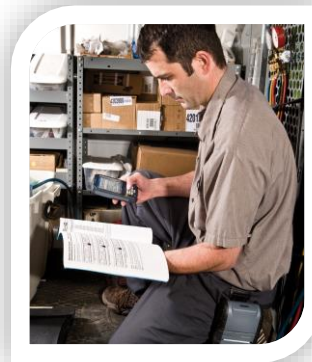
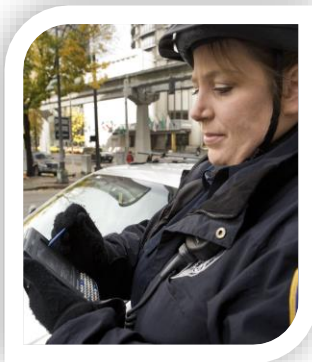
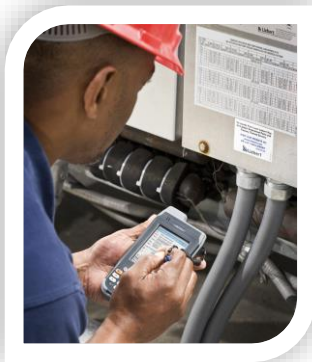


LINK2[®]

Serviceovereenkomst



Inhoudsopgave

1	Inleiding	4
2	Services	5
2.1	Software Configuratiebeheer	5
2.2	Service Desk	5
2.2.1	Vragen ten aanzien van functionaliteit	5
2.2.2	Het melden van storingen	6
2.2.3	Algemene vragen	6
2.2.4	Storingsdiagnose en –oplossing	6
2.3	Additionele Services	6
3	Contractuele Services	7
3.1	De beheers infrastructuur	7
3.2	Afspraken t.a.v. diagnostisch handelingen en hardware storingen	7
3.3	Releasemanagement	7
3.4	Werkplek- en vestigingsmutaties	8
4	Service Urgentie & Reactietijden	9
4.1	Algemeen	9
4.2	Urgentie en Urgentie Criteria	9
4.3	Prioriteit en Oplostijden	9
4.4	Software aanpassingen	10
4.5	Service Window	10
4.6	Bereikbaarheid	10
4.7	Capaciteit	11
5	Communicatie	12
5.1	Service Desk	12
5.2	Escalaties	12
5.2.1	Telefonische Escalatie	12
5.2.2	Elektronische Escalatie	12
5.2.3	Management Escalaties	12
5.3	Overlegstructuur	13
5.3.1	Operationeel overleg	13
5.3.2	Strategisch overleg	13
5.4	Autorisatie	14
6	Reikwijdte van de Overeenkomst	15
6.1	Algemene voorwaarden	15
6.2	Vertrouwelijkheid	15
6.3	Gebruikersvoorwaarden	15
6.4	Software	15
6.5	Uitgangspunten	15

6.6	Beveiliging	15
6.7	Wijzigingen/configuratie beheer	16
6.8	Duur, verlenging en beëindiging van de Overeenkomst	16
6.9	Geschillen	16
7	Financiële aspecten	17
7.1	Uren buiten het Service Window	17
7.2	Changemanagement	17
8	Bijlage I	18

1 INLEIDING

In deze Serviceovereenkomst worden de te leveren diensten en afspraken tussen WAY2CONNECT gevestigd aan de Leerlooierstraat 4 te Etten-Leur, hierna te noemen Opdrachtnemer en Opdrachtgever vastgelegd.

Hierna in gezamenlijkheid te noemen PARTIJEN, komen overeen dat opdrachtnemer ten behoeve van het buitendienst managementsysteem LINK2 diensten conform de in dit document vastgelegde diensten en afspraken zal leveren.

Het primaire doel van deze Serviceovereenkomst is het vastleggen van de afspraken ten aanzien van de services en het niveau daarvan, welke Opdrachtnemer contractueel verplicht is te leveren aan Opdrachtgever. Daarnaast worden alle services beschreven welke Opdrachtnemer kan leveren aan Opdrachtgever. De beschrijvingen van de services dienen duidelijkheid te verschaffen betreffende de verplichtingen van de Opdrachtnemer. Tevens verschaft dit document duidelijkheid ten aanzien van de randvoorwaarden waaraan de Opdrachtgever dient te voldoen.

De in deze overeenkomst vastgestelde dienstverlening is van toepassing op alle bedrijfsonderdelen van Opdrachtgever welke gebruik maken van de LINK2 software.

Indien nieuwe bedrijfsonderdelen worden toegevoegd zullen, bij ingebruikname van de software, de bepalingen onder deze overeenkomst van toepassing zijn.

2 SERVICES

Dit hoofdstuk beschrijft de services welke door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever aangeboden worden. WAY2CONNECT onderscheidt de services in de volgende vier hoofdcategorieën;

- Software Configuratiebeheer
- Service Desk
- Services voor het oplossen van storingen
- Additionele Services

Bovengenoemde services zijn echter niet eenduidig naar deze categorieën te onderscheiden. De services, of delen daarvan, welke van toepassing zijn onder deze overeenkomst zijn vastgelegd in het hoofdstuk "Servicelevels" van deze overeenkomst.

2.1 SOFTWARE CONFIGURATIEBEHEER

Deze service omvat het correct installeren en administreren van de software zoals die ten behoeve van LINK2 op en tussen de netwerkcomponenten van Opdrachtgever werkzaam is. Onder deze service vallen ook alle updates en Bugfixen, welke voor alle gebruikers van de betreffende software, gedurende de looptijd van deze overeenkomst beschikbaar komen. Opdrachtnemer zal de implementatie van alle noodzakelijke wijzigingen en aanpassingen initiëren en indien noodzakelijk uitvoeren.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor deze service ten aanzien van de aan opdrachtgever geleverde software.

2.2 SERVICE DESK

Ten einde alle Opdrachtgevers een eenduidige entree voor service issues te geven, heeft Opdrachtnemer de Service Desk gecreëerd. De Service Desk, geeft Opdrachtgever een korte communicatielijn met Opdrachtnemer ten aanzien van technische kwesties.

Dit contact kan zowel telefonisch als elektronisch gelegd worden. Deze laatste optie biedt Opdrachtgever de mogelijkheid onlineservice tickets aan te maken. Details van deze procedure staan vermeld in hoofdstuk 5 "Communicatie". Opdrachtgever neemt contact op met de Service Desk van de Opdrachtnemer ten aanzien van de volgende kwesties;

- Vragen ten aanzien van de functionaliteit.
- Het melden van storingen.
- Ondersteuning ten aanzien van algemene Software en Hardware vragen.

2.2.1 VRAGEN TEN AANZIEN VAN FUNCTIONALITEIT

Wanneer werknemers van de Opdrachtgever problemen ondervinden met de functionaliteit van een software element van LINK2 kan via de geautoriseerde werknemers van Opdrachtgever contact opgenomen worden met de Service Desk van WAY2CONNECT.

2.2.2 HET MELDEN VAN STORINGEN

Wanneer werknemers van de Opdrachtgever problemen ondervinden met het functioneren van een LINK2 element, kan opdrachtgever via de geautoriseerde personen contact op nemen met de Service Desk van WAY2CONNECT. Dit contact kan zowel telefonisch als elektronisch. Wanneer het meldingen van technische storingen betreft, welke via het ticketsysteem zijn vastgelegd, treedt de escalatie procedure in werking. Details van deze procedure staan vermeld in hoofdstuk 5 "Communicatie".

2.2.3 ALGEMENE VRAGEN

Wanneer de klant tegen vragen aanloopt die buiten de functionaliteit van LINK2 liggen, maar wel software en hardware bij opdrachtgever betreffen, is de opdrachtnemers Service Desk beschikbaar voor deze service.

2.2.4 STORINGSDIAGNOSE EN –OPLOSSING

De services voor het oplossen van storingen zijn alle noodzakelijke diagnosewerkzaamheden die nodig zijn om de oorzaak van het probleem duidelijk te krijgen. Wanneer WAY2CONNECT met haar diagnostische handelingen heeft vastgesteld dat de oorzaak buiten het terrein van haar verantwoordelijkheid ligt zal zij, voor zover dat binnen haar mogelijkheden ligt, opdrachtgever adviseren ten aanzien van de partij die opgeroepen moet worden om de oorzaak te achterhalen.

2.3 ADDITIONELE SERVICES

Additionele services betreft het opnieuw inrichten van de netwerkconfiguratie, of delen daarvan, van Opdrachtgever. Het opnieuw inrichten van de netwerkconfiguratie kan bijvoorbeeld voortkomen uit een van de hieronder genoemde facetten;

- Een interne verhuizing van een werkstation.
- Een interne verhuizing van de LINK2 server bij Opdrachtgever.
- Een externe verhuizing van het kantoor van Opdrachtgever.
- Aanpassing van de koppeling, indien niet tijdig melding is gemaakt.

Aangezien het hier om het opnieuw installeren van de netwerkcomponenten betreft en de te verlenen installatieservices niet in de categorie onderhoud vallen, worden de additionele services niet beschouwd te vallen onder deze serviceovereenkomst.

Wanneer Opdrachtgever toch gebruik wenst te maken van bovengenoemde services van WAY2CONNECT kan Opdrachtgever hiervoor een opdracht starten c.q. een offerte voor de uit te voeren services aanvragen.

3 CONTRACTUELE SERVICES

In dit hoofdstuk is vastgelegd welke services onder de jurisdictie van deze overeenkomst vallen en contractueel door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever geleverd moeten worden.

Opdrachtnemer heeft het recht te bepalen op welke wijze de dienstverlening zal worden uitgevoerd met inachtneming van de onder deze overeenkomst vallende afspraken.

3.1 DE BEHEERS INFRASTRUCTUUR

Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor de benodigde datacommunicatieverbindingen tussen het beheers netwerk van opdrachtnemer en het LINK2 Netwerk van Opdrachtgever. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor aanschaf en onderhoud van de noodzakelijke apparatuur aan haar kant en Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de aanschaf en onderhoud van de benodigde apparatuur aan haar kant. Daarmee is gezegd dat de Netwerk Beheers infrastructuur buiten de reikwijdte van deze serviceovereenkomst valt.

Ten behoeve van de beheerwerkzaamheden zijn op het kantoor van Opdrachtnemer een aantal beheerstations ingericht die het eigendom van opdrachtnemer zijn.

3.2 AFSPRAKEN T.A.V. DIAGNOSTISCH HANDELINGEN EN HARDWARE STORINGEN

Teneinde het diagnosticeren van een storing door opdrachtnemer zo spoedig mogelijk te laten verlopen zal opdrachtgever deze diagnostische werkzaamheden ondersteunen. Partijen spreken dan ook af dat opdrachtgever verantwoordelijk is voor de beschikbaarheid van een persoon met de juiste machtigingen en bevoegdheden om op instructie van Opdrachtnemer eenvoudige handelingen uit te voeren.

3.3 RELEASEMANAGEMENT

Ten aanzien van LINK2 versie updates gelden onderstaande procedures:

- Indien tussentijds geen wijzigingsverzoeken zijn verwerkt in de LINK2 software, zal periodiek na goedkeuring van opdrachtgever, de testomgeving worden bijgewerkt naar de laatste release.
- Bij software updates als gevolg van het doorvoeren van wijzigingsverzoeken, zal automatisch ook de test omgeving worden bijgewerkt naar de laatste versie.
- Mutaties welke zijn doorgevoerd in de standaard omgeving van LINK2, zijn vanuit de applicatie te raadplegen.
- Voor elke update zal een back-up van de vorige versie worden veiliggesteld. Dit om, in geval van problemen, de oude situatie te kunnen herstellen.
- Pas na nadrukkelijke goedkeuring van opdrachtgever, zal de productie omgeving worden bijgewerkt naar dezelfde versie als de test omgeving.

3.4 WERKPLEK- EN VESTIGINGSMUTATIES

Zoals onder "Additionele Services" beschreven, vallen installatieservices voor werkplek- en vestigingsmutaties niet onder deze overeenkomst. Mogelijk vraagt Opdrachtgever WAY2CONNECT deze services als meerwerk uit te voeren of Opdrachtgevers IT-specialisten implementeren een dergelijke mutatie.

Noodzakelijke softwarewijzigingen in het netwerk, als gevolg van voornoemde mutaties, zoals het wijzigen van IP-adressen vallen wel onder deze serviceovereenkomst. Ten aanzien van het uitvoeren van de noodzakelijke werkzaamheden dient Opdrachtgever vooraf afspraken te maken met Opdrachtnemer.

4 SERVICE URGENTIE & REACTIETIJDEN

4.1 ALGEMEEN

Storingen optredend in de systemen of het netwerk, die als incidenten worden gekenmerkt, hebben niet allen dezelfde urgentie om opgelost te worden. Ten einde duidelijkheid te scheppen in de oplossingsurgentie worden de storingen en/of functionele vragen ingedeeld in drie urgentie prioriteiten.

Wanneer een incident optreedt, beoordeelt Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever tot welke van de drie hieronder weergegeven prioriteiten een incident behoort.

4.2 URGENTIE EN URGENTIE CRITERIA

De urgentie om een oplossing te vinden voor een functionele storing en/of functionele vraag wordt uitgedrukt in storingsprioriteiten. Opdrachtgever en opdrachtnemer komen overeen dat er drie prioriteiten worden gedefinieerd in relatie met de hieronder weergegeven criteria. Opdrachtgever bepaalt zelf onder welk prioriteitsniveau een storing wordt aangemeld conform onderstaande tabel.

PRIORITEIT HOOG	<ul style="list-style-type: none"> • Kritische functionaliteit binnen de applicatie is niet beschikbaar, het proces loopt vast, facturatie loopt gevaar en er is geen geschikte/werkbare workaround aanwezig.
PRIORITEIT NORMAAL	<ul style="list-style-type: none"> • Functionaliteit (niet kritisch) is niet beschikbaar, waarvoor ook geen geschikte/werkbare workaround aanwezig is.
PRIORITEIT LAAG	<ul style="list-style-type: none"> • (Kritische) Functionaliteit is niet beschikbaar, er is echter een geschikte workaround beschikbaar.

4.3 PRIORITEIT EN OPLOSTIJDEN

Opdrachtnemer verplicht zich storingen, welke functionele uitval van LINK2 of delen daarvan teweegbrengen, zo spoedig mogelijk op te lossen. De tijdsduur, waaraan opdrachtnemer zich verplicht heeft, om een functionele storing in behandeling te nemen, wordt reactietijd genoemd. Om de functionele storing op te lossen of een werkbare tijdelijke oplossing te bieden, heet oplostijd. Deze reactietijd en oplostijd staat in relatie met de storingsprioriteit. Onderstaande tabel geeft de relatie weer tussen de afgesproken reactietijden en oplostijden in combinatie met de storingsprioriteit.

T.a.v. de licentieserver van LINK2 wordt een uptime van 99% door opdrachtnemer gegarandeerd, gedurende 24x7.

Prioriteit	Reactietijd	Oplostijd	Doorlooptijd	Servicelevel
Hoog	< 1 uur	7 uur	8 uur	>80% opgelost binnen Oplostijd De storingsmelding wordt, binnen het servicevenster, binnen de Reactietijd + Oplostijd = Doorlooptijd opgelost.
Normaal	< 4 uur	20 uur	24 uur	
Laag	< 8 uur	32 uur	40 uur	

4.4 SOFTWARE AANPASSINGEN

Door opdrachtgever gevraagde aanpassingen in de bestaande LINK2 omgeving, welke via een RFC ticket is gelogd, worden door opdrachtnemer binnen een tijdsbestek van 2 weken, binnen het service window, in behandeling genomen. Hiermee wordt bedoeld het maken van een begroting of het verzoek tot het aanleveren van meer informatie.

4.5 SERVICE WINDOW

Activiteiten met betrekking tot het diagnosticeren van gemelde storingen, worden uitgevoerd binnen het gedefinieerde Service Window. Preventief onderhoud zal gewoonlijk buiten het Service Window en eerst na overleg plaatsvinden. Opdrachtnemer kan na overleg en toestemming van de opdrachtgever preventief onderhoud in het Services Window uitvoeren.

SERVICE WINDOW

Dagen	Tijden
Maandag t/m Vrijdag, met uitzondering van erkende feestdagen	8:30u tot 17:00u

Wanneer opdrachtnemer preventief onderhoud binnen het Service Window noodzakelijk vindt en het LINK2 Netwerk niet voor de werknemers van opdrachtgever beschikbaar kan zijn, zal opdrachtnemer met opdrachtgever overleggen en wordt in onderling overleg gezamenlijk een preventief servicemoment ingepland.

4.6 BEREIKBAARHEID

Voor de uitvoering van een dienstverlening met betrekking tot deze overeenkomst is Opdrachtnemer volledig beschikbaar en bereikbaar gedurende de uren van het hierboven aangegeven Service Window. Een en ander houdt in dat de WAY2CONNECT Service Desk altijd bemand zal zijn tijdens normale kantooruren. Gegevens betreffende de bereikbaarheid, welke door partijen is overeengekomen, wordt vastgelegd in de bijlage 'Bereikbaarheidsgegevens' van deze overeenkomst.

4.7 CAPACITEIT

Opdrachtnemer garandeert voor de dienstverleningswerkzaamheden dat opdrachtnemer voldoende capaciteit heeft om de overeengekomen Service binnen de gestelde termijn uit te voeren.

5 COMMUNICATIE

5.1 SERVICE DESK

Naast de normale contacten, die er vanuit relatiebeheer bestaan heeft WAY2CONNECT de Service Desk gecreëerd om opdrachtgever een eenduidige entree naar opdrachtnemer te geven ten aanzien van technische urgenties. Wanneer opdrachtgever het noodzakelijk vindt om met spoed technisch ondersteuning van opdrachtnemer in te roepen belt hij de Service Desk van WAY2CONNECT om een technisch issue te escaleren.

5.2 ESCALATIES

5.2.1 TELEFONISCHE ESCALATIE

1. Opdrachtgevers vertegenwoordiger neemt contact op met de WAY2CONNECT Service Desk.
2. Opdrachtnemers vertegenwoordiger registreert de call.
3. Opdrachtgevers vertegenwoordiger doet een service verzoek ten aanzien van het geconstateerde incident.
4. De Service Deskvertegenwoordiger van WAY2CONNECT vraagt de nodige gegevens voor het correct invullen van de Service Ticket.
5. De Service Deskvertegenwoordiger van WAY2CONNECT bevestigt de ontvangst van een service verzoek, door het mailen van de Service Ticketgegevens naar de opdrachtgever.

5.2.2 ELEKTRONISCHE ESCALATIE

Technische problemen die wel gemeld moeten worden, maar waarbij geen direct persoonlijk contact tussen opdrachtgever en opdrachtnemer vereist is kunnen via servicedesk.way2connect.nl elektronisch gemeld worden en ook de status van het serviceticket ingezien worden. Bij deze elektronische aanmelding van een technisch probleem of het stellen van een vraag t.a.v. LINK2, worden de benodigde ticketgegevens automatisch gegenereerd.

5.2.3 MANAGEMENT ESCALATIES

Escalatie is mogelijk indien werkzaamheden c.q. services uitgevoerd door Opdrachtnemer als onvoldoende worden ervaren. Met betrekking tot management escalaties zijn het de geautoriseerde personen die afspraken maken om een vergadering ten aanzien van dit onderwerp te beleggen. Partijen besluiten per geval of een speciale vergadering belegd wordt, of dat deze issue in een aanstaand strategisch overleg ingebracht wordt.

5.3 **OVERLEGSTRUCTUUR**

Partijen zullen gedurende de uitvoering van deze overeenkomst regelmatig overleg voeren. De volgende overlegstructuur is overeengekomen;

- Operationeel overleg
- Strategisch overleg

5.3.1 **OPERATIONEEL OVERLEG**

Gedurende de eerste maanden na ingebruikname van LINK2 zullen partijen regelmatig operationeel overleg voeren. De frequentie van dit overleg wordt door partijen in overleg besloten en naar bevindingen gewijzigd.

In het operationele overleg zal de uitvoering van de servicewerkzaamheden worden afgestemd en uitgevoerde werkzaamheden geëvalueerd.

Vaste punten voor dit overleg zijn;

- Status van uitstaande Service Tickets
- Geleverde prestaties (SLA)
- Status Software Licenties

Wijzigingen in de serviceovereenkomst kunnen door het operationele overleg worden voorgesteld naar het overleg op strategisch niveau.

5.3.2 **STRATEGISCH OVERLEG**

Partijen zullen periodiek een strategisch overleg voeren. In dit overleg zal de kwaliteit van de uitvoering van de dienstverlening evenals contractuele afspraken aan de orde komen. Deze vergadering wordt op ad-hoc basis belegd.

5.4 **AUTORISATIE**

Bij de uitvoering van deze overeenkomst dienen een aantal zaken ten aanzien van bevoegdheden en aanspreekpunten bij partijen te worden gedefinieerd. De doelstelling van het definiëren hiervan is om duidelijkheid te scheppen in verantwoordelijkheden en bevoegdheden.

Voorbeelden van autorisaties die afgesproken dienen te worden zijn;

- Autorisatie t.a.v. het melden van een Storing.
- Autorisatie t.a.v. opdracht tot meerwerk.
- Autorisatie tot acceptatie van Overeenkomst wijzigingen.
- Aanspreekpunt commerciële zaken.
- Aanspreekpunt algemene technische zaken.
- Aanspreekpunt opdrachtnemer voor Service Desk zaken.
- Aanspreekpunt t.a.v. facturatie zaken.
- Bereikbaarheidsgegevens zoals, Telefoonnummers, Faxnummers en E-mailadressen.

Van vastgelegde autorisaties kan en mag worden afgeweken na schriftelijke of mondelinge bevestiging van het management van de partij betreffend de niet geautoriseerde persoon.

6 REIKWIJDTE VAN DE OVEREENKOMST

6.1 ALGEMENE VOORWAARDEN

Op deze overeenkomst zijn de algemene voorwaarden van Opdrachtnemer van toepassing.

6.2 VERTROUWELIJKHEID

Alle informatie welke in het kader van deze overeenkomst tussen de partijen uitgewisseld en uiteindelijk vastgelegd is, zal door beide partijen vertrouwelijk behandeld worden.

Zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer dienen zich te houden aan een zwijgplicht met betrekking tot uitgewisselde informatie welke van belang zouden kunnen zijn voor derden.

6.3 GEBRUIKERSVOORWAARDEN

In geval van storingen met betrekking tot het LINK2 Netwerk, wordt van gebruikers verwacht dat zij medewerking verlenen aan de door Opdrachtnemer uitgevoerde en ter ondersteunende gevraagde acties. Indien Opdrachtgever een beroep doet op Opdrachtnemer dient Opdrachtgever de medewerker(s) van Opdrachtnemer te voorzien van voldoende informatie zodat deze adequaat kan reageren.

6.4 SOFTWARE

Opdrachtnemer is niet aansprakelijk te stellen voor illegale software en de invloed daarvan, geïnstalleerd door Opdrachtgever of werknemers van Opdrachtgever.

6.5 UITGANGSPUNTEN

Deze overeenkomst heeft uitsluitend betrekking op de LINK2 software en software Licenties. Opdrachtnemer zal dan ook geen werkzaamheden uitvoeren met betrekking tot andere software en hardware componenten in het netwerk van Opdrachtgever.

6.6 BEVEILIGING

Opdrachtgever zal haar systemen voor zo goed mogelijk beveiligen tegen oneigenlijk gebruik. De beveiligingsmaatregelen zullen de volgende aspecten afdekken;

- Remote beheer beveiligingsmaatregelen.
- Antivirus maatregelen.
- Netwerk Inbraakbeveiliging.

6.7 WIJZIGINGEN/CONFIGURATIE BEHEER

Indien zich een wijziging op een of meer van de LINK2 systemen voordoet door vervanging, toevoeging of verplaatsing dient deze wijziging zo spoedig mogelijk schriftelijk aan de Service Desk van Opdrachtnemer doorgegeven te worden. Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen in overleg bespreken welke consequenties deze wijziging heeft.

6.8 DUUR, VERLENGING EN BEËINDIGING VAN DE OVEREENKOMST

De overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd.

De Klant is gerechtigd de Overeenkomst, met inachtneming van de voorwaarden in de gebruikersovereenkomst schriftelijk op te zeggen.

6.9 GESCHILLEN

Wanneer tijdens de uitvoering van deze overeenkomst tussen de partijen een geschil ontstaat naar aanleiding van de uitvoering van deze overeenkomst, zullen Partijen trachten op informele wijze het geschil op te lossen, alvorens het geschil aan de bevoegde Nederlandse rechter in Rotterdam voor te leggen.

Er is sprake van een geschil zodra een der Partijen dit aan de andere Partij stelt.

7 FINANCIËLE ASPECTEN

7.1 UREN BUITEN HET SERVICE WINDOW

Uitgangspunt bij deze serviceovereenkomst is dat de servicehandelingen binnen het Service Window worden uitgevoerd. In overleg met opdrachtnemer kan ook buiten het Service Window service handelingen verricht worden. Daarvoor geldt het aangegeven tarief in combinatie met de aangegeven toeslagen;

Uurtarief	Moment van uitvoering	Toeslag
€ 145,00	Werkdagen tussen 17:00 – 24:00 uur	50%
	Werkdagen tussen 24:00 – 8:30 uur	100%
	Zaterdag	50%
	Zondag	100%
	Feestdag	100%

7.2 CHANGEMANAGEMENT

Opdrachtgever kan een verzoek voor een aanpassing in de bestaande software omgeving bij opdrachtnemer indienen. Op basis van de inhoud van het verzoek zal opdrachtnemer bepalen of een functionele analyse gemaakt dient te worden.

Indien de impact van het wijzigingsverzoek voor opdrachtnemer volledig helder is, zal hiervoor binnen een periode van 2 weken een offerte worden afgegeven. Na goedkeuring van de betreffende offerte, zal in gezamenlijk overleg een planning voor oplevering worden vastgesteld.

Voordat de wijziging wordt doorgevoerd in de testomgeving van opdrachtgever, zal opdrachtnemer de doorgevoerde wijzigingen uitgebreid testen.

Nadat de aanpassing is doorgevoerd in de testomgeving van opdrachtgever, zal opdrachtnemer de opdrachtgever hiervan in kennis stellen. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het goed doorlopen en testen van de opgeleverde software. Pas na goedkeuring, zal in overleg de aanpassing in de productie omgeving worden doorgevoerd.

Nieuwe wijzigingsverzoeken zullen niet eerder in behandeling worden genomen, voordat de laatste mutaties zijn goedgekeurd en in productie zijn uitgeleverd.

Opdrachtnemer zal, tenzij anders bepaald, wijzigingen en projecten op basis van nacalculatie factureren. Hiervoor gelden de hieronder vermelde uurtarieven.

Tarieven:

Soort	Tarief		
Voorrijkosten	Binnen 25 Km € 25	Van 25 Km tot 50 Km € 50	Van 50 Km tot 100 Km € 95
Engineering uren	€ 105 Per uur		
Consultancy uren	€ 145 Per uur		

8 BIJLAGE I

Definities

Autorisatie	Het proces dat iemand rechten geeft tot bepaalde bronnen, meestal door middel van gebruikersnamen en wachtwoorden en/of rechten geeft om bepaalde handeling te verrichten, b.v. ondertekening.
Beheerstation	Een computer met daarop programmatuur specifiek t.b.v. het beheer van een netwerk en/of systemen.
Beschikbaarheid	Tijdstippen waarop Opdrachtnemer in staat is werkzaamheden uit te voeren voortvloeiende uit deze overeenkomst.
Beveiligingsbeheer	Het beheer van het netwerk met betrekking tot de beveiliging van data en toegang tot het netwerk.
Datacommunicatieverbinding	Het medium dat gebruikt wordt en waarover data getransporteerd wordt bij dat uitwisseling tussen netwerkcomponenten.
Diagnosehandelingen	De handelingen die verricht worden om de oorzaak van een storing vast te stellen.
File sharing	Het delen van databestanden met meerdere gebruikers op een netwerk.
Externe Infrastructuur	Het deel van het netwerk van de klant dat geen onderdeel in van het LINK2MOBILE Netwerk.
Hardware Configuratiebeheer	Het beheer van data t.a.v. de hardware componenten geïnstalleerd in een netwerk.
Illegale software	Software waarvoor geen licenties zijn aangeschaft.
Incident	Een storing in de LINK2 software waardoor functionaliteit verloren is.
Mail services	De mogelijkheden om elektronisch mail uit te wisselen.
Monitoring	Continue waarnemen van processen.
Netwerk Infrastructuur	De fysieke apparatuur en verbindingen van het netwerk.
Netwerk Configuratiebeheer	Het beheer van data die specifiek nodig is om de hardware en software componenten met elkaar in een netwerk te kunnen laten communiceren.
Oplostijd	Is de tijd vanaf het moment dat een functioneel probleem in behandeling is genomen (Reactietijd), totdat het functionele probleem is opgelost of een werkbare situatie is gecreëerd.
Partijen	Beiden, zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever.

Bijlage I (Vervolg)

Definities

Preventief onderhoud	Onderhoud aan het netwerk bedoeld om problemen te voorkomen.
Print services	De mogelijkheden met betrekking tot het printen.
Proactief Netwerkmanagement	Preventief netwerkmanagement maatregelen met als doel problemen voor te blijven
Prioriteit	Het urgentieniveau van een storing.
Reactief Netwerkmanagement	Netwerkmanagement maatregelen, genomen na een escalatie, om problemen op te lossen.
Reactietijd	De tijd waarbinnen een functioneel probleem in behandeling is genomen.
Server	Hoofdcomputer die services verleend aan andere computers.
Service Level Agreement	Afspraken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer waarin niveaus gespecificeerd worden waaraan services, verleend door opdrachtnemer, moeten voldoen.
SLA	Zie Service Level Agreement.
Service Level	Gedefinieerd niveau van een service.
Service Window	De tijdsspanne waarin services van deze overeenkomst tegen de afgesproken prijs wordt uitgevoerd.
Software Configuratiebeheer	Het beheer van data t.a.v. de software componenten geïnstalleerd op systemen in een netwerk.
Storingsdiagnose	Activiteiten om de oorzaak van een storing vast te stellen.
Werkstation	Computer bedoeld voor gebruik door individuele personen ten behoeve van het lokaal uitvoeren van software applicaties.