

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:

- Software van Onderneming, waarvoor Klant een gebruikslicentie heeft aangeschaft; en/of
- Onderneming's eigen integratiediensten ("[Integratiediensten](#)"); en/of
- Klant's gebruik van derde partij *cloud-based solutions*, waarvoor Klant een gebruikslicentie heeft aangeschaft onder de licentie- en ondersteuningsvoorwaarden van de betreffende derde partij (tenzij schriftelijk anders overeengekomen tussen Onderneming en Klant) ("[Product van Derde\(n\)](#)"); en/of
- Configuratie van een Product van Derde door Onderneming.

2.1. Beschikbaarheid Customer Care Center. Gedurende normale kantooruren (8.30 's ochtends tot 5.30 's middags Nederlandse tijd) is het Customer Care Center via de telefoon, email of via Onderneming's Self-Service Portaal ("[Self Service Portaal](#)") (voorkeur) te bereiken voor het indienen van verzoeken tot Ondersteuning.

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

OPMERKING: Indien het een Prioriteitsniveau "Top" verzoek voor een Product van Derden (volledig onbeschikbaar) buiten de normale kantooruren betreft, dient Klant direct contact op te nemen met de derde partij via hun 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 omgeving van Klant gekoppeld aan de omgeving van Onderneming, telefonisch aan Customer Care Center of via de Self Service Portaal. Een Incident dient zo volledig mogelijk te worden gemeld aan Onderneming met voldoende details om reproductie door Onderneming mogelijk te maken. Onderneming zal het Incident behandelen in overeenstemming 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 derde partij en zal Onderneming het Incident opvolgen (Break-Fix Ondersteuning).

Verzoek tot Informatie Dient gemeld te worden op dezelfde wijze als een Incident. Een Verzoek tot Informatie wordt door Onderneming behandeld zonder dat er een Prioriteitsniveau van toepassing is.

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 onderhevig zijn aan een afzonderlijke overeenkomst.

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

2.3. Probleem Beheer. Indien productieverstorende Incidenten herhaaldelijk voorkomen, start het Customer Care Center een analyse door middel van een probleemregistratie om potentiële onderliggende oorzaken te bepalen. Indien uit deze analyse blijkt dat de Incidenten aan elkaar gerelateerd zijn, wordt een hoofdoorzaakanalyse gestart. Een RCA-rapport van de analyse wordt toegevoegd aan de probleemregistratie.

2.4. Beveiliging Beheer. Onderneming heeft technische en organisatorische maatregelen genomen om te voldoen aan de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Daarnaast heeft Onderneming een aparte gegevensbeschermingsdienst opgezet ter ondersteuning van gegevensprivacyprocessen (recht om vergeten te worden, enz.).

2.5. Beschikbaarheid & Capaciteit Beheer.

OPMERKING: Dit is alleen van toepassing op het dagelijks gebruik door Klant van het Product van Derden. Beschikbaarheid en prestaties van het Product van Derden zijn via de status pagina van de derde partij, indien beschikbaar, te monitoren.

2.6. Rapportage. Periodiek zal een evaluatie plaatsvinden tussen de betrokken personen aan de zijde van Klant en Onderneming met betrekking tot alle Diensten en Ondersteuning geleverd aan Klant. De operationele prestaties van de Ondersteuning zullen worden besproken op basis van het dashboard dat voor dit doel door Onderneming is opgezet. Het dashboard bevat gegevens die zijn verzameld op basis van de geleverde Ondersteuning.

2.7. Taken en verantwoordelijkheden.

1ste lijn Standaard Ondersteuning	Verantwoordelijk voor de registratie van het verzoek, het toezicht daarop en het waarborgen van de volledigheid van verzoeken.
2de lijn Standaard 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.

2.8. 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: Frank de Jong (f.dejong@onitnow.nl)

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

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

3.1. Samenvatting.

Korte omschrijving	Integratiediensten gehost door Onderneming (cloud)
	Het standaard serviceniveau voor de Integratiediensten biedt een beschikbaarheidsdoel van 99,5% tijdens Ondersteuning kantoortijden van 8.30 's ochtends tot 5.30 's middags Nederlandse tijd (maandag tot en met vrijdag) en 95% buiten kantoortijden. De resolutiedoelstelling van een verstoring van de Integratiediensten (d.w.z. een Incident waardoor meerdere Gebruikers de Integratiediensten niet kunnen gebruiken) is vier (4) Ondersteuning kantooruren. In het geval van een <i>disaster</i> in de zin van <i>IT Service Continuity Management</i> 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 5.30 's middags (Nederlandse tijd)
Betrouwbaarheid	<=3 onderbrekingen / maand
Korte omschrijving	Integratiediensten gehost door Klant op locatie (on premise)
	Voor installaties van het integratieplatform bij Klant op locatie gelden de volgende service niveaus en responstijden voor fouten die alleen kunnen worden herleid tot de Integratiediensten en niet voor fouten die te maken hebben met de infrastructuur van Klant (hardware en besturingssysteem).
	Klant is te allen tijde verantwoordelijk voor de juiste werking van de hardware en de tijdige implementatie van updates op het besturingssysteem. Updates moeten altijd met Onderneming worden besproken voordat ze worden geïmplementeerd. Dit geldt ook voor beveiligingsupdates.
	Het standaard serviceniveau voor de Integratiediensten biedt een beschikbaarheidsdoel van 97,5% tijdens de Ondersteuning kantooruren voor ondersteuning van van 8.30 's ochtends tot 5.30 's middags Nederlandse tijd (maandag tot en met vrijdag). De resolutiedoelstelling van een verstoring van de Integratiediensten (d.w.z. een Incident waardoor meerdere Gebruikers de Integratiediensten niet kunnen gebruiken) is vier (4) Ondersteuning kantooruren. In het geval van een <i>distaster</i> in de zin van <i>IT Service Continuity Management</i> worden de

Integratiediensten automatisch hersteld op de continuïteitslocatie, welke locatie afhankelijk is van 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 5.30 's middags (Nederlandse tijd)

Betrouwbaarheid <=3 onderbrekingen / maand

3.2. Reactie & Resolutie Doelstellingen.

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

Priority Level	Prioriteit Criteria	Ondersteuning Uren 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 zijn van toepassing binnen de Ondersteuning Uren.

** Resolutie Tijd is gebaseerd op een door Onderneming geleverde resolutie, die ook een workaround kan zijn, en begint nadat de hoofdoorzaak is vastgesteld. Resolutie Tijden zijn alleen van toepassing op Ondernemings' eigen Integratiediensten en Software; op Producten van Derden zijn de resolutie targets van de betreffende derde partij van toepassing.

3.3. Vereisten.

Vereisten	Om de Ondersteuning correct te kunnen uitvoeren, dient Klant's verzoek tot Ondersteuning duidelijk en gedetailleerd zijn en alle benodigde informatie bevatten om het onderzoek te kunnen starten. Onderneming kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schendingen van de Service Level Targets (SLTs) veroorzaakt door het niet voldoen van Klant's organisatie aan voornoemde 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 als gevolg dat de prestatiedoelstelling niet wordt gehaald of dat de Integratiediensten niet toegankelijk is.
Service Levels evaluatie	Tijdens elke Service Level evaluatievergadering zal speciale aandacht worden besteed aan SLT's die tijdens de voorafgaande Service Level -evaluatieperiode werden geschonden.
Analyse Onderliggende Oorzaak	Wanneer een SLT (bijv. Beschikbaarheid of Resoluties) wordt geschonden, kan Klant Onderneming schriftelijk verzoeken een rapport te overleggen waarin wordt uitgelegd wat de hoofdoorzaak van de schending(en) is en hoe identieke schendingen in de toekomst kunnen worden voorkomen. Voor "Top"-Incidenten zal altijd proactief een RCA worden uitgevoerd door Onderneming. Een dergelijk rapport zal binnen 1 maand na ontvangst van het verzoek van Klant om Ondersteuning worden afgegeven.
Beëindiging	Tenzij schriftelijk anders overeengekomen tussen Onderneming en Klant, wordt Ondersteuning geleverd gedurende een periode van 12 maanden direct na de "go live" van de Integratiediensten, welke automatisch wordt verlengd aan het einde van de op dat moment geldende periode, tenzij een van beide partijen ten minste 2 maanden voor de op dat moment geldende verlengingsdatum aan de andere partij schriftelijk aangeeft tot beëindiging over te gaan per de komende vervaldatum.

4. Onderhoud op Software van Onderneming.

In aanvulling op de beschrijving van de Ondersteuning onder 2. hanteert Onderneming een onderhoudsvenster voor de uitvoering van noodzakelijke aanpassingen op en verbeteringen aan de Software. Deze zullen worden uitgevoerd buiten het standaard service venster:

Onderhoud Venster:	Maandag tot zondag tussen 20.00 uur en 06.00 uur.
Melding Onderhoud (buiten Onderhoud Venster):	een (1) week (werkdagen) voor aanvang before starting

5. **Level 1 Support Producten van Derden.** Onderneming levert Level 1 ondersteuning op Producten van Derden als onderdeel van het standaard ondersteuningsmodel van de 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 doorgestuurd naar de derde partij, die verdere assistentie zal bieden. 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 worden verstrekt aan Klant. Derde partij ondersteuningsvoorwaarden kunnen onderhevig zijn aan wijzigingen, waarvoor Onderneming niet verantwoordelijk kan worden gehouden.
6. **Beperkingen in Ondersteuning.** Ondersteuning is niet beschikbaar voor:
- Verstoringen veroorzaakt door hardwareproblemen in de infrastructuur van Klant. Dit omvat, maar is niet beperkt tot, netwerk/internetproblemen, niet functionerende of defecte werkstations enz.
 - 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 enz.
 - In geval van Software van Onderneming, vragen met betrekking tot het beheer of de configuratie van Producten van Derden, inclusief software vereist voor Software van Onderneming. 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, enz.
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.
-