

2017



Universiteit Leiden

# BUSINESS SERVICE CATALOGUS



ISSC | ICT Shared Service Centre

# Index

Voorwoord .....	- 3 -
1. Inleiding .....	- 4 -
1.1. ICT voor medewerkers & studenten bij de Universiteit Leiden .....	- 4 -
1.1.1. Doelgroep document : .....	- 4 -
1.2. Producten en diensten die u kunt afnemen bij het ISSC .....	- 4 -
1.3. Scope van de dienstverlening.....	- 5 -
2. Mijn IT services.....	- 6 -
2.1. User accounts .....	- 6 -
2.1.1. Accounttypen .....	- 7 -
2.1.2. Inhoud van de dienstverlening .....	- 8 -
2.2. E-mail voor medewerkers.....	- 8 -
2.3. E-mail voor studenten .....	- 9 -
2.4. Elektronische mailinglijsten (Mailman) .....	- 9 -
2.5. Telefonie.....	- 9 -
2.5.1. Mobiele telefonie .....	- 9 -
2.5.2. Vaste telefonie aansluitingen .....	- 10 -
Draadloze Internet aansluiting .....	- 11 -
2.6. Gegevensopslag .....	- 12 -
2.6.1. Gegevensopslag voor medewerkers .....	- 12 -
2.6.2. Gegevensopslag voor studenten.....	- 12 -
2.6.1. Gegevensopslag - Werkgroepen .....	- 13 -
2.6.2. Cloudopslag (SURFdrive).....	- 13 -
2.7. File Transfer (SURF - Filesender).....	- 13 -
2.8. File Transfer (FTP) .....	- 14 -
2.9. Remote Werkplek.....	- 14 -
2.10. Terminal Server Linux - remote .....	- 14 -
3. Onderwijs gerelateerde IT services.....	- 15 -
4. Onderzoek gerelateerde IT services .....	- 15 -
4.1. Onderzoeknetwerk .....	- 15 -
4.2. Gegevensopslag - bulkopslag.....	- 15 -
4.3. Open research server – Semi managed (voorwaarden) .....	- 16 -
5. Business IT services.....	- 18 -
5.1. Gegevensopslag – informatiesystemen .....	- 18 -
6. Technische IT services .....	- 18 -
6.1. Bedrade Internet aansluiting .....	- 18 -
6.2. Bedraad netwerk.....	- 19 -
6.3. Netwerkaansluiting van een locatie .....	- 19 -
6.4. Remote toegang via SSH gateway .....	- 21 -
6.5. Domeinregistratie.....	- 21 -
6.6. Applicatie-hosting .....	- 22 -
6.7. Database-hosting.....	- 22 -
6.8. Server-hosting .....	- 23 -
6.9. Virtuele servers.....	- 23 -
6.10. Fysieke servers .....	- 24 -
6.11. Web-hosting.....	- 24 -
6.12. Housing .....	- 25 -
7. Training en ontwikkeling.....	- 26 -
7.1. Evenementen .....	- 26 -
7.2. Consultancy.....	- 26 -

8.	Desktop computing en printen .....	- 28 -
8.1.	Werkplek (Semi) managed .....	- 28 -
8.1.1.	Hardware (voorwaarden) .....	- 29 -
8.1.2.	Beheerde configuraties.....	- 31 -
8.1.3.	Open werkplek - Semi managed (voorwaarden) .....	- 32 -
8.1.4.	Applicaties - werkplek .....	- 34 -
8.1.5.	Remote toegang op een Windows Werkplek – RDS (optie) .....	- 35 -
8.2.	Printen.....	- 35 -
8.3.	ICT middelen (Inkoop / Garantie / Contracten) .....	- 36 -
9.	Communicatie en samenwerken.....	- 36 -
9.1.	Digital Signage (Scala) .....	- 36 -
9.2.	Teamsite (SharePoint) .....	- 37 -
10.	Help en ondersteuning.....	- 38 -
10.1.	Contact .....	- 38 -
10.2.	Service management.....	- 38 -
10.3.	Diefstal en vernieling van apparatuur.....	- 38 -
11.	De service die u kunt verwachten van het ISSC .....	- 39 -
11.1.	Dienstverlening .....	- 39 -
11.2.	Service levels.....	- 39 -
11.2.1.	Servicetijden (service window).....	- 39 -
11.2.2.	Stand-by-regeling (Consignedienst) .....	- 39 -
11.2.3.	Onderhoudswindow .....	- 40 -
11.2.4.	Hersteltijden .....	- 40 -
11.3.	Gerelateerde documenten.....	- 41 -
11.4.	Derden.....	- 41 -
11.5.	Voorzieningen t.b.v. het ISSC.....	- 42 -
11.6.	Facturering en betaling.....	- 43 -
12.	Versiebeheer document .....	- 43 -
13.	Bijlage 1. Begrippen en afkortingen .....	- 44 -
14.	Bijlage 2. Tarievenlijst .....	- 45 -

# Voorwoord

Beste Klant,

Voor u ligt de nieuwe Business Service Catalogus van het ICT Shared Service Centre (ISSC) van de Universiteit Leiden. Trots kan ik u meedelen dat het ISSC de afgelopen periode sterk heeft ingezet op het verbeteren van de interne structuren en processen. Dit is terug te vinden in de vereenvoudigde opzet van de Business service catalogus. Waar het ISSC in het verleden nog een zeer technische Producten en Diensten Catalogus had, is nu gekozen voor een strak en helder overzicht van de meest relevante services en diensten. Als klant kan ik mij voorstellen dat voor uw dienstverlening toch nog een aantal specifieke klantwensen overblijft. U behoudt de gelegenheid om in een diensten niveau overeenkomst, met de daarbij behorende kostendifferentiatie, aanvullende afspraken te maken.

Directeur

Bert van Polen



# 1. Inleiding

## 1.1. ICT voor medewerkers & studenten bij de Universiteit Leiden

In de Business Service Catalogus (BSC) van het ISSC vindt u een beschrijving van alle producten en diensten en leest u wat u van ons kunt verwachten. Dit overzicht is echter niet limitatief; mocht u ICT gerelateerde wensen hebben die u hier niet aantreft, neem dan contact op met de servicemanager van uw organisatieonderdeel. Deze kan in overleg met u kijken hoe het ISSC u mogelijk van dienst kan zijn. Het ISSC levert uitsluitend diensten aan tot de Universiteit Leiden behorende of met de Universiteit gelieerde instellingen. Naast complete diensten is het altijd mogelijk de expertise van het ISSC in te schakelen voor verschillende doeleinden zoals projecten, open dagen of opleidingen. Voor alle vragen over de ICT diensten van het ISSC kunt u terecht bij de helpdesk van het ISSC (8888).

### 1.1.1. Doelgroep document :

De BSC is primair bedoeld voor bestuurders, informatiemanagers en ICT coördinatoren van de faculteiten en organisatie-eenheden van de Universiteit Leiden.

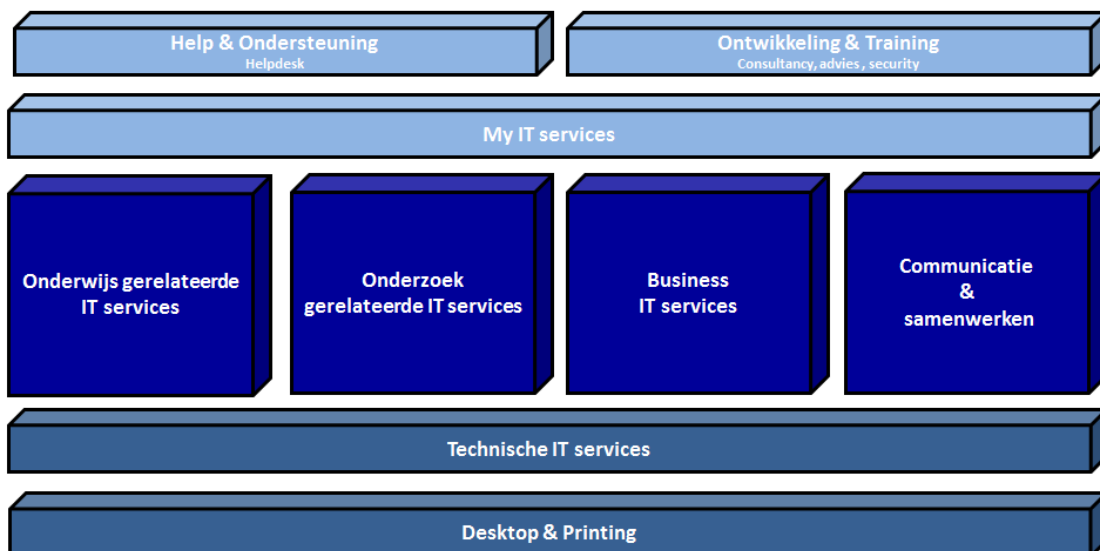
## 1.2. Producten en diensten die u kunt afnemen bij het ISSC

Het ISSC levert het volgende type diensten aan klanten:

- **Generieke dienst:** is ontwikkeld voor afname door alle klanten en vastgelegd in deze Business Service Catalogus (BSC). Het ISSC is eigenaar en kan daarom de generieke dienst beschikbaar stellen.
- **Specifieke dienst:** is ontwikkeld op basis van eisen en wensen voor een klant (groep) en vastgelegd in de “Diensten Niveau Overeenkomst (DNO). Het ISSC is niet de eigenaar van de dienst. De eigenaar (klant, groep) van de specifieke dienst kan deze beschikbaar stellen aan anderen.

Als ISSC hebben we onze “generieke diensten” onderverdeeld in een aantal aandachtgebieden (clusters). Zo hebt u een overzicht van welke diensten u per aandachtgebied kunt afnemen.

### De Generieke producten en diensten van het ISSC:

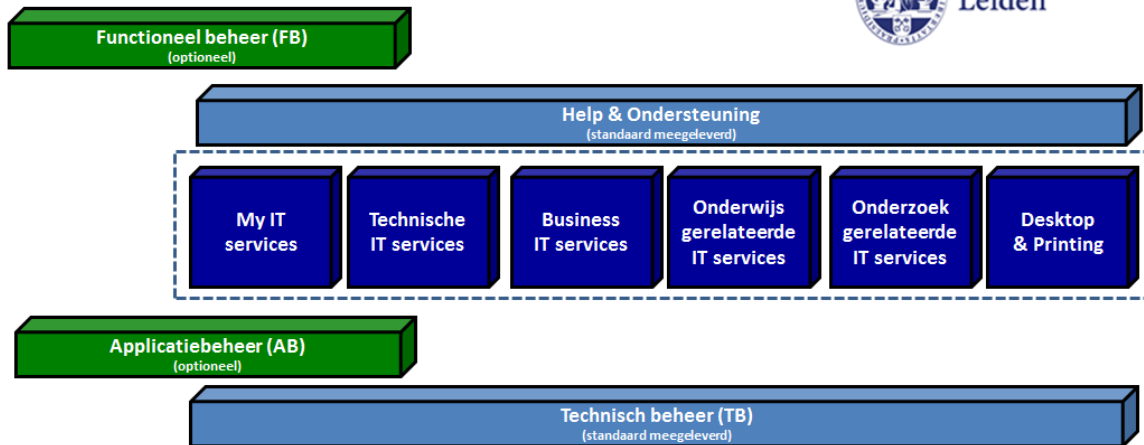


Universiteit  
Leiden

### 1.3. Scope van de dienstverlening

Het ISSC levert voor alle BSC diensten technisch beheer. Het functioneel- en applicatiebeheer kan per dienst ondergebracht zijn buiten de ISSC organisatie. Dit is dan in de beschrijving van de dienst vermeld. Het dienstenpakket aan (generieke) dienstverlening is hieronder schematisch weergegeven.

#### Afbakening van dienstenpakket:



De drie soorten beheer zijn als volgt gedefinieerd:

- **Functioneel beheer (FB):** Draagt namens de gebruiksorganisatie zorg voor het beschikbaar stellen, in stand houden en vernieuwen van de functionaliteit van het informatiesysteem zodat dit blijft aansluiten op de bedrijfsprocessen. FB fungeert als hoofdvertegenwoordiger van de eigenaar en opdrachtgever voor het informatiesysteem. De organisatie die eigenaar is van het proces, is eindverantwoordelijk voor de benodigde informatievoorziening en daarmee ook voor FB. FB dient vaak als opdrachtgever voor technisch beheer en applicatiebeheer uit naam van de business.
- **Applicatiebeheer (AB):** Draagt zorg voor het beschikbaar stellen, in stand houden en vernieuwen van de bedrijfsapplicaties en de bijbehorende gegevensverzamelingen (databases) tijdens de gehele levenscyclus van de informatiesystemen. Een AB houdt zich niet bezig met de inhoud van de gegevensverzamelingen. De Applicatiebeheerder stelt wijzigingsverzoeken op om de prestatiekenmerken te verbeteren en lost problemen op die worden doorgespeeld door de helpdesk.
- **Technisch beheer (TB):** Draagt zorg voor het beschikbaar stellen, in stand houden en vernieuwen van de totale ICT infrastructuur waarop applicaties draaien. TB zorgt ervoor dat deze faciliteiten gebruikt kunnen worden door het leveren en onderhouden van de technische infrastructuur (computers, servers, storage, printers, netwerken, telefonie etc.).

Als meldpunt voor gebruikers heeft het ISSC onderstaande organisatie ingericht:

- **Help & Support:** Verzorgt de primaire afhandeling van vragen, wensen en verstoringen (incidenten), inclusief de communicatie van en naar de melder.

## 2. Mijn IT services

In de volgende sub-hoofdstukken worden de gepersonaliseerde services voor medewerker en studenten weergegeven

### 2.1. User accounts

<b>Omschrijving</b>	<p>Het beschikbaar stellen van User accounts voor medewerkers, studenten en gasten.</p> <p>Een User account wordt verkregen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bij aanstelling als medewerker of inschrijving als student.</li> <li>• Bij registratie in het GastenManagementSysteem (GMS).</li> </ul>											
<b>Dienstverlening (inhoud)</b>	<p>User accounts worden automatisch aangemaakt op basis de volgende bron systemen:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Systemen</th> <th>Accounttype:</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SAP</td> <td>Medewerkeraccount</td> </tr> <tr> <td>uSIS:</td> <td>Studentaccount</td> </tr> <tr> <td>GMS:</td> <td>Gastaccount</td> </tr> <tr> <td>ICT Contactpersoon:</td> <td>Functioneel account</td> </tr> </tbody> </table>		Systemen	Accounttype:	SAP	Medewerkeraccount	uSIS:	Studentaccount	GMS:	Gastaccount	ICT Contactpersoon:	Functioneel account
Systemen	Accounttype:											
SAP	Medewerkeraccount											
uSIS:	Studentaccount											
GMS:	Gastaccount											
ICT Contactpersoon:	Functioneel account											
<b>Dienstenniveau</b>	<p>Hersteltijden dienstverlening conform prioriteitentabel: goud</p> <p>Service aanvragen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Functioneel account 1 werkdag</li> <li>• Wachtwoord reset 2 uur</li> </ul>											
<b>Beheer</b>	<p>Functioneel beheer: Bestuursbureau</p>	<p>Applicatie beheer: ISSC</p>										
<b>Aanvragen</b>	<p>Zie inhoud dienstverlening</p>											
<b>Doelgroep</b>	<p>Medewerkers/ Studenten / Gasten</p>											
<b>Stand-by-regeling</b>	<p>Ja</p>											
<b>Voorwaarden</b>	<p>n.v.t</p>											

### 2.1.1. Accounttypen

In onderstaande tabel zijn de account typen beschreven met de daarbij horende voorwaarden:

Accounttypen	Omschrijving
<b>Medewerkeraccount</b>	Het medewerkeraccount geeft toegang tot het complete pakket ICT diensten dat een medewerker nodig heeft voor het uitvoeren van zijn werkzaamheden. Account en werkplek zijn onafhankelijk van elkaar. Een medewerker kan zich vanaf iedere werkplek aanmelden, of via een internetverbinding vanaf elke gewenste locatie via Remote WP access.
<b>Voorwaarden</b>	Een account is strikt persoonlijk. De accounthouder is verantwoordelijk voor alle handelingen die met het account worden verricht.
<b>Functioneel account</b>	Voor sommige toepassingen kan het noodzakelijk zijn dat meerdere personen op verschillende tijdstippen toegang nodig hebben tot dezelfde toepassingen en gegevens. Voorbeelden zijn periodieke accountantscontroles, medewerkers van recepties etc. Voor deze functies is het mogelijk een functioneel account aan te vragen. Dit account heeft dezelfde mogelijkheden als een medewerkeraccount, maar staat niet op één specifiek naam.
<b>Voorwaarden</b>	Een van de gebruiksvoorwaarden van SURF, de internetleverancier van de Universiteit, is dat alle acties die via haar diensten plaatsvinden herleidbaar zijn tot één persoon. De verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid voor het functioneel account ligt bij de aanvrager. Hij dient zorg te dragen voor een sluitende administratie van wie er wanneer gebruik heeft gemaakt van het functioneel account.
<b>Gastaccount</b>	Het gastaccount biedt de mogelijkheid om mensen zonder medewerkeraccount tijdelijk van de ICT diensten gebruik te laten maken. Een gastaccount wordt uitgegeven m.b.v. het GastenManagementSysteem (GMS). Gasten kunnen bijvoorbeeld de catalogi van de Universiteitsbibliotheek raadplegen of internettoegang krijgen tijdens congressen of open dagen Zie paragraaf 2.1.2 voor de mogelijkheden.
<b>Voorwaarden</b>	Het gastaccount is niet anoniem. Er vindt altijd registratie en identificatie plaats van de persoon aan wie het account verstrekt wordt. Een gastaccount wordt uitgegeven m.b.v. het GastenManagementSysteem. Dit systeem is decentraal beschikbaar op o.a. secretariaten. Toegang tot persoonlijke gegevensopslag kent geen back-up en restore functionaliteiten.
<b>Studentaccount</b>	Met het studentaccount kan op alle werkplekken binnen de Universiteit Leiden worden aangemeld.



## 2.1.2. Inhoud van de dienstverlening

De inhoud van de dienstverlening per accounttypen is in onderstaande tabel weergegeven:

Dienst	Medewerker	Student	Functioneel	Gast
Helpdeskondersteuning	✓	✓	✓	✓
Automatisch aanmaken, wijzigen en verwijderen van accounts	SAP	uSis	manueel	GMS
Toegang tot Internet	✓	✓	✓	✓
Toegang tot persoonlijke gegevensopslag	✓	Max 1Gb	✓	Tijdelijk
Toegang tot afdeling gegevensopslag (zie storage)	✓		✓	
Toegang tot werkgroep gegevensopslag (zie storage)	✓	Via medewerker	✓	
Toegang tot printfaciliteiten	✓	✓	✓	✓
Toegang tot E-mail services/Exchange	✓		✓	
Toegang van alle ULCN-diensten	✓	✓		
Toegang tot basis en/of aanvullende applicaties	✓	✓	✓	✓
Remote werkplek	✓		✓	

## 2.2. E-mail voor medewerkers

<b>Omschrijving</b>	Het beschikbaar stellen van E-mailvoorziening / Agenda / Contact / Notities / Taken en email-archief voor medewerkers.	
<b>Dienstverlening (inhoud)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• mailbox quotum is 2 GB (uitbreiding quotum onder voorwaarde beschikbaar)</li> <li>• archief quotum is 10 GB (uitbreiding quotum op aanvraag beschikbaar)</li> <li>• een functionele mailbox / agenda is op aanvraag beschikbaar</li> <li>• de maildienst wordt beschikbaar gesteld op basis van het Exchange (MAPI), IMAPS protocol en online via de web interface.</li> <li>• mailbox t.b.v. reserveren van ruimtes via agenda</li> </ul>	
<b>Dienstenniveau</b>	Hersteltijden dienstverlening conform prioriteitentabel: goud Service aanvragen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• toevoegen/veranderen/verwijderen:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ functionele mailbox 2 werkdagen</li> <li>○ archief quotum uitbreiden 2 werkdagen</li> <li>○ spamfilter 5 werkdagen</li> <li>○ distributielijst 2 werkdagen</li> <li>○ ruimte reserverings-mailbox 2 werkdagen</li> </ul> </li> </ul>	
<b>Beheer</b>	Functioneel beheer: ISSC	Applicatie beheer: ISSC
<b>Stand-by-regeling</b>	Ja	
<b>Doelgroep</b>	Medewerkers	
<b>Voorwaarden</b>	Uitbreiding mailbox quotum (per 10 GB) is alleen mogelijk indien het archief op een beheerde werkplek niet toegankelijk is.	

## 2.3. E-mail voor studenten

<b>Omschrijving</b>	Het beschikbaar stellen van E-mailvoorziening voor studenten	
<b>Dienstverlening (inhoud)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>de mailldienst wordt beschikbaar gesteld op basis van IMAPS protocol en online via de web interface.</li> <li>mailbox quotum is 300 MB (uitbreiding quotum niet mogelijk)</li> </ul>	
<b>Dienstenniveau</b>	Hersteltijden dienstverlening conform prioriteitentabel: goud	
<b>Beheer</b>	Functioneel beheer: Bestuursbureau	Applicatie beheer: ISSC
<b>Stand-by-regeling</b>	Ja	
<b>Doelgroep</b>	Studenten	
<b>Voorwaarden</b>	n.v.t.	

## 2.4. Elektronische mailinglijsten (Mailman)

<b>Omschrijving</b>	Beschikbaar stellen van elektronische mailinglijsten om zelf te beheren.	
<b>Dienstverlening (inhoud)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>eenvoudig te bedienen webinterface voor beheerders en leden van een mailinglijst.</li> <li>automatische verwerking van bounceberichten,</li> <li>berichten dagelijks gebundeld laten versturen</li> <li>berichten filteren op bijvoorbeeld spam</li> </ul>	
<b>Beheer</b>	Functioneel beheer: ISSC	Applicatie beheer: ISSC
<b>Stand-by-regeling</b>	Nee	
<b>Aanvragen</b>	Additionele aanvragen via aanvraagformulier op de website van de Universiteit.	
<b>Doelgroep</b>	Medewerkers	
<b>Dienstenniveau</b>	Hersteltijden dienstverlening conform prioriteitentabel: Zilver Service aanvragen:	
<b>Voorwaarden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>toegang 2 werkdagen</li> </ul> Archivering van berichten niet beschikbaar gesteld	

## 2.5. Telefonie

### 2.5.1. Mobiele telefonie

<b>Omschrijving</b>	Het beschikbaar stellen van een mobiele telefoon die aan het Universitaire telefoonnetwerk via het "Corporate Net" is gekoppeld.	
<b>Dienstverlening (inhoud)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Het aanbrengen of wisselen van verkorte nummers en het wijzigen van de verkeersklasse.</li> <li>Het leveren van (extra) informatie betreffende gesprekskosten gemaakt op een specifiek telefoonnummer.</li> <li>Aankoop en garantie-afhandeling van mobiele telefoontoestellen</li> </ul>	
<b>Dienstenniveau</b>	Hersteltijden dienstverlening conform prioriteitentabel: Goud Service aanvragen:	
<b>Voorwaarden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>aanvraag mobiele telefoon 10 werkdagen (afhankelijk levertijd leverancier)</li> </ul>	

	• aanvraag mobiel abonnement 5 werkdagen
<b>Beheer</b>	Functioneel beheer: ISSC   Applicatie beheer: ISSC
<b>Doelgroep</b>	Medewerkers
<b>Stand-by-regeling</b>	Nee
<b>Aanvragen</b>	Aanvragen via aanvraagformulier op de website van de Universiteit.
<b>Opties</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SIM-only abonnement (spraak/data, spraak of data)</li> <li>• Abonnement inclusief een mobiele telefoon</li> <li>• Aan de mobiele aansluitingen kunnen verschillende verkeersklassen worden toegekend: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Brons: bellen naar interne nummers van de Universiteit</li> <li>○ Zilver: bellen naar nummers in Nederland</li> <li>○ Goud: bellen naar en vanuit het buitenland</li> </ul> </li> </ul>
<b>Voorwaarden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aanvragen en wijzigingen kunnen alleen ingediend worden door de telefoniecoördinatoren van de universitaire eenheden en/of aan de Universiteit gelieerde instellingen.</li> <li>• Voor storingen m.b.t. toestelondersteuning of het melden van dekkingsklachten kan de gebruiker direct contact opnemen met de T-Mobile Helpdesk. Informatie daarover staat op de website van de Universiteit.</li> </ul>

#### 2.5.2. Vaste telefonie aansluitingen

<b>Omschrijving</b>	Het beschikbaar stellen van een telefoonaansluiting op de werkplek vanuit de universitaire nummerreeks.	
<b>Dienstverlening (inhoud)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het leveren van een standaard telefoontoestel</li> <li>• Het leveren van (extra) informatie betreffende gesprekskosten.</li> </ul>	
<b>Dienstenniveau</b>	Hersteltijden dienstverlening conform prioriteitentabel: Goud Service aanvragen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aanvraag toestel en/of nummer 5 werkdagen</li> <li>• Aanpassen displaynaam telefoon 2 werkdagen</li> <li>• Aanvraag reset PIN code 2 werkdagen</li> <li>• Aanvraag telefoongroep 5 werkdagen</li> <li>• Wijzigen verkeersklasse telefonie 2 werkdagen</li> </ul>	
<b>Beheer</b>	Functioneel beheer: ISSC	Applicatie beheer: ISSC
<b>Aanvragen</b>	Alleen universitaire budgethouders of de door hen gemandateerde telefooncoördinatoren kunnen mutaties op nieuwe of bestaande aansluitingen aanvragen.	
<b>Doelgroep</b>	Medewerkers	
<b>Stand-by-regeling</b>	Ja	
<b>Opties</b>	Aan de aansluitingen kunnen verschillende verkeersklassen worden toegekend: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verkeersklasse 1 Intern</li> <li>• Verkeersklasse 2 Intern + Regionaal</li> <li>• Verkeersklasse 3 Intern + Regionaal + Nationaal</li> <li>• Verkeersklasse 4 Intern + Regionaal + Nationaal + Mobiel</li> <li>• Verkeersklasse 5 Intern + Regionaal + Nationaal + Mobiel + Internationaal</li> <li>• Uitzetten nummerweergave</li> </ul>	
<b>Voorwaarden</b>	Aansluitingen kunnen alleen gerealiseerd worden in door de Universiteit beheerde gebouwen.	

## Draadloze Internet aansluiting

<b>Omschrijving</b>	Het beschikbaar stellen van draadloos netwerk.
<b>Dienstverlening (inhoud)</b>	<p>De hieronder weergegeven netwerken worden beschikbaar gesteld:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Leiden University (LUWA)</b> Het "Leiden University" netwerk biedt Leidse studenten, gasten en medewerkers wireless toegang m.b.v. het ULCN- of Gastaccount. Dit netwerk biedt toegang tot het meest gangbare web applicaties.</li><li>• <b>Eduroam (Eduroam)</b> Het "Eduroam" netwerk biedt studenten en medewerkers van andere universiteiten wireless toegang met hun eigen instellingsaccount. Alle verkeer over dit netwerk wordt versleuteld voor extra veiligheid, zodat studenten en medewerkers dit netwerk kunnen gebruiken om vertrouwelijke informatie te versturen. Web-applicaties die op het "Leiden University" netwerk worden geblokkeerd, zijn via Eduroam normaal beschikbaar.</li><li>• <b>Gasten (UL-Guest)</b> Het "UL-Guest" netwerk biedt Wireless toegang voor gasten zonder ULCN account. Dit netwerk is bedoeld voor gasten in openbare, ontvangst, vergader - ruimtes en voor evenementen. Omdat een openbaar netwerk zonder authenticatie vanuit de telecomwet is gebonden aan strikte regels zal deze alleen beschikbaar gesteld worden in de doelgroep-ruimtes.</li></ul> <p><b>Beperkte toegang</b> Via het gastennetwerk is er beperkte toegang tot het internet en geen toegang tot het interne netwerk van de Universiteit Leiden. Alleen van de volgende protocollen mogen gebruikt worden op het gastennetwerk:</p> <p><b>HTTP</b> (opvragen van webpagina's) <b>HTTPS</b> (opvragen van veilige webpagina's) <b>Citrix</b> (Citrix toegang biedt tot uw XenDesktop- en XenApp-omgevingen) <b>IMAP</b> (toegang naar e-mail) <b>POP3</b> (ophalen van e-mail) <b>PPTP-Data-Gre</b> (maken van VPN connecties) <b>RDP</b> (toegang Remote Desktop) <b>SSH</b> (Secure Shell, voor SSH connecties)</p> <p>Alle andere protocollen worden geblokkeerd door een firewall, zoals bv. SMTP voor het versturen van e-mail vanaf een e-mail client (zoals bv. Microsoft outlook).</p> <p><b>Het draadloos-netwerk wordt beschikbaar gesteld:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. voor Universiteit aangestuurde organisatorische eenheden</li><li>2. in een pand dat eigendom is van de Universiteit</li><li>3. een locatie met concentratie studenten en/of medewerkers</li><li>4. op werkplek locaties</li></ol>

<b>Dienstenniveau</b>	Hersteltijden dienstverlening conform prioriteitentabel: Zilver	
	De levertijd is afhankelijk van de netwerkaansluitpunten voor de Apparatuur. Het ISSC zal de kosten voor aanleg opvragen en voorleggen aan de opdrachtgever. Na goedkeuring met een kostenplaats wordt de oplevering in gang gezet.	
<b>Beheer</b>	Functioneel beheer: ISSC	Applicatie beheer: ISSC
<b>Aanvragen</b>	Via ISSC helpdesk	
<b>Doelgroep</b>	Medewerkers, studenten en gasten	
<b>Stand-by-regeling</b>	Nee	
<b>Voorwaarden</b>	De Internet ontsluiting via de provider SURFnet mag alleen beschikbaar gesteld worden aan leden van de universitaire gemeenschap. Verder zijn de SURFnet aansluitvoorwaarden van kracht.	

## 2.6. Gegevensopslag

### 2.6.1. Gegevensopslag voor medewerkers

<b>Omschrijving</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beschikbaar stellen van gegevensopslagquotum en toegang voor medewerker accounts.</li> </ul>	
<b>Dienstverlening (inhoud)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Opslag van E-mail (quotum: zie dienst E-Mail)</li> <li>Opslag van Persoonlijke data (Home 50 GB, uitbreiding op aanvraag)</li> <li>Opslag van gemeenschappelijke data (afdeling)</li> <li>Instellen van rechten voor toegang</li> <li>Restoren van data: <ul style="list-style-type: none"> <li>bewaartermijn: 35 dagen (indien noodzakelijk kan hiervan worden afgeweken)</li> </ul> </li> <li>back-up frequentie: 1x per 24 uur (=max. dataverlies)</li> </ul>	
<b>Dienstenniveau</b>	Hersteltijden dienstverlening conform prioriteitentabel: Goud Service aanvragen: <ul style="list-style-type: none"> <li>Wijzigen capaciteit 2 werkdagen</li> <li>Restore data 5 werkdagen</li> </ul>	
<b>Beheer</b>	Functioneel beheer: ISSC	Applicatie beheer: ISSC
<b>Doelgroep</b>	Medewerkers	
<b>Aanvragen</b>	Via de website van het ISSC	
<b>Stand-by-regeling</b>	Ja	
<b>Voorwaarden</b>	n.v.t.	

### 2.6.2. Gegevensopslag voor studenten

<b>Omschrijving</b>	Beschikbaar stellen van gegevensopslag voor studenten	
<b>Dienstverlening (inhoud)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Per student wordt standaard 1 GB aan persoonlijke data (Home) beschikbaar gesteld (niet uit te breiden).</li> <li>Het maken van back-ups en –indien nodig- restoren van data. <ul style="list-style-type: none"> <li>bewaartermijn: 35 dagen (Indien noodzakelijk kan hiervan worden afgeweken)</li> <li>back-up frequentie: 1x per 24 uur (=max. dataverlies)</li> </ul> </li> <li>Het onderhouden van systeemdokumentatie en procedures.</li> </ul>	
<b>Dienstenniveau</b>	Hersteltijden dienstverlening conform prioriteitentabel: Goud	

	Service aanvragen:	
	• Restore data	5 werkdagen
<b>Beheer</b>	Functioneel beheer: ISSC	Applicatie beheer: ISSC
<b>Aanvragen</b>	n.v.t.	
<b>Doelgroep</b>	Studenten	
<b>Stand-by-regeling</b>	Ja	
<b>Voorwaarden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Per account wordt er aan persoonlijke gegevensopslag 1 GB geleverd. Dit quotum is niet uit te breiden.</li> <li>• Toegankelijk in managed netwerk.</li> </ul>	

### 2.6.1. Gegevensopslag - Werkgroepen

<b>Omschrijving</b>	Het beschikbaar stellen van data voor werkgroepen.	
<b>Dienstverlening (inhoud)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ lees en –schrijfmap structuur op 3 niveaus.</li> <li>▪ Back-up / Restore <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Bewaartermijn: 35 dagen</li> <li>➢ back-up frequentie: 1x per 24 uur (=max. dataverlies)</li> </ul> </li> </ul>	
<b>Dienstenniveau</b>	Levering: Hersteltijden dienstverlening conform prioriteitentabel: Goud Service aanvragen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• aanvragen/veranderen/verwijderen 5 werkdagen</li> <li>• restore data 5 werkdagen</li> </ul>	
<b>Beheer</b>	Functioneel beheer: ISSC	Applicatie beheer: ISSC
<b>aanvragen</b>	Via de website van het ISSC	
<b>Doelgroep</b>	Medewerkers	
<b>Stand-by-regeling</b>	Ja	
<b>Voorwaarden</b>	n.v.t.	

### 2.6.2. Cloudopslag (SURFdrive)

<b>Omschrijving</b>	Het beschikbaar stellen van een persoonlijke, veilige cloudopslag dienst voor medewerkers.	
<b>Dienstverlening (inhoud)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beschikbaar stellen van offline synchronisatie op de werkplek</li> <li>• Beschikbaar stellen van 100 GB gegevensopslag per gebruiker</li> <li>• Eenvoudig en veilig bestanden delen binnen SURFdrive gebruikers</li> <li>• Realtime inzicht in door anderen uitgevoerde wijzigingen in documenten</li> <li>• Optimalisatie voor gebruik met een smartphone en/of tablet</li> <li>• Back-up &amp; recovery van 30 dagen</li> </ul>	
<b>Dienstenniveau</b>	Hersteltijden dienstverlening conform prioriteitentabel: Zilver	
<b>Beheer</b>	Functioneel beheer: SURF	Applicatie beheer: SURF
<b>Aanvragen</b>	Standaard beschikbaar via ULCN account	
<b>Doelgroep</b>	Medewerkers	
<b>Stand-by-regeling</b>	Nee	
<b>Voorwaarden</b>	N.v.t.	

## 2.7. File Transfer (SURF - Filesender)

<b>Omschrijving</b>	Het beschikbaar stellen van de SURFdienst Filesender voor het veilig versturen van grote bestanden.	
<b>Dienstverlening (inhoud)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Snel, veilig en gemakkelijk bestanden versturen en ontvangen</li> <li>• De bestanden zijn in Nederland opgeslagen.</li> <li>• extra veiligheid d.m.v. encryptie</li> </ul>	
<b>Dienstenniveau</b>	Hersteltijden dienstverlening conform prioriteitentabel: Zilver	
<b>Beheer</b>	Functioneel beheer: SURF	Applicatie beheer: SURF
<b>Aanvragen</b>	Standaard beschikbaar via ULCN account	
<b>Doelgroep</b>	Medewerkers en Gasten	
<b>Stand-by-regeling</b>	Nee	
<b>Voorwaarden</b>	Maximale bestandsgrootte: Zie voorwaarden website filesender surf	

## 2.8. File Transfer (FTP)

<b>Omschrijving</b>	Uitwisseling van bestanden via (Secure) FTP server	
<b>Dienstverlening (inhoud)</b>	De portal verleent toegang tot file-systemen van de Universiteit Leiden op basis van ULCN authenticatie voor home directories en gedeelde mappen.	
<b>Dienstenniveau</b>	Hersteltijden dienstverlening conform prioriteitentabel: Zilver Service aanvragen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aanvraag toegang 5 werkdagen</li> </ul>	
<b>Beheer</b>	Functioneel beheer: ISSC	Applicatie beheer: ISSC
<b>Aanvragen</b>	Via aanvraagformulier op de website van de Universiteit	
<b>Doelgroep</b>	Medewerkers & Studenten	
<b>Stand-by-regeling</b>	Nee	
<b>Voorwaarden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Authenticatie via ULCN</li> </ul>	

## 2.9. Remote Werkplek

<b>Omschrijving</b>	Beschikbaar stellen van gegevens en basisapplicaties via het remote werkplek portaal.	
<b>Dienstverlening (inhoud)</b>	Beveiligde toegang via web portaal van: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Generiek applicaties</li> <li>• Werkplek storage</li> </ul>	
<b>Dienstenniveau</b>	Hersteltijden dienstverlening conform prioriteitentabel: Goud	
<b>Beheer</b>	Functioneel beheer: ISSC	Applicatie beheer: ISSC
<b>Aanvragen</b>	n.v.t.	
<b>Doelgroep</b>	Medewerkers	
<b>Stand-by-regeling</b>	Ja	
<b>Voorwaarden</b>	ULCN account	

## 2.10. Terminal Server Linux - remote

<b>Omschrijving</b>	Het remote beschikbaar stellen van een Linux werkplek op een terminal server.	
<b>Dienstverlening</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beveiligde toegang via de SSH Gateway</li> </ul>	

<b>(inhoud)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generieke applicaties</li> <li>• Werkplek storage</li> </ul>
<b>Dienstenniveau</b>	Hersteltijden dienstverlening conform prioriteitentabel: Zilver
<b>Beheer</b>	Functioneel beheer: ISSC   Applicatie beheer: ISSC
<b>Aanvragen</b>	n.v.t.
<b>Doelgroep</b>	Medewerkers en studenten
<b>Stand-by-regeling</b>	Ja
<b>Voorwaarden</b>	ULCN account

### 3. Onderwijs gerelateerde IT services

Het ISSC werkt momenteel aan IT services specifiek voor onderwijs echter zijn er nu nog geen generieke diensten beschikbaar.

### 4. Onderzoek gerelateerde IT services

In de volgende sub-hoofdstukken worden de gepersonaliseerde services specifiek voor onderzoek weergegeven.

#### 4.1. Onderzoeknetwerk

#### 4.2. Gegevensopslag - bulkopslag

<b>Omschrijving</b>	Het beschikbaar stellen van opslagruimte voor onderzoek- en projectgegevens.	
<b>Dienstverlening (inhoud)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Minimale afname 1 TB</li> <li>• Uitbreiding per 1 TB</li> <li>• Toegankelijk in (Semi) managed- en onderzoeknetwerk.</li> <li>• lees en -schrijfmap structuur op 1 niveau.</li> <li>• Back-up / Restore <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Bewaartermijn: 35 dagen (Indien noodzakelijk kan hiervan worden afgeweken)</li> <li>○ back-up frequentie: 1x per 24 uur (=max. dataverlies)</li> </ul> </li> </ul>	
<b>Dienstenniveau</b>	Hersteltijden dienstverlening conform prioriteitentabel: Goud Service aanvragen:	
	• aanvragen/veranderen/verwijderen	5 werkdagen
	• toegang wijzigen	2 werkdagen
<b>Beheer</b>	Functioneel beheer: ISSC	Applicatie beheer: ISSC
<b>Aanvragen</b>	Via aanvraagformulier op de website van de Universiteit	
<b>Doelgroep</b>	Medewerkers	
<b>Stand-by-regeling</b>	Nee	
<b>Voorwaarden</b>	n.v.t.	



### 4.3. Open research server – Semi managed (voorwaarden)

<b>Omschrijving</b>	Het is mogelijk voor medewerkers om een ISSC beheerde wetenschappelijke server installatierechten te verkrijgen. Het dienstenniveau voor deze server wordt hiermee beperkt (zie onderstaand dienstniveau). Bij onoplosbare problemen zal in overleg met de opdrachtgever de richting voor herstel worden bepaald.
<b>Dienstenniveau</b>	Hersteltijden dienstverlening conform prioriteitentabel: Brons
<b>Dienstverlening (inhoud)</b>	n.v.t.
<b>Functioneel beheer</b>	Nee
<b>Applicatie beheer</b>	Nee
<b>Aanvragen</b>	Via ISSC helpdesk
<b>Stand-by regeling</b>	Nee
<b>Voorwaarden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De server dient een bij het ISSC geregistreerde systeemeigenaar te hebben. De Security Officer en Informatiemanager worden daaraan gekoppeld. Zij geven toestemming en zijn met elkaar verantwoordelijk voor het adequate gebruik en beheer van het systeem en de data die verwerkt wordt.</li> <li>• Per server moet er een risico-classificatie gedaan worden in verband met de vertrouwelijkheid en wetgeving (WbP).</li> <li>• De server zal voor Informatiebeveiliging moeten voldoen aan: <ul style="list-style-type: none"> <li>- IB beleid</li> <li>- Baseline Minimale maatregelen Informatiebeveiliging.</li> </ul> </li> <li>• Risico's van het hebben van lokale beheerrechten liggen bij de aanvrager/ondertekenaar. Deze risico's zijn o.a. de mogelijkheid om lokaal opgeslagen data te verliezen en de mogelijkheid dat standaard applicaties niet meer goed functioneren door zelf geïnstalleerde software of aanpassingen in instellingen.</li> <li>• De toegekende beheerrechten zijn persoonlijk en niet overdraagbaar.</li> <li>• De rechten worden alleen toegekend voor het verrichten van werkzaamheden in het kader van uw aanstelling bij de Universiteit Leiden.</li> <li>• Het ISSC verleent uitsluitend ondersteuning op het standaard gedeelte van de server, waaronder de hardware en het OS.</li> <li>• De ondersteuning door het ISSC is op basis van redelijke inspanning, waarbij de standaard Service levels niet van toepassing zijn.</li> <li>• Het ISSC kan de server indien gewenst of noodzakelijk in oorspronkelijke staat terugbrengen. Voordat deze handeling wordt uitgevoerd wordt persoonlijk contact opgenomen.</li> <li>• Voor zelf geïnstalleerde software geldt: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Software mag niet worden geïnstalleerd zonder geldige licentie en alleen in lijn met de geldende licentievoorwaarden.</li> <li>○ Van zelf aangeschafte licenties dient een registratie te worden bijgehouden.</li> <li>○ Ondertekenaar geeft het faculteitsbestuur/ bestuur van de eenheid toestemming om de server waarop de lokale beheerrechten zijn toegekend en de daarop geïnstalleerde software periodiek en zonder aankondiging vooraf te (laten) inspecteren en hierover zo</li> </ul> </li> </ul>

	<p>nodig te rapporteren.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Bij herinstallatie of vervanging van de server is de ondertekenaar verantwoordelijk voor het opnieuw installeren / configureren van de door hemzelf gewenste toepassingen.</li> <li>• Het is niet toegestaan om: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Door beheer geïnstalleerde programmatuur te verwijderen</li> <li>○ De netwerkinstellingen te wijzigen</li> <li>○ Accounts en services die voor het beheer door het ISSC noodzakelijk zijn uit te schakelen dan wel te blokkeren.</li> </ul> </li> <li>• In geval van herhaald onkundig gebruik of misbruik is het ISSC gerechtigd om de server (tijdelijk) van het netwerk af te sluiten en om ondertekenaar zijn lokale beheerrechten te ontnemen.</li> </ul>
<b>Doelgroep</b>	Medewerkers

## 5. Business IT services

In de volgende sub-hoofdstukken worden de bedrijfsondersteunende services weergegeven.

### 5.1. Gegevensopslag – informatiesystemen

<b>Omschrijving</b>	Beschikbaar stellen van gegevensopslag voor informatie- en concernsystemen	
<b>Dienstverlening (inhoud)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het beschikbaar stellen van de benodigde capaciteit conform ontwerp van het informatiesysteem en of concernstelsysteem.</li> <li>• Het maken van back-ups en –indien nodig- restoren van data. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ bewaartermijn: 35 dagen (Indien noodzakelijk kan hiervan worden afgeweken)</li> <li>○ back-up frequentie: 1x per 24 uur (=max. dataverlies)</li> </ul> </li> </ul>	
<b>Dienstenniveau</b>	Hersteltijden dienstverlening conform prioriteitentabel: Goud Service aanvragen:	
	• toevoegen/veranderen/verwijderen:	5 werkdagen
	• Restore data:	5 werkdagen
<b>Beheer</b>	Functioneel beheer: ISSC	Applicatie beheer: ISSC
<b>Aanvragen</b>	Via Servicemanagement	
<b>Doelgroep</b>	Informatiemanagers	
<b>Stand-by-regeling</b>	Ja	
<b>Voorwaarden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deze opslagcapaciteit is onderdeel van een informatiesysteem en of concernstelsysteem.</li> </ul>	

## 6. Technische IT services

Als medewerker van de Universiteit, bent u in staat om een reeks van technische diensten aan te vragen. Deze worden in volgende sub-hoofdstukken weergegeven.

### 6.1. Bedrade Internet aansluiting

<b>Omschrijving</b>	Beschikbaar stellen van bekabelde netwerkaansluiting t.b.v. Internet	
<b>Dienstverlening (inhoud)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 100/1000 Mb/s verbinding</li> <li>• Internettoegang</li> <li>• Beveiligd lokaal netwerk (quarantaine netwerk)</li> </ul>	
<b>Dienstenniveau</b>	Hersteltijden dienstverlening conform prioriteitentabel: Zilver Service aanvragen: 5 werkdagen	
<b>Beheer</b>	Functioneel beheer: ISSC	Applicatie beheer: ISSC
<b>Aanvragen</b>	Via aanvraagformulier op de website van de Universiteit	
<b>Doelgroep</b>	Medewerkers	
<b>Stand-by-regeling</b>	Nee	
<b>Opties</b>	n.v.t.	
<b>Voorwaarden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geen toegang mogelijk naar beheerde netwerken</li> <li>• toegang op basis van ULCN account</li> <li>• toegang (vast) op basis van apparatuur zijn MAC-adres</li> <li>• apparatuur die routeert is niet toegestaan.</li> </ul>	

## 6.2. Bedraad netwerk

<b>Omschrijving</b>	Beschikbaar stellen van bekabelde netwerk
<b>Dienstverlening (inhoud)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 100/1000 Mb/s verbinding</li> <li>• Internettoegang</li> <li>• Lokaal netwerk(en) (VLAN)</li> </ul>
<b>Dienstenniveau</b>	Hersteltijden dienstverlening conform prioriteitentabel: Zilver
<b>Beheer</b>	Functioneel beheer: ISSC   Applicatie beheer: ISSC
<b>Aanvragen</b>	Via aanvraagformulier op de website van de Universiteit
<b>Doelgroep</b>	Medewerkers
<b>Stand-by-regeling</b>	Nee
<b>Opties</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Firewall</li> <li>• DNS</li> <li>• DHCP</li> <li>• IP-Adressen</li> <li>• Extra lokaal netwerk</li> </ul>
<b>Voorwaarden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Betreft een gebouw/locatie van de Universiteit</li> <li>• Geen toegang mogelijk naar beheerde netwerken</li> <li>• Minimale afname van 5 aansluitingen</li> </ul>

## 6.3. Netwerkaansluiting van een locatie

<b>Omschrijving</b>	Beschikbaar stellen van een Universitaire Netwerkaansluiting tot en met het overnamepunt bij de afnemer
<b>Dienstverlening (inhoud)</b>	Beschikbaar stellen van het netwerk tot en met het overnamepunt bij de klant
<b>Dienstenniveau</b>	Hersteltijden dienstverlening conform prioriteitentabel: Goud
<b>Beheer</b>	Functioneel beheer: ISSC   Applicatie beheer: ISSC
<b>Aanvragen</b>	Via Servicemanagement
<b>Doelgroep</b>	Gelieerde instellingen
<b>Stand-by-regeling</b>	Nee
<b>Opties</b>	<p>Aansluitopties (afhankelijk van het aantal werkplekken in de locatie):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 100/1000 Mbit/sec over koper, afgemonteerd op een RJ-45 connector</li> <li>• 1 Gbit/sec over glas (SM/MM) afgemonteerd en in de regel opgeleverd op een LC connector</li> </ul>
<b>Voorwaarden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De minimale beveiligingsregels en gedragsregels van het College van Bestuur</li> <li>• De universitaire net aansluitvoorwaarden en de SURFnet regels.</li> <li>• De onderliggende UL dienst “Beheer van het Agglomeratienetwerk” is een randvoorwaarde voor de dienst.</li> <li>• Het overnamepunt bij de klant staat in een afgesloten, slechts voor bevoegden toegankelijke, ruimte.</li> <li>• Bij de afnemer van de dienst is een contactpersoon aanwezig, die voor de betrokken medewerker(s) van het ISSC zorg draagt voor de benodigde toegangsfaciliteiten tot de fysieke netwerkruimten en eventueel benodigde autorisaties.</li> <li>• De dienst verzorgt een netwerk op- en afrit tot en met het overnamepunt bij</li> </ul>

de klant.

- Na uitvoering van reparaties of bij plaatsing van vervangende apparatuur wordt de apparatuur in de oorspronkelijke staat opgeleverd. Storingen veroorzaakt door foutief handelen van gebruikers vallen buiten deze overeenkomst en worden opgelost op basis van uurtarief en eventueel materiaalkosten.

## 6.4. Remote toegang via SSH gateway

<b>Omschrijving</b>	Beschikbaar stellen van Remote toegang via SSH protocol naar geautoriseerd systeem.	
<b>Dienstverlening (inhoud)</b>	Toegang geautoriseerde werkplekken / Servers	
<b>Dienstenniveau</b>	Hersteltijden dienstverlening conform prioriteitentabel: Zilver Service aanvragen: 1 werkdag	
<b>Beheer</b>	Functioneel beheer: ISSC	Applicatie beheer: ISSC
<b>Aanvragen</b>	Via aanvraagformulier op de website van de Universiteit	
<b>Doelgroep</b>	Medewerkers & Studenten	
<b>Stand-by-regeling</b>	Nee	
<b>Voorwaarden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Er mag op het systeem geen applicatie draaien waarvan de eigenaar de remote toegang heeft afgekeurd.</li> </ul>	

## 6.5. Domeinregistratie

<b>Omschrijving</b>	Het afhandelen van <u>aanvragen</u> voor de registratie van domein en/of subdomeinnamen onder .NL, die via Strategische Communicatie en Marketing (SC&M) zijn binnengekomen.	
<b>Dienstverlening (inhoud)</b>	Het aanvragen van .NL domeinnamen bij de Stichting Internet Domeinregistratie. Het uitvoeren van de DNS serverconfiguratie en het veiligstellen van de delegatie.	
<b>Dienstenniveau</b>	Hersteltijden dienstverlening conform prioriteitentabel: Zilver	
<b>Beheer</b>	Functioneel beheer: ISSC	Applicatie beheer: ISSC
<b>Aanvragen</b>	Via de Helpdesk van het ISSC	
<b>Doelgroep</b>	Medewerkers	
<b>Stand-by-regeling</b>	Nee	
<b>Voorwaarden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alleen aanvragen voor het domein.NL kunnen in behandeling worden genomen.</li> <li>Een domein en/of sub-domeinnaam onder .NL kan aangevraagd worden bij SC&amp;M.</li> <li>De aanvraag moet door SC&amp;M zijn goedgekeurd.</li> </ul>	

## 6.6. Applicatie-hosting

<b>Omschrijving</b>	Het beschikbaar stellen van universitaire bedrijfstoepassingen (concern systemen) en de bijbehorende gegevensbestanden, interfaces naar andere (concern-) systemen.	
<b>Dienstverlening (inhoud)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het uitvoeren van de gebruikersadministratie en autorisaties.</li> <li>• Het uitvoeren van kleine wijzingen, incl. het uitvoeren van printer mutaties, wijzigingen van IP-adressen en applicatie-tuning.</li> <li>• Het implementeren van applicatiepatches en support packages (SAP).</li> <li>• Het onderhouden van systeemdocumentatie en procedures.</li> </ul>	
<b>Dienstenniveau</b>	Hersteltijden dienstverlening conform prioriteitentabel: in DNO vastgelegd	
<b>Beheer</b>	Functioneel beheer: in DNO vastgelegd	Applicatie beheer: in DNO vastgelegd
<b>Aanvragen</b>	Via de Helpdesk van het ISSC	
<b>Doelgroep</b>	Informatiemanagers	
<b>Stand-by-regeling</b>	Nee	
<b>Voorwaarden</b>	<p>Voor deze dienst wordt eerst met de klant en/of software leverancier in kaart gebracht wat de eisen voor de dienstverlening zijn. Vervolgens zal het ISSC de aanvraag beoordelen. Wanneer aan het verzoek kan worden voldaan wordt een offerte afgegeven, waarin zowel de initiële kosten als de structurele beheerkosten worden aangegeven.</p> <p>De installatie van nieuwe versies is niet inbegrepen in het beheer. Deze installaties zullen als project worden opgepakt.</p>	

## 6.7. Database-hosting

<b>Omschrijving</b>	Het beschikbaar stellen van databases die onderdeel zijn van de universitaire bedrijfstoepassingen.	
<b>Dienstverlening (inhoud)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het verlenen van database autorisaties, evenals het bewaken en onderhouden van autorisaties.</li> <li>• Het maken van database back-ups en –indien nodig en op verzoek- restoren van data. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ bewaartermijn: 35 dagen (Indien noodzakelijk kan hiervan worden afgeweken)</li> <li>○ back-up frequentie: 1x per 24 uur (=max. dataverlies)</li> </ul> </li> </ul>	
<b>Dienstenniveau</b>	Hersteltijden dienstverlening conform prioriteitentabel: in DNO vastgelegd	
<b>Beheer</b>	Functioneel beheer: in DNO vastgelegd	Applicatie beheer: in DNO vastgelegd
<b>Aanvragen</b>	Via de Helpdesk van het ISSC	
<b>Doelgroep</b>	Informatiemanagers	
<b>Stand-by-regeling</b>	Nee	
<b>Opties</b>	De volgende database managementsystemen worden ondersteund: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oracle</li> <li>• MS SQL</li> <li>• My SQL</li> </ul>	
<b>Voorwaarden</b>	<p>Bij deze dienst wordt zoveel mogelijk gebruik gemaakt van gedeelde database managementsystemen.</p> <p>De installatie van nieuwe versies van MS SQL en My SQL is niet inbegrepen in het</p>	

	<p>beheer. Deze installaties zullen als project worden opgepakt. Het ISSC zal tijdig aangeven wanneer het noodzakelijk is te upgraden en hiervoor voorstellen doen.</p> <p>Voor Oracle geldt dat versie-upgrades onder databasebeheer vallen en op initiatief van het ISSC worden uitgevoerd.</p>
--	---

## 6.8. Server-hosting

<b>Omschrijving</b>	Het beschikbaar stellen van servers inclusief de bijbehorende besturingssystemen (OS) en randapparatuur.	
<b>Dienstverlening (inhoud)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het installeren, onderhouden en housen van de server (virtueel of fysiek)</li> <li>• Het zorgdragen voor fysieke en logische toegangscontrole tot de servers.</li> <li>• Het maken van database back-ups en –indien nodig en op verzoek– restoren van data. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ bewaartermijn: 35 dagen (Indien noodzakelijk kan hiervan worden afgeweken)</li> <li>○ back-up frequentie: 1x per 24 uur (=max. dataverlies)</li> </ul> </li> <li>• Het leveren van managementinformatie over het gebruik van de servers.</li> </ul>	
<b>Dienstenniveau</b>	Hersteltijden dienstverlening conform prioriteitentabel: in DNO vastgelegd	
<b>Beheer</b>	Functioneel beheer: in DNO vastgelegd	Applicatie beheer: in DNO vastgelegd
<b>Aanvragen</b>	Via de Helpdesk van het ISSC	
<b>Doelgroep</b>	Informatiemanagers	
<b>Stand-by-regeling</b>	Nee	
<b>Opties</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ondersteunde besturingssystemen: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Windows</li> <li>○ Linux</li> </ul> </li> <li>• Open Research server – Semi managed (dienstbeschrijving voorwaarden)</li> </ul>	
<b>Voorwaarden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De installatie van nieuwe versies is niet inbegrepen in het beheer. Deze installaties zullen als project worden opgepakt. Het ISSC zal tijdig aangeven wanneer het noodzakelijk is te upgraden en hiervoor voorstellen doen.</li> </ul>	

## 6.9. Virtuele servers

Standaard zullen er virtuele servers ingezet worden. Indien dit technisch niet mogelijk is zal er gebruik gemaakt kunnen worden van fysieke servers.

<b>Omschrijving</b>	Het beschikbaar stellen van virtuele servers	
<b>Dienstverlening (inhoud)</b>	De onderstaande configuraties op basis van capaciteit zijn beschikbaar: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Normaal: CPU: 1 Memory: 1 GB Storage: 16 GB</li> <li>• Zwaar: CPU: 2 Memory: 2 GB Storage: 16 GB</li> <li>• Zeer Zwaar: CPU: 4 Memory: 4 GB Storage: 16 GB</li> </ul>	
<b>Dienstenniveau</b>	Hersteltijden dienstverlening conform prioriteitentabel: Zilver	
<b>Beheer</b>	Functioneel beheer: ISSC	Applicatie beheer: ISSC
<b>Aanvragen</b>	Via de Helpdesk van het ISSC	
<b>Opties</b>	Uitbreiding van Memory en Storage.	
<b>Doelgroep</b>	Informatiemanagers	



<b>Stand-by-regeling</b>	Nee
<b>Voorwaarden</b>	n.v.t.

## 6.10. Fysieke servers

Standaard zullen er virtuele servers ingezet worden. Indien dit technisch niet mogelijk is zal er gebruik gemaakt kunnen worden van fysieke servers.

<b>Omschrijving</b>	Het beschikbaar stellen van fysieke servers (zonder besturingssysteem)	
<b>Dienstverlening (inhoud)</b>	Aanschaf van een fysieke server op basis van de gestelde eisen en wensen. <ul style="list-style-type: none"> <li>Housing in datacentre</li> <li>Beheer Onderhoudscontract server</li> <li>Aanschaf server</li> </ul>	
<b>Dienstenniveau</b>	Hersteltijden dienstverlening conform prioriteitentabel: Zilver	
<b>Beheer</b>	Functioneel beheer: in DNO vastgelegd	Applicatie beheer: in DNO vastgelegd
<b>Aanvragen</b>	Via de Helpdesk van het ISSC	
<b>Optie</b>	Aanschaf en afschrijving door ISSC	
<b>Doelgroep</b>	Informatiemanagers	
<b>Stand-by-regeling</b>	Nee	
<b>Voorwaarden</b>	n.v.t.	

## 6.11. Web-hosting

<b>Omschrijving</b>	Het hosten van websites	
<b>Dienstverlening (inhoud)</b>	Het ISSC biedt de volgende opties: <ul style="list-style-type: none"> <li>gedeeld platform; Op dit platform worden websites van meerdere opdrachtgevers gehost.</li> <li>niet gedeeld platform. Op dit platform wordt een aparte server ingericht.</li> </ul> De omgevingen waarop de websites worden gehost bestaan uit een test- en productieomgeving.	
<b>Dienstenniveau</b>	Hersteltijden dienstverlening conform prioriteitentabel: Goud	
<b>Beheer</b>	Functioneel beheer: in DNO vastgelegd	Applicatie beheer: in DNO vastgelegd
<b>Aanvragen</b>	Via de Helpdesk van het ISSC	
<b>Doelgroep</b>	Informatiemanagers	
<b>Stand-by-regeling</b>	gedeeld platform = Ja niet gedeeld platform = Nee	
<b>Opties</b>	Registratie en koppelen van een domeinnaam. Toegang tot webfolders op productiesystemen voor ontwikkelaar	
<b>Voorwaarden</b>	Voor deze dienst geldt als voorwaarden: <ul style="list-style-type: none"> <li>De website kan alleen in de testomgeving worden aangepast. De opdrachtgever kan via de Helpdesk opdracht geven om de content over te zetten naar de productieomgeving.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Web hosting wordt geleverd op de onderstaande platformen: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ LAMP (Linux, Apache, MySQL en PHP)</li> <li>○ WIDS (Windows, IIS, DotNet SQL-server)</li> </ul> </li> <li>• Er is geen keuzemogelijkheid voor de versies van het systeem, OS en database software.</li> <li>• Upgrades en patches vallen onder verantwoordelijkheid van het ISSC en worden periodiek uitgevoerd.</li> <li>• Het CMS /framework waarmee de websites worden onderhouden valt onder de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever.</li> </ul>
--	---

## 6.12. Housing

<b>Omschrijving</b>	Beschikbaar stellen van ruimte voor ICT apparatuur voor aan de Universiteit gelieerde partijen en derden, inclusief energievoorziening, klimaatbeheersing en beveiliging.	
<b>Dienstverlening (inhoud)</b>	Het beschikbaar stellen van: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kastruimte</li> <li>• Netwerkaansluiting (dienst: bedraad netwerk)</li> <li>• Energievoorziening</li> <li>• Klimaatbeheersing</li> <li>• verlenen van toegang tot serverruimte(s)/kasten</li> </ul>	
<b>Dienstenniveau</b>	Hersteltijden dienstverlening conform prioriteitentabel: Zilver	
<b>Beheer</b>	Functioneel beheer: ISSC	Applicatie beheer: ISSC
<b>Dienstenniveau</b>	Service aanvragen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Toegang serverruimte(s)/kasten 3 werkdagen</li> <li>• Toegang serverruimte(s)/kasten buiten servicetijden 5 werkdagen</li> </ul>	
<b>Aanvragen</b>	Via de Helpdesk van het ISSC	
<b>Doelgroep</b>	Informatiemanagers	
<b>Stand-by-regeling</b>	Nee	
<b>Opties</b>	Toegang tot de serverruimte(s)/kasten buiten servicetijden	
<b>Voorwaarden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De apparatuur mag uitsluitend worden geplaatst in door het ISSC geleverde 19 inch kasten. Het ISSC levert daarbij een netwerkaansluiting, de juiste energievoorziening en toegang.</li> <li>• Regelgeving schrijft voor dat er <i>minimaal twee</i> personen in het gebouw aanwezig dienen te zijn bij de uitvoering van de werkzaamheden.</li> <li>• Men verricht alleen in de eigen kast werkzaamheden.</li> <li>• Bij beëindiging van de werkzaamheden verlaat men het pand en zorgt voor de juiste afsluiting van de serverruimte.</li> <li>• De afnemer dient vooraf melding te maken van geplande werkzaamheden bij de ISSC Helpdesk. In geval van calamiteiten dient afnemer gebruik te maken van in de DNO opgenomen procedure</li> <li>• Bij de afnemer van de dienst is(zijn) vaste contactperso(o)n(en) benoemd welke aan de kant van de opdrachtgever bekend is(zijn) met alle zaken die nodig zijn voor het kunnen uitvoeren van de werkzaamheden zoals: toegang, wachtwoorden, veiligheidsvoorschriften e.d.</li> <li>• De apparatuur staat bij de Universiteit voor rekening en risico van de afnemer. De Universiteit is niet aansprakelijk voor gevolgen van bijvoorbeeld brand en/of andere omgevingsinvloeden.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toegang tot serverruimte wordt verleend door middel van een persoonsgebonden toegangspas. Overdragen van toegangspas is niet toegestaan. Aanvragen autorisatie tot de serverruimte lopen te allen tijde via de Helpdesk van het ISSC.</li> <li>• Toegang van derde(n) tot de serverruimte geschiedt onder begeleiding van een geautoriseerde pashouder.</li> </ul>
--	---

## 7. Training en ontwikkeling

In de volgende sub-hoofdstukken worden de training en ontwikkeling services weergegeven.

### 7.1. Evenementen

<b>Omschrijving</b>	Bieden van ICT diensten tijdens open dagen, congressen, workshops, verkiezingen en andere bijzondere activiteiten.	
<b>Dienstverlening (inhoud)</b>	De dienstverlening kan bestaan uit onder andere: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het tijdelijk plaatsen van PC's of laptops.</li> <li>• De installatie van speciale programmatuur.</li> <li>• Beschikbaar stellen van tijdelijke netwerkaccounts.</li> <li>• Ondersteuning tijdens de activiteit, ook buiten normale werktijden.</li> </ul>	
<b>Dienstenniveau</b>	Afhankelijk van wensen	
<b>Beheer</b>	Functioneel beheer: aanvrager	Applicatie beheer: aanvrager
<b>Aanvragen</b>	Via de Helpdesk van het ISSC	
<b>Doelgroep</b>	Medewerkers	
<b>Stand-by-regeling</b>	Nee	
<b>Voorwaarden</b>	In verband met planning en voorbereiding is het noodzakelijk dat de helpdesk minimaal 2 weken van tevoren op de hoogte is van een bijzondere activiteit en de daarvoor gewenste faciliteiten. Voor grote evenementen waarbij veel voorzieningen worden gevraagd, kan een lange voorbereidingstijd nodig zijn. Voor regelmatig terugkerende evenementen kan in overleg een draaiboek worden opgesteld.	

### 7.2. Consultancy

<b>Omschrijving</b>	Het ISSC beschikt over expertise op diverse gebieden. Het is mogelijk deze voor kortere of langer tijd in te huren.	
<b>Dienstverlening (inhoud)</b>	Het ISSC heeft expertise op onder meer de volgende gebieden in huis: Projectmanagement, ICT Architectuur, ITIL Via de Helpdesk van het ISSC , applicatie- en databasebeheer, systeembeheer, inrichten van online enquêtes, werkplek en helpdeskdiensten, logistieke diensten.	
<b>Dienstenniveau</b>	Afhankelijk van wensen	
<b>Beheer</b>	Functioneel beheer: aanvrager	Applicatie beheer: aanvrager
<b>Aanvragen</b>	Via de Servicemanagement van het ISSC	
<b>Doelgroep</b>	Informatiemanagers	
<b>Stand-by-regeling</b>	Nee	



## 8. Desktop computing en printen

Als ISSC bieden we momenteel ongeveer 7500 desktop computers en laptops aan voor onze medewerkers. Tevens U kunt ook gebruik maken van de printers van het ISSC. In de volgende sub-hoofdstukken wordt desktop computing en printen nader toegelicht.

### 8.1. Werkplek (Semi) managed

<b>Omschrijving</b>	<p>Het leveren van een compleet pakket aan werkplekdiensten dat medewerkers en studenten nodig hebben voor het uitvoeren van hun werkzaamheden. Via een volledig ingerichte en beheerde desktop/laptop heeft men toegang tot het complete pakket diensten waar het account recht op geeft.</p> <p>Werkplek en account zijn onafhankelijk van elkaar. De medewerker/student kan zich op iedere gewenste (standaard) werkplek aanmelden en werken. Buiten de Universiteit kan dit met de “Remote werkplek” dienst.</p> <p><i>Werkplek apparatuur die niet door het ISSC beheerd hoeft te worden valt niet onder deze dienstverlening.</i></p>	
<b>Dienstverlening (inhoud)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hardware</li> <li>• Configuratie</li> <li>• Applicaties</li> <li>• Beveiliging / Antivirus management</li> <li>• Internet toegang</li> </ul>	
<b>Dienstenniveau</b>	<p>Hersteltijden dienstverlening conform prioriteitentabel: Goud</p> <p>Service aanvragen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nieuwe standaard werkplek      5 werkdagen (max. 10 werkplekken)</li> <li>• Vervangen werkplek                5 werkdagen (excl. bulkvervangen)</li> <li>• Verhuizen werkplek                 5 werkdagen (max. 10 werkplekken)</li> <li>• Afvoeren werkplek                  5 werkdagen</li> <li>• In “no Shutdown” groep            2 uur</li> </ul>	
<b>Beheer</b>	Functioneel beheer: ISSC	Applicatie beheer: ISSC
<b>Aanvragen</b>	Via aanvraagformulier op de website van de Universiteit	
<b>Stand-by-regeling</b>	Nee	
<b>Voorwaarden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Levering indien er, volgens de procedure, toestemming is verleend door een geautoriseerd ICT contactpersoon.</li> <li>• Verhuizing van de werkplek wordt verzorgd door het UFB (Fysiek) en het ISSC (aansluitingen).</li> <li>• De opdrachtgever is mede verantwoordelijk voor de juistheid van de registratie gegevens (zoals o.a. de locatie).</li> <li>• werkplekken worden iedere avond (24:00 uur) op afstand uitgezet. Indien gewenst kan de werkplek in de “no shutdown” groep geplaatst worden, de frequentie hiervan is 1x per week (maandagavond). <ul style="list-style-type: none"> <li>○ De informatiemanager van een organisatie heeft indien gewenst de mogelijkheid om voor zijn of haar faculteit, instituut en of ondersteunde eenheid te bepalen of de werkplekken op afstand vervoegd worden uitgezet. De aanvrager dient wel rekening te houden met de fysieke sluitingstijden van gebouwen en is hier</li> </ul> </li> </ul>	

	<p>zelf verantwoordelijk voor. Het is niet mogelijk op per gebouw de sluitingstijd te bepalen dit gaat per organisatieonderdeel.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bij noodzakelijke security updates worden alle werkplekken zonder uitzondering opnieuw opgestart.</li> <li>• Gegevens die op de harde schijf van de werkplek worden opgeslagen vallen niet onder de verantwoordelijkheid van de werkplekdienst.</li> <li>• Indien van toepassing zie voorwaarden: Open werkplek – Semi managed</li> </ul>
<b>Doelgroep</b>	Medewerkers en Studenten

### 8.1.1. Hardware (voorwaarden)

<b>Omschrijving</b>	<p>Het aanschaffen van alle hardware die gerelateerd en noodzakelijk is voor het functioneren van de werkplek.</p> <p>Na levering wordt de hardware eigendom van de opdrachtgever.</p>
<b>Standaard werkplekmodellen</b>	<p>De aanschaf van de werkplek apparatuur verloopt via het ISSC en wordt na levering eigendom van de opdrachtgever. Voor het inkopen volgt het ISSC hier de richtlijnen van de Europese aanbesteding.</p> <p>Het ISSC levert standaard werkplekken die zijn samengesteld op basis van gestelde eisen waarop de standaard applicaties draaien. Deze systemen zijn getest en binnen gestelde service levels te leveren.</p> <p>De prijs voor de standaard systemen komt tot stand via mini-competities.</p>
<b>Niet Standaard werkplekmodellen</b>	<p>Afwijkende werkplekmodellen worden alleen geleverd op basis van afwijkende functionele eisen, niet op basis van de prijs. Het afwijkende model zal in overleg met de opdrachtgever worden bepaald met in achtname van de Europese aanbestedingsregels en richtlijnen vanuit de eenheid/faculteit.</p> <p>De levertijd valt buiten de gestelde leveringsvoorwaarde en is afhankelijk van de leverancier en de complexiteit van de installatie door het ISSC.</p>
<b>Extra randapparatuur</b>	<p>Indien nodig kan op iedere werkplek extra randapparatuur worden geleverd zoals: videokaart, extra beeldscherm, extra harde schijf, extra werkgeheugen, ergonomisch toetsenbord of muis.</p>
<b>Garantie</b>	<p>Het ISSC levert de werkplekken (indien mogelijk) af met een 'On-site' garantie-afhandeling.</p> <p>Voor de desktop en monitor is dit gesteld op 4 jaar en de laptop op 3 jaar. Hiervan kan worden afgeweken indien de leverancier dit voor een specifiek model niet kan leveren.</p>
<b>Defecte apparatuur</b>	<p>Het ISSC handelt defecte apparatuur af volgens de geldende garantie voorwaarde van de leverancier.</p> <p>Indien de garantie is verlopen, zal aan de opdrachtgever worden verzocht de defecte apparatuur te vervangen. Gevolg is dat de werkplek tijdens deze bestel periode niet beschikbaar is. Met uitzondering van de monitor, levert het ISSC geen tijdelijk vervangende apparatuur.</p> <p>Reparaties na de garantie periode is geen ISSC dienstverlening.</p>
<b>Plaatsen</b>	<p>Uit oogpunt van de beschikbare capaciteit bij het ISSC is het tegelijk plaatsen van meerdere werkplekken beperkt. In overleg met de opdrachtgever zal het ISSC deze projectmatig uitvoeren en gelden de service levels voor levering niet.</p>

<b>Vervangen</b>	<p>Het ISSC informeert de opdrachtgever van te voren over de werkplek apparatuur waarvan de garantie gaat verlopen met een advies en verzoek deze te vervangen. Het eigendom en de verantwoordelijkheid hiervoor ligt bij de opdrachtgever. Vervangingen wordt in overleg met de opdrachtgever door het ISSC projectmatig uitgevoerd.</p> <p>Het ISSC adviseert bulkvervanging omdat dit:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• dit de beschikbaarheid van de werkplek verhoogt;</li> <li>• voor de Universiteit een gunstige prijs oplevert;</li> <li>• efficiënt is voor de uit te voeren werkzaamheden;</li> </ul> <p>Indien er niet gekozen wordt om de systemen in bulk te vervangen en het aantal verstoringen t.o.v. de overige systemen in verhouding aantoonbaar overstijgt, dan behoudt het ISSC zich het recht voor om deze systemen buiten de dienstverlening te plaatsen.</p>
<b>Opheffen</b>	<p>In het geval dat de opdrachtgever (tijdelijk) apparatuur opheft dient de opdrachtgever een eigen ruimte beschikbaar te stellen waar deze apparatuur kan worden opgeslagen. Indien de opdrachtgever van de apparatuur af wil, kan het ISSC deze zonder vergoeding overnemen.</p>
<b>Afvoeren</b>	<p>Alle ICT apparatuur zal afgevoerd worden door het ISSC. Daarvan kan niet worden afgeweken. Het ISSC zorgt voor het afvoeren van de apparatuur. De gegevens die op de werkplek apparatuur achter zijn gebleven worden volgens de gestelde richtlijnen verwijderd. Eventuele restwaarde zal ten gunste komen van de kostprijs van de werkplekdienstverlening.</p>

### 8.1.2. Beheerde configuraties

De onderstaande beheerde werkplekconfiguraties worden door het ISSC als dienst geleverd:

Werkplek configuratie	Doelgroep	Omschrijving	Beschikbare platformen	Hardware	Open werkplek Mogelijk
Desktop-werkplek	Medewerkers	Op de desktop-werkplek worden applicaties beschikbaar gesteld die een medewerker nodig heeft voor het uitvoeren van zijn werkzaamheden.	Windows Linux OSX Dual boot (Windows Linux)	Desktop iMac	Ja
Laptop-werkplek	Medewerkers	De laptop-werkplek is binnen de Universitaire omgeving functioneel gelijk aan een desktop-werkplek met als uitzondering: <ul style="list-style-type: none"> <li>• De lokale data wordt versleuteld opgeslagen.</li> <li>• Buiten de Universitaire omgeving bevindt dan: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ zijn de geïnstalleerde toepassingen beschikbaar met als uitzondering degene die afhankelijk zijn van de interne universitaire infrastructuur (zoals o.a. Intranet en Concern systemen).</li> <li>○ is de data van medewerkers (optioneel) beschikbaar (via online synchronisatie).</li> </ul> </li> </ul>	Windows OSX	Laptop Macbook	Ja
Presentatie-punt	Medewerkers	Een presentatiepunt is bedoeld om in collegezalen en vergaderruimten presentaties te verzorgen op beamers, starboards, smartboards of grote schermen. Het presentatiepunt is gelijk aan de desktop-werkplek en logt na inschakelen automatisch in.	Windows	Desktop	Nee
Studieplek	Studenten Gasten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Op de studieplek zijn de applicaties beschikbaar die de student nodig heeft voor het uitvoeren van zijn studie.</li> <li>• Deze studieplekken staan in de openbare ruimten en zijn ook beschikbaar voor gasten.</li> <li>• Voor opleiding specifieke</li> </ul>	Windows Linux Dual boot (Windows Linux)	Desktop	Nee



		teopassingen kan de student terecht op een onderwijsplek bij de eigen faculteit.			
<b>Onderwijsplek</b>	Medewerkers Studenten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De onderwijsplek is gelijk aan de studieplek.</li> <li>• De onderwijsplekken staan in de onderwijs/college-zalen.</li> <li>• Naast de basis software worden alle opleiding specifieke applicaties beschikbaar gesteld.</li> </ul>	Windows Linux Dual boot (Windows Linux)	Desktop	Nee

### 8.1.3. Open werkplek - Semi managed (voorwaarden)

<b>Omschrijving</b>	Het is mogelijk voor medewerkers om voor een bepaalde werkplek installatierechten te verkrijgen. De ondersteuning door het ISSC voor deze werkplekken is beperkt. In geval van problemen zal het ISSC op basis van redelijkheid inspanning verlenen om deze problemen om te lossen. Als dat niet mogelijk is zal het ISSC de werkplek opnieuw installeren. Het is mogelijk dat lokaal opgeslagen gegevens daarbij verloren gaan.	
<b>Dienstenniveau</b>	Hersteltijden dienstverlening conform prioriteitentabel: Brons	
<b>Dienstverlening (inhoud)</b>	Het beschikbaar stellen van een semi managed werkplek.	
<b>Beheer</b>	Functioneel beheer: ISSC	Applicatie beheer: ISSC
<b>Aanvragen</b>	Via aanvraagformulier op de website van de Universiteit	
<b>Stand-by-regeling</b>	Nee	
<b>Voorwaarden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Risico's van het hebben van lokale beheerrechten liggen bij de aanvrager/ondertekenaar. Deze risico's zijn o.a. de mogelijkheid om lokaal opgeslagen data te verliezen en de mogelijkheid dat standaard applicaties niet meer goed functioneren door zelf geïnstalleerde software of aanpassingen in instellingen.</li> <li>• De toegekende beheerrechten zijn persoonlijk en niet overdraagbaar.</li> <li>• De rechten worden alleen toegekend voor het verrichten van werkzaamheden in het kader van de aanstelling bij de Universiteit Leiden.</li> <li>• Het ISSC verleent uitsluitend ondersteuning op het standaard gedeelte van de werkplek, waaronder de hardware, het OS en de standaard applicaties.</li> <li>• De ondersteuning door het ISSC is op basis van redelijke inspanning, waarbij de standaard Service levels niet van toepassing zijn.</li> <li>• Het ISSC kan de werkplek indien gewenst of noodzakelijk in oorspronkelijke staat terugbrengen. Voordat deze handeling wordt uitgevoerd wordt persoonlijk contact opgenomen.</li> <li>• Voor zelf geïnstalleerde software geldt: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Software mag niet worden geïnstalleerd zonder geldige licentie en alleen in lijn met de geldende licentievoorwaarden.</li> <li>○ Van zelf aangeschafte licenties dient een registratie te worden bijgehouden.</li> </ul> </li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ondertekenaar geeft het faculteitsbestuur/ bestuur van de eenheid toestemming om de werkplek waarop de lokale beheerrechten zijn toegekend en de daarop geïnstalleerde software periodiek en zonder aankondiging vooraf te (laten) inspecteren en hierover zo nodig te rapporteren.</li> <li>○ Bij herinstallatie of vervanging van de werkplek is de ondertekenaar verantwoordelijk voor het opnieuw installeren / configureren van de door hemzelf gewenste toepassingen.</li> <li>• Het ISSC raadt het gebruik van de lokale disk(s) voor opslag van data sterk af. In geval van verlies van data op de lokale disk(s) is het ISSC hiervoor niet aansprakelijk.</li> <li>• Het is niet toegestaan om: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ De virusscanner te wijzigen of te verwijderen</li> <li>○ De netwerkinstellingen te wijzigen</li> <li>○ Accounts en services die voor het beheer door het ISSC noodzakelijk zijn uit te schakelen dan wel te blokkeren.</li> <li>○ "Remote take over" software te installeren om de werkplek van buitenaf te kunnen gebruiken/beheren.</li> <li>○ "Virtualisatie" software te installeren waardoor er niet beveiligde IT-systemen op het interne netwerk gecreëerd worden.</li> </ul> </li> <li>• In geval van herhaald onkundig gebruik of misbruik is het ISSC gerechtigd om de werkplek (tijdelijk) van het netwerk af te sluiten en om ondertekenaar zijn lokale beheerrechten te ontnemen.</li> </ul>
<b>Doelgroep</b>	Medewerkers

#### 8.1.4. Applicaties - werkplek

<b>Omschrijving</b>	Het beschikbaar stellen van applicaties op de werkplek.	
<b>Dienstverlening (inhoud)</b>	<p>De inhoud van de dienstverlening is:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Licentie/contract –beheer</li> <li>• Licentie server beheer</li> </ul> <p>De applicaties vallen in de onderstaande categorieën:</p> <p><b>Generieke applicaties:</b> Generieke applicaties zijn de standaard applicaties die door alle organisatie onderdelen van de Universiteit worden gebruikt. Deze worden door het ISSC onderhouden en zijn zonder extra kosten voor eindgebruikers beschikbaar gesteld.</p> <p>Op een deel van de generieke applicaties, <b>de basisset</b>, wordt naast technisch beheer ook functioneel/applicatie –beheer geleverd.</p> <p><b>Specifieke applicaties</b> Specifieke applicaties kunnen door een ICT-contactpersoon worden aangevraagd. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor het uitvoeren van het functioneel en applicatiebeheer. In opdracht van de opdrachtgever bestelt het ISSC de software, stelt deze beschikbaar op de werkplek(ken).</p> <p>Meer informatie over applicaties is beschikbaar op de website van de Universiteit of via de Helpdesk.</p> <p><b>Licentieservers</b> Licentieservers zijn beschikbaar via het managed- en onderzoeknetwerk.</p>	
<b>Beheer</b>	Functioneel beheer: ISSC/opdrachtgever	Applicatie beheer: ISSC/opdrachtgever
<b>Dienstenniveau</b>	<p>Hersteltijden dienstverlening conform prioriteitentabel: Zilver Service aanvragen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Upgrade/nieuwe applicatie 10 werkdagen (max. 2x per jaar) <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ <b>Onderwijs omgeving:</b> de onderwijs omgeving wordt 2x per jaar uitgerold. De gegevens (intakes) dienen ingeleverd te worden voor 1 december en 1 juni zodat ze resp. 1 februari en 1 september beschikbaar kunnen zijn.</li> </ul> </li> </ul>	
<b>Aanvragen</b>	Via aanvraagformulier op de website van de Universiteit	
<b>Doelgroep</b>	Medewerkers	
<b>Stand-by-regeling</b>	Nee	
<b>Voorwaarden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Versies:</b> Uit oogpunt van efficiency wordt gestreefd om één versie per applicatie beschikbaar te stellen.</li> <li>• <b>Applicaties in “beta versie”</b> worden door het ISSC niet aangeboden via software packaging i.v.m. met de stabiliteit van de IT omgeving.</li> <li>• <b>Handleidingen:</b> Voor de belangrijkste applicaties (MS-Office, Mail etc.) is een handleiding beschikbaar.</li> </ul>	

### 8.1.5. Remote toegang op een Windows Werkplek – RDS (optie)

<b>Omschrijving</b>	Het beschikbaar stellen van Remote toegang tot een Windows werkplek	
<b>Dienstverlening (inhoud)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• beveiligde toegang via portaal.</li> <li>• de werkplek op afstand aanzetten (alleen voor ISSC beheerde werkplekken)</li> </ul>	
<b>Dienstenniveau</b>	Hersteltijden dienstverlening conform prioriteitentabel: Zilver Levering: 1 werkdagen nadat toestemming is verleend	
<b>Beheer</b>	Functioneel beheer: ISSC	Applicatie beheer: ISSC
<b>Aanvragen</b>	Via aanvraagformulier op de website van de Universiteit	
<b>Doelgroep</b>	Medewerkers	
<b>Stand-by-regeling</b>	Nee	
<b>Voorwaarden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ISSC beheerde werkplekken of werkplekken aangesloten op het onderzoeksnetwerk die geregistreerd zijn in DNS.</li> <li>• er mag op de werkplek geen applicatie draaien waarvan de eigenaar de remote toegang heeft afgekeurd.</li> <li>• levering indien er, volgens de procedure, toestemming is verleend door een geautoriseerd ICT contactpersoon.</li> <li>• werkplek is Windows</li> <li>• beschikbaar indien de standaard Remote werkplekdiensten niet afdoende werken</li> <li>• de benodigde RDP cliënt valt buiten deze dienst</li> </ul>	

### 8.2. Printen

<b>Omschrijving</b>	<p>Het beschikbaar stellen van printvoorzieningen</p> <p>Het ISSC levert een selectie van printers aan voor verschillende doeleinden. De apparaten die uit voorraad leverbaar zijn, staan op de website van de Universiteit.</p>	
<b>Dienstverlening (inhoud)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leveren printer</li> <li>• Plaatsen en aansluiten printer</li> <li>• Beschikbaarstelling printerqueue</li> <li>• Netwerkaansluiting</li> </ul>	
<b>Dienstenniveau</b>	Hersteltijden dienstverlening conform prioriteitentabel: Goud Service aanvragen: Binnen 5 werkdagen (excl. levertijd hardware)	
<b>Beheer</b>	Functioneel beheer: ISSC	Applicatie beheer: ISSC
<b>Aanvragen</b>	Via aanvraagformulier op de website van de Universiteit	
<b>Doelgroep</b>	Medewerkers	
<b>Stand-by-regeling</b>	Nee	
<b>Voorwaarden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De ISSC printers zijn vooral bedoeld voor kleinschalige toepassingen, zoals persoonlijk of werkgroep gebruik. <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Voor het printen van grotere volumes zijn er “multi-functional” printers via het UFB te verkrijgen.</li> </ul> </li> <li>• Printerqueue is beschikbaar in (semi) managed-en onderzoeknetwerk (niet Wifi).</li> <li>• Printers worden inclusief 1 toner cartridge geleverd.</li> <li>• Extra cartridges dienen zelf aangeschaft te worden.</li> <li>• Defecte apparatuur wordt aangemeld en afgehandeld volgens de garantie</li> </ul>	

	voorwaarde van de apparatuur. Met als voorwaarde dat de reparaties “onsite” worden uitgevoerd. Na het verlopen van de garantieperiode zal de apparatuur niet meer worden gerepareerd maar kan op aangeven van de opdrachtgever worden vervangen.
--	--

### 8.3. ICT middelen (Inkoop / Garantie / Contracten)

<b>Omschrijving</b>	Bestellen en leveren van alle ICT middelen
<b>Dienstverlening (inhoud)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inkoop en leveren van gewenste ICT middelen</li> <li>• Garantie afhandeling</li> <li>• Contract (licenties/HW onderhoud) afsluiten/bewaken/afhandelen m.b.t. leveranciers</li> </ul>
<b>Dienstenniveau</b>	Hersteltijden dienstverlening conform prioriteitentabel: Brons Service aanvragen: binnen 5 werkdagen (excl. levertijd leverancier)
<b>Beheer</b>	Functioneel beheer: ISSC   Applicatie beheer: ISSC
<b>Aanvragen</b>	Via aanvraagformulier op de website van de Universiteit
<b>Doelgroep</b>	Medewerkers
<b>Stand-by-regeling</b>	Nee
<b>Voorwaarden</b>	Het is in verband met Europese aanbestedingsregels niet toegestaan om decentraal ICT middelen aan te schaffen. Deze dienen altijd via het ISSC ingekocht te worden.

## 9. Communicatie en samenwerken

In de volgende sub-hoofdstukken worden de training en services nader weergegeven.

### 9.1. Digital Signage (Scala)

<b>Omschrijving</b>	Beschikbaar stellen van Digital Signage (ook wel narrowcasting genoemd) .
<b>Dienstverlening (inhoud)</b>	<p>Een netwerk van publieke Lcd-schermen die informatie in allerlei vormen kunnen tonen aan studenten, docenten, medewerkers en bezoekers van de Universiteit. U kunt van achter uw PC (m.b.v. Scala software) bepalen welke informatie wanneer en op welke locaties beschikbaar is.</p> <p>U kunt bijvoorbeeld denken aan de volgende informatie die op de schermen kan worden gepresenteerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bezoekers welkom heten</li> <li>• Algemene mededelingen</li> <li>• Zaalindeling</li> <li>• Rooster(wijzigingen)</li> <li>• Georganiseerde activiteiten</li> <li>• Calamiteiten</li> <li>• Etc.</li> </ul> <p>Met de basis configuratie is het mogelijk om verschillende informatie over 2 kanalen (een kanaal is doorgaans één beeldscherm) te tonen</p>
<b>Dienstenniveau</b>	<p>Servicetijden: normale werkdagen.</p> <p>Hersteltijden dienstverlening conform prioriteitentabel: Zilver</p>

<b>Beheer</b>	Functioneel beheer: ISSC	Applicatie beheer: ISSC
<b>Aanvragen</b>	Via ISSC helpdesk	
<b>Doelgroep</b>	Informatiemanagers	
<b>Stand-by-regeling</b>	Nee	
<b>Voorwaarden</b>	Werkende: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Netwerkaansluiting</li> <li>• Stroomvoorzieningen</li> </ul>	

## 9.2. Teamsite (SharePoint)

<b>Omschrijving</b>	<p>Het beschikbaar stellen van een <b>Intranet Teamsite Site Collection</b>.</p> <p>De intranet Teamsite is geschikt voor online samenwerken en informatie-uitwisseling binnen een groep deelnemers van binnen en buiten de Universiteitscampus. De deelnemers moeten wel beschikken over een ULCN-(gast)account.</p> <p><b>Online samenwerking:</b> Door de deelnemers kan gezamenlijk (niet realtime) aan documenten worden gewerkt. De documenten kunnen worden voorzien van metadata en er is versiebeheer mogelijk. Alle bestandstypes kunnen worden opgeslagen.</p> <p><b>Informatie uitwisselen:</b> Andere functionaliteiten voor het uitwisselen van informatie zijn onder andere fora, enquêtes, taken en agenda's. Doel hierbij is dat informatie op de juiste manier met de juiste persoon gedeeld kan worden.</p>	
<b>Dienstverlening (inhoud)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het beschikbaar stellen van een <b>Intranet TeamSite Site Collection</b>.</li> <li>• Instellen beheerder(s) die de Teamsite beheren.</li> <li>• Beschikbaar SharePoint platform</li> <li>• 250 MB vrije quota</li> </ul>	
<b>Dienstenniveau</b>	Hersteltijden dienstverlening conform prioriteitentabel: Zilver Servicetijden: normale werkdagen. Service aanvragen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aanvragen: 1 werkdag</li> <li>• Vergroten quotum: 5 werkdagen</li> </ul>	
<b>Beheer</b>	Functioneel beheer: ISSC	Applicatie beheer: ISSC
<b>Aanvragen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aanvraagformulier: ISSC</li> <li>• Aanvragen voor het toevoegen van een SharePoint toepassing of het beschikbaar stellen van een SharePoint ontwikkelomgeving loopt via de ISSC service manager.</li> <li>• Workshop via Servicemanagement</li> </ul>	
<b>Doelgroep</b>	Medewerkers	
<b>Stand-by-regeling</b>	Nee	
<b>Opties</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toevoegen van een SharePoint toepassing (3rd party) aan de TeamSite Site Collection.</li> <li>• Beschikbaar stellen van een SharePoint ontwikkelomgeving;</li> </ul>	

<b>Voorwaarden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Workshops zijn op aanvraag mogelijk.</li> </ul> <p>Voor deze dienst gelden de volgende voorwaarden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Er is geen keuze mogelijkheid voor de versies van het systeem, OS en SharePoint versie.</li> <li>• Upgrades en patches vallen onder verantwoordelijkheid van het ISSC en worden periodiek uitgevoerd.</li> <li>• De TeamSite Site Collection wordt gehost op een gedeeld Serverplatform.</li> <li>• De beheerder kan iedereen met een ULCN account (medewerkers, studenten, gasten) rechten geven tot de TeamSite Site Collection. Voor deelnemers van buiten de Universiteit zonder ULCN account zal een account in het GastenManagementSysteem moeten worden aangemaakt (verwijzing)</li> <li>• Toegang tot de site d.m.v. het ULCN-account.</li> <li>• Restore: Site Collection: Restore periode tot 14 dagen. Restore van een site is mogelijk, restore van individuele componenten, zoals documenten, is niet mogelijk.</li> <li>• Support en Beschikbaarheid - Servicetijden: dienst valt buiten de kernsystemen</li> </ul>
--------------------	---

## 10. Help en ondersteuning

### 10.1. Contact

Het eerste aanspreekpunt van het ISSC vormt de helpdesk, tijdens servicetijden bereikbaar via telefoonnummer 8888 of helpdesk@issc.leidenuniv.nl. U kunt hier terecht voor vragen, storingsmeldingen of klachten. Voor het aanvragen van diensten kunt u in de meeste gevallen terecht op de website van de Universiteit. Diensten die meer overleg vergen, kunnen door de ICT contactpersonen via de Helpdesk van het ISSC worden aangevraagd.

### 10.2. Service management

Service management is eind verantwoordelijk voor de kwaliteit van de dienstverlening. Met ICT contactpersonen worden escalaties, dienstniveaus etc. besproken.

### 10.3. Diefstal en vernieling van apparatuur

Het ISSC is verantwoordelijk voor de fysieke beveiliging van alle apparatuur die in de eigen computerruimtes staat opgesteld en van patchkasten die verspreid door de gebouwen staan opgesteld. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het treffen van maatregelen ten aanzien van de fysieke beveiliging van de werkplekvoorzieningen (pc's, terminals, notebooks, printers, scanners en overige randapparatuur) die zijn geplaatst in de eigen gebouwen.

# 11. De service die u kunt verwachten van het ISSC

## 11.1. Dienstverlening

Het ISSC zal de kwaliteit en continuïteit van dienstverlening borgen door haar beheerprocessen in te richten conform het ITIL v3 model.

Het ISSC is niet verantwoordelijk voor en aanspreekbaar op:

- De gevolgen van ontoelaatbaar, oneigenlijk of verkeerd netwerkgebruik/gedrag van eindgebruikers.
- Zaken die betrekking hebben op onoorbaar, oneigenlijk of verkeerd netwerkgebruik van het universiteitsnetwerk of de netwerkvoorzieningen daarbuiten.
- Eventuele vervolgschade voortvloeiend uit uitval van apparatuur.

Indien door brand, natuurrampen, e.d. een component van de technische infrastructuur van het ISSC of een ICT-dienst uitvalt, en er meer nodig is dan een reparatie of herstelactie om de dienstverlening weer op gang te brengen, zal het ISSC al het mogelijke doen om de schade voor de Universiteit Leiden en de gebruikers van de ISSC ICT omgeving te beperken.

## 11.2. Service levels

Voor de af te nemen diensten gelden door de ISSC gestelde service levels qua dienstverlening en performance. Deze service levels staan benoemd in de hierop volgende hoofdstukken.

### 11.2.1. Servicetijden (service window)

De servicetijden zijn de perioden waarin de afnemer gebruik kan maken van de beheerdiensten van het ISSC. Voor alle diensten gelden de onderstaande standaard servicetijden:

<b>Werkdagen:</b>	Maandag t/m vrijdag (52 weken per jaar) met als uitzondering de vastgestelde vrije dagen geldend voor de hele Universiteit.
<b>Werkuren:</b>	08:30 t/m 17:30 uur

### 11.2.2. Stand-by-regeling (Consignedienst)

<b>Omschrijving</b>	Uitbreiding van de standaard ISSC servicetijden.
<b>Dienstverlening (inhoud)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Meldpunt stand-by-regeling beschikbaar voor vaste contactpersonen.</li><li>• Systeem bewaking 7x24 uur onder monitoring (indien van toepassing)</li><li>• In geval van een kritisch incident wordt een medewerker van het ISSC gealarmeerd. De medewerker start vervolgens het hersteltraject.</li></ul>
<b>Dienstenniveau</b>	Servicetijden: buiten de servicetijden (service window) Meldpunt: reactietijd maximaal 30 minuten
<b>Voorwaarden</b>	Voor deze dienst gelden de volgende voorwaarden: <ul style="list-style-type: none"><li>• Afname in overleg</li></ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beschikbaar voor kritische incidenten (niet voor hardware reparaties)</li> <li>• Beschikbaar voor ICT contactpersonen (niet voor eindgebruikers).</li> </ul>
--	---

11.2.3. Onderhoudswindow

Het onderhoudswindow is de periode waarin het ISSC onderhoudswerkzaamheden en wijzigingen mag doorvoeren in de dienstverlening zonder nadere afstemming betreffende de beschikbaarheid.

Het standaard onderhoudswindow is:

Onderhoudswindow:	Wekelijks, maandagavond vanaf 18.00 uur tot dinsdagmorgen 08.00 uur
-------------------	---

Ieder jaar wordt er een agenda vastgesteld (en gecommuniceerd) wanneer de periodieke beveiligingsupdates binnen het onderhoudswindow worden uitgevoerd.

Indien noodzakelijk kunnen afwijkende afspraken worden vastgelegd in de DNO.

11.2.4. Hersteltijden

Uitgangspunt bij het verhelpen van verstoringen is dat deze zo snel mogelijk op basis van prioriteit en volgorde van binnenkomst worden opgelost. De prioriteit wordt aan de hand van de Impact/Urgentie en het afgenomen dienstenniveau: Goud, Zilver of Brons (volgens prioriteitentabel) bepaald. Op verzoek kan de opdrachtgever van de betreffende organisatie eenheid aan de helpdesk melden dat een incident bij wijze van uitzondering een afwijkende prioriteit moet krijgen.

**Classificatiematrix**

**Impact:**

Impact	Waarde
Hoog	1 Alle gebruikers of meerdere organisatieonderdelen van de dienst kunnen niet meer werken.
Midden	2 Een gedeelte van de gebruikers kan niet werken.
Laag	3 Eén gebruiker kan niet werken.

**Urgentie:**

Urgentie	Waarde
Hoog	1 Werkproces wordt volledig verstoord, geen workaroud aanwezig en/of geen uitstel voor oplossing mogelijk.
Midden	2 Werkproces wordt deels verstoord, geen workaroud aanwezig
Laag	3 Werkproces wordt deels verstoord, workaroud aanwezig en/of uitstel voor oplossing is mogelijk

**Prioriteitentabel Goud:**

Prioriteit		Urgentie				
		Hoog	1	Midden	2	Laag
Impact	Hoog	1	Kritisch	Hoog	Hoog	Hoog

	Midden 2	<b>Hoog</b>	<b>Midden</b>	<b>Laag</b>
	Laag 3	<b>Hoog</b>	<b>Laag</b>	<b>Laag</b>

#### Prioriteitentabel Zilver:

Prioriteit		Urgentie		
		Hoog 1	Midden 2	Laag 3
Impact	Hoog 1	<b>Hoog</b>	<b>Hoog</b>	<b>Midden</b>
	Midden 2	<b>Hoog</b>	<b>Midden</b>	<b>Laag</b>
	Laag 3	<b>Midden</b>	<b>Laag</b>	<b>Laag</b>

#### Prioriteitentabel Brons:

Prioriteit		Urgentie		
		Hoog 1	Midden 2	Laag 3
Impact	Hoog 1	<b>Midden</b>	<b>Midden</b>	<b>Laag</b>
	Midden 2	<b>Midden</b>	<b>Laag</b>	<b>Zeer laag</b>
	Laag 3	<b>Laag</b>	<b>Zeer laag</b>	<b>Zeer laag</b>

#### Prioriteiten / Service niveaus:

Prioriteit	Service niveau – hersteltijden
<b>Kritisch</b>	< 80% binnen 5 uur
<b>Hoog</b>	< 80% binnen 1 werkdag
<b>Midden</b>	< 80% binnen 3 werkdagen
<b>Laag</b>	< 80 % binnen 5 werkdagen
<b>Zeer Laag</b>	< 80 % binnen 10 werkdagen

### 11.3. Gerelateerde documenten

Op alle ISSC-diensten zijn de afspraken uit de onderstaande documenten van toepassing:

- Regeling ICT- en internetgebruik
- Beleid informatiebeveiliging en Minimale maatregelen informatiebeveiliging
- Aansluitvoorwaarden SURFnet
- Gedragscode voor gebruikers

Diensten van het ISSC worden geleverd op basis van een dienstenniveau overeenkomst (DNO). De overeenkomst wordt steeds aangegaan voor een periode van een jaar met de intentie deze daarna jaarlijks te verlengen. Voor het verstrijken van het jaar overleggen opdrachtgever en het ISSC over de vorm waarin en wijze waarop de overeenkomst voortgezet wordt.

### 11.4. Derden

De door de opdrachtgever afgenomen ICT-diensten mogen niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van het ISSC geleverd of doorverkocht worden aan derden. Voor het implementeren van ICT-diensten kan het ISSC gebruik maken van diensten van derden. Dit wordt vooraf afgesproken met de opdrachtgever.

## 11.5. Voorzieningen t.b.v. het ISSC

Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het ter beschikking stellen, inrichten, beheren en onderhouden van de ruimtes waarin de ICT voorzieningen voor de medewerkers en studenten worden geplaatst. Hieronder valt ook het beschikbaar stellen van meubilair om de werkplekvoorzieningen op te plaatsen en te kunnen gebruiken, inclusief voorzieningen om het werkpleksysteem en/of de monitor te bevestigen. Opdrachtgever neemt daarbij de geldende ARBO-regels in acht.

Het ISSC heeft voor het uitvoeren van de werkzaamheden op locatie onderstaande voorzieningen nodig:

- (Geconditioneerde) ruimte(s) voor de stationering van de netwerkapparatuur die wordt ingezet t.b.v. de netwerkvoorzieningen in de gebouwen die in beheer zijn bij de opdrachtgever en waarin het ISSC diensten levert aan eindgebruikers. Beschikbaarstelling van dergelijke ruimtes en de ontsluiting ervan vindt plaats in gezamenlijk overleg met Vastgoed en opdrachtgever.
- Ruimte aanwezig te zijn waar het ISSC verpakkingsmaterialen tijdelijk kan opslaan indien afvoeren niet direct mogelijk is. Deze ruimtes worden om niet door de opdrachtgever aan het ISSC ter beschikking gesteld. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het onderhouden van de ruimtes en de daarin aangebrachte voorzieningen (zoals schoonmaken, stroom en bekabeling).
- De ruimtes zijn alleen toegankelijk voor daartoe geautoriseerd personeel van het ISSC en personeel met gebouw gebonden beheertaken aan de kant van de opdrachtgever. In voorkomende gevallen moeten ISSC medewerkers buiten kantoor tijd toegang tot gebouwen en de betreffende ruimtes kunnen krijgen i.v.m. onderhoud aan netwerkcomponenten. In principe zal dit op werkdagen geschieden voor de sluitingstijd van het gebouw. In uitzonderingsgevallen doet het ISSC een beroep op de mogelijkheid om ook na sluitingstijd van de gebouwen of in het weekeinde werkzaamheden te verrichten. Met de gebouwbeheerder worden in dat geval vooraf aparte afspraken gemaakt over de wijze waarop toegang tot het gebouw wordt verleend.

Het ISSC draagt zelf zorg voor alle apparatuur die de eigen medewerkers nodig hebben om hun werkzaamheden op locatie uit te voeren.

Het ISSC draagt ook zorg voor het afvoeren van oude apparatuur. Voor de verpakkingsmaterialen van nieuwe apparatuur wordt uitgegaan van afvoer onder verantwoordelijkheid van de opdrachtgever zelf. Het ISSC brengt dit materiaal naar een door opdrachtgever aan te wijzen centrale verzamelplaats per gebouw(en complex).

## 11.6. Facturering en betaling

De kosten voor het coördineren van de uitvoering, het bewaken van de in dit document afgesproken dienstverlening, het coördineren van op de dit document en/of de omgeving door te voeren wijzigingen, het vervaardigen van managementrapportages en financieel beheer zijn in de dienstverlening inbegrepen.

Opdrachtgever verplicht zich tot het betalen van de overeengekomen vergoeding aan het ISSC. Doorberekening zal 3x per jaar plaatsvinden. De aantallen afgenomen diensten kunnen gedurende de looptijd van de DNO fluctueren. Facturatie zal gebaseerd zijn op de stand per de 1e dag van betreffende periode. De aantallen zullen door het ISSC per deze data gerapporteerd worden.

Voor tarief aanpassingen volgt het ISSC de centrale richtlijnen zoals vastgesteld door het College van Bestuur. Ten aanzien van de facturering van eenmalige projectopdrachten die voor rekening van opdrachtgever worden uitgevoerd, worden afzonderlijke afspraken gemaakt.

Voor opdrachtgevers die niet onder het btw regime van de Universiteit vallen zijn de genoemde tarieven exclusief btw.

## 12. Versiebeheer document

### Betrokkenen

Functie	Naam	E-Mail	Rol
Service manager	H. van Eck	h.van.eck@issc.leidenuniv.nl	Eigenaar document
Service manager	J. Luurssen	j.luurssen@issc.leidenuniv.nl	Eigenaar document

### Versies

Versie	Datum	Auteur	Beschrijving
4.1	2015/2016	SM	Producten diensten catalogus
5.0	Oktober 2016	SM	Opmerkingen verwerkt. Ter accordering voor 5.0

### Accordering

Versie	Betrok- kene	Datum Zenden	Datum Reageren	Goed- gekeurd	Akkoord	Opmerkingen
5.0	SM	2016-08-11	yyyy-mm- dd	Ja/Nee	Ja/Nee	

### 13. Bijlage 1. Begrippen en afkortingen

ISSC	ICT Shared Service Centre
DNO	Dienstenniveau-overeenkomst; ook bekend als Service Level Agreement
ULCN	Universiteit Leiden Community Network – een set van centraal aangeboden diensten voor studenten en medewerkers, waaronder Webmail, toegang tot Blackboard en SURFspot
KPI	(Key Performance Indicator) criteria waar de dienstverlening aan moet voldoen.

## 14. Bijlage 2. Tarievenlijst

Dienstnaam	Dienstonderdeel	Tarief	eenheid	periode	opmerking
<b>Mijn IT services</b>					
<b>User Accounts</b>		€ 0,00	stuk	jaar	
<b>E-Mail voor medewerkers</b>		€ 0,00	stuk	jaar	In werkplek inbegrepen.
<b>E-Mail voor studenten</b>		€ 0,00	stuk	jaar	
<b>Mailinglijsten (Mailman)</b>		€ 0,00	stuk	jaar	
<b>Mobiele telefonie</b>	beheer	€ 0,00	stuk	jaar	
	hardware	kostprijs		jaar	
	Abonnement	kostprijs		jaar	tarieven via de telefonie coördinator
<b>Vaste Telefonie aansluiting</b>	beheer	€ 0,00	stuk	jaar	
	standaard toestel	€ 0,00	stuk	jaar	
	niet standaard toestel	kostprijs		eenmalig	
	onderhoud	kostprijs		eenmalig	buiten garantie
	interne gesprekskosten	€ 0,00	stuk	jaar	
	externe gesprekskosten	kostprijs		jaar	tarieven via de telefonie coördinator
<b>Draadloze Internet aansluiting</b>	universitaire organisaties	€ 0,00	stuk	jaar	
	niet universitaire organisaties	offerte	stuk	jaar	
	hardware	kostprijs		eenmalig	aanleg en/of verplaatsen van de bekabeling / outlet('s) ten behoeve AP('s) en de bevestigen.
<b>Gegevensopslag</b>	medewerkers	€ 1,00	GB	jaar	Gebruikte capaciteit minus 20 GB per medewerker (per organisatie)

Dienstnaam	Dienstonderdeel	Tarief	eenheid	periode	opmerking
	studenten	€ 0,00	GB	jaar	
	werkgroepen	€ 1,00	GB	jaar	loopt mee in berekening "data voor medewerkers"
<b>Cloudopslag (SURFdrive)</b>		€ 0,00	stuk	jaar	
<b>File Transfer (SURF - Filesender)</b>		€ 0,00	stuk	jaar	
<b>File Transfer (FTP)</b>		€ 0,00	stuk	jaar	
<b>Remote Werkplek</b>		€ 0,00	stuk	jaar	In werkplektarief inbegrepen
<b>Terminal Server Linux - remote</b>		€ 0,00	stuk	jaar	In werkplektarief inbegrepen
<b>Onderzoek gerelateerde IT services</b>					
<b>Onderzoek Netwerk</b>		€ 0,00	stuk	jaar	
<b>Gegevensopslag - Bulkopslag</b>		€ 410,00	TB	jaar	
<b>Business IT services</b>					
<b>Gegevensopslag - Informatiesystemen</b>	hoge snelheid	€ 4,00	GB	jaar	
<b>normale snelheid</b>	normale snelheid	€ 1,00	GB	jaar	
<b>Technische IT services</b>					
<b>Bedrade Internet aansluiting</b>		€ 135,00	stuk	jaar	
<b>Bedraad netwerk</b>	aansluitpunt apparaat	€ 135,00	stuk	jaar	
<b>Netwerkaansluiting van een locatie</b>	Voor organisaties tot 25 werkplekken	€ 1.250,00	stuk	jaar	
	Voor organisaties van 25 tot 50 werkplekken	€ 2.500,00	stuk	jaar	
	Organisaties van meer dan 50 werkplekken	offerte	stuk	jaar	

Dienstnaam	Dienstonderdeel	Tarief	eenheid	periode	opmerking
	installatie werkzaamheden	offerte		eenmalig	
<b>Remote toegang via SSH gateway</b>		€ 0,00	stuk	jaar	In werkplektarief inbegrepen
<b>Domein Registratie</b>		€ 0,00	stuk	jaar	(sub)domein Leidenuniv.nl
		kostprijs			niet universitaire domeinen
<b>Applicatie hosting</b>		offerte	stuk	jaar	Afhankelijk van wensen
<b>Database hosting</b>		offerte	stuk	jaar	Afhankelijk van wensen
<b>Server-hosting</b>		offerte	stuk	jaar	Afhankelijk van wensen
<b>Virtuele server (VM)</b>	Normaal	€ 831,00	stuk	jaar	CPU: 1 Memory: 1 GB Storage: 16 GB
	Zwaar	€ 1.178,00	stuk	jaar	CPU: 2 Memory: 2 GB Storage: 16 GB
	Zeer zwaar	€ 1.757,00	stuk	jaar	CPU: 4 Memory: 4 GB Storage: 16 GB
	Uitbreiding geheugen	€ 43,00	GB	jaar	
<b>Fysieke server (HW/OH)</b>	hardware	offerte			afschrijvingskosten of eenmalig hardware kosten
	onderhoud	offerte	stuk	jaar	na garantie periode
<b>Web hosting</b>	gedeeld platform	€ 200,00	stuk	jaar	
	niet gedeeld platform	offerte	stuk	jaar	Afhankelijk van wensen
<b>Housing</b>	Universitaire organisaties	€ 0,00	stuk	jaar	
	niet universitaire organisaties	€ 10.000,00	19" Rack	jaar	
<b>Training en ontwikkeling</b>					
<b>Evenementen</b>	Evenement	offerte	stuk	eenmalig	Afhankelijk van wensen
<b>Consultancy</b>	Consultancy opdracht	offerte	stuk	jaar	Afhankelijk van wensen
	<b>ISSC uurtarieven</b>				
	Projectmanager/Architect/ Security-	€ 78,00	uur		



Dienstnaam	Dienstonderdeel	Tarief	eenheid	periode	opmerking
	officer				
	Service manager	€ 70,00	uur		
	Consultancy (ontwikkelaar)	€ 61,00	uur		
	Applicatie- en Databasebeheerder	€ 59,00	uur		
	Netwerk- en Serverbeheerder	€ 59,00	uur		
	Werkplekondersteuner (op locatie)	€ 50,00	uur		
	Helpdesk-en Logistiek medewerker	€ 45,00	uur		
<b>Desktop computing en printen</b>					
<b>Werkplek - (Semi) managed</b>	hardware	kostprijs	stuk	eenmalig	werkplek apparatuur
	beheerde configuratie	€ 1.007,00	medewerker	jaar	aantal wordt Jaarlijks budgettair vastgesteld
		€ 50,00	student	jaar	aantal wordt Jaarlijks budgettair vastgesteld
	externe organisatie	€ 800,00	werkplek	jaar	telling werkplekken
<b>Applicaties</b>	generieke applicaties	€ 0,00	stuk	jaar	In werkplek inbegrepen
	specifieke applicaties	kostprijs	stuk	jaar	afhankelijk van applicatie (eenmalig of jaarlijks)
	Licentieserver:	€ 0,00	stuk	jaar	Campus licenties
	gedeelde server	€ 200,00	stuk	jaar	indien mogelijk
	niet gedeelde server	€ 1.331,00	stuk	jaar	
<b>Remote toegang op Windows werkplek (RDS)</b>		€ 0,00	stuk	jaar	In werkplektarief inbegrepen
<b>Printen</b>	beheer	€ 0,00	stuk	jaar	
	hardware	kostprijs	stuk	eenmalig	incl. 3 jaar onsite garantie

Dienstnaam	Dienstonderdeel	Tarief	eenheid	periode	opmerking
	onderhoud	kostprijs	stuk	jaar	na garantie periode (optioneel)
<b>ICT middelen (Inkoop / Garantie / Contracten)</b>		€ 0,00	stuk	jaar	kostprijs, afhankelijk van wensen
<b>Communicatie en samenwerken</b>					
<b>Digital Signage (Scala)</b>	beheer	€ 398,00	stuk	jaar	
	hardware	offerte	stuk	eenmalig	Aanschaf Beeldscherm(en)/PC's Beeldscherm ophang materialen Training gebruikers (indien gewenst)
	software	offerte	stuk	eenmalig	licentie Player (1 Player is 2 kanalen)
<b>Teamsite (SharePoint)</b>	beheer	€ 0,00	stuk	jaar	
	dataopslag	gebruik	GB	jaar	loopt mee in berekening "data voor medewerkers"
<b>Service die u kunt verwachten</b>					
<b>Stand-by-regeling (Consigne)</b>		€ 750,00	stuk	jaar	€ 750,- per gemonitord systeem