

SERVICE EN SUPPORT VOORWAARDEN PROACTIVE

Algemeen

In deze bijlage “Service en Support voorwaarden” zijn nadere afspraken vastgelegd over de diensten die door ProActive worden aangeboden in het kader van het remote beschikbaar stellen en houden van de ProActive modules (in de Overeenkomst ook wel genoemd: het Abonnement).

A. Definities:

- “Call”:
Een melding van een Storing, vraag of wens van De Klant aan ProActive via telefoon of e-mail betreffende problemen en/of vragen die direct betrekking hebben op de dienstverlening met de ProActive module(s).
- “Storing”:
Een reproduceerbaar probleem waardoor de dienstverlening met betrekking tot de ProActive module(s) niet, niet volledig of verminderd beschikbaar is voor De Klant.
- “Infrastructuur”:
De door ProActive gebruikte hardware, datacommunicatiefaciliteiten en systeemsoftware om door middel van remote toegang aan meerdere klanten tegelijk beschikbaar maken van de ProActive module(s) die is/zijn geïnstalleerd op deze infrastructuur.
- “ProActive modules”:
De overeengekomen ProActive module(s) die zijn geïnstalleerd op de infrastructuur van ProActive op een door ProActive gekozen locatie en die door middel van remote toegang beschikbaar worden gesteld aan meerdere klanten tegelijk.
- “RPO”:
Recovery Point Objective (RPO), het streven om te voldoen aan de afgesproken maximaal toelaatbare hoeveelheid dataverlies na een servercrash, door ProActive.
- “RTO”:
Recovery Time Objective (RTO), het streven om te voldoen aan de afgesproken hersteltijd na een servercrash, door ProActive.
- “Servicewindow”:
Tijds- of dagdeel waarbinnen ProActive streeft om haar diensten beschikbaar te stellen.
- “Werkdagen”:
Maandag tot en met vrijdag met uitzondering van de Nationaal erkende feestdagen.
- “Werkuren”:
Uren op Werkdagen van 08.00 tot 17.00 uur.
- “Work-around”:
Tijdelijk oplossing die geaccepteerd wordt door De Klant.

B. Supportdesk

- De Supportdesk van ProActive is het aanspreekpunt voor meldingen van Storingen en het stellen van vragen die direct betrekking hebben op de overeengekomen ProActive module(s). De Supportdesk van ProActive is iedere Werkdag te bereiken op telefoonnummer 0900 - 776 2284 of per e-mail via support@proactive.nl.
- Om een Storing te melden moet tenminste de volgende informatie door De Klant aan de Service Desk worden doorgegeven:
 - Klantnaam;
 - Naam van de contactpersoon die de melding doet;
 - Een gedetailleerde omschrijving van de Storing.
- Uitsluitend door Klant daartoe aangewezen contactpersonen die beschikken over een voldoende kennis- en vaardighedeniveau van de ProActive module(s) zijn gerechtigd contact op te nemen met de Supportdesk.

C. Servicewindow

- De Servicewindow van de ProActive Support & Services zijn:

| Support & Service | Beschikbaarheid |
|------------------------------|---|
| ProActive module(s) | 24 uur per dag, 7 dagen per week |
| Supportdesk | Gedurende Werkdagen |
| Regulier gepland onderhoud | Mogelijk tussen 24.00 en 06.00 uur |
| Back up | Dagelijks tussen 24:00 en 06:00 uur (systeem blijft gedurende Back up operationeel) |
| Noodzakelijk extra onderhoud | Niet gepland. Alleen als geen uitstel mogelijk is tot regulier gepland onderhoud. |

- ProActive hanteert onderstaande prioriteitscodes en de daarbij behorende reactietijden.

Prioritering:

| Prioriteit | Betekenis |
|------------|---|
| 1 | Door een Storing is de ProActive module(s) niet meer beschikbaar, dan wel slechts zeer beperkt beschikbaar voor Klant. |
| 2 | Er is sprake van een Storing, maar de Storing heeft beperkte gevolgen voor Klant en Klant kan, eventueel met een work around en met beperkte hinder, door blijven werken. |
| 3 | Alle Calls met betrekking tot wensen en Storingen waar Klant weinig hinder van ondervindt en die in een volgende door ProActive te installeren release van de betreffende ProActive module zullen worden verholpen. |

Reactietijden:

| Prioriteit | Reactietijd | Oplostijd | Toelichting |
|------------|--------------------|-------------|--|
| 1 | Telefonisch direct | 12 Werkuren | De Storing wordt binnen 12 Werkuren na de melding verholpen. |
| 2 | 8 Werkuren | 3 Werkdagen | De Storing wordt binnen 3 Werkdagen na de melding verholpen. |
| 3 | n.v.t. | n.v.t. | Reactie - en doorlooptijden worden bepaald door ProActive. |

- ProActive behoudt zich het recht voor om tijdelijke oplossingen (work-arounds) toe te passen. Indien ProActive gebruik maakt van een work-around zal ProActive binnen een redelijke termijn (21 kalenderdagen voor prioriteit 1; 42 kalenderdagen voor prioriteit 2; 63 kalenderdagen voor prioriteit 3) te komen met een structurele oplossing van het probleem.
- In geval van een melding met prioriteitscode 1, verplicht ProActive zich om, op eerste verzoek van Klant en/of Partner, ook buiten de in artikel C1 opgenomen service windows het nodige te verrichten om de storing zo snel mogelijk te verhelpen dan wel de schade van Klant waar mogelijk te beperken.

D. Back-up

- ProActive maakt iedere nacht een back-up van de data van Klant op twee servers. Beide servers zijn dedicated back-up servers, één van deze servers bevindt zich op een fysiek gescheiden plaats van de operationele omgeving. ProActive bewaart de dagelijkse back-ups 2 weken. De wekelijkse back-ups worden gedurende 3 maanden bewaard. ProActive maakt uitsluitend volledige back-ups, er wordt niet gewerkt met incrementele back-ups. Bij een recovery procedure is het mogelijk dat er één dag (24 uur) aan data verloren gaat. Er wordt geen back-up gemaakt voor archiveringsdoeleinden.
- De RPO is gebaseerd op de dagelijkse back-up. De gebruikte opzet van zowel database als fileservers zorgt ervoor dat er altijd meerdere synchrone kopieën van de live data bestaan. Het uitvallen van een enkele server of component kan op die manier nooit voor het verlies van data zorgen. Datacorruptie, al dan niet veroorzaakt door menselijk handelen, wordt eveneens gekopieerd. De replicatie is dus niet geschikt om corruptie van gegevens te herstellen en daarom moet in dat geval worden teruggegaan naar de laatste back-up.

E. Beschikbaarheid

- ProActive zal gedurende de looptijd van deze voorwaarden een uptime van de ProActive module(s) mogelijk maken van 99,75%. Onder uptime wordt verstaan het via de portal/site van ProActive kunnen inloggen (te meten op de serverlocatie van ProActive in het door ProActive gekozen datacenter) op de overeengekomen ProActive module(s) en het tonen van de startpagina van de module. De uptime wordt berekend als percentage van het gerealiseerde aantal uptime uren van de module(s), gemeten over een kalenderjaar. Onderhoudswerkzaamheden vallen onder uptime. Niet beschikbaarheid wegens onderhoudswerkzaamheden telt derhalve ook mee bij het bepalen van het uptime percentage.
- Uptime wordt door ProActive bijgehouden en gemeten. De rapportage van ProActive (beschikbaar in de software) geldt als bewijs van de uptime, behoudens tegenbewijs door Klant en/of Partner.
- Indien door overmacht of onvoorziene omstandigheden (waar onder, maar niet beperkt tot) wordt verstaan: storingen in communicatienetwerken, internet- en, stroomstoringen, storingen in servers die niet beheerd worden door ProActive, werkstakingen, natuurrampen, oorlog, terroristische aanslagen, brand, waterschade of dreigingen tot voornoemde situaties) de hiervoor genoemde uptime niet wordt gehaald, wordt die periode van niet - beschikbaarheid niet meegenomen in de berekening van de uptime (en is er dus sprake van een incident waarbij de dienst als beschikbaar wordt aangemerkt).
- De RTO is 1 uur, met uitzondering van zoals eerder beschreven overmacht of onvoorziene omstandigheden.

F. Eigendom data

1. De gegevens die Klant met behulp van de in deze overeenkomst bedoelde ProActive diensten verwerkt / doet verwerken, zijn en blijven eigendom van Klant en worden bij beëindiging van de overeenkomst (ongeacht de reden) op eerste verzoek van Klant op een door ProActive te bepalen (gangbaar) opslagmedium aan Klant geretourneerd, mits Klant alle aan ProActive verschuldigde vergoedingen heeft voldaan. Het is ProActive alleen toegestaan om in overleg met Klant gearchiveerde data uit het systeem te verwijderen.