

Service- en Supportvoorwaarden

(Servicecontract software)

Inleiding:

In deze voorwaarden is opgenomen wat klanten mogen verwachten van de service- en supportdienstverlening van TSD. Deze voorwaarden zijn, net als de algemene leveringsvoorwaarden inclusief verwerkersovereenkomst, van kracht op de onderhoudscontracten die TSD met haar klanten sluit. Deze voorwaarden zijn van kracht tot herroeping, waartoe TSD zich het recht voorbehoudt.

TSD zal zich naar beste vermogen inspannen om de in haar beheer zijnde software te onderhouden, door te ontwikkelen en te verbeteren. Indien in een versie van de TSD programmatuur een onvolkomenheid geconstateerd wordt, wordt dit in principe opgelost in de nieuwe versie van de programmatuur, al dan niet via een patch (een update binnen de lopende versie).

Installatie van een nieuwere versie kan daarom noodzakelijk zijn voor het bieden van een oplossing. Iedere wijziging heeft invloed op de stabiliteit van de software en TSD heeft daarom een vaste testprocedure met een minimum aantal controles, bij het uitbrengen van een patch of nieuwe versie. Dit heeft effect op de doorlooptijd van de probleemoplossing, maar biedt de zekerheid die noodzakelijk is.

Klanten zijn verantwoordelijk voor correct gebruik van de door TSD geleverde software. Hierbij kan TSD met advies en trainingen ondersteunen.

Periodiek houdt TSD haar klanten op de hoogte van relevante ontwikkelingen via e-mail, fysieke post en/of social media. Deze informatie heeft direct relatie met de afgenomen producten en/of diensten. TSD verwacht dat deze informatie voor de klant van waarde is. In geval een klant hier geen prijs op stelt, kan dat worden doorgegeven en zal de hier bedoelde berichtgeving stoppen.

1. Servicecontract en support:

1.1. Wat houdt het servicecontract exact in?

Het onderhoudscontract is er in twee vormen:

Type contract: Geeft recht op:

Updatecontract: - Updates en patches voor de afgenomen software¹

Combinatiecontract: - Updates en patches voor de afgenomen software¹
- Ondersteuning door de supportafdeling op de afgenomen software¹
en/of
- Ondersteuning door de supportafdeling op de afgenomen webservices²

Op welke producten of diensten de supportondersteuning is afgenomen door de klant is inzichtelijk op de order en de factuur.

Een update- of combinatiecontract wordt altijd gekoppeld aan alle modules binnen de afgenomen software.

¹ Onder software vallen de volgende programma's: WinTree®, DATAflor BUSINESS, LandXpert, CADXpert, KORapp/desk, Boombeheer en 3DTUIN Designer. Gebruikersvragen over de WinTree® App vallen niet onder het servicecontract.

² Met webservices wordt bedoeld: een door TSD gebouwde (koppeling met een) webapplicatie.

TSD werkt continu aan of is betrokken bij de verdere ontwikkeling van de software die in de vorm van updates en patches uitgeleverd kunnen worden. De installatie daarvan kan door de klant zelf worden uitgevoerd. Eventuele ondersteuning bij die installatie kan worden aangeboden door TSD. Deze werkzaamheden maken geen onderdeel uit van het servicecontract.

1.2. Welke support is opgenomen in het servicecontract?

De supportmedewerkers van TSD bieden ondersteuning bij storingen en/of gebruikersvragen over het functioneren van de software die een klant kan hebben over de bij TSD afgenomen software (als genoemd onder punt 1.1.1) of webservices (als genoemd onder 1.1.2) dan wel operationele koppelingen met externe (boekhoud- en/of branchespecifieke) systemen.

Een melding kan een systeemfout, storing of gebruikersvraag zijn. Support wordt uitsluitend verleend op een systeemfout, storing of gebruikersvraag die in relatie staat tot de software of dienstverlening die bij TSD afgenomen is.

Op maatwerk, zoals bijvoorbeeld reports en lay-outaanpassingen of maatwerk-SQL-opdrachten, maakt (tenzij expliciet overeengekomen) geen onderdeel uit van de serviceovereenkomst. Dit betekent dat hierop geen support wordt verleend en dergelijke functionaliteiten niet specifiek worden getest en/of aangepast in geval van een collectieve update of patch. Indien eventuele ondersteuning op verzoek van klant dient worden uitgevoerd voor maatwerk zullen deze werkzaamheden apart worden gefactureerd.

1.3. Hoe neemt TSD een verzoek tot ondersteuning in behandeling?

Een verzoek tot ondersteuning moet door de klant per e-mail worden ingediend. Hoe concreter de omschrijving van de melding, hoe beter de aard en omvang direct kan worden ingeschat. Het advies is om de vraag of de storing zo uitgebreid mogelijk te beschrijven. Dit bespoedigt de behandeling van de melding. In spoedeisende situaties, volgens de prioriteit "Hoog" als opgenomen in het navolgende overzicht, adviseren wij een telefonische melding. Communicatie vanuit TSD tijdens de supportondersteuning vindt meestal plaats per e-mail of telefoon.

TSD vertrouwt erop dat een melding als hier bedoeld, wordt gedaan door een daartoe bevoegd contactpersoon namens de klant. TSD behoudt zich het recht voor extra controle daarop uit te voeren. In geval van gerede twijfel zal de melding niet in behandeling worden genomen en wordt contact opgenomen met de verantwoordelijke contactpersoon zoals geregistreerd is in onze administratie.

De best haalbare ondersteuning op het juiste moment is het uitgangspunt bij de beoordeling van een melding. TSD vindt het belangrijk om iedereen zo goed mogelijk te helpen binnen de afgesproken dienstverlening. Bij de melding maakt TSD altijd een afweging van prioriteiten. Bij de beoordeling wordt niet alleen gekeken naar het pure functioneren van systemen, maar ook naar de veiligheid. De beoordeling van de prioriteit van een supportverzoek vindt plaats volgens de BIV-classificatie.

Onderstaande overzichten geven aan hoe TSD de beoordeling maakt:

	Norm	Bedoeld wordt:	Omschrijving
B	Beschikbaarheid	WERKT HET?	<i>De mate waarin gegevens of functionaliteiten op de juiste momenten beschikbaar zijn.</i>
I	Integriteit	KLOPT HET?	<i>De mate waarin gegevens of functionaliteiten juist gevuld of minimaal niet aangetast zijn.</i>
V	Vertrouwelijkheid	IS HET VEILIG?	<i>De mate waarin toegang tot gegevens of functionaliteiten beperkt is tot degene die daartoe bevoegd is.</i>

Prioriteit	Criterium
HOOG	Bedrijf-kritisch (deel)proces onmogelijk of onverantwoord
MIDDEN	Werkend maar sterk vertragend/belemmerend
LAAG	Werkend maar met irriterende omstandigheden

1.4. Wat is de response- en hersteltijd?

Tijdens openingstijden van de supportafdeling wordt een supportverzoek per e-mail binnen 4 werkbare uren bevestigd en geclassificeerd. Dit betekent dat binnen die tijd een medewerker van TSD het supportverzoek zal beoordelen. De hersteltijd van een storing zal afhangen van de ernst van de situatie en de impact van de (herstel)werkzaamheden. Indien herstelwerkzaamheden niet direct een structurele oplossing kunnen bieden, zal TSD werken aan een zogenoemde "work-around". Dit houdt in dat meegedacht en gewerkt wordt aan een oplossing om een, tijdelijke, werkbare en betrouwbare situatie te realiseren terwijl een definitieve oplossing op een later moment in behandeling wordt genomen

1.5. Wat verwacht TSD van klanten?

Om klanten zo goed mogelijk te kunnen laten werken met de software en/of systemen biedt TSD trainingen aan. Bij het verlenen van support gaan de medewerkers van TSD er vanuit dat er bij de gebruikers minimaal een basiskennisniveau van de software aanwezig is en de gebruikers gedegen kennis hebben van eigen interne bedrijfsprocessen. Indien het ontbreken van kennis leidt tot een grote behoefte aan support zal gezamenlijk met de klant naar een oplossing gezocht worden. Oplossingen kunnen bijvoorbeeld zijn: het volgen van een (vervolg)training of een specifieke consultancyafpraak. Dergelijke oplossingen maken geen onderdeel uit van de serviceovereenkomst.

Bij het verhelpen van storingen is het noodzakelijk dat een medewerker namens klant beschikbaar is om ondersteuning te kunnen bieden, bijvoorbeeld door het geven van extra toelichting, het testen van een oplossing of functionaliteiten gezamenlijk te bekijken.

Het kan noodzakelijk zijn dat door een medewerker van TSD wordt ingebeld en toegang wordt gemaakt tot de software (productieomgeving) van de klant. Indien dit het geval is, is daarvoor toestemming en medewerking van klant nodig. Het ontbreken van deze toestemming en medewerking kan betekenen dat een oplossing niet of in mindere mate kan worden gerealiseerd.

1.6. Aan welke voorwaarden dienen de systemen te voldoen?

De software is continu in ontwikkeling. Periodiek worden nieuwe en verbeterde functionaliteiten uitgeleverd. Eens per jaar wordt daarom een nieuwe versie (update) aangeboden. Deze kan worden aangevuld met tussendoor uitgebrachte patches. Om gebruik te kunnen blijven maken van de supportondersteuning binnen het servicecontract is het noodzakelijk om updates te installeren. Ondersteuning wordt uitsluitend geboden op de meest actuele versie en de direct hieraan voorafgaande versie.

Een voorwaarde voor de werking en stabiliteit van de software is het optimaal functioneren van het systeem (daarmee wordt bedoeld: hardware, infrastructuur, aansluitingen en eventueel mobiele apparatuur). Tenzij gebruik gemaakt wordt van hardware- en infrastructuurdiensten van TSD dient de klant zelf zorg te dragen voor een adequaat functionerende omgeving. In alle gevallen is de klant verantwoordelijk voor het zorgdragen voor een zorgvuldige, veilige en deskundige bediening van het eigen systeem alsmede noodzakelijke aansluitingen (zoals bijvoorbeeld internet, energie en bekabeling). Support bij onvolkomenheden of storingen binnen de software die ontstaan zijn door een verstoring door een niet bij TSD afgenomen product of dienst vallen niet onder de support van het servicecontract.

1.7. Wanneer is de supportafdeling bereikbaar?

De supportafdeling is, behoudens algemene feestdagen en door TSD vastgestelde tussenliggende dagen, geopend van maandag tot en met vrijdag van 8:30 uur tot 17:00 uur Nederlandse tijd.

In geval van bij TSD aangekochte hardware gelden de door de fabrikant/leverancier van toepassing verklaarde garantiebepalingen op de apparatuur. Indien gekozen is voor een "ServicePack" voor hardware heeft de klant recht op uitgebreide storingsdienstverlening waarvoor TSD samenwerkt met een extern ingeschakelde partij. Specifieke bepalingen die daarop van kracht zijn, staan op het Service Certificaat behorende bij het afgenomen (hardware/dienstverlenings-) servicecontract.

1.8. Wat beïnvloedt de hersteltijd verder nog?

In een aantal situaties wordt een samenwerkende partij betrokken bij het herstellen van verstoringen. TSD zal zich in die situaties inspannen om het herstelproces te stimuleren.

1.9. Wat is de toepassing van het servicecontract op (koppeling met) software van derden?

Werkzaamheden van de supportafdeling van TSD die voortvloeien uit het gebruik van software van derden, vallen niet onder het servicecontract. Koppelingen tussen software van TSD en software van derden vallen alleen onder het servicecontract als er sprake is van een actueel werkende koppeling. Eveneens dient de software(versie) van derden door die leverancier ondersteund te worden.