



Customer Services Beedr

Dienstverlening	<p>De supportdesk van Beedr heeft de taak om meldingen van Klanten te registreren en classificeren, routeren, (deels) op te lossen en te bewaken. De supportdesk is de primaire ingang voor alle dienstelementen.</p> <p>De supportdesk vormt het centrale aanspreekpunt voor de contactperso(n)en van Klant. De supportdesk coördineert de voortgang van storingen en gebreken binnen het in beheer zijnde domein en bewaakt dat deze binnen de in deze overeenkomst vastgestelde reactie- en hersteltijden worden hersteld.</p> <p>Tevens zal de supportdesk van belang zijnde informatie communiceren richting de contactperso(n)en en indien nodig voorlichting geven over de geboden dienstverlening of naar aanleiding van functionele vragen of veranderingen.</p>
Procesbeschrijving	<p>Ten aanzien van de dienstverlening verloopt de communicatie tussen Klant en Beedr primair tussen contactperso(n)en van Klant en supportdesk van Beedr. Deze communicatie vindt plaats via e-mail of telefonisch.</p> <p>Registreren Incidenten en overige aanvragen voor dienstverlening kunnen door Klant zowel via e-mail als telefonisch worden aangemeld bij Beedr. De medewerkers van de supportdesk beoordelen of de aangeleverde informatie voldoende is en of de melding binnen de dienstverlening valt. Indien nodig zal om aanvullende informatie worden gevraagd. Het incident of de aanvraag zal geregistreerd worden in het ticketsysteem van Beedr. Klant zal een automatisch gegenereerde e-mail ontvangen met daarin het onderwerp van de melding en het ticketnummer, zodat Klant de status van het ticket kan volgen.</p> <p>Classificeren Op basis van de door Klant aangeleverde informatie wordt de melding geclassificeerd naar type en prioriteit. Deze prioriteit wordt door Beedr bepaald op basis van de prioriteitenmatrix. Op basis van deze classificatie wordt de aanvraag gerouteerd naar het juiste proces en/of oplosgroep (1^e, 2^e of 3^e lijn).</p> <p>Bewaken voortgang De supportdesk van Beedr is verantwoordelijk voor het bewaken van de voortgang van de melding volgens de afgesproken SLA. De voortgang wordt gerapporteerd via updates (aanvullende informatie) van tickets, of desgewenst telefonisch.</p> <p>Waakdienst Buiten kantoor tijden (maandag tot en met vrijdag 08:30 tot 17:30) is de waakdienst actief. De waakdienst is bedoeld voor het oplossen van incidenten met hoge prioriteit buiten kantoor tijden. Deze waakdienst valt voor Klanten die beschikken over een SLA goud binnen de dienstverlening. Klanten die beschikken over een SLA brons of zilver hebben geen recht op gebruik van deze dienst. De kosten die gemaakt worden, zullen daarom worden doorbelast.</p>



Randvoorwaarden	<p>De supportdesk staat tijdens kantoor tijden tot beschikking van Klant. Voor het melden van verstoringen en gebruikersvragen worden geen kosten in rekening gebracht.</p> <p>Indien bij gebruikersvragen voldoende informatie beschikbaar gesteld wordt aan de hand van handleidingen dan wel werkinstructies, zal de supportdesk hiernaar verwijzen. Indien er alsnog een beroep wordt gedaan op ondersteuning dan zal de supportdesk de bestede tijd doorbelasten.</p> <p>Indien blijkt dat er onvoldoende basiskennis aanwezig is bij de Klant, zal dit aangegeven worden door de supportdesk bij de accountmanager zodat er een (basis) training kan worden aangeboden. Indien er geen training wordt afgenomen en de gebruikersvragen aanhouden, wordt de door de supportdesk bestede tijd doorbelast.</p> <p>Inrichting of ondersteuning bij inrichting valt niet binnen de dienstverlening. Tevens vallen herstelwerkzaamheden veroorzaakt door oneigenlijk gebruik of overige fouten veroorzaakt door Klant of derde partijen niet binnen de dienstverlening en worden volgens de overeenkomst doorbelast.</p>
Uitsluitingen	<p>Onder meer onderstaande activiteiten behoren uitdrukkelijk niet tot de taken van de supportdesk:</p> <ul style="list-style-type: none">• Werkzaamheden die het gevolg zijn van ondeskundig, verkeerd of niet geëigend gebruik van de dienst door Klant of derden, dan wel van grove nalatigheid, onachtzaamheid en/of opzet van Klant of derden.• Het doorvoeren van wijzigingen op de huidige functionaliteiten en/of inrichting binnen de geleverde software services.• Verplaatsing, verhuizing of herinstallatie van de in service zijnde dienst of werkzaamheden ten gevolge daarvan indien Beedr niet vooraf schriftelijk heeft toegezegd deze werkzaamheden te verrichten.• Werkzaamheden die het gevolg zijn van zonder schriftelijke toestemming van Beedr door anderen dan Beedr uitgevoerde wijzigingen/aanpassingen aan de dienst dan wel van ongevallen, vernieling, inbraak of vergelijkbare calamiteiten.• Het verrichten van herstelwerkzaamheden als gevolg van schade veroorzaakt door van buitenaf komende oorzaken.• Het noodzakelijk verrichten van extra werkzaamheden als gevolg van het niet goed toegankelijk zijn van de in service zijnde dienst.• Beedr is niet gehouden storingen te verhelpen welke niet te wijten zijn aan de installatie zelf. Beedr heeft vanzelfsprekend wel een analyseplicht om te onderzoeken in welk domein de storing zich zou kunnen bevinden.• Werkzaamheden die het gevolg zijn van ondeskundig, verkeerd of niet geëigend gebruik van de dienst door Klant of derden, dan wel van grove nalatigheid, onachtzaamheid en/of opzet van Klant of derden. <p>De werkzaamheden voortvloeiend uit bovenstaande uitsluitingen zullen op verzoek van Klant worden verricht in overeenstemming met de dan geldende lonen en prijzen van materiaal. Klant zal Beedr voor bedoelde werkzaamheden voorafgaand schriftelijk opdracht verstrekken. Op dergelijke opdrachten zijn de Algemene Voorwaarden Beedr toepasselijk. (toepasselijke versie samenhangend met contractdatum: ofwel vóór 1 maart 2018 ofwel vanaf 1 maart 2018 (Nederland ICT voorwaarde))</p>



Out of Scope

End-user support

De overeengekomen hoofd contactpersoon/IT Contactpersoon van Klant is Single Point of Contact voor alle aan Klant verbonden eindgebruikers. De supportdesk van Beedr heeft alleen in overleg met de hoofd contactpersoon/IT Contactpersoon van Klant contact met de eindgebruikers van Klant. De eindgebruiker zal (mag) nooit direct contact opnemen met de supportdesk van Beedr. De hoofd contactpersoon/IT Contactpersoon van Klant is altijd verantwoordelijk voor de eindregie richting de eindgebruiker.

Derde partijen

Ten aanzien van derde partijen voert Klant de regie, tenzij specifiek anders overeengekomen. Bijvoorbeeld in het geval van derde partijen die door Beedr ingezet zijn als onderaannemer.

