



MALTA BELGIUM

 Software Care Solutions

Standaard dienstverlening

Molenberglei 8 (B)
B-2627 Schelle
T. 03 800 58 00
E-mail : servicedesk@caresolutions.be

www.caresolutions.be

SOFTWARE
CARE SOLUTIONS



MALTA BELGIUM

Software Care Solutions

Inhoud

1	Inleiding.....	4
2	Doel	4
3	Betrokken partijen	5
4	Periodieke aanpassingen	6
5	Inhoud dienstverlening	6
5.1	Wat valt er binnen de scope van geleverde software en diensten.....	6
5.2	Garantie.....	9
5.3	Wat valt er niet binnen de scope van geleverde software en diensten	9
5.4	Wijzigingen aan de software	10
6	Op welke manier bieden we ondersteuning.....	10
6.1	Contactpersonen voor de dienstverlening	10
6.2	Organisatie van de dienstverlening.....	11
6.2.1	Incident Management	11
6.2.2	Problem Management.....	12
6.2.3	Change Management	12
6.3	Prioriteiten en responstijden.....	13
6.4	Bereikbaarheid van de servicedesk	14
6.5	Escalatie contacten.....	14
7	Verantwoordelijkheden.....	15
7.1	Verantwoordelijkheden klant	15
7.2	Verantwoordelijkheden MB	15
8	Algemene bepalingen.....	15
8.1	(Tijdelijke) stopzetting van de dienstverlening.....	15



MALTA BELGIUM

 Software Care Solutions

8.2	Niet-overdraagbaarheid van rechten en plichten.....	15
8.3	Confidentialiteit & communicatie met derden	16
8.4	Overdracht.....	16
8.5	Meerwerken.....	16
8.6	Algemene voorwaarden	17



MALTA BELGIUM

 Software Care Solutions

1 Inleiding

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

Dit document omvat het dienstverleningsniveau van MB, alsook hoe het support- en permanent verbeteringsproces door MB worden aangeboden. Conform de beschrijving in dit document, voert MB 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 of telefonisch op het nummer 03 800 58 00. Een verhoogd serviceniveau dient wel voor alle componenten en voor alle entiteiten binnen één klant, gelijk te zijn.

2 Doel

Het doel van dit document is duidelijke afspraken te maken over de inhoud en kwaliteit van de inbegrepen standaard dienstverlening. Door het beschrijven van het ondersteunende proces en de wijze van contact name, tracht MB 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.



MALTA BELGIUM

 Software Care Solutions

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 MB en ook de nodige interne afspraken te maken om ervoor te zorgen dat de communicatie tussen de klantenorganisatie en MB vlot kan verlopen.

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.

In de Quick Reference Guide die u op onze website vindt, staan de contactgegevens van MB, alsook het escalatieniveau.



MALTA BELGIUM

 Software Care Solutions

4 Periodieke aanpassingen

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

De Customer Service Manager van MB (“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 software en diensten

De installatie en het gebruiksrecht van MB-softwareproducten met de mogelijkheid tot opleidingen. Het gedetailleerd overzicht van de softwareproducten waarvan sprake, indien relevant, zijn terug te vinden in de goedgekeurde offerte.

MB 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 van de aangekochte modules en wijzigingen omwille van gewijzigde wetten van die bestaande functionaliteiten, zijn inbegrepen in het jaarlijks gebruiksrecht.



MALTA BELGIUM

 Software Care Solutions

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) 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 toepassingen, zonder negatieve gevolgen voor de IT- dienstverlening.

Molenberglei 8 (B)
B-2627 Schelle
T. 03 800 58 00
E-mail : servicedesk@caresolutions.be

www.caresolutions.be

SOFTWARE
CARE SOLUTIONS



MALTA BELGIUM

Software Care Solutions

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 door MB bepaalde functionele wijzigingen van de bestaande functionaliteiten.
- Oplossingen voor bugs.

De updates beperken zich tot de aangekochte softwaremodules.

MB 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 MB 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 MB in investeert en zijn dus nieuwe commerciële producten.
- MB heeft het recht zelf te beslissen over wat als een nieuwe module of functionaliteit wordt beschouwd.
- De klant wordt door MB 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.



MALTA BELGIUM

Software Care Solutions

5.2 Garantie

MB 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.

5.3 Wat valt er niet binnen de scope van geleverde software en diensten

De diensten, niet vermeld in artikels 5.1 en 5.2, 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.
- 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.
- Consultancy en project management.



MALTA BELGIUM

 Software Care Solutions

5.4 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. Aanpassingen kunnen aanleiding geven tot het vervallen van de inbegrepen garantie en het bemoeilijken of onmogelijk maken van kwalitatieve support.

6 Op welke manier bieden we ondersteuning

MB heeft een eigen servicedesk organisatie die gebaseerd is op ITIL Best Practices. Deze bestaat uit de intake (registratie van vragen via portal, mail of telefoon) en getrainde specialisten (diagnose en oplossen van incidenten, trendanalyse en het oplossen van structurele problemen). De derde lijn bestaat uit product management en ontwikkelaars.

6.1 Contactpersonen voor de dienstverlening

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

- Voor MB:
 - MB 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



MALTA BELGIUM

 Software Care Solutions

escalatie punt bij de klant en eveneens verantwoordelijk voor de commerciële aspecten.

- De referentiepersonen, die verantwoordelijk zijn om MB Servicedesk te contacteren om incidenten en changes te rapporteren.

6.2 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 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, 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).

6.2.1 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



MALTA BELGIUM

 Software Care Solutions

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 servicedesk medewerker.

6.2.2 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.

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 te vinden en te implementeren. Dit houdt dus in dat dit enkel kan worden opgelost door een wijziging van de code (Change), waardoor de oplossing langer op zich kan laten wachten. Problem management probeert op deze manier dus incidenten te voorkomen.

6.2.3 Change Management

Het Change managementproces zorgt voor een gecoördineerde uitvoering van alle wijzigingen aan de software 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.

Toegang van buitenaf

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



MALTA BELGIUM

Software Care Solutions

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

6.3 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('s)

Urgency: Low = Storend, maar er kan verder gewerkt worden
Medium = Storend en blokkerend voor deze actie
High = Volledig blokkerend

Hieronder vindt u de standaard responstijden waarnaar wij streven. Deze kunnen gewijzigd worden door andere responstijden volgend uit extra onderhandelde en betalende support opties.



MALTA BELGIUM

 Software Care Solutions

De hieronder aangeduide 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

6.4 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. U kan de meest actuele versie altijd terug vinden op onze website, onder de rubriek “servicedesk”.

Met uitzondering van hoogdringende problemen die de werking van uw zorgorganisatie in gevaar brengen, raden wij aan meldingen bij voorkeur via de Client Portal te melden, of indien dit niet kan per mail door te zenden. Zo houden wij telefonische contacten maximaal vrij voor zeer urgente problemen.

6.5 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.



MALTA BELGIUM

 Software Care Solutions

7 Verantwoordelijkheden

7.1 Verantwoordelijkheden klant

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

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

7.2 Verantwoordelijkheden MB

De verantwoordelijkheden van MB 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 onderhouden.

8 Algemene bepalingen

8.1 (Tijdelijke) stopzetting van de dienstverlening

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

8.2 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



MALTA BELGIUM

 Software Care Solutions

voortvloeien uit deze overeenkomst niet overdragen zonder het geschreven voorafgaandelijk akkoord van de klant.

8.3 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.

8.4 Overdracht

Bij beëindiging van de samenwerking verplicht MB zich medewerking te verlenen aan overdracht van de verrichte diensten aan klant en/of aan een derde. MB zal hiertoe personeel beschikbaar houden voor een periode van 3 maanden. Kosten (inbegrepen werkuren) die voortvloeien uit de overdracht, zijn volledig voor rekening van de klant.

8.5 Meerwerken

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

Oorzaken van meerwerk kunnen zijn (niet exhaustief):

- Storingen veroorzaakt bij de klant door installatie van hardware en/of software door anderen dan MB.



MALTA BELGIUM

 Software Care Solutions

- 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.
- 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, het gebruik van operating systemen of andere ondersteunende pakketten die niet meer standaard ondersteund worden, of wanneer de apparatuur buiten de garantie van de leverancier valt.

8.6 Algemene voorwaarden

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