



**CARE  
SOLUTIONS**  
ADDING VALUE TO YOUR ORGANISATION!

# Standaard dienstverlening

## Inhoud

1. Inleiding.....	3
2. Doel.....	3
3. Betrokken partijen.....	4
3.1 Care Solutions N.V. ....	4
3.2 Klant.....	4
4. Periodieke aanpassingen.....	5
5. Inhoud dienstverlening .....	6
5.1 Wat valt er binnen de scope van geleverde diensten.....	6
5.1.1 Software .....	6
5.1.2 Infrastructuur.....	7
5.1.3 Wat valt er niet binnen de scope van geleverde diensten .....	7
5.1.4 Wijzigingen aan de Software .....	8
5.1.5 Op welke manier bieden we ondersteuning.....	8
5.2 Organisatie van de dienstverlening .....	9
5.3 Bereikbaarheid van de servicedesk .....	10
5.4 Escalatie contacten .....	10
6. Beschrijving standaard dienstverlening .....	11
6.1 Standaard niveau .....	11
6.1.1 Aangeboden dienstverlening .....	11
6.1.2 Prioriteiten en responstijden .....	11
6.2 Verantwoordelijkheden klant .....	12
6.3 Verantwoordelijkheden CS.....	12

7. Rapportering.....	13
7.1 Doel Service Rapport.....	13
7.2 KPI's.....	13
7.3 PI's.....	14
7.4 Frequentie.....	14
7.5 Algemene bepalingen.....	15
7.5.1 (Tijdelijke) stopzetting van de dienstverlening .....	15
7.5.2 Niet-overdraagbaarheid van rechten en plichten.....	15
7.5.3 Confidentialiteit & communicatie met derden.....	15
7.5.4 Overdracht.....	15
7.5.5 Meerwerken .....	15
7.5.6 Algemene voorwaarden .....	16

## 1. Inleiding

Dit document beschrijft de **standaard dienstverlening** van Care Solutions N.V. met betrekking tot de ICT-ondersteuning die Care Solutions N.V. (hierna CS genoemd) aan haar klant biedt. De dienstverlening zoals in dit document beschreven, maakt deel uit van het aanbod dat CS standaard doet en dat inbegrepen is in het jaarlijks gebruiksrecht van de software en/of de aankoop van hardware of diensten.

Dit document omvat het dienstverleningsniveau dat door CS wordt geboden, alsook hoe het support- en permanent verbeteringsproces door CS worden aangeboden. Conform de beschrijving in dit document, voert CS een vaste set van inbegrepen dienstverlening uit. De methodiek voor de afhandeling van de niet inbegrepen dienstverlening, wordt tevens in dit document beschreven.

Het niveau van de dienstverlening kan verhoogd worden door het afsluiten van specifieke onderhoudscontracten. Deze worden dan in aparte, door beide partijen te ondertekenen **addenda** toegevoegd en beschrijven de specifieke dienstverlening, responstijden, inbegrepen uren, ... Indien u daaromtrent vragen heeft, neem dan gerust contact met ons op. Dat kan via mail op [sales@caresolutions.be](mailto:sales@caresolutions.be) of telefonisch op het nummer 03 800 58 00.

Indien de klant zowel software, als hardware en diensten bij CS afneemt, zal het verhoogde serviceniveau wel voor alle componenten gelijk moeten zijn.

3

---

## 2. Doel

Het doel van dit document is duidelijke afspraken te maken over de inhoud en kwaliteit van de geboden standaard dienstverlening, de KPI's ter opvolging, alsook het proces qua rapportering en bijsturing. Het doel van de rapportering is zowel op organisatiebreed- als op siteniveau, de uitzonderingen in de gepresteerde dienstverlening te signaleren en te analyseren met als doel structurele oplossingen voor te stellen bij terugkerende problemen. Zodoende tracht CS de totaal gependeerde tijd nodig om een correct dienstverleningsniveau te realiseren, te optimaliseren en dit terwijl de dienstverlening zelf en het gebruik ervan door de klant, gemaximaliseerd wordt.

### 3. Betrokken partijen

Om een correcte werking van de servicedesk te kunnen garanderen, is het noodzakelijk dat de contactpersonen van de klant voldoende op de hoogte zijn van onze producten en diensten en ook in naam van de organisatie vragen mogen doorgeven die mogelijk betalend kunnen zijn. Het is aangewezen om bij het begin van de samenwerking en later periodiek (wegens personeelsbewegingen), deze lijst van personen en hun contactdata door te geven aan CS en ook de nodige interne afspraken te maken om ervoor te zorgen dat de communicatie tussen de klantenorganisatie en CS vlot kan verlopen.

#### 3.1 Care Solutions N.V.

Naam	Care Solutions NV
Adres 1	Brandekensweg 9, 2627 Schelle
Adres 2	Santvoortbeeklaan 25, 2100 Deurne
Algemeen telefoonnummer	+32 38005800
COO	Wim Gielen <a href="mailto:wim.gielen@caresolutions.be">wim.gielen@caresolutions.be</a> +32 38005860
Customer Service Manager Software	Philippe Stuyts <a href="mailto:philippe.stuyts@caresolutions.be">philippe.stuyts@caresolutions.be</a> +32 38005844
Customer Service Manager Infra	Ben Dhaeyere <a href="mailto:ben.dhaeyere@caresolutions.be">ben.dhaeyere@caresolutions.be</a> + 32 38005843

4

#### 3.2 Klant

Zoals hoger aangegeven, is het aangewezen om het aantal personen die contact opneemt met onze servicedesk te beperken tot een aantal personen die voldoende op de hoogte zijn van de aangekochte producten. Dit helpt onze servicedesk medewerkers om een beter inzicht te krijgen in de vraagstelling en dus sneller en adequater te reageren.

Vragen tot ondersteuning of begeleiding in het opzetten van onze producten of diensten die niet voorzien zijn in de initiële offerte, of in een afzonderlijk afgesloten onderhoudscontract, en die niet berusten op fouten in onze producten die inbegrepen zijn in de garantie of het gebruiksrecht, zijn altijd betalend. Onze servicedesk medewerkers zullen de aanvrager hierop wijzen. Dit is een bijkomende reden om het aantal personen dat onze servicedesk contacteert te beperken tot zij die goed op de hoogte zijn én de klantenorganisatie kunnen verbinden mocht het om een betalende ondersteuning gaan.

In het geval de klant kiest voor een onderhoudscontract, wordt er een lijst van vaste contactpersonen vastgelegd in een apart addendum. Telkens de contactpersonen wijzigen, dient hiervoor een korte communicatie te gebeuren opdat elke partij de up-to-date contactgegevens bezit.



## 4. Periodieke aanpassingen

Dit document beschrijft de standaard dienstverlening die inbegrepen is in het jaarlijkse gebruiksrecht van de bij CS aangekochte software of de aangeschafte hardware en diensten, zoals deze vandaag voorzien is.

De Customer Service Manager van CS (“documenteigenaar”) is verantwoordelijk voor het herbekijken van dit document. De inhoud van dit document kan naar aanleiding van veranderende marktsituaties of naar aanleiding van klantenvragen of organisatorische wijzigingen, worden aangepast.

## 5. Inhoud dienstverlening

### 5.1 Wat valt er binnen de scope van geleverde diensten

#### 5.1.1 Software

Installatie en gebruiksrecht van CS-softwareproducten met de mogelijkheid tot opleidingen. Het gedetailleerd overzicht van de softwareproducten waarvan sprake, indien relevant, zijn terug te vinden in een addendum.

CS groeit mee met alle technische ontwikkelingen. Een sterk team van programmeurs werkt verder aan verbeteringen, op basis van onze filosofie: meer mogelijkheden, meer gebruiksgemak en dat altijd vanuit het standpunt van gebruikers uit de zorg. Daarom luisteren wij zorgvuldig naar u als klant, naar uw commentaren en ideeën voor verbeteringen (zie in dit verband ook de servicedesk).

Verbeteringen aan onze bestaande functionaliteiten en wijzigingen omwille van gewijzigde wetten van die bestaande functionaliteiten, zijn inbegrepen in het jaarlijks gebruiksrecht.

Referentiepersonen kunnen ook toegang krijgen tot de specifieke klantzone op onze website, waar ze meer informatie en documenten over onze producten kunnen terugvinden. Dit kan door op de website ([www.caresolutions.be](http://www.caresolutions.be)) rechts bovenaan op de "login klantzone" te klikken. Geregistreerde gebruikers vullen hun gegevens in, indien iemand nog niet geregistreerd is, volstaat het om uw gegevens rechts in het scherm in te vullen. Wij verifiëren of u klant bent en geven u vervolgens toegang tot deze klantzone.

Via onze update policy verzekeren wij u ervan dat gestandaardiseerde en gestructureerde methoden en technieken worden gebruikt voor een efficiënte en directe afhandeling van alle wijzigingen aan de infrastructuur en toepassingen, zonder negatieve gevolgen voor de continue IT- dienstverlening.

Wat wordt verstaan onder updates (zowel officiële releases als Service Patches/PRF's):

- Wettelijke wijzigingen of wijzigingen opgelegd door bevoegde (inspectie-)diensten aan de bestaande functionaliteiten
- Technische verbeteringen en functionele wijzigingen van de bestaande functionaliteiten
- Oplossingen voor bugs

De updates beperken zich tot de aangekochte software.

CS beveelt de klant sterk aan de ter beschikking gestelde updates conform de meegegeven richtlijnen uit te voeren om een verdere continue werking te garanderen. Het niet installeren van door CS aangeraden updates kan een invloed hebben op de geboden ondersteuning. Gekende problemen die opgelost worden in een nieuwe release of update van de software die niet geïnstalleerd wordt 2 maanden na het ter beschikkingstellen ervan door de klant, vallen niet langer onder de inbegrepen dienstverlening.

Nieuwe functionaliteiten/modules/tools/apps/..., ook deze die gecreëerd worden naar aanleiding van wettelijke wijzigingen:

- Zijn nooit inbegrepen in “updates” en maken deel uit van de nieuwe, wel afgelijnde ontwikkelingen waar CS in investeert en zijn dus nieuwe commerciële producten.
- CS heeft het recht zelf te beslissen over wat als een nieuwe module of functionaliteit wordt beschouwd.
- De klant wordt door CS geïnformeerd over de functionaliteiten en kostprijs van die nieuwe modules. De klant is geenszins verplicht die nieuwe te betalen modules te installeren, tenzij het zowel door het wettelijk kader en de technische integratie absoluut niet anders kan.

Voor organisaties met afzonderlijk systeem-applicatiebeheer dienen vooraf specifieke en expliciete afspraken gemaakt te worden.

#### **Garantie:**

CS garandeert dat de versie waarin programmafouten van de huidige functionaliteiten opgelost worden, kosteloos ter beschikking gesteld wordt aan onze klanten die voordien de versie met fouten aangekocht en betaald hadden.

#### **5.1.2 Infrastructuur**

Hier verwijzen we naar de addenda toegevoegd aan deze overeenkomst, indien relevant. De wijze van ondersteuning wordt verder in dit document beschreven.

7

Generiek kunnen wij stellen dat onze dienstverlening zich beperkt tot hetgeen dat op de bestelbon of offerte is beschreven en dat de garantie zich beperkt tot de product- of fabrieksgarantie die door de leverancier van de goederen wordt voorzien. De diensten nodig om de fabrieksgarantie uit te voeren, bv. vervoerskosten, herinstallatie na levering van vervangende onderdelen of bij een vervangapparaat, zijn nooit inbegrepen, tenzij anders en expliciet vermeld op de offerte.

#### **5.1.3 Wat valt er niet binnen de scope van geleverde diensten**

De diensten, niet vermeld in artikels 5.1.1 en 5.1.2, kunnen in geen geval geacht worden deel uit te maken van de in de prijs inbegrepen dienstverlening, tenzij hiervoor een specifieke en bijkomende overeenkomst wordt afgesloten. Zo zullen onder andere de volgende diensten dus niet onder het toepassingsgebied van onze standaard dienstverlening vallen, tenzij hiervoor bijkomende overeenkomsten worden afgesloten, of dit inbegrepen is door een expliciete vermelding op de offerte:

- De support op alle hardware gerelateerde problemen en omstandigheden die niet geleverd werden door CS, of buiten garantie.
- De support op alle back-up, communicatie, operating system en netwerk gerelateerde problemen.





- Alle aanpassingen van welke aard dan ook op vraag van de klant, om de software aan te passen na de definitieve oplevering, aan zijn specifieke organisatie, werking, enz., evenals alle bijkomende eisen van de klant op het vlak van nieuwe of bij te sturen functionaliteiten die niet aanwezig zijn bij de definitieve oplevering van de software.
- Onjuist gebruik van de software of inhoudelijke vragen (= opleiding)
- Implementatie en support ter plaatse
- Verplaatsingen en materialen
- Consultancy en project management

#### 5.1.4 Wijzigingen aan de Software

Het is verboden voor de klant om welke wijzigingen dan ook, zelf of door derden te laten uitvoeren aan de software. Ook aanpassingen aan geleverde materialen kan aanleiding geven tot het vervallen van de inbegrepen garantie en het bemoeilijken of onmogelijk maken van kwalitatieve support op aanvraag na oplevering.

#### 5.1.5 Op welke manier bieden we ondersteuning

CS heeft een eigen servicedesk organisatie die gebaseerd is op ITIL Best Practices. Deze bestaat uit een getrainde eerste lijn (telefoons opnemen, registratie, diagnose, oplossen en doorsturen) en uit een tweede lijn specialisten (diagnose en oplossen van incidenten, trendanalyse en het oplossen van structurele problemen). De derde lijn bestaat uit system engineers, product management en ontwikkelaars.

8

#### Contactpersonen voor de dienstverlening:

Contactpersonen zullen toegewezen worden binnen beide partijen om vlotte communicatie te vrijwaren tussen de klant en CS betreffende de dienstverlening. Deze contacten zijn:

- Voor CS:
  - CS Servicedesk, die Single Point Of Contact is voor alle Service requests (incidents, change requests)
  - De Customer Service Manager, die het aanspreekpunt binnen Care Solutions is voor alle tactische aspecten gerelateerd aan de overeenkomst, en als escalatieniveau optreedt voor fundamentele discussies rond de dienstverlening (geen individuele cases).
- Voor de klant:
  - De Service Owner, die het aanspreekpunt is bij de klant voor alle strategische en tactische aspecten gerelateerd aan de overeenkomst. De Service Owner is het hoogste escalatie punt bij de klant en eveneens verantwoordelijk voor de commerciële aspecten.
  - De referentiepersonen, die verantwoordelijk zijn om CS Servicedesk te contacteren om incidenten en changes te rapporteren.

## 5.2 Organisatie van de dienstverlening

Door continu onze dienstverlening te evalueren en bij te sturen, trachten we de hinder bij incidenten tot een minimum te beperken.

In principe is de ondersteuning door onze servicedesk altijd betalend. Uiteraard nemen wij de kosten op ons van problemen die door ons, of onze producten en diensten worden veroorzaakt en meer bepaald voor bugs in de software; problemen met levering, installatie of opstart van software of hardware die inbegrepen waren in de offerte; of de technische werking van de bestaande functionaliteiten in onze software die afgedekt zijn door het betaalde gebruiksrecht. Alle andere ondersteuning, zoals bv.: uitleg of opleiding over het gebruik van software of hardware, de interactie van onze producten met uw lokale infrastructuur of software die niet via ons gekocht werd, vragen ter optimalisatie van de werking van uw organisatie, ..., zijn nooit inbegrepen in onze prijzen, tenzij hiervoor een schriftelijke en bijkomende overeenkomst werd afgesloten.

Hieronder beschrijven wij de verschillende processen die van toepassing zijn op de werking van de servicedesk, los van het feit of zij betalend zijn of niet (zie hoger).

### Incident Management

Het Incident managementproces zorgt ervoor dat alle incidenten van de klant correct zullen worden geregistreerd en behandeld. Een incident is een verstoring van de service. D.w.z. dat een service die eerder correct functioneerde, een probleem vertoont waardoor deze niet langer volgens de normale verwachtingen functioneert (foutmeldingen, zware vertragingen, geen reactie, ...). Een incident wordt zo efficiënt maar vooral zo snel mogelijk opgelost, normaal gezien door een actie van een engineer of servicedesk medewerker.

### Problem Management

Het Problem managementproces zorgt ervoor dat alle problems ten gronde zullen worden onderzocht tot de effectieve oorzaak (Root-cause) is gevonden en een voorstel tot oplossing is doorgegeven aan het ontwikkelingsteam of het infrastructuurteam.

Er zijn 2 mogelijke types van problems:

- Een steeds terugkerend incident (wat we wel kunnen verhelpen, maar dus niet ten gronde)
- Een incident met zeer grote impact of een zeer hoog risico

Bij een Problem ticket gaat het om een zo goed en volledig mogelijke oplossing. Dit houdt dus in dat dit enkel kan worden opgelost door een wijziging van de omgeving (Change), waardoor de oplossing wel wat langer op zich kan laten wachten. Problem management probeert op deze manier dus Incidenten te voorkomen.

### Change Management

Het Change managementproces zorgt voor een gecoördineerde uitvoering van alle wijzigingen aan de omgeving zodat we de risico's beter kunnen inschatten en voorkomen

### Service Request

Een Service Request is een vraag om een zogenaamde standard change, of een vooraf afgesproken type wijziging door te voeren. (Voorbeelden zijn o.a. aanmaken extra gebruiker, wijzigen paswoord, ...).

### Toegang van buitenaf

De klant zal toegang hebben tot de Client portal via internet waar volgende mogelijkheden bestaan:

- Een nieuw incident en/of Service request aanmaken, welke nadien behandeld kan worden door CS Servicedesk.
- Opvolging van de geregistreerde incidenten/changes.
- Raadplegen van de knowledgebase om een oplossing te kunnen vinden zonder registratie van een nieuw ticket.

## 5.3 Bereikbaarheid van de servicedesk

Via de Quick Reference Guide (QRG) die u kan vinden op onze website, kunnen alle gegevens geraadpleegd worden over hoe de servicedesk te contacteren. Dit document zal op een regelmatige basis vernieuwd worden met de laatste contactinformatie. In deze QRG staan tevens de juiste procedures voor het aanmaken van de verschillende requests (Change/Service request, RMA). U kan de meest actuele versie altijd terug vinden op onze website, onder de rubriek "servicedesk".

10

## 5.4 Escalatie contacten

Voor hoogdringende (P1) of aanslepende incidenten die cruciaal zijn voor de werking van uw organisatie, kan de klant escaleren naar de escalatiecontacten vermeld in onze Quick Reference Guide. Dit kan enkel indien de bovenstaande standaardprocedure(s) gevolgd zijn geweest of door overmacht niet gevolgd kunnen worden.



## 6. Beschrijving standaard dienstverlening

Het dienstverleningsniveau dat in dit document beschreven staat, is het niveau dat inbegrepen is in het jaarlijks gebruiksrecht van de bij CS aangekochte software en/of de producten en diensten die bij of via CS zijn afgenomen door de klant. Indien u een hoger niveau van dienstverlening wenst, neemt u best contact met ons op, om hiervoor een aparte overeenkomst af te sluiten.

### 6.1 Standaard niveau

Deze overeenkomst bevat de standaard afspraken en voorwaarden tussen CS en klant. Alle afwijkingen zullen worden vervat in een additioneel contract of in de toegevoegde addenda.

#### 6.1.1 Aangeboden dienstverlening

CS levert de dienstverlening zoals verder in dit document wordt beschreven.

- Gebruiksrecht op de aangekochte software
- Gebruik van de aangekochte hardware
- Recht op gebruik van onze servicedesk tijdens de kantooruren
- Recht op gebruik van onze 24/7 support conform voorwaarden in de Quick Reference Guide
- Aanvragen van offertes via de gekijkte kanalen

11

#### 6.1.2 Prioriteiten en responstijden

Incident Priority Matrix		Impact		
		High	Medium	Low
Urgency	High	1	2	3
	Medium	2	3	4
	Low	3	4	5

- Impact:
- Low = 1 gebruiker
  - Medium = 1 afdeling (of 1 wzc uit een groep)
  - High = 1 of meerdere WZC
- Urgency:
- Low = Storend, maar er kan verder gewerkt worden
  - Medium = Storend en blokkerend voor deze actie
  - High = Volledig blokkerend

Dit zijn de standaard responstijden waarnaar wij streven, eventuele afwijkingen hierop worden schriftelijk in een apart addendum opgenomen. Deze kunnen gewijzigd worden door andere responstijden volgend uit extra onderhandelde support opties. Tijden worden steeds



geteld volgens de kantooruren (bv. een responstijd van 8 werkuren, startend op vrijdag om 14u00 resulteert in een intake en aanvang oplossing uiterlijk maandag om 14u00).

- Incident P1: 24 werkuren (3 werkdagen)
- Incident P2: 72 werkuren (9 werkdagen)
- Incident P3: 96 werkuren (12 werkdagen)
- Incident P4: 160 werkuren (20 werkdagen)
- Incident P5, long term: volgens offerte en contractuele afspraken

## 6.2 Verantwoordelijkheden klant

De verantwoordelijkheden van de klant ter ondersteuning van deze overeenkomst omvatten:

- Betaling van alle CS-facturen binnen afgesproken vervaldatum.
- Correct gebruik van onze procedures en servicedesk.
- Een beschikbaarheid van de verantwoordelijke contactpersonen bij het oplossen van service gerelateerde incidenten.

## 6.3 Verantwoordelijkheden CS

De verantwoordelijkheden van CS ter ondersteuning van deze overeenkomst omvatten:

- De nodige acties ondernemen binnen de vooropgestelde responstijden bij service gerelateerde incidenten.
- Tijdig verwittigen van de primaire belanghebbende voor alle geplande onderhouds.
- Afgesproken rapportering opleveren.

## 7. Rapportering

### 7.1 Doel Service Rapport

Een Service Rapport geeft een inzicht op de kwaliteit van de service die geboden wordt door CS. Hierdoor is het mogelijk om de uitzonderingen in de gepresteerde dienstverlening te signaleren en te analyseren zodat structurele oplossingen voorgesteld kunnen worden bij sluimerende en/of wederkerende problemen. Zodoende trachten we de totaal gependende tijd nodig om dit service level te realiseren te minimaliseren, terwijl het gebruik van onze producten en diensten door de klant, gemaximaliseerd worden.

Het rapport is onderverdeeld in **Key Performance Indicators (KPI)** en **Performance Indicators (PI)**. Het doel van de KPI's is om de interactie tussen klant en CS te analyseren en de dienstverlening bij te sturen waar nodig. Performance Indicators geven informatie weer die eveneens gebruikt kunnen worden voor analyse en het oplossen van wederkerende problemen. Hier zijn echter geen targets voor vastgesteld.

### 7.2 KPI's

- 1) *Gemiddelde responsetijd van de P1 (Kritische incidenten)*
  - o % Incidenten tijdig gestart (*niet opgelost!*) binnen tijdsbestek volgens urgentielevel  $\geq 75\%$
- 2) *Gemiddelde responsetijd van de P2 (Urgente incidenten)*
  - o % Incidenten tijdig gestart (*niet opgelost!*) binnen tijdsbestek volgens urgentielevel  $\geq 75\%$
- 3) *% Uptime van het CS-datacenter*
  - o Availability  $\geq 99,7\%$  availability
- 4) *Aantal P1 incidenten geopend in de desbetreffende maand.*
  - o (P1) Kritieke incidenten  $< \text{of} = 1$  per maand
  - o Met P1 incidenten wordt elk defect bedoeld waarbij de dienstverlening dusdanig verstoord wordt dat de gezondheid van de bewoners in gevaar komt. De impact is merkbaar voor een grote groep gebruikers ( $> 50$  users op minimaal 4 locaties).
  - o Voor wederkerende incidenten zal een problem ticket worden aangemaakt dat verder zal onderzocht worden door de Problem Manager.
  - o Uitsluitingen van telling:
    - Incidenten gerelateerd aan overmacht
    - Incidenten gerelateerd aan oorzaak door derden
    - Incidenten gerelateerd aan laattijdige vervanging verouderde of ontoereikende hard- of software waarvoor CS eerder vervangings- of verbeteringsadvies gaf, en het niet (tijdig) volgen van de door CS aangeraden PRF's en releases

### 7.3 PI's

- 1) Top 5 van de sites/personen met het meeste aantal Critical/Urgente incidenten. (P1 & P2) / Service group
- 2) Gemiddelde oplostijd van de kritieke incidenten. (P1)
  - o Informatie die kan helpen om oplostijden te verbeteren.
- 3) Gemiddelde oplostijd van de Urgente incidenten. (P2)
  - o Informatie die kan helpen om oplostijden te verbeteren.
- 4) Aantal incidenten aangemaakt in maand X, Y, Z van betreffende periode vs. gemiddelde voorafgaande periode
- 5) Aantal incidenten open in maand X, Y, Z van betreffende periode vs. gemiddelde voorafgaande periode
- 6) Aantal incidenten gesloten in maand X, Y, Z van betreffende periode vs. gemiddelde voorafgaande periode
- 7) Aantal kritieke incidenten gesloten in maand X, Y, Z van betreffende periode vs. gemiddelde voorafgaande periode
- 8) Aantal niet-kritieke incidenten geopend in maand X, Y, Z van betreffende periode vs. gemiddelde voorafgaande periode
- 9) Aantal niet-kritieke incidenten gesloten in maand X, Y, Z van betreffende periode vs. gemiddelde voorafgaande periode

De analyse van de oorzaken van uitzonderingen zal ons inzichten bieden waar we structureel dienen bij te sturen.

### 7.4 Frequentie

Het rapport wordt jaarlijks opgemaakt en bezorgd aan de door de klant aangeduide personen. Indien er voor een onderhoudscontract wordt geopteerd (optioneel) waarin een vergadering ter plaatse wordt vastgelegd, dan wordt de rapportering voor de meeting bezorgd.



## 7.5 Algemene bepalingen

### 7.5.1 (Tijdelijke) stopzetting van de dienstverlening

Indien de klant niet tijdig alle betalingen uitvoert of de beschreven procedures niet naleeft, heeft CS het recht om, mits eenvoudige melding, de uitvoering van de dienstverlening op te schorten.

### 7.5.2 Niet-overdraagbaarheid van rechten en plichten

Aangezien de gunning van de betreffende opdracht gebeurde op een intuiti personae basis kan de opdrachtnemer het geheel of een deel van de rechten en verplichtingen die voortvloeien uit deze overeenkomst niet overdragen zonder het geschreven voorafgaandelijk akkoord van de klant.

### 7.5.3 Confidentialiteit & communicatie met derden

Elk der partijen heeft het recht aangaande deze samenwerking te communiceren met de pers en andere publieke communicatiekanalen op voorwaarde dat dit gebeurt met respect voor de andere partij d.w.z. dat de partijen zich zullen weerhouden negatieve uitlatingen te doen aangaande elkaar en aangaande de samenwerking, zowel tijdens de duur van, als na het einde van de samenwerking.

### 7.5.4 Overdracht

Bij beëindiging van de samenwerking verplicht CS zich alle medewerking te verlenen aan overdracht van de verrichte diensten aan klant en/of aan een derde. CS zal hiertoe personeel beschikbaar houden voor een periode van 3 maanden. In geval van beëindiging van de samenwerking om welke reden dan ook verplicht CS zich alle rapporten, tekeningen schema's, functionele en technische ontwerpen, alsmede alle overige documentatie welke door CS zijn gebruikt op verzoek van klant ter beschikking te stellen en voor zover nodig in eigendom over te dragen. Kosten (inbegrepen werkuren) die voortvloeien uit de overdracht zijn voor rekening van de Klant.

### 7.5.5 Meerwerken

Werkzaamheden of andere diensten die niet in de offerte vervat zitten bij aankoop van software, hardware of diensten, zullen door CS uitsluitend worden verricht na daartoe van de klant opdracht te hebben ontvangen. Dit meerwerk zal door CS apart worden gefactureerd. Alle bepalingen in dit document zijn ook van toepassing op meerwerk tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

Oorzaken van meerwerk zijn:

- Storingen veroorzaakt bij de klant door installatie van hardware en/of software door anderen dan CS
- Storingen veroorzaakt door het [tijdelijk] uitzetten van geïnstalleerde antivirus- en firewallprogramma's.
- Storingen veroorzaakt door; calamiteiten zoals brand, inbraak en waterschade.
- Storingen veroorzaakt bij de klant door derden zoals elektriciteit of datalijn storingen.
- Storingen veroorzaakt door infecties en computervirussen welke niet door antivirusprogramma geïdentificeerd en/of verwijderd kunnen worden.
- Storingen veroorzaakt bij de klant door het onjuist functioneren van software van derden, veroorzaakt door deze partij.



- Storingen veroorzaakt door het ontbreken van, of niet verlengen van, softwarelicenties en/of service packs, of wanneer de apparatuur buiten de garantie van de leverancier valt.

#### **7.5.6 Algemene voorwaarden**

De algemene voorwaarden van CS zijn van toepassing op dit document. Deze zijn terug te vinden op onze website.