelijkheden voor apparatuur

Klant draagt zorg voor voldoende, erkende, geaarde en werkende 220/230 Volt aansluitingen van Nederlands model en RJ45 netwerkaansluitingen op basis van minimaal UTP Cat 5e (gecertificeerde) bekabeling. Indien gewenst, kan CoDesk deze zaken op kosten van de Klant laten aanleggen.

17.11 Geen koppelingen met niet geautoriseerde middelen

De klant koppelt geen persoonlijke en/of niet geautoriseerde middelen aan de apparatuur van CoDesk. Denk aan hardware, software en andere netwerken. Ongeautoriseerde koppeling of installatie kan op meerdere manieren schade opleveren. Kosten als gevolg daarvan zijn voor rekening van de klant.

18 Eigen inrichting / Klantspecifieke systemen

Veel klanten hebben binnen het netwerk van CoDesk een of meer 'dedicated' servers draaien waarop specifieke functionaliteiten voor de betreffende klant draaien. In veel van die gevallen zijn er ook externe leveranciers die namens de klant toegang hebben tot die systemen. Dit onderdeel van de SLA ziet op dergelijke configuraties.

18.1 Correcte installatie en monitoring van (virtuele) servers

CoDesk garandeert een up-to-date installatie van de gevraagde (virtuele) servers conform specificaties van de klant. Deze oplevering gaat uit van standaard templates die CoDesk aanbiedt. Servers met afwijkende specificaties worden op 'best effort'-basis opgeleverd.

Daar waar de klant gebruik maakt van de geautomatiseerde installaties via de systemen van CoDesk is de klant verantwoordelijk voor de verificatie van instellingen.

Bij aflevering en in gebruikstelling door de klant accepteert de klant de opgeleverde server, tenzij binnen 5 werkdagen aangegeven wordt waar de installatie niet in orde is. In dat geval herstelt CoDesk de installatie en voert deze nogmaals zonder kosten uit.

18.2 Optionele diensten

CoDesk kan Windows-based servers voorzien van de volgende opties:

- Automatische patching van het OS met alle beschikbare OS updates
- Een vast reboot schedule (reboot van zaterdag op zondag)

De klant moet voor deze diensten wel CoDesk als (mede-)administrator toelaten op haar server(s) en -in overleg- minimale aanpassingen toe staan.

Deze diensten zijn gratis en zullen de stabiliteit en veiligheid van de servers in hoge mate verbeteren!

18.3 Performance en beschikbaarheid

Performance en beschikbaarheid van de **klantspecifieke systemen** wordt gemeten via PRTG. De klant krijgt (desgewenst) een eigen login binnen de Desktop (minimaal nodig voor toegang voor beheer) met per server 4 sensoren met alarmen bij overschrijding van grenzen via 1 e-mailadres:

- CPU % in gebruik per vCPU meting per 10 minuten

- | | | |
|--------|------------------------|------------------------|
| • RAM | % beschikbaar | meting per 10 minuten |
| • DISK | % beschikbaar per disk | meting per 6 uur |
| • PING | reactie in msec | meting per 60 seconden |

De werking van PING wordt gegarandeerd. Andere sensoren werken alleen indien klant toestaat dat CoDesk de benodigde instellingen kan doorvoeren (of klant de instellingen heeft doorgevoerd).

Indien de klant niet anders specificeert wordt een server waarvan de PING sensor aangeeft dat er geen error is als 'up' aangemerkt.

Extra sensoren, instellingen en notificaties worden als meerwerk ingericht. De klant is zelf verantwoordelijk voor de opvolging van signalen. CoDesk kijkt alleen mee en signaleert waar mogelijk.

De opvolging van alarmen ten aanzien van **klantspecifieke systemen** ligt bij de klant. Waar CoDesk dit doet, is dat op basis van welwillendheid van CoDesk. Daar waar de klant wil dat CoDesk specifieke sensoren bewaakt, wordt dit met de CoDesk besproken. Hier kunnen dan kosten aan verbonden zijn.

18.4 Licenties

18.4.1 Licenties van CoDesk

CoDesk levert voor door haar geleverde (virtuele) servers de benodigde Microsoft Server of Linux OS licentie en Ivanti Automation Manager licentie. Deze licenties zitten in de prijs inbegrepen. Andere Microsoft licenties worden alleen op uitdrukkelijk verzoek van de klant geleverd en gefactureerd.

Indien de klant gebruik maakt van door CoDesk ter beschikking gestelde (SPLA) licenties, levert de klant de door CoDesk gevraagd informatie op die nodig is voor de rapportage aan leveranciers van deze software. De klant mag CoDesk altijd vragen aan te tonen welke informatie welk doel dient.

18.4.2 Licenties van de klant

De klant garandeert dat zij gebruikt van legitieme software en over de daarvoor bestemde licenties beschikt. De klant zorgt zelf voor een sluitend administratie van alle andere licenties die op haar systemen geïnstalleerd zijn. CoDesk kan deze administratie opvragen indien een leverancier of autoriteit CoDesk een legitiem verzoek doet. In dat geval verstrekt de klant direct een afschrift van deze licenties of werkt op een andere, passende wijze mee aan het verzoek.

De klant verschaft leverancier desgevraagd ook toegang tot haar systemen indien dit volgens de gebruiksvoorwaarden van de leverancier een legitiem middel is bij de controle van licenties.

CoDesk is nimmer aansprakelijk voor niet dekkende licenties buiten expliciet genoemde licenties voor het OS en Ivanti. De klant vrijwaart CoDesk in ieder geval van alle juridische en/of financiële aanspraken indien de klant haar licenties op enigerlei wijze niet conform haar verplichtingen jegens leverancier heeft voldaan.

18.5 Onderhoud

18.5.1 Onderhoud van het platform

CoDesk voert naar eigen inzicht onderhoud uit op de door haar geleverde basisonderdelen van klantspecifieke systemen.

De klant kan echter aangeven welke onderdelen uitgesloten moeten worden van onderhoud. De klant wordt dan geacht haar systemen zelf naar de standaard van de techniek te onderhouden en CoDesk te verwittigen van eventuele problemen. Directe en/of gevolgschade door het niet mogen onderhouden van de onderdelen door CoDesk is voor rekening van de klant.

Onderbrekingen in deze context tellen niet mee voor het bepalen van de performance en/of beschikbaarheid van de diensten van CoDesk.

18.5.2 Onderhoud van de eigen inrichting

De klant wordt geacht haar eigen inrichting bovenop het platform zoals dat door CoDesk is geleverd zelf te kunnen onderhouden, tenzij hier andere afspraken met CoDesk over zijn gemaakt. Uitval of storing aan de eigen inrichting is voor rekening en risico van de klant.

Daar waar de klant gebruik maakt van de geautomatiseerde installaties via de systemen van CoDesk is de klant verantwoordelijk voor de verificatie van instellingen.

Onderbrekingen in deze context tellen niet mee voor het bepalen van de performance en/of beschikbaarheid van de diensten van CoDesk.

18.6 Toegang tot de klantspecifieke systemen

18.6.1 Account en autorisatie

CoDesk voorziet de klant van accounts met voldoende rechten om beheer volgens afspraak uit te kunnen voeren. De maximale autorisatie is 'local administrator' op een voor de klant specifiek ingerichte omgeving.

Vanzelfsprekend kan CoDesk geen verantwoordelijkheid nemen voor door de klant zelf aangebrachte veranderingen en alle mogelijke gevolgen.

CoDesk is gerechtigd in het kader van beveiliging en calamiteiten de autorisaties van de klant aan te passen of in te perken. De klant wordt onverwijld van op de hoogte gebracht waarna gezamenlijk naar een oplossing wordt gezocht.

18.6.2 Inloggen via RDP

Toegang tot specifieke machines verloopt altijd via een zogenaamde RDP-sessie via de regulier infrastructuur van CoDesk. Directe toegang vanaf een externe locatie (buiten het datacenter) is niet mogelijk.

18.6.3 Beheerders zijn tevens contactpersonen

CoDesk mag de door de klant aangestelde beheerders direct benaderen. De klant voorziet CoDesk van de directe contactgegevens zodat in geval van calamiteiten er direct geschakeld kan worden.

De beheerders zijn door de klant aangesteld op basis van bewezen technische en functionele kennis en kunde van de specifieke inrichting.

18.6.4 Shares alleen op basis van klantspecifieke rechten

Shares mogen alleen worden aangemaakt met rechten op basis van klantspecifieke groepen. Het gebruik van 'Domain Users' is niet toegestaan.

Het staat CoDesk vrij om in het verband met security direct sharing dicht te zetten indien shares (te) 'open' staan. Andersom geldt dat CoDesk graag helpt met het aanmaken van shares op correcte wijze.

18.6.5 Servers in DMZ

CoDesk kan geen garanties geven op servers die op verzoek van de klant in het DMZ worden geplaatst en op enigerlei wijze vanaf buiten benaderd en/of beheerd kunnen worden.

CoDesk mag besluiten een alternatieve manier van toegang tot deze server te organiseren indien beveiliging daar in haar optiek aanleiding toe geeft.

18.7 Back-ups en restore van klantspecifieke systemen

CoDesk verplicht zich om back-ups te maken van de data die volgens de dienstbeschrijving is opgeslagen binnen haar omgeving. De aanpak van back-up is afhankelijk van de context.

18.7.1 Machinebased back-up

Van alle klantspecifieke servers wordt 's nachts een complete machine gebaseerde back-up gemaakt. Deze kan binnen 24 uur op verzoek van de klant ingezet worden voor een restore. Hier kunnen kosten aan verbonden zijn. Een langere bewaartermijn is in overleg met CoDesk te bepalen.

18.7.1 Databaseback-ups

Databases op klantspecifieke servers worden door CoDesk alleen voorzien van een geautomatiseerde back-up als de klant aangeeft welke data op welk moment naar een back-up geschreven moeten worden en de omgeving van

de klant hiertoe de mogelijkheid biedt. Aan de opzet van een specifieke back-upoplossing kunnen kosten verbonden zijn. Aan de benodigde opslagcapaciteit zijn altijd kosten verbonden. De bewaartermijn en de plaats van de back-up is in overleg met CoDesk te bepalen.

18.7.2 Aanvragen van een snapshot

Waar nodig kan de klant CoDesk verzoeken een snapshot te maken van de server als onderdeel van onderhoudswerkzaamheden aan de server door de klant. De kosten voor snapshots worden door CoDesk in beginsel in rekening gebracht als meerwerk.

18.7.3 Aanvragen van een restore

De klant kan CoDesk verzoeken een restore van server uit te voeren, voor zover het back-upschema daar in voorziet.

CoDesk is niet verantwoordelijk voor het verloren gaan van data tussen het moment het maken van de back-up en het moment van restore. De kosten voor restores worden door CoDesk in beginsel in rekening gebracht als meerwerk indien de noodzaak van de restore buiten CoDesk ligt

18.7.4 Aanvragen van een nieuwe installatie

De klant kan CoDesk verzoeken de installatie (o.b.v. een template) van server opnieuw uit te voeren. Hier kunnen kosten aan verbonden zijn indien de noodzaak van de nieuwe installatie buiten CoDesk ligt.

18.8 Ondersteuning

18.8.1 Support bij changes

Bij de implementatie van een change geldt dat voor dat gedeelte een regime waarbij de klant direct en zonder kosten (telefonisch) binnen kantooruren contact kan opnemen met CoDesk. Na afsluiten van de change geldt weer het hier beschreven normale regime.

18.8.2 Support buiten kantooortijd

Buiten werktijd is CoDesk op alleen op basis van tijdige verzoeken gegarandeerd beschikbaar voor support. Deze support wordt aangemerkt als meerwerk.

18.8.3 Best Effort bereikbaarheid

Voor support ten aanzien van de **beschikbaarheid** van klantspecifieke systemen is CoDesk buiten kantooortijden op best effort basis beschikbaar via directe telefoonnummers. Afhandeling van meldingen die geen betrekking hebben op de beschikbaarheid van de diensten worden op basis van nacalculatie uitgevoerd, met minimale facturatie van €250,- per melding.

18.8.4 24 uren support

De uitbreiding van de dienst met '24 uur'-support houdt in dat er 365 dagen per jaar buiten de openingstijden van de helpdesk telefonische support beschikbaar is indien de diensten niet **beschikbaar** zijn.

Afhandeling van meldingen die geen betrekking hebben op de beschikbaarheid van de diensten worden op basis van nacalculatie uitgevoerd, met minimale facturatie van 1 uur.

Deze optie moet expliciet zijn overgekomen met CoDesk en kan alleen afgesloten worden op meerjarige contracten.

18.9 OTA en Uitwijkmogelijkheden

De opzet en inrichting van een OTA (Ontwikkel, Test en Acceptatie) omgeving is de verantwoordelijkheid van de klant. CoDesk denkt graag mee bij de opzet van een effectieve en betaalbare OTA-omgeving maar is daartoe niet gehouden.

Voor het verzorgen van de volgende opties moet de klant aparte overeenkomsten met CoDesk aangaan:

- High Availability configuratie
- Hot en Cold standby servers
- Uitwijkscenario's

Ook hier geldt: CoDesk denkt graag mee bij de opzet van een effectieve en betaalbare opzet voor deze zaken maar is daartoe niet gehouden.

19 Private network (VLAN's)

Een aantal klanten hebben buiten het reguliere netwerk van CoDesk een of meer 'dedicated' servers draaien in een gescheiden netwerk (VLAN) waarop specifieke functionaliteiten voor de betreffende klant draaien. Toegang tot deze VLAN's en systemen daarbinnen zijn voor CoDesk beduidend anders dan voor systemen binnen het netwerk van CoDesk.

Dit onderdeel van de SLA ziet op dergelijke netwerkconfiguraties..

19.1 Performance en beschikbaarheid

Performance en beschikbaarheid van de VLAN's wordt gemeten via PRTG.

Waar mogelijk laat CoDesk een beschikbaarheids- en performancemeting lopen indien de klant hier de technische informatie voor aanlevert en PRTG (standaard monitoring software van CoDesk) voorziet in het meten van die connectie.

Extra sensoren, instellingen en notificaties worden als meerwerk ingericht. De klant is zelf verantwoordelijk voor de opvolging van signalen. CoDesk kijkt alleen mee en signaleert waar mogelijk.

Instellen van sensors voor metingen binnen VLAN's kan alleen indien de klant hiertoe haar systemen op de juiste manier configureert voor ICMP, SNMP en CoDesk daarbij voorziet van de juiste (inlog)gegevens.

Eigen³ servers, applicaties, installaties en andere faciliteiten die door (leveranciers van) de klant binnen het VLAN geleverd worden vallen niet onder de uptime garantie van CoDesk.

19.2 Internetconnectie

Het VLAN kent een vast internetontsluiting tot 500 Mbps. Gegarandeerd wordt minimaal 10 Mbps.

Verkeer vanaf het internet naar het VLAN gebeurt op basis van een reverse proxy waarbij het IP-adres door CoDesk bepaald en beheerd wordt. Het IP-adres is en blijft eigendom van CoDesk en kan wisselen. Om dit te ondervangen dient een klant op basis een van door CoDesk uitgegeven CNAME te verbinden.

Bij oplevering van de connectie mag een klant tot 5 DNS entries voor routing door de proxy opgeven. Meer connecties kan als meerwerk worden aangemerkt.

19.3 Legitiem gebruik / Cyberaanvallen

De klant gebruikt de aan haar toegekende resources alleen voor zakelijke doeleinden die voldoen aan het in Nederland geldende wettelijke kader. Voor zover het gebruik geen wettelijk kader kent, zal klant haar omgeving nimmer gebruiken voor zaken die ingaan tegen de netiquette en de algemene fatsoennormen of voor doeleinden die mens, dier en/of de omgeving schade toe brengen.

CoDesk is gerechtigd bij het ontvangen van klachten door officiële instanties (ter beoordeling door CoDesk) na 1 waarschuwing zonder verdere waarschuwing of notificatie vooraf de dienst te staken indien de grond van de klacht niet is weggenomen.

19.3.1 Cyberaanvallen

Indien CoDesk legitieme redenen heeft om aan te nemen dat het VLAN van de klant met de daarin geplaatste systemen onderdeel / slachtoffer heeft van een DDOS-aanval of andere cyberbedreiging, is CoDesk gerechtigd onmiddellijk de toegang tot het VLAN te blokkeren of andere corrigerende maatregelen te nemen.

De klant wordt dan direct verwittigd van deze blokkade en samen met CoDesk stellen ze vast wat er moet gebeuren om het probleem op te lossen. De kosten van deze acties kunnen als meerwerk worden aangemerkt.

19.3.2 Schade

Eventuele schade van de klant door blokkering of beperkingen kan niet op CoDesk verhaald worden en de inschatting van de noodzaak tot ingrijpen ligt altijd bij CoDesk. CoDesk zal desgevraagd de inschatting achteraf motiveren, maar hierover is geen verder correspondentie mogelijk.

³ Eigen = niet beschreven als standaard onderdeel van de CoDesk diensten.

Schade aan de kant van CoDesk kan wel in rekening worden gebracht door CoDesk indien de klant aantoonbaar verzaakt heeft in het treffen van passende beveiligingen. CoDesk streeft er altijd naar de dienstverlening zo snel mogelijk weer te hervatten, maar dat kan alleen als de klant meewerkt aan het oplossen van de calamiteit.

19.4 Onderhoud en ondersteuning

De klant wordt dan geacht haar systemen binnen het private network zelf naar de standaard van de techniek te (kunnen) onderhouden en CoDesk te verwittigen van eventuele problemen. Directe en/of gevolgschade door het niet onderhouden van systemen is voor rekening van de klant. Uitval of storing aan de eigen inrichting is altijd voor rekening en risico van de klant.

Ondersteuning door Codesk bij systemen binnen het private network is alleen mogelijk indien CoDesk daartoe de juiste toegang heeft en klant vooraf met CoDesk heeft vastgelegd wat de scope van die ondersteuning is. In alle andere gevallen geldt dat CoDesk op basis van nacalculatie en 'best effort' handelt.

20 CoPi

Voor klanten die de CoPi als dienst afnemen, gelden de bepalingen in dit deel van de SLA.

20.1 De CoPi is een 'dienst'

De CoPi is bedoeld als vervanger van een ThinClient (TC) en wordt als **dienst** aangeboden. De CoPi (met voeding en kabels) worden aan de klant ter beschikking gesteld. De CoPi met toebehoren blijft het eigendom van CoDesk.

Het gebruik van CoPi maandelijks achteraf wordt afgerekend op basis. In dit bedrag zitten de kosten voor:

- hardware
- centraal beheer van de instellingen
- beveiliging, onderhoud en support
- vervanging van de CoPi bij defect
- aanpassen van de login-pagina naar stijl van de klant

20.2 Zorg voor de CoPi

Om een goede werking te garanderen zijn er een aantal spelregels

- De CoPi mag niet in de zon gelegd worden om oververhitting te voorkomen
- De CoPi niet mag ingebouwd worden om oververhitting te voorkomen
- Onder geen beding mag de CoPi uit de behuizing gehaald worden
- De SD-kaart mag niet zelf uit het systeembord gehaald worden
- Stickers mogen niet van de case verwijderd worden.

Het niet in acht nemen van deze spelregels geeft CoDesk het recht €50,- per CoPi in rekening te brengen. Deze beoordeling is geheel aan CoDesk.

20.3 Gebruik van de CoPi

De CoPi is bedoeld als ThinClient (TC). TC's zijn per definitie computers met een beperkte capaciteit qua rekenkracht, geheugen en opslag. Dat geldt dus ook voor de CoPi. Deze is bedoeld voor standaard taken als e-mail, bewerken van Office-documenten en het raadplegen van gegevens binnen een browser.

De klant moet zich realiseren dat de CoPi geen vervanging is voor meer high-end computers en/of uitgebreide multimedia toepassingen en/of zwaar grafische toepassingen.

20.4 Onderhoud / vervanging / retour zenden van de CoPi

CoDesk regelt het beheer van de CoPi's op afstand. Daar waar dat niet mogelijk is, kan CoDesk er voor kiezen nieuwe CoPi's naar de klant te sturen.

De 'oude' CoPi's moeten teruggestuurd worden. Het verzenden van de nieuwe CoPi's en de kosten voor het terugzenden naar CoDesk zijn dan voor rekening van CoDesk.

Voor de goede orde: verzending van CoPi's gebeurt altijd naar het (hoofd) kantooradres.

Bij omwisseling van een defecte CoPi zijn de verzendkosten voor het terugzenden van de CoPi voor rekening van de klant. Het niet aangetekend verzenden van CoPi's gebeurt op risico van de klant.

Het niet retour zenden van CoPi's binnen redelijke termijn kost de klant €50,- per CoPi. CoDesk kan dit bedrag rekenen als na 2 herinneringen de CoPi's nog niet retour zijn gekocht.

21 CoFoon

Voor klanten die de CoFoon als dienst afnemen, gelden de bepalingen in dit deel van de SLA.

De basis voor CoFoon is de VOIP-dienst (Voice Over IP) zoals die door CoDesk wordt ingekocht bij VOIP-leveranciers. Deze leveranciers leveren alleen de telefoonverbindingen van/naar andere telecomproviders zoals KPN, Vodafone, Telfort e.d en de wettelijk verplichte onderdelen zoals de mogelijkheid om 112 te kunnen bellen en het instellen van een telefoontap als Justitie daar om vraagt.

De uptimegarantie is altijd 99,9+%. CoDesk volgt voor wat betreft de netwerkverbindingen voor CoFoon de SLA van de desbetreffende leverancier. De SLA is op verzoek van de klant bij CoDesk op te vragen.

Bovenop de telefoonverbindingen levert CoDesk in samenwerking met de leverancier van telefooncentrale (software, aangeduid als een PBX) de feitelijk inrichting van de telefoon centrale. CoDesk verwerkt deze inrichting weer in haar diensten, zoals beheer van de centrale via ITM. Aan telefoniefunctie verandert CoDesk verder niets. Concreet betekent dit dat CoDesk verantwoordelijk de initiële inrichting van de telefoniediensten en eerste- en tweedelijns support t.a.v. verbinding. De rest van de dienst wordt in beginsel geleverd en 'gemanaged' door VOIP-leverancier, tenzij in een nadere overeenkomst anders is overeengekomen.

CoDesk volgt voor wat betreft de PBX-software voor CoFoon de SLA van de desbetreffende leverancier. De SLA is op verzoek van de klant bij CoDesk op te vragen.

21.1 Support

21.1.1 Eerste- en tweedelijns support door CoDesk

CoDesk treedt op als reseller voor de telefonie en is als zodanig het aanspreekpunt voor eerste en tweedelijns support. Voor deze gevallen gelden de reguliere oplostijden van CoDesk.

Derdelijns vragen worden door CoDesk bij de leveranciers belegd. Voor het resultaat en de doorlooptijd is CoDesk dan afhankelijk van de leverancier.

21.1.2 Support bij changes

Bij de implementatie van een change geldt dat voor dat gedeelte een regime waarbij de klant direct en zonder kosten (telefonisch) binnen kantooruren contact kan opnemen met CoDesk. Na afsluiten van de change geldt weer het normale regime.

21.1.3 Support buiten kantoortijd

Buiten werktijd is CoDesk op alleen op basis van tijdige verzoeken gegarandeerd beschikbaar voor support. Deze support wordt aangemerkt als meerwerk.

21.1.4 Best Effort bereikbaarheid

Voor support ten aanzien van de **beschikbaarheid** van telefonie is CoDesk buiten kantoortijden op best effort basis beschikbaar via directe telefoonnummers. Afhandeling van meldingen die geen betrekking hebben op de beschikbaarheid van de diensten worden op basis van nacalculatie uitgevoerd, met minimale facturatie van €250,- per melding.

21.2 Portering van telefoonnummers

Bestaande telefoonnummers kunnen door CoDesk namens de afnemer voor portering van de oude naar de nieuwe provider (de VOIP-leverancier) worden aangemeld. De daadwerkelijke portering wordt door leverancier uitgevoerd. CoDesk kan geen garantie geven op het daadwerkelijk uitvoeren van alle verzoeken.

21.3 Inrichting van de 'PBX'

CoDesk stelt per afnemer een separate configuratie in die kan worden aangemerkt als een eigen (virtuele) telefooncentrale, ofwel PBX.

Deze configuratie wordt op basis van de door afnemer opgeleverd informatie ingesteld. Na het doorspreken van de configuratie met de afnemer wordt de installatie gereed gemaakt voor activering. Na de activering kunnen alle wijzigingen die meer dan 15 minuten kosten als meerwerk worden aangemerkt.

21.4 Beheer via ITM

Het beheer van telefoniesysteem wordt door CoDesk zoveel mogelijk in ITM ondergebracht. Dit zal in meerdere iteraties van ITM steeds verder geïntegreerd worden. Instellingen die niet via ITM uitgevoerd kunnen worden, worden handmatig door CoDesk uitgevoerd. Verzoeken tot aanpassingen worden (alleen) via een verzoek aan service@codesk.nl in behandeling genomen.

21.5 (Niet-) Ondersteunde toestellen

In het webportaal van de telefooncentrale worden ondersteunde toestellen met merk én type genoemd. Deze toestellen kunnen zichzelf aanmelden bij de centrale en daar zelf hun configuratie ophalen. Aangezien klanten zelf zorgdragen voor de inrichting van lokale apparatuur is het raadzaam deze toestellen te kiezen.

Voor niet genoemde toestellen is het niet vooraf aan te geven of en hoe het toestel werkt. CoDesk kan onderzoek naar de juiste configuratie van reeds aanwezige toestellen, maar dat is qua kosten als snel duurder dan het bestellen van nieuwe toestellen.

Configuratie van toestellen die gekocht zijn als ondersteund toestel, maar die later van de lijst verdwijnen, wordt door CoDesk wel als deel van de dienst aangemerkt. Mocht het toestel echter na onderzoek door CoDesk om technische of beveiligingsredenen niet meer te gebruiken zijn, dan is vervanging van een dergelijk toestel voor rekening van de klant.

21.6 Kostenspecificatie en facturatie

21.6.1 Account- en gesprekskosten

De kosten per account en per gesprek zijn beschreven in de meeste actuele dienstbeschrijving.

21.6.2 Facturatie

Betaling van accounts en alle variabele kosten verloopt via de maandelijkse factuur van CoDesk, dan wel CoFoon BV.

CoDesk heeft geen invloed op inhoud of opmaak van deze kostenspecificatie. Vragen over deze specificatie worden door CoDesk 1-op-1 doorgezet naar de leveranciers.

21.6.3 Toll fraud instelling

'Toll fraud' is het genereren van belkosten door personen die zich fysiek of digitaal toegang verschaffen tot een telefoontoestel / VOIP-client. Deze vorm van fraude kan snel tot hoge kosten leiden. De VOIP-faciliteiten bieden de optie om een grens in te stellen ten aanzien van de maandelijkse belkosten. Daarboven wordt de uitgaande telefoonfunctie vanzelf wordt geblokkeerd.

CoDesk heeft géén controle en geen verantwoordelijkheid over de telefoontoestellen bij de klant. CoDesk heeft ook geen zicht op wat 'normaal verbruik' is.

Het is daarom aan de klant om zelf aan te geven wat de gewenste bovengrens aan belkosten is.

Waar de klant zelf geen grens aangeeft, spant CoDesk zich in om per klant een passende grens in te stellen. De klant kan CoDesk niet aanspreken op het niet, te hoog of te laag instellen van deze grens.

CoDesk kan bij (bedoelde) overschrijding van de eerder genoemde grens op verzoek de telefoniedienst weer laten deblokken. Eventuele schade door het tijdelijk niet kunnen bellen is nooit voor rekening van CoDesk.

Belkosten worden altijd doorbelast aan de klant, zelfs indien derden toch op enigerlei wijze de ingestelde grens weten te omzeilen.

21.7 Wettelijke verplichtingen

De leveranciers dragen zorg voor de invulling van de wettelijke verplichte onderdelen van de telefoniedienst. Dat zijn in ieder geval:

- 112 breakout optie: er kan vanaf elk toestel altijd naar 112 gebeld worden

- Het uitvoeren van telefoontaps indien daartoe een bevel is gegeven door een Officier van Justitie, dan wel een Rechter-Commissaris.
- Audits die door of namens de ACM uitgevoerd dienen te worden.

CoDesk is hier dan slechts het aanspreekpunt voor klanten. Alle verzoeken worden direct naar de betreffende leverancier doorgezet.

22 Microsoft365 / Azure

Voor klanten die diensten via CoDesk afnemen die gebaseerd zijn op de diensten die Microsoft onder Microsoft365 (voorheen Office365) en Azure schaaft, gelden de bepalingen in dit deel van de SLA.

22.1 Akkoord met Microsoft voorwaarden

Voor de licenties die u via CoDesk gebruikt, treedt CoDesk als CSP (Cloud Solution Provider). In het kader van deze status mag CoDesk u deze licenties alleen aanbieden als u akkoord gaat met de volgende voorwaarden:

- **Microsoft Product Terms**
- **Microsoft Cloud Agreement**

De meest recente versies vindt u hier:

- Microsoft Product Terms (<https://www.microsoft.com/en-us/licensing/product-licensing/products>)
- Microsoft Cloud Agreement (<https://docs.microsoft.com/en-us/partner-center/agreements#europe> en kies voor *Nederland*).

U gaat met het gebruik van deze diensten dan ook expliciet akkoord met deze voorwaarden en geeft CoDesk toestemming om namens uw organisatie aan Microsoft te bevestigen dat u deze voorwaarden kent en onderschrijft.

U blijft voor de onderdelen die via SPLA-licenties worden aangeboden gebonden aan de End User License Terms van Microsoft (zie <https://www.codesk.nl/spla-voorwaarden>)

22.2 Prijsaanpassingen van Microsoft licenties en faciliteiten

CoDesk rekent prijsverhogingen van Microsoft door zodra deze effectief door Microsoft aan CoDesk in rekening worden gebracht.

22.3 Dedicated hardware

Microsoft eist dat de Office onderdelen van Microsoft365 op dedicated hardware wordt geïnstalleerd. Dat betekent dat CoDesk voor uw organisatie een eigen fysieke host (hardwarematige server) plaatst. Deze host mag geen gebruik maken van een geavanceerde optie voor High Availability die onze virtualisatie software biedt. Dat heeft de volgende gevolgen:

- De kosten voor hosting stijgen aangezien overhead kosten niet over alle klanten gespreid kunnen worden.
- Onderhoud aan de hardware betekent dat we de virtuele servers niet mogen verplaatsen. Dat betekent mogelijk downtime voor onderhoud aan uw RDS-servers.
- De server die we voor uw omgeving aanbieden is in zichzelf redundant uitgevoerd (dubbele stroomaansluiting, dubbele netwerkaansluiting) maar mag niet meeliften op de extra capaciteit en opties van CoDesk.

Downtime door onderhoud of storingen aan de specifiek voor uw organisatie geplaatste apparatuur tellen niet mee in de bepaling van de (overall) uptime van de andere CoDesk-diensten.

22.4 Aankoop en toewijzing van subscriptions

CoDesk is niet verantwoordelijk voor de juiste toewijzing van subscriptions aan uw medewerkers. U dient zelf de aankoop en toewijzing te controleren via ITM.

22.5 Updates van Office365

Microsoft schrijft 2 updates per jaar voor bij het gebruik van Office-installatie van Microsoft365. CoDesk zal de installatie van de bijbehorende componenten dan ook 2 keer per jaar uitvoeren. Volgens opgave van Microsoft zullen deze updates in januari en juli plaatsvinden. Deze update is verplicht en kan niet worden geweigerd. CoDesk kan niet instaan voor het correct functioneren van uw Office-documenten, sjablonen en macro's na deze updates. Wel kunt u deze updates 4 maanden van tevoren testen indien u bij CoDesk een testomgeving afneemt.

22.6 Performance & beschikbaarheid

Alle diensten die Microsoft aanbiedt onder de noemers 'Online', 'Azure', 'Microsoft365' en 'Office365' vallen onder performance & beschikbaarheidseisen van Microsoft. CoDesk heeft geen invloed op deze diensten. Verlies van functionaliteit of productie is dan ook niet toe te rekenen aan CoDesk tenzij de klant aannemelijk kan maken dat dit verlies alleen afkomstig kan zijn van door CoDesk gehoste onderdelen.

22.7 Azure AD & Privacy

Voor correcte werking van alle online diensten van Microsoft én de installatie van bijbehorende onderdelen op de infrastructuur van CoDesk geldt dat netwerkverkeer naar Microsoft opgezet moet worden. Dit is een zeer breed spectrum aan IP-adressen en poorten wat richting het internet opgezet moet worden. CoDesk kan niet instaan voor wat er daarna aan gegevens over die kanalen naar buiten gaat.

Met de installatie van de betreffende onderdelen die zwaar leunen op de open connectie naar Microsoft (via openbaar internet) is het voor CoDesk ook niet meer mogelijk om te bepalen om data binnen de grenzen van het datacenter te houden.

Verlies of beschadiging van data is dan ook niet toe te rekenen aan CoDesk tenzij de klant aannemelijk kan maken dat dit verlies alleen afkomstig kan zijn van door toedoen van door CoDesk gehoste onderdelen.

22.8 Datasecurity

22.8.1 Plaats en wettelijke kaders

De data die die een klant (onbewust) bij Microsoft opslaat, staat buiten de invloedssfeer van CoDesk. Een klant kan bij Microsoft een voorkeur opgeven waar de data opgeslagen moet worden (doorgaans is de keuze West-Europa), maar CoDesk heeft geen zicht op wat er bij Microsoft mee gebeurt. Voor alle data die (ook) bij Microsoft staat kan CoDesk niet instaan voor de juiste manier van opslag.

In de voorwaarden van Microsoft is duidelijk aangegeven dat Microsoft moet voldoen aan instructies van de overheid, in het bijzonder de Amerikaans overheid. Met het tekenen van dit document geeft u aan dat u dit als risico aanvaardt.

22.8.2 Eigen verspreiding

Het Microsoft365-principe maakt het ook extreem gemakkelijk om data (op ongecontroleerde wijze) overal te openen en lokaal op te slaan. Daarbij leunt Microsoft365 ook zwaar op het bufferen van data op een lokale machine.

De klant is dan ook zelf verantwoordelijk voor de beveiliging en (voorkoming van) de distributie van gegevens. Bij de keuze voor Microsoft365 / Azure diensten gaat CoDesk bij (vermeende) datalekken uit van 'eigen schuld' tenzij de klant aannemelijk kan maken dat het lek alleen afkomstig kan zijn van door CoDesk gehoste onderdelen.

22.9 Lokale beveiliging

Microsoft365 betekent het verlaten van de CoDesk-principe om alle data, intelligentie en security op 1 plek te beheren. Met gebruik van Microsoft365 dient de klant zelf zorg te dragen voor afdoende beveiliging van alle 'end-points' waarop de Microsoft365 diensten gebruikt worden.

CoDesk denkt graag mee bij de opzet van een effectieve en betaalbare oplossing maar is daartoe niet gehouden.

22.10 Back-up

Microsoft365 en Azure diensten zijn standaard niet voorzien van een back-up en een gecontroleerde restore functionaliteit.

De opzet en inrichting van een passende back-up-strategie is de verantwoordelijkheid van de klant. CoDesk denkt graag mee bij de opzet van een effectieve en betaalbare oplossing maar is daartoe niet gehouden.

22.11 Verandering van functionaliteit & training

Door de updates die Microsoft verplicht stelt zal het aanbod van diensten en de functionaliteit veranderen. CoDesk heeft geen invloed op dat proces. Dat heeft 2 belangrijke consequenties:

- Functionaliteit kan veranderen (af- of juist toenemen)
- Het is aan de klant om medewerkers op passende wijze te trainen en voor te bereiden op nieuwe ontwikkelingen.

CoDesk spant zich in om de impact van deze changes zo minimaal mogelijk te houden, maar dit is altijd op basis van best effort.

22.12 Microsoft365 test-omgeving

Microsoft stelt 4 maanden voor een nieuwe update van haar Microsoft365 producten een versie ter test ter beschikking. In die 4 maanden kunnen klanten testen of alle functionaliteit naar behoren blijft functioneren. Bij problemen heeft u dan nog tijd om hier (eventueel met hulp van Microsoft) een oplossing voor te vinden.

CoDesk kan u voor dit doel voorzien van een OTA (Ontwikkel, Test en Acceptatie) omgeving. Dit is een kopie van uw eigen RDS-server(s) met daarop de Microsoft365 versie die bij de eerstvolgende update geïnstalleerd zal worden.

De verdere opzet en inrichting van een passende OTA-strategie is de verantwoordelijkheid van de klant. CoDesk denkt graag mee bij de opzet van een effectieve en betaalbare OTA-omgeving maar is daartoe niet gehouden.

22.13 Ondersteuning O365 / Azure diensten

Omdat met adaptie van Microsoft365 / Azure diensten een deel van de diensten naar de invloedssfeer van Microsoft verhuist, zijn er een aantal zaken die op het gebied van support in acht moeten worden genomen.

22.13.1 Geen controle over changes

Microsoft voert changes door die niet altijd even duidelijk aangekondigd worden en/of waarvan de impact niet te voorspellen is. CoDesk zal natuurlijk trachten e.e.a. in goede banen te leiden maar dit is altijd op basis van best effort. In extreme gevallen kan CoDesk besluiten om support als meerwerk te rekenen.

22.13.2 Geen controle over doorlooptijd

CoDesk spant zich in om de detectie van de servicegraad bij Microsoft zo goed mogelijk te monitoren. CoDesk heeft echter geen controle over de doorlooptijd van supportverzoeken en changes bij Microsoft. Voor deze zaken verwijst CoDesk door naar Microsoft en haar SLA.

22.13.3 Beperkte rapportages / monitoring

Microsoft staat maar in beperkte mate rapportages toe. Daarbij kan CoDesk de diensten van Microsoft niet verder monitoren dan Microsoft toe staat. In de meeste gevallen gaat dit niet verder dan een controle op een basale mogelijkheid om connectie te maken. Verder analyse is dan niet mogelijk. Dit is inherent aan het gebruik van Microsoftdiensten en CoDesk kan dan niet aangesproken worden op dit gebrek aan inzicht.

22.14 Best Effort

CoDesk is bij het gebruik van online Microsoftdiensten hoogstens intermediair. Dienstverlening is dan altijd op basis van best effort zonder garantie op resultaat. Voor garanties wordt verwezen naar de SLA tussen Microsoft en klant.

22.15 Doorberekening van kosten bij aanpassingen door Microsoft

CoDesk hanteert het principe dat kosten voorspelbaar moeten zijn. Daarom worden alle kosten omgeslagen in vaste maandelijkse bedragen.

Tegen dit principe van CoDesk in kan het voorkomen dat veranderingen in de diensten van/door Microsoft tot gevolg hebben dat er toch kosten moeten worden gerekend voor onverwachte inzet van CoDesk. CoDesk streeft er naar u tijdig te informeren over deze kosten.

Bijlage SLA: Ondersteuningsmatrix (RACI / CAIRO)

Om verdeling van verantwoordelijkheden te verduidelijken gebruikt CoDesk de CAIRO-matrix.

R	Responsible,	NL: Verantwoordelijk
	Degene die verantwoordelijk is voor de uitvoering.	
A	Active,	NL: Handelend
	Degene die de handeling uitvoert	
C	Consulted,	NL: Geraadpleegd (en tevens geïnformeerd)
	Deze persoon geeft (mede) richting aan het resultaat, hij/zij wordt voorafgaand aan beslissingen of acties (verplicht) geraadpleegd.	
I	Informed,	NL: Geïnformeerd
	Iemand die geïnformeerd wordt over de beslissingen, over de voortgang, bereikte resultaten enz.	
O	Out of Scope,	NL: Geen partij
	De partij die expliciet niet geïnformeerd wordt over zaken die binnen de standaard dienstverlening vallen, tenzij er een verstoring optreedt	

Onderstaand schema gebruikt de volgende afkortingen:

WhL = Whitelabel

ReS = Reseller

AB = Applicatieleverancier / Applicatiebeheerder

WhL en **ReS** nemen de rol van **AB** waar

	Direct			Whitelabel – eigen HW			Reseller – CoDesk HW		
	CoDesk	AB	Klant	CD	WhL	Klant	CD	ReS	Klant
Netwerk algemeen	CRA	O	O	I	CRA	O	CRA	O	O
Netwerk klantspecifiek	CRA	O	I	I	CRA	O	CRA	O	I
Internetconnectie datacenter	CRA	O	O	I	CRA	O	CRA	O	O
Internetconnectie klantlocatie	O	O	CRA	O	O	CRA	O	O	CRA
Hardware datacenter	CRA	O	O	I	CRA	O	CRA	O	O
Hardware klantlocatie	O	O	CRA	O	O	CRA	O	O	CRA
Hypervisor	CRA	O	O	I	CRA	O	CRA	O	O
Monitoring algemeen	CRA	O	O	C	RA	O	CRA	O	O
Monitoring applicaties	A	C	R	C	A	R	A	C	R
OS updates volgens CoDesk schema	CRA	O	O	CRA	O	O	CRA	O	O
OS updates klantspecifieke servers*	O	A	CR	O	A	CR	O	A	CR
Applicatie installatie front-end	A	C	R	A	C	R	A	C	R
Applicatie installatie back-end	C	A	R	C	A	R	C	A	R
Applicatie updates front-end	A	C	R	A	C	R	A	C	R
Applicatie updates back-end	C	A	R	C	A	R	C	A	R
Database installatie	C	A	R	C	A	R	C	A	R
Database maintenance(plan)	C	A	R	C	A	R	C	A	R
Back-up beleid applicaties / databases	A	C	R	A	C	R	A	C	R
Back-up server	CRA	O	O	O	CRA	O	CRA	O	O
Back-up files	CRA	O	O	A	CR	O	CRA	O	O
back-up database (apart van server)	C	A	R	C	A	R	C	A	R
Integriteitscontrole back-ups files	CRA	O	O	CRA	O	O	CRA	O	O
Integriteitscontrole back-ups applicaties	O	A	CR	O	A	CR	O	A	CR
Integriteitscontrole back-ups servers	CRA	O	O	O	CRA	O	CRA	O	O
Reboots volgens CoDesk schema	CRA	O	O	CRA	O	O	CRA	O	O
Reboots klantspecifieke servers*	O	A	CR	O	A	CR	O	A	CR
Restoretest servers	CRA	O	O	O	CRA	O	CRA	O	O

Restoretest databases	C	A	R	C	RA	O	C	A	R
Pentest (Algemeen)	CRA	O	O	C	RA	O	CRA	O	O
Communicatie leveranciers	CRA	O	O	C	RA	O	CRA	O	O
Communicatie applicatieleveranciers	C	A	R	C	RA	I	C	A	R
Communicatie ITM contactpersonen	CRA	O	I	C	RA	I	C	RA	I
Communicatie eindgebruikers	O	I	CRA	O	C	RA	O	I	CRA