

# **Service Level Agreement (SLA)**

## **GeeFirm diensten Cloud Applicaties**

**2020**

## 1. GeeFirm Administrator Support

GeeFirm is leverancier van licenties voor producten als G Suite van Google en Zoho One van Zoho Corporation en tevens reseller van enkele andere aanbieders. GeeFirm levert alleen ondersteuning aan 'administrators' van deze cloud applicaties. Deze administrators worden ook wel 'functioneel beheerder' of 'SPOC' genoemd. GeeFirm levert géén gebruikers support, aangezien deze binnen de eigen organisatie door de klant zelf geleverd wordt aan eindgebruikers.

*Hoe werkt het in het kort?* U kunt als SPOC een melding achterlaten bij de support desk per email, telefonisch contact opnemen met de GeeFirm Supportdesk.

- uw vraag aanmelden via [support@geefirm.com](mailto:support@geefirm.com);
- de status van uw ticket inzien via <https://support.geefirm.com/portal/home>
- telefonisch contact 085-4837000

*Informatie over storingen?*

U wilt weten of er storingen zijn in Google of Zoho services? U kunt dit zelf doen:

- check de [status van Google Cloud](#) diensten;
- check de [status van Zoho](#) business applicaties; of via <https://status.zoho.eu/>

## 2. GeeFirm Administrator Support modellen

Wanneer u bij GeeFirm licenties afneemt voor cloud producten, bieden wij u drie verschillende support modellen, gebaseerd op uw voorkeur:

Tabel. Drie support modellen

<i>Model</i>	<i>Korte omschrijving</i>
Géén Support Overeenkomst 'Opdracht'	U kunt ons bellen met uw vraag Wij brengen u offerte uit U geeft ons opdracht GeeFirm factureert de bestede uren tegen uurtarief
GeeFirm Administrator Support 'Fair use'	U betaalt een applicatie support tarief als bedrag per user per product per maand We helpen u in een 'fair use' model Daarboven factureren bij de bestede uren
GeeFirm Administrator Support 'Support budget'	We spreken een budget af per jaar We factureren het budget

Indien u geen licenties afneemt bij GeeFirm en u wenst gebruik te maken van GeeFirm Support services, dan kan dit alleen nadat GeeFirm ook de licenties aan u levert.

## 2.1 Support tarieven 2020

### *Tarieven GeeFirm Support 2020*

- Uurtarieven: support en doorlopende ondersteuning EUR 125 (exclusief BTW)
- Applicatie support tarief EUR 5 (per user per product per maand) (exclusief BTW)
- Voorrijkosten EUR 125 per bezoek aan uw kantoor of werkplek (exclusief BTW)

### *Combinatie tarieven 2020*

- Voor eenvoudige applicaties (zoals Zoho CRM of een andere Zoho applicatie) en G Suite geldt een support tarief van EUR 5 per user per maand
- Voor deelsuites in Zoho (zoals Zoho CRM Plus, Workplace, Zoho Finance Plus) geldt een support tarief van EUR 8,50 per user per maand
- Voor de combinatie van G Suite en Zoho CRM geldt een support tarief van EUR 8,50 per user per maand
- Voor Zoho One en combinaties van Zoho applicaties en/of G Suite geldt een support tarief van EUR 10 per user per maand

### *Support budgetten 2020*

- Een support budget luidt altijd in veelvouden van EUR 500 en bedraagt minimaal EUR 500 (exclusief BTW)
- GeeFirm support brengt uren in rekening op overeengekomen supportbudgetten tegen het geldende uurtarief van EUR 125 (exclusief BTW)
- Support budgetten worden altijd vooruit gefactureerd
- Support budgetten kunnen gedurende het jaar worden verhoogd; vooraf te factureren
- Support budgetten kunnen alleen in het lopende jaar worden besteed; eventuele restanten van het budget kunnen niet worden meegenomen naar een volgend jaar.
- Indien de klant in gebreke is of blijft bij het betalen van de support facturen heeft GeeFirm het recht het leveren van support diensten onmiddellijk en al of niet tijdelijk te staken.

### *Support opdrachten 2020*

- GeeFirm klanten kunnen een support opdracht uitsluitend per email ingeven c.q. de klant dient de opdracht altijd per email te bevestigen met vermelding van het budget voor de support opdracht;
- Een support opdracht is altijd minimaal een half uur (circa 20 minuten oplostijd, circa 10 minuten administratie)
- Per opdracht dient een budget te zijn aangegeven
- De door GeeFirm support bestede tijd wordt aan de klant in rekening gebracht

### 3. Support overeenkomst

#### 'Fair Use'

U kunt contact opnemen met de GeeFirm Support en uw hulpvraag stellen. Uitgangspunt is dat de support beperkte tijd in beslag neemt. Wij geven een indicatie van de oplostijd en geven aan of sprake is van 'fair use', ofwel van gelijkmatig gebruik van onze support capaciteit door uw organisatie. Indien dit niet het geval is zullen wij u aanbieden een overeenkomst 'Support Budget' met ons aan te gaan dan wel voor specifieke vraagstukken een offerte te doen.

#### 'Support Budget'

GeeFirm biedt Administrator Support aan voor alle door GeeFirm geleverde Cloud Applicaties. Daarbij kunt u een beroep op de expertise van onze gecertificeerde consultants, mits het budget toereikend is.

GeeFirm hanteert daarbij de volgende regels

- Klanten met een Support Overeenkomst gaan altijd voor;
- Aanvragen worden op volgorde van binnenkomst behandeld;
- GeeFirm gaat voor u aan het werk zodra u een opdracht heeft gegeven;
- Uw vraag, de afhandeling daarvan en de bestede tijd registreren wij in een ticketsysteem, ten behoeve van facturatie en verantwoording.

#### 3.1 Support criteria

In het overzicht hieronder staat beschreven welke criteria GeeFirm hanteert, afhankelijk of u wel of niet een support overeenkomst heeft:

<b>Criterium</b>	<b>Geen Support contract</b>	<b>Wel Support contract</b>
Prioriteit bij helpdesk	nee	ja
Responstijd	max. 2 dagen	dezelfde dag
Functionele (modificatie) vragen	ja (1)	ja (2)
Gebruikersbeheer, configuraties en data	ja (1)	ja
Technische storingen	ja	ja
Ondersteuning op afstand, locatie, portal	ja (1)	ja

(1) de vraag wordt neergelegd bij onze sales afdeling ten behoeve van een offerte

(2) de vraag wordt neergelegd bij een van onze consultants

## 3.2 Functionele vragen

Hieronder wordt verstaan: het beheer van applicaties, het configureren van modules, het instellen van autorisaties, het opstellen van rapportages of andere functionele aanpassingen van de door GeeFirm geleverde Cloud Applicaties.

Deze functionele vragen vallen niet onder direct support door de supportdesk maar worden via de consultancy afdeling afgehandeld. Een consultant pakt dan uw vragen op, brengt een offerte uit en gaat na uw goedkeuring over tot behandeling van uw opdracht.

## 3.3 Gebruikersbeheer, configuraties en data

Tot het gebruikersbeheer rekenen we het inregelen van:

- rechtenbeheer (create, read, update, delete);
- upgrades/downgrades;
- gebruikersbeheer (move/add/change/delete requests);
- het veiligstellen van email/data/configuraties.

## 3.4 Technische storingen

Dit zijn problemen/storingen van technische aard, ontstaan tijdens de werking van de dienst. De technische levering van Cloud-diensten vindt plaats door de applicatie partners van GeeFirm, technische storingen behorende bij deze Cloud-diensten worden bij hen aangemeld en door GeeFirm gemonitord. De applicatie partners lossen deze storingen zelf op.

## 3.5 GeeFirm SLA

Een SLA is een overeenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer waarin de afspraken over het niveau van de ondersteuning en dienstverlening zijn vastgelegd. GeeFirm hanteert het 24 x 7 model.

Tabel: SLA GeeFirm 2020

Geldigheid	Beschikbaarheid	Responstijd	Hersteltijd
24 x 7	99,90 %	< 4 uur	depending on technology provider, best effort, zie paragraaf 2.4

## 4. Service domein

Wij bieden u ondersteuning op de door ons geleverde Cloud applicaties. Hieronder staat vermeld om welke browser based applicaties het gaat:

### 4.1 Online Software / applicaties

- Google Chrome
- G Suite
- Google Cloud Platform
- Google Backup services
- Google Compliance services
- Hosting en Webservices
- Zoho One en Zoho Suites, Zoho business applicaties
- VOGSY

### 4.2 Uw verantwoordelijkheden

Als opdrachtgever bent u zelf verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud aan uw computers, laptops, tablets smartphones, netwerkkapparatuur en andere devices uit het LAN. Het is belangrijk de besturingssoftware en firmware van apparaten frequent en goed te onderhouden. Het niet tijdig uitvoeren van onderhoud aan uw hardware kan de werking van Cloud applicaties en ook de levering van GeeFirm diensten eventueel belemmeren. Denk bijvoorbeeld aan het doorvoeren van updates, patches, installatie nieuwe versies.

## 5. Werkwijze

### 5.1 Primaire aanspreekpunt (SPOC)

Wij leveren support aan uw organisatie uitsluitend aan de bij ons bekende primaire contactpersoon, de zogenaamde SPOC (single point of contact). Dit ook vanwege de bij uw organisatie van toepassing zijnde governance.

Deze contactpersoon dient aan minimale eisen te voldoen wat betreft kennis van de afgenomen applicaties en minimaal de SPOC training bij GeeFirm gevolgd te hebben. GeeFirm verzorgt op frequente basis SPOC training.

Omdat onze geleverde oplossingen bedrijfskritische en gevoelige informatie kan bevatten, willen wij de veiligheid hierop zoveel mogelijk bewaken. Mede hierdoor, loopt de communicatie van onze supportdesk via de door u aangewezen primaire contactpersonen, de SPOC's. Meldingen van andere personen binnen uw organisatie nemen wij niet eerder in behandeling dan na akkoord melding door de reguliere SPOC.

## 5.2 Zelf een ticket aanmaken op Support portal (24x7)

In de Support Portal kunt u zelf 24 x 7 een supportvraag invoeren door middel van een ticket. Hier kunt u tevens de status en het verloop van de ticket volgen.

- [registratie centraal aanspreekpunt](#) (SPOC)
- [aanmelden van supportvragen](#)
- [overzicht van supportvragen](#)
- [FAQ \(frequently asked questions\) omgeving](#)

Via uw account, is het mogelijk alle supportvragen van uw bedrijf te volgen. Indien u twijfelt of een aanvraag binnen de door u afgesloten overeenkomst valt, kunt u deze altijd indienen. Onze medewerker van de supportdesk zal de aanvraag voor u beoordelen. Valt deze binnen de overeenkomst, dan wordt uw melding in behandeling genomen. Zo niet, dan wordt deze aanvraag doorgegeven aan een van onze consultants. Deze neemt dan zo snel mogelijk contact met u op.

## 5.3 Bevestiging aanmelden ticket

Na invoeren van de ticket ontvangt de SPOC direct een bevestiging per e-mail. Bij het doorgegeven van een vraag via de telefoon ontvangt deze eveneens een email ter bevestiging.

## 5.4 Support levering

GeeFirm verleent veelal support in de vorm van "remote" toegang tot uw systeem. Hiervoor moet u een tool installeren. De SPOC verleent toegang door het invoeren van een sessie code die door de GeeFirm support medewerkers wordt gedeeld. De support medewerker van GeeFirm kan vervolgens werkzaamheden op uw systeem verrichten.

Indien behandeling van de supportvraag meer dan 2 uur (per initiële aanvraag) in beslag neemt, neemt GeeFirm contact op met de SPOC, die vervolgens bepaalt welke vervolgstappen er zijn.

## 5.5 Doorlopende ondersteuning op locatie

Wanneer het probleem niet 'remote' kan worden opgelost, kan (via separate opdracht of via de Support Overeenkomst Doorlopende Ondersteuning) een expert bij u op locatie komen. Inzet is altijd op basis van nacalculatie en eventuele voorrijkosten.

## 5.6 Toegang tot klantdata

Wanneer wij op locatie danwel remote na uw uitdrukkelijke toestemming toegang krijgen tot uw omgevingen, kunnen we uw data benaderen. Wij zullen altijd zorgvuldig met uw data omgaan, conform het door ons vastgestelde beleid inzake AVG, zoals opgenomen in onze algemene leveringsvoorwaarden.

## 5.7 Het sluiten van een ticket

Heeft de geleverde ondersteuning tot een oplossing geleid, dan wordt het ticket gesloten. De SPOC ontvangt een bevestiging per e-mail. Indien u van mening bent dat de werkzaamheden niet of onvolledig zijn afgewikkeld, dan kunt u als reply op het afgesloten ticket daarvan melding maken. Het ticket wordt dan weer in behandeling genomen en krijgt opnieuw de status 'open'.

## 6. Voorwaarden

### 6.1 Leveringsvoorwaarden

Op de overeenkomsten Support en Doorlopende Ondersteuning zijn de volgende voorwaarden mede van toepassing:

- voorwaarden in bijbehorende overeenkomst(en) over bij GeeFirm afgenomen diensten;
- bepalingen uit Algemene Voorwaarden van ICT Nederland;
- eventuele aanvullende of dienst-specifieke voorwaarden van een onderliggende dienst. Zo mogelijk afkomstig van een Technology Partner (e.g. Zoho, Google)

### 6.2 Betalingen

Opdrachtgever verleent GeeFirm Support een SEPA-incasso-bankmachtiging om voorafgaand aan het in gebruik nemen van het vermelde (giro/bank) rekeningnummer, bedragen af te schrijven wegens de afname van dienstverlening inclusief eventuele eenmalige activatie-, implementatie-, systeembeheer- en administratiekosten.

### 6.3 Inspanningsverplichting

Doorlopende ondersteuning wordt enkel en alleen onder de noemer van inspanningsverplichting uitgevoerd. Onder geen beding wordt, door ingezette werknemers of gerelateerde technology partners, een resultaatverplichting met de opdrachtgever aangegaan.

### 6.4 Uitvoering van werkzaamheden

Onze dienstverlening kan enkel uitgevoerd worden als u, als opdrachtgever, klant bent van GeeFirm. Hiervoor dient de contractuele overeenkomst getekend te zijn.

### 6.5 Toegang tot werkomgeving

Opdrachtgever is bereid om, in voorkomende gevallen en op zijn uitdrukkelijk verzoek, supportmedewerkers en consultants toegang te verlenen tot de relevante beheerconsole's en omgevingen. De opdrachtgever verplicht zich om GeeFirm medewerkers in staat te stellen werkzaamheden, onder de bij opdrachtgever gebruikelijke arbeidsomstandigheden, te verrichten zonder daarvoor kosten in rekening te brengen.



Wanneer de toegang niet kan worden verschaft, dan worden de werkzaamheden opnieuw ingepland en wordt de daarmee gemoeide tijd bij u als opdrachtgever in rekening gebracht.

## 6.6 Werktijden doorlopende ondersteuning

De werkzaamheden worden - behoudens overwerk - van maandag tot en met vrijdag van 8.30 tot 17 uur voor de opdrachtgever verricht. Overwerk wordt alleen verricht na overleg met u en met instemming van de betrokken helpdesk medewerker of consultant. U als opdrachtgever, bent verantwoordelijk voor het verstrekken van hulpmiddelen om het werk goed te kunnen verrichten.

## 6.7 Kantoortijden

Dag	Kantoortijden	Bereikbaarheid receptie
maandag t/m vrijdag	08:30 - 17:00 uur	00:00-24:00 uur
zaterdag t/m zondag	-	00:00-24:00 uur

## 6.8 Feestdagen

Op officiële nationale feestdagen zijn wij gesloten, met uitzondering van onze receptie alwaar u escalaties kunt melden. Onze supportdesk wordt dan verwittigd, zodat er contact met u kan worden opgenomen.