Specifieke Voorwaarden
Standaard Ondersteuningsdiensten

Deze Specifieke Voorwaarden Standaard Ondersteuningsdiensten vormen een aanvulling op en prevaleren over de Algemene Voorwaarden, **hier** beschikbaar, de Specifieke Voorwaarden Diensten, **hier** beschikbaar, en de Specifieke Voorwaarden Software, **hier** beschikbaar.

Termen met een hoofdletter die hierin worden gebruikt maar niet anderszins zijn gedefinieerd, hebben de betekenis die eraan wordt gegeven in voornoemde Voorwaarden.

---

1. **Algemeen.** Onder voorbehoud van een geldige Bestelling levert Onderneming Standaard Ondersteuningsdiensten ("Ondersteuning") aan klanten in overeenstemming met deze Specifieke Voorwaarden Standaard Ondersteuningsdiensten.

2. **Ondersteuning.** Ondersteuning wordt geleverd door Onderneming's Customer Care Center ("Customer Care Center") voor:

   - Onderneming's integratiediensten ("Integratiediensten"); en/of
   - Klant's gebruik van cloud-gebaseerde oplossingen van derden, waarvoor Klant een gebruikslicentie heeft verkregen onder de licentie- en ondersteuningsvoorwaarden van de betreffende derde partij (tenzij Ondernemer en Klant schriftelijk anders zijn overeengekomen) ("Product van Derden"); en/of
   - Configuratie van een Product van Derden door Onderneming; en/of
   - Software van Onderneming, waarvoor Klant een gebruikslicentie heeft aangeschaft ("Software").

2.1. Beschikbaarheid Customer Care Center. Voor het indienen van verzoeken tot Ondersteuning, is het Customer Care Center bereikbaar via telefoon, email of – bij voorkeur - via Onderneming's Self-Service Portaal ("Self Service Portaal") tijdens normale kantooruren (8.30 's ochtends tot 17.30 's middags Nederlandse tijd).

Self-Service	https://onitnow.xurrent.com
Telefoon	+31 (0)85 0046154
Email	support@onitnow.nl

***OPMERKING**: Indien een verzoek met prioriteitsniveau "Top" betrekking heeft op een Product van Derden (volledige onbeschikbaarheid) buiten de normale kantooruren, dient de Klant rechtstreeks contact op te nemen met de betreffende derde partij via diens ondersteuningskanalen.*

2.2. Verzoek Beheer. Onderneming ondersteunt haar klanten vanuit het Customer Care Center en behandelt 3 soorten verzoeken:

Verzoek tot Oplossing Incident (Incident)	Dient gemeld te worden vanuit de Klantomgeving gekoppeld aan de omgeving van Onderneming, telefonisch bij het Customer Care Center of via het Self Service Portaal. Het Incident dient zo volledig mogelijk door Klant te worden beschreven met voldoende details om reproductie door Onderneming mogelijk te maken. Onderneming behandelt het Incident overeenkomstig met het toepasselijke Prioriteitsniveau zoals hieronder aangegeven.

***OPMERKING:** Indien het Incident is veroorzaakt door een Product van Derden, zal Onderneming het verzoek escaleren naar de betreffende derde partij de afhandeling van het Incident blijven opvolgen (Break-Fix Ondersteuning).*

Verzoek tot Informatie	Dient gemeld te worden op dezelfde wijze als een Incident. Een Verzoek tot Informatie wordt door Onderneming afgehandeld zonder dat hieraan een Prioriteitsniveau wordt toegekend.
Verzoek tot Wijziging	Dient gemeld te worden op dezelfde wijze als een Incident. Een Verzoek tot Wijziging maakt geen onderdeel uit van Ondersteuning en kan onderworpen zijn aan een afzonderlijke overeenkomst.

***OPMERKING:** Indien het Verzoek tot Wijziging de standard functionaliteit van een Product van Derden betreft, zal Onderneming het verzoek escaleren naar de betreffende derde partij.*

2.3. Probleem Beheer. Wanneer productieverstorende Incidenten herhaaldelijk optreden, start het Customer Care Center een analyse door middel van een probleemregistratie om mogelijke onderliggende oorzaken vast te stellen. Indien uit deze analyse blijkt dat de Incidenten met elkaar verband houden, wordt een hoofdoorzaakanalyse uitgevoerd. Het RCA-rapport dat hieruit voortkomt, wordt aan de probleemregistratie toegevoegd.

2.4. Beveiliging Beheer. Onderneming heeft technische en organisatorische maatregelen getroffen om te voldoen aan de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Daarnaast heeft Onderneming een aparte gegevensbeschermingsdienst ingericht ter ondersteuning van gegevensprivacyprocessen.

2.5. Beschikbaarheid & Capaciteit Beheer.

OPMERKING: *Dit is uitsluitend van toepassing op het dagelijkse gebruik van het Product van Derden door Klant. Indien de derde partij daarin voorziet, kunnen Beschikbaarheid en prestaties van het Product van Derden worden gemonitord via de statuspagina van die derde partij.*

2.6. Reactie & Resolutie Doelstellingen Customer Care Center.

Top impact verzoeken binnen doelstelling: 100 % / Verzoeken met lage, gemiddelde en hoge impact binnen doelstelling: >=80%

Priority Level	Prioriteit Criteria	Ondersteuningsuren 9 x 5 (Nederlandse tijd)	Reactie Tijd *	Resolutie Tijd **
Top (1)	Diensten down voor meerdere Gebruikers	Ma t/m Vrij 08.30 tot 17.30	Max. 1 uur	Max. 4 uren
Hoog (2)	Diensten verslechterd voor meerdere Gebruikers	Ma t/m Vrij 08.30 tot 17.30	Max. 9 uren	Max. 18 uren
Gemiddeld (3)	Diensten down voor Een Gebruiker	Ma t/m Vrij 08.30 tot 17.30	Max. 18 uren	Max. 45 uren
Laag (4)	Diensten verslechterd voor Een Gebruiker	Ma t/m Vrij 08:30 tot 17:30	Max. 18 uren	Max. 90 uren

** Reactie Tijd en Resolutie Tijden worden uitsluitend berekend gedurende de Ondersteuningsuren.*

*** Resolutie Tijd is gebaseerd op een door Onderneming geleverde oplossing, die ook kan bestaan uit een workaround, en gaat in nadat de hoofdoorzaak is vastgesteld. Resolutie Tijden zijn uitsluitend van toepassing op de Integratiediensten en Software; voor Producten van Derden gelden de "resolutie targets" van de betreffende derde partij.*

2.7. Rapportage. Periodiek vindt een evaluatie plaats tussen de betrokken vertegenwoordigers van Klant en Onderneming met betrekking tot aan Klant geleverde Ondersteuning. De operationele prestaties van de Ondersteuning worden besproken aan de hand van het dashboard dat Onderneming voor dit doel heeft ingericht. Dit dashboard bevat gegevens die zijn verzameld op basis van de geleverde Ondersteuning.

2.8. Taken en verantwoordelijkheden.

1ste lijn Ondersteuning	Verantwoordelijk voor de registratie van het verzoek, het toezicht daarop en het waarborgen van de volledigheid van de verzoeken.
2de lijn Ondersteuning	Verantwoordelijk voor het analyseren en oplossen van Incidenten op aanwijzing van de Ondersteuning Coördinator.
Ondersteuning Coördinator	Houdt toezicht op de afhandeling van alle inkomende Incidenten en verzoeken.
Service Support Manager	Algehele verantwoordelijkheid voor het Customer Care Center en escalatiecontact.

2.9. Geschillen en Escalaties. Bij geschillen en/of escalaties geldt het volgende escalatiemodel:

Eerste lijn escalatie	Service Support Manager: Jan Blanke (j.blanke@onitnow.nl)
Tweede lijn escalatie	COO: Peter van Velzen (p.vanvelzen@onitnow.nl)

Ook bereikbaar via het Ondersteuningstelefoonnummer +31 (0)85 0046154.

3. Service Niveaus van toepassing op de Integratiediensten. In aanvulling op de onder 2. beschreven Ondersteuning, zijn de volgende Service Niveaus uitsluitend van toepassing op de Integratiediensten.

3.1. Samenvatting.

Korte omschrijving	**Integratiediensten gehost door Onderneming** Het standaard serviceniveau voor de Integratiediensten biedt een beschikbaarheidsdoel van 99,5% tijdens de Ondersteuningsuren en 95% buiten de Ondersteuningsuren. De resolutiedoelstelling voor een verstoring van de Integratiediensten (d.w.z. een Incident waardoor meerdere Gebruikers de Integratiediensten niet kunnen gebruiken) is vier (4) Ondersteuningsuren. In het geval van een *disaster* in de zin van *IT Service Continuity Management* worden de Integratiediensten automatisch hersteld op de continuïteitslocatie.
Integratiediensten uren	24 x 7 (maandag t/m zondag)
Ondersteuningsuren	Maandag t/m vrijdag van 8.30 's ochtends tot 17.30 's middags (Nederlandse tijd)

Betrouwbaarheid	<=3 onderbrekingen / maand
Korte omschrijving	**Integratiediensten niet door Onderneming gehost** Voor installaties van het integratieplatform die niet door Onderneming gehost worden, gelden de volgende serviceniveaus en responstijden voor Fouten die uitsluitend kunnen worden herleid tot de Integratiediensten en niet voor Fouten die verband houden met de infrastructuur van Klant (hardware en besturingssysteem). Klant is te allen tijde verantwoordelijk voor de juiste werking van de infrastructuur en voor de tijdige implementatie van updates op het besturingssysteem. Updates dienen altijd vooraf met Onderneming te worden afgestemd voordat ze worden geïmplementeerd. Dit geldt eveneens voor beveiligingsupdates. Het standaard serviceniveau voor de Integratiediensten biedt een beschikbaarheidsdoel van 97,5% tijdens de Ondersteuningsuren. De resolutiedoelstelling voor een verstoring van de Integratiediensten (d.w.z. een Incident waardoor meerdere Gebruikers de Integratiediensten niet kunnen gebruiken) is vier (4) Ondersteuningsuren. In het geval van een *distaster* in de zin van *IT Service Continuity Management* worden de Integratiediensten automatisch hersteld op de continuïteitslocatie, welke locatie afhankelijk is van de plaats waar de Integratiediensten zich bevinden.
Integratiediensten uren	24 x 7 (maandag t/m zondag)
Ondersteuningsuren	Maandag t/m vrijdag van 8.30 ’s ochtends tot 17.30 ’s middags (Nederlandse tijd)
Betrouwbaarheid	<=3 onderbrekingen / maand

3.2. Reactie & Resolutie Doelstellingen Integratiediensten.

Top impact verzoeken binnen doelstelling: 100 % / Verzoeken met lage, gemiddelde en hoge impact binnen doelstelling: >=80%

Priority Level	Prioriteit Criteria	Ondersteuningsuren 9 x 5 (Nederlandse tijd)	Reactie Tijd *	Resolutie Tijd **
Top (1)	Integratiediensten down for meerdere Gebruikers	Ma t/m Vrij 08.30 tot 17.30	Max. 1 uur	Max. 4 uren
Hoog (2)	Integratiediensten verslechterd voor meerdere Gebruikers	Ma t/m Vrij 08.30 tot 17.30	Max. 9 uren	Max. 18 uren
Gemiddeld (3)	Integratiediensten down voor Een Gebruiker	Ma t/m Vrij 08.30 tot 17.30	Max. 18 uren	Max. 45 uren
Laag (4)	Integratiediensten verslechterd voor Een Gebruiker	Ma t/m Vrij 08:30 tot 17:30	Max. 18 uren	Max. 90 uren

** Reactie Tijd en Resolutie Tijden worden uitsluitend berekend gedurende de Ondersteuningsuren.*

*** Resolutie Tijd is gebaseerd op een door Onderneming geleverde oplossing, die ook kan bestaan uit een workaround, en gaat in nadat de hoofdoorzaak is vastgesteld. Resolutie Tijden zijn uitsluitend van toepassing op de Integratiediensten en Software; voor Producten van Derden gelden de “resolutie targets” van de betreffende derde partij.*

3.3. Vereisten.

Vereisten	Om de Ondersteuning correct te kunnen uitvoeren, dient Klant’s verzoek om Ondersteuning duidelijk en gedetailleerd zijn en alle informatie te bevatten, die nodig is om het onderzoek te kunnen starten. Onderneming kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schendingen van de Service Level Targets (SLTs), die het gevolg zijn van het niet voldoen van Klant’s organisatie aan dit vereiste.
Uitsluitingen	Onderneming kan niet verantwoordelijk of aansprakelijk worden gesteld voor de prestaties van het internet. Een voorbeeld hiervan is het niet goed functioneren van de netwerkconnectiviteit tussen de integratieplatformomgeving en de omgeving van Klant, met waardoor de prestatiedoelstelling niet wordt gehaald of de Integratiediensten niet toegankelijk zijn.
Service Levels evaluatie	Tijdens elke Service Level evaluatievergadering wordt speciale aandacht worden besteed aan SLT's die tijdens de voorafgaande Service Level -evaluatieperiode zijn geschonden.
Analyse Onderliggende	Wanneer een SLT (bijv. Beschikbaarheid of Resolutie Tijd) wordt geschonden, kan Klant Onderneming schriftelijk verzoeken een rapport te verstrekken waarin wordt toegelicht wat de hoofdoorzaak van de schending(en) is en welke maatregelen worden

Oorzaak genomen om herhaling in de toekomst te voorkomen. Voor "Top"-Incidenten voert Onderneming altijd proactief een RCA uit. Een dergelijk rapport wordt binnen 1 maand na ontvangst van het verzoek van Klant om Ondersteuning verstrekt.

Beëindiging Tenzij schriftelijk anders overeengekomen tussen Onderneming en Klant, wordt Ondersteuning geleverd gedurende een periode van twaalf (12) maanden vanaf de "*go live*" van de Integratiediensten. Deze periode wordt automatisch verlengd aan het einde van de op dat moment geldende termijn, tenzij een van beide partijen ten minste (twee) 2 maanden voor de betreffende verlengingsdatum aan de andere partij schriftelijk kenbaar heeft gemaakt per de komende vervaldatum te willen beeindigen.

4. **Onderhoud op Software.** In aanvulling op de onder 2. beschreven Ondersteuning hanteert Onderneming een onderhoudsvenster voor de uitvoering van noodzakelijke aanpassingen en verbeteringen aan de Software. Deze worden uitgevoerd buiten het standaard servicevenster:

Onderhoudsvenster:	Maandag tot en met zondag tussen 20 uur 's avonds en 06 uur 's ochtends
Melding Onderhoud (buiten Onderhoud Venster):	een (1) week (werkdagen) voor aanvang

5. ***Level 1 Support* Producten van Derden.** Onderneming levert *Level 1* ondersteuning op Producten van Derden als onderdeel van het standaard ondersteuningsmodel van de betreffende derde partij. *Level 1* ondersteuning omvat het fungeren als eerste aanspreekpunt voor technische assistentie aan Klant, het beantwoorden van basisvragen en het oplossen van eenvoudige problemen ('Break-Fix Support'). Verzoeken die een hoger niveau van ondersteuning vereisen, worden geëscaleerd naar de betreffende derde partij, die verdere assistentie zal verlenen. Onderneming is uitsluitend verantwoordelijk voor Break-Fix Support en niet voor de directe oplossing van problemen met Producten van Derde(n), die verder gaan dan *Level 1* ondersteuning. Een kopie van de meest recente beschrijving van de ondersteuning voor Producten van Derde(n) kan op schriftelijk verzoek aan het Customer Care Center aan Klant worden verstrekt. De ondersteuningsvoorwaarden van de derde partij kunnen worden gewijzigd, waarvoor Onderneming niet verantwoordelijk kan worden gehouden.

6. **Beperkingen in Ondersteuning.** De volgende situaties vallen buiten de reikwijdte van de Ondersteuning:

- Verstoringen veroorzaakt door hardwareproblemen binnen de infrastructuur van Klant. Dit omvat, maar is niet beperkt tot, netwerk- en internetproblemen, niet functionerende of defecte werkstations, enzovoort.
- Verstoringen veroorzaakt door (gewijzigde) instellingen, updates, of installaties van Producten van Derden.
- Verstoringen veroorzaakt door onvoldoende of onjuiste beheeractiviteiten van Klant. Dit omvat, maar is niet beperkt tot, het beperken van rechten, het ontbreken van onderhoudsplannen enzovoort.
- Voor Software, vragen met betrekking tot het beheer of de configuratie van Producten van Derden, inclusief software, die vereist is voor het gebruik van Software. Dit omvat, maar is niet beperkt tot, vragen over het beheer of de configuratie van Microsoft Windows OS, Microsoft SQL Server, Microsoft Exchange Server, Microsoft SharePoint Server, enzovoort.

7. **Feestdagen.** Gedurende de volgende feestdagen zal het Ondersteuningsteam van Onderneming geen Ondersteuning leveren:

- 1 januari
- 1e en 2e Paasdag
- Koningsdag
- Bevrijdingsdag
- Hemelvaartdag
- 1e en 2e Pinkserdag
- 25 en 26 December

8. **Wijzigingen in Standaard Ondersteuning Voorwaarden.** De Specifieke Voorwaarden Standaard Ondersteuningsdiensten kunnen van tijd tot tijd naar eigen goeddunken van Onderneming worden bijgewerkt of gewijzigd.