

SPECIFIEKE VOORWAARDEN - ONDERSTEUNING -

Deze Specifieke Voorwaarden Ondersteuning vormen een aanvulling op en prevaleren over de Specifieke Voorwaarden – Diensten, beschikbaar onder [Specifieke Voorwaarden - Diensten](#).

1. Algemeen

Vanuit het Customer Care Center van het bedrijf worden klanten ondersteund bij het dagelijks gebruik van de applicaties die door Onderneming zijn geïmplementeerd ("**Ondersteuningsdiensten**"). Dit gaat verder dan het beantwoorden van vragen en het oplossen van incidenten. Het Customer Care Center biedt een reeks diensten waarmee Klant het beheer van haar servicebeheeromgeving geheel of gedeeltelijk kan toevertrouwen aan een specialist van Onderneming. Hierdoor kan Klant zich richten op haar eigen doelstellingen en ervoor zorgen dat de serviceorganisatie van Klant een onmisbare partner wordt voor haar eigen klanten.

2. Ondersteuningsdiensten van Onderneming

Onder voorbehoud van een geldige Bestelling, zullen de Ondersteuningsdiensten geleverd worden door het Customer Care Center voor:

- (i) Onderneming's eigen integratiedienst ("**IV Integratiedienst**") en/of
- (ii) Klant's dagelijks gebruik van *Xurrent cloud-based services management solutions*, waarop Klant zich heeft geabonneerd op basis van Xurrent's eigen licentie en ondersteuningsvoorwaarden (tenzij schriftelijk anders overeengekomen) ("**Xurrent Service**") en/of
- (iii) Configuratie van Xurrent Service door Onderneming.

2.1. Beschikbaarheid Customer Care Center

Gedurende normale kantooruren (CET 8.30 AM tot 5.30 PM) is het Customer Care Center via de telefoon, email of via het Customer Care Center (preferentie) te bereiken voor het indienen van verzoeken tot ondersteuningsdiensten.

Self Service : <https://infravision.4me.com/>
Telefoon : +31 (0)85 0046154
Email : support@infravision.com

OPMERKING: Indien het gaat om Prioriteitsniveau "Top" verzoeken voor Xurrent Service (Xurrent Service is volledig onbeschikbaar) buiten de normale kantooruren, Klant kan contact opnemen met Xurrent via email: support@xurrent.com.

2.2. Aanvraag beheer

Onderneming ondersteunt haar klanten vanuit het Customer Care Center en behandelt 3 soorten verzoeken:

- Verzoek tot oplossing van een Incident (Incident)
- Verzoek tot Informatie
- Verzoek tot Wijziging

Een **Incident** dient gemeld te worden via de "Xurrent-trust" vanuit de omgeving van Klant gekoppeld aan de omgeving van Onderneming. Dit kan telefonisch aan het Customer Care Center of via de Self Service Portal van Onderneming. Een Incident dient zo volledig mogelijk te worden gemeld aan Onderneming, inclusief stappen om reproductie mogelijk te maken. Onderneming zal het Incident behandelen in overeenstemming met het toepasselijke Prioriteitsniveau zoals hieronder aangegeven.

OPMERKING: Indien het gaat om een defect in de Xurrent Service, zal Onderneming het Verzoek om oplossing van het Incident escaleren naar Xurrent. Onderneming volgt het incident op (Break-Fix Ondersteuning).

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

Een **Verzoek tot Wijziging** dient gemeld te worden op dezelfde manier als een Incident. Een Verzoek tot Wijziging maakt geen onderdeel uit van standaard Ondersteuningsdiensten en kan daarom onderhevig zijn aan een afzonderlijke overeenkomst.

OPMERKING: Indien het gaat om een Verzoek tot Wijziging betreffende de standard functionaliteit van 4m Service, zal Onderneming het verzoek doorsturen naar 4m.

2.3. Probleembeheer

Indien productieverstorende Incidenten meer dan eens voorkomen, start het Customer Care Center een analyse door middel van het registreren van een probleemrecord om te bepalen of deze verstoringen aan elkaar gerelateerd zijn. Als uit deze analyse blijkt dat de Incidenten (mogelijk) door dezelfde onderliggende oorzaak worden veroorzaakt, wordt de hoofdoorzaakanalyse gestart. Dit proces wordt ook gestart telkens als een Incident met prioriteitsniveau Top wordt geregistreerd. Een RCA-rapport van de analyse wordt toegevoegd aan het probleemrecord.

2.4. Beveiligingsbeheer

Met betrekking tot gegevensprivacy en bescherming van persoonsgegevens heeft Onderneming technische en organisatorische maatregelen genomen om te voldoen aan de wet- en regelgeving op dit gebied.

Daarnaast heeft Onderneming een aparte gegevensbeschermingsdienst opgezet ter ondersteuning van gegevensprivacyprocessen die beschikbaar zijn voor haar klanten (recht om vergeten te worden, enz.).

OPMERKING: Onderneming gebruikt de Xurrent Service ook voor haar Customer Care Center als een service management applicatie, zodat alle veiligheidsmaatregelen voor het registreren en verwerken van een verzoek identiek zijn aan die van klanten die de Xurrent Service zelf gebruiken. Deze maatregelen zijn te vinden op <https://www.xurrent.com/privacy-and-terms/>.

2.5. Beschikbaarheid & Capaciteitsbeheer

OPMERKING: Dit geldt alleen voor het dagelijkse gebruik van de Xurrent Service door Klant. De beschikbaarheid en prestaties van de Xurrent Service zijn online te volgen op <https://status.xurrent.com>. De getoonde cijfers zijn leidend voor de gemeten prestaties en beschikbaarheid van de Xurrent Service.

2.6. Rapportage

Periodiek zal een beoordeling plaatsvinden tussen de betrokken personen van de zijde van Klant en een medewerker van het Customer Care Center met betrekking tot alle diensten die Onderneming aan Klant levert. De operationele prestaties met betrekking tot de levering van de Ondersteuningsdiensten vanuit het Customer Care Center 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 Ondersteuningsdiensten.

2.7. Taken en verantwoordelijkheden

1^{ste} lijn ondersteuning	Verantwoordelijk voor de juiste registratie van het verzoek en het bewaken en opvolgen van de inbox van Support Services. Zorgt ervoor dat verzoeken en Incidenten compleet zijn, zodat aan het verzoek gewerkt kan worden.
2^{de} lijn ondersteuning	Verantwoordelijk voor het analyseren en oplossen van Incidenten op aanwijzing van de Support Services Coördinator.
Support coordinator	Coördineert en volgt de afhandeling van alle binnenkomende Incidenten en verzoeken.
Service Support Manager	Algeheel verantwoordelijk voor het Customer Care Center. Verzorgt de klantbeoordelingen. Aanspreekpunt bij escalaties.

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	CTO	Gerben van Kesteren g.vankesteren@onitnow.nl

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

3. Service Level Agreement van toepassing op de IV Integratiedienst

In aanvulling op de beschrijving van de Ondersteuningsdiensten onder 2., levert Onderneming deze Service Level Agreement, die alleen

van toepassing is op de IV Integratiedienst.

3.1. Samenvatting

Korte omschrijving: **IV Integratiedienst gehost door Onderneming (Cloud)**

Het standaard serviceniveau voor de IV Integratiedienst biedt een beschikbaarheidsdoel van 99,5% tijdens kantooruren voor ondersteuning van 8:30 AM - 5:30 PM CET (maandag tot en met vrijdag) en 95% buiten kantooruren. De resolutiedoelstelling van een verstoring van de IV Integratiedienst (d.w.z. een Incident waardoor meerdere gebruikers de IV Integratiedienst niet kunnen gebruiken) is vier (4) kantooruren voor ondersteuning. In het geval van een ramp in de zin van *IT Service Continuity Management*, wordt de IV Integratiedienst automatisch hersteld op de continuïteitslocatie.

Dienst uren: 24 x 7 (maandag t/m zondag)

Ondersteuningsuren: Maandag t/m vrijdag van 8.30 AM tot 5.30 PM CET

Betrouwbaarheid: <=3 onderbrekingen / maand

Korte omschrijving: **IV Integratiedienst gehost door Klant the Customer op locatie (on premise)**

Voor installaties van het integratieplatform bij klant op locatie gelden de volgende dienstniveaus en responstijden voor fouten die alleen kunnen worden herleid tot de IV Integratiedienst en niet voor fouten die te maken hebben met de infrastructuur van Klant (hardware en besturingssysteem).

In het geval van een implementatie op locatie is Klant 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 IV Integratiedienst biedt een beschikbaarheidsdoel van 97,5% tijdens de kantooruren voor ondersteuning van 8:30 AM - 5:30 CET (maandag tot en met vrijdag). De resolutiedoelstelling van een verstoring van de IV Integratiedienst (d.w.z. een Incident waardoor meerdere gebruikers de IV Integratiedienst niet kunnen gebruiken) is vier (4) kantooruren voor ondersteuning. In het geval van een ramp wordt de IV Integratiedienst automatisch hersteld op de continuïteitslocatie, welke locatie afhankelijk is van waar de IV Integratiedienst zich bevindt.

IT Integratiedienst uren: 24 x 7 (maandag t/m zondag)

Ondersteuningsuren: Maandag t/m vrijdag van 8.30 AM tot 5.30 PM CET

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%

Prioriteit niveau	Prioriteit criteria	Ondersteuning Uren 9x5	Reactie Tijd *	Resolutie Tijd *
Top (1)	Dienst Down for meerdere Gebruikers	Ma t/m Vrij 8:30 tot 17:30 CET	Max. 1 uur	Max. 4 uren
Hoog (2)	Dienst verslechterd voor meerdere Gebruikers	Ma t/m Vrij 8:30 tot 17:30 CET	Max. 9 uren	Max. 18 uren
Gemiddeld (3)	Dienst down voor Een Gebruiker	Ma t/m Vrij 8:30 tot 17:30 CET	Max. 18 uren	Max. 45 uren
Laag (4)	Dienst verslechterd voor Een Gebruiker	Ma t/m Vrij 8:30 tot 17:30 CET	Max. 18 uren	Max. 90 uren

* Reactie tijd en resolutietijden zijn van toepassing binnen de Ondersteuningsuren.

Resolutietijd is gebaseerd op een door Onderneming geleverde resolutie, die ook een workaround kan zijn, en begint nadat de hoofdoorzaak is vastgesteld.

3.3. Vereisten

Vereisten: Om de ondersteunende diensten goed te kunnen uitvoeren, dient aan de volgende voorwaarden worden voldaan:

1. Onderneming dient toegang hebben tot de Xurrent omgeving/ Xurrent integraties via een trust of een directe login in het Xurrent account.
2. De aangesloten applicaties of integraties van Klant zijn operationeel.
3. Het ondersteuningsverzoek van Klant dient duidelijk en gedetailleerd te zijn en alle benodigde informatie te bevatten om het onderzoek te kunnen starten.

Onderneming kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schendingen van de *Service Level Targets* (SLTs) die worden veroorzaakt doordat de organisatie van Klant niet voldoet aan een of meer van de bovengenoemde voorwaarden.

Uitsluitingen: Onderneming kan niet verantwoordelijk of aansprakelijk worden gesteld voor de prestaties van het internet. Een voorbeeld hiervan is dat de netwerkconnectiviteit tussen de integratieplatformomgeving en de omgeving van Klant niet goed functioneert, met als gevolg dat de prestatiedoelstelling niet wordt gehaald of dat de IV Integratiedienst.

SLA evaluatie: Tijdens elke SLA-evaluatievergadering zal speciale aandacht worden besteed aan SLT's die tijdens de voorafgaande SLA-evaluatieperiode werden geschonden.

Analyse Onderliggende Oorzaak: Wanneer een SLT (bijv. Beschikbaarheid of Resoluties) wordt geschonden, kan Klant Onderneming schriftelijk verzoeken om een rapport 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 het Bedrijf. Een dergelijk rapport zal binnen 1 maand na ontvangst van het verzoek van Klant om Ondersteuning.

Beëindiging: Tenzij schriftelijk anders overeengekomen tussen Onderneming en Klant, worden de Ondersteuningsdienstengeleverd voor een periode van 12 maanden direct na de "go live" van de IV Integratiedienst, onderworpen aan automatische verlenging indien deze niet door een van beide partijen ten minste 2 maanden voor de op dat moment geldende verlengingsdatum wordt beëindigd.

4. Service Level Agreement van toepassing op de Xurrent Service

In addition to the description of the Customer's Support services set forth under 2, Company provides level 1 support services as part of the Xurrent Premium Support for the Xurrent Service based on Xurrent licenses purchased by Customer under the Xurrent Premium License Model.

In aanvulling op de beschrijving van de Ondersteuningsdiensten onder 2, levert Onderneming *Level 1* Ondersteuningsdiensten als onderdeel van de Xurrent Premium Ondersteuning voor de Xurrent Service op basis van Xurrent licenties die door Klant zijn aangeschaft onder het Xurrent Premium Licentie Model.

Level 1 Ondersteuningsdiensten bestaat uit het zijn van het eerste aanspreekpunt voor Klant die technische hulp zoeken, om eenvoudige vragen te beantwoorden en eenvoudige problemen op te lossen ("**Break-Fix Ondersteuning**"). Elk verzoek van Klant dat resulteert in een hoger niveau dan *level 1* wordt doorgestuurd naar Xurrent, die vervolgens Xurrent Premium Support biedt.

Onderneming is jegens Klant alleen verantwoordelijk voor de Break-Fix Ondersteuning.

Een kopie van de huidige beschrijving kan op schriftelijk verzoek van Klant aan Klant worden verstrekt. De Xurrent Premium Support kan onderworpen zijn aan wijzigingen.

5. Wijzigingen in Ondersteuning

Deze Specifieke Voorwaarden – Ondersteuning kunnen van tijd tot tijd naar eigen goeddunken van Onderneming worden bijgewerkt of gewijzigd.