

Standaard Support Level Agreement (SLA) Uniconta Promentum

Definities

Incident: een ongeplande verstoring in de dienstverlening waardoor de te verwachten service in zijn geheel of gedeeltelijk is verdwenen of dreigt te verminderen.

Reproduceerbaar: een uitkomst kan consistent worden herhaald door dezelfde stappen of procedures te volgen.

CPC: Centraal Point of Contact is een medewerker van de klant die namens de klant support vragen of Incidenten mag melden.

Key User: User binnen de klant organisatie welke binnen een bepaald functie gebied van Uniconta het aanspreekpunt is intern en extern.

Workaround: Een tijdelijke oplossing of een alternatieve manier om een probleem te omzeilen zonder het volledig op te lossen.

Maatwerk: Een klant specifieke aanpassing en/of uitbreiding van de software

Specificaties software: Beschrijving van de werking van software in de vorm van handleiding, ontwerp of wiki.

Software “As is”: Indien software op een bepaalde manier werkt die niet is gedocumenteerd is er geen garantie op de werking wordt gegeven.

Incident management

Promentum lost vragen en Incidenten op met betrekking tot Uniconta die worden gesteld door de CPC. De vragen en Incidenten met betrekking tot Uniconta worden gemeld via mail, telefoon en/of Support portal van Promentum. Incident management bewaakt ook de voortgang van Incidenten die via derden moeten worden opgelost.

Triage

Promentum zal alle incidenten en vragen en Incidenten beoordelen bij aanmelding en vaststellen wat de vervolgactie en de prioriteit is.

Severity level

Level	Omschrijving	Reactie
1	Uniconta werkt niet meer	Binnen 30 minuten
2	Uniconta werkt, maar werkt met een ernstige beperking voor meerdere gebruikers	Binnen 2 uur
3	Uniconta werkt maar met fouten en/of problemen	Binnen 8 uur
4	Vragen m.b.t. Standaard Uniconta en/Of Maatwerk in Uniconta	Binnen 16 uur

Reactietijd geldt binnen de standaard Service Window en op basis van best effort.

Service lijnen

Afhankelijk van het probleem en de Severity kan het probleem opgelost worden door Promentum of door 1 van de partners van Promentum:

Wat	1^e lijn	2^e lijn	3^e lijn
Vragen of problemen van eindgebruikers	Klant Key user/ CPC		
Incidenten die niet door Key users kunnen worden opgelost met betrekking tot Uniconta Maatwerk of Promentum modules	CPC meldt incident met stappen om probleem te reproduceren en met verwijzing naar specificaties indien beschikbaar	Support medewerker Promentum, voert triage uit en probeert probleem op te lossen, als dit niet mogelijk is probeert de medewerker een Workaround te creëren en zet incident door naar 3 ^e lijn	Ontwikkelaar en/of Consultant Promentum Pakken Incidenten op en maken hotfix die in de testomgeving zal worden geplaatst voor verificatie door de Supportmedewerker en de CPC
Incident met betrekking op standaard Uniconta module of Uniconta partner Module/Add-on	Contactpersoon meldt incident met stappen om probleem te reproduceren en met verwijzing naar specificaties indien beschikbaar	Support medewerker Promentum maakt een support ticket aan bij Uniconta of bij de Uniconta partner	Uniconta en/of Uniconta partner Pakken incidenten op met betrekking tot standaard Uniconta en/of hun modules en Add-ons

Voor 3^e lijn support geldt verder: afhankelijk of de software een Promentum of 3^e partij module betreft wordt dit wel of niet door Promentum zelf opgepakt. Verder geldt dat als het Promentum Maatwerk betreft en het Incident is Reproduceerbaar en de software werkt niet volgens de Specificatie en er is geen sprake van Asis software en Incidenten zijn gemeld binnen de garantietermijn deze kosten voor rekening zijn van Promentum. Promentum modules die niet werken volgens de Specificatie worden ook verholpen voor rekening van Promentum.

Indien werkzaamheden niet vallen onder bovenstaande dan zal een change worden voorgesteld (zie Change management).

Service Window

De Service window waar binnen Incidenten worden opgepakt is kantooruren (9:00-17:00) van maandag tot en met vrijdag en niet op feestdagen (Nederland).

Melden incidenten

Incidenten en vragen kunnen op verschillende manieren worden gemeld zoals via: mail, telefonisch en ticket systeem. Afhankelijk de severity en de aard van het incident en/of vraag is er een voorkeur voor hoe deze incidenten worden gemeld:

Severity	Hoe	Met Wie
1	Telefonisch + mail Incident naar support@promentum-consulting.com	Support afdeling en Service manager ook melden
2/3	Mail Incident naar support@promentum-consulting.com Telefonisch (indien meekijken is vereist)	Support / Consultant
4	Mail met vraag naar: support@promentum-consulting.com	Supportmedewerker

Voor een ernstig incident is het van belang dat er ook telefonisch contact is om de lijnen kort te houden. Voor vragen en onduidelijkheid over het incident of bijvoorbeeld indien meekijken nodig is kan CPC ook bellen om samen te bespreken wat de beste vervolgstappen zijn.

Change management

Een cruciaal proces dat helpt om wijzigingen in Uniconta op een gecontroleerde en efficiënte manier door te voeren. Voor complexere aanpassingen en vragen die niet onder Incident Management kunnen worden opgelost.

Promentum zal de vraag en/of Incident analyseren en bekijken wat de impact is van de gewenste aanpassing en de wijze waarop dit het beste kan worden gerealiseerd. Dit wordt opgenomen in een voorstel en gedeeld met de CPC, zodat dit besproken en beoordeeld kan worden door de Key users.

Na acceptatie van het voorstel zal Promentum deze werkzaamheden inplannen.