elari

SERVICE EN SUPPORT VOORWAARDEN ELARI

Algemeen
In deze bijlage "Service en Support voorwaarden" zijn nadere afspraken vastgelegd over de diensten die door Elari worden aangeboden in het kader van het remote beschikbaar stellen en houden van de Elari modules (in de Overeenkomst ook wel genoemd: het abonnement).

A. Definities:

"Ticket"**:**	Een melding van een storing, vraag of wens van de klant aan Elari via telefoon, e-mail of chat betreffende problemen en/of vragen die direct betrekking hebben op de dienstverlening met de Elari module(s).
"Storing"**:**	Een reproduceerbaar probleem waardoor de dienstverlening met betrekking tot de Elari module(s) niet, niet volledig of verminderd beschikbaar is voor de klant.
"Infrastructuur"**:**	De door Elari gebruikte hardware, datacommunicatiefaciliteiten en systeemsoftware om door middel van remote toegang aan meerdere klanten tegelijk de Elari module(s) beschikbaar te maken.
"Elari modules":	De overeengekomen Elari module(s) die beschikbaar zijn gemaakt op de infrastructuur van Elari op een door Elari gekozen locatie en die door middel van remote toegang beschikbaar worden gesteld aan meerdere klanten tegelijk.
"RPO":	Recovery Point Objective (RPO), het streven om te voldoen aan de afgesproken maximaal toelaatbare hoeveelheid dataverlies, door Elari.
"RTO":	Recovery Time Objective (RTO), het streven om te voldoen aan de afgesproken hersteltijd, door Elari.
"Servicewindow":	Tijds- of dagdeel waarbinnen Elari streeft om haar supportdiensten beschikbaar te stellen.
"Werkdagen":	Maandag tot en met vrijdag met uitzondering van de nationaal erkende feestdagen.
"Werkuren":	Uren op werkdagen van 08.00 tot 17.00 uur.
"Work-around":	Tijdelijk oplossing die geaccepteerd wordt door de klant.

B. Supportafdeling

Elari
een handelsnaam van Elari B.V.

Richard Holkade 9
2033 PZ Haarlem

Contact

T 023 – 5422299
E info@elari.nl
W www.elari.nl

Bedrijfsinformatie

IBAN NL17RABO0384422292
BTW NL817661463B01
KvK 34268115

1. De supportafdeling van Elari is het aanspreekpunt voor meldingen van storingen en het stellen van vragen die direct betrekking hebben op de overeengekomen Elari module(s). De supportafdeling van Elari is iedere werkdag te bereiken op telefoonnummer 085-087 07 32, per e-mail via support@elari.nl of via de chatfunctie in de portal.
2. Om een Storing te melden moet tenminste de volgende informatie door de klant aan de supportafdeling worden doorgegeven:
   - Klantnaam;
   - Naam van de contactpersoon die de melding doet;
   - Een gedetailleerde omschrijving van de storing.
3. Uitsluitend door klant daartoe aangewezen contactpersonen die beschikken over voldoende kennis- en vaardigheden niveau van de Elari module(s) zijn gerechtigd contact op te nemen met de supportafdeling.

C. Servicewindow

1. Het Servicewindow van de Elari Support & Services zijn:

Support & Service	Beschikbaarheid
Elari module(s)	24 uur per dag, 7 dagen per week
Supportafdeling	Gedurende werkdagen
Regulier gepland onderhoud	Mogelijk tussen 24.00 en 06.00 uur
Back-up	Dagelijks tussen 24:00 en 06:00 uur (systeem blijft gedurende back-up operationeel)
Noodzakelijk extra onderhoud	Niet gepland. Alleen als geen uitstel mogelijk is tot regulier gepland onderhoud.

2. Elari hanteert onderstaande prioriteitscodes en de daarbij behorende reactietijden.

Prioritering:

Prioriteit	Betekenis
1	Door een storing is de Elari module(s) niet meer beschikbaar, dan wel slechts zeer beperkt beschikbaar voor klant.
2	Er is sprake van een storing, maar de storing heeft beperkte gevolgen voor klant en klant kan, eventueel met een workaround en met beperkte hinder, door blijven werken.
3	Alle tickets met betrekking tot wensen en storingen waar klant weinig hinder van ondervindt en die in een volgende door Elari te installeren release van de betreffende Elari module zullen worden verholpen.

Reactietijden:

Prioriteit	Reactietijd	Oplostijd	Toelichting
1	Telefonisch direct	12 werkuren	De storing wordt binnen 12 werkuren na de melding verholpen.
2	8 werkuren	3 werkdagen	De storing wordt binnen 3 werkdagen na de melding verholpen.
3	n.v.t.	n.v.t.	Reactie – en doorlooptijden worden bepaald door Elari.

3. Elari behoudt zich het recht voor om tijdelijke oplossingen (work-arounds) toe te passen. Indien Elari gebruik maakt van een work-around zal Elari binnen een redelijke termijn (21 kalenderdagen voor prioriteit 1; 42 kalenderdagen voor prioriteit 2; 63 kalenderdagen voor

prioriteit 3) te komen met een structurele oplossing van het probleem.

4. In geval van een melding met prioriteitscode 1, verplicht Elari zich om, op eerste verzoek van klant en/of partner, ook buiten de in artikel C1 opgenomen service windows het nodige te verrichten om de storing zo snel mogelijk te verhelpen dan wel de schade van klant waar mogelijk te beperken.

D. Back-up

1. In het primaire datacenter waar de operationele omgeving draait, worden real-time back-ups van de data gemaakt op back-upservers. Hiermee kan Elari een database recovery doen naar een specifiek punt in de tijd (point in time recovery). Voor bestanden geldt dat er elke 6 uur een back-up wordt gemaakt, waarmee maximaal 6 uur aan gegevens verloren kunnen gaan bij een recovery. Daarnaast worden er iedere nacht back-ups gemaakt van de data van de klant op een dedicated back-upserver op een fysiek gescheiden locatie. Hierdoor kunnen we in geval van een calamiteit altijd een back-up terugzetten die maximaal 24 uur oud is. Deze back-ups worden 90 dagen bewaard. De hele back-up procedure is volledig geautomatiseerd. Deze procedure wordt minimaal 1 keer per kalenderjaar herzien. Ook wordt het volledige recovery proces minimaal 1 keer per kalenderjaar gevalideerd.
2. De RPO is gebaseerd op de dagelijkse back-up naar een secundaire locatie. De gebruikte opzet van zowel database als fileservers zorgt ervoor dat er altijd meerdere synchrone kopieën van de live data bestaan. Het uitvallen van een enkele server of component kan op die manier nooit voor het verlies van data zorgen. Datacorruptie, al dan niet veroorzaakt door menselijk handelen, wordt eveneens gekopieerd. De replicatie is dus niet geschikt om corruptie van gegevens te herstellen en daarom moet in dat geval worden teruggegaan naar de laatste back-up.

E. Beschikbaarheid

1. Elari zal gedurende de looptijd van deze voorwaarden een uptime van de Elari module(s) mogelijk maken van 99,75%. Onder uptime wordt verstaan het via de portal/site van de Elari kunnen inloggen (te meten op de server locatie van Elari in het door Elari gekozen datacenter) op de overeengekomen Elari module(s) en het tonen van de startpagina van de module. De uptime wordt berekend als percentage van het gerealiseerde aantal uptime uren van de module(s), gemeten over een kalenderjaar. Onderhoudswerkzaamheden vallen onder uptime. Niet beschikbaarheid wegens onderhoudswerkzaamheden telt derhalve ook mee bij het bepalen van het uptime percentage.
2. Uptime wordt door Elari bijgehouden en gemeten. De rapportage van Elari (beschikbaar in de software) geldt als bewijs van de uptime, behoudens tegenbewijs door klant en/of partner.

3. Indien door overmacht of onvoorziene omstandigheden (waaronder, maar niet beperkt tot) wordt verstaan: storingen in communicatienetwerken, internet- en, stroomstoringen, storingen in servers die niet beheerd worden door Elari, werkstakingen, natuurrampen, oorlog, terroristische aanslagen, brand, waterschade of dreigingen tot voornoemde situaties) de hiervoor genoemde uptime niet wordt gehaald, wordt die periode van niet – beschikbaarheid niet meegenomen in de berekening van de uptime (en is er dus sprake van een incident waarbij de dienst als beschikbaar wordt aangemerkt).
4. De RTO is 1 uur, met uitzondering van zoals eerder beschreven overmacht of onvoorziene omstandigheden.

F. Eigendom data

1. De gegevens die klant met behulp van de in deze overeenkomst bedoelde Elari diensten verwerkt / doet verwerken, zijn en blijven eigendom van klant en worden bij beëindiging van de overeenkomst (ongeacht de reden) op eerste verzoek van klant op een door Elari te bepalen (gangbaar) opslagmedium in een in onderling overleg te bepalen gestructureerde vorm aan klant geretourneerd, mits klant alle aan Elari verschuldigde vergoedingen heeft voldaan. Het is Elari alleen toegestaan om in overleg met klant gearchiveerde data uit het systeem te verwijderen.