

1. Definities en begrippen SLA programma

Aanvrager

Met aanvrager wordt elke betrokkene verstaan, die op de klantlocatie dienstig is in het supporttraject.

Arbeidsuren

Tijdsaanduiding m.b.t. de uitvoering van acties binnen het kader van de service-window.

AV & IT oplossing

Aanduiding voor geleverde of geïnstalleerde apparatuur, software of een combinatie hiervan.

- **Apparatuur/hardware:** product(en) of component(en), meestal bestaande uit verschillende onderdelen
- **Configuratie:** combinatie van apparatuur eventueel voorzien van software of applicaties
- **Applicatie:** toegepast computerprogramma bedoeld voor eindgebruikers
- **Software:** programmatuur met instructies voor het uitvoeren van taken door een computer of een apparaat waarin zich een computerbesturing bevindt.

Best Effort

Inspanningsverplichting van opdrachtnemer om op de kortst mogelijke termijn te voldoen aan de verwachtingen van opdrachtgever. Doorgaans van toepassing op diensten waarvoor geen garanties afgegeven (kunnen) worden m.b.t. reactie- of oplostijden.

Configuratie ID

Tijdens of na installatie te plaatsen ID-sticker met een unieke QR-code die het mogelijk maakt een directe link te leggen tussen het fysieke product en de data in ons ERP-systeem. Op de Configuratie ID staan ook de contactgegevens vermeld voor het aanvragen van support.

Dedicated Spareparts

Producten die specifiek voor de uitvoering van deze overeenkomst beschikbaar gesteld of aangekocht zijn en die opgeslagen worden bij opdrachtnemer of op de klantlocatie

Diensten/services

De door opdrachtnemer op basis van de overeenkomst ten behoeve van opdrachtgever te verrichten werkzaamheden, al dan niet gepaard gaande met de levering of beschikbaarstelling van zaken.

Firmware

Besturingssoftware voor producten of componenten die voorzien zijn van een ingebbede processor. Doorgaans kan de firmware door een bevoegd technicus geüpdatet worden, indien de situatie dit vereist.

Garantie (zie ook art. 5 van onze Algemene Voorwaarden)

- **Fabrieksgarantie:** waarborg dat het product binnen een vastgestelde termijn vanaf levering fabriek voldoet aan de door de fabrikant bedoelde functionaliteit. De termijn is afhankelijk van fabrikant en/of product. Deze garantie geldt uitsluitend op het product en is op basis van carry-in, tenzij de fabrikant een voorziening heeft getroffen voor pick-up & return of voor on-site support en evt. replacement.

- **Installatiegarantie:** waarborg dat de door de opdrachtnemer geleverde installatiewerkzaamheden voldoen aan de door opdrachtnemer bedoelde functionaliteit. Bij normaal gebruik is deze garantie één jaar.
- **Reparatiegarantie:** waarborg dat de door de opdrachtnemer uitgevoerde reparatie zorgt voor de bedoelde functionaliteit van een product en/of installatie. Bij normaal gebruik is deze garantie 90 dagen.
- **Replacement Warranty:** voorziening om bij een defect het product te vervangen of om te ruilen. Afhankelijk van het product, fabrikant of afgesloten serviceovereenkomst kan dit een definitieve omruiling zijn (swap) of een tijdelijke. Deze criteria worden ook toegepast bij de beslissing of een exacte vervanger wordt ingezet of een vergelijkbaar product.
- **Uitgebreide of extra fabrieksgarantie:** de mogelijkheid die sommige fabrikanten bieden om uitbreiding van de fabrieksgarantie te kopen.

Hosting

Verhuur van fysieke ruimte op een server ten behoeve van opdrachtgever, inclusief beheer en securityvoorzieningen.

Melding

Onder een melding wordt verstaan: elke vraag, verzoek, klacht, incident of storing waarbij ondersteuning en/of interventie van de supportafdeling noodzakelijk is.

Online cq remote support

Helpdesk support op afstand, gewoonlijk via telefoon, VPN, internet of videoverbinding.

Onsite support

Support op klantlocatie, uitgevoerd door personen die daartoe bevoegd en ter zake kundig zijn.

Rapportage

Schriftelijke verantwoording door opdrachtnemer van a) de uitvoering van de werkzaamheden in het kader van de SLA en/of b) een verslag en analyse van de bevindingen in het kader van monitoring & beheer. Indien overeengekomen worden rapportage en analyse toegelicht in een periodiek overleg.

Responsetijd

Tijdslimiet tussen het moment waarop een melding gemeld of geëscaleerd wordt en de start van de te nemen actie; ervan uitgaande dat is voldaan aan alle voorwaarden voor een efficiënte afhandeling van de melding.

Service-window

De dagen per week en het tijdvak per dag waarin opdrachtgever een beroep kan doen op de diensten binnen de overeenkomst.

Support

Inzet van de aan opdrachtnemer ten dienste staande middelen om een AV & IT oplossing opnieuw functioneel werkend te krijgen binnen de daarvoor gestelde voorwaarden.

- De AV/IT oplossing heeft functioneel gewerkt.
- Er zijn geen aanpassingen, uitbreidingen, migraties, etc. uitgevoerd waardoor de supportvraag is ontstaan, tenzij hier uitdrukkelijk toestemming van opdrachtnemer voor is gegeven.
- Herinstallatie, regulier onderhoud, aanpassing, uitbreiding, migratie, etc. van een AV & IT oplossing vallen niet onder de supportwerkzaamheden.

Note: Als achteraf blijkt dat niet aan de gestelde voorwaarden is voldaan of dat de aanleiding van de supportvraag een gebruikersfout is geweest, wordt de verleende support doorberekend op basis van de geldende tarieven.

Updates/SMA

Bijwerken van software binnen de bestaande versie; ontwikkeld om fouten of tekortkomingen in de software te herstellen.

Upgrades/SMU

Bijwerken van software naar een hogere versie; ontwikkeld om extra functionaliteit aan de software toe te voegen.

Widget

Doorgaans een kleine grafische applicatie voor een dynamische informatievoorziening, zoals nieuws-, weer- of fileberichten.