

Dienstbeschrijving Service Overeenkomst

Inhoud

1. Inleidend	1
2. IT Service Management	1
3. De overeenkomst.....	1/2
4. Servicedesk	2
5. De call	2
6. Preventief beheer	2/3
7. Support tijdens periodiek beheer	3
8. Prioritering en doorloop	4
9. Voorzieningen	4/5
10. Veranderingen.....	5
11. Servicemanagement	5
12. Rollen binnen WORKFLO	6
13. Derden	6
14. Enkele bijzondere diensten	6/7
15. (Hardware)garantie	7
16. Facturatie	7
17. Als het niet goed is	8
18. Voorwaarden	8

1. Inleidend

In de Service Overeenkomsten van WORKFLO worden inzet, responsetijden en tarieven waarop de overeenkomst is gebaseerd, formeel vastgelegd. In de overeenkomsten staat niet uitgebreid omschreven hoe wij zijn georganiseerd en de werkafspraken die wij hanteren in de dagelijkse gang van zaken. Dit document is een toelichting op de overeenkomsten om meer inzicht te verschaffen in onze werkwijze. Het stuk is bedoeld voor iedereen die betrokken is bij de organisatie van de ICT.

2. IT Service Management

Wij bieden aan onze klanten alle diensten die nodig zijn om de ICT te laten functioneren met een optimale beschikbaarheid. Daarnaast ondersteunen we de functionele rijkdom van het systeem en dragen daar ook actief aan bij. De juiste ICT op de juiste plek. Veilig en snel.

3. De overeenkomst

De Service Overeenkomst tussen uw organisatie en WORKFLO kan op een aantal manieren zijn vastgesteld:

- alleen de ondersteuning vanuit de servicedesk en het overige beheer op afroep,*
- servicedesk en preventief beheer tegen een vaste vergoeding; verhelpen van storingen op basis van nacalculatie.*
- servicedesk, preventief beheer en verhelpen van storingen tegen een vast tarief.*

Bij de derde mogelijkheid heeft u, afgezien van externe calamiteiten dus geen onverwachte kosten. Er gelden dan echter altijd de voorwaarden dat het netwerk is ingericht, conform onze richtlijnen en dat alle componenten aan onze normen voldoen. Als dat niet het geval is, dan wordt dat door ons aangegeven en stellen we een plan op om deze conformiteit te bereiken.

4. Servicedesk

ICT is een basisvoorziening in ons werk. We kunnen niet meer zonder. Een goede en gemakkelijk toegankelijke ondersteuning is voor alle klanten de eerste voorwaarde om ongemak snel het hoofd te kunnen bieden en het beste uit ICT te halen. De medewerkers van onze servicedesk zijn hier als geen ander van doordrongen. U kunt met alle vragen over ICT bij hen terecht. Vragen over de werking van harden software en natuurlijk ook als het niet werkt.

Als een vraag of storing direct kan worden opgelost, dan doet de servicespecialist op de servicedesk dat.

In samenwerking met de gebruiker en eventueel samen met een directe collega. We hanteren voor het eerste contact bij een incident als leidraad een maximale doorlooptijd van 20 minuten.

Als de doorloop langer wordt dan 20 minuten, dan plannen we een vervolg:

- ofwel zetten we een lijn uit om het incident snel op te lossen,*
- ofwel kwalificeren we de vraag of melding als storing. Deze kwalificatie vindt plaats op basis van impact, omvang en complexiteit.*

In het geval dat de call als een storing wordt beschouwd, kan het gewenst zijn dat er een technisch specialist bij u op locatie langskomt. Als de storing niet al te urgent is, dan nemen we deze mee in het eerstvolgende periodieke beheer op locatie. Als er wel urgentie is, plannen we meteen een aparte afspraak.

5. De call

De medewerkers van de servicedesk nemen alle telefoontjes van ons algemene telefoonnummer op: 020-3080465. Daarnaast kunt u de servicedesk benaderen door een mail te sturen aan support@WORKFLO.nl of servicedesk@WORKFLO.nl.

Alle meldingen, óók als het geen directe supportvraag is, worden geregistreerd in ons ticketing-systeem.

Een telefoontje wordt ingevoerd door de medewerker die de telefoon opneemt; een mail aan één van bovenstaande adressen wordt automatisch in het ticketing-systeem gezet. Zodra de melding is vastgelegd, ligt ook het tijdstip van de melding eenduidig vast.

De ondersteuning vanuit de servicedesk vindt in principe telefonisch plaats. Een medewerker kan zo nodig en na uw toestemming het commando over uw computer op afstand overnemen om zo direct te kunnen ingrijpen. Ook alle servers, netwerkapparaten en de meeste printers kunnen we op afstand beheren, mits uw netwerk hierop is ingericht.

6. Preventief beheer

Storingen worden zoveel mogelijk voorkomen door werkplekken, servers, printers en de netwerkinfrastructuur regelmatig te controleren en zo nodig te onderhouden. Als we een storing door slijtage of ouderdom voorzien, doen we een voorstel voor vernieuwing. Verder zorgen we voor de netwerkdokumentatie en het beheer van de software licenties.

De controle van apparaten kan op twee manieren. We kunnen een monitorfunctie op systemen toepassen en we werken planmatig checklists af. De monitorfunctie is centraal vanuit WORKFLO geregeld. Voor zover er aparte voorzieningen voor de monitoring nodig zijn, worden er geen aparte kosten in rekening gebracht.

De planmatige controle op vaste onderdelen gebeurt zoveel mogelijk vanuit WORKFLO. Bij de controle kan blijken dat er onderhoud gewenst is. Als het onderhoud geen verstoring teweegbrengt, urgent is en(of) direct kan worden uitgevoerd, dan wordt het direct uitgevoerd. Anders wordt het in samenspraak met u gepland.

Een belangrijk onderdeel van het administratieve beheer is de inventarisatie, waarbij de samenstelling van het netwerk in kaart wordt gebracht en periodiek wordt geactualiseerd. Tenzij in de overeenkomst anders vermeld is dit een jaarlijks terugkerende activiteit. De inventarisatie geschiedt deels automatisch (eventueel vanuit WORKFLO), deels handmatig. Verder maakt het beheer van het gebruikersdomein (namen, netwerkrechten) deel uit van de administratie. Overigens houdt WORKFLO géén wachtwoorden van de gebruikers bij, maar uitsluitend van centrale componenten. De toegangsgegevens die wij bijhouden, geven we uitsluitend op verzoek van de leidinggevende prijs en we zullen het daarna in goed overleg zo snel mogelijk weer veranderen.

Als onderdeel van de administratie houden we licentie- en andere contractgegevens van apparaten bij, behalve als dit niet mogelijk blijkt. Voor aanvullende administratieve handelingen, zoals het bijhouden van voorraad voor printers of administratie van derdencontracten kan een aanvullende overeenkomst worden afgesloten.

De invulling van de overeenkomst wordt vastgesteld, op basis van de schaal en samenstelling van het netwerk. Een component van deze invulling betreft de inzet van personeel en middelen binnen

WORKFLO. De inzet is niet gebaseerd op een vast patroon, maar kan naar gelang de behoefte een hogere of lagere intensiteit hebben.

7. Support tijdens periodiek beheer

Zoals uit het voorgaande blijkt, heeft de technisch specialist behoorlijk wat werk te verzetten tijdens het periodieke beheer. Hij of zij zal echter altijd proberen om ook tijd in te ruimen voor ondersteuning aan de gebruikers. Voorkomende vragen worden beantwoord of doorspeeld naar onze servicedesk.

Kleine incidenten, waarvoor de oplossing tijdens het periodieke beheer waren gepland, worden aangepakt. Blijkt een vraag of incident zo urgent dat ander werk moet blijven liggen, dan gaat deze natuurlijk voor.

Tijdens het periodiek beheer kan samen met de technisch specialist het functioneren van de IT worden besproken.

8. Prioritering en doorloop

In het geval van een storing maken we onderscheid in de mate van de verstoring, de omvang van de verstoring, de ernst van het probleem en de plek binnen het systeem waar de verstoring plaats vindt.

Afhankelijk van de prioriteit houden we de volgende leidraad aan.

Prioriteit	Klasse	Reactie WORKFLO	Start oplossing	Start Escalatie	Doorloop
1	algehele uitval	Direct na melding	1 uur	4 uur	Ma – Za 8 - 2
2	algemeen oponthoud	2 uur	2 uur	2 dagen	Ma – Vr 8 –
3	uitval op werkplekniveau	4 uur	4 uur	3 dagen	Ma – Vr 8 –
4	oponthoud op werkplekniveau	1 dag	1 dag	5 dagen	Ma – Vr 8 –
5	Verzoek zonder urgentie	1 dag	3 dagen	5 dagen	Ma – Vr 8 –
6	Informatieverzoek over issue	2 dagen	1 week	2 weken	Ma – Vr8 –

Prioriteit Klasse Reactie WORKFLO.

De reactie van WORKFLO, start van de oplossing en start van de escalatie volgen elkaar op. In goed onderling overleg kan het verhelpen van oponthoud (prioriteit 2 en 4) en een verzoek (5 en 6) worden gepland tijdens periodiek beheer. Indien afwijkingen in bovenstaande prioritering gewenst zijn, kunnen deze worden opgenomen in een aanvullende overeenkomst.

Onder algehele uitval verstaan we een verstoring, waarbij het primaire proces van uw bedrijfsvoering is onderbroken. Algeheel oponthoud betreft alle overige storingen met een organisatie brede impact, maar zonder verstoring van uw primaire bedrijfsproces.

Op verzoek van de klant kan van onze doorloop worden afgeweken. Als dat een urgentie is, dan berekenen we de werkzaamheden wel apart door, waarbij we een toeslag hanteren van 150%. De openingstijden van WORKFLO zijn van maandag tot en met vrijdag van 8 uur tot half 6. Voor werkzaamheden buiten kantoortijd rekenen we een toeslag van 150% op werkdagen tot 21:00 uur en op zaterdag van 11:00 uur tot 17:00 uur. Buiten deze tijdstippen, op werkdagen na 21:00 uur, op zaterdag na 17:00 uur en op zon- en feestdagen geldt een toeslag van 200%. Deze toeslagen worden niet gehanteerd, indien het verhelpen van storingen tegen een vaste vergoeding in de Service Overeenkomst is opgenomen.

In de uitvoering van ons werk zijn we vaak afhankelijk van derden. Bij het verhelpen van een storing geldt wat betreft de doorloop ook altijd het voorbehoud dat een derde partij medewerking verleent en ook de termijnen die zij aanhouden.

9. Voorzieningen

Voor de uitvoering van ons werk is het mogelijk dat we –al dan niet tijdelijk- hulpmiddelen in uw netwerk plaatsen. Denkt u aan monitor software en andere beheerprogramma's. Tenzij anders overeengekomen blijven de betreffende hard- en software eigendom van WORKFLO.

De kosten voor antivirus, antispam en andere software ter bescherming van uw systeem vallen, afgezien van het beheer, buiten de Service Overeenkomst, maar kunnen in een aparte overeenkomst worden vastgesteld.

10. Veranderingen

Het beheer van veranderingen, in het vakjargon Change management geheten, vindt periodiek plaats.

Kleine veranderingen maken deel uit van het periodiek beheer, waarbij we kunnen denken aan het aanmaken of wijzigen van een gebruikersaccount, instellen van een printer, installatie van software of bijplaatsen van geheugen.

Grotere veranderingen worden apart gepland en als project georganiseerd. Een grotere verandering houdt een grotere uitgave in, met meer dan één uur werk. Dat kan een printer of een PC zijn, een verandering in het netwerk of een nieuwe server. Ook een verhuizing zien we als project.

Projecten kunnen eenvoudig zijn, of meer complex. In het eerste geval volstaat een offerte en goedkeuring daarop. Is een project ingewikkelder, dan maken we vooraf een uitgewerkt voorstel.

Het is van groot belang dat er goed onderscheid wordt gemaakt tussen een projectmatige verandering en het routinematige beheer. De werkzaamheden en kosten van het project moeten immers apart worden bijgehouden. Verder brengt een grootschalige verandering altijd onrust met zich mee die we zoveel mogelijk willen beheersen.

11. Service-management

De bewaking (en bijstelling) van de kwaliteit van het beheer en de klantenperceptie daarover is een belangrijk onderdeel van service-management. Daarnaast is de risicobeheersing zeer relevant. Voorts maakt het plannen van grootschalige veranderingen deel uit van service-management.

Voor het service-management kunnen verder aparte afspraken zijn vastgelegd, omtrent het opstellen van jaarplannen voor het beheer en de meer jaren-onderhoudsplanning (MJOP). De voortgang van het beheer wordt periodiek samen besproken. Afhankelijk van de staat van de ICT en de organisatie daaromheen vindt er daarnaast meer of minder communicatie plaats. In ieder geval is er een jaarlijkse evaluatie, waarin de invulling van de Service Overeenkomst kan worden gereviseerd.

De risicobeheersing, ofwel risk-management, houdt in dat het informatiesysteem planmatig wordt beoordeeld op de beveiliging en dat er beleid wordt ontwikkeld voor de organisatie om risico's zoveel mogelijk in beeld te hebben en te beheersen. Risk-management vindt altijd gezamenlijk plaats en kan op basis van separate afspraken worden geregeld.

In de jaarplannen wordt globaal aangegeven, wanneer grotere veranderingen gaan plaatsvinden in dat jaar. Daarnaast worden de terugkerende werkzaamheden nader omschreven en worden de checklists gereviseerd. Tenslotte vindt er een review plaats van de inventarisatie.

Het meer jaren-onderhoudsplan wordt samen opgesteld. Hierin staan alle elementen van het informatiesysteem globaal genoemd met de afschrijvingstermijn en de momenten dat er grootschaliger aanpassingen verwacht kunnen worden. Werkzaamheden die niet aan een onderdeel kunnen worden toegeschreven worden apart opgenomen.

Indien van toepassing zijn de afspraken, omtrent jaarplan, MJOP en risicobeheersing, apart vermeld in een aanvullende overeenkomst. Daarbij kan als bijzonderheid worden aangegeven of er een onderverdeling van typen werkplek wordt gemaakt.

12. Rollen binnen WORKFLO

Hoewel er verschillende onderdelen zijn binnen WORKFLO, spreken we liever van rollen, dan van afdelingen. We proberen ons namelijk zo flexibel mogelijk op te stellen en de meeste medewerkers vervullen meer dan één rol.

De belangrijkste rol binnen WORKFLO is de IT-dienstverlening. IT-services vormen de motor van de organisatie. Zowel de servicedesk, als de buitendienst zijn onderdeel van deze rol. De aansturing vindt centraal vanuit WORKFLO plaats en we zijn voortdurend bezig om de dienstverlening verder te ontwikkelen en te optimaliseren.

De counterpart van de IT-services is het accountmanagement. Als het serviceproces goed loopt, dan heeft een accountmanager tevreden klanten. In het dagelijks leven zien we dat IT-services vooral gericht zijn op het op gang brengen van en in stand houden van de IT, terwijl het accountmanagement meer gericht is op de organisatie (de business) zelf. Naast bewaking van de klanttevredenheid zorgt het accountmanagement voor de verkoop.

Planning en controle betreft alle administratieve processen, van financiën tot het bestelproces. En van

HRM tot contractadministratie. Daarnaast worden leveringen gecontroleerd en vindt de werkvoorbereiding plaats. Ook wordt de capaciteit gepland, ofwel de agenda's bijgehouden. Een technisch specialist heeft dus een collega die waakt over zijn dagindeling.

13. Derden

Zoals gesteld is een goede onderlinge samenwerking onontbeerlijk voor een succesvolle informatievoorziening. Wij hechten ook een groot belang aan goede partnerships met andere leveranciers.

Dat kunnen makers van vaksoftware zijn of de bank (voor telebanking en pinnen), maar ook telecommunicatiebedrijven en fabrikanten. Voor telefonie en VoIP hebben we verschillende samenwerkingsverbanden.

Wij hebben ook veel te maken met de elektrotechnisch installateur en andere bedrijven die facilitaire diensten leveren. Daarnaast kent elk vak zijn specifieke leveranciers, zoals uitgevers, instrumentenmakers en leveranciers van meet- en regeltechniek. We streven ernaar om met elk van hen goede banden te hebben.

14. Enkele bijzondere diensten

WORKFLO levert aan haar klanten hostingdiensten, waaronder domeinnaamregistratie, website hosting, mailhosting en ftp diensten. Wij zien deze diensten met name als een service en proberen de kosten ervan voor onze klanten beperkt te houden. Hosting wordt altijd in een aparte overeenkomst vermeld. Er gelden ook specifieke voorwaarden.

Voor de veiligheid bieden we onder meer een anti-spam voorziening, anti-virus, firewall en proxy en backup-diensten. De meeste diensten kunnen zowel in het eigen netwerk worden gebruikt als via een centrale locatie vanuit WORKFLO. Er liggen altijd aparte overeenkomsten aan ten grondslag. Een bijzondere voorziening is de combinatie van beveiliging en monitoring vanuit een speciale server die in het lokale netwerk wordt geplaatst, maar centraal door ons wordt gemanaged.

Wij zien interconnectie als een bijzondere service van WORKFLO. Het onderling verbinden van vestigingen, faciliteren van thuiswerken door VPN's en onderbrengen van serverfaciliteiten buiten het lokale netwerk zijn enkele voorbeelden. In het geval de

interconnectie gebruik maakt van voorzieningen die gehuurd worden door WORKFLO en(of) ons eigendom zijn, is er een aparte overeenkomst.

Het gebruik van kantoor- en vaksoftware hoeft niet per se vanaf de eigen server plaats te vinden, maar kan via een faciliteit van WORKFLO plaatsvinden. Zelfs het gehele "bureaublad" op de PC kan vanaf een centrale voorziening van WORKFLO worden bediend. Ook servers kunnen als een dienst worden afgenomen, op basis van centrale installaties binnen onze infrastructuur. Voor de Software As A Service (SAAS) voorziening geldt een separate overeenkomst.

Een bijzondere SAAS-dienst is de VoIP telefoon centrale. Ook dit is een centrale voorziening, waarbij eventueel zelfs de telefoontoestellen in de dienst kunnen worden opgenomen. Aan de VoIP dienst ligt immer een aparte overeenkomst ten grondslag. Teneinde ook uw tegen zo laag mogelijke kosten zo goed mogelijk te laten functioneren, biedt WORKFLO "Managed Print Services" (MPS). De printers worden dan apart gemonitord, waarbij we ondermeer het tonerverbruik bijhouden. Als er nieuwe verbruiksmaterialen (behalve papier) nodig zijn, dan worden deze automatisch besteld. Voor MPS wordt een aparte overeenkomst gesloten. Storingen op printers zijn daarin begrepen, evenals de verbruiksmaterialen.

WORKFLO is terughoudend om zelf te bekabelen. We doen dit alleen op speciaal verzoek, waarbij we nimmer hak- en breekwerk zullen verrichten.

15. (Hardware)garantie

Op alle door ons en niet door ons geleverde apparaten zit een standaard fabrieksgarantie. Eventueel met een uitbreiding op de hardware garantie.

Bij een defect aan de hardware binnen de gestelde garantietermijn, treden wij vaak op als contactpersoon naar de fabrikant. Wij initiëren de omruil of reparatie ter plekke. Vaak regelt de servicedesk dit door de machine bij WORKFLO voor garantie te laten repareren. Zodoende kunnen wij direct controleren of alles goed is afgehandeld.

De inzet en materialen van WORKFLO voor diagnose, begeleiding, overbrugging en herstel van de oude situatie vallen binnen de meest uitgebreide versie (inclusief herstel na storing) van de Service Overeenkomst. Bij de twee andere varianten worden de kosten apart door ons doorberekend, behoudens het eerste halfjaar na levering door WORKFLO.

Als een apparaat is uitgevallen zullen we, indien gewenst en voor zover mogelijk, een tijdelijke vervanging verzorgen. Tenzij anders overeengekomen en vastgesteld worden de kosten hiervoor doorberekend.

Evenals bij de samenwerking met derden zijn we bij storingen altijd afhankelijk van de doorloop van de fabrikant. Dit geldt dus als beperking op de door ons gehanteerde doorlooptijd.

16. Facturatie

De kosten voor de Service Overeenkomst worden periodiek in rekening gebracht, in het begin van de periode van de dienstverlening. Tenzij er andere afspraken zijn gemaakt en vastgelegd, wordt de Service

Overeenkomst op maandbasis gefactureerd. Op de facturen staan verwijzingen naar de servicedocumentatie voor de contractuele werkzaamheden over afgelopen periode. Kopieën van de servicedocumenten worden alleen op verzoek mee- of nagestuurd.

Voor alle diensten en leveringen buiten de Service Overeenkomst worden aparte nota's gestuurd, waarbij we ernaar streven om per storing, dienst of project te factureren.

17. Als het niet goed is

Een klacht wordt zo mogelijk schriftelijk ingediend en wordt persoonlijk behandeld door de directie van WORKFLO. Na ontvangstbevestiging, wordt de resolutie in gang gezet en in de gaten gehouden door de directie. Achteraf wordt de klacht nogmaals besproken en verder schriftelijk afgehandeld.

18. Voorwaarden

Op al onze aanbiedingen en overeenkomsten zijn de Nederland ICT Voorwaarden 2014 van toepassing.

Deze voorwaarden zijn als bijlage met de Service Overeenkomst toegevoegd. U kunt deze voorwaarden raadplegen op <https://voorwaarden.WORKFLO.it/> en desgewenst wordt een exemplaar kosteloos toegezonden.