

Herstel Service

MAKOSOFT
ICT

Gegevens Relatie:

Naam:

Adres

Postcode / Woonplaats:

Status:concept

Versie:1.00

Contractnummer:

Datum:

Inhoud

HERSTEL SERVICE	3
INLEIDING HERSTEL SERVICE.....	3
SERVICEOVEREENKOMST.....	3
INVENTARISATIE	3
DIENSTEN	4
HERSTEL SERVICE 4 (HS4).....	4
HERSTEL SERVICE 8 (HS8).....	4
HERSTEL SERVICE 24 (HS24).....	4
ONDERSCHIED ERNSTIGE EN MINDER ERNSTIGE STORING.....	4
GARANTIE OP HERSTEL BASISFUNCTIES	5
NOODVOORZIENING	5
HERSTEL MINDER ERNSTIGE STORING	5
OMZETTEN MINDER ERNSTIGE STORING NAAR EEN ERNSTIGE STORING	5
STORINGSMELDING	5
WAAR HEEFT DE HERSTEL SERVICE BETREKKING OP?	6
LOOPTIJD HERSTEL SERVICE	6
BEHEEROVEREENKOMST.....	6
OVEREENKOMST HERSTELSERVICE (PROFORMA).....	6

CONCEPT

Herstel Service

Voor Makosoft ICT gaat de serviceverlening veel verder dan alleen het leveren en installeren van computerapparatuur of software. Steeds belangrijker worden de servicemogelijkheden, gericht op de **voortdurende beschikbaarheid** van uw apparatuur of software. Voor het verlenen van een optimale service beschikken wij over goede serviceorganisatie. Bij een storing wordt u vakkundig en snel geholpen.

Inleiding Herstel Service

Herstel Service is "Service op locatie" waarbij door Makosoft ICT wordt gegarandeerd dat u bij een storing binnen de overeengekomen tijd weer over de noodzakelijke faciliteit beschikt. Snel weer operationeel zijn en er voor zorgen dat u verder kunt gaan met uw eigen business, dat is onze insteek. Mocht blijken dat reparatie langer gaat duren dan binnen de overeengekomen tijd mogelijk is, zorgt Makosoft ICT voor een noodvoorziening. Herstel Service geeft u de zekerheid dat u snel weer zaken kunt doen. Eventuele omzetverliezen ten gevolge van een storing aan apparatuur of programmatuur kunt u tot het minimum beperken. Een Herstel Service Overeenkomst is in feite een verzekering tegen langdurige uitval van uw ICT-systeem.

Serviceovereenkomst

U kunt een all-in serviceovereenkomst afsluiten, zodat bij een storing **alle** kosten gedekt zijn en onze engineers binnen de afgesproken tijd starten om de storing te verhelpen.

Een all-in-service-overeenkomst bij Makosoft ICT omvat alle kosten om een storing te verhelpen:

- géén helpdeskkosten
- géén arbeidsloon
- géén voorrijkosten
- géén materiaalkosten
- géén reparatiekosten
- géén (her)installatiekosten

Makosoft ICT biedt u 3 verschillende servicetijden aan, welke u naar keuze kunt afsluiten over de aangeboden apparatuur en/of software.

Inventarisatie

De Herstel Service wordt op maat aangeboden. Dit betekent dat een gedegen inventarisatie uitgevoerd wordt. Voor deze inventarisatie zijn geen kosten verschuldigd.

Op basis van de inventarisatie en in overleg wordt de overeenkomst geformuleerd.

Diensten

Herstel Service 4 (HS4)

4 uur serviceovereenkomst (reactietijd van max. 4 werkuren)

- Een storing kan tijdens kantoortijd van 8.30 tot 17.00 uur op maandag t/m vrijdag worden aangemeld bij de helpdesk van Makosoft ICT of Online (24 uur per dag, 7 dagen per week) via het Makosoft ICT Extranet.
- Makosoft ICT zal tijdens werktijd van 08.30 tot 17.00 uur op maandag t/m vrijdag garant staan voor aanvang van de serviceverlening binnen **4** werkuren.
- Bij storingen die buiten kantoortijd zijn gemeld wordt de service op de eerstvolgende werkdag verleend.

Herstel Service 8 (HS8)

8 uur serviceovereenkomst (reactietijd van max. 8 werkuren)

- Een storing kan tijdens kantoortijd van 8.30 tot 17.00 uur op maandag t/m vrijdag worden aangemeld bij de helpdesk van Makosoft ICT of Online (24 uur per dag, 7 dagen per week) via het Makosoft ICT Extranet.
- Makosoft ICT zal tijdens werktijd van 08.30 tot 17.00 uur op maandag t/m vrijdag garant staan voor aanvang van de serviceverlening binnen **8** werkuren.
- Bij storingen die buiten kantoortijd zijn gemeld wordt de service op de eerstvolgende werkdag verleend.

Herstel Service 24 (HS24)

24 uur serviceovereenkomst (reactietijd van max. 4 uren)

- Een storing kan tijdens kantoortijd van 8.30 tot 17.00 uur op maandag t/m vrijdag worden aangemeld bij de helpdesk van Makosoft ICT of Online (24 uur per dag, 7 dagen per week) via het Makosoft ICT Supportstelsysteem, of via het aan u toegekende storingsnummer.
- Makosoft ICT zal 24 uur per dag, 365 dagen per jaar garant staan voor aanvang van de serviceverlening binnen 4 klokuren na melding van de storing.

Makosoft ICT garandeert dat u binnen maximaal 8 uren na aanvang werkzaamheden over de noodzakelijke faciliteit(en) beschikt. In overleg met u wordt bepaald welke faciliteit(en) dat zijn.

Onderscheid ernstige en minder ernstige storing

Er wordt onderscheid gemaakt tussen een ernstige (urgentiecode 1) en minder ernstige (urgentiecode 2) storing.

Een voorbeeld:

Werkt uw mailserver niet, dan is uiteraard sprake van een ernstige storing. Als er meerdere computers aanwezig zijn en één enkele computer werkt niet, dan gaat het meestal om een storing die minder ernstig is. Of een storing als ernstig of minder ernstig moet worden gekwalificeerd bepaalt u echter zelf!

Garantie op herstel basisfuncties

Voor HS4 en HS8 geldt dat Makosoft ICT, bij een ernstige storing, ervoor zorgt dat u tijdens werkdagen (maandag t/m vrijdag) binnen 8 kantooruren na aanvang werkzaamheden over de noodzakelijke faciliteit(en) beschikt. Bij HS24 geldt dat Makosoft ICT ervoor zorgt dat u binnen 8 klokuren na aanvang werkzaamheden over de noodzakelijke faciliteit(en) beschikt.

U computersysteem is snel operationeel waardoor u uw business kunt voortzetten. Hetzij door volledig herstel van de storing, hetzij door middel van een noodvoorziening.

Noodvoorziening

Zodra de noodvoorziening in dienst is, wordt de ernstige storing omgezet naar een minder ernstige storing. Volledig herstel van het apparaat vindt plaats binnen 16 kantooruren vanaf het moment van aanvang werkzaamheden. De geboden noodvoorziening bestaat uit een voorziening waarmee u uw business kunt voortzetten. Makosoft ICT zorgt ervoor dat de voor u belangrijke applicaties weer werken. Alle kosten voor de inzet van de noodvoorziening komen voor rekening van Makosoft ICT.

Herstel minder ernstige storing

Een minder ernstige storing wordt hersteld binnen 16 kantooruren na aanvang werkzaamheden op werkdagen tussen 08.30 en 17.00 uur.

Omzetten minder ernstige storing naar een ernstige storing

Als u een storing hebt gemeld als minder ernstige storing en u kwalificeert deze storing daarna toch als ernstige storing, dan kunt u dit te allen tijde melden aan Makosoft ICT. Vanaf dat moment geldt de hersteltijd horend bij een ernstige storing.

Storingsmelding

Een storing aan apparatuur kunt u 24 uur per dag, 7 dagen per week melden via Makosoft ICT Supportstelsysteem. Tijdens kantooruren kan een storing ook worden gemeld via telefoonnummer 045-5443001 en wordt u persoonlijk te woord gestaan. In veel gevallen kan Makosoft ICT de storing op afstand of middels telefonische instructie verhelpen. De helpdesk is telefonisch bereikbaar van maandag t/m vrijdag tussen 08.30 en 17.00 uur, met uitsluiting van de officiële feestdagen.

Als officiële feestdagen worden aangemerkt:

- 1e/2e kerstdag
- Nieuwjaarsdag
- 2e Paasdag
- Hemelvaart
- 2e Pinksterdag
- Koninginnedag
- 5 mei indien dat landelijk gebruikelijk is

Indien U voor Herstel 24 heeft gekozen ontvangt u van Makosoft ICT een storingsnummer.

De dienstdoende engineer neemt binnen 1 uur na melding contact met u op en binnen maximaal 4 klokuren na melding zal onze engineer starten met de storingsoplossing. U kunt in dit geval dus 24 uur per dag, 7 dagen in de week, bij (onverhoopte) storing een beroep doen op onze engineers.

Heeft u gekozen voor Herstel 4 of Herstel 8, dan wordt op werkdagen (maandag t/m vrijdag van 8.30-17.00 uur) binnen 4 of 8 uren gestart met de storingsoplossing. Uiteraard wordt doorgewerkt (ook na kantoortijd) tot de storing is verholpen.

Waar heeft de Herstel Service betrekking op?

De Herstel Service kan betrekking hebben op:

- Server(s)
- Werkstation(s)
- Microsoft Office
- Virusscanner en Spamfilter
- Printer HP LaserJet
- Tapestreamer
- Switch
- UPS
- In overleg: overige te benoemen software of hardware

U bepaalt zelf welke onderdelen u in de overeenkomst verzekerd wilt hebben.

Looptijd Herstel Service

Een service-overeenkomst voor nieuw geïnstalleerde apparatuur wordt afgesloten voor een aaneengesloten periode van 3 jaar, met een stilzwijgende verlenging van telkens een jaar. Voor het tweede verlengingsjaar is een hoger maandbedrag van toepassing. De maximale looptijd omvat 5 jaren. Bij een bestaand computernetwerk zal de maximale looptijd worden bepaald na het houden van de schouw.

Bij tussentijdse uitbreiding van de bestaande installatie zal deze uitbreiding in dezelfde overeenkomst worden opgenomen. De financiële verplichting zal per direct (na installatie), over het lopende jaar worden berekend, waarna de totale installatie dezelfde looptijd heeft.

Makosoft ICT beschikt over een 24 uren serviceorganisatie, welke is uitgerust met ervaren engineers. Zij staan 7 dagen per week 24 uur per dag voor u klaar.

Beheerovereenkomst

Indien u een overeenkomst systeembeheer heeft afgesloten, wordt een vermindering verleend op het tarief van de gekozen Herstel Service Overeenkomst. Een logische vermindering, want als Makosoft ICT uw netwerk beheert weten wij als geen ander wat de status van de faciliteit is.

Overeenkomst Herstelservice (Proforma)

De ondergetekenden,

xxx, ten dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door xxxxx, hierna te noemen opdrachtgever
en

Makosoft ICT BV, gevestigd te Bocholtz, Groeneboord 19 ten dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door xxxxxxxxxx,
hierna te noemen opdrachtnemer

Komen het volgende overeen:

opdrachtgever geeft hierbij opdracht tot het verrichten van de gespecificeerde diensten op basis van:

Herstel Service 4

Herstel Service 8

Herstel Service 24

(Aankruisen wat van toepassing is)

en ten behoeve van de in "Overzicht faciliteit" vermelde onderdelen.

Deze overeenkomst is in tweevoud opgemaakt.

Plaats, datum
Namens
Bedrijfsnaam
Naam

Bocholtz, datum
Namens
Makosoft ICT BV
Naam