

7x24 uur Service en Support Overeenkomst (SSO)

**Behorende bij levering en onderhoud van Enable U
Producten en diensten voor
<Klant>**

7x24 Service en Support Overeenkomst
Contractnummer:
Datum:
Versie: 0.8.1

Contactgegevens

<Klant>

Adres:

adres

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:

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
3.1. Supportdesk.....	7
3.2. Hersteltijden	7
3.3. Oplossingsmogelijkheden	8
3.4. Plaats en tijden uitvoering incidentopvolging en onderhoud.....	10
3.5. Services (overige dienstverlening)	10
3.6. Rapportage.....	11
4. COMMUNICATIE	11
5. ESCALATIEPROCEDURE	12
6. OVERIGE ZAKEN	13
6.1. Randvoorwaarden en uitgangspunten	13
7. BENODIGDHEDEN	13
7.1. Known errors.....	14
7.2. Afsproken verbeteringen	14
8. ONDERTEKENING	15
9. BIJLAGEN	16
9.1. Betreffende producten, packages en koppelingen.....	16
9.2. Medewerkerstabel.....	16
9.3. Supportdesk gegevens Klant	16

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 vormgegeven en hoe de klant daar aanspraak op kan doen.

1.1. Partijen

De partijen zijn:

- <Klant> (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. De overeenkomst eindigt tevens door schriftelijke opzegging met een opzegtermijn van drie maanden voorafgaand aan het einde van het lopende contractjaar.

2. Service beschrijving en scope

De dienstverlening die vanuit Enable U wordt geleverd en de producten waarop deze diensten van toepassingen zijn, zijn in onderstaande paragrafen uiteengezet.

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** zijnde overige diensten en dienstverlening.

2.2. Betreffende producten

De producten en diensten die Enable U levert zijn:

- **Enable U Software Producten:** Onder de Enable U software producten wordt verstaan de standaard software oplossingen die Enable U aan de Klant levert.
- **Packages:** zijn standaard oplossingen die door Enable U zelf zijn ontwikkeld binnen de Enable U software producten of als zelfstandig product die niet door de klant gewijzigd of aangepast mogen worden.
- **Koppelingen:** Met koppelingen wordt bedoeld de koppelvlakken (webservices, api's) die door de Enable U software producten exposed worden (als provider) en/of de integratie naar koppelvlakken van achterliggende backoffice systemen waarbij de Enable U software producten als consumer optreden.
- **Maatwerk** is aanpassingen aan onderdelen van de oplossing en specifieke oplossingen die vanuit Enable U professional services op verzoek van de klant worden ontwikkeld.
- **Enable U professional services (ook wel aangeduid als services):** Onder services wordt verstaan de inzet van Enable U consultants voor de ondersteuning bij de installatie van updates en upgrades, het ontwerpen van nieuwe processen, probleemanalyses, wijzigingsverzoeken, implementatie trajecten, beheer werkzaamheden, advisering, quick scans en strippenkaart activiteiten.

De producten en diensten waar deze SSO op van toepassing is, zijn opgenomen in bijlage 9.1. Als er na ondertekening van deze overeenkomst nieuwe producten, packages, koppelingen of services met support worden aangeschaft, kunnen deze worden toegevoegd in bijlage 9.1 en gelden hierop ook 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

Het staat de klant vrij om de volledige functionaliteit van de oplossing te gebruiken op de wijze zoals beschreven in de documentatie van de software. Deze SSO is niet van toepassing op incidenten waarbij de klant zelf wijzigingen of aanpassingen heeft gedaan

in zijn operationele omgeving die niet zijn beschreven in de documentatie tenzij dit is gebeurd op uitdrukkelijk verzoek van Enable U.

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

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
Ondersteuningstijd Supportdesk (Business hours)	- Maandag t/m Vrijdag van 08:00 tot 18:00 (CET) uitgezonderd nationale feestdagen. - 7 x 24 uur ondersteuning bij meldingen met prioriteit Urgent (indien contractueel overeengekomen).
Responstijd (First reply time)	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 (Requester wait time)	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 of GotoMeeting) 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> : tijdens kantoor uren: +31-85-888-1133 Na kantoor uren: +31-85-88-1666 <u>Supportportal</u> : http://support.enable-u.com Communicatie, updates en interactie rondom de inhoud en voortgang van meldingen gaat vanuit het support systeem van Enable U http://support.enable-u.com , via email en telefoon.

3.2. 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 het standaard ticket formulier vanuit de support portal. 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 meldingen binnen de openstellingstijd van de supportdesk (business hours) wordt binnen 30 minuten gereageerd. Op meldingen buiten de openingstijd van de Supportdesk (calendar hours) wordt er gehandeld op basis van de prioriteit van de melding.

Service omschrijving
Urgente meldingen dienen altijd telefonisch te worden aangemeld bij de Supportdesk.
Binnen kantoorstijd reageert de Supportdesk binnen 30 minuten naar de Klant.
Op High en Normal meldingen buiten kantoorstijd (calendar hours) reageert de Supportdesk binnen 60 minuten na aanvang van openingstijd (business hours) van de Supportdesk (first time reply).

3.3. Hersteltijden

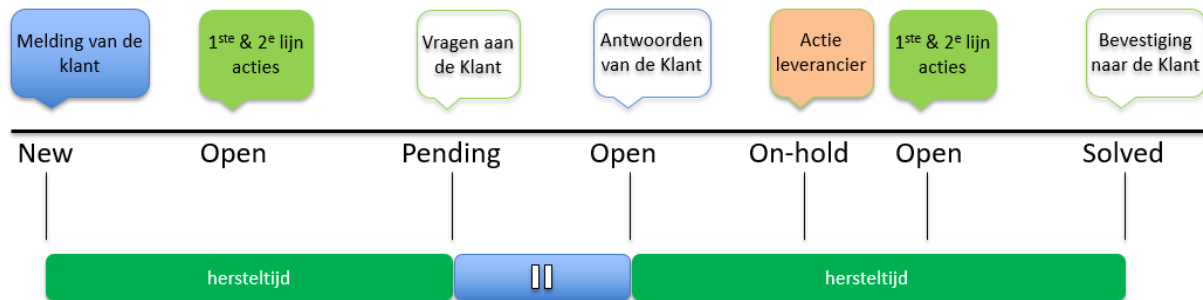
De klant geeft bij een melding aan wat voor soort melding het is (vraag, incident, probleem of taak) en de ernst/prioriteit van de melding. Op basis hiervan prioriteert de supportmedewerker de melding. Voor de verschillende categorieën van verstoringen gelden onderstaande hersteltijden. In overleg kan de prioriteit van een melding op elk moment worden bijgesteld.

Prioriteit	Omschrijving	Aanvangstijd herstel	Hersteltijd
Urgent (Prio 1)	Volledig verlies of ernstige aantasting van de dienstverlening. De userinterface(s) zijn niet beschikbaar en het productiesysteem functioneert niet. Er is geen directe workaround beschikbaar.	Binnen 30 minuten na melding	90% van de meldingen is binnen 2 uur hersteld*.
High (Prio 2)	De userinterface is beschikbaar, maar het productiesysteem functioneert niet goed waardoor belangrijke onderdelen van het primaire proces onder druk komen te staan of het risico loopt te stoppen. Werkzaamheden zijn korte tijd uit te stellen of er is een workaround, al dan niet handmatig, beschikbaar.	Binnen 60 minuten na melding	90% van de meldingen is binnen 4 uur hersteld*.
Normal (Prio 3)	De software (of delen daarvan) functioneert wel en bedrijfskritieke of ondersteunende processen in de productieomgeving ondervinden geen directe hinder.	Binnen 4 uur na melding	90% van de meldingen is in 8 uur werktijd hersteld*.

Low (Prio 4)	Informatievragen en overige meldingen die niet kritisch zijn voor de werking van de omgeving.	Binnen 8 uur na melding	Best effort
--------------	---	-------------------------	-------------

**Indien het aanpassingen in softwarecode van derden betreft gelden de hersteltijden uit de end user license agreement (EULA) van het betreffende product. Indien de oplossing niet binnen de gestelde tijd is gerealiseerd wordt dit geescaleerd naar management niveau en wordt op basis van Best Effort de oplossing zo spoedig mogelijk gerealiseerd.*

Hersteltijden worden gemeten binnen de afgesproken ondersteuningstijden (business hours) van de supportdesk en Enable U. Binnen de hersteltijd van Enable U is niet de wachttijd opgenomen die nodig is om extra informatie te achterhalen bij de klant ter verduidelijking of aanvulling van de melding (pending status).



Figuur 1: grafische weergave van de netto hersteltijd

3.4. Oplossingsmogelijkheden

De toegestane oplossingen vanuit Enable U 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.

3.5. 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 of GotoMeeting 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.

- Bij een melding met een Urgente of High prioriteit wordt bij het niet mogelijk of wenselijk zijn van remote werken de werkzaamheden direct verplaatst naar de klant;
- In het geval van een melding met prioriteit Normal of Low, 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 oplostijd plaatsvindt.

3.6. 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 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 maximaal 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 (next reply time) 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 maximaal 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.

3.7. Rapportage

Enable U stuurt automatisch elke maand een rapportage met een overzicht van alle meldingen en responstijden.

De service omschrijving die hierbij hoort:

Service omschrijving

Rapportages worden maandelijks automatisch verstuurd.

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 wanneer de verstoring opgelost is.

4. Communicatie

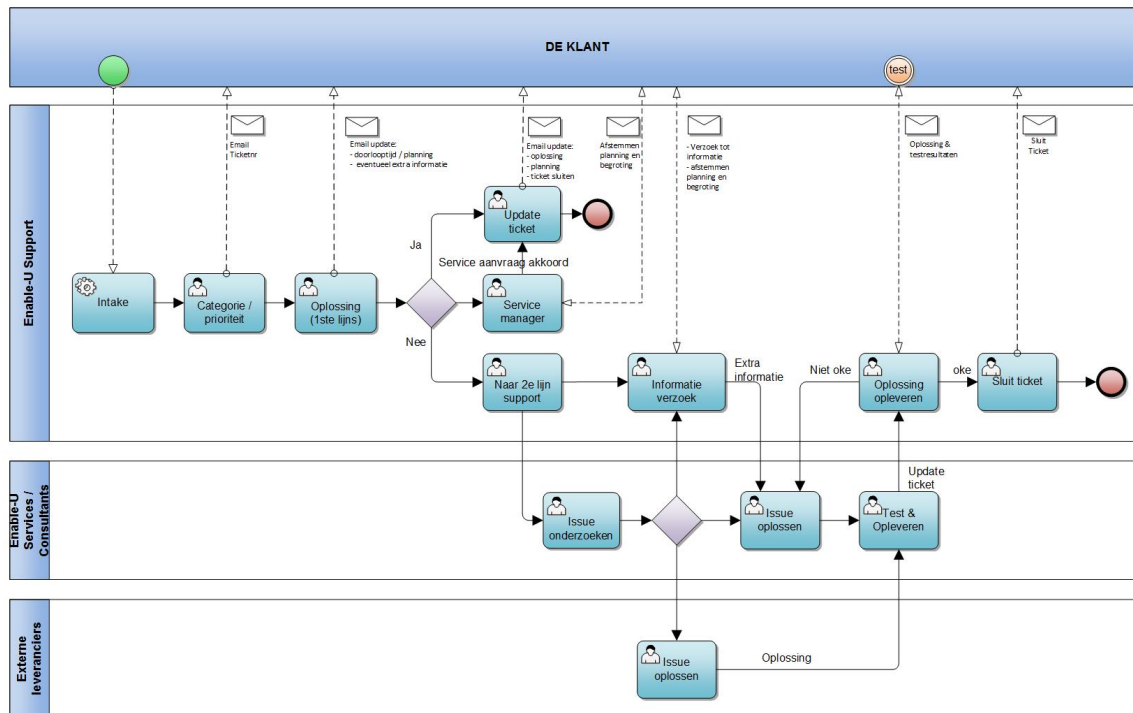
Meldingen kunnen zowel telefonisch als via de email door de klant ingediend worden.

Onder klant worden de medewerkers verstaan die opgenomen zijn in bijlage 9.2.

Meldingen met prioriteit Urgent (Prio 1) moeten altijd telefonisch worden aangemeld.

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 2: communicatieproces

Service omschrijving

Melden van service aanvragen of verstoringen kan 7x24 via het ticketform vanuit de supportportal <http://support.enable-u.com> en via telefoon (tijdens kantoor uren: +31-85-888-1133 en na kantoor uren +31-85-88-1666). Meldingen met prioriteit Urgent (Prio 1) moeten altijd telefonisch worden aangemeld.

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

5. Escalatieprocedure

Indien meldingen of verzoeken te lang open blijven staan of de geboden oplossingen niet toereikend zijn, is het mogelijk om binnen Enable U te escaleren. Voor escalaties kan tijdens kantooruren telefonisch contact opgenomen worden met de Supportdesk. De Supportdesk zal er vervolgens voor zorgen dat er een contactpersoon voor de escalatie wordt toegewezen.

Buiten de reguliere kantooruren kan voor escalaties contact gezocht worden met de management consignatiedienst via het escalatie stand-by nummer.

Service omschrijving

Tijdens kantooruren kan escalatie telefonisch worden aangevraagd bij de Supportdesk op nummer +31-85-888-1133.

Buiten kantooruren kan voor escalaties contact worden opgenomen met de management consignatiedienst op nummer **<nummer volgt>**.

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 9.1 betreffende producten
2	De Klant is in staat om 7x24 uur remote toegang tot de in paragraaf 9.1 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 9.1 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 9.1 genoemde beschreven producten.
5	Indien blijkt dat een door de klant doorgevoerde wijziging heeft geleid tot een verstoring in de werking van de keten waarin de in paragraaf 9.1 genoemde beschreven producten van Enable U onderdeel zijn, worden de kosten voor het herstel van de keten op basis van nacaculatie tegen de dan geldende tarieven doorbelast naar de klant.
6	De Klant heeft een goede backup procedure waarmee zij in staat is om de voorgaande werkende situatie terug te kunnen zetten.
7	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 9.3.

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

7. Benodigheden

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

Nr	Benodigd	Verantwoordelijk
1	Remote toegang bij de klant om 7x24 uur support mogelijk te maken.	De Klant

Indien een benodigheid 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
1	

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

7.2. Afsproken verbeteringen

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

Nr	Verbetering	Verantwoordelijk

8. Ondertekening

Zowel de Leverancier (Enable U) als de Klant zijn akkoord met hetgeen is opgesteld in deze overeenkomst rondom het leveren van Service en Support vanuit Enable U aan de Klant.

Aldus overeengekomen en in tweevoud opgenomen:

Enable U
Naam:
Datum:
Plaats:

(klant)
Naam:
Datum:
Plaats:

Alle producten of packages waarop deze SSO van toepassing is, zijn opgenomen in Bijlage 9.1. Als er na ondertekening van deze overeenkomst nieuwe producten of packages worden aangeschaft, worden ze toegevoegd in bijlage 9.1 met vermelding van tijd en datum en gelden hierop ook de voorwaarden uit deze SSO.

9. Bijlagen

9.1. Betreffende producten, packages en koppelingen

De producten of packages (=soort) waarop deze SSO betrekking heeft zijn:

Soort	Naam	Omschrijving	Datum
Product			

Met koppelingen wordt bedoeld de koppelvlakken (webservices, api's) die door de Enable U software producten exposed worden (als provider) en/of de integratie naar koppelvlakken van achterliggende backoffice systemen waarbij de Enable U software producten als consumer optreden. De koppelingen waar deze SSO betrekking op heeft zijn:

Soort koppeling	Naam	Omschrijving	Datum	Prijs (p.j.)

Als een koppeling niet meer werkt zal de klant dit melden bij de Support afdeling van Enable U. Er zal dan vanuit Support kosteloos onderzoek gedaan worden naar de oorzaak van de storing. Enable U geeft vanuit deze overeenkomst garantie op de werking van een koppeling vanuit de hierboven beschreven producten, packages en koppelingen. Indien de interface van een derde partij (landelijke voorziening of van een andere backoffice leverancier) niet functioneert zal Enable U dat vanuit het support onderzoek kosteloos doorgeven aan de klant. De klant is dan verantwoordelijk voor het coördineren van het herstel door de derde partij.

9.2. 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

9.3. Contactgegevens Klant

In sommige gevallen is het noodzakelijk om contact op te nemen met de klant. Bijvoorbeeld indien een incident door Enable U wordt vastgesteld of moet worden gescaleerd, een service melding gedaan moet worden of toegang tot een omgeving noodzakelijk is.

De contactgegevens van de Klant zijn:

#	Naam	Tel nr:	Email
	Supportdesk Klant		

--	--	--	--

Paraaf Enable U	Paraaf Klant
-----------------	--------------