

7x24 uur Service en Support Overeenkomst (SSO)

Behorende bij levering en onderhoud van

(pakketnaam)

Voor akkoord:

Enable-U
Naam:
Datum:

(klant)
Naam:
Datum:

Contactgegevens

(klantnaam)

Adres:

(adresgegevens)

Naam:

Dhr/Mevr. (Aan wie de SSO is gericht)

Functie:

Telefoon

Email:

Enable-U B.V.

Kaap Noord

Asterweg 19D12 Unit 2

1031 HL Amsterdam

Telefoon: 020 7163866

Naam:

Functie:

Telefoon

Email:

I

Inhoudsopgave

1. ALGEMEEN	4
1.1. Partijen	4
1.2. Doel van het document	4
1.3. Start en looptijd	4
2. SERVICE BESCHRIJVING EN SCOPE	5
2.1. Dienstverlening	5
2.2. Betreffende producten	5
2.3. Out of scope	5
3. SERVICE EN SUPPORT ONDERDELEN	6
3.1. Service parameters	6
3.2. Responstijden	7
3.1. Supportdesk	8
3.1.1. Plaats en tijden uitvoering incidentopvolging en onderhoud	9
3.2. Services (overige dienstverlening)	9
3.3. Rapportage	10
4. COMMUNICATIE	10
5. ESCALATIEPROCEDURE	12
6. OVERIGE ZAKEN.	12
6.1. Randvoorwaarden en uitgangspunten	12
7. BENODIGDHEDEN	13
7.1. Known errors	13
7.2. Afsproken verbeteringen	13
8. BIJLAGEN	14
8.1. Betreffende producten	14
8.2. Medewerkerstabel	14
8.3. Supportdesk gegevens Klant	14

1. Algemeen

In deze Service en Support overeenkomst (hierna: SSO) is beschreven hoe Enable-U zijn levering van diensten en onderhoud op de producten heeft vormgeven en hoe de klant daar aanspraak op kan doen.

1.1. Partijen

De partijen zijn:

- (Klantnaam) (hierna: Klant)
- Enable-U (hierna: Leverancier)

1.2. Doel van het document

Het doel van de Service en Support overeenkomst is het eenduidig beschrijven van de serviceniveaus waar de klant aanspraak op kan maken na de implementatie van de Enable-U software producten en de hierop van toepassing zijnde condities en voorwaarden.

1.3. Start en looptijd

De SSO gaat in op de eerste dag na het gebruikklaar opleveren van de Enable-U producten of uiterlijk 4 maanden na ondertekening van de order. De overeenkomst is geldig zolang aan de jaarlijkse onderhouds- en supportkosten van de software wordt voldaan. Indien de licentie overeenkomst door de Klant wordt opgezegd of niet aan de betalingsvoorwaarden rondom onderhoud en support wordt voldaan zal de overeenkomst komen te vervallen.

2. Service beschrijving en scope

De scope van deze overeenkomst is betreft het aantal geleverde producten en de mogelijke vormen van dienstverlening daarop.

2.1. Dienstverlening

In deze SSO zijn een drietal diensten opgenomen waar de klant recht op heeft. Dit zijn:

- **7x24 uur 1^{ste} lijns support** op de software producten of packages, dit kenmerkt zich door directe respons op de ondersteuningsvraag, en daardoor beperkt tot activiteiten van een voornamelijk administratieve of eenvoudig technische aard.
- **7x24 uur 2^e lijns support** op de software producten of packages, dit kenmerkt zich door complexere activiteiten die meer technische of productspecifieke kennis vergen vanuit Enable-U of externe leveranciers bij het herstellen of oplossen van incidenten of problemen.
- **Services** (overige diensten)

2.2. Betreffende producten

De in paragraaf 2.1 genoemde diensten worden geleverd voor de in deze overeenkomst opgenomen producten, packages of services.

Onder **producten** wordt verstaan de standaard software oplossingen die Enable-U aan de Klant levert.

Packages zijn vooraf gedefinieerde instellingen, procesflows of custom plugins binnen een product die niet door de klant gewijzigd of aangepast mogen worden.

Onder **services** valt de inzet van Enable-U consultants voor de ondersteuning bij de installatie van updates en upgrades en het ontwerpen van nieuwe processen, probleemanalyses, wijzigingsverzoeken, implementatie trajecten, beheer werkzaamheden, advisering, quick scans en strippenkaart activiteiten.

De producten waarop deze SSO van toepassing is zijn opgenomen in Bijlage 8.1.

Als er nieuwe producten of packages worden aangeschaft worden ze toegevoegd in bijlage 8.1 en gelden de voorwaarden uit deze SSO. Zo hoeft bij aanschaf van een nieuw product of package bij Enable-U niet de gehele SSO opnieuw afgesloten te worden.

2.3. Out of scope

Deze SSO is niet van toepassing indien de klant zelf wijzigingen of aanpassingen heeft gedaan in zijn operationele omgeving die een nadelig effect hebben op de werking en performance van de Enable-U producten en packages.

Indien blijkt dat na het oplossen van een incident of probleem de oorzaak is gelegen in een aanpassing die door de klant is geïnitieerd in de operationele omgeving de Enable-U Producten of Packages houdt Enable-U zich het recht voor om hiervoor kosten in rekening te brengen die door de Klant voldaan moeten worden.

Overige afspraken die buiten scope van deze SSO vallen zijn:

- @@@@

3. Service en Support onderdelen

In dit hoofdstuk worden de onderdelen benoemd die inhoudelijke invulling geven aan de service en support overeenkomst.

3.1. Service parameters

Een aantal belangrijk parameters hierbij zijn:

Service parameter	Waarde
Openstelling / Ondersteuningstijd Supportdesk	- Fysieke openstelling van Maandag t/m Vrijdag van 08:30 tot 17:30 (CET) uitgezonderd nationale feestdagen voor prio 2 en 3 meldingen en het aanvragen van services. - 7 x 24 uur ondersteuning bij het melden van prio 1 issues.
Responstijd	Responsetijd staat voor de tijdspanne waarin Enable-u met de klant contact opneemt en het inhoudelijke ondersteuningsproces start. De start van het inhoudelijke ondersteuningsproces omvat het onderzoeken en achterhalen van de bron en oorzaak van de verstoring.
Hersteltijd	Hersteltijd is de tijd die nodig is na het vinden van de oorzaak om de verstoring op te lossen.
Consignatiedienst	Dit betreft het standby staan buiten kantoor tijden, op feestdagen en in het weekend.
Locatie dienstverlening	Zoveel mogelijk via een remote sessie (bv via Teamviewer) en indien nodig op locatie bij de klant (hiervoor kunnen kosten in rekening gebracht worden).
Taal	Voertalen voor ondersteuning zijn Nederlands en Engels
Communicatie	Melden van support issues of ondersteuning: <u>Telefoon:</u> +31-85-888-1133 <u>Email:</u> naar support@enable-u.nl Communicatie, updates en interactie rondom de inhoud en voortgang van meldingen gaat vanuit het support systeem van Enable-U http://support.enable-u.nl , via email en telefoon.

3.2. Responstijden

De klant geeft bij een melding aan wat de ernst van de verstoring is, het aantal mensen dat het treft en de periode waarin het optreedt. Op basis hiervan prioriteert de supportmedewerker de melding. Voor een Prio-1 en 2 storing geldt dat de reactietijd na melden van de verstoring bij de Supportdesk maximaal 60 minuten is. Voor Prio-3 geldt een reactietijd van 4 uur. Voor de verschillende categorieën van verstoringen gelden daarnaast de volgende eisen:

Categorie	Omschrijving	Aanvangstijd herstel	Hersteltijd
Prio-1	Volledig verlies of aantasting van de dienstverlening. Productiesysteem functioneert niet en er is geen directe workaround beschikbaar. Denk hierbij aan situaties waarbij: (i) een server of de daarop draaiende systemen uit de lucht is / is vastgelopen. (ii) primaire process data gaat verloren of loopt het risico loopt corrupt te raken. (iii) een substantieel verlies van een service (iv) de bedrijfsoperatie ernstig is verstoord (v) een incident waarbij de software ernstige netwerkverstoringen veroorzaakt waardoor er een risico ontstaat voor de data in de gehele keten in de productieomgeving.	Binnen 60 minuten na melding	90% van de meldingen is binnen 4 uur hersteld*.
Prio-2	Het productiesysteem functioneert niet goed en failover is niet beschikbaar waardoor een belangrijk primair proces onder druk komt te staan of het risico loopt te stoppen. De software (of delen daarvan) functioneert wel maar de bruikbaarheid van het systeem als geheel staat onder druk	Binnen 60 minuten na melding	90% van de meldingen is binnen 8 uur hersteld*.
Prio-3	Productiesysteem vertoont ernstig verlies van functionaliteit maar werkt nog wel. Failover is nog beschikbaar.	Binnen 4 uur na melding	90% van de meldingen is binnen 3 werkdagen hersteld*.

*Indien het aanpassingen in softwarecode van derden betreft gelden de hersteltijden uit de end user license agreement (EULA) van het betreffende product.

Binnen de hersteltijd is niet de tijd opgenomen die nodig is om extra informatie te achterhalen bij de klant ter verduidelijking of aanvulling van de melding.

De toegestane oplossingen om een probleem of incident te verhelpen zijn:

Oplossing	Omschrijving
Aangepaste documentatie	Een aanpassing in de gebruikers- en beheersdocumentatie zoals door Enable-U beschikbaar gesteld.
Fix	Een "Fix" is een interim oplossing voor de problemen van een specifieke klant en wordt als een individuele patch of z.g. hot-fix uitgeleverd. Een fix kan ook het advies omvatten om te migreren naar een nieuwere versie, of release, of dat het opgenomen wordt in de lijst van change requests voor toekomstige releases.
Service Pack	Is een set van cumulatieve fixes voor een specifieke versie of release van de software en wordt als een download ter beschikking gesteld. Meestentijds vereist het geen nieuwe installatie maar volstaat het draaien van een update op de bestaande implementatie. Een Servicepack is altijd gebonden aan een versie en wordt als volgt geïdentificeerd Versie 1.0 wordt 1.0 SP 1, 1.0 SP 2, etc.,
Release	Een update van een Enable-U software product of package die nieuwe functionaliteit, code en compatibiliteit omvat en die alle voorgaande fixes en service packs (indien beschikbaar) tot aan de laatste versie omvat. In de meeste gevallen zal een release een nieuwe installatie van de software vereisen en geen eenvoudige update van de bestaande installatie zijn. Tenzij anders omschreven is een release gekoppeld aan een voorgaande versie van de software en wordt aangeduid met een cijfer achter de komma, bijvoorbeeld 1.2 wordt 1.3 enz. (versie / release).
Workaround	Een "Workaround" is een tijdelijke oplossing voor een incident en kan en mag aanpassingen aan de software en de bestaande configuratie daarvan omvatten. In een groot aantal gevallen zal deze tijdelijke werkwijze in stand gehouden moeten worden totdat er een nieuwe release, update of upgrade beschikbaar is, waarin de achterliggende aanleiding voor het initiële incident is verholpen.

De bijbehorende service omschrijving hierbij is:

Service omschrijving
Aangemelde en geregistreerde verstoringen worden binnen 60 minuten opgepakt, ingedeeld naar een categorie en in behandeling genomen door de 1 ^{ste} of 2 ^e lijns support medewerkers.
In behandeling zijnde verstoringen worden op basis van indeling naar categorie binnen de afgesproken termijn hersteld en opgelost.

3.1.Supportdesk

De supportdesk van Enable-U is het 1ste aanspreekpunt voor het stellen van vragen en het melden van verstoringen en wijzigingen. Dit kan telefonisch of via de email. De Supportdesk draagt zorg voor het juist registreren, analyseren en afhandelen van calls m.b.t. vragen, verstoringen en wijzigingen. Ook zorgt de Supportdesk voor statusmelding en update naar de klant. Op alle meldingen en service aanvragen binnen de openstellingstijd van de supportdesk wordt binnen 30 minuten gereageerd. Op prio 2 en 3 meldingen en service aanvragen buiten de openingstijden van de Supportdesk worden op de

eerstvolgende werkdag opgepakt, binnen een uur na aanvang van openingstijd van de Supportdesk. Prio 1 meldingen buiten de openingstijden van de supportdesk worden binnen 30 minuten gereageerd en binnen de overeengekomen hersteltijd opgelost.

Service omschrijving
Op meldingen binnen kantoor tijd reageert de Supportdesk binnen 30 minuten naar de Klant.
Op prio 2 en 3 meldingen buiten kantoor tijd reageert de Supportdesk binnen 60 minuten na aanvang van openingstijd van de Supportdesk.
Op prio 1 meldingen buiten kantoor tijd reageert de Supportdesk binnen 30 minuten en worden en binnen de overeengekomen hersteltijd opgelost.

3.1.1. Plaats en tijden uitvoering incidentopvolging en onderhoud

De werkzaamheden worden door Enable-U, waar mogelijk, op afstand uitgevoerd. Deze werkzaamheden vinden plaats via een externe verbinding met de klant (bv via een Teamviewer account van Enable-U). Indien door incidenten het onmogelijk is voor Enable-U om via de externe verbinding problemen op te lossen of onderhoud te plegen, zullen de werkzaamheden verplaatst worden naar locatie van de klant. Hiervoor kunnen reiskosten in rekening worden gebracht tegen het tarief zoals overeengekomen is in de aankoopovereenkomst.

- In het geval van een Prio-1 en Prio-2 probleem wordt bij het niet mogelijk of wenselijk zijn van remote werken direct verplaatst naar de klant;
- In het geval van een Prio-3 probleem, wordt bij het niet mogelijk of wenselijk zijn van remote werken een afspraak gemaakt met de klant voor het oppakken van de benodigde werkzaamheden op locatie bij de klant. Gezamenlijke doelstelling van zowel de klant als Enable-U is dat deze afspraak binnen de afgesproken norm oplostijd plaatsvindt.

3.2. Services (overige dienstverlening)

Onder services valt de inzet van Enable-U consultants voor de ondersteuning bij de installatie van updates en upgrades en het ontwerpen van nieuwe processen, probleemanalyses, wijzigingsverzoeken, implementatie trajecten, beheer werkzaamheden, advisering, quick scans en strippenkaart activiteiten.

Deze diensten worden door technische consultants van Enable-U uitgevoerd. Bij de Supportdesk kunnen deze service aanvragen ingediend worden. Hier worden ze geregistreerd en doorgezet naar de Service Manager van Enable-U die er zorg voor draagt dat er, in overleg met de klant, een begroting wordt opgesteld en de werkzaamheden zullen worden ingepland en uitgevoerd. Voordat Services uitgevoerd worden dient een schriftelijke bevestiging van de Klant te zijn gegeven dat deze accoord zijn en dat Klant zal zorgen voor de betaling conform afspraak. De reactietijd van de supportdesk is 5 werkdagen, waarna de werkzaamheden binnen een overgekomen planning tussen Enable-U en de klant uitgevoerd zullen worden. Daar waar nodig zal Enable-U voor aanvang van de werkzaamheden nog commerciële afspraken maken met betrekking tot opdrachtverstrekking en eventuele reiskosten.

De bijbehorende service omschrijving van het aanvragen van overige diensten is:

Service omschrijving
Service aanvragen worden binnen 60 minuten opgepakt door de support desk, ingedeeld naar een categorie en in behandeling genomen door de service manager van Enable-U.
De reactietijd op een service aanvraag is 5 werkdagen, waarna de werkzaamheden binnen een met de Klant overeengekomen planning en budget worden uitgevoerd.

Wijzigingen op verzoek van de Klant worden in overleg met en na akkoord van de Klant op een van tevoren bepaald tijdstip doorgevoerd. Bij elke wijziging in de Programmatuur zorgt Enable-U er voor dat de documentatie bijgewerkt wordt en stelt deze beschikbaar aan de Klant.

3.3. Rapportage

Enable-U verzorgt op aanvraag van de Klant twee keer per jaar een rapportage met een overzicht van alle meldingen en responstijden. Indien de Klant vaker een rapportage wenst kan dit tegen een meerprijs van € 250 euro per rapportage geleverd worden.

De service omschrijving die hierbij hoort:

Service omschrijving
Rapportage aanvragen worden binnen 60 minuten opgepakt door de support desk, ingedeeld naar een categorie en in behandeling genomen.
De reactietijd op een rapportage aanvraag is 5 werkdagen. Uiterlijk op de 10e werkdag na de aanvraag wordt de rapportage geleverd.

De volgende informatie wordt minimaal gerapporteerd:

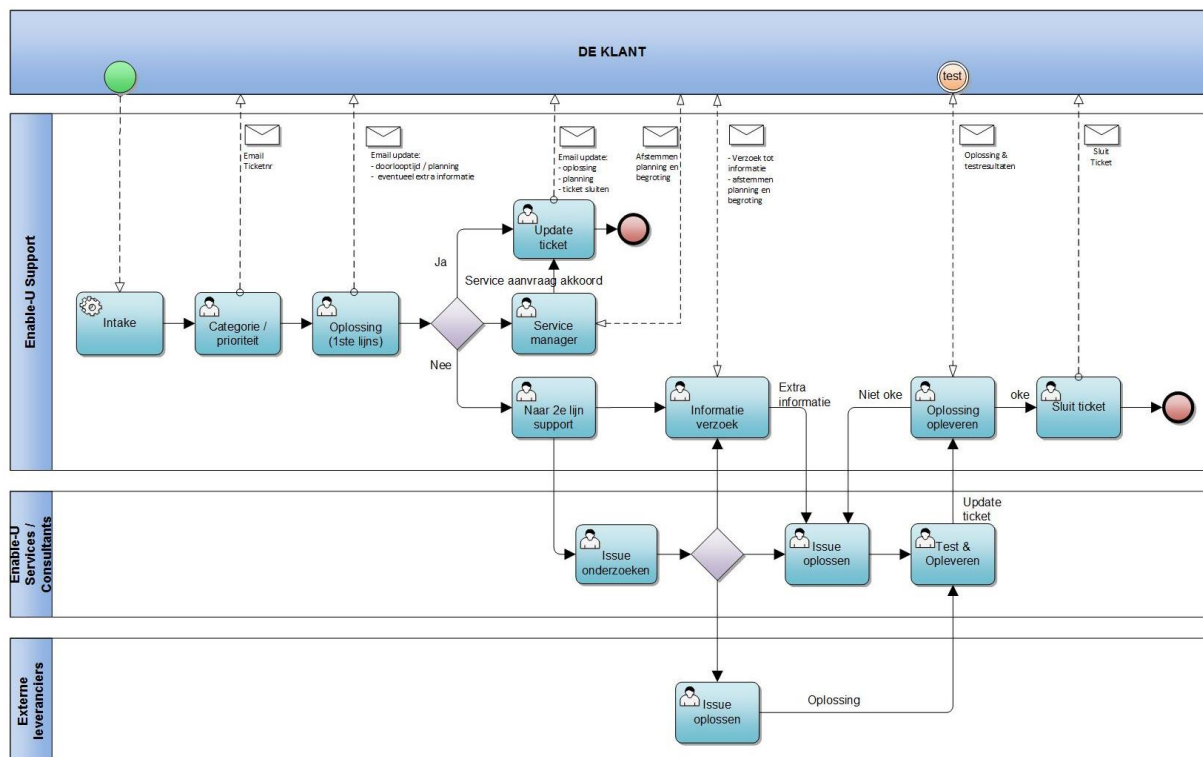
- beschrijving van geregistreerde verstoringen,
- de prioriteit/categorie van de verstoring,
- wat de oorzaak van de verstoring is,
- datum en het tijdstip waarop de verstoring gemeld is,
- datum en tijd van reactie richting de klant,
- datum en tijd wanneer de verstoring opgelost is, of indien nog niet is opgelost, een indicatie wanneer deze opgelost zal zijn,
- aantal geregistreerde services (extra diensten) aanvragen,
- datum en het tijdstip waarop service aanvraag gemeld is en reactie richting Klant is gegeven,
- datum en tijd waarop de service aanvraag afgehandeld is, dan wel afgehandeld zal worden.
- De hoeveelheid berichten per tijdseenheid die minimaal over de koppeling verzonden worden;
- De omvang van de berichten die de koppeling minimaal aan moet kunnen;

4. Communicatie

Meldingen kunnen zowel telefonisch als via de email door de klant ingediend worden. Onder klant worden de medewerkers verstaan die opgenomen zijn in bijlage 8.2.

De communicatie over de meldingen zal altijd via de email gedaan worden vanuit het ticketsysteem van Enable-U. De Klant heeft toegang tot dit ticketsysteem en kan te allen tijde de status van de meldingen volgen.

Figuur 1 geeft aan hoe het afhandelingsproces bij Enable-U verloopt en welke communicatie momenten er zijn.



Figuur 1: communicatieproces

Service omschrijving

Melden van service aanvragen of verstoringen kan 7x24 via email (support@enable-u.nl) en via telefoon (+31-85-888-1133).

Communicatie en interactie rondom de inhoud en voortgang van meldingen gaat via email vanuit het support systeem van Enable-U <http://support.enable-u.nl>.

5. Escalatieprocedure

Indien meldingen of verzoeken te lang open blijven staan of de geboden oplossingen zijn niet toereikend is het mogelijk om binnen Enable-U te escaleren. Voor escalaties rondom Support kan contact opgenomen worden met de technische directeur van Enable-U. Voor escalaties rondom services van Enable-U consultants kan contact opgenomen worden met de service manager. Mocht dit niet het gewenste effect hebben kan met de directie van Enable-U contact opgenomen worden.

Item	Naam	Mail	Telefoon
Support	Jascha Gregorowitsch Technisch Directeur	Jascha.gregorowitsch@enable-u.nl	+31651877613
Services	Ilje van der Ploeg Servicemanager	Ilje.vanderploeg@enable-u.nl	+31650120988
Directie	Kees Neven Managing Director	Kees.neven@enable-u.nl	+31651549340

6. Overige zaken.

6.1. Randvoorwaarden en uitgangspunten

Om de 7 x24 uur dienstverlening zoals beschreven in deze SSO mogelijk te maken gelden de volgende randvoorwaarden en uitgangspunten.

Nr	Randvoorwaarde / uitgangspunt
1	De Klant heeft een training of een beheerders opleiding gedaan van de in paragraaf 8.1 betreffende producten
2	De Klant is in staat om 7x24 uur remote toegang tot de in paragraaf 8.1 beschreven producten te kunnen geven met een useraccount dat voldoende rechten heeft issues op te kunnen lossen.
3	De Klant heeft een ingericht change management proces, waaruit af te leiden is welke wijzigingen in de in paragraaf 8.1 genoemde beschreven producten zijn doorgevoerd.
4	De Klant heeft een ingericht change management proces over de gehele keten, waaruit af te leiden is welke wijzigingen (in bv servers, databases, firewalls, enz) zijn doorgevoerd die een directe relatie of afhankelijkheid hebben met de in paragraaf 8.1 genoemde beschreven producten.
5	De Klant heeft een goede backup procedure waarmee zij in staat is om de voorgaande werkende situatie terug te kunnen zetten.
6	De Klant heeft een ingericht incident management en support proces waarin beschreven staat hoe en met wie Enable-U contact kan opnemen om ondersteuning te verlenen bij het oplossen van Issues of het pro-actief melden van updates en bugfixes. De gegevens van de supportdesk van de klant zijn opgenomen in bijlage 8.3.

Indien een uitgangspunt niet juist blijkt te zijn, treden Enable-U en de Klant in overleg over de consequenties voor deze Overeenkomst.

7. Benodigdheden

Voor de uitvoering van deze Overeenkomst zijn de volgende benodigdheden noodzakelijk.

Nr	Benodigd	Verantwoordelijk

Indien een benodigdheid niet (tijdig) beschikbaar wordt gesteld, treden Enable-U en de Klant in overleg over de consequenties voor deze overeenkomst.

7.1. Known errors

Bij aanvang van deze overeenkomst zijn de volgende gebreken bekend.

Nr	Known error

Het oplossen van deze known errors maakt geen onderdeel uit van deze overeenkomst.

7.2. Afgesproken verbeteringen

Bij aanvang van deze overeenkomst hebben Enable-U en de Klant afgesproken de volgende verbeteringen door te voeren.

Nr	Verbetering	Verantwoordelijk

8. Bijlagen

8.1. Betreffende producten

De producten of packages waarop deze SSO betrekking heeft zijn:

#	Soort	Naam	Omschrijving	Versie / datum

8.2. Medewerkerstabel

De onderstaande medewerkers zijn namens de klant gemachtigd om aanvragen en meldingen bij de supportdesk van Enable-U te doen.

#	Naam	Functie	Tel nr:	Email

8.3. Supportdesk gegevens Klant

De gegevens van de support desk van de Klant zijn:

#	Naam	Tel nr:	Email
	Supportdesk Klant		