

## Uitgebreide dienstbeschrijving

---

**Helpdesktoegang:** Als onderdeel van de Support & Beheer overeenkomst kunt u gebruik maken van de helpdesk van MER ICT. U kunt hier terecht met al uw storingen, mutaties en gebruikersvragen. Elke melding wordt in ons Service Management Systeem geregistreerd, geadministreerd en bewaakt zodat u verzekerd bent van een goede dienstverlening.

**Servicewindow:** De periode waarin servicewerkzaamheden uitgevoerd worden; kantoortijden of 24/7. Dit is tijdens kantoortijden (op werkdagen van 08.30 tot 17.30 uur) óf 24/7 (24 uur per dag, 7 dagen per week, 365 dagen per jaar). Het melden van storingen kan altijd. Buiten kantoortijden worden alleen werkzaamheden verricht in het geval van kritische storingen.

- **Remote Support & Beheer:** MER ICT voorziet de configuratie van tooling die zorgt voor het op afstand kunnen benaderen van apparatuur en software. Middels deze tooling worden diagnoses gesteld in het geval van storingen en worden remote mutaties uitgevoerd.

**Dekking arbeid:** Bij uitvoering van servicewerkzaamheden worden geen kosten doorbelast voor voorrijden en arbeidsloon.

**Dekking hardware:** Bij defecten wordt de apparatuur zoals gespecificeerd in het configuratieoverzicht kosteloos vervangen. Voor randapparatuur geldt een 'fair-use' policy; indien een defect duidelijk is veroorzaakt door de gebruiker en/of externe oorzaken (valschade, brand-, waterschade, ernstige beschadigingen/versmering) worden reparatiekosten in rekening gebracht. Alle apparatuur die niet in het configuratieoverzicht is opgenomen valt niet onder dekking van de overeenkomst.

**Dekking randapparatuur:** Indien geen beheermodule is afgesloten geldt voor randapparatuur een normaal serviceproces. Het defecte item wordt aangemeld bij de servicedesk van MER ICT. Na melding wordt een vervangend artikel (SWOP) opgestuurd naar Cliënt. Na ontvangst van het SWOP artikel dient Cliënt per omgaande het defecte artikel te retourneren. Indien een beheermodule is afgesloten wordt defecte randapparatuur op locatie omgeruild en werkend gemaakt. De doorlooptijd is gemiddeld twee werkdagen en maximaal vijf werkdagen na melding.

**Dekking software:** Bij defecten aan softwareapplicaties zijn voorrijden en arbeidsloon onderdeel van de dekking. Het oplossen van storingen aan software applicaties valt niet onder dekking van de overeenkomst indien storingen worden veroorzaakt door gebruikersfouten, instellingen in het netwerk van de klant of 'niet MER' applicaties die op dezelfde PC/Server geïnstalleerd zijn en zich buiten de invloedssfeer van MER bevinden. Uitgevoerde werkzaamheden worden in dat geval separaat in rekening gebracht. Tevens niet onder dekking van de overeenkomst vallen PC's en servers in het geval deze niet door MER zijn geleverd.

**Software Evolutie:** Elk jaar ontvangt contractant van alle in gebruik zijnde softwarepakketten de nieuwste (commerciële) release. Het betreft hier de software die in het configuratieoverzicht gekenmerkt staat als software. Contractant ontvangt van zijn account manager een overzicht met in gebruik zijnde software releases en de beschikbare nieuwe releases. Voor installatie van deze nieuwe

software wordt een separate offerte gemaakt. Indien door installatie van de nieuwe software aanpassingen aan hardware of besturingssystemen nodig zijn ontvangt contractant hiervoor een separate offerte. Bij aanvang van de Support & Beheer overeenkomst dient de benoemde software in de meest recente softwarestand te staan om deze dienst van toepassing te laten zijn.

**Updates/patches:** Beschikbare patches en software updates die optredende storingen/beperkingen kunnen oplossen, worden onder dekking van de overeenkomst kosteloos geleverd en geïnstalleerd.

**Responstijden:** De periode tussen de melding van een storing en uitvoering van de beschreven actie, gemeten in servicewindow uren.

**Hersteltijden:** De periode tussen melding van een storing en functioneel herstel. Herstel betekent in het kader van het oplossen van storingen functioneel herstel, Cliënt kan weer beschikken over de functionaliteiten. Het is mogelijk dat er op dat moment nog wel kleine storingen optreden die nog verholpen dienen te worden.

**Kritische storingen:** Storingen die het bedrijfsproces ernstig beïnvloeden. Kritische storingen betekenen de uitval van het complete systeem, uitval van cruciale softwaresystemen, uitval van alle aangesloten bedieningen of uitval van meer dan 20% van de aangesloten toestellen. Gebruik van de apparatuur is niet meer voldoende mogelijk en het bedrijfsproces wordt sterk beïnvloed.

**Niet-kritische storingen:** Alle overige optredende storingen. De contractant mag maximaal drie keer per jaar een niet-kritische storing upscalen naar een kritische storing, zonder opgaaf van reden.

**Boeteclausule:** Indien de gegarandeerde hersteltijd van maximaal vier uur bij een kritische storing niet wordt gehaald is MER ICT een boete verschuldigd van € 500,- per gebeurtenis. Voor de niet-kritische storingen is een boete van € 50,- per gebeurtenis verschuldigd bij het niet halen van de hersteltijd. Het totaal aan boetes wat in een kalenderjaar door MER ICT uitgekeerd wordt, bedraagt maximaal 50% van het servicejaarbedrag.

**Onbeperkt aantal mutaties:** Indien een beheermodule is afgesloten vallen alle mutaties die remote kunnen worden uitgevoerd onder dekking van de overeenkomst. Indien geen beheermodule wordt afgesloten worden mutaties separaat doorbelast.

**Proactieve monitoring:** Op regelmatige basis wordt remote ingelogd op de systemen om de werking te controleren; logbestanden worden bekeken, databases worden gecheckt, routeringen worden nagelopen en daar waar mogelijk worden zaken als lijnbelasting en performance bekeken. Alarmen worden automatisch doorgemeld aan de helpdesk indien systemen over deze mogelijkheid beschikken.

**Back-up & recovery procedures:** Minimaal één maal per jaar worden on-site back-ups gemaakt om in het geval van calamiteiten snel functioneel herstel te kunnen realiseren.

**Rapportages:** Alle acties worden geregistreerd in het Service Management Systeem. Rapportages hieruit zijn onbeperkt beschikbaar.