

Services Niveaus

MSI biedt 3 serviceniveaus: A, B en C, e.e.a. zoals vastgelegd in onderstaande tabel.

Service Opties Tabel

Services	A	B	C
Beschikbaarheid, onbeperkt via het internet	24 x 7, inclusief feest en weekend dagen	24 x 7, inclusief feest en weekend dagen	24 x 7, inclusief feest en weekend dagen
Exchange Programma voor online support en kennis uitwisseling	24 x 7	24 x 7	24 x 7
telefoon & e-mail/chat support*	9.00 - 17.00, werkdagen	8.00 - 21.00, werkdagen	24 x 7
Software Release programma	✓	✓	✓
Beveiliging**	✓	✓	✓
Recovery	✓	✓	✓
Monitoring	24 x 7, inclusief feest en weekend dagen	24 x 7, inclusief feest en weekend dagen	24 x 7, inclusief feest en weekend dagen
Backup	dagelijks	dagelijks	dagelijks
Uitwijk kopie***	geen	wekelijks	dagelijks
Uitwijk time-out***	nvt	1 dag	4 uur
Uptime garantie****	98%	99,0%	99,5%
Infrastructure maintenance	A	B	C

**Support*: Onder support wordt niet alleen de technische ondersteuning verstaan maar ook het verstrekken van functionele informatie over de werking van de Hylo Software.

***Beveiliging*: MSI neemt alle gebruikelijke voorzorgsmaatregelen inzake beveiliging. MSI's verantwoordelijkheid inzake beveiliging beperkt zich tot het goed en conform overeengekomen condities uitvoeren van deze maatregelen. Wij adviseren Opdrachtgevers om onze MSI specialisten te consulteren aangaande alle details van de beveiliging die MSI in het OnDemand Service programma biedt om zich ervan te verzekeren dat de beveiliging afdoende is. Deze consulting service is kosteloos. MSI neemt geen verantwoordelijkheid noch accepteert zij aansprakelijkheid voor direct en indirecte schade als gevolg van virussen of ongeoorloofd gebruik (hackers), anders dan dit te wijten is aan opzet, grove schuld en/of grove nalatigheid van MSI. Additionele wensen of eisen inzake beveiliging worden uitsluitend uitgevoerd als zijnde meerwerk. Van meerwerk is alleen sprake wanneer dit vooraf schriftelijke is overeengekomen.

****Uitwijk*: De it-infrastructuur van MSI t.b.v. Hylo is redundant uitgevoerd, zodat bij uitval de dienstverlening gecontinueerd wordt. In uiterste gevallen waarbij het hele datacenter wegvalt, wordt een andere locatie beschikbaar gesteld binnen de aangegeven time-out tijd. Daaropvolgend wordt de uitwijkkopie binnen de uitwijk time-out op de andere locatie gerestored.

*****Uptime*: MSI biedt deze uptime garanties met uitzondering van (D)DOS aanvallen, onbereikbaarheid voor gebruikers door problemen in het internetverkeer bij andere partijen (bijv. de aanbieder van internet van de gebruiker).

Support aanvraag en Response bij problemen

Aanmelden van supportverzoeken inzake vermeende problemen in het Hylo Systeem kan per telefoon of e-mail, binnen de tijden genoemd in de Service Opties Tabel zoals vastgelegd in deze overeenkomst.

Alle meldingen worden direct in behandeling genomen (zie ook Response tabel).

Op basis van de prioriteit die de opdrachtgever heeft gegeven aan de melding en het oordeel van de MSI product specialist, zal een zogenaamd "Severity Level" worden vastgesteld.

Support voorbereiding bij problemen

Voordat support wordt aangevraagd om een vermeend probleem op te lossen, dient Opdrachtgever:

- het probleem te definiëren
 - Helder beschrijven wat de symptomen zijn;
 - Details van de "error-messages", scherm en of "report prints en "logfile messages" te verzamelen;
 - Nauwkeurige beschrijving te geven van de acties van de gebruikers die hebben geleid tot het vermeende probleem
 - De frequentie, tijdstippen en omstandigheden dat het vermeende probleem zich voordoet te beschrijven;
- de infrastructuur te beschrijven
 - Versie beschrijvingen van de Pre-Requisite software van de client pc.
 - Idem van de gebruikte browser en de instellingen
- de prioriteit te bepalen
 - Aangeven wat de implicatie van het probleem is op de voortgang van de activiteiten bij Opdrachtgever.

Severity level tabel

Severity Level	Omschrijving
----------------	--------------

1	Opdrachtgever kan een kritisch deel van het systeem niet langer gebruiken voor haar bedrijfsvoering
2	Een "Severity 1" probleem, maar er is een "workaround" beschikbaar.
3	Een probleem dat het gebruik niet stopt, maar wel ongemakken kan geven.
4	Een probleem waarvan de operatie noch de gebruiker hinder ondervindt.

Response tabel

	Severity 1	Severity 2	Severity 3	Severity 4
Response	Bevestiging* en start werk: binnen 1 uur**	Bevestiging* en start werk: binnen 8 uur**	Bevestiging* en start werk: binnen een dag**	Bevestiging* en start werk: afhankelijk van omstandigheden ***
Restore vorige versie, wanneer niet opgelost	Binnen 3 uur wordt de vorige versie van de Hylo Software en bijbehorende databases terug gezet.	Idem als bij Severity 1 als Opdrachtgever dat verzoekt.	nvt	nvt

*Ontvangst bevestigingen aan Opdrachtgever worden direct per e-mail en mondeling gedaan

**een uur en een dag zijn gedefinieerd binnen de beschikbaarheidstijden van het serviceniveau (A,B of C)

*** omstandigheden zijn onder andere de inspanning benodigd in relatie tot overige werkzaamheden. MSI is gerechtigd om een probleem van Severity Level 4 niet op te lossen als de oplossing beschikbaar is in een geplande nieuwe versie.

Severity Level 1 procedure

Definitie

Wanneer een onderdeel van de OnDemand Services, dat kritisch is voor de operatie van Opdrachtgever, niet functioneert.

Aanmelden

- Volg de Support aanvraag en voorbereidingprocedure
- Stuur via e-mail zoveel relevante technische details als mogelijk
- Meldt daarna aan per telefoon, om direct attentie te krijgen
- Bespreek met de Service specialist van MSI gezamenlijk de vaststelling van het Severity Level.

Verantwoordelijkheden tijdens het oplossingsproces

Wanneer een probleem van zo ernstige aard is dat het geclassificeerd is als een “Severity Level 1” probleem, dan hebben zowel Opdrachtgever als MSI verantwoordelijkheden om het probleem zo spoedig mogelijk op te lossen.

De verantwoordelijkheden van MSI zijn:

- Start zoals aangegeven binnen een uur
- Aan de oplossing van het probleem blijven werken tot het opgelost is, een “workaround” is gevonden of totdat het probleem gereduceerd is tot een lager Severity Level.

De verantwoordelijkheden van Opdrachtgever zijn:

- Stelt een of meerdere Services Contact Personen beschikbaar zolang MSI aan de oplossing werkt
- De contactpersonen van Opdrachtgever moeten in staat zijn om informatie te verzamelen en testen uit te voeren op verzoek van MSI.

Uitwijk procedure

De IT-infrastructuur bestaat uit een loadbalanced redundant systeem met mirror disks, waarmee de zekerheid geboden wordt om de uptime garantie waar te maken.

In additie tot deze fail-save installatie heeft MSI een uitwijksysteem op een andere locatie ingericht. De frequentie waarmee een kopie wordt gemaakt die geschikt is voor het uitwijksysteem staat in de Service Opties Tabel aangegeven bij uitwijkkopie.

Indien door de monitoring blijkt dat de infrastructuur langdurig niet beschikbaar kan zijn, wordt direct de uitwijk procedure van kracht. Dit betekent dat het internetverkeer binnen de aangegeven uitwijk time-out wordt omgeleid naar het uitwijksysteem. Daaropvolgend wordt, om de inrichting bij het uitwijksysteem optimaal te laten werken, de uitwijk kopie gerestored. Deze kopie loopt maximaal de periode achter zoals aangegeven in de Service Opties tabel.

Zodra de oorspronkelijke infrastructuur weer beschikbaar is, wordt de omleiding van het internetverkeer opgeheven en de productie hervat op de productie (P) infrastructuur.

IT-infrastructuur maintenance

De doelstelling van MSI met de Maintenance van de IT-infrastructuur is gericht op een optimale service voor de Opdrachtgever.

Tenzij in geval van overmacht, wordt Opdrachtgever vooraf op de hoogte gebracht van de tijdstippen van de werkzaamheden en geïnformeerd over eventuele inhoudelijke wijzigingen. Afhankelijk van de overeengekomen OnDemand Service opties worden de maintenance werkzaamheden uitgevoerd (zie maintenance tijdstippen tabel). MSI heeft het recht gebruik te maken van haar maintenance window .

Tijd dat het Hylo systeem beperkt of niet beschikbaar is binnen het maintenance window wordt niet meegenomen bij de berekening van de uptime zoals in de uptime garantie bedoeld, tenzij de frequentie waarop e.e.a. plaatsvindt voor Opdrachtgever niet redelijk is. Indien dit voor Opdrachtgever het geval is zal zij MSI hierover schriftelijk informeren.

Maintenance tijdstippen tabel

Doel	A	B	C
Calamiteiten	Zo spoedig mogelijk	Zo spoedig mogelijk	Zo spoedig mogelijk
Correcties	Gedurende werktijden in overleg	Begin of einde werktijd, of weekeinde	In geval tot geval in overleg
Standaard maintenance window	Vrijdag 00.00 uur - zaterdag 06.00	Vrijdag 00.00 uur - zaterdag 06.00	Vrijdag 00.00 uur - zaterdag 06.00

Bundels

De Bundel bevat het recht om het genoemde aantal sessies per dag te gebruiken, Het aantal sessies in een Bundel is een gemiddelde per dag, te berekenen over een kalendermaand.

Definitie van een sessie

Voor de Bundel vragen via een website wordt een sessie gelijk gesteld aan het bezoek van Opdrachtgever's website, voor minimaal 1, maar verder onbeperkt aantal zoek en vraagopdrachten of het gebruik van de menustructuur per module, met een maximum duur van 15 minuten.

Voor de Hylo Knowledge Desk is een vraagssessie gelijk aan een gebruiker die een of meerdere keren per dag inlogt.

Voor Speech en Message Support is een vraagssessie gelijk aan 2 dialoogsessies.

Overschrijding daggemiddelde

Aan het einde van iedere kalendermaand wordt het gemiddelde aantal sessies per dag berekend. Als het gemiddelde hoger ligt dan het aantal van de ingekochte Bundel, dan is de opdrachtgever voor die maand verplicht het verschil tussen de gekochte Bundel en de benodigde Bundel plus 50% opslag te betalen.

Overschrijding piekbelasting

De piekbelasting is gedefinieerd als het percentage van de Bundel(s) per 60 minuten. Wordt op enige dag binnen een maand de piekbelasting overschreden, dan is de opdrachtgever voor de betreffende maand, verplicht het verschil tussen de gekochte Bundel en de benodigde Bundel plus 25% opslag, te betalen, ongeacht het aantal keer dat de piekbelasting is overschreden.

MSI behoudt het recht om in het kader van het service niveau, de piekbelasting te dempen.

Overschrijdingen daggemiddelde en piekgemiddelde

Wanneer zowel het daggemiddelde als de piekbelasting wordt overschreden, dan geldt dat de piekbelasting wordt bepaald op basis van de benodigde Bundel die volgt uit het werkelijke gemiddelde.

Gebruik van Hylø

Software releases

MSI maakt een verschil tussen software releases van Hylø standaard software, eventuele maatwerk software en de systeemsoftware van de infrastructuur. Voor de systeemsoftware wordt verwezen naar onderhoud van de it-infrastructuur.

Het onderhoud van maatwerksoftware valt niet onder dit service programma, maar wordt -wanneer verlangd - in een separate overeenkomst geregeld, zijnde meerwerk. Van meerwerk is alleen sprake wanneer dit vooraf schriftelijke is overeengekomen.

Voor de Hylø software gelden de volgende definities, procedures en rechten.

Rechten

De auteursrechten en alle andere rechten op de Hylø software, systeemsoftware, inrichtingen en maatwerk blijven volledig toebehoren aan MSI dan wel de partij die voor specifieke onderdelen aan MSI de rechten heeft gegeven.

MSI is te allen tijden bereid mee te werken aan een Escrow regeling, de kosten waarvan geheel gedragen dienen te worden door Opdrachtgever.

Versies

MSI houdt een versie administratie bij per module en maakt daarbij een onderscheid tussen een functionele versie en een technische versie. De laatste is subversie binnen dezelfde functionele versie. De versies worden genummerd: ff.ss.tt (ff= functionele versienummer; ss=subversie nummer en tt= technische versienummer). Opdrachtgever wordt steeds vooraf per email op de hoogte gehouden van nieuwe functionele (sub)versies die beschikbaar zijn.

Modulen

MSI groepeert functies in modulen. Opdrachtgever koopt steeds het recht op gebruik van een functionele versie van een module voor een bepaalde looptijd. Als Opdrachtgever het recht heeft gekocht en voorruit heeft betaald, dan kan zij van de overeenkomstige functies gebruik maken volgens de kwantiteiten van de bijbehorende Bundels (zie verder Hylø Service prijzen, onderdeel van deze overeenkomst).

Partities

Iedere Opdrachtgever heeft een separate partitie binnen de infrastructuur. Binnen deze partitie is een kopie van de Hylo versie van alle modules beschikbaar, de eventuele maatwerksoftware, de databestanden en alle inrichtingsparameters, zoals die behoren bij het Hylo Dashboard en de Adapters.

Activering van versies

De Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de acceptatie en activering van een nieuwe functionele versie. MSI past het OTAP proces toe en stelt een nieuwe functionele versie eerst ter beschikking aan Opdrachtgever op een test locatie (T). Per e-mail krijgt Opdrachtgever berichtgeving van:

- * welke nieuwe versies klaar staan,
- * wat de geplande datum en tijd is dat de nieuwe versie wordt geactiveerd,
- * voor hoelang het systeem dan niet beschikbaar is,
- * wat globaal de wijzigingen inhouden
- * de uiterste datum en tijd dat de versie mag worden geactiveerd, die in alle gevallen niet eerder is dan 30 kalenderdagen na datum berichtgeving.

Binnen deze beperking mag Opdrachtgever de nieuwe versie testen en na acceptatie door Opdrachtgever de door MSI geplande datum en tijd in een conveniërend tijdstip veranderen. Accepteert Opdrachtgever de versie, dan neemt hij deze in gebruik zoals deze is. MSI activeert vervolgens de nieuwe versie op de productie infrastructuur (P).

Accepteert Opdrachtgever de nieuwe versie niet, dan dient zij voor voornoemde uiterste datum schriftelijk de gebreken melden die acceptatie in de weg staan.

Accepteert Opdrachtgever de nieuwe versie niet, dan wel verzuimt zij voor voornoemde uiterste datum de vermeende gebreken schriftelijk te melden, dan geldt de nieuwe versie als zijn geaccepteerd door Opdrachtgever.

Het aanbrengen van technische versies wordt door MSI uitgevoerd zonder bovenstaande procedure toe te passen. Opdrachtgever wordt via het Hylo Exchange Programma op de hoogte gehouden van de technische verbeteringen.

Niet activeren van versies

Als een nieuwe versie beschikbaar komt op een moment dat de voorgaande versie nog niet is geactiveerd door Opdrachtgever, dan vervalt de voorgaande versie.

De opdrachtgever is gehouden om op aanwijzing van MSI een nieuwe versie te accepteren alvorens verzoeken voor ondersteuning in behandeling te nemen of gebreken op te lossen.

Crash versies

MSI heeft het recht als naar haar oordeel de goede werking van Hylo in gevaar is, zoals maar niet beperkt tot Severity 1 problemen, een crash versie te activeren. Een crash versie wordt uitgevoerd op een moment dat door MSI wordt bepaald en nadat van Opdrachtgever hiervoor vooraf haar schriftelijke goedkeuring is gekregen. Bij uitblijven van schriftelijke toestemming na 30 minuten na aanvraag heeft MSI het recht al dat gene te doen om het gevaar van de goede werking te vermijden of te niet te doen.

Data van Opdrachtgever

Alle data/informatie die Opdrachtgever inbrengt blijft eigendom van Opdrachtgever. Binnen de mogelijkheden van Hylo bepaalt Opdrachtgever zelf wat wel en niet met derden gedeeld worden. De opdrachtgever heeft ten alle tijden recht een kopie van de data/informatie op te vragen of MSI op te dragen de data/informatie te vernietigen. MSI zal binnen redelijk termijn hieraan voldoen, tegen betaling van de kosten door Opdrachtgever.

Use en Abuse gedragsregels (UAP)

De Use & Abuse gedragsregels hebben allen het doel Opdrachtgever te wijzen op haar verantwoordelijkheden.

Zo zal MSI Opdrachtgever

- veilige en betrouwbare diensten bieden;
- ondersteunen om situaties te vermijden die kunnen leiden tot schade en/of aansprakelijkheid;
- ondersteunen bij het beschermen van de privacy;

Uitgangspunten voor het gebruik

Opdrachtgever zal zich als goed en zorgvuldig internet gebruiker gedragen en geen overlast veroorzaken voor andere Opdrachtgevers en/of netwerken en/of diensten op het internet.

MSI conformeert zich naar de NLIP kwaliteitsregels (Vereniging van Nederlands Internet Providers), waaronder de gedragscode, de klachten- en geschillenregeling en de security-recommendations. Deze regels zijn beschikbaar op www.nlip.nl. Zowel MSI als Opdrachtgever dienen zich overeenkomstig deze regels te gedragen.

Opdrachtgever is gehouden de redelijke instructies van MSI te volgen in het gebruik van de diensten.

Opdrachtgever zal zich onthouden van het versturen of plaatsen op het internet van enig materiaal of tekst, in welke vorm dan ook, dat kan worden beschouwd als onwettig, obscene, bedreigend,

discriminerend, smadelijk dan wel gedragingen kan uitlokken of aanmoedigen die kunnen worden beschouwd als strafbaar of aanleiding kan geven voor civielrechtelijke aansprakelijkheid of op enige andere wijze in strijd is met de Nederlandse wet of internationale regelgeving.

Opdrachtgever is uitdrukkelijk verboden om virussen of andersoortige vormen van kwaadwillige programma's te introduceren in diensten van MSI of via de diensten van MSI te introduceren of te verspreiden.

Opdrachtgever zal een zodanig gebruik maken van de MSI diensten dat daardoor de juiste werking van het netwerk, systemen en diensten niet wordt belemmerd of gehinderd, dan wel andere Opdrachtgevers worden belemmerd of gehinderd.

Opdrachtgever zal geen (onvoldoende) (on)beveiligde server aan de dienst van MSI koppelen, waarbij kans bestaat dat derden de diensten onbevoegd zouden kunnen gebruiken, dan wel met virussen kunnen infecteren.

Identificatiecode en wachtwoorden

Iedere partij zal de ter beschikbaar gestelde informatie die toegang geven tot het gebruik van de diensten, zoals domeinadres, ID en KEY, uiterst zorgvuldig bewaren en nimmer aan derden kenbaar maken zonder voorafgaande schriftelijke toestemming.

Iedere Partij is aansprakelijk voor ieder misbruik dat wordt gemaakt met behulp van zijn identificatiegegevens. Ieder der Partijen zal zich onthouden van iedere poging om, op welke wijze dan ook, ongeautoriseerd systemen van derden binnen te dringen of zich onbevoegd toegang te verschaffen tot gegevens.

Opdrachtgever zal zich onthouden van alle activiteiten, van welke aard en uitingsvorm dan ook, die gericht zijn op het testen van de beveiliging van de diensten, netwerk en systemen van MSI.

Opdrachtgever zal zich onthouden van alle activiteiten die inbreuk maken op diensten van MSI, waaronder begrepen "flooding" van dataverkeer, systeem-attacks en crashen van de diensten en portscans.

Opdrachtgever zal zich onthouden van het gebruik van programma's, scripts, commando's of boodschappen van welke inhoud ook, die het doel hebben om in te breken in het internet verkeer van derden, anders dan het plaatsen van TAGs voor metingen van eigen prestaties.

Klachten

Wanneer bij MSI klachten ontstaan of van derden worden ontvangen over gedragingen, in strijd met deze gedragsregels, verleent MSI zoveel mogelijk medewerking aan de klagende partij om de klacht zo goed mogelijk te onderzoeken. Daarbij worden geen privacy-gevoelige gegevens verstrekt.

In geval de klachten van dus danige aard zijn, zoals maar niet beperkt tot sancties van netwerk providers, dat MSI schade ondervindt, of MSI haar normale bedrijfsuitvoering ernstig beperkt wordt, dan kan MSI besluiten de diensten aan Opdrachtgever op te schorten, tot dat een bevredigende oplossing is gevonden. Mocht dit niet of niet binnen redelijk termijn tot een oplossing komen, dan heeft MSI het recht de diensten aan opdrachtgever met onmiddellijke ingang te staken en de overeenkomst eenzijdig te ontbinden.

Garantie

- *up-time* -

MSI garandeert de beschikbaarheid van de Hylo OnDemand services in de productieomgeving (P), zoals aangegeven in de Service Optie Tabel, onder "up-time garantie". De daar genoemde percentages zijn uitgedrukt over een looptijd van 12 maanden. Als aan het einde van de looptijd, of zoveel eerder, Opdrachtgever of MSI aantoont dat de gegarandeerde up-time niet gehaald is respectievelijk niet kan gehaald worden, dan krijgt Opdrachtgever restitutie zoals hieronder aangegeven.

- *response-time* -

MSI garandeert voor de productieomgeving (P) dat een ontvangen vraag, die binnen de bundel en piekbelasting valt, gemiddeld binnen 1 seconde tot resultaat leidt, zoals per xml aangeboden, met een maximum van 3 seconden.

- *restitutie en voorwaarden* -

Voor iedere maand dat in 10% van de vragen de Response garantie niet gehaald wordt, krijgt Opdrachtgever restitutie van 10% van de dan in gebruik zijnde Bundel.

Voor iedere tiende procent (0,1%) dat de vastgestelde up-time onder de gegarandeerde up-time is gebleven, krijgt Opdrachtgever ook restitutie van 10% van de dan in gebruik zijnde Bundel.

Het totaal van de restituties in enig jaar is maximaal de prijs van de Bundel die in het betreffende jaar wordt gebruikt. MSI heeft het recht de restitutie te verrekenen met de eerste volgende factuur als de looptijd van overeenkomst in het lopende jaar niet eindigt.

Wat is OnDemand Services niet?

De volgende zaken worden niet tot de all-in prijs van OnDemand Services gerekend. MSI levert deze diensten wel, maar uitsluitend tegen betaling.

- Implementatie
Het inrichten van een partitie voor de Opdrachtgever.
- Training
De training en coachen on-the-job. Dit zijn separaat geprijsde opties. Zie het MSI training programma voor de mogelijkheden.
- Customizing en integraties
De werkzaamheden die tot doel hebben of het gevolg zijn van aanpassingen, uitbreidingen of integraties met andere systemen, noch de assistentie daarbij.
- Web dialoog/ opmaak van Webpages
Het inrichten, aanpassen of op maat maken van de webdialoog (iFrame, page of XML service).
- Uitvoering of assistentie bij activiteiten voor de infrastructuur van Opdrachtgever.
Werkzaamheden aangaande het verstrekken van informatie en assisteren bij enige werkzaamheden aangaande technische zaken die voortkomen of behoren bij de infrastructuur van Opdrachtgever die al of niet benodigd is voor het functioneren van de Hylo Software.
- Assistentie bij en adviseren in het toepassen van Hylo.