



## Dienstbeschrijving FlexibleDesktop

### 1 Omschrijving te leveren diensten

#### 1.1 Basis functionaliteit werkplek

FlexibleDesktop is een online werkplek bestaande uit de volgende onderdelen (per gebruiker):

1. Toegang tot de FlexibleDesktop Microsoft Terminal Server omgeving (Virtuele desktop);
2. Microsoft Exchange account, inclusief Webmail en Smartphone toegang;
3. Microsoft Office Standard 2013 op de Virtuele Desktop (Word, Excel, PowerPoint, OneNote, Outlook);
4. Standaard extra software: Microsoft Internet Explorer, Google Chrome, Adobe Reader of Foxit Reader, 7-ZIP.

Als extra kan per gebruiker gekozen worden voor:

1. Microsoft Office Professional 2013 (inclusief Access)
2. Additionele mailboxen
3. Vergroting van mailboxen
4. Specifieke bedrijfsapplicaties

#### 1.2 Samenwerken

Gebruikers binnen één organisatie werken samen binnen de FlexibleDesktop omgeving.

1. Gegevens zijn deelbaar binnen de eigen organisatie;
2. Persoonlijke mappen en gezamenlijke data opslag op gezamenlijke 'netwerk' schijf;
3. Agenda's, contactpersonen en mail zijn deelbaar.

De omgevingen van de verschillende klanten binnen FlexibleDesktop zijn strikt van elkaar afgescheiden.

#### 1.3 E-mail afhandeling

Standaard is het mogelijk om één E-mail domein te koppelen aan FlexibleDesktop. Al het inkomende en uitgaande e-mail verkeer ondergaat een controle op Virussen en Spam.

Extra E-mail domeinen zijn mogelijk als maatwerk.

#### 1.4 Schijfruimte

Per organisatie wordt de volgende ruimte geboden:

1. 25 GB gezamenlijke schijfruimte per organisatie / contract;
2. 5 GB persoonlijke schijfruimte per gebruiker;
3. 2 GB e-mail opslagruimte in Exchange per gebruiker;
4. Additionele schijfruimte is mogelijk en wordt per maand afgerekend naar gebruik.

De vrije persoonlijke en e-mail (Exchange) schijfruimte van alle gebruikers binnen een organisatie wordt niet samengevoegd als een bundel. Uitzondering hierop is de gezamenlijke server schijfruimte.

#### 1.5 Beschikbaarheid

De FlexibleDesktop omgeving is ingericht op de FlexibleCloud omgeving. Deze is redundant uitgevoerd en wordt met high end hardware samengesteld. Hierbij worden meerdere servers samen tot één cluster samengevoegd. Bij uitval van één van deze servers worden de uitgevallen taken verdeeld over de overgebleven servers. In de capaciteitsplanning wordt rekening gehouden met het reserveren van de hiervoor benodigde ruimte. De beschikbaarheid van de FlexibleCloud infrastructuur is hoog, de kans dat meerdere servers gelijktijdig uitvallen is zeer klein. FlexibleCloud geeft een uptime garantie van 99,65% op maandbasis. Zie hiervoor onze SLA.

#### 1.6 Back-up en disaster recovery

Van de hele FlexibleDesktop omgeving wordt dagelijks een back-up gemaakt en optioneel wordt dagelijks een copy van de back-up op een tweede locatie bewaard. Hiermee garandeert FlexibleCloud dat ook in het geval van een grote storing op de hoofdlocatie de klantgegevens veilig zijn.

Voor individuele bestanden of e-mails worden 31 dag-versies bewaard. Hierdoor kan tot 31 dagen terug gekeken worden voor specifieke versies van bestanden of e-mails als er bijvoorbeeld per ongeluk een bestand is overschreven of gewijzigd. Het op verzoek terughalen van individuele bestanden is niet inclusief bij de dienstverlening en zal per uur worden doorberekend aan de klant.

## 2 Contracttermijn en Facturatie

- 2.1 De FlexibleDesktop overeenkomst heeft een looptijd van 12 maanden en wordt daarna telkens stilzwijgend met 1 maand verlengd. Opzegging dient voor de 1ste dag van de daaropvolgende maand schriftelijk te geschieden.
- 2.2 De eenmalige kosten voor installatie en oplevering worden vooruit gefactureerd.
- 2.3 Alle in de overeenkomst genoemde prijzen zijn exclusief BTW.
- 2.4 Facturatie vindt plaats op de 1e dag van de maand waarin de dienstverlening plaatsvindt.
- 2.5 Betaling geschiedt per maand en via automatische incasso. De automatische incasso vindt in beginsel plaats na afloop van de 14 dagen betalingstermijn gerekend vanaf de factuurdatum. De klant is gehouden ten behoeve van deze incasso voldoende saldo op de opgegeven bankrekening aanwezig te hebben. Indien automatische incasso niet mogelijk blijkt door onvoldoende saldo of stornering, zal FlexibleCloud de klant per omgaande hiervan in kennis stellen. Voor de automatische incasso wordt een separate machtiging door de klant afgegeven.
- 2.6 Bij het niet nakomen van de betalingsverplichting is FlexibleCloud gerechtigd de dienstverlening te blokkeren. De gegevens van de klant blijven te allen tijde eigendom van de klant.

## 3 Serviceniveau en voorwaarden

- 3.1 De SLA van FlexibleCloud is van toepassing op de onder de overeenkomst vallende diensten. Deze SLA is als bijlage per mail aan de klant verstuurd.
- 3.2 Voor het verhelpen van storingen van diensten binnen deze overeenkomst worden geen kosten in rekening gebracht als de oorzaak binnen het domein van de aangeboden dienstverlening valt.
- 3.3 Storingen veroorzaakt door of aan de apparatuur van de klant vallen buiten de dienstverlening en worden op verzoek van de klant tegen het standaard servicedeskstarief van FlexibleCloud gefactureerd. Additionele werkzaamheden en configuratiewijzigingen zullen worden berekend conform onze standaard tarieven. Geldende standaard tarieven per 1 januari 2015:

Werkzaamheden	Uurtarief
Senior ICT beheer	€ 65,-
ICT Consultancy	€ 85,-

Voor de uren buiten de normale kantoortijden, gemaakt op verzoek van de klant, wordt de volgende toeslag berekend:

Tijd	Werkdagen	Weekend
09:00 - 18:00	-	50 %
18:00 - 24:00	50%	100%
24:00 - 09:00	100%	150%

#### **4 Vertrouwelijkheid & data-opslag**

- 4.1 Partijen verplichten zich over en weer tot geheimhouding van vertrouwelijke informatie van andere partij; iedere partij zal alle redelijkerwijs te nemen voorzorgsmaatregelen treffen ten einde deze verplichting zo goed mogelijk te kunnen nakomen.
- 4.2 Tot de vertrouwelijke informatie is, niet limitatief, te rekenen de Programmatuur zelf en de gegevens welke met de Programmatuur worden verwerkt, afkomstig van de Klant.
- 4.3 De opslag van de gegevens, en de daarbij behorende back-up zal alleen plaatsvinden op apparatuur in eigendom van FlexibleCloud, op door FlexibleCloud gehuurde locaties in datacentra in Nederland. FlexibleCloud zal geen gebruik maken van derde partijen, op eventueel onbekende locaties, voor de opslag van de gegevens die vallen onder deze overeenkomst.

#### **5 Eigendom**

- 5.1 De gegevens, bestanden en e-mails die opgeslagen worden onder de FlexibleDesktop accounts zijn eigendom van de klant.
- 5.2 De software en de licenties op de software worden voor de duur van dit contract aan de klant ter gebruik aangeboden, kunnen tijdens contractperiode in kosten stijgen en zijn geen eigendom van de klant.
- 5.3 Bij beëindiging van het contract zal FlexibleCloud mee werken aan het overdragen van de gegevens aan de klant. Hiervoor kunnen wel projectkosten in rekening gebracht worden.