



SLA Functioneel Beheer

Service Level Agreement (SLA) voor Functioneel Beheer

1. Doelstelling:

Deze SLA heeft als doel de kwaliteit van de dienstverlening te garanderen die Salure aanbiedt voor het functioneel beheer van uw AFAS inrichting.

Deze SLA is van toepassing op het functioneel beheer van de AFAS omgeving van de klant, waaronder het beantwoorden van klantenvragen via tickets en telefoon.

2. Scope:

Functioneel Beheer houdt in dat de klant een beheerder in kan schakelen die adviseert, ondersteunt en kennis deelt over de bestaande AFAS-inrichting. Als de klant de wens heeft om nieuwe functionaliteiten toe te voegen of het systeem te vernieuwen, zal een consultant worden ingeschakeld en is deze SLA niet van toepassing.

3. Verantwoordelijkheden:

Functioneel Beheer zal, als dienstverlener, verantwoordelijk zijn voor het beantwoorden van klantenvragen via tickets over het beheer en onderhoud en mogelijke optimalisaties van de AFAS-omgeving van de klant. Functioneel Beheer is niet verantwoordelijk voor de inhoud van de software noch voor eventuele mutaties die zijn gedaan door de gebruikers.

Klanten zijn verantwoordelijk voor de eigen AFAS-omgeving. Zij blijven eigenaar en verantwoordelijk voor het samenwerken en testen van eventuele aanpassingen in overleg met Functioneel Beheer. De klant is ook verantwoordelijk voor het opstellen van duidelijke en volledige tickets met hun vragen. Het is aan te raden om de tickets te voorzien van een duidelijke uitleg, voorbeeld of printscreen over de vraag.

De klant blijft ook zelf verantwoordelijk voor autorisatie en toegang. Het bespoedigt de werkzaamheden van functioneel beheer als de functioneel beheerders allemaal in de autorisatietool staan met applicatiebeheer rechten. Hier kunnen per klant separate afspraken over gemaakt worden, maar deze hebben dan ook invloed op de termijn waarin het ticket kan worden opgepakt.

4. Servicebeschikbaarheid:

Functioneel Beheer werkt via de Tickettool, te benaderen via <https://klant.salure.nl/>. De klant stuurt hier een zo volledig mogelijk ticket in, waarna deze door Functioneel Beheer wordt behandeld. Functioneel Beheer is tussen 09:00 – 17:00 uur telefonisch bereikbaar voor vragen via 088 – 11 55 333.

5. Verplichtingen:

Functioneel Beheer zal er alles aan doen om tickets binnen de gestelde oplostijden op te lossen. De klant gaat ermee akkoord dat, na insturen van een ticket, tot een maximum van 2 uur gefactureerd kan worden om het ticket te behandelen.

Als deze tijd overschreden wordt, zal Functioneel Beheer dit tijdig aangeven en een indicatie geven van de tijd die nodig is om dit verder af te handelen. Als de klant een tijdsindicatie wenst voor de werkzaamheden worden gestart, dient hij dit aan te geven in het ticket.

Functioneel Beheer zal incidenten prioriteren op basis van de impact op de gebruiker en de urgentie van de oplossing. Het staat de klant vrij om contact op te nemen als een ticket hoge prioriteit heeft en met spoed opgepakt moet worden.

Functioneel Beheer zal de klant op de hoogte houden van de voortgang van het oplossen van een ticket, via de eerder genoemde Tickettool.

Functioneel Beheer zal verwerkte oplossingen functioneel doortesten voor dit wordt overgedragen aan de klant. De verantwoordelijkheid voor de inrichting, het bijhouden van wijzigingen en eigenaarschap van de omgeving blijft echter bij de klant.

6. Reactietermijn:

De klant heeft de mogelijkheid te kiezen tussen drie reactietermijnen:

Gold

- 48 uur reactietermijn op regulier beheer, dus geen kleine inrichting;
- Hieraan zijn extra kosten verbonden, informeer hierover bij uw accountmanager.

Silver

- 72 uur reactietermijn op regulier beheer, dus geen kleine inrichting;
- Hieraan zijn extra kosten verbonden, informeer hierover bij uw accountmanager.

Brons

- Geen extra reactietermijn;
- Dit zit bij de prijs inbegrepen.

Bij een reactietermijn van 48 of 72 uur zal Functioneel Beheer een reactie plaatsen op het ticket. Dit garandeert niet altijd een volledige oplossing, maar wel voorrang op de behandeling van een ticket.

Bij een reactietermijn op basis van beschikbaarheid, wordt een ticket op basis van binnenkomst behandeld, waarbij de tickets met een reactietermijn voorrang hebben.

7. Abonnement

De klant heeft de mogelijkheid te kiezen voor een abonnement voor een aantal uren per maand:

- Dit houdt in dat er een aantal uren per maand beschikbaar is voor de klant om af te nemen;
- De inzet van deze uren wordt aangevraagd en behandeld via tickets. Functioneel Beheer heeft te maken met vraag en aanbod, tijdig aangeven van hoe en welke uren moeten worden ingezet, zorgt voor juiste en tijdige inzet van de uren;
- Mocht de klant het aantal uren niet aanspreken in de betreffende maand, dan mag hier maximaal 10% van worden meegenomen naar de volgende maand;
- Er wordt per kwartaal gefactureerd.

8. Escalatieprocedure:

Als een klant niet tevreden is over de afhandeling van de tickets, kan dit aangegeven worden in de afsluiting van het desbetreffende ticket (Akkoord – matig). Escaleren is ook mogelijk door telefonisch contact op te nemen met de teamleider Functioneel Beheer. Vervolgens zal Functioneel Beheer de oorzaak proberen te achterhalen en maatregelen te treffen om de prestaties te verbeteren.

9. Wijzigingen:

Wij behouden ons het recht voor om deze SLA te wijzigen, mits we klanten op tijd op de hoogte stellen van de wijzigingen.

10. Geldigheid:

Deze SLA is geldig vanaf de datum van afgifte.

Dit SLA voor Functioneel Beheer is bedoeld om de verplichtingen en verwachtingen tussen het Functioneel Beheer en de gebruiker vast te leggen. Het is onderhevig aan periodieke evaluatie en aanpassing om aan de veranderende eisen van de gebruiker te voldoen.