

Prestatie-afspraak

inzake

Predia Mobiele devices / Garantie-afwikkeling Advanced Replacement

17-05-17

Standaard

Heutink ICT



heutink.ict

Inleiding

Geachte [Graag opgeven aan Heutink ICT],

U heeft van ons een product afgenomen, waarvoor wij u allereerst willen bedanken. Daarnaast willen wij over dat product graag met u enkele afspraken vastleggen. Afspraken met betrekking tot de prestaties van dat product. Maar ook met betrekking tot de vraag hoe het verder gaat zodra die prestaties in het gedrang komen of indien u wensen heeft. Dergelijke afspraken worden vaak een SLA (service level agreement) genoemd. Wij noemen het onze prestatie-afpraak met u.

Bij het uitschrijven van de afspraken hebben we geprobeerd zoveel mogelijk uw taal te spreken. Door onnodig jargon te vermijden en door het beknopt te houden. We wijken daarmee af van wat in 'SLA-land' gebruikelijk is. Meestal zijn dit soort documenten vooral juridische documenten, bedoeld om in detail alle rechten en plichten af te zekeren. Wij hebben het geschreven vanuit ons streven naar klanttevredenheid en heldere verwachtingen.

Wij hopen dat zowel onze producten als onze (nakoming van de) prestatie-afpraak tot uw volle tevredenheid zijn.

Medewerkers en Directie,
Heutink ICT

Leeswijzer

Deze prestatie-afspraken heeft een simpele hoofdstuk-indeling. We vergelijken het hieronder met het gebruik van een auto, uitgelegd in vijf hoofdstukken.

1	2	3	4	5	
Wie bent u?	Welk product neemt u af?	Welke prestaties levert het product?	Wat als de prestaties van het product in het gedrang komen?	Wat als er iets extra's nodig is?	Bijlage 1 Bijlage 2 Bijlage 3 Bijlage 4
					
U koopt een auto	Het gaat om model X van merk Y	De auto brengt u van A naar B, rijdt 200 km/uur en 1 op 14	Bij pech krijgt u binnen 9 uur reparatie of anders vervangend vervoer	Afspraken omtrent onderhoud en aanpassingen	Gedetailleerde gebruiksinstructies bij de auto

De variabelen die deze prestatie-afspraken uniek maken zijn hierboven, en op alle pagina's van dit document, groen gemaakt.

Inhoudsopgave

Inleiding	2
Leeswijzer	3
Inhoudsopgave	4
1 - Wie bent u?	5
Klantgegevens	5
Overeenkomst en looptijd	5
2 - Welk product neemt u af?	6
Productgegevens	6
3 - Welke prestaties levert het product?	7
Betrouwbaarheid van het product	7
4 - Wat als de prestaties van het product in het gedrang komen?	8
Actie en snelheid per situatie	8
Communicatie	9
5 - Wat als er iets extra's nodig is?	11
Wie mag wensen indienen?	11
U wilt iets laten wijzigen	11
U wilt uitleg bij het gebruik van het product	12
Bijlage 1 - Productdetails	13
Bijlage 2 - Voorwaarden voor aanvang, tijdens en na afloop van de prestatie-afspraken	14
Voorwaarden voor aanvang van de prestatie-afspraken	14
Voorwaarden tijdens de prestatie-afspraken	14
Voorwaarden na afloop van de prestatie-afspraken	15

1 - Wie bent u?



Deze prestatie-afspraken is specifiek overeengekomen tussen u als klant en Heutink ICT. De prestatie-afspraken hoort bij een specifieke overeenkomst (contract, order, etc) en heeft een specifieke looptijd. Op deze pagina leggen wij daarom graag die gegevens vast.

Klantgegevens

Tabel 1-KLA

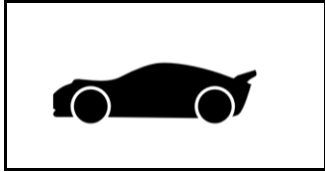
Naam klant	Organisatie	[Graag opgeven aan Heutink ICT]	Contactpersoon 1	Naam	[Graag opgeven aan Heutink ICT]
	Tekeningbevoegd	[Graag opgeven aan Heutink ICT]		Functie	[Graag opgeven aan Heutink ICT]
	Functie	[Graag opgeven aan Heutink ICT]		Telefoon mobiel	[Graag opgeven aan Heutink ICT]
Adres klant	Straat	[Graag opgeven aan Heutink ICT]	Contactpersoon 2	Emailadres	[Graag opgeven aan Heutink ICT]
	Huisnummer	[Graag opgeven aan Heutink ICT]		Naam	[Graag opgeven aan Heutink ICT]
	Postcode	[Graag opgeven aan Heutink ICT]		Functie	[Graag opgeven aan Heutink ICT]
	Plaats	[Graag opgeven aan Heutink ICT]		Telefoon mobiel	[Graag opgeven aan Heutink ICT]
	Land	[Graag opgeven aan Heutink ICT]		Emailadres	[Graag opgeven aan Heutink ICT]

Overeenkomst en looptijd

Tabel 1-OVK

Overkoepelende overeenkomst	Titel	[Graag opgeven aan Heutink ICT]
	Referentieveld	[Graag opgeven aan Heutink ICT]
	Referentieveld	[Graag opgeven aan Heutink ICT]
Looptijd prestatie-afspraken	Startdatum	[Nader te specificeren, conform orderbevestiging/contract]
	Einddatum	[Nader te specificeren, conform orderbevestiging/contract]
Voorwaarden omtrent prestatie-afspraken	Voor aanvang	Zie bijlage 2
	Tijdens	Zie bijlage 2
	Na afloop	Zie bijlage 2

2 - Welk product neemt u af?



Deze prestatie-afspraken is overeengekomen inzake een concreet product van Heutink ICT. Misschien neemt u meerdere producten af van Heutink ICT en gelden op die verschillende producten verschillende prestatie-afspraken. Om misverstanden te voorkomen leggen we op deze pagina exact vast waar de prestatie-afspraken die u nu voor u heeft liggen betrekking op heeft.

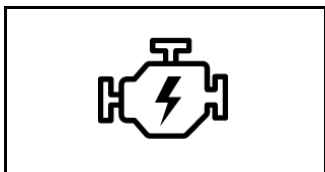
Productgegevens

Tabel 2-PRO

Basisproduct en mééropaties		Aankruisen indien onderdeel prestatie-afspraken	Opmerkingen
Basisproduct	Predia Mobiele devices / Garantie-afwikkeling Advanced Replacement	X	Zie bijlage 1 voor productdetails
Mééropaties	Garantie gedurende jaar 1+2+3	X	Tenzij in orderbevestiging/contract anders overeengekomen
	-	-	-
	-	-	-
	-	-	-
	-	-	-
	-	-	-
	-	-	-
	-	-	-
	-	-	-
	-	-	-
	-	-	-
	-	-	-
	-	-	-
	-	-	-
	-	-	-

Daar waar in dit document wordt gesproken over 'product' kan dat ook betrekking hebben op een 'dienst'. Het begrip 'product' wordt dus in de ruime zin van het woord gehanteerd.

3 - Welke prestaties levert het product?



Onze producten moeten presteren conform afspraak. Maar hoe luidt die afspraak eigenlijk? Exact dat leggen we op deze pagina vast.

Betrouwbaarheid van het product

Hoe minder storingen een product kent, hoe betrouwbaarder een product is. De storingsvrijheid, de betrouwbaarheid, is dus een prestatie van een product. Maar voordat we als vorm van prestatiemeting storingen gaan tellen, ontkomen we er niet aan om storingen eerst in te delen naar de mate waarin ze qua oplossing prioriteit verdienen. U heeft waarschijnlijk liever tweemaal een onschuldige storing die slechts enkele medewerkers raakt, dan éénmaal een storing die het werk van alle medewerkers stil legt. Daarom is het dus goed om al bij voorbaat storingen in te delen naar de mate waarin ze uw primaire proces verstoren. Dat doen we met een getal, 1, 2, 3, etc. Daarbij verdient een storing '1' de meeste prioriteit en een storing met een hoger nummer minder prioriteit.

Prioriteit van de storing		Impact qua gelijktijdig getroffen gebruikers		
		Prioritering is van toepassing per afzonderlijk device		
Urgentie qua type functie	Defecten die de bruikbaarheid van het device in het onderwijs proces verminderen of belemmeren	1		
	Defecten die de bruikbaarheid van het device in het onderwijs proces niet verminderen of belemmeren	2		

Heutink ICT bepaalt de prioriteit van de storing. Door bovenstaande tabel te hanteren wordt dit in belangrijke mate geobjectiveerd.

4 - Wat als de prestaties van het product in het gedrang komen?



Ondanks het feit dat de producten moeten werken conform afspraak, moeten we er rekening mee houden dat het een keer kan voorkomen dat die prestaties toch in het gedrang komen. We scheppen hieronder graag heldere verwachtingen over de vraag hoe het dan tussen u en ons verder gaat. Daarbij stellen we op basis van de ernst van de situatie vast met welke urgentie welke actie genomen moet worden. Daarnaast maken we tevens, om ruis te voorkomen, graag alvast enkele afspraken over de vraag wie dan communiceert met wie.

Actie en snelheid per situatie

In het vorige hoofdstuk hebben we al geconstateerd dat niet elke storing even erg is. Daarom hoeft ook niet bij elke storing dezelfde actie met dezelfde prioriteit ondernomen te worden. Het zou ook onbetaalbaar worden als we bij wijze van spreken met een sleepwagen kwamen voorrijden als u slechts een sterretje in de voorruit heeft. Afhankelijk van de prioriteit van een storing spreken we af dat met minimaal de onderstaande snelheid de onderstaande actie zal worden ondernomen.

Tabel 4-ACT

	Melding indienen door klant	Fase 1 storing-oplossing	Fase 2 storing-oplossing	Fase 3 storing-oplossing	Fase 4 storing-oplossing	
Actie door Heutink ICT		Off site storing-oplossing (telefonische/remotie diagnose en waar mogelijk oplossing)	On site aflevering vervangend device	Teruglevering oorspronkelijk device (of definitieve vervanging)	N.v.t.	
		Opschakeling ICT-experts 1e lijn (generalisten, instant fix) en 2e lijn (specialisten, time boxed fix)	Opschakeling ICT-experts 2e lijn (monteurs, on site fix) of logistiek partner	Opschakeling ICT-experts 2e lijn (monteurs, on site fix) of logistiek partner	N.v.t.	
Mate van prioriteit	1	Telefonische melding op servicenummer, vóór 12:00 uur	Na indienen melding, maximaal 4 werkuur doorlooptijd	Na indienen melding, aflevering binnen 3 volgende werkdagen	Maximaal 28 werkdagen doorlooptijd, berekend vanaf fase 3	N.v.t.
	1	Telefonische melding op servicenummer, na 12:00 uur	Na indienen melding, maximaal 4 werkuur doorlooptijd	Na indienen melding, aflevering binnen 4 volgende werkdagen	Maximaal 28 werkdagen doorlooptijd, berekend vanaf fase 3	N.v.t.
	1	Melding via webapplicatie	Zie corresponderende telefonische melding, maar met 1 extra werkdag doorlooptijd na indienen	Zie corresponderende telefonische melding, maar met 1 extra werkdag doorlooptijd na indienen	Maximaal 28 werkdagen doorlooptijd, berekend vanaf fase 3	N.v.t.
	2	Telefonische melding op servicenummer, vóór 12:00 uur	Na indienen melding, maximaal 4 werkuur doorlooptijd	Na indienen melding, aflevering binnen 6 volgende werkdagen	Maximaal 28 werkdagen doorlooptijd, berekend vanaf fase 3	N.v.t.
	2	Telefonische melding op servicenummer, na 12:00 uur	Na indienen melding, maximaal 4 werkuur doorlooptijd	Na indienen melding, aflevering binnen 7 volgende werkdagen	Maximaal 28 werkdagen doorlooptijd, berekend vanaf fase 3	N.v.t.

	2	Melding via webapplicatie	Zie corresponderende telefonische melding, maar met 1 extra werkdag doorlooptijd na indienen	Zie corresponderende telefonische melding, maar met 1 extra werkdag doorlooptijd na indienen	Maximaal 28 werkdagen doorlooptijd, berekend vanaf fase 3	N.v.t.
Resultaat per fase			In deze fase wordt bereikt (of/of): • Definitieve oplossing storing • In gang zetten fase 2	Levering vervangend device, alsmede aanvang reparatie	Teruglevering oorspronkelijk device (of definitieve vervanging)	N.v.t.
Verplichting Heutink ICT			Inspanningsverplichting	Resultaatverplichting, hetzij door reparatie ter plekke of levering vervangend device	Inspanningsverplichting	N.v.t.

Doorlooptijd: te meten binnen tijdvak met beschikbaarheidsniveau 1, op jaarbasis en o.b.v. 'beste 95%'.

Doorlooptijd: meting wordt onderbroken voor de duur dat Heutink ICT tijdens de storing-oplossing moet wachten op (re)actie van u als klant.

Beste 95%: om te voorkomen dat incidentele uitschieters de berekeningen en beoordelingen beïnvloeden, worden de 5% negatiefst scorende waarden buiten de berekeningen gehouden.

Werkuren: 8:00 uur tot 17:00 uur. Daarmee is een werkdag gedefinieerd als 9 werkuur.

Communicatie

Op het moment dat er sprake is van een storing, dan is het belangrijk om zowel aan uw kant als aan onze kant (elk bij voorkeur) één persoon aan te wijzen die de onderlinge communicatie verzorgt. Dat is het meest effectief en voorkomt ruis. Hieronder spreken we af wie met wie communiceert.

Tabel 4-COM

Mate van prioriteit	Aanmelding dient aan kantzijde te verlopen via (naam + functie)	Afhandeling verloopt bij Heutink ICT via		
		In eerste instantie	In geval van 1e escalatie	In geval van 2e escalatie
1	[Invullen]	Medewerker Service	Teamleider Service	Management of Directie Heutink ICT
2	[Invullen]	Medewerker Service	Teamleider Service	Management of Directie Heutink ICT
3	[Invullen]	Medewerker Service	Teamleider Service	Management of Directie Heutink ICT
4	[Invullen]	Medewerker Service	Teamleider Service	Management of Directie Heutink ICT
5	[Invullen]	Medewerker Service	Teamleider Service	Management of Directie Heutink ICT

U kunt uw meldingen doen met gebruikmaking van diverse communicatiekanalen. Hieronder leest u welk kanaal wanneer bemenst is, hoe snel het contact tot stand komt en wanneer u een bevestiging van uw melding kunt verwachten. Dat laatste doen we, zodat u zeker weet dat uw melding ook echt in behandeling is genomen en om bij eventuele vervolcontacten aan uw en onze kant een referentienummer te hebben. Wel zo praktisch.

Tabel 4-MEL

Communicatiewijze	Communicatie-openstelling	Uitzondering op openstelling	Contactsnelheid binnen openstelling	Ontvangstbevestiging inzake uw melding
Telefonische melding op servicenummer	Tussen 07:30 uur en 17:00 uur, op maandag t/m vrijdag	Uitgezonderd feestdagen en maximaal twee, vier weken van tevoren aan te kondigen, werkdagen	Wachttijd gemiddeld maximaal 3 minuten (o.b.v. beste 95%)	Binnen 0,5 werkuur
			Wachttijd absoluut maximaal 10 minuten (o.b.v. beste 95%)	
Online melding via webapplicatie	24 x 7	I.v.m. sporadisch onderhoud	In behandeling binnen 9 werkuren, terugmelding via webapplicatie	Binnen 5 werkuur

Wachttijd: te meten binnen communicatie-openstelling, op jaarbasis en o.b.v. 'beste 95%' (zie hiervoor).

5 - Wat als er iets extra's nodig is?



Vroeg of laat nadat het product is opgeleverd en deze prestatie-afspraken is ingegaan, zullen er aan uw kant ongetwijfeld af en toe aanleidingen ontstaan om door ons kleinere of grotere wijzigingen te laten doorvoeren. Of u wil simpelweg uitleg hebben bij het gebruik van het product. Ook daaromtrent scheppen we graag heldere verwachtingen.

Wie mag wensen indienen?

Indien u wilt voorkomen dat teveel medewerkers aan uw kant zomaar wensen indienen, dan is het verstandig daar beperkingen in aan te brengen. Hieronder spreken we af wie wijzigingen mag initiëren en wie onze hulp mag inroepen. In de daaropvolgende twee tabellen is een kolom opgenomen waar deze Groep-letters kunnen worden ingevuld.

Groep	Functie(s)	Na(a)m(en)
A	Elke gebruiker	Elke gebruiker
B	ICT-coördinator	[Invullen]
C	Bovenschoolse ICT-coördinator	[Invullen]
D	Locatiedirecteur	[Invullen]
E	Directeur/bestuurder	[Invullen]

U wilt iets laten wijzigen

Beschrijving standaardwijziging	Primaire taak ICT-coördinator van klant?	Wijze van indienen bij Heutink ICT	Indienen mag door groep	Afronding indien door Heutink ICT	Aantal wijzigingen per jaar (quotum)	Prijsstelling binnen quotum (excl BTW)	Prijsstelling buiten quotum (excl BTW)
Aanpassing instellingen (op locatie)	Ja	Telefonisch of online via webapplicatie	B, C	Binnen 3 werkdagen	0	N.v.t.	€ 20,00 per device, plus voorrijkosten
Aanpassing instellingen (remote)	Ja	Telefonisch of online via webapplicatie	B, C	Binnen 3 werkdagen	0	N.v.t.	€ 10,00 per device

Afronding: te meten binnen tijdvak met beschikbaarheidsniveau 1, op jaarbasis over alle klanten gezamenlijk en o.b.v. 'beste 95%' (zie hiervoor).

U wilt uitleg bij het gebruik van het product

						Tabel 5-HLP
Beschrijving hulpvraag	Wijze van indienen bij Heutink ICT	Indienen mag door groep	Afronding indien door Heutink ICT	Aantal wijzigingen per jaar (quotum)	Prijsstelling binnen quotum (excl BTW)	Prijsstelling buiten quotum (excl BTW)
Ondersteuning bij het bedienen van het device	Telefonisch of online via webapplicatie	B, C, D, E	Binnen max 9 werkuur	N.v.t.	N.v.t.	€ 25,00 per 15 minuten
Ondersteuning bij de didactische inzet van het device	Via de Heutink ICT Account Manager	B, C, D, E	In overleg	N.v.t.	N.v.t.	Op offertebasis

Bijlage 1 - Productdetails

In het hoofdstuk getiteld 'Welk product neemt u af?' is aangekruist op welk(e) product(en) deze prestatie-afspraken betrekking heeft. In de meeste omstandigheden is die productnaam voor iedereen voldoende om te weten waar we het over hebben. Maar niet altijd. Daarom in deze bijlage de wat exactere specificaties van in het genoemde hoofdstuk vermelde producten.

Tabel B1-DET

Productnaam		Predia Mobiele devices / Diverse modellen
Gangbare soortnaam		Mobiel device
Doel van het product		Het product beoogt het educatieve proces binnen het onderwijs te ondersteunen.
Omschrijving van het product		Deze prestatie-afspraken beperkt zich tot de garantie-afwikkeling met betrekking tot het product.
Uitsluitingen (niet limitatief)		Ter voorkoming van misverstanden: niet tot het product en niet tot de reikwijdte van deze prestatie-afspraken behoren: <ul style="list-style-type: none"> • De werking van de op het device aangesloten (rand)apparatuur • Het overzetten van software en/of data van/naar het device, ook niet in het geval van garantie-afwikkeling en/of de inzet van een vervangende device
		<ul style="list-style-type: none"> • De werking van bekabeling, WiFi en/of internetverbindingen • Alle aanspraken van de klant, zoals beschreven in deze prestatie-afspraken, vervallen op het moment dat de garantie-periode verstreken is • Alle aanspraken van de klant, zoals beschreven in deze prestatie-afspraken, vervallen indien gehandeld wordt in strijd met de garantiebepalingen
Aansprakelijkheid		Heutink ICT is niet aansprakelijk bij storingen en/of bij schade door toedoen van het product.

Bijlage 2 - Voorwaarden voor aanvang, tijdens en na afloop van de prestatie-afspraken

De prestatie-afspraken bevat wederzijdse rechten en plichten. Die rechten en plichten kunnen alleen maar worden uitgeoefend en waargemaakt als er samen een context wordt gecreëerd waarbinnen dat reëel is. In deze bijlage zetten we die context op een rij. Ook spreken we af hoe we probleemloos uit elkaar kunnen gaan aan het einde van de looptijd. Al hopen we natuurlijk dat u ook daarna nog onze klant wilt blijven!

Voorwaarden voor aanvang van de prestatie-afspraken

Voordat de prestatie-afspraken in werking treedt, moet aan de volgende voorwaarden voldaan zijn:

Tabel B2-VAS		
Standaardvoorwaarde	Voorwaarde te stellen aan	Afwijkende/aanvullende afspraak omtrent de standaardvoorwaarde
Een rechtsgeldige getekende opdrachtbevestiging van u als klant aan Heutink ICT inzake advanced replacement	Klant	N.v.t.

Voorwaarden tijdens de prestatie-afspraken

Ook tijdens de looptijd moet, om aanspraak op de prestatie-afspraken te kunnen doen, aan een aantal voorwaarden voldaan worden:

Tabel B2-TDS		
Standaardvoorwaarde	Voorwaarde te stellen aan	Afwijkende/aanvullende afspraak omtrent de standaardvoorwaarde
Het product wordt ingezet in het kader van onderwijs	Klant	N.v.t.
Het product wordt zorgvuldig bediend	Klant	N.v.t.
Het product wordt niet blootgesteld aan extreme omgevingscondities	Klant	N.v.t.
Het product wordt niet blootgesteld aan piekbelastingen in de stroomvoorziening	Klant	N.v.t.
Heutink ICT kan in redelijkheid een beroep doen op de klant met betrekking tot het verlenen van assistentie op locatie, indien deze assistentie een beperkte inspanning en complexiteit vertegenwoordigt en tegelijkertijd een belangrijke bijdrage kan leveren aan het snel en efficiënt oplossen van storingen.	Klant	N.v.t.
In het geval Heutink ICT naar aanleiding van garantie of andere werkzaamheden op locatie moet komen, voorziet de klant (indien daartoe verzocht) in toegang tot de ruimte, voldoende handelingsruimte en zonodig de ontruiming van het lokaal van leerlingen.	Klant	N.v.t.
Klant draagt zorg voor persoonlijke goederenafgifte en goederenaanname op de schoollocatie aan Heutink ICT en/of aan door Heutink ICT ingeschakelde koeriersbedrijven	Klant	N.v.t.

Voorwaarden na afloop van de prestatie-afspraken

Na afloop van de prestatie-afspraken is dit de wijze waarop u als klant en wij als Heutink ICT uit elkaar gaan:

Tabel B2-NAS

Standaardwerkwijze	Uitvoering door	Afwijkende/aanvullende afspraak omtrent de standaardwerkwijze
N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.



