

SPECIFIEKE VOORWAARDEN SOFTWARE - STANDAARDONDERSTEUNING –

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

Introductie

Onderneming's support team:

- ✓ ondersteunt bij het verhelpen van verstoringen (**Incidenten**)
- ✓ beantwoordt vragen omtrent de (werking van) Ondernemings' Clientele Product portfolio (**Service Aanvragen**)
- ✓ adviseert omtrent het gebruik van de functionaliteiten van de Software met als doel een optimale aansluiting van de configuratie naar de eisen en wensen van Klant (**Service Aanvragen / Expert Sessies**)
- ✓ neemt de vanuit de service catalogus aangevraagde standaard wijzigingen in behandeling en voert deze uit (**Wijziging Verzoek**)
- ✓ speelt alle overige vragen tijdig en accuraat door naar de juiste afdeling (**Aanspreekpunt**).

Contact Details

Email servicedesk@mproof.nl
 Service Portaal <https://helpdesk.mproof.nl>
 Telefoon +31 (0)85 0046155

Standaardondersteuning

	<i>Standaardondersteuning</i>
<i>Standaard Werktijden (Nederlands tijd) (WTC)</i>	Maandag tot vrijdag van 9 uur 's ochtends tot 5 uur 's middags
<i>Extra Standaardondersteuning bij Prioriteit 1 Incident</i>	-
<i>Recht op Standaardondersteuning in geval van Incidenten</i>	Ja
<i>Recht op Standaardondersteuning in geval van Service Aanvragen¹</i>	Ja
<i>Recht op Expert Sessies²</i>	-
<i>Telefonische aanmelding</i>	Ja, gedurende WTC
<i>Aanmelding via mail</i>	Ja (²⁴ /7)
<i>Aanmelding via service portaal</i>	Ja (²⁴ /7)
<i>Maximaal aantal bevoegde Standaardondersteuning contactpersonen (functioneel beheerders)³</i>	2

Levering van Standaardondersteuning

Onderneming's Support team biedt standaardondersteuning bij Incidenten, Services Aanvragen en Wijzigingsverzoeken met betrekking tot Onderneming's Clientele software portfolio.

Incident

Een incident is een gebeurtenis waarbij de werking van Onderneming's Clientele Software afwijkt van de beoogde substantiele werking zoals aangegeven in de Documentatie. Ondersteuning bij een Incident, die optreden in een of meerdere applicaties uit de portfolio, valt onder de Standaardondersteuning. De oplostijden die gelden verschillen per prioriteit. De prioriteit wordt bepaald op basis van een impact en urgentie.

Onderneming past de volgende impact en urgentie classificaties toe:

Impact	Urgentie
1. Organisatie	1. Kan niet werken
2. Afdeling	2. Kan deels werken
3. Medewerker	3. Is lastig

Op basis van een combinatie van de impact en urgentie wordt de prioriteit bepaald. In onderstaande tabel staat de prioriteiten matrix die Onderneming's Support team hanteert.

¹ Service Aanvragen zijn onderverdeeld in 3 niveaus. Niveau 1 en 2 vallen onder de Standaard Ondersteuning. Niveau 3 service aanvragen worden alleen in behandeling genomen in de vorm van een Expert Sessie.

² Expert sessies maken geen deel uit van de Standaardondersteuning. Zij kunnen apart worden afgenomen. Onderneming's Support team kan Klant hierover verder informeren.

³ Wijzigingen in de aangewezen personen kunnen worden ingediend via het serviceportaal door de primaire contactpersoon van Klant.

	<i>Impact – 1</i>	<i>Impact – 2</i>	<i>Impact – 3</i>
<i>Urgentie – 1</i>	Prioriteit 1	Prioriteit 1	Prioriteit 3
<i>Urgentie – 2</i>	Prioriteit 2	Prioriteit 3	Prioriteit 4
<i>Urgentie – 3</i>	Prioriteit 3	Prioriteit 4	Prioriteit 5

Afhankelijk van de prioriteit gelden er verschillende oplostijden. In onderstaande tabel staan de geldende oplostijden per prioriteit. De aangegeven oplostijden gelden vanaf het moment dat Onderneming het verzoek om Standaardondersteuning van Klant schriftelijk heeft ontvangen, met inachtneming van de Standaard Werktijden zoals eerder aangegeven.

Prioriteit	Standaardondersteuning
Prioriteit 1	16 uren
Prioriteit 2	24 uren
Prioriteit 3	40 uren
Prioriteit 4	80 uren
Prioriteit 5	Beste inspanningen

Service Aanvraag

Vragen met betrekking tot de werking van een applicatie(onderdeel) worden door Onderneming afgehandeld als een Service Aanvraag (verzoek tot informatie). Onderneming past 3 niveaus van Service Aanvragen toe.

Voor alle niveaus geldt dat een Service Aanvraag in behandeling wordt genomen op basis van beste inspanningen. Op een Service Aanvraag zijn geen oplostijden van toepassing.

<u>Niveau 1</u> <u>Algemeen Applicatie Gebruik</u>	<u>Niveau 2</u> <u>Geavanceerd Applicatie Gebruik /</u> <u>Algemene Integratie en Configuratie</u>	<u>Niveau 3</u> <u>Klant Specifieke Configuraties, Integraties</u> <u>(Import, Export) en rapporten</u>
Gericht op functionaliteit voor “gewone” Gebruikers van Onderneming’s Clientele Product portfolio (Clientele ITSM, Clientele Portal, Clientele Mobile and Clientele Performance)	Gericht op functionaliteit voor functioneel beheerders en proceseigenaren.	Gericht op Klant specifieke inrichting vraagstukken.
Vragen met betrekking tot de werking of mogelijkheden van standaard functionaliteit.	Generieke vragen met betrekking tot de configuratie en mogelijkheden van agent taken, module opties, rechten, ondersteunde processen.	

Wijziging Verzoek

Een Wijziging Verzoek met betrekking tot Onderneming’s Clientele Product portfolio kan aangevraagd worden vanuit de service catalogus binnen Onderneming’s service portaal. Een Wijziging Verzoek zal door Onderneming’s support team in behandeling worden genomen. Afhankelijk van het Wijziging Verzoek gelden er specifieke doorlooptijden en kunnen er additionele kosten in rekening worden gebracht aan Klant. Verdere informatie kan gevonden worden in de beschrijving van het Wijziging Verzoek in de services catalogus.

Geen onderdeel van Standaardondersteuning

Onderneming’s support term is opgeleid om verstoringen te verhelpen en vragen te beantwoorden over Onderneming’s Clientele Product portfolio. De volgende zaken vallen hierbuiten en worden derhalve niet gedekt door Onderneming’s Standaardondersteuning:

- Verstoringen veroorzaakt door hardware matige problemen in de infrastructuur van Klant. Hierbij valt te denken aan netwerk-/internet problemen, niet of slecht functionerende werkstations enzovoort.
- Verstoringen veroorzaakt door (gewijzigde) instellingen, updates of installaties van Producten van Derden.
- Verstoringen veroorzaakt door onvoldoende of incorrect beheer door Klant. Hierbij valt te denken aan het inperken van rechten, het ontbreken van onderhoudschema’s enzovoort
- Vragen met betrekking tot het beheer of de configuratie van Producten van Derden inclusief de door Onderneming’s Clientele Product Portfoliobenodigde software. Hierbij valt te denken aan vragen met betrekking tot het beheer of de configuratie van Microsoft Windows OS, Microsoft SQL Server, Microsoft Exchange Server, Microsoft SharePoint Server enzovoort.

Indien de vraag niet beantwoord kan worden of het probleem niet opgelost kan worden, zal Klant een alternatieve route moeten volgen. Onderneming’s support team kan Klant hierover adviseren.

Benodigde Informatie voor het indienen van een Ticket

Onderneming’s Standaardondersteuning proces is geoptimaliseerd om Klant’s verzoek zo spoedig mogelijk door de juiste persoon te laten behandelen. Bij het ontbreken van de juiste informatie kan Klant’s verzoek niet op de juiste wijze beoordeeld worden en loopt het proces vertraging op. Om dit te voorkomen stelt Onderneming’s support team een aantal eisen aan een nieuw verzoek. Klant’s verzoek dient minimaal de volgende informatie te bevatten:

- De contactgegevens van Klant (indien nog niet bekend bij Onderneming)
- Een korte en duidelijke omschrijving van het probleem of de vraag
- Een duidelijke verklaring omtrent de impact (gehele organisatie, gehele afdeling of individuele medewerker) en de urgentie ((kan niet werken, kan deels werken, lastig)
- In geval van een Fout, een gedetailleerde omschrijving van de gehele Fout en – indien mogelijk – een omschrijving van de al genomen stappen voorafgaand aan de Foutmelding.
- In geval van een “bug”, een gedetailleerde omschrijving van het probleem en de stappen om het probleem te reproduceren.

Indien een detail zoals hierboven aangegeven mist in Klant’s verzoek, ziet Onderneming’s support team zich genoodzaakt Klant’s verzoek in de wacht te plaatsen (reden: wachten op aanvullende information van Klant) en de beoogde oplosdatum vooruit te schuiven. Klant zal hierover geïnformeerd worden en aangegeven zal worden welke informatie ontbreekt. Zodra de ontbrekende informatie is ontvangen, zal Klant’s verzoek opnieuw in behandeling worden genomen.

Rapporteren van een Bug

In geval van de identificatie van een bug in Onderneming’s Clientele product portfolio, dient Klant een ticket in te dienen bij Onderneming’s support team, inclusief een gedetailleerde omschrijving van het probleem en de stappen om het probleem te reproduceren.

Onderneming’s support team zal alle stappen nalopen om te begrijpen of het om een bug, een functioneel verzoek (Functioneel Verzoek), een fout in de configuratie of een Gebruikersfout (Gebruiker Fout) gaat.

Indien het probleem beschouwd kan worden als een bug, zal Onderneming’s support team een bug indienen namens Klant. De oplossing van de bug is afhankelijk van de ernst, de status van de ontwikkelingscyclus en gevolgen van het substantieel correct functioneren van de Software zoals aangegeven in de Documentatie.

Functioneel Verzoek

Onderneming’s Software ontwikkelingsteam behandelt een Functioneel Verzoek onderworpen aan een process van beoordelen, plannen, ontwikkelen en testen van Software verbeteringen. Onderneming’s Software ontwikkelingsteam is verantwoordelijk voor Functionele Verzoeken, bugs, prestatie- en beveiligingsverbeteringen en andere. Het kan echter voorkomen dat een Functioneel Verzoek maanden in behandeling is of geweigerd wordt door Onderneming.

Feestdagen

Gedurende de volgende feestdagen levert Onderneming’s support team geen enkele ondersteuning.

- 1 januari
- 1^e en 2^e Paasdag
- Koningsdag
- Bevrijdingsdag
- Hemelvaartsdag
- 1^e en 2^e Pinkterdag
- 25 en 26 december

Onderneming past een onderhoudsvenster toe voor de uitvoering van noodzakelijke aanpassingen en verbeteringen. Deze worden buiten het standaard servicevenster uitgevoerd.

Onderhoudsvenster: Maandag tot en met zondag tussen 8 uur ’s avonds en 6 uur ’s ochtends
Melding (buiten Onderhoudsvenster): een week (werkdagen) voor aanvang

Ondernemings’ Standaardondersteuning kan onderhevig zijn aan aanpassingen en verbeteringen.
