

2024



Universiteit Leiden

# BUSINESS SERVICE CATALOGUS



ISSC | ICT Shared Service Centre

# Index

Voorwoord .....	- 4 -
1. Inleiding.....	- 5 -
1.1. ICT voor medewerkers & studenten bij de Universiteit Leiden .....	- 5 -
1.2. Doelgroep document .....	- 5 -
1.3. Producten en diensten die u kunt afnemen bij het ISSC .....	- 5 -
2. Scope van de dienstverlening - beheerdomeinen .....	- 6 -
2.1. Functioneel beheer.....	- 7 -
2.2. Applicatie beheer.....	- 8 -
2.2.1. Applicatieontwikkeling.....	- 8 -
2.2.2. Applicatie hosting.....	- 9 -
2.3. Infrastructuur management.....	- 10 -
2.3.1. Database-hosting .....	- 10 -
2.3.2. Server-hosting.....	- 10 -
2.3.3. Virtuele servers.....	- 11 -
2.3.4. Fysieke servers .....	- 11 -
2.3.5. Cloud Infrastructuur (Azure) .....	- 11 -
2.3.6. Semi managed server (voorwaarden).....	- 12 -
2.3.7. Housing.....	- 14 -
2.3.8. Toegang applicatiebeheer/leveranciers .....	- 14 -
2.3.9. Gegevensopslag – informatiesystemen.....	- 15 -
3. Mijn IT-services .....	- 16 -
3.1. User accounts .....	- 16 -
3.1.1. Accounttypen.....	- 17 -
3.2. Microsoft 365 applicaties .....	- 18 -
3.2.1. E-mail voor medewerkers en studenten.....	- 19 -
3.3. Mail Relay - SMTP .....	- 19 -
3.4. Telefonie.....	- 20 -
3.4.1. Mobiele telefonie .....	- 20 -
3.4.2. Vaste telefonie aansluitingen .....	- 21 -
3.5. Wifi (netwerk draadloos Internet) .....	- 21 -
3.5.1. Visitor Access - Eduroam .....	- 23 -
3.6. Gegevensopslag.....	- 23 -
3.6.1. Gegevensopslag - medewerkers.....	- 23 -
3.6.2. Gegevensopslag - studenten.....	- 24 -
3.6.3. Gegevensopslag - Werkgroepen .....	- 24 -
3.6.4. Cloudopslag - SURFdrive.....	- 25 -
3.7. File Transfer (SURF - Filesender).....	- 25 -
3.8. File Transfer (SFTP).....	- 25 -
3.9. File Transfer naar informatiesystemen .....	- 26 -
3.10. EduVPN (Veilig internet verbinding).....	- 26 -
3.11. Remote Werkplek.....	- 27 -
3.12. Terminal Server Linux - remote .....	- 27 -
3.13. ICT-Selfservice portaal .....	- 28 -
3.14. iPad-dienstverlening .....	- 28 -
4. Onderwijs gerelateerde IT-services .....	- 30 -
5. Onderzoek gerelateerde IT-services.....	- 30 -
5.1. Onderzoeknetwerk.....	- 30 -
5.2. Gegevensopslag - bulkopslag .....	- 30 -
5.3. Cloudopslag - Researchdrive.....	- 31 -
5.4. Nodegoat .....	- 32 -
5.5. Gitlab repository.....	- 33 -
6. Business IT-services .....	- 34 -
6.1. Corporate website - Bloomreach .....	- 34 -

6.2.	Website ontwikkeling en hosting - Craft .....	- 35 -
6.3.	TOPdesk .....	- 36 -
6.4.	Helpdesk .....	- 37 -
6.5.	Helpdesk portal.....	- 37 -
6.6.	Public Confluence .....	- 38 -
6.7.	Confluence.....	- 38 -
6.8.	Jira .....	- 38 -
7.	Technische IT-services.....	- 40 -
7.1.	EduVPN .....	- 40 -
7.2.	Netwerkaansluiting bekabeld (wandcontactdoos) .....	- 40 -
7.3.	Netwerk Pinautomaat aansluiting .....	- 41 -
7.4.	Netwerk Kassa aansluiting .....	- 41 -
7.5.	Netwerk Lokaal (VLAN) .....	- 42 -
7.6.	Netwerkaansluiting van een locatie .....	- 42 -
7.7.	Remote toegang via SSH-gateway .....	- 43 -
7.8.	VPN-beheerportal.....	- 44 -
7.9.	Domeinregistratie .....	- 44 -
7.10.	Webhosting (shared).....	- 45 -
7.11.	Beveiligingscertificaten .....	- 46 -
8.	Advies en Training.....	- 46 -
8.1.	Evenementen .....	- 46 -
8.2.	Consultancy .....	- 47 -
9.	Desktop computing en printen .....	- 48 -
9.1.	Werkplek managed.....	- 48 -
9.1.1.	Beheerde configuraties .....	- 50 -
9.1.2.	Semi managed.....	- 52 -
9.1.3.	Werkplek managed - Applicaties.....	- 54 -
9.1.4.	Remote toegang op een Windows Werkplek – RDS (optie).....	- 55 -
9.1.5.	Studenten werkplek bezetting .....	- 55 -
9.1.6.	Single user rekenkracht (SURKO) .....	- 56 -
9.2.	Printen .....	- 56 -
10.	Aanschaf ICT-Middelen en Contractbeheer.....	- 58 -
10.1.	ICT Hard- en software (verkoop) .....	- 58 -
10.2.	ICT Contractbeheer .....	- 58 -
11.	Communicatie en samenwerken.....	- 59 -
11.1.	Digital Signage (Scala).....	- 59 -
11.2.	SharePoint - Teamsite.....	- 59 -
11.3.	Power BI.....	- 60 -
12.	ISSC-dienstverlening.....	- 62 -
12.1.	Documentatie.....	- 62 -
12.2.	Generieke procedureafspraken tussen klant en ISSC .....	- 63 -
12.2.1.	Incident Management.....	- 63 -
12.2.2.	Dienstenniveau Hersteltijden .....	- 63 -
12.2.3.	Servicetijden .....	- 65 -
12.2.4.	Stand-by-regeling (Consignedienst).....	- 65 -
12.2.5.	Onderhoudswindow: .....	- 65 -
12.2.6.	Request Fulfilment.....	- 65 -
12.2.7.	Performance afspraken.....	- 66 -
12.2.8.	Probleem management.....	- 66 -
12.2.9.	Nieuwe of gewijzigde dienstverlening .....	- 66 -
12.2.10.	Klant intake proces .....	- 67 -
12.2.11.	Change management.....	- 67 -
12.2.12.	Securitymanagement.....	- 69 -
12.2.13.	Escalatie management.....	- 69 -
12.2.14.	Derde partijen .....	- 70 -
12.3.	Overige afspraken.....	- 70 -
12.3.1.	Diefstal of vernieling van apparatuur.....	- 70 -
12.3.2.	Calamiteiten of schade door overmacht.....	- 70 -
12.4.	Gerelateerde documenten .....	- 70 -

12.5.	Derden partijen .....	- 71 -
12.6.	Voorzieningen t.b.v. het ISSC .....	- 71 -
12.7.	Facturering en betaling .....	- 72 -
13.	Bijlage 1. Begrippen en afkortingen .....	- 73 -
14.	Bijlage 2. Tarievenlijst .....	- 74 -

## Versiebeheer

Versie	Datum	Beschrijving
4.1	2015 - 2016	Producten diensten catalogus (PDC)
5.0	Oktober 2016	Oplevering versie 5.0
6.0	Mei 2017	Aanvulling BSC met afspraken/procedures
7.0	Juli 2018	Toevoeging van nieuwe /gewijzigde diensten 2018
7.1	Oktober 2018	Uitbreiding dienst Domainregistratie
7.2	Oktober 2018	Aanpassing Service portal, aanpassing voorwoord
7.3	November 2018	Toevoegen dienst Beveiligingscertificaten
7.4	Januari 2019	Nieuwe tarieven doorgevoerd
7.5	Augustus 2019	Nieuwe diensten toegevoegd
7.6	September 2020	Nieuwe en gewijzigde diensten
7.7	December 2020	Nieuwe en gewijzigde diensten en aanpassing tarieven 2021
2022-1	Jan 2022	Diensten en tarieven toegevoegd en gewijzigd
2022-2	Maart 2022	Diensten toegevoegd en gewijzigd
2023-1	Januari-2023	Nieuwe tarieven doorgevoerd
2024-1	Januari-2024	Nieuwe tarieven doorgevoerd en diensten geactualiseerd

# Voorwoord

Beste klant,

Voor u ligt de Business Service Catalogus van het ICT Shared Service Centre (ISSC) van de Universiteit Leiden. Het ISSC heeft in afstemming met onder andere de informatiemanagers en de hoofden functioneel beheer onze producten en diensten zo duidelijk mogelijk beschreven. We verwachten dat we hiermee zo goed mogelijk aansluiten op uw wensen met betrekking tot onze ICT-dienstverlening.

Het is en blijft een interessante uitdaging om alle ICT-wensen in een Service catalogus op een heldere wijze onder te brengen. Gelet op de dynamische ontwikkelingen binnen de ICT en de huidige digitale transitie, zijn de wensen op ICT-gebied continu aan verandering onderhevig. Ik kan me daarom voorstellen dat er wensen zijn die (nog) niet in onze Service catalogus zijn beschreven. Het ISSC maakt dan, voor zover dit mogelijk is, graag samen met u en het informatiemanagement aanvullende afspraken.

Met vriendelijke groet,  
Directie ISSC



# 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).

## 1.2. Doelgroep document

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

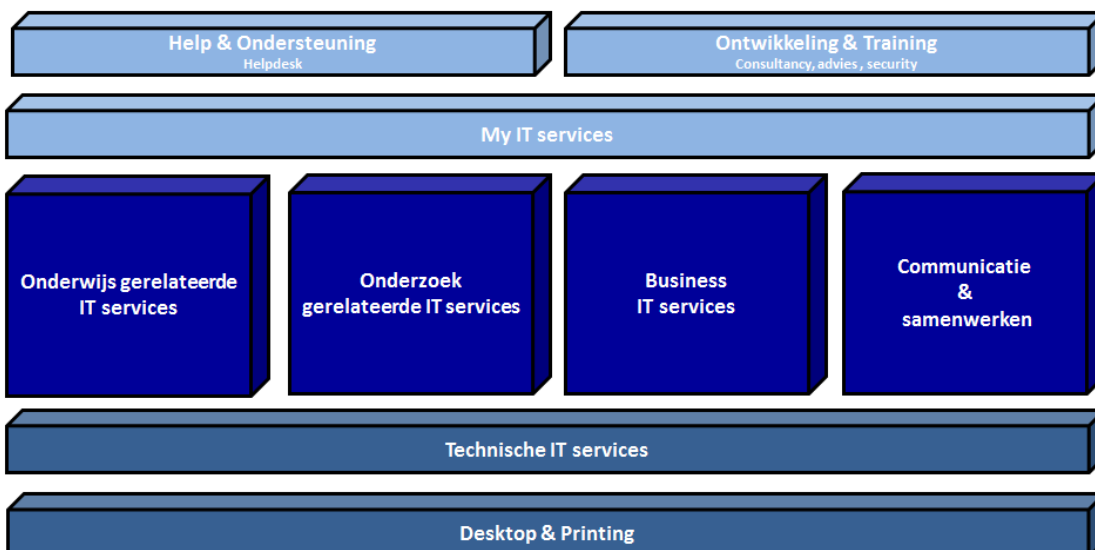
## 1.3. Producten en diensten die u kunt afnemen bij het ISSC

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:

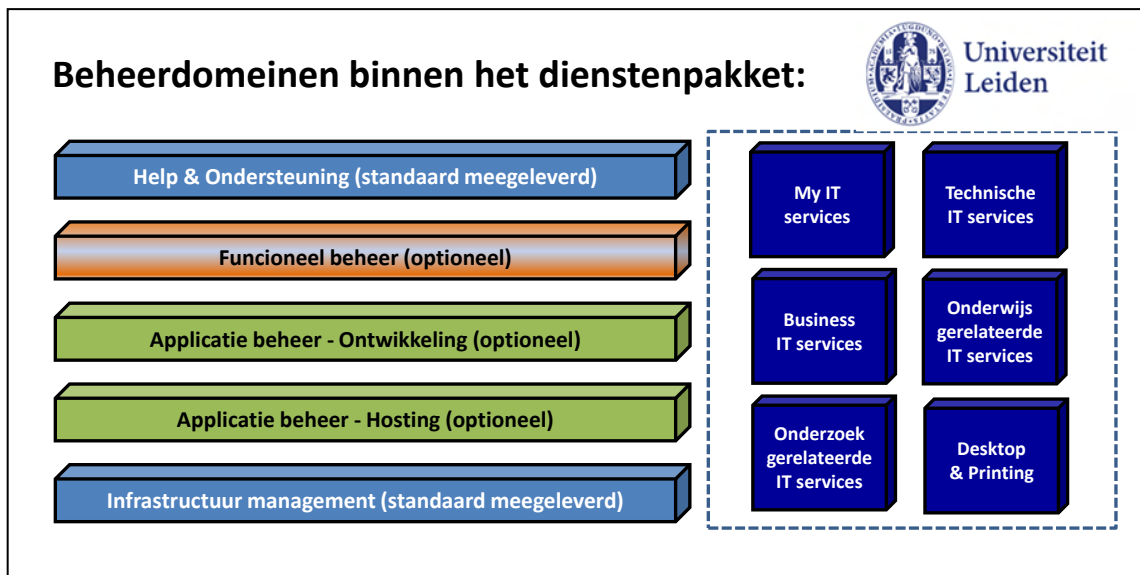


Universiteit  
Leiden

## 2. Scope van de dienstverlening - beheerdomeinen

Het beheer van de BSC-diensten is onderverdeeld in de beheerdomeinen: **functioneel- en applicatiebeheer** en **Infrastructuur management**. In de dienstbeschrijving staat door welke organisatie het beheerdomein is ondergebracht.

De beschikbare beheerdomeinen binnen een dienstenpakket zijn hieronder schematisch weergegeven.



De drie soorten beheerdomeinen 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. Functioneel Beheer kan worden afgenomen als dienstonderdeel en is beschreven in deze catalogus onder: “functioneel beheer”.
- **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. Het applicatiebeheer kan worden afgenomen als dienstonderdelen en zijn beschreven in deze catalogus onder: “Applicatiehosting” en “Applicatieontwikkeling”.
- **Infrastructuur management:** Draagt zorg voor het beschikbaar stellen, in stand houden en vernieuwen van de totale ICT-infrastructuur waarop applicaties draaien. Infrastructuur management 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.

## 2.1. Functioneel beheer

Het beherdomein “Functioneel beheer” bestaat uit onderstaande generieke dienstonderdeel. In de DNO’s wordt bepaald of dit dienstonderdeel wordt afgenomen of welke organisatie het beheer uitvoert.

<b>Omschrijving</b>	Functioneel beheer is verantwoordelijk voor het informatiebeleid en de informatiearchitectuur.
<b>Dienstverlening (inhoud)</b>	<p><b>Gebruikersondersteuning</b></p> <p>In ontvangst nemen, beoordelen en afhandelen van functionele meldingen van eindgebruikers of key-users zoals</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Informatievragen over de functionaliteit van applicaties</li> <li>○ Opdrachten of wensen ten aanzien van nieuwe functionaliteit</li> <li>○ Opdrachten of wensen over ad-hoc of managementinformatie</li> <li>○ Problemen met functionele werking van applicatie.</li> <li>○ Autorisatieverzoeken</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proactieve communicatie naar eindgebruikers, key-users of leidinggevende informeren over nieuwe functionaliteit, uitgeven nieuwsbrieven.</li> <li>• Verzorgen opleidingen en instructies voor eindgebruikers en key-users.</li> </ul> <p><b>Beheer bedrijfsinformatie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beheren en bewaken van bedrijfsgegevensmodel (gegevens definitie)</li> <li>• Monitoren kwaliteit en integratie bedrijfsgegevens</li> <li>• Opstellen, onderhouden en bewaken autorisatieprofielen</li> </ul> <p><b>Operationele IT- aansturing</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verstrekken opdrachten aan interne opdrachtgever of externe IT-leverancier op grond van de bestaande functionaliteit.</li> <li>• Monitoren van de door de interne IT-afdeling of externe IT leverancier geleverde dienstverlening controle output, beoordelen servicelevel rapportage, beoordelen voornemens voor technisch wijzigingen, releasekalender.</li> <li>• Inventariseren en monitoren wijzigingen in de organisatie en keten die van invloed kunnen zijn op de dienstverlening van SLA afspraken met IT-dienstverlener.</li> </ul> <p><b>Vormgeven niet-geautomatiseerde informatievoorziening.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opstellen/aanpassen van gebruikershandleidingen</li> <li>• Opstellen/aanpassen van gebruikers procedures en richtlijnen.</li> <li>• In kaart brengen en beschrijven van tijdelijke workaroud voor bekende fouten en problemen.</li> </ul> <p><b>Toetsen en testen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Voorbereiden (opstellen testplan) uitvoeren en coördineren van functionele acceptatie test</li> <li>• Voorbereiden (opstellen testplan) en coördineren/uitvoeren van de gebruikers acceptatie test.</li> <li>• Verifiëren volledigheid, correctheid en duidelijkheid nieuwe of aangepaste gebruikersprocedures.</li> </ul> <p><b>Wijzigingsbeheer</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verzamelen wijzigingsverzoeken en opdrachten van eindgebruikers en management en bijhouden functionele wijziging administratie</li> <li>• Beoordelen en prioriteren functionele wijzigingsadministratie.</li> <li>• Inhoudelijk samenstellen van functionele releases (nieuwe functionaliteit, nieuwe/ aangepast pakketten)</li> </ul>
<b>Dienstenniveau</b>	Hersteltijden dienstverlening conform prioriteitentabel: in DNO vastgelegd
<b>Aanvragen</b>	Via servicemanagement
<b>Doelgroep</b>	Afnemers van ISSC-diensten



<b>Stand-by-regeling</b>	n.v.t.
<b>Persoonsgegevens</b>	n.v.t.
<b>Voorwaarden</b>	De dienst kan niet worden afgenomen als de andere beheerdomeinen elders zijn belegd.

## 2.2. Applicatie beheer

Het beheerdomein “Applicatie beheer” bestaat uit onderstaande generieke dienstonderdelen. In de DNO’s wordt bepaald of deze dienstonderdelen worden afgenomen of welke organisatie het beheer uitvoert.

### 2.2.1. Applicatieontwikkeling

<b>Omschrijving</b>	Het aanpassen en ontwikkelen van applicaties.
<b>Dienstverlening (inhoud)</b>	<p><b>Operationele IT- aansturing</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oplossen applicatie Incidenten/ verstoringen (correctief en adaptief).</li> </ul> <p><b>Impactanalyse</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Afstemmen met de opdrachtgever (functioneel beheer) over eisen en wensen van de applicatie (wijzigingen).</li> <li>• Het opleveren en onderhouden van een technisch ontwerp.</li> <li>• Bepalen van de technische oplossing en de technische impact van applicatiewijzigingen.</li> <li>• Kaders geven t.b.v. het inrichten en/of aanpassen van de infrastructuur.</li> </ul> <p><b>Ontwerp</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het opleveren van een technisch ontwerp.</li> </ul> <p><b>Wijzigingen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bouwen en onderhouden van de applicatie op basis van het technisch ontwerp</li> <li>• Inhoudelijk samenstellen van software releases in overleg met de opdrachtgever.</li> </ul> <p><b>Configuratiebeheer</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vastleggen en beheren configuratie informatie</li> </ul> <p><b>Software beheer &amp; distributie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Opslaan en beheren van alle versies van alle softwarecomponenten programmatuur documentatie testbestanden.</li> <li>○ In- en uitchecken software componenten naar verschillende ontwerp ontwikkel en testomgevingen.</li> </ul>
<b>Aanvragen</b>	Via servicemanagement
<b>Doelgroep</b>	Afnemers van ISSC-diensten
<b>Stand-by-regeling</b>	Nee
<b>Persoonsgegevens</b>	Nee
<b>Voorwaarden</b>	Voor deze dienst wordt eerst met de klant en/of softwareleverancier in kaart gebracht wat de eisen voor de dienstverlening zijn.

## 2.2.2. Applicatie hosting

<b>Omschrijving</b>	Het beschikbaar stellen en onderhouden van een applicaties op servers.
<b>Dienstverlening (inhoud)</b>	<p><b>Operationele IT- aansturing (beschikbaarheid)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oplossen applicatie incidenten/ verstoringen</li> <li>• Installeren van de applicatie en updates op basis van de documentatie van de leverancier.</li> <li>• Coördineren en inschakelen van de applicatie leverancier (indien van toepassing) m.b.t. correctief en adaptief onderhoud.</li> <li>• Monitoren van de beschikbaarheid van de applicatie op basis van de documentatie van de leverancier.</li> <li>• Monitoren van de performance-eisen en dit vertalen naar systeemvereisten of naar te nemen tuning maatregelen in de applicatie dan wel de database/ middleware.</li> <li>• Onderhoud op gebruikte applicatie bronnen zoals beschreven in de documentatie van de leverancier.</li> </ul> <p><b>Leveranciersmanagement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Om de kwaliteit van de dienstverlening te kunnen borgen is een onderhoudscontract met de leverancier van de applicatie (onderdelen) essentieel. Het ISSC stuurt hiermee de leverancier aan.</li> <li>•</li> </ul> <p><b>Continuïteitsbeheer (integriteit / vertrouwelijkheid)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opstellen van een onderhoudsplan m.b.t. de End Of Life van de gebruikte software componenten</li> <li>• Nemen van preventieve en correctieve maatregelen op het gebied van bedreigingen van de applicatie. <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Installeren van (beveiligings)patches/updates/upgrades van de applicatie, databases en middleware.</li> </ul> </li> <li>• Back-up en Restore van de applicatie dan wel de database/ middleware volgens dienst: “gegevensopslag - informatiesystemen”.</li> </ul> <p><b>Technische en functionele systeemtest</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coördineren en beschikbaar stellen van applicatie en systeem testen.</li> </ul> <p><b>Implementatie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kaders geven t.b.v. het inrichten of aanpassen van de infrastructuur.</li> </ul> <p><b>Wijzigingen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coördineren wijzigingsverzoeken.</li> </ul> <p><b>Configuratie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vastleggen en beheren van de operationele configuratie items.</li> </ul>
<b>Dienstenniveau</b>	Hersteltijden dienstverlening conform prioriteitentabel: in DNO vastgelegd Applicatie updates: max. 2x per jaar
<b>Aanvragen</b>	Via servicemanagement
<b>Doelgroep</b>	Afnemers van ISSC-diensten
<b>Stand-by-regeling</b>	Nee
<b>Persoonsgegevens</b>	Nee
<b>Voorwaarden</b>	Leverancierscontract bestaande uit: <ul style="list-style-type: none"> <li>• De benodigde kaders t.b.v. het inrichten of aanpassen van de infrastructuur dienen te vallen binnen de gestelde ISSC architectuur kaders.</li> <li>• Operationele ondersteuning voor: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ afhandeling van Incidenten</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Correctief / adaptief onderhoud via een constructie waarbij er geen administratieve vertraging is die de beschikbaarheid beïnvloed (b.v. via een strippenkaart).</li> </ul>
--	--

## 2.3. Infrastructuur management

Het infrastructuur management beheerdomein bestaat uit onderstaande generieke dienstonderdelen die beheerd worden door het ISSC. Naar deze dienstonderdelen wordt in de DNO's verwezen waardoor standaardisatie van het beheer is bepaald.

### 2.3.1. Database-hosting

<b>Omschrijving</b>	Het beschikbaar stellen van databases die onderdeel zijn van de universitaire bedrijfstoeepassingen.
<b>Dienstverlening (inhoud)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het installeren, onderhouden van de database software.</li> <li>• Het periodieke installeren van beveiligingsupdates.</li> <li>• Het verlenen van databaseautorisaties, evenals het bewaken en onderhouden van autorisaties.</li> <li>• Back-up en Restore van de databases volgens dienst: "gegevensopslag - informatiesystemen".</li> </ul>
<b>Dienstenniveau</b>	Hersteltijden dienstverlening conform prioriteitentabel: in DNO vastgelegd
<b>Aanvragen</b>	Via servicemanagement
<b>Doelgroep</b>	Afnemers van ISSC-diensten
<b>Stand-by-regeling</b>	Nee
<b>Persoonsgegevens</b>	Nee (in DNO vastgelegd)
<b>Opties</b>	De volgende databasemanagementsystemen worden ondersteund: <ul style="list-style-type: none"> <li>• MS SQL</li> </ul>
<b>Voorwaarden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het ISSC zal tijdig aangeven wanneer het noodzakelijk is te upgraden en hiervoor voorstellen doen.</li> </ul>

### 2.3.2. 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 periodieke installeren van beveiligingsupdates</li> <li>• Het zorgdragen voor fysieke en logische toegangscontrole tot de servers.</li> <li>• Het leveren van managementinformatie over het gebruik van de servers.</li> <li>• Back-up en Restore van het besturingssysteem volgens dienst: "gegevensopslag - informatiesystemen".</li> </ul>
<b>Dienstenniveau</b>	Hersteltijden dienstverlening conform prioriteitentabel: in DNO vastgelegd
<b>Aanvragen</b>	Via servicemanagement
<b>Doelgroep</b>	Afnemers van ISSC-diensten
<b>Stand-by-regeling</b>	Nee
<b>Persoonsgegevens</b>	Nee (in DNO vastgelegd)
<b>Opties</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ondersteunde besturingssystemen:</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Windows</li> <li>○ Linux</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Open Research server – Semi managed (dienstbeschrijving voorwaarden)</li> </ul>
<b>Voorwaarden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het ISSC zal tijdig aangeven wanneer het noodzakelijk is te upgraden en hiervoor voorstellen doen.</li> </ul>

### 2.3.3. Virtuele servers

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

<b>Omschrijving</b>	Het beschikbaar stellen van virtuele servers (VS)
<b>Dienstverlening (inhoud)</b>	De onderstaande configuraties op basis van capaciteit zijn beschikbaar: <ul style="list-style-type: none"> <li>• VS-16: CPU: 1 Memory: 1 – 16 GiB Storage: 32 GiB</li> <li>• VS-32: CPU: 2 Memory: 1 – 32 GiB Storage: 32 GiB</li> <li>• VS-64: CPU: 4 Memory: 1 – 64 GiB Storage: 32 GiB</li> </ul>
<b>Dienstenniveau</b>	Hersteltijden dienstverlening conform prioriteitentabel: Zilver
<b>Aanvragen</b>	Via servicemanagement
<b>Opties</b>	Uitbreiding van CPU, Memory en Storage (zie kosten bijlage: tarievenlijst).
<b>Doelgroep</b>	Afnemers van ISSC-diensten
<b>Stand-by-regeling</b>	Nee
<b>Persoonsgegevens</b>	Nee
<b>Voorwaarden</b>	n.v.t.

### 2.3.4. Fysieke servers

Bij voorkeur worden er virtuele servers ingezet. Indien dit technisch niet mogelijk is kan er gebruik gemaakt 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 datacenter</li> <li>• Beheer Onderhoudscontract server</li> <li>• Aanschaf server</li> </ul>
<b>Dienstenniveau</b>	Hersteltijden dienstverlening conform prioriteitentabel: Zilver
<b>Aanvragen</b>	Via servicemanagement
<b>Optie</b>	Aanschaf en afschrijving door ISSC
<b>Doelgroep</b>	Afnemers van ISSC-diensten
<b>Stand-by-regeling</b>	Nee
<b>Persoonsgegevens</b>	Nee
<b>Voorwaarden</b>	n.v.t.

### 2.3.5. Cloud Infrastructuur (Azure)

<b>Omschrijving</b>	Het beschikbaar stellen van de Microsoft Azure Cloud Infrastructuur producten.
<b>Dienstverlening (inhoud)</b>	De inhoud van dienstverlening is: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Toegang tot Azure om cloud infrastructuur af te nemen met afgesproken</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>restricties</li> <li>Beschikbaar stellen en onderhouden van de Azure Active Directory (AD) binnen de tennant van de Universiteit Leiden.</li> <li>Scala aan Azure cloud producten zoals: <ul style="list-style-type: none"> <li>Storage</li> <li>Database</li> <li>Servers</li> <li>Werkplekken</li> <li>Back-up &amp; restore</li> <li>Etc.</li> </ul> </li> <li>De kosten van de producten zijn te vinden op het Internet in de Azure prijzen calculator.</li> </ul>
	Hersteltijden dienstverlening conform prioriteitentabel: Zilver Service aanvragen: <ul style="list-style-type: none"> <li>aanvragen / wijzigen/ opzeggen 5 werkdagen</li> </ul>
<b>Beheerdomeinen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Functioneel beheer: ISSC</li> <li>Applicatieontwikkeling: n.v.t.</li> <li>Applicatiehosting: n.v.t.</li> <li>Infrastructuur management: n.v.t.</li> </ul>
<b>Stand-by-regeling</b>	Nee
<b>Persoonsgegevens</b>	Ja
<b>Aanvragen</b>	Via servicemanagement
<b>Doelgroep</b>	Medewerkers en Studenten
<b>Voorwaarden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>De producten worden beschikbaar gesteld via Azure portal of Azure API</li> <li>Restricties worden ingesteld door ISSC in afstemming met de klant</li> <li>Inrichting afgenomen cloud producten wordt afgestemd tussen ISSC en opdrachtgever en vastgelegd in een DNO</li> </ul>

### 2.3.6. Semi managed server (voorwaarden)

<b>Omschrijving</b>	Het is mogelijk voor applicatiebeheer/leveranciers om op een ISSC beheerde 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>Dienstverlening (inhoud)</b>	n.v.t.
<b>Dienstenniveau</b>	Hersteltijden dienstverlening conform prioriteitentabel: Brons
<b>Beheerdomeinen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Functioneel beheer: n.v.t.</li> <li>Applicatieontwikkeling: n.v.t.</li> <li>Applicatiehosting: n.v.t.</li> <li>Infrastructuur management: n.v.t.</li> </ul>
<b>Aanvragen</b>	Via Helpdesk portal
<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</li> </ul>

	<p>vertrouwelijkheid en wetgeving.</p> <ul style="list-style-type: none"> <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 Servicelevels 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 nodig te rapporteren.</li> <li>○ Bij herinstallatie of vervanging van de server is de ondertekenaar verantwoordelijk voor het opnieuw installeren/ configureren van de door hemzelf gewenste toepassingen.</li> </ul> </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

### 2.3.7. 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</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>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 servicemanagement
<b>Doelgroep</b>	Afnemers van ISSC-diensten
<b>Stand-by-regeling</b>	Nee
<b>Persoonsgegevens</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 zijn vaste contactpersonen benoemd welke aan de kant van de opdrachtgever bekend 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> <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>

### 2.3.8. Toegang applicatiebeheer/leveranciers

<b>Omschrijving</b>	Het verlenen van veilige remote toegang aan applicatiebeheer en/of leveranciers op universitaire systemen voor het uitvoeren van beheer.
<b>Dienstverlening</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het verlenen van remote toegang op basis van een ULCN account.</li> </ul>

<b>(inhoud)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het afhandelen van verstoringen op de toegang (Incidenten)</li> <li>• Het doorvoeren van aanvragen en wijzigingen op de toegang</li> </ul>
<b>Dienstenniveau</b>	Hersteltijden dienstverlening conform prioriteitentabel: in DNO vastgelegd
<b>Aanvragen</b>	Via servicemanagement
<b>Doelgroep</b>	Afneemers van ISSC-diensten
<b>Stand-by-regeling</b>	Nee
<b>Persoonsgegevens</b>	Ja
<b>Opties</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• n.v.t.</li> </ul>
<b>Voorwaarden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• het informatiesysteem is in beheer bij het ISSC.</li> <li>• bij toegang voor externe leveranciers geldt: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Er is een getekend contract met de universiteit Leiden</li> <li>○ Er is getekende verwerkersovereenkomst</li> <li>○ De aanvraag en garantstelling voor het gast account is de contracteigenaar, zij dienen jaarlijks te beoordelen of het account verlengd moet worden en zijn verantwoordelijk voor het veilig gebruik hiervan.</li> <li>○ de afspraken met de leverancier o.a. over het gebruik van accounts en/of toegang tot systemen staan beschreven in de verwerkersovereenkomst.</li> </ul> </li> </ul>

### 2.3.9. Gegevensopslag – informatiesystemen

<b>Omschrijving</b>	Beschikbaar stellen van gegevensopslag voor informatiesystemen (applicaties, databases, middleware etc.).
<b>Dienstverlening (inhoud)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het beschikbaar stellen van de benodigde capaciteit t.b.v. het informatiesysteem.</li> <li>• Het periodieke installeren van beveiligingsupdates</li> <li>• Het maken van back-ups en –indien nodig- restoren van data. <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>	Hersteltijden dienstverlening conform prioriteitentabel: Goud Service aanvragen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Toevoegen/veranderen/verwijderen: 5 werkdagen</li> <li>• Restore data: 5 werkdagen</li> </ul>
<b>Aanvragen</b>	Via Servicemanagement
<b>Doelgroep</b>	Afneemers van ISSC-diensten
<b>Stand-by-regeling</b>	Ja
<b>Persoonsgegevens</b>	Ja
<b>Voorwaarden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deze opslagcapaciteit is onderdeel van een informatiesysteem en of concernstelsel.</li> </ul>



### 3. Mijn IT-services

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

#### 3.1. 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>Een User account wordt verkregen bij:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aanstelling als medewerker</li> <li>• Inschrijving als student.</li> <li>• Registratie in het GastenManagementSysteem (GMS).</li> </ul> <p>User accounts worden aangemaakt:</p> <p><b>Automatisch:</b></p> <table> <thead> <tr> <th>Accounttype</th> <th>Bron(system)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>○ Medewerker account</td> <td>SAP</td> </tr> <tr> <td>○ Studenten account</td> <td>uSIS</td> </tr> <tr> <td>○ Gasten account</td> <td>GMS</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Aanvraag:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Functioneel account ICT Contactpersoon</li> </ul>	Accounttype	Bron(system)	○ Medewerker account	SAP	○ Studenten account	uSIS	○ Gasten account	GMS
Accounttype	Bron(system)								
○ Medewerker account	SAP								
○ Studenten account	uSIS								
○ Gasten account	GMS								
<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>Beheerdomeinen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Functioneel beheer: ASSC</li> <li>• Applicatieontwikkeling: ASSC</li> <li>• Applicatiehosting: ISSC</li> <li>• Infrastructuur management: ISSC</li> </ul>								
<b>Aanvragen</b>	Zie inhoud dienstverlening								
<b>Doelgroep</b>	Medewerkers/ Studenten/ Gasten								
<b>Persoonsgegevens</b>	Ja								
<b>Stand-by-regeling</b>	Ja								
<b>Voorwaarden</b>	n.v.t								

### 3.1.1. Accounttypen

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

Accounttypen	Omschrijving
<b>Medewerkeraccount</b>	Het medewerker account 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. Dit account heeft dezelfde mogelijkheden als een medewerker account, maar staat niet op één specifiek naam.
<b>Voorwaarden</b>	Functionele accounts worden alleen toegestaan met toestemming van de CISO (hiervoor is een exceptie aanvraag formulier beschikbaar). Verder is één 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 medewerker account 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.

In onderstaande tabel wordt de inhoud van de dienstverlening per account typen 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	✓	✓	✓	✓
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	✓		✓	

### 3.2. Microsoft 365 applicaties

<b>Omschrijving</b>	Het beschikbaar stellen van Microsoft 365 applicaties
<b>Dienstverlening (inhoud)</b>	<p>Beschikbare applicaties voor medewerkers en studenten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• MS-Teams</li> <li>• MS-Office Pro Plus</li> <li>• E-mail (dienst: e-Mail voor medewerkers en studenten)</li> <li>• MS-OneDrive opslag 1 TB (Fair use)</li> <li>• Onenote</li> <li>• Forms</li> <li>• Todo</li> <li>• Bookings</li> <li>• Planner</li> </ul> <p><b>Backup/Restore:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• MS-OneDrive / MS Teams <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Volgens Microsoft Backup/restore beleid (minimale bewaartermijn van 30 dagen).</li> <li>○</li> </ul> </li> </ul>
	<p>Hersteltijden dienstverlening conform prioriteitentabel: Zilver</p> <p>Service aanvragen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• n.v.t.</li> </ul>
<b>Beheerdomeinen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Functioneel beheer: ISSC</li> <li>• Applicatieontwikkeling: ISSC</li> <li>• Applicatiehosting: ISSC</li> <li>• Infrastructuur management: ISSC</li> </ul>

<b>Stand-by-regeling</b>	Nee
<b>Persoonsgegevens</b>	Ja
<b>Aanvragen</b>	Standaard beschikbaar
<b>Doelgroep</b>	Medewerkers en Studenten
<b>Voorwaarden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Het opslaan van gegevens op OneDrive is gebonden aan gebruikersvoorwaarden. Deze zijn te vinden op de universitaire website.</li> <li>De Microsoft 365 applicaties zijn beschikbaar binnen de Azure Cloud Infrastructuur (Tennant).</li> </ul>

### 3.2.1. E-mail voor medewerkers en studenten

<b>Omschrijving</b>	Het beschikbaar stellen van E-mailvoorziening/ Agenda/ Contact / Notities / Taken voor medewerkers en studenten.	
<b>Dienstverlening (inhoud)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Onderdeel van de Microsoft 365 applicaties</li> <li>Mailbox/Agenda/ Contacten / Notities / Taken</li> <li>Mailbox grootte (niet te vergroten) <ul style="list-style-type: none"> <li>A5 licentie 100 GiB</li> <li>A1 licentie 50 GiB</li> </ul> </li> <li>Toegankelijk via Webmail</li> <li>Extra voor medewerkers: <ul style="list-style-type: none"> <li>Archief (onderdeel van de Mailbox)</li> <li>Functionele mailbox/ agenda (op aanvraag beschikbaar)</li> </ul> </li> <li>Extra voor studentenverenigingen: <ul style="list-style-type: none"> <li>Functionele mailbox/ agenda (op aanvraag beschikbaar)</li> </ul> </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>Spamfilter 5 werkdagen</li> <li>Distributielijst 2 werkdagen</li> </ul> </li> </ul>	
<b>Beheerdomeinen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Functioneel beheer ISSC</li> <li>Applicatieontwikkeling ISSC</li> <li>Applicatiehosting ISSC</li> <li>Infrastructuur management ISSC</li> </ul>	
<b>Beheer</b>	Functioneel beheer: ISSC	Applicatiebeheer: ISSC
<b>Stand-by-regeling</b>	Ja	
<b>Persoonsgegevens</b>	Ja	
<b>Doelgroep</b>	Medewerkers	
<b>Voorwaarden</b>	n.v.t.	

### 3.3. Mail Relay - SMTP

<b>Omschrijving</b>	Het beschikbaar stellen van een Mail Relay server die verzenden van mails verzorgt via het SMTP protocol.
<b>Dienstverlening</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Versturen mails via SMTP protocol</li> </ul>

<b>(inhoud)</b>	
<b>Dienstenniveau</b>	Hersteltijden dienstverlening conform prioriteitentabel: Zilver Service aanvragen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Toegang 5 werkdagen</li> </ul>
<b>Beheerdomeinen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Functioneel beheer: ISSC</li> <li>• Applicatieontwikkeling: ISSC</li> <li>• Applicatiehosting: ISSC</li> <li>• Infrastructuur management: ISSC</li> </ul>
<b>Stand-by-regeling</b>	Nee
<b>Persoonsgegevens</b>	Ja
<b>Aanvragen</b>	Additionele aanvragen via Helpdeskportal
<b>Doelgroep</b>	Medewerkers
<b>Voorwaarden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ULCN Account</li> </ul>

## 3.4. Telefonie

### 3.4.1. 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>• Leveren mobiele telefoon</li> <li>• Leveren van mobiel abonnement</li> <li>• Het aanbrenge van 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: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aanvraag mobiele telefoon 10 werkdagen (afhankelijk levertijd leverancier)</li> <li>• Aanvraag mobiel abonnement 5 werkdagen</li> </ul>
<b>Beheerdomeinen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Functioneel beheer: ISSC</li> <li>• Applicatieontwikkeling: ISSC</li> <li>• Applicatiehosting: ISSC</li> <li>• Infrastructuur management: ISSC</li> </ul>
<b>Doelgroep</b>	Medewerkers
<b>Stand-by-regeling</b>	Nee
<b>Persoonsgegevens</b>	Ja
<b>Aanvragen</b>	Aanvragen via Helpdeskportal
<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>
--------------------	--

#### 3.4.2. 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> <li>• het periodieke installeren van beveiligingsupdates</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 pincode 2 werkdagen</li> <li>• Aanvraag telefoongroep 5 werkdagen</li> <li>• Wijzigen verkeersklasse telefonie 2 werkdagen</li> </ul>
<b>Beheerdomeinen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Functioneel beheer: ISSC</li> <li>• Applicatieontwikkeling: ISSC</li> <li>• Applicatiehosting: ISSC</li> <li>• Infrastructuur management: ISSC</li> </ul>
<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>Persoonsgegevens</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.

### 3.5. Wifi (netwerk draadloos Internet)

<b>Omschrijving</b>	Het beschikbaar stellen van Wifi netwerken
<b>Dienstverlening (inhoud)</b>	Het periodieke installeren van beveiligingsupdates  De hieronder weergegeven Wifi netwerken worden beschikbaar gesteld: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Eduroam (Eduroam)</b></li> </ul>

	<p>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. Webapplicaties die op het "Leiden University" netwerk worden geblokkeerd, zijn via Eduroam normaal beschikbaar (zie ook dienst "Eduroam Visitors Access").</p> <ul style="list-style-type: none"> <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>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>	<p>Hersteltijden dienstverlening conform prioriteitentabel: Zilver Service aanvragen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aanzetten UL-Guest SSID 5 werkdagen</li> </ul> <p>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.</p>
<b>Beheerdomeinen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Functioneel beheer: ISSC</li> <li>• Applicatieontwikkeling: ISSC</li> <li>• Applicatiehosting: ISSC</li> <li>• Infrastructuur management: ISSC</li> </ul>
<b>Aanvragen</b>	Standaard beschikbaar via ULCN-account
<b>Doelgroep</b>	Medewerkers, studenten en gasten
<b>Stand-by-regeling</b>	Nee

<b>Persoonsgegevens</b>	Ja
<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.

### 3.5.1. Visitor Access - Eduroam

<b>Omschrijving</b>	Met Visitor Access voor Eduroam is het mogelijk voor medewerkers om bezoekers, met een relatie tot het onderwijs en onderzoek, op een eenvoudige wijze ( <a href="https://eva.eduroam.nl/">https://eva.eduroam.nl/</a> ) te voorzien van tijdelijke toegang tot het vertrouwde Eduroam wifi netwerk.
<b>Dienstverlening (inhoud)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie dienst “Netwerk Draadloos Internet (WiFi) – SSID: Eduroam”</li> <li>• Aanvragen Visitor Access voor evenementen</li> </ul>
<b>Dienstenniveau</b>	Hersteltijden dienstverlening conform prioriteitentabel: Zilver Service aanvragen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Visitor Access voor evenementen 3 werkdagen</li> </ul>
<b>Beheerdomeinen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Functioneel beheer: ISSC</li> <li>• Applicatieontwikkeling: ISSC</li> <li>• Applicatiehosting: ISSC</li> <li>• Infrastructuur management: ISSC</li> </ul>
<b>Doelgroep</b>	Medewerkers
<b>Aanvragen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Via bovenstaande website (max 3) op basis van ULCN-account aanvrager</li> <li>• Voor evenementen via de Helpdesk (max 50)</li> </ul>
<b>Stand-by-regeling</b>	Nee
<b>Persoonsgegevens</b>	Nee
<b>Voorwaarden</b>	Zie dienst “Netwerk Draadloos Internet (Wifi)”.

## 3.6. Gegevensopslag

### 3.6.1. Gegevensopslag - 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>• Het periodieke installeren van beveiligingsupdates</li> <li>• Opslag van E-mail (quotum: zie dienst E-Mail)</li> <li>• Opslag van Persoonlijke data (Home 50 GiB, 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</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: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wijzigen capaciteit 2 werkdagen</li> <li>• Restore data 5 werkdagen</li> </ul>
<b>Beheerdomeinen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Functioneel beheer: ISSC</li> <li>• Applicatieontwikkeling: ISSC</li> <li>• Applicatiehosting: ISSC</li> <li>• Infrastructuur management: ISSC</li> </ul>



<b>Doelgroep</b>	Medewerkers
<b>Aanvragen</b>	Aanvragen via Helpdeskportal
<b>Stand-by-regeling</b>	Ja
<b>Persoonsgegevens</b>	Ja
<b>Voorwaarden</b>	n.v.t.

### 3.6.2. Gegevensopslag - studenten

<b>Omschrijving</b>	Beschikbaar stellen van gegevensopslag voor studenten
<b>Dienstverlening (inhoud)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het periodieke installeren van beveiligingsupdates</li> <li>• Per student wordt standaard via MS Onedrive persoonlijke data beschikbaar gesteld (niet uit te breiden).</li> <li>• Restoren van data.</li> <li>• Het onderhouden van systeemdocumentatie en procedures.</li> </ul>
<b>Dienstenniveau</b>	Hersteltijden dienstverlening conform prioriteitentabel: Goud Service aanvragen: n.v.t.
<b>Beheerdomeinen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Functioneel beheer: ISSC</li> <li>• Applicatieontwikkeling: ISSC</li> <li>• Applicatiehosting: ISSC</li> <li>• Infrastructuur management: ISSC</li> </ul>
<b>Aanvragen</b>	n.v.t.
<b>Doelgroep</b>	Studenten
<b>Stand-by-regeling</b>	Ja
<b>Persoonsgegevens</b>	Ja
<b>Voorwaarden</b>	n.v.t.

### 3.6.3. Gegevensopslag - Werkgroepen

<b>Omschrijving</b>	Het beschikbaar stellen van data voor werkgroepen.
<b>Dienstverlening (inhoud)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Het periodieke installeren van beveiligingsupdates</li> <li>▪ Lees en/of -schrijfrechten structuur op 1 niveau.</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>Beheerdomeinen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Functioneel beheer: ISSC</li> <li>• Applicatieontwikkeling: ISSC</li> <li>• Applicatiehosting: ISSC</li> <li>• Infrastructuur management: ISSC</li> </ul>
<b>aanvragen</b>	Aanvragen via Helpdeskportal
<b>Doelgroep</b>	Medewerkers
<b>Stand-by-regeling</b>	Ja
<b>Persoonsgegevens</b>	Ja
<b>Voorwaarden</b>	n.v.t.

### 3.6.4. 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 500 GiB gegevensopslag per gebruiker</li> <li>• Eenvoudig en veilig bestanden delen binnen SURFdrive gebruikers</li> <li>• Direct 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>Beheerdomeinen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Functioneel beheer: SURF</li> <li>• Applicatieontwikkeling: SURF</li> <li>• Applicatiehosting: SURF</li> <li>• Infrastructuur management: SURF</li> </ul>
<b>Aanvragen</b>	Standaard beschikbaar via ULCN-account
<b>Doelgroep</b>	Medewerkers
<b>Stand-by-regeling</b>	Nee
<b>Persoonsgegevens</b>	Ja
<b>Voorwaarden</b>	N.v.t.

### 3.7. File Transfer (SURF - Filesender)

<b>Omschrijving</b>	Het beschikbaar stellen van de SURF dienst 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>Beheerdomeinen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Functioneel beheer: SURF</li> <li>• Applicatieontwikkeling: SURF</li> <li>• Applicatiehosting: SURF</li> <li>• Infrastructuur management: SURF</li> </ul>
<b>Aanvragen</b>	Standaard beschikbaar via ULCN-account
<b>Doelgroep</b>	Medewerkers en Gasten
<b>Stand-by-regeling</b>	Nee
<b>Persoonsgegevens</b>	Ja
<b>Voorwaarden</b>	Maximale bestandsgrootte: Zie voorwaarden website filesender surf

### 3.8. File Transfer (SFTP)

<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. Het periodieke installeren van beveiligingsupdates

<b>Dienstenniveau</b>	Hersteltijden dienstverlening conform prioriteitentabel: Zilver Service aanvragen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• n.v.t.</li> </ul>
<b>Beheerdomeinen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Functioneel beheer: ISSC</li> <li>• Applicatieontwikkeling: ISSC</li> <li>• Applicatiehosting: ISSC</li> <li>• Infrastructuur management: ISSC</li> </ul>
<b>Aanvragen</b>	Standaard beschikbaar via ULCN-account
<b>Doelgroep</b>	Medewerkers, Gasten
<b>Stand-by-regeling</b>	Nee
<b>Persoonsgegevens</b>	Ja
<b>Voorwaarden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Authenticatie via ULCN</li> </ul>

### 3.9. File Transfer naar informatiesystemen

<b>Omschrijving</b>	Portal waarmee bestanden via (Secure) FTP kunnen worden ge-upload en veilig worden verplaatst naar een opgegeven informatiesysteem.
<b>Dienstverlening (inhoud)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De portal verleent (via ULCN-authenticatie) toegang tot 1 specifieke (homedir)map (applicatiebeheer/leverancier) waarmee bestanden kunnen worden geplaatst.</li> <li>• Op aangeven van de klant worden de bestanden verplaatst naar een opgegeven locatie zodat deze door het een betreffend informatie systeem kan worden verwerkt.</li> <li>• Bestanden worden automatisch verwijderd nadat deze succesvol door de procedure zijn verplaatst.</li> <li>• Bestanden worden automatisch verwijderd die ouder zijn dan 35 dagen.</li> </ul> <p><b>Inrichting van de dienst</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Voor de het gebruik van deze dienst zal er door het ISSC een script worden gebouwd die het verplaatsen op gezette tijden automatisch uitvoert.</li> </ul>
<b>Dienstenniveau</b>	Hersteltijden dienstverlening conform prioriteitentabel: Zilver Service aanvragen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• n.v.t.</li> </ul>
<b>Beheerdomeinen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Functioneel beheer: ISSC</li> <li>• Applicatieontwikkeling: ISSC</li> <li>• Applicatiehosting: ISSC</li> <li>• Infrastructuur management: ISSC</li> </ul>
<b>Aanvragen</b>	Bij Servicemanagement (via ISSC Helpdesk)
<b>Doelgroep</b>	Medewerkers
<b>Stand-by-regeling</b>	Nee
<b>Persoonsgegevens</b>	Ja
<b>Voorwaarden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werkt alleen via het SFTP protocol (SSH niet mogelijk).</li> </ul>

### 3.10. EduVPN (Veilig internet verbinding)

<b>Omschrijving</b>	Een veilig internet verbinding voor werken buiten de Campus.
<b>Dienstverlening</b>	Een veilige netwerk Internet verbinding voor:

<b>(inhoud)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• werken op de Universitaire netwerkomgeving</li> <li>• werken op onveilige netwerken (bijvoorbeeld in de trein, hotel, of publieke Wifi, hotspots.)</li> </ul>
<b>Dienstenniveau</b>	Hersteltijden dienstverlening conform prioriteitentabel: Zilver Service aanvragen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• n.v.t.</li> </ul>
<b>Beheerdomeinen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Functioneel beheer: ISSC</li> <li>• Applicatieontwikkeling: ISSC</li> <li>• Applicatiehosting: ISSC</li> <li>• Infrastructuur management: ISSC</li> </ul>
<b>Aanvragen</b>	Standaard beschikbaar via ULCN-account
<b>Doelgroep</b>	Medewerkers
<b>Stand-by-regeling</b>	Nee
<b>Persoonsgegevens</b>	Ja
<b>Voorwaarden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Authenticatie via ULCN</li> </ul>

### 3.11. Remote Werkplek

<b>Omschrijving</b>	Beschikbaar stellen van werkplek applicaties via het remote werkplek portaal.
<b>Dienstverlening (inhoud)</b>	De onderstaande werkplek applicaties worden op het portaal beschikbaar gesteld: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Generieke applicaties (zie dienst: werkplek managed - Applicaties)</li> </ul>
<b>Dienstenniveau</b>	Hersteltijden dienstverlening conform prioriteitentabel: Goud
<b>Beheerdomeinen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Functioneel beheer: ISSC</li> <li>• Applicatieontwikkeling: ISSC</li> <li>• Applicatiehosting: ISSC</li> <li>• Infrastructuur management: ISSC</li> </ul>
<b>Aanvragen</b>	n.v.t.
<b>Doelgroep</b>	Medewerkers
<b>Stand-by-regeling</b>	Ja
<b>Persoonsgegevens</b>	Ja
<b>Voorwaarden</b>	ULCN-account

### 3.12. Terminal Server Linux - remote

<b>Omschrijving</b>	Het remote beschikbaar stellen van een Linux werkplek op een terminal server.
<b>Dienstverlening (inhoud)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beveiligde toegang via de SSH Gateway</li> <li>• Generieke applicaties</li> <li>• Werkplek storage</li> <li>• Het periodieke installeren van beveiligingsupdates</li> </ul>
<b>Dienstenniveau</b>	Hersteltijden dienstverlening conform prioriteitentabel: Zilver
<b>Beheerdomeinen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Functioneel beheer: ISSC</li> <li>• Applicatieontwikkeling: ISSC</li> <li>• Applicatiehosting: ISSC</li> <li>• Infrastructuur management: ISSC</li> </ul>
<b>Aanvragen</b>	n.v.t.
<b>Doelgroep</b>	Medewerkers en studenten

Stand-by-regeling	Ja
Persoonsgegevens	Ja
Voorwaarden	ULCN-account

### 3.13. ICT-Selfservice portaal

Omschrijving	Beschikbaar stellen van een selfservice-portaal waarmee de toegangsrechten op diensten kunnen worden beheerd.
Dienstverlening (inhoud)	De volgende diensten kunnen hiermee worden bediend: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gegevensopslag – werkgroepen</li> <li>• Gegevensopslag – bulkopslag</li> <li>• E-mail voor medewerkers - Functionele mailboxen</li> </ul>
Dienstenniveau	Hersteltijden dienstverlening conform prioriteitentabel: zilver Service aanvragen: Selfservice op dienst                      5 werkdagen
Beheerdomeinen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Functioneel beheer:                      ISSC</li> <li>• Applicatieontwikkeling:                ISSC</li> <li>• Applicatiehosting:                        ISSC</li> <li>• Infrastructuur management:            ISSC</li> </ul>
Aanvragen	Via Helpdesk portal
Doelgroep	Medewerkers
Stand-by-regeling	Nee
Persoonsgegevens	Ja
Voorwaarden	De beheerder is verantwoordelijk voor: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het handhaven van de ICT-beveiligingsregels.</li> <li>• Alle financiële consequenties als gevolg van het toekennen van de rechten</li> </ul> <p>Alle service aanvragen voor de beheerde diensten blijven via het ISSC beschikbaar.</p>

### 3.14. iPad-dienstverlening

Omschrijving	Het beschikbaar stellen van een beheerde iPad waarmee toegang tot de universitaire gegevensopslag beschikbaar is. Choose Your Own Device (CYOD).
Dienstverlening (inhoud)	Een iPad met de volgende standaard instellingen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• FTP-manager</li> <li>• Wachtwoordinstelling vereist.</li> <li>• E-mail configuratie UL</li> <li>• Op afstand schoonvegen bij verlies of diefstal</li> <li>• Bij overdracht van mobiele apparatuur naar een andere gebruiker zal het ISSC de registratie aanpassen, opschonen en opnieuw installeren.</li> </ul>
Dienstenniveau	Hersteltijden dienstverlening conform prioriteitentabel: Zilver Service aanvragen: 5 werkdagen
Beheerdomeinen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Functioneel beheer:                      ISSC</li> <li>• Applicatieontwikkeling:                ISSC</li> <li>• Applicatiehosting:                        ISSC</li> <li>• Infrastructuur management:            ISSC</li> </ul>
Aanvragen	Via Helpdesk portal

<b>Doelgroep</b>	Medewerkers
<b>Stand-by-regeling</b>	Nee
<b>Persoonsgegevens</b>	Nee
<b>Opties</b>	n.v.t.
<b>Voorwaarden</b>	n.v.t.

## 4. Onderwijs gerelateerde IT-services

Het ISSC werkt momenteel aan IT-services die specifiek bedoeld zijn voor ondersteuning van het onderwijs. Generieke diensten zijn nu nog niet beschikbaar.

## 5. Onderzoek gerelateerde IT-services

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

### 5.1. Onderzoeknetwerk

<b>Omschrijving</b>	Het beschikbaar stellen van een netwerk t.b.v. self-managed apparatuur voor onderzoeksdoeleinden. Het onderzoeknetwerk is functioneel gescheiden van de overige netwerken om beveiliging technische redenen en vanuit oogpunt van efficiënt netwerkverkeer.
<b>Dienstverlening (inhoud)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Toegang tot netwerk printers</li><li>• Internettoegang</li><li>• Toegang tot licentie servers</li><li>• Toegang tot diensten: Data – bulkopslag</li><li>• Toegang via SSH en RDP vanaf een managed werkplek</li><li>• Remote toegang vanaf de SSH-Gateway dienst</li><li>• Vaste IP-adressen mogelijk</li><li>• Beschikbaarstelling van afgesproken set Campuslicenties</li><li>• Het periodieke installeren van beveiligingsupdates</li></ul>
<b>Dienstenniveau</b>	Hersteltijden dienstverlening conform prioriteitentabel: Zilver Levering: toevoegen/veranderen/verwijderen: 5 werkdagen
<b>Beheerdomeinen</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Functioneel beheer: ISSC</li><li>• Applicatieontwikkeling: ISSC</li><li>• Applicatiehosting: ISSC</li><li>• Infrastructuur management: ISSC</li></ul>
<b>Aanvragen</b>	Via Helpdesk portal
<b>Doelgroep</b>	Medewerkers
<b>Stand-by-regeling</b>	Nee
<b>Persoonsgegevens</b>	Nee
<b>Opties</b>	Beschikbaar stellen virtuele server
<b>Voorwaarden</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Er wordt geen firewall functionaliteit geleverd tussen VLAN's</li><li>• Directe toegang naar medewerkers- en afdelingsdata van de managed werkplek is niet mogelijk</li><li>• Ondersteuning wordt geleverd op de generieke diensten. De aangesloten apparatuur valt buiten de dienstverlening.</li></ul>
<b>Tarief</b>	Voor de faculteiten en expertisecentra van de Universiteit Leiden zijn geen kosten aan het gebruik van deze dienst verbonden.

### 5.2. 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>• het periodieke installeren van beveiligingsupdates</li> <li>• Minimale afname 1 TB</li> <li>• Maximale capaciteit van een map structuur 100 TB</li> <li>• Uitbreiding capaciteit <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Op aanvraag per 1 TB</li> <li>○ Automatisch met 1 TB indien de huidige capaciteit de grens van 95% overschrijd (capaciteit wordt niet automatisch kleiner gemaakt).</li> </ul> </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</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: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aanvragen/veranderen/verwijderen 5 werkdagen</li> <li>• Toegang wijzigen 2 werkdagen</li> </ul>
<b>Beheerdomeinen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Functioneel beheer: ISSC</li> <li>• Applicatieontwikkeling: ISSC</li> <li>• Applicatiehosting: ISSC</li> <li>• Infrastructuur management: ISSC</li> </ul>
<b>Aanvragen</b>	Via Helpdesk portal
<b>Doelgroep</b>	Medewerkers
<b>Stand-by-regeling</b>	Nee
<b>Persoonsgegevens</b>	Ja
<b>Voorwaarden</b>	n.v.t.

### 5.3. Cloudopslag - Researchdrive

<b>Omschrijving</b>	Het beschikbaar stellen van een veilige cloudopslag voor het delen van data binnen onderzoeksprojecten. ResearchDrive is bedoeld voor tijdelijke gegevensopslag en collaboratie tools voor projecten, tijdens de actieve fase van het onderzoek.
<b>Dienstverlening (inhoud)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dataopslag voor werkgroepen en projecten</li> <li>• Alle data in één oogopslag</li> <li>• Veilig en gestructureerd gegevens delen met interne en externe gebruikers</li> <li>• Data stewardship per project</li> <li>• Toegankelijk in (Semi) managed- , onderzoeknetwerk en internet.</li> <li>• Backup &amp; recovery <ul style="list-style-type: none"> <li>○ bestanden of versies daarvan kunnen tot 60 dagen na verwijdering of bewerking worden teruggezet.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Dienstenniveau</b>	Hersteltijden dienstverlening conform prioriteitentabel: Brons Service aanvragen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aanvragen/veranderen/verwijderen 5 werkdagen</li> <li>• Toegang wijzigen Selfservice</li> </ul>
<b>Beheerdomeinen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Functioneel beheer: SURF</li> <li>• Applicatieontwikkeling: SURF</li> <li>• Applicatiehosting: SURF</li> <li>• Infrastructuur management: SURF</li> </ul>
<b>Aanvragen</b>	Via Helpdesk portal
<b>Doelgroep</b>	Medewerkers



<b>Stand-by-regeling</b>	Nee
<b>Persoonsgegevens</b>	Ja
<b>Voorwaarden</b>	<p>Voorwaarden voor 1 TeraByte gratis opslag:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Onderzoeksproject <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Goedgekeurd datamanagementplan (DMP)</li> <li>○ Indien vereist, goedgekeurd Data Protection Impact Assessment (DPIA)</li> <li>○ Aangewezen datamanager voor toegangsrechtenbeheer</li> </ul> </li> <li>• Faculteit/instituut <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Vastgesteld faculteits-/instituutsprotocol voor datamanagement</li> </ul> </li> </ul>

#### 5.4. Nodegoat

<b>Omschrijving</b>	Voor onderzoekers die data (bestanden, tekst, foto's, etc.) in een database willen onderbrengen biedt het ISSC Nodegoat aan. Nodegoat is een onderzoeksomgeving waarin een relationele database kan worden opgezet en waar data ruimtelijk en chronologisch aan elkaar gekoppeld, gemodelleerd en geanalyseerd kan worden. Vanuit de applicatie kan data eenvoudig worden geëxporteerd of gepubliceerd.
<b>Dienstverlening (inhoud)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Functioneel beheer (w.o. gebruikerstrainingen)</li> <li>• Applicatie hosting</li> <li>• Technische infrastructuur <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Gegevensopslag per project 100 GiB</li> <li>○ Back-up en Restore</li> </ul> </li> </ul>
<b>Dienstenniveau</b>	<p>Hersteltijden dienstverlening conform prioriteitentabel: Zilver</p> <p>Service aanvragen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aanvragen project 5 werkdagen</li> <li>• Uitbreiding gegevensopslag 5 werkdagen</li> </ul>
<b>Beheerdomeinen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Functioneel beheer: ISSC</li> <li>• Applicatieontwikkeling: ISSC</li> <li>• Applicatiehosting: ISSC</li> <li>• Infrastructuur management: ISSC</li> </ul>
<b>Aanvragen</b>	Via Service Management
<b>Doelgroep</b>	Medewerkers
<b>Stand-by-regeling</b>	Ja
<b>Persoonsgegevens</b>	Afhankelijk van site
<b>Voorwaarden</b>	<p>Voor deze dienst geldt als voorwaarden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Per onderzoek wordt een eigen onderzoeks-omgeving ingericht</li> </ul> <p>De inhoud van de projectgegevens dienen aan de universitaire eisen van privacy &amp; security te voldoen. Hierop wordt door functioneel beheer gecontroleerd.</p>
<b>Kosten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Totale kosten zijn afhankelijk van het aantal klanten dat de dienst afneemt</li> <li>• Overschrijding van gegevensopslag worden volgens de geldende tarieven periodiek doorbelast.</li> </ul>

## 5.5. Gitlab repository

<b>Omschrijving</b>	Leveren van Gitlab repository (versiebeheer tool)
<b>Dienstverlening (inhoud)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Universitaire Gitlab repository</li> <li>• Toegang via ULCN-account</li> <li>• Opslag per account 100 GiB, uitbreiding op aanvraag</li> <li>• Het periodieke installeren van beveiligingsupdates</li> <li>• Back-up en Restore van de Gitlab repository volgens dienst: “gegevensopslag - informatiesystemen”.</li> </ul>
<b>Dienstenniveau</b>	Hersteltijden dienstverlening conform prioriteitentabel: n.v.t. Service aanvragen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aanmaken account binnen 3 werkdagen</li> </ul>
<b>Beheerdomeinen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Functioneel beheer:            aanvrager</li> <li>• Applicatieontwikkeling:    ISSC</li> <li>• Applicatiehosting:           ISSC</li> <li>• Infrastructuur management: ISSC</li> </ul>
<b>Beheer</b>	Functioneel beheer: ISSC           Applicatie beheer: ISSC
<b>Aanvragen</b>	Via Servicemanagement <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aanvraag GITLAB repository</li> </ul>
<b>Opties</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gitlab repository (specifiek organisatieonderdeel)</li> </ul>
<b>Doelgroep</b>	Medewerkers
<b>Stand-by-regeling</b>	Nee
<b>Persoonsgegevens</b>	Nee
<b>Voorwaarden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Restore is beperkt tot repository niveau</li> </ul>

## 6. Business IT-services

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

### 6.1. Corporate website - Bloomreach

<b>Omschrijving</b>	Het ontwikkelen en hosten van corporate websites. Het Bloomreach CRM systeem zorgt voor de ontsluiting van de universitaire website.
<b>Dienstverlening (inhoud)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Website ontwikkeling op basis van aanvraag</li> <li>• Website correctief onderhoud</li> <li>• Website hosting</li> <li>• SSL certificaat</li> <li>• Life cycle management op alle hardware en software componenten</li> <li>• Upgrades en patches worden door het ISSC periodiek uitgevoerd</li> <li>• Het maken van website back-ups en –indien nodig- restoren van data. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Bewaartermijn: 14 dagen</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: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Deblokken website (verzoek) 5 werkdagen</li> </ul>
<b>Beheerdomeinen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Functioneel beheer: ISSC</li> <li>• Applicatieontwikkeling: ISSC</li> <li>• Applicatiehosting: ISSC</li> <li>• Infrastructuur management: ISSC</li> </ul>
<b>Aanvragen</b>	Via Helpdesk portal
<b>Doelgroep</b>	Medewerkers
<b>Stand-by-regeling</b>	Ja
<b>Persoonsgegevens</b>	Afhankelijk van site
<b>Voorwaarden</b>	<p>Voor deze dienst geldt als voorwaarden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De afnemer/webredacteur is verantwoordelijk voor de inhoud van de website volgens de standaard templates</li> <li>• Nieuwe functionele eisen en wensen kunnen worden aangevraagd en worden beoordeeld door ISSC in overleg met de afdeling Strategische Communicatie &amp; Marketing (SC&amp;M)</li> <li>• De keuze tussen ontwikkeling en hosting van maatwerk of corporate websites wordt bepaald bij aanvang van de aanvraag door ISSC in overleg met de afdeling Strategische Communicatie &amp; Marketing (SC&amp;M)</li> <li>• Voor afname van deze dienst wordt de aanvraag en inhoud getoetst aan de universitaire eisen van privacy &amp; security. Het ISSC behoudt zich het recht om websites en/of server te blokkeren of aanvragen te weigeren indien dit vanuit beveiligingsoogpunt of AVG noodzakelijk is</li> <li>• Domein registratie en DNS worden beheerd door het ISSC. Als dit om valide redenen niet mogelijk is moet de administratief en technisch - contactpersoon worden doorgegeven aan het ISSC</li> </ul>

## 6.2. Website ontwikkeling en hosting - Craft

<b>Omschrijving</b>	Het ontwikkelen en hosten van maatwerk websites. Het ondersteunen van de business door het ontwikkelen en hosten van maatwerkwebsites die niet op de corporate website kunnen worden ondergebracht.
<b>Dienstverlening (inhoud)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Website ontwikkeling op basis van offerte aanvraag</li> <li>• Website correctief onderhoud</li> <li>• Website hosting (op een gedeelde (shared) server).</li> <li>• Domeinnaam registratie</li> <li>• SSL certificaat</li> <li>• Craft Website</li> <li>• Gegevensopslag 10 GiB <ul style="list-style-type: none"> <li>○ volgens dienstbeschrijving “gegevensopslag voor informatiesystemen”</li> </ul> </li> <li>• Dataverkeer GiB op basis van fair use</li> <li>• Life cycle management op alle hardware en software componenten</li> <li>• Upgrades en patches worden door het ISSC periodiek uitgevoerd</li> <li>• Het maken van website back-ups en –indien nodig- restoren van data. <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>	Hersteltijden dienstverlening conform prioriteitentabel: Zilver Service aanvragen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Deblokken website (verzoek) 5 werkdagen</li> </ul>
<b>Beheerdomeinen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Functioneel beheer: ISSC</li> <li>• Applicatieontwikkeling: ISSC</li> <li>• Applicatiehosting: ISSC</li> <li>• Infrastructuur management: ISSC</li> </ul>
<b>Aanvragen</b>	Via Helpdesk portal
<b>Doelgroep</b>	Medewerkers
<b>Stand-by-regeling</b>	Ja
<b>Persoonsgegevens</b>	Afhankelijk van site
<b>Voorwaarden</b>	<p>Voor deze dienst geldt als voorwaarden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De afnemer is verantwoordelijk voor de inhoud van de website of applicatie</li> <li>• Nieuwe functionele eisen en wensen kunnen worden aangevraagd en worden als een nieuwe aanvraag beoordeeld.</li> <li>• Verantwoordelijkheid voor gebruikershandleidingen &amp; eindgebruikerscontact ligt bij de afnemer</li> <li>• Kosten zijn verdeeld in eenmalige kosten voor ontwikkeling (o.b.v. offerte) en jaarlijkse kosten voor webhosting &amp; licenties</li> <li>• De keuze tussen ontwikkeling en hosting van maatwerk of corporate websites wordt bepaald bij aanvang van de aanvraag door ISSC in overleg met de afdeling Strategische Communicatie &amp; Marketing (SC&amp;M)</li> <li>• Voor afname van deze dienst wordt de aanvraag en inhoud getoetst aan de universitaire eisen van privacy &amp; security. Het ISSC behoudt zich het recht om websites en/of server te blokkeren of aanvragen te weigeren indien dit vanuit beveiligingsoogpunt of AVG noodzakelijk is</li> <li>• Bij overschrijding van standaard gegevensopslag worden kosten volgens dienst “gegevensopslag voor informatiesystemen” doorbelast</li> <li>• Bij overschrijding fair use dataverkeer zal in overleg met de eigenaar bepaald</li> </ul>

	<p>worden of er extra capaciteit noodzakelijk is. Dit kan extra kosten met zich meebrengen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bij het verzoek om een website en/of server te deblokken wordt er door het Security Operations Center een onderzoek uitgevoerd om het risico in te schatten</li> <li>• Domein registratie en DNS worden beheerd door het ISSC. Als dit om valide redenen niet mogelijk is moet de administratief en technisch - contactpersoon worden doorgegeven aan het ISSC</li> </ul>
--	---

### 6.3. TOPdesk

<b>Omschrijving</b>	Beschikbaar stellen van concernstelsel TOPdesk voor behandelaars
<b>Dienstverlening (inhoud)</b>	<p>De volgende modules worden standaard beschikbaar gesteld:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Meldingen</li> <li>• Wijzigingen</li> </ul> <p>Inrichting/ beheer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Toegang als behandelaar</li> <li>• Beheergroepen</li> <li>• Autorisatie groepen en gebruikers</li> <li>• Het periodieke installeren van beveiligingsupdates</li> </ul>
<b>Dienstenniveau</b>	<p>Hersteltijden dienstverlening conform prioriteitentabel: Goud</p> <p>Service aanvragen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Toevoegen/veranderen/verwijderen: 5 werkdagen</li> </ul>
<b>Opties</b>	<p>Onderstaande opties zijn op aanvraag beschikbaar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Selfservice portal</li> <li>• Kennis-Items</li> <li>• Problemen</li> <li>• Reserveringen</li> </ul>
<b>Beheerdomeinen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Functioneel beheer: ISSC</li> <li>• Applicatieontwikkeling: ISSC</li> <li>• Applicatiehosting: ISSC</li> <li>• Infrastructuur management: ISSC</li> </ul>
<b>Aanvragen</b>	Via Servicemanagement
<b>Doelgroep</b>	Beheergroepen
<b>Stand-by-regeling</b>	Nee
<b>Persoonsgegevens</b>	Ja
<b>Voorwaarden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• n.v.t.</li> </ul>

## 6.4. Helpdesk

<b>Omschrijving</b>	Beschikbaar stellen de ISSC Helpdesk voor het melden alle verstoringen en vragen voor alle ISSC diensten.
<b>Dienstverlening (inhoud)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registratie van de melding</li> <li>• 1ste lijns support</li> <li>• Kennis-Items / FAQ (bijhouden/aanpassen)</li> <li>• Afhandelen melding d.m.v. opgebouwde kennis-item database op aangeven van functioneel beheer.</li> <li>• Routeren naar 2de lijnsupport (externe) organisaties</li> </ul>
<b>Dienstenniveau</b>	Hersteltijden dienstverlening conform prioriteitentabel: zilver
<b>Beheerdomeinen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Functioneel beheer: ISSC</li> <li>• Applicatieontwikkeling: ISSC</li> <li>• Applicatiehosting: ISSC</li> <li>• Infrastructuur management: ISSC</li> </ul>
<b>Aanvragen</b>	Via Servicemanagement
<b>Doelgroep</b>	Medewerkers en student.
<b>Stand-by-regeling</b>	Nee
<b>Persoonsgegevens</b>	Ja
<b>Voorwaarden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De Helpdesk dienst is gratis voor alle afgenomen (standaard) ISSC dienstverlening.</li> </ul>

## 6.5. Helpdesk portal

<b>Omschrijving</b>	Beschikbaar stellen van een helpdesk portal - ISSC-diensten voor alle gebruikers met een ULCN-account.
<b>Dienstverlening (inhoud)</b>	<p>De volgende diensten worden hiermee aangeboden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Web based toegang</li> <li>• Role based access</li> <li>• Diensten aanvragen + autorisaties door ICT-contactpersonen</li> <li>• Handleidingen en FAQ's</li> <li>• Openstaande meldingen overzicht</li> <li>• Zoekfunctie voor diensten, FAQ's, aanvraagformulieren, openstaande meldingen en adresboek</li> </ul>
<b>Dienstenniveau</b>	Hersteltijden dienstverlening conform prioriteitentabel: goud
<b>Beheerdomeinen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Functioneel beheer: ISSC</li> <li>• Applicatieontwikkeling: ISSC</li> <li>• Applicatiehosting: ISSC</li> <li>• Infrastructuur management: ISSC</li> </ul>
<b>Aanvragen</b>	Via Servicemanagement
<b>Doelgroep</b>	Medewerkers en student.
<b>Stand-by-regeling</b>	Nee
<b>Persoonsgegevens</b>	Ja
<b>Voorwaarden</b>	Het portaal is voor ICT-contactpersonen alleen toegankelijk binnen het universitaire netwerk.

## 6.6. Public Confluence

<b>Omschrijving</b>	Public Confluence is een cloud dienst voor het publiceren van publieke project documentatie.
<b>Dienstverlening (inhoud)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confluence space per project</li> <li>• Toegang <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Publiek leesbaar</li> <li>○ via ULCN-account t.b.v. contentbeheer</li> </ul> </li> </ul>
<b>Dienstenniveau</b>	Hersteltijden dienstverlening conform prioriteitentabel: n.v.t. Service aanvragen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aanmaken team specifieke Confluence Space binnen 3 werkdagen</li> </ul>
<b>Beheerdomeinen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Functioneel beheer: ISSC</li> <li>• Applicatieontwikkeling: ISSC</li> <li>• Applicatiehosting: ISSC</li> <li>• Infrastructuur management: Cloud</li> </ul>
<b>Aanvragen</b>	Via Helpdesk Portal <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aanvraag team specifieke Confluence Space</li> </ul>
<b>Opties</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aanvraag team specifieke Confluence Space</li> </ul>
<b>Doelgroep</b>	Medewerkers
<b>Stand-by-regeling</b>	Nee
<b>Persoonsgegevens</b>	Nee
<b>Voorwaarden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Restore van een team specifieke Confluence Space is niet mogelijk</li> </ul>

## 6.7. Confluence

<b>Omschrijving</b>	Confluence is een cloud dienst voor het samenwerken aan interne project documentatie.
<b>Dienstverlening (inhoud)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confluence space per project</li> <li>• Toegang via ULCN-account</li> </ul>
<b>Dienstenniveau</b>	Hersteltijden dienstverlening conform prioriteitentabel: n.v.t. Service aanvragen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aanmaken team specifieke Confluence Space binnen 3 werkdagen</li> </ul>
<b>Beheerdomeinen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Functioneel beheer: ISSC</li> <li>• Applicatieontwikkeling: ISSC</li> <li>• Applicatiehosting: ISSC</li> <li>• Infrastructuur management: Cloud</li> </ul>
<b>Aanvragen</b>	Via Helpdesk Portal <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aanvraag team specifieke Confluence Space</li> </ul>
<b>Opties</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aanvraag team specifieke Confluence Space</li> </ul>
<b>Doelgroep</b>	Medewerkers
<b>Stand-by-regeling</b>	Nee
<b>Persoonsgegevens</b>	Nee
<b>Voorwaarden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Restore van een team specifieke Confluence Space is niet mogelijk</li> </ul>

## 6.8. Jira

<b>Omschrijving</b>	Jira is een issue-tracking systeem ter ondersteuning van projectmanagement of Agile/SCRUM-manier van werken.
<b>Dienstverlening (inhoud)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jira omgeving</li> <li>• Toegang via ULCN-account</li> <li>• Het periodieke installeren van beveiligingsupdates</li> </ul>
<b>Dienstenniveau</b>	Hersteltijden dienstverlening conform prioriteitentabel: n.v.t. Service aanvragen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aanmaken team specifiek Jira Project binnen 3 werkdagen</li> </ul>
<b>Beheerdomeinen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Functioneel beheer: ISSC</li> <li>• Applicatieontwikkeling: ISSC</li> <li>• Applicatiehosting: ISSC</li> <li>• Infrastructuur management: ISSC</li> </ul>
<b>Aanvragen</b>	Via Servicemanagement <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aanvragen team specifiek Jira Project</li> </ul>
<b>Opties</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aanvragen team specifiek Jira Project</li> </ul>
<b>Doelgroep</b>	Medewerkers
<b>Stand-by-regeling</b>	Nee
<b>Persoonsgegevens</b>	Nee
<b>Voorwaarden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Restore van een team specifiek Jira Project is niet mogelijk</li> </ul>



## 7. 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.

### 7.1. EduVPN

<b>Omschrijving</b>	eduVPN geeft bescherming tegen onveilige netwerken, bijvoorbeeld in de trein, tegen lokale pottenkijkers op de lijn. Ook biedt de dienst veilige toegang tot afgeschermd diensten als je buiten je instellingsnetwerk wilt verbinden.
<b>Dienstverlening (inhoud)</b>	eduVPN geeft de keuze voor onderstaande verbindingen: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Veilige toegang naar de interne universitaire systemen (interne diensten zoals storage toegang etc.)</li> <li>2. Veilige internet verbinding (bijvoorbeeld in de trein, hotel, of publieke Wifi hotspots).</li> </ol>
<b>Dienstenniveau</b>	Hersteltijden dienstverlening conform prioriteitentabel: Zilver Service aanvragen: Standaard beschikbaar via ULCN-account
<b>Beheerdomeinen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Functioneel beheer: SURF</li> <li>• Applicatieontwikkeling: SURF</li> <li>• Applicatiehosting: ISSC</li> <li>• Infrastructuur management: ISSC</li> </ul>
<b>Aanvragen</b>	n.v.t.
<b>Doelgroep</b>	Medewerkers, studenten
<b>Stand-by-regeling</b>	Nee
<b>Persoonsgegevens</b>	Nee
<b>Voorwaarden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Authenticatie via ULCN met MFA</li> <li>• EduVPN geeft alleen toegang op generieke dienstverlening.</li> <li>• EduVPN is niet voor beheerders en/of leveranciers</li> </ul>

### 7.2. Netwerkaansluiting bekabeld (wandcontactdoos)

<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>• Gedeeld lokaal netwerk (quarantaine netwerk)</li> </ul>
<b>Dienstenniveau</b>	Hersteltijden dienstverlening conform prioriteitentabel: Zilver Service aanvragen: 5 werkdagen
<b>Beheerdomeinen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Functioneel beheer: ISSC</li> <li>• Applicatieontwikkeling: ISSC</li> <li>• Applicatiehosting: ISSC</li> <li>• Infrastructuur management: ISSC</li> </ul>
<b>Aanvragen</b>	Via Helpdesk portal
<b>Doelgroep</b>	Medewerkers
<b>Stand-by-regeling</b>	Nee
<b>Persoonsgegevens</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> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toegang (vast) op basis van apparatuur zijn MAC-adres</li> <li>• Apparatuur die routeert is niet toegestaan.</li> <li>• Aangesloten apparatuur valt buiten de dienstverlening.</li> <li>• Bekabeling valt buiten de dienstverlening.</li> <li>• Beveiliging: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Aangesloten apparatuur dient ingericht en up-to-date te zijn volgens de beveiligingsrichtlijnen van de universiteit.</li> <li>○ De universitaire net aansluitvoorwaarden en de SURFnet regels zijn van toepassing</li> </ul> </li> </ul>
--	---

### 7.3. Netwerk Pinautomaat aansluiting

<b>Omschrijving</b>	Netwerkaansluiting t.b.v. een pinautomaat
<b>Dienstverlening (inhoud)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 100/1000 Mb/s verbinding</li> <li>• Internettoegang</li> <li>• Lokaal gescheiden netwerk</li> <li>• Toegang op basis van MAC-adres van pinautomaat</li> <li>• IP-adres, DNS en gateway</li> </ul>
<b>Dienstenniveau</b>	Hersteltijden dienstverlening conform prioriteitentabel: Goud Service aanvragen: 5 werkdagen
<b>Beheerdomeinen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Functioneel beheer: ISSC</li> <li>• Applicatieontwikkeling: ISSC</li> <li>• Applicatiehosting: ISSC</li> <li>• Infrastructuur management: ISSC</li> </ul>
<b>Aanvragen</b>	Via Helpdesk portal
<b>Doelgroep</b>	Medewerkers
<b>Stand-by-regeling</b>	Ja
<b>Persoonsgegevens</b>	Nee
<b>Opties</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• n.v.t.</li> </ul>
<b>Voorwaarden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toegang van of naar beheerde netwerken is niet toegestaan</li> <li>• Apparatuur die routeert is niet toegestaan.</li> <li>• Geen levering en/of configuratie van PIN-apparatuur en/of configureert deze (door de leverancier geregeld)</li> </ul>

### 7.4. Netwerk Kassa aansluiting

<b>Omschrijving</b>	Netwerkaansluiting t.b.v. een kassa
<b>Dienstverlening (inhoud)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 100/1000 Mb/s verbinding</li> <li>• Internettoegang</li> <li>• Lokaal gescheiden netwerk</li> <li>• IP-adres, DNS en gateway</li> <li>•</li> </ul>
<b>Dienstenniveau</b>	Hersteltijden dienstverlening conform prioriteitentabel: Goud Service aanvragen: 5 werkdagen
<b>Beheerdomeinen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Functioneel beheer: ISSC</li> <li>• Applicatieontwikkeling: ISSC</li> <li>• Applicatiehosting: ISSC</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Infrastructuur management: ISSC</li> </ul>
<b>Aanvragen</b>	Via Helpdesk portal
<b>Doelgroep</b>	Medewerkers
<b>Stand-by-regeling</b>	Ja
<b>Persoonsgegevens</b>	Nee
<b>Opties</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• n.v.t.</li> </ul>
<b>Voorwaarden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toegang van of naar beheerde netwerken is niet toegestaan</li> <li>• Apparatuur die routeert is niet toegestaan.</li> <li>• Geen levering en/of configuratie van kassa-apparatuur en/of configureert deze (door de leverancier geregeld)</li> <li>•</li> </ul>

## 7.5. Netwerk Lokaal (VLAN)

<b>Omschrijving</b>	Beschikbaar stellen van bekabeld lokaal 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>Beheerdomeinen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Functioneel beheer: ISSC</li> <li>• Applicatieontwikkeling: ISSC</li> <li>• Applicatiehosting: ISSC</li> <li>• Infrastructuur management: ISSC</li> </ul>
<b>Aanvragen</b>	Via Service management
<b>Doelgroep</b>	Medewerkers
<b>Stand-by-regeling</b>	Nee
<b>Persoonsgegevens</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> <li>• toegang (vast) op basis van apparatuur zijn MAC-adres of ULCN-account</li> <li>• Aangesloten apparatuur valt buiten de dienstverlening.</li> <li>• Bekabeling valt buiten de dienstverlening.</li> <li>• Beveiliging: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Aangesloten apparatuur dient ingericht en up-to-date te zijn volgens de beveiligingsrichtlijnen van de universiteit.</li> <li>○ De universitaire net aansluitvoorwaarden en de SURFnet regels zijn van toepassing</li> </ul> </li> </ul>

## 7.6. 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>Beheerdomeinen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Functioneel beheer: ISSC</li> <li>• Applicatieontwikkeling: ISSC</li> <li>• Applicatiehosting: ISSC</li> <li>• Infrastructuur management: ISSC</li> </ul>
<b>Aanvragen</b>	Via Servicemanagement
<b>Doelgroep</b>	Gelieerde instellingen
<b>Stand-by-regeling</b>	Nee
<b>Persoonsgegevens</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 zorgdraagt 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 de klant.</li> <li>• 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.</li> </ul>

## 7.7. 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 Het periodieke installeren van beveiligingsupdates
<b>Dienstenniveau</b>	Hersteltijden dienstverlening conform prioriteitentabel: Goud Service aanvragen: 1 werkdag
<b>Beheerdomeinen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Functioneel beheer: ISSC</li> <li>• Applicatieontwikkeling: ISSC</li> <li>• Applicatiehosting: ISSC</li> <li>• Infrastructuur management: ISSC</li> </ul>
<b>Aanvragen</b>	Via Helpdesk portal
<b>Doelgroep</b>	Medewerkers & Studenten

<b>Stand-by-regeling</b>	Ja
<b>Persoonsgegevens</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>

## 7.8. VPN-beheerportal

<b>Omschrijving</b>	Het beschikbaar stellen van een VPN (Virtual Private Network) portal t.b.v. remote beheer.
<b>Dienstverlening (inhoud)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beveiligde verbinding (tunnel) naar te beheren systemen</li> <li>• VPN Account</li> <li>• Het periodieke installeren van beveiligingsupdates</li> </ul>
<b>Dienstenniveau</b>	Hersteltijden dienstverlening conform prioriteitentabel: Zilver Service aanvragen: 5 werkdagen
<b>Beheerdomeinen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Functioneel beheer: ISSC</li> <li>• Applicatieontwikkeling: ISSC</li> <li>• Applicatiehosting: ISSC</li> <li>• Infrastructuur management: ISSC</li> </ul>
<b>Aanvragen</b>	Via Helpdesk portal
<b>Doelgroep</b>	Beheerders
<b>Stand-by-regeling</b>	Nee
<b>Persoonsgegevens</b>	Nee
<b>Voorwaarden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Authenticatie via ULCN</li> <li>• Toegang wordt verleend op basis van toestemming van de systeemeigenaar</li> <li>• Beschikbaar voor het remote beheren van systemen</li> </ul>

## 7.9. Domeinregistratie

<b>Omschrijving</b>	Het afhandelen van aanvragen voor de registratie van domein en/of sub-domeinnamen ten behoeve van de Universiteit Leiden
<b>Dienstverlening (inhoud)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het aanvragen van .NL-domeinnamen bij de Stichting Internet Domeinregistratie.</li> <li>• Het afhandelen van domain en/of Sub-domein registratie aanvragen voor niet NL-domainen</li> <li>• Het uitvoeren van de DNS serverconfiguratie en het veiligstellen van de delegatie.</li> </ul>
<b>Dienstenniveau</b>	Service aanvragen: 5 werkdagen
<b>Beheerdomeinen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Functioneel beheer: ISSC</li> <li>• Applicatieontwikkeling: ISSC</li> <li>• Applicatiehosting: ISSC</li> <li>• Infrastructuur management: ISSC</li> </ul>
<b>Aanvragen</b>	Via Helpdesk portal
<b>Doelgroep</b>	Medewerkers
<b>Stand-by-regeling</b>	Nee
<b>Persoonsgegevens</b>	Nee

<b>Voorwaarden</b>	<p>Het te registreren domein is ten behoeve van de Universiteit Leiden.</p> <p>Bij .NL-domeinnaam aanvragen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Een domein- en/of sub-domeinnaam onder leidenuniv.nl en universiteit leiden.nl gaan ter goedkeuring langs SC&amp;M.</li> <li>• Overige NL-domein aanvragen worden uitgevoerd zoals gevraagd</li> </ul> <p>Bij de niet NL-domeinnaam aanvragen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aanvragen voor de registratie van de overige (niet .NL) domeinnamen worden in behandeling genomen als ze onderdeel gaan uitmaken van bestaande webhosting, DNO's (In- en extern) die zijn afgesloten, of worden afgesloten met het ISSC.</li> </ul>
--------------------	---

## 7.10. Webhosting (shared)

<b>Omschrijving</b>	Het hosten van websites op een gedeelde (shared) server
<b>Dienstverlening (inhoud)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Webhosting is beschikbaar op een LAMP (Linux, Apache, MySQL en PHP) Platform.</li> <li>• Website wordt gehost op een gedeelde (shared) server.</li> <li>• Registratie en koppelen van een domeinnaam.</li> <li>• LAMP Upgrades en patches worden door het ISSC periodiek uitgevoerd.</li> <li>• (s)FTP functionaliteit</li> <li>• Toegang tot webfolders op productiesystemen voor ontwikkelaar</li> <li>• Gegevensopslag 10 GiB <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ volgens dienstbeschrijving “gegevensopslag voor informatiesystemen”.</li> </ul> </li> <li>• Dataverkeer onbeperkt GiB (fair use)</li> </ul>
<b>Dienstenniveau</b>	<p>Hersteltijden dienstverlening conform prioriteitentabel: Goud</p> <p>Service aanvragen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Deblokken website (verzoek) 5 werkdagen</li> </ul>
<b>Beheerdomeinen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Functioneel beheer: in DNO vastgelegd</li> <li>• Applicatieontwikkeling: in DNO vastgelegd</li> <li>• Applicatiehosting: in DNO vastgelegd</li> <li>• Infrastructuur management: ISSC</li> </ul>
<b>Aanvragen</b>	Via Helpdesk portal
<b>Doelgroep</b>	Medewerkers
<b>Stand-by-regeling</b>	Ja
<b>Persoonsgegevens</b>	Afhankelijk van site
<b>Voorwaarden</b>	<p>Voor deze dienst geldt als voorwaarden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De afnemer moet zorgen dat de applicatie blijft functioneren op de door het ISSC-aangegeven versies van het OS/Middleware/database. Het ISSC zal aangeven wanneer het noodzakelijk is om de versie te upgraden en hiervoor voorstellen doen.</li> <li>• Het CMS /framework waarmee de websites worden onderhouden valt onder de verantwoordelijkheid van de afnemer.</li> <li>• Het ISSC behoudt zich het recht om websites en/of server te blokkeren indien dit vanuit beveiligings oogpunt noodzakelijk is.</li> <li>• Bij het verzoek om een website en/of server te deblokken wordt er door het Security Operations Center een onderzoek uitgevoerd om het risico in te schatten.</li> <li>• Domein registratie en DNS worden beheerd door het ISSC. Als dit om valide</li> </ul>

	redenen niet mogelijk is moet de administratief en technisch - contactpersoon worden doorgegeven aan het ISSC.
--	--

## 7.11. Beveiligingscertificaten

<b>Omschrijving</b>	Leveren van beveiligingscertificaten
<b>Dienstverlening (inhoud)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificaten type die kunnen worden aangevraagd: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Multi-Domein SSL server certificaten</li> <li>○ Overige (in overleg)</li> </ul> </li> <li>• Aanvraag: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Het certificaat kan worden aangevraagd in de “Helpdesk-portal”</li> </ul> </li> <li>• Beoordeling door: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ICT-coördinator van de betreffende faculteit/ universitaire eenheid.</li> </ul> </li> <li>• Levering <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Het certificaat wordt na goedkeuring vanuit het ISSC via een veilige methode beschikbaar gesteld.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Dienstenniveau</b>	Hersteltijden dienstverlening conform prioriteitentabel: n.v.t. Service aanvragen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Leveren certificaat binnen 5 werkdagen</li> </ul>
<b>Beheerdomeinen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Functioneel beheer: n.v.t.</li> <li>• Applicatieontwikkeling: n.v.t.</li> <li>• Applicatiehosting: n.v.t.</li> <li>• Infrastructuur management: n.v.t.</li> </ul>
<b>Aanvragen</b>	Via Helpdesk portal <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aanvraag certificaat.</li> </ul>
<b>Doelgroep</b>	Medewerkers
<b>Stand-by-regeling</b>	Nee
<b>Persoonsgegevens</b>	Ja
<b>Voorwaarden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Er kunnen alleen server-certificaten worden aangevraagd indien de domeinnaam in beheer is bij het ISSC.</li> <li>• De verantwoordelijkheid voor de verlenging van het certificaat ligt bij de afnemer.</li> <li>• De doorlooptijd van de aanvraag is afhankelijk van het validatieproces.</li> </ul>

## 8. Advies en Training

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

### 8.1. 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>Beheerdomeinen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Functioneel beheer: aanvrager</li> <li>• Applicatieontwikkeling: n.v.t.</li> <li>• Applicatiehosting: n.v.t.</li> <li>• Infrastructuur management: n.v.t.</li> </ul>
<b>Aanvragen</b>	Via servicemanagement
<b>Doelgroep</b>	Medewerkers
<b>Stand-by-regeling</b>	Nee
<b>Persoonsgegevens</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.

## 8.2. 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>Beheerdomeinen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Functioneel beheer: aanvrager</li> <li>• Applicatieontwikkeling: n.v.t.</li> <li>• Applicatiehosting: n.v.t.</li> <li>• Infrastructuur management: n.v.t.</li> </ul>
<b>Aanvragen</b>	Via Servicemanagement
<b>Doelgroep</b>	Afnemers van ISSC-diensten
<b>Stand-by-regeling</b>	n.v.t.
<b>Persoonsgegevens</b>	n.v.t.



## 9. Desktop computing en printen

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

### 9.1. Werkplek 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 pakketdiensten 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 Office 365 werkplek of via “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             <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Het periodieke installeren van beveiligingsupdates</li> </ul> </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. bulk vervangingen)</li> <li>• Verhuizen werkplek                 5 werkdagen</li> <li>• Afvoeren werkplek                 5 werkdagen</li> <li>• In “no Shutdown” groep          2 uur (alleen van toepassing op desktops)</li> </ul>
<b>Beheerdomeinen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Functioneel beheer:                ISSC</li> <li>• Applicatieontwikkeling:            ISSC</li> <li>• Applicatiehosting:                 ISSC</li> <li>• Infrastructuur management:      ISSC</li> </ul>
<b>Aanvragen</b>	Via Helpdesk portal
<b>Stand-by-regeling</b>	Nee
<b>Persoonsgegevens</b>	Nee
<b>Voorwaarden</b>	<p><b>Levering</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle aangeschafte apparatuur wordt eigendom van de opdrachtgever.</li> <li>• Levering indien er, volgens de procedure, toestemming is verleend door een geautoriseerd ICT-contactpersoon.</li> </ul> <p><b>Verhuizing</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De aanvraag voor de verhuizing verloopt via de facilitaire dienst die de planning en de fysieke verhuizing verzorgd. Het ISSC verzorgd de verplaatsing van de werkplek netwerkaansluitingen.</li> <li>• De opdrachtgever is medeverantwoordelijk voor de juistheid van de registratie gegevens (zoals o.a. de locatie).</li> </ul> <p><b>Overdracht</b></p>

- Bij overdracht van mobiele apparatuur naar een andere gebruiker zal het ISSC de registratie aanpassen, opschonen en opnieuw installeren.

#### **Onderhoud**

- Vaste werkplekken worden iedere avond op afstand uitgezet. Indien gewenst kan de werkplek in de “no shutdown” groep geplaatst worden, de frequentie hiervan is 1x per week (maandagavond).
- 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 vervroegd worden uitgezet. De aanvrager dient wel rekening te houden met de fysieke sluitingstijden van gebouwen en is hier zelf verantwoordelijk voor. Het is niet mogelijk op per gebouw de sluitingstijd te bepalen dit gaat per organisatieonderdeel.
- Bij noodzakelijke security updates worden alle vaste werkplekken zonder uitzondering opnieuw opgestart.

#### **Gegevens op harde schijf**

- Gegevens die op de harde schijf van de werkplek worden opgeslagen vallen niet onder de verantwoordelijkheid van de werkplekdienst.

#### **Semi managed**

- Indien van toepassing zie voorwaarden: "Werkplek Semi managed voorwaarden"

#### **Standaard werkplekmodellen**

- Voor de (Semi)managed werkplek heeft de gebruiker de keus uit het aangeboden samengestelde assortiment aan werkplekmodellen die via de Helpdesk Portal worden aangeboden. Deze modellen:
  - Voldoen aan de gestelde eisen waarop de gedefinieerde standaard applicaties (Apps) draaien.
  - Zijn binnen de gestelde service levels leverbaar.

#### **Afwijkende werkplekmodellen**

- (Semi)managed werkplek:
  - Indien de standaardmodellen niet voldoen aan de functionele eisen (daar wordt niet onder verstaan: modieuze modellen, exotische merken of goedkopere modellen) dan is het mogelijk om hiervoor een afwijkend model te kiezen. Deze modellen worden in overleg met de opdrachtgever bepaald met in achtneming van de Europese aanbestedingsregels en richtlijnen vanuit de eenheid/faculteit.
  - De levertijd valt buiten de gestelde leveringsvoorwaarde en is afhankelijk van de leverancier en de complexiteit van de installatie door het ISSC.
- Unmanaged apparatuur:
  - Via de dienst “ICT Apparatuur, Software en Contracten” levert het ISSC merken/modellen waar de opdrachtgever zelf het beheer over voert (unmanaged). Voor deze apparatuur wordt geen software beschikbaar gesteld en kan later niet gemigreerd worden naar een managed werkplek.

#### **Garantie**

- Het ISSC levert de werkplekken (indien mogelijk) af met een (‘On-site’) garantie-afhandeling.
  - Voor de desktop is dit gesteld op 4 jaar
  - Voor de laptop is dat gesteld op 3 jaar.
- Indien de leverancier dit voor een specifiek model/merk niet kon leveren en de apparatuur nog binnen de gestelde garantie afhandeling periode valt zal het ISSC in overleg met (en op kosten van) de eigenaar de apparatuur laten repareren.

<b>Doelgroep</b>	<p><b>Defecte apparatuur</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Het ISSC handelt defecte apparatuur af volgens de geldende garantievoorwaarde van de leverancier. 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. Reparaties na de garantieperiode is geen ISSC-dienstverlening.</li> </ul> <p><b>Retourneren</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Door de gebruiker bestelde en door de ICT-contactpersoon geaccordeerde apparatuur wordt door het ISSC bij contractpartners besteld en vervolgens aan de gebruiker uitgeleverd. De apparatuur kan door het ISSC noch door de contractpartners retour worden genomen.</li> </ul> <p><b>Plaatsen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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 servicelevels voor levering niet.</li> </ul> <p><b>Vervangen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Het ISSC informeert de opdrachtgever van tevoren over de werkplek apparatuur van 4 jaar of ouder 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.</li> <li>Het ISSC adviseert bulkvervanging omdat dit: <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> </li> <li>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.</li> </ul> <p><b>Opheffen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul> <p><b>Afvoeren</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>Eventuele restwaarde zal ten gunste komen van de kostprijs van de werkplekdienstverlening.</li> </ul> <p><b>End of Live</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Een werkplek wordt niet meer ondersteund (End Of Live) indien: <ul style="list-style-type: none"> <li>Het besturingsysteem het model niet meer ondersteund</li> <li>De werkplek niet meer door de performance kwaliteitseisen voldoet.</li> </ul> </li> </ul>
	Medewerkers en Studenten

### 9.1.1. 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>• Lokale gegevens worden 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
Presentatiepunt	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 toepassingen kan de student terecht op een onderwijsplek bij de eigen faculteit.</li> </ul>	Windows Linux Dual boot (Windows Linux)	Desktop	Nee

<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/collegezalen.</li> <li>• Naast de basis software worden alle opleiding specifieke applicaties beschikbaar gesteld.</li> </ul>	Windows Linux Dual boot (Windows Linux)	Desktop	Nee
----------------------	--------------------------	---	---	---------	-----

### 9.1.2. Semi managed

<b>Omschrijving</b>	Het is mogelijk voor medewerkers om voor een bepaalde werkplek tijdelijke installatierechten te verkrijgen. Dergelijke rechten dienen per installatie aangevraagd te worden en binnen 4 uur komt er een goedkeuring of een advies. 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>Aanvragen</b>	Via Helpdesk portal
<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. Gebruiker die de software installeert is zelf verantwoordelijk voor het updaten van deze software. Bij ernstige security risico's kan de werkplek tijdelijk geblokkeerd worden totdat er een oplossing is.</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 Servicelevels 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> <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</li> </ul> </li> </ul>

	<p>aankondiging vooraf te (laten) inspecteren en hierover zo nodig te rapporteren.</p> <ul style="list-style-type: none"> <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

### 9.1.3. Werkplek managed - Applicaties

<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 organisatieonderdelen 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 basis-set</b>, wordt 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>Beheerdomeinen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Functioneel beheer: Opdrachtgever/ ISSC (basis-set)</li> <li>• Applicatieontwikkeling: Opdrachtgever/ ISSC (basis-set)</li> <li>• Applicatiehosting: ISSC</li> <li>• Infrastructuur management: ISSC</li> </ul>	
<b>Beheer</b>	Functioneel beheer: ISSC/opdrachtgever	Applicatiebeheer: ISSC/opdrachtgever
<b>Dienstenniveau</b>	<p>Hersteltijden dienstverlening conform prioriteitentabel: Zilver</p> <p>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 Helpdesk portal	
<b>Doelgroep</b>	Medewerkers	
<b>Stand-by-regeling</b>	Nee	
<b>Persoonsgegevens</b>	Afhankelijk van de applicatie	
<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 “bèta versie”</b> worden door het ISSC niet aangeboden via software</li> </ul>	

	<p>packaging i.v.m. met de stabiliteit van de IT-omgeving.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Handleidingen:</b> Voor de belangrijkste applicaties (MS-Office, Mail etc.) is een handleiding beschikbaar.</li> </ul>
--	---

#### 9.1.4. 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> <li>• Het periodieke installeren van beveiligingsupdates</li> </ul>
<b>Dienstenniveau</b>	Hersteltijden dienstverlening conform prioriteitentabel: Zilver Levering: 1 werkdagen nadat toestemming is verleend
<b>Beheerdomeinen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Functioneel beheer: ISSC</li> <li>• Applicatieontwikkeling: ISSC</li> <li>• Applicatiehosting: ISSC</li> <li>• Infrastructuur management: ISSC</li> </ul>
<b>Aanvragen</b>	Via Helpdesk portal
<b>Doelgroep</b>	Medewerkers
<b>Stand-by-regeling</b>	Nee
<b>Persoonsgegevens</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>

#### 9.1.5. Studenten werkplek bezetting

<b>Omschrijving</b>	Het beheren, onderhouden en in standhouden van infrastructuur dienstonderdelen t.b.v. vrije en bezette studenten werkplekken.
<b>Dienstverlening (inhoud)</b>	<p>De dienst bestaat uit de onderstaande onderdelen:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Website: <a href="https://wids.leidenuniv.nl/wsuedu/">https://wids.leidenuniv.nl/wsuedu/</a> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Website met per klant en locatie de vrije en bezette aantallen</li> </ul> </li> <li>2. Opvragen XML gegevens : <a href="https://wids.leidenuniv.nl/wsuedu/">https://wids.leidenuniv.nl/wsuedu/</a> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Onderstaande (Wsu) routes zijn beschikbaar: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle studentenwerkplekken</li> <li>• Alle studentenwerkplekken in een gebouw</li> <li>• Studentenwerkplekken in een ruimte</li> <li>• Telling studentenwerkplekken in gebruik</li> <li>• Telling studentenwerkplekken in gebruik in een gebouw</li> <li>• Telling studentenwerkplekken in gebruik in een ruimte</li> <li>• Telling vrije studentenwerkplekken.</li> <li>• Telling vrije studentenwerkplekken in een gebouw</li> <li>• Telling vrije studentenwerkplekken in een ruimte</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Studentenwerkplekken in gebruik per ruimte</li> <li>• Studentenwerkplekken in gebruik per ruimte in een gebouw-naam of -code</li> <li>• Vrije studentenwerkplekken per ruimte</li> <li>• Vrije studentenwerkplekken per ruimte in een gebouw</li> </ul>
<b>Dienstenniveau</b>	Hersteltijden dienstverlening conform prioriteitentabel: Zilver Levering: n.v.t.
<b>Beheerdomeinen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Functioneel beheer: ISSC</li> <li>• Applicatieontwikkeling: ISSC</li> <li>• Applicatiehosting: ISSC</li> <li>• Infrastructuur management: ISSC</li> </ul>
<b>Aanvragen</b>	n.v.t.
<b>Doelgroep</b>	Medewerkers
<b>Stand-by-regeling</b>	Nee
<b>Persoonsgegevens</b>	Nee
<b>Voorwaarden</b>	n.v.t.

### 9.1.6. Single user rekenkracht (SURKO)

<b>Omschrijving</b>	Het beschikbaar stellen van Virtuele Server (VS) met een standaard Windows werkplek configuratie met daarop een beperkt aantal applicaties voor onderzoeksdoeleinde. De Single user rekenkracht dienst is te benaderen via de RDP-functionaliteit.
<b>Dienstverlening (inhoud)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Virtuele werkplek met Windows voorzien van de laatste beveiligingsupdates</li> <li>• Beschikbaar gesteld voor 4 of 8 weken.</li> <li>• Beschikbare Applicaties <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Brain Vision Analyser</li> <li>○ Matlab</li> </ul> </li> </ul>
<b>Dienstenniveau</b>	Hersteltijden dienstverlening conform prioriteitentabel: Zilver Levering: 2 werkdagen Capaciteit: maximaal 19 Surko's tegelijk
<b>Beheerdomeinen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Functioneel beheer: ISSC</li> <li>• Applicatieontwikkeling: ISSC</li> <li>• Applicatiehosting: ISSC</li> <li>• Infrastructuur management: ISSC</li> </ul>
<b>Aanvragen</b>	Via Helpdesk portal
<b>Doelgroep</b>	Medewerkers en Studenten
<b>Stand-by-regeling</b>	Nee
<b>Persoonsgegevens</b>	Nee
<b>Voorwaarden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De dienst kan na aanvraag niet meer worden verlengd of gewijzigd.</li> </ul>

## 9.2. Printen

<b>Omschrijving</b>	De dienst "Printen" wordt geleverd en ondersteund door het UFB via de Centrale Multifunctionele (MFP) oplossing. Het ISSC levert Printen alleen nog als de UFB print oplossing aantoonbaar niet voldoet.
<b>Dienstverlening</b>	De inhoud van de ISSC printerdienst is als volgt:

<b>(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: Zilver Service aanvragen: Binnen 5 werkdagen (excl. levertijd hardware)
<b>Beheerdomeinen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Functioneel beheer: ISSC</li> <li>• Applicatieontwikkeling: ISSC</li> <li>• Applicatiehosting: ISSC</li> <li>• Infrastructuur management: ISSC</li> </ul>
<b>Aanvragen</b>	Via Helpdesk portal
<b>Doelgroep</b>	Medewerkers
<b>Stand-by-regeling</b>	Nee
<b>Persoonsgegevens</b>	Nee
<b>Voorwaarden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Printers worden ondersteund zolang de leverancier de firmware en/of de drivers voor het betreffende platform levert.</li> <li>• Defecte apparatuur wordt aangemeld en afgehandeld volgens de garantie/onderhoudsvoorwaarde van de printers. Na het verlopen van de garantie/onderhoudsperiode kan op aangeven van de opdrachtgever de printer worden vervangen maar niet worden gerepareerd.</li> <li>• Printerqueue is beschikbaar in (semi) managed- en onderzoeknetwerk (niet via het Wifi netwerk).</li> <li>• Printers worden inclusief 1 tonercartridge geleverd.</li> <li>• Extra cartridges dienen zelf aangeschaft te worden.</li> </ul>

## 10. Aanschaf ICT-Middelen en Contractbeheer

### 10.1. ICT Hard- en software (verkoop)

<b>Omschrijving</b>	Verkoop (inkoop) van ICT hard- en software.
<b>Dienstverlening (inhoud)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verkopen en leveren van gewenste hardware, software en accessoires</li> <li>• Garantie afhandeling (op basis van productvoorwaarden)</li> <li>• Veilig afvoeren van door het ISSC geleverde ICT-apparatuur</li> </ul>
<b>Dienstenniveau</b>	Hersteltijden dienstverlening conform prioriteitentabel: Brons Service aanvragen: binnen 5 werkdagen (excl. levertijd leverancier)
<b>Beheerdomeinen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Functioneel beheer: ISSC</li> <li>• Applicatieontwikkeling: n.v.t.</li> <li>• Applicatiehosting: n.v.t.</li> <li>• Infrastructuur management: n.v.t.</li> </ul>
<b>Aanvragen</b>	Via Helpdesk portal
<b>Doelgroep</b>	Medewerkers
<b>Stand-by-regeling</b>	Nee
<b>Persoonsgegevens</b>	Nee
<b>Voorwaarden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het is in verband met Europese aanbestedingsregels niet toegestaan om decentraal ICT-hardware aan te schaffen. Deze dienen altijd via het ISSC ingekocht te worden.</li> <li>• Door de gebruiker bestelde en door de ICT-contactpersoon geaccordeerde producten wordt door het ISSC bij contractpartners besteld en vervolgens aan de gebruiker uitgeleverd. De producten kan door het ISSC noch door de contractpartners retour worden genomen.</li> </ul>

### 10.2. ICT Contractbeheer

<b>Omschrijving</b>	Afsluiten en beheren van ICT-contracten.
<b>Dienstverlening (inhoud)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afsluiten/afhandelen contract m.b.t. leveranciers</li> <li>• Registratie in contractdossier</li> <li>• Signalering contractverlenging</li> </ul>
<b>Dienstenniveau</b>	Hersteltijden dienstverlening conform prioriteitentabel: n.v.t. Service aanvragen: binnen 10 werkdagen
<b>Beheerdomeinen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Functioneel beheer: ISSC</li> <li>• Applicatieontwikkeling: n.v.t.</li> <li>• Applicatiehosting: n.v.t.</li> <li>• Infrastructuur management: n.v.t.</li> </ul>
<b>Aanvragen</b>	Via Helpdesk portal
<b>Doelgroep</b>	Medewerkers
<b>Stand-by-regeling</b>	Nee
<b>Persoonsgegevens</b>	Nee
<b>Voorwaarden</b>	n.v.t.

## 11. Communicatie en samenwerken

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

### 11.1. 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>Beheerdomeinen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Functioneel beheer: UFB</li> <li>• Applicatieontwikkeling: UFB</li> <li>• Applicatiehosting: UFB</li> <li>• Infrastructuur management: ISSC</li> </ul>
<b>Aanvragen</b>	Via UFB
<b>Doelgroep</b>	Afnemers van ISSC-diensten
<b>Stand-by-regeling</b>	Nee
<b>Persoonsgegevens</b>	Nee
<b>Voorwaarden</b>	<p>Werkende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Netwerkaansluiting</li> <li>• Stroomvoorzieningen</li> </ul>

### 11.2. SharePoint - Teamsite

<b>Omschrijving</b>	Het beschikbaar stellen van een Intranet Teamsite Site Collection.
<b>Dienstverlening (inhoud)</b>	<p><b>SharePoint Teamsite Collection (onderdeel van Microsoft 365 applicaties)</b></p> <p>De Teamsite Collection 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> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Onlinesamenwerking: Door de deelnemers kan gezamenlijk aan documenten worden gewerkt. De</li> </ul>

	<p>documenten kunnen worden voorzien van metadata en er is versiebeheer mogelijk. Alle bestandstypes kunnen worden opgeslagen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatie uitwisselen: 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.</li> <li>• Capaciteit per teamsite: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Faire use</li> </ul> </li> <li>• Restoren van data: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Documenten (via Teams zoals in Onedrive).</li> <li>○ Site: Bewaartermijn: 35 dagen (via de ISSC Helpdesk)</li> </ul> </li> </ul>
<b>Dienstenniveau</b>	<p>Hersteltijden dienstverlening conform prioriteitentabel: Zilver  Servicetijden: normale werkdagen.  Service aanvragen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aanvragen: 1 werkdag</li> <li>• Vergroten quotum: 5 werkdagen</li> <li>• Restore site: 5 werkdagen</li> </ul>
<b>Beheerdomeinen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Functioneel beheer: afnemer</li> <li>• Applicatieontwikkeling: afnemer</li> <li>• Applicatiehosting: ISSC</li> <li>• Infrastructuur management: ISSC</li> </ul>
<b>Aanvragen</b>	Via Helpdesk Portal
<b>Doelgroep</b>	Medewerkers
<b>Stand-by-regeling</b>	Nee
<b>Persoonsgegevens</b>	Ja
<b>Voorwaarden</b>	<p>Voor deze dienst gelden de volgende voorwaarden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Toegang tot de site d.m.v. het ULCN-account.</li> <li>• De beheerder kan iedereen met een office365-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>• Het is niet mogelijk om gegevens public (zonder ULCN-toegang) beschikbaar te stellen.</li> </ul>

### 11.3. Power BI

<b>Omschrijving</b>	Het beschikbaar stellen en ondersteunen van Power BI applicatie
<b>Dienstverlening (inhoud)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beschikbaar stellen Power BI applicatie (desktop)</li> <li>• Toegang naar On-premises bronnen</li> <li>• Advies bij: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ maken van rapportages</li> <li>○ vormgeven van een datamodel</li> <li>○ inrichten van rollen en rechten</li> </ul> </li> </ul>
<b>Dienstenniveau</b>	<p>Hersteltijden dienstverlening conform prioriteitentabel: Brons  Service aanvragen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aanvragen/veranderen/verwijderen 5 werkdagen</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toegang wijzigen</li> </ul>	Selfservice
<b>Beheerdomeinen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Functioneel beheer: ISSC</li> <li>• Applicatieontwikkeling: ISSC</li> <li>• Applicatiehosting: ISSC</li> <li>• Infrastructuur management: ISSC</li> </ul>	
<b>Aanvragen</b>	Via Helpdesk portal	
<b>Doelgroep</b>	Afnemers van ISSC-diensten	
<b>Stand-by-regeling</b>	Nee	
<b>Persoonsgegevens</b>	Nee	
<b>Voorwaarden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Power BI bronnen wordt in overleg toegankelijk gemaakt indien dit de beschikbaarheid van het betreffende informatie systeem niet verstoort.</li> </ul>	

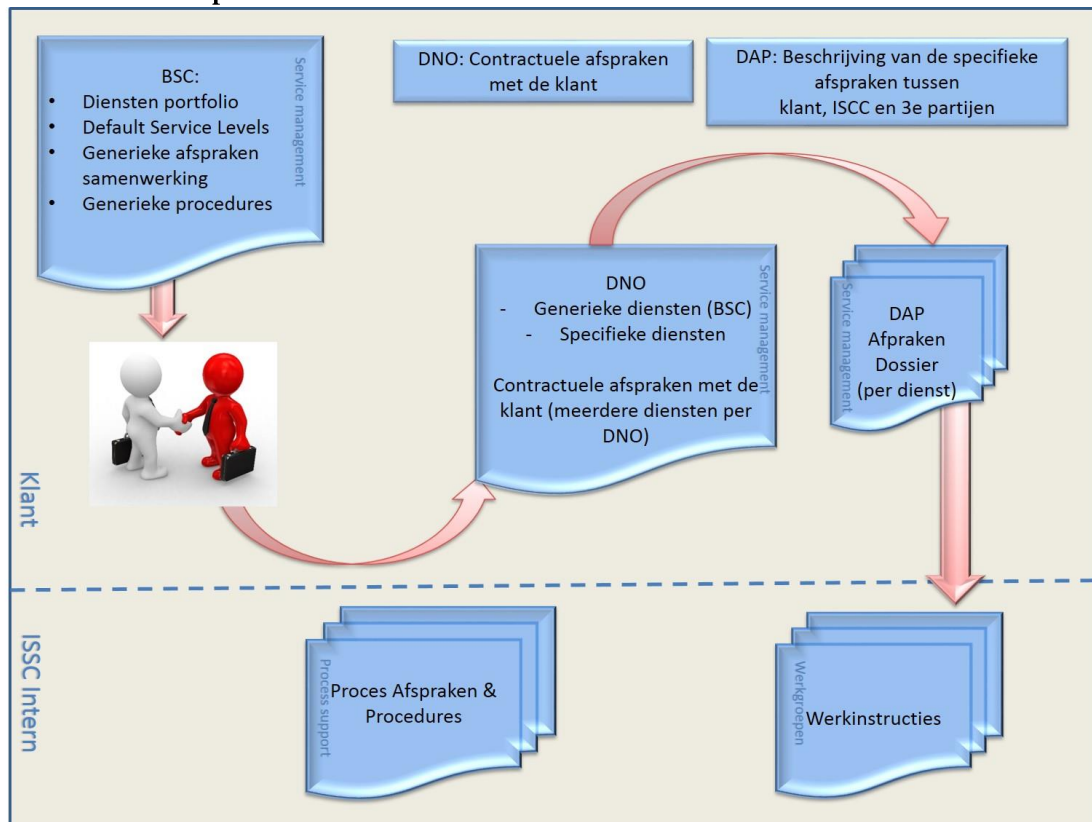
## 12. ISSC-dienstverlening

### 12.1. Documentatie

De afspraken en procedures m.b.t. de samenwerking van opdrachtgever en ISSC zijn in de volgende hoofdstukken beschreven. Deze afspraken zijn generiek voor alle diensten en beschrijven onder andere de communicatie procedures, verantwoordelijkheden en taakverdelingen. Indien er afwijkende of extra afspraken nodig zijn voor een bepaalde dienst, dan worden deze vastgelegd in het Dossier Afspraken en Procedures (DAP) voor de desbetreffende dienst.

ISSC gebruikt ITIL als basis voor de inrichting van haar ICT-processen.

#### Documentlandschap:

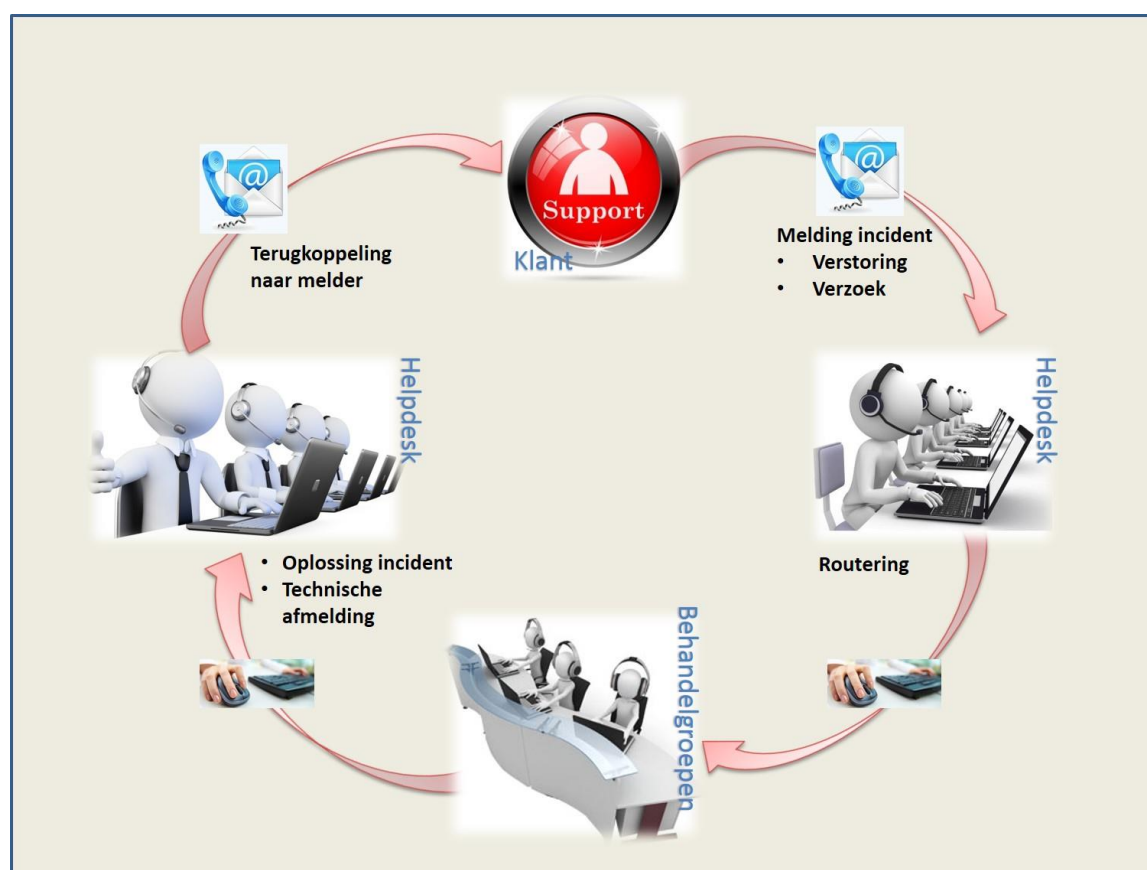


## 12.2. Generieke procedureafspraken tussen klant en ISSC

Een aantal aspecten van de dienstverlening vereist samenwerking tussen en over de verschillende beheerfuncties heen. Deze samenwerking is gebaseerd op de processen zoals geïmplementeerd binnen het ISSC. Ter ondersteuning van de uitvoering van de processen zijn in een aantal gevallen (procedure) afspraken nodig, deze zijn vastgelegd in dit Cross Functional hoofdstuk.

### 12.2.1. Incident Management

Verstoringen kunnen worden gemeld bij de ISSC Helpdesk via email, telefoon of via de ISSC Balies, hiervoor is het 1loket proces ingericht. De ISSC Helpdesk zal het incident afhandelen en waar nodig contact leggen met de benodigde behandelaarsgroepen en eventueel de melding routeren.



Het ISSC registreert alle meldingen via de 1loket procedure, m.b.t. incident management is de volgende categorisering van toepassing:

- Incident: Een gebeurtenis die niet tot de standaard operatie van een service behoort en die een interruptie of vermindering van de kwaliteit van die service veroorzaakt of zou kunnen veroorzaken.

### 12.2.2. Dienstenniveau Hersteltijden

De hersteltijd van een Incident wordt bepaald a.d.v. de Business Impact (op het aantal gebruikers) en de Urgentie (kan er doorgewerkt worden). De onderstaande procedure wordt hiervoor doorlopen:



## 1) Impact en Urgentie -prioriteit bepalen:

### Impact prioriteit:

Impact – prioriteit	Waarde
<b>Hoog</b>	Alle gebruikers of meerdere organisatieonderdelen van de dienst kunnen niet meer werken.
<b>Midden</b>	Een gedeelte van de gebruikers kan niet werken.
<b>Laag</b>	Eén gebruiker kan niet werken.

### Urgentie prioriteit:

Urgentie – prioriteit	Waarde
<b>Hoog</b>	Werkproces wordt volledig verstoord, geen workaroud aanwezig en/of geen uitstel voor oplossing mogelijk.
<b>Midden</b>	Werkproces wordt deels verstoord, geen workaroud aanwezig
<b>Laag</b>	Werkproces wordt deels verstoord, workaroud aanwezig en/of uitstel voor oplossing is mogelijk

## 2) Prioriteit bepalen in de prioriteitentabel (vastgelegd in de geraakte dienst).

### Dienstenniveau prioriteitentabel: **Goud:**

	Prioriteit	Urgentie		
		Hoog	Midden	Laag
Impact	Hoog	<b>Kritisch</b>	<b>Hoog</b>	<b>Hoog</b>
	Midden	<b>Hoog</b>	<b>Midden</b>	<b>Laag</b>
	Laag	<b>Hoog</b>	<b>Laag</b>	<b>Laag</b>

### Dienstenniveau prioriteitentabel: **Zilver**

	Prioriteit	Urgentie		
		Hoog	Midden	Laag
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>

### Dienstenniveau prioriteitentabel: **Brons:**

	Prioriteit	Urgentie		
		Hoog	Midden	Laag
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>

## 3) Hersteltijd bepalen

Prioriteit	Hersteltijd	Service niveau*
<b>Kritisch</b>	Binnen 5 uur	Meer dan 80%
<b>Hoog</b>	Binnen 1 werkdag	Meer dan 80%
<b>Midden</b>	Binnen 3 werkdagen	Meer dan 80%
<b>Laag</b>	Binnen 5 werkdagen	Meer dan 80%
<b>Zeer Laag</b>	Binnen 10 werkdagen	Meer dan 80%

\*) Gemeten over 1 maand.

### Majorincident

Een kritisch incident is een incident op een dienst met servicelevel Goud, met hoge urgentie en impact. Wanneer bovendien sprake is van een generieke dienst of een door LU gebruikt (bedrijfsvoering)-systeem spreken we van een majorincident. Dit communicatieprotocol is alleen van toepassing op Major incidenten.

#### 12.2.3. Servicetijden

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

<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

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

<b>Omschrijving</b>	Uitbreiding van de standaard ISSC-servicetijden op basis van bewaking (monitoring) van de systemen. De stand-by-regeling is geen bereikbaarheidsregeling voor eindgebruikers.
<b>Dienstverlening (inhoud)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Afhandeling waarvan de incident Impact- en Urgentie prioriteit Hoog zijn.</li><li>• Telefonisch meldpunt voor vaste contactpersonen.</li><li>• Systeem bewaking 7x24 uur onder monitoring (indien mogelijk)</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>	Service-tijden: de tijden buiten reguliere service-tijden (service window); Reactietijd: maximaal 30 minuten bij bellen naar het telefonisch meldpunt
<b>Voorwaarden</b>	Voor deze dienst gelden de volgende voorwaarden: <ul style="list-style-type: none"><li>• Hardware reparaties worden tijdens kantoortijden afgehandeld</li></ul>

#### 12.2.5. Onderhoudswindow:

<b>Onderhoudswindow:</b>	Wekelijks, maandagavond vanaf 18.00 uur tot dinsdagmorgen 08.00 uur
--------------------------	---

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

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.

#### 12.2.6. Request Fulfilment

Request fulfillment verwerkt service requests (serviceverleningsverzoeken en vragen) van de gebruikers. Een service request kan bijvoorbeeld het verzoek zijn om een wachtwoord te wijzigen of een aanvraag voor het installeren van een softwareapplicatie op een bepaald werkstation. Omdat deze

verzoeken regelmatig plaatsvinden en weinig risico's met zich meebrengen, worden deze in een afzonderlijk proces afgehandeld. Ook vragen over de dienstverlening zijn service requests.

Het doel van request fulfillment is het managen van de levenscyclus van alle service requests. Service Requests worden via de Helpdesk Portal ontvangen en verwerkt:

- Service Request: aanvraag of toegang tot 1 van de ISSC-producten of diensten.
- Vraag: Een verzoek om ondersteuning, levering, informatie, documentatie, advies of serviceverbetering/klacht

Indien er voor een dienst specifieke Service Requests zijn afgesproken, dan vindt u deze in de specifieke DAP voor deze dienst.

#### 12.2.7. Performance afspraken

Voor de gehele doorlooptijd van incidenten en Service requests geldt dat de Helpdesk zorgdraagt voor de heldere communicatie naar de melder inclusief terugkoppeling en zij bewaakt de voortgang van het oplos proces van het verzoek.

#### 12.2.8. Probleem management

Een probleem is een onbekende oorzaak van één of meer incidenten. Het proces probleem management gaat op een gestructureerde wijze om met bundelen van incidenten, en het proactief voorkomen van een probleem.

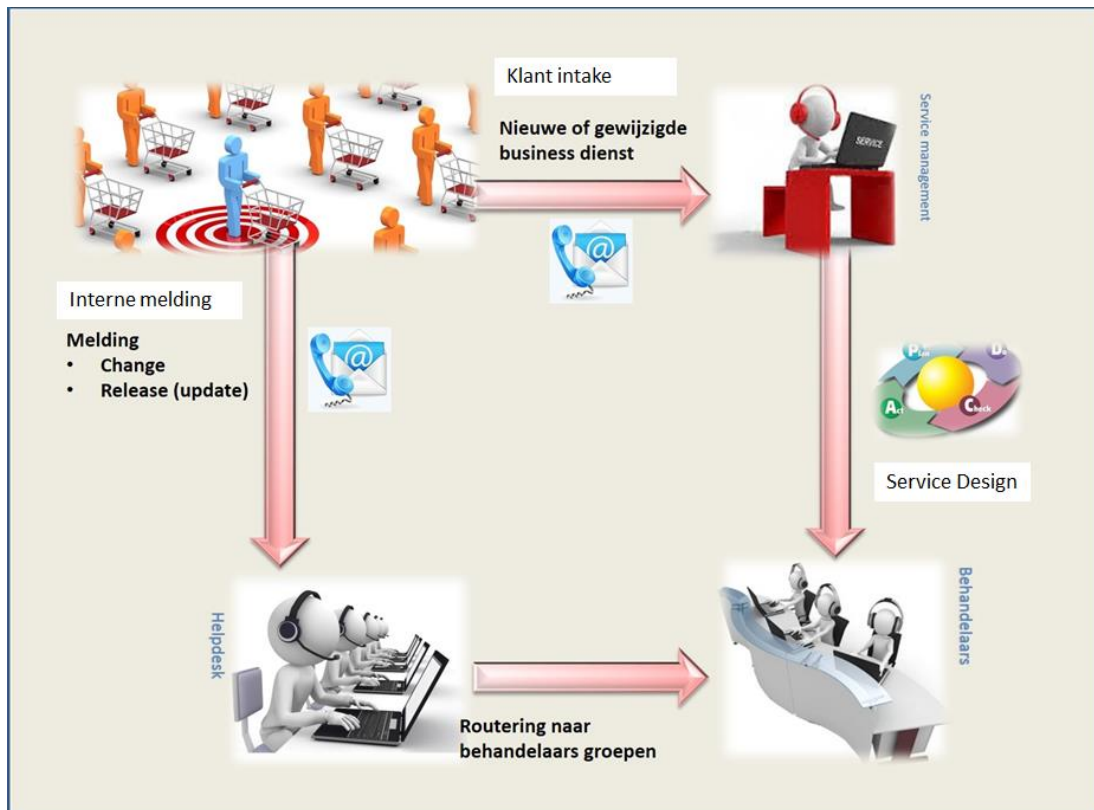
##### Afspraken

Onderwerp	Afspraak	Verantwoordelijk
Reactief probleem management	Na elk Kritisch incident wordt gezocht naar de oorzaak van het incident en worden voorstellen geïnitieerd om de situatie te verbeteren of te corrigeren. Streven is om een concept RCA-document op te leveren met een eerste analyse binnen 5 werkdagen.	ISSC
Proactief probleem management	Op regelmatige basis wordt onderzoek gedaan naar zwakke plekken in de infrastructuur en worden voorstellen gedaan om deze weg te nemen	ISSC

#### 12.2.9. Nieuwe of gewijzigde dienstverlening

Nieuwe of gewijzigde dienstverlening wordt aangevraagd door informatiemanagers en ICT contactpersonen. Indien een nieuwe business service of een wijziging op een bestaande Business service wordt aangevraagd, wordt door service mgt het klant intake proces opgestart, dat resulteert in een voorstel aan de klant. Bij wijzigingen op Business services die binnen DNO vallen wordt een impact analyse in het interne meldingen proces uitgevoerd. De uitvoering van de wijziging vindt vervolgens plaats in change mgt of release mgt.

In het klant intake proces zal de informatiemanager ICT via Servicemanagement nieuwe diensten of wijzigingen in bepaalde diensten aanvragen. Het uitvragen van de requirements en het opstarten van de global impact analyse is onderdeel van het klant intake proces, dat resulteert in een voorstel aan de klant. Indien akkoord wordt de nieuwe of gewijzigde dienst ontworpen, gebouwd en getest in het servicedesign proces, en d.m.v. het change mgt proces in productie gebracht.



#### 12.2.10. Klant intake proces

Voor een gecontroleerde aanmelding en verwerking van verzoeken heeft ISSC het ‘Klant Intake Proces’ gedefinieerd. Hiermee worden klantvragen betreffende nieuwe en/of gewijzigde dienstverlening op een kwantitatieve en kwalitatieve wijze geïnventariseerd d.m.v. een globale impact analyse. Het gaat hierbij om alle vragen die leiden tot nieuwe of gewijzigde business diensten.

Indien er behoefte is aan een nieuwe of te wijzigen business dienst, wordt contact opgenomen met de Servicemanager. Deze zal het Klant Intake proces opstarten. Na inventarisatie van de klantvraag vindt een globale impact analyse plaats die een voorstel geeft voor de verdere aanpak. Het voorstel wordt na interne autorisatie aan de klant voorgelegd. Het vervolg kan bestaan uit een eenvoudige wijziging, een servicedesign traject (evt. project) of een nieuwe release.

#### 12.2.11. Change management

Een change (technische change) is in deze context het resultaat van de vertaling van een behoefte in systeem requirements. Change management draagt er zorg voor dat wijzigingen op de ICT-infrastructuur (ICT-apparatuur en -diensten) efficiënt en effectief worden doorgevoerd met zo min mogelijk verstoring van de kwaliteit van de dienstverlening, zodat deze dienstverlening blijft voldoen aan de eisen die hieraan zijn gesteld.

Een change is in deze een bekende actie met risico of gevolgen voor de dienstverlening of verandering in het ontwerp van de dienstverlening of ICT-infrastructuur. De analysefase om te bepalen wat er moet worden gedaan gaat aan de change vooraf.

#### Meetcriteria

Omschrijving en meetmethodiek	Norm	Verantwoordelijk
Uitvoeren van wijziging m.b.t afgesproken	Minimaal 85% van de opdrachten is op tijd in relatie tot de overeengekomen opleverdatum. Dit is incl.	ISSC

opleverdatum	technische systeemdokumentatie	
Aantallen malen fallback scenario uitgevoerd	Maximaal 10% van het aantal wijzigingen (spoedwijzigingen niet meegeteld)	ISSC

### Afspraken

Onderwerp	Afspraak	Verantwoordelijk
Autorisatie	T.a.v. wijzigingen wordt een altijd up-to-date overzicht beschikbaar gesteld aan het ISSC van geautoriseerde personen. Alleen deze personen mogen een wijziging goedkeuren met inachtneming van de risico's voor de ICT-diensten	
Impact	De impact van de wijzigingen dient van tevoren op beschikbaarheids-, capaciteits-, continuïteits- en beveiligingsaspecten, evenals (eind)gebruikersaspecten te worden getoetst door de indiener van de wijziging. Daarnaast is het van belang dat, voorafgaand aan een wijziging, alle aspecten worden geïdentificeerd die eveneens een wijziging dienen te ondergaan of worden beïnvloed als gevolg van de wijziging	
Acceptatie, filteren, classificeren	Volledige en up-to-date informatie beschikbaar in het registratiesysteem	ISSC
Back out/fallback-scenario	De uitvoerder heeft altijd een plan klaar, om terug te kunnen keren naar de oorspronkelijke situatie	ISSC
Coördinatie	Coördinatie van de bouw, test en implementatie van de wijziging	
Spoed wijzigingen	Doorvoeren van een spoedwijziging bij het in gevaar komen van de kritische diensten, bijvoorbeeld een beveiligingsupdate. Spoedwijzigingen wijken af van de normale procedures, omdat voor dit soort wijzigingen de benodigde middelen meteen moeten worden vrijgemaakt. Achteraf worden overgeslagen stappen in het standaard proces alsnog uitgevoerd.	ISSC

## 12.2.12. Securitymanagement

Vanuit Informatiebeveiligingsoogpunt worden door het ISSC incidentrapportages gemaakt in de volgende gevallen:

- Niet verklaarbare onregelmatigheden in logfiles van systemen en applicaties;
- Falen van een integriteitcontrole t.b.v. een informatiesysteem of informatiebron;
- Verlies van een informatiebron;
- Ongeplande uitval van informatiesystemen langer dan vijf minuten;
- (Vermoedelijke) inbraak op een systeem;
- (Vermoeden van) misbruik van een systeem of gegevens door een legitieme gebruiker;
- (Vermoeden van) een grote virusuitbraak op het universitaire- en/of lokale netwerk;
- (Mogelijk) zeer bedreigende virus- malware of ransomware-uitbraak.

In het geval dat het niet alleen om een beveiligingsincident gaat maar er (mogelijk) ook persoonsgegevens geëkt zijn moet ook een datalekformulier worden ingevuld.

Alle geconstateerde security-incidenten dienen gemeld te worden aan CERT-LEI abuse@leidenuniv.nl (dit is het gebruikelijke email-adres wat op Internet gebruikt wordt om security-incidenten te melden) of via de Helpdesk. Daarnaast is er een telefoon voor CERT-LEI 1955.

## 12.2.13. Escalatie management

In sommige situaties hebben individuen niet het mandaat om namens hun organisatie een beslissing te nemen. Of in sommige situaties is een ernstig verschil van inzicht of onvrede ontstaan over het (niet) nakomen van afspraken of procedures. In die (uitzonderlijke) gevallen kan er besloten worden tot escalatie.

Het doel van het escalatieproces is het adequaat kunnen reageren op ernstige verschillen van inzicht of onvrede over het (niet) nakomen van afspraken of procedures. Als leidende gedragsregel bij een verschil van inzicht of onvrede over het (niet) nakomen van afspraken of procedures geldt:

- Eerst overleggen,
- Dan escaleren en informeren

### Stap 1 overleggen

<b>Wat</b>	Bespreken en zoeken van een oplossing over het verschil van inzicht of onvrede over het (niet) nakomen van afspraken en procedures
<b>Wanneer</b>	Zo snel mogelijk bij ontstaan van verschil van inzicht en onvrede
<b>Wie</b>	De direct betrokkenen
<b>Hoe</b>	Bilateraal overleg

### Stap 2 Escaleren en informeren

<b>Wat</b>	Escalatie naar opvolgend niveau wanneer het verschil van inzicht of de onvrede over het (niet) nakomen van afspraken en procedures tussen de direct betrokkenen niet kan worden opgelost.	
<b>Wanneer</b>	Wanneer het verschil van inzicht of de onvrede over het (niet) nakomen van afspraken en procedures tussen de direct betrokkenen niet kan worden opgelost.	
<b>Wie</b>	Bij escalatie gelden de volgende communicatie aanspreekpunten:	
	Gebruiker, ICT-contactpersoon	Helpdesk
	Informatiemanager, Hoofd Functioneel beheer	Service manager/ Teamleider/Coordinator
	Directeur organisatie	Afdelingshoofd/Directeur ISSC

Hoe	<p>De direct betrokkenen bij ISSC en de klant informeren elkaar over de keuze voor escalatie. Indien de klant of het ISSC een escalatie wil starten, wordt dit gemeld via de ISSC-helpdesk. Alle escalatiemeldingen worden geregistreerd in Topdesk, bij een bestaand ticket indien mogelijk. De helpdesk medewerker escaleert vervolgens via horizontale of verticale lijn.</p> <p>Eventueel kunnen beheerders en Servicemanagers telefonisch contact opnemen met elkaar indien er dispuut of onduidelijkheid is, en de aanleiding en aard van de escalatie toelichten. Naar redelijkheid, zullen zij zorgen voor aanvullende maatregelen om een wenselijker prioriteit aan het incident toe te kennen of verdere escalatie opstarten. Bij voorkeur vindt het contact persoonlijk en zoveel mogelijk op gelijkwaardig (escalatie)niveau plaats.</p>
-----	--

#### 12.2.14. Derde partijen

Indien het contract met een derde partij in handen is van de opdrachtgever, en wenst dat ISSC deze partij aanstuurt moeten specifieke afspraken hierover worden vastgelegd in de DNO voor deze dienst (mandaat) en DAP.

### 12.3. Overige afspraken

#### 12.3.1. Diefstal of 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.

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.

#### 12.3.2. Calamiteiten of schade door overmacht

Indien er bij calamiteiten en/of schade door overmacht (brand, natuurrampen, Maleware, DDOS aanvallen, etc.) 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.

### 12.4. 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

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.

## 12.5. Derden partijen

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

## 12.6. 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).

## 12.7. 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.

### 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>Beheer domeinen</b>					
<b>Functioneel beheer</b>					
Functioneel beheer		offerte	stuk	jaar	Afhankelijk van wensen
<b>Applicatie beheer</b>					
Applicatieontwikkeling		offerte	stuk	jaar	Afhankelijk van wensen
Applicatie-hosting		offerte	stuk	jaar	Afhankelijk van wensen
<b>Infrastructuur management</b>					
Database hosting		offerte	stuk	jaar	Afhankelijk van wensen
Server hosting	Productie	€ 6.350,00	stuk	jaar	
	Ontwikkel, Test of Acceptatie	€ 3.175,00	stuk	jaar	
Virtuele server (VS)	VS-16	€ 1.055,00	stuk	jaar	CPU: 1 - 2 Memory: 1 - 16 GB Storage: 32 GB
	VS-32	€ 1.490,00	stuk	jaar	CPU: 3 - 4 Memory: 1 - 32 GB Storage: 32 GB
	VS-64	€ 2.224,00	stuk	jaar	CPU: 5 - 8 Memory: 1 - 64 GB

					Storage: 64 GB
	Uitbreiding geheugen	€ 43,00	GB	jaar	
<b>Fysieke server</b>	hardware	offerte			afschrijvingskosten of eenmalig hardware kosten
	onderhoud	offerte	stuk	jaar	na garantie periode
<b>Cloud Infrastructuur (Azure)</b>	Afname resources	verbruik	stuk	jaar	De kosten van de producten zijn te vinden op het Internet in de Azure prijzen calculator
<b>Semi managed server (voorwaarden)</b>		€ 0,00	stuk	jaar	
<b>Housing</b>	Universitaire organisaties	€ 0,00	stuk	jaar	
	niet universitaire organisaties	€ 10.000,00	19" Rack	jaar	
<b>Toegang applicatiebeheer/leveranciers</b>		€ 845,00	stuk	jaar	
<b>Gegevensopslag - Informatiesystemen</b>	hoge snelheid	€ 3,00	GB	jaar	
	normale snelheid	€ 1,00	GB	jaar	
<b>Mijn IT services</b>					
<b>User Accounts</b>		€ 0,00	stuk	jaar	
<b>User accounts A5 Licentie</b>		€ 95,97	stuk	jaar	Extra Microsoft 365 functionaliteiten
<b>Microsoft 365 applicaties</b>		€ 0,00	stuk	jaar	In werkplek inbegrepen.
<b>E-Mail voor medewerkers en studenten</b>		€ 0,00	stuk	jaar	In werkplek inbegrepen.
<b>Mail Relay - SMTP</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 aansluitingen</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>WiFi (Netwerk draadloos Internet)</b>	universitaire organisaties	€ 0,00	stuk	jaar	
	niet universitaire organisaties	offerte	stuk	jaar	
	Bekabeling/Outlet	kostprijs		eenmalig	aanleg en/of verplaatsen van de bekabeling / outlet('s) ten behoeve AP('s) en de bevestiging.
<b>Eduroam Visitor Access</b>		€ 0,00	stuk	jaar	
<b>Gegevensopslag</b>	medewerkers	€ 1,00	GB	jaar	Gebruikte capaciteit minus 20 GB per medewerker (per organisatie)
	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 (SFTP)</b>		€ 0,00	stuk	jaar	
<b>EduVPN (Veilig internet verbinding)</b>		€ 0,00	stuk	jaar	
<b>Remote Werkplek</b>		€ 0,00	stuk	jaar	In werkplektarief inbegrepen
<b>Terminal Server voor remote Linux</b>		€ 0,00	stuk	jaar	In werkplektarief inbegrepen

<b>gebruikers</b>					
<b>ICT-Selfservice portaal</b>		€ 0,00	stuk	jaar	In werkplektarief inbegrepen
<b>IPAD-dienstverlening</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>Cloudopslag - ResearchDrive</b>		€ 180,00	TB	jaar	voor data na de eerste TB van een project
<b>Nodegoat</b>		€ 5.000,00	stuk	jaar	Kosten per instance
<b>Gitlab respository</b>		€ 0,00	stuk	jaar	
<b>Business IT services</b>					
<b>Corporate website - Bloomreach</b>		€ 0,00	stuk	jaar	Concern systeem
<b>Website ontwikkeling en hosting - Craft</b>	Hosting kosten per site	€ 403,00	stuk	jaar	
<b>TOPdesk</b>		€ 0,00	stuk	jaar	Concern systeem
<b>Helpdesk</b>	Helpdesk t.b.v. externe klantdiensten	€ 1.223,00	stuk	jaar	
	Helpdesk t.b.v. ISSC diensten	€ 0,00	stuk	jaar	
<b>Helpdesk portal</b>		€ 0,00	stuk	jaar	Concern systeem
<b>Jira</b>	Repository	€ 0,00	stuk	jaar	Concern systeem
<b>Confluence</b>	Repository	€ 0,00	stuk	jaar	Intern gebruik
<b>Public Confluence</b>	Repository	€ 160,00	toegang	jaar	per gebruiker/beheerder

<b>Technische IT services</b>					
<b>Netwerk aansluiting bekabeld (wandcontactdoos)</b>	aansluitpunt apparaat	€ 164,00	stuk	jaar	
<b>Netwerk Pinautomaat aansluiting</b>	aansluitpunt Pinautomaat	€ 164,00	stuk	jaar	
<b>Netwerk Kassa aansluiting</b>	aansluitpunt Kassa	€ 164,00	stuk	jaar	
<b>Netwerk Lokaal (VLAN)</b>	per aansluitpunt apparaat	€ 164,00	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	
	installatie werkzaamheden	offerte		eenmalig	
<b>Remote toegang via SSH gateway</b>		€ 0,00	stuk	jaar	In werkplektarief inbegrepen
<b>VPN beheerportal</b>		€ 200,00	stuk	jaar	
<b>Domein Registratie</b>		€ 0,00	stuk	jaar	(sub)domein Leidenuniv.nl
		€ 0,00	stuk	jaar	niet universitaire domeinen
<b>Web hosting (Shared)</b>	gedeeld platform	€ 246,00	stuk	jaar	Gegevensopslag 10 GB Dataverkeer onbeperkt (Fair Use)
<b>Beveiligingscertificaten</b>		€ 0,00	stuk	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>				
	Consultancy (Ontwikkelaar)	€ 67,00	uur		
	Projectmanager/Architect/ Security-officer	€ 100,00	uur		
	Servicemanager	€ 89,00	uur		
	Applicatie- en Databasebeheerder	€ 74,00	uur		
	Netwerk- en Serverbeheerder	€ 74,00	uur		
	Werkplekondersteuner (op locatie)	€ 63,00	uur		
	Helpdesk-en Logistiek medewerker	€ 56,00	uur		
<b>Desktop computing en printen</b>					
<b>Werkplek - (Semi) managed</b>	hardware	kostprijs	stuk	eenmalig	werkplek apparatuur
	beheerde configuratie	€ 1.193,00	medewerker	jaar	aantal wordt Jaarlijks budgettair vastgesteld
		€ 60,00	student	jaar	aantal wordt Jaarlijks budgettair vastgesteld
	externe organisatie	€ 1.025,00	werkplek	jaar	telling werkplekken
Open werkplek -Semi managed		€ 0,00	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)



Remote toegang op Windows werkplek (RDS)	Licentieserver:	€ 214,00	stuk	jaar	Campus licenties
		€ 0,00	stuk	jaar	In werkplektarief inbegrepen
Studenten werkplek bezetting	beheer	€ 0,00	stuk	jaar	In werkplektarief inbegrepen
Single user rekenkracht (SURKO)	beheer	€ 50,00	stuk	4 weken	
	beheer	€ 100,00	stuk	8 weken	
<b>Printen</b>	beheer	€ 0,00	stuk	jaar	
	hardware	kostprijs	stuk	eenmalig	incl. 3 jaar onsite garantie
	onderhoud	kostprijs	stuk	jaar	na garantie periode (optioneel)
<b>Aanschaf ICT-Middelen en Contractbeheer</b>					
ICT Hard- en software (verkoop)		€ 0,00	stuk	jaar	kostprijs, afhankelijk van wensen
ICT Contractbeheer		€ 0,00	stuk	jaar	kostprijs, afhankelijk van wensen
<b>Communicatie en samenwerken</b>					
<b>Digital Signage (Scala)</b>	beheer	€ 398,00	stuk	jaar	Inclusief licentie Player (1 Player is 2 kanalen)
	hardware	offerte	stuk	eenmalig	Aanschaf Beeldscherm(en)/PC's Beeldscherm ophang materialen Training gebruikers (indien gewenst)
<b>SharePoint - Teamsite</b>	beheer	€ 0,00	stuk	jaar	Fair use
	dataopslag	gebruik	GB	jaar	
<b>Power BI</b>	Gateway naar On-premises bronnen	€ 0,00	stuk	jaar	
<b>Service die u kunt verwachten</b>					

<b>Stand-by-regeling (Consigne)</b>		€ 952,00	stuk	jaar	per bewaakt systeem
-------------------------------------	--	----------	------	------	---------------------