

Service Level Agreement Fulfilment-Software

1. Algemene bepaling

Bij het aangaan van de licentieovereenkomst ligt een gedefinieerde Service Level Agreement ten grondslag van de maandelijkse supporturen. Support wordt altijd remote gefaciliteerd. Communicatie loopt ten alle tijden via het Support Portaal van Fulfilment-Software.

2. Type service contracten (support tijdens officiële feestdagen niet van toepassing)

Type service contract	Specificaties	Kosten	Additionele kosten:
Basis	* Maandag t/m Vrijdag 09:00-17:00 u * Totaal 2 uren per maand * In geval van 1 webshopaansluiting * Response level I	€ 25,- p/m	
Basis+	* Maandag t/m Vrijdag 09:00-17:00 u * Totaal 3 uren per maand * In geval van meer webshopaansluitingen * Response level I	€ 50,- p/m	- € 100,- call-out toeslag indien support op locatie is gewenst
Premium	* Maandag t/m Vrijdag 09:00-17:00 u * Totaal 4 uren per maand * In geval van meer webshopaansluitingen * Response level 1	€ 75,- p/m	- € 75,- per extra uur support, op basis van nafacturatie
Gold	* Maandag t/m Vrijdag 08:00-18:00 u * Totaal 6 uren per maand * In geval van meer webshopaansluitingen * Response level 2	€ 350,- p/m	- € 100,- call-out toeslag indien support op locatie is gewenst
Platinum	* Maandag t/m Vrijdag 08:00-18:00 u * Totaal 10 uren per maand * In geval van meer webshopaansluitingen * Response level 3	€ 500,- p/m	- € 75,- per extra uur support, op basis van nafacturatie
Weekend	* Zaterdag en Zondag 09:00-17:00 u * Totaal 1 uur per maand * Response level I	€ 100,- p/m	- € 250,- call-out toeslag indien support op locatie is gewenst
Avond	* Avonduren 17:00 – 22:00 u * Totaal 2 uur per maand * Response level I	€ 100,- p/m	- € 150,- per extra uur support, op basis van nafacturatie

3. Response levels

Level:	Ticket wordt beantwoord binnen:	Ticket opgelost binnen:
Level I	24 uur	3 werkdagen
Level II	8 uur	1 werkdag
Level III	4 uur	8 uur

In geval van periodes waar response levels niet gewaarborgd kunnen worden (bijv. door vakantieperiode) zal ruimschoots van tevoren met klant over oplossing worden gesproken.

4. Definities impactniveaus

1. Niveau 1 (Kritieke impact): De klant heeft volledig verlies van de dienst of de middelen, waarvoor geen werk kan worden uitgevoerd of worden voortgezet. Geen van de gebruikers kunnen de toepassing gebruiken.
2. Niveau 2 (Aanzienlijke impact): De klant heeft aanzienlijk verlies van de dienst of de middelen. Bijvoorbeeld, indien meer dan 10% van de orders niet kan worden uitgevoerd of bij meer dan 10% van de gebruikers de toepassing niet kunnen gebruiken.
3. Niveau 3 (Minimale impact): De klant heeft een minimaal down-fall van dienst of middelen ervaren. Bijvoorbeeld problemen bij een enkele order of een van de gebruikers.

5. Service Level bij impactniveaus

<i>Inbegrepen in SLA:</i>	<i>Beschrijving:</i>
Ja	Niveau 1 (Kritieke impact)
Ja	Niveau 2 (Aanzienlijke impact)
Ja	Niveau 3 (Minimale impact)
Nee	Ondersteuning buiten scope offertes
Nee	Monitoren en begeleiden van hardware-implementatie
Nee	Begeleiden van personeel bij implementatie als training
Ja	Antwoorden op vragen mbt implementatie
Nee	Ondersteuning mbt configuratie Magento-extensie indien men zelf de installatie en configuratie uitvoert.

6. Monitoren supporturen volgens SLA

Fulfilment-Software zal alle aangevraagde support tickets voorzien van een afhandelingsijd. **Standaardtijd voor een support ticket bedraagt minimaal 15 minuten** en wordt indien van toepassing voorzien van additionele afhandelingsijd. Bijgaande de maandelijkse factuur zal er op basis van nacalculatie een mogelijke extra supportvergoeding zijn. Mogelijke specificatie van deze uren is te verkrijgen, maar zal als supportticket worden behandeld. Support issues met het type 'Incident' zijn niet facturabel. Issues met type 'Change' en 'Request' wel.

7. Support op hardware

Support op hardware en externe software (bijvoorbeeld PostNL Parcelware of GLS LabelLite) vallen niet binnen SLA en zal als aparte werkzaamheden worden geoffreerd. Hardware dient ten allen tijden te voldoen aan opgestelde hardware specificaties van Fulfilment-Software om toonbaarheid en werkbaarheid van de software te garanderen.

8. Onderhoud

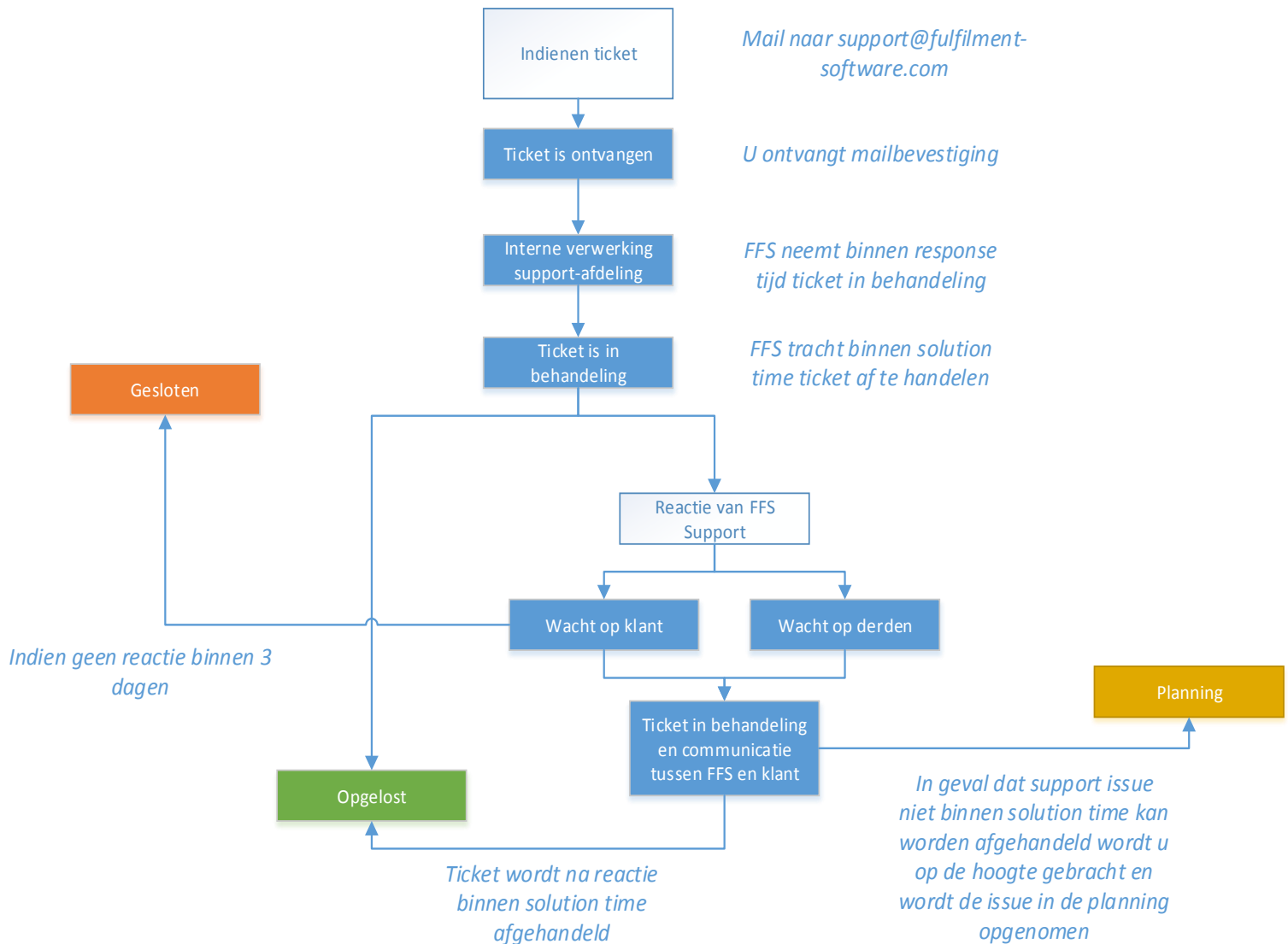
Fulfilment-Software zal periodiek preventief onderhoud uitvoeren (vernietigen van oude gegevens, installeren van nieuwe versies van de software, het verbeteren van de technische specificaties etc.) over de uitvoering om een hoge kwaliteit van de service te behouden. Dit gebeurt zoveel mogelijk zonder onderbreking van de service. Als enig onderhoud activiteit zal interfereren met de gegarandeerde service levels voor de klanten, zal Fulfilment-Software de klant schriftelijk informeren en zal samen met de klant op zoek naar een geschikte tijd.

9. Extern Support Protocol

Hieronder vindt u het support protocol voor het indienen van een ticket.

Klanten kunnen uitsluitend via de support desk van Fulfilment-Software support issues indienen. Dit kan door middel van een mail naar support@fulfilment-software.com of in te loggen op het portaal: <http://fulfilmentsoftware.freshdesk.com/support/login>

Voor elk vraagstuk wordt een ticket nummer afgegeven. Communicatie rondom de issue wordt vervolgens ook gefaciliteerd middels dit ticketnummer.



In geval van een noodsituatie (impactniveau 1 of 2) zijn klanten ook gerechtigd om contact op te nemen met de technische ondersteuning door een telefoontje of een direct e-mailbericht.

Enkel oproepen van aangestelde contactpersonen worden geaccepteerd als service call. Wanneer een service oproep een storing lijkt die niet direct opgelost kan worden binnen de standaard response tijd, krijgt de klant een ticket nummer met een bevestiging van de ernst van het verzuim. De aanvrager zal worden geïnformeerd over de voortgang per telefoon of e-mail. Zodra een storing is opgelost, zal de aanvrager zo snel mogelijk op de hoogte worden gebracht via e-mail of telefoon met details.