

Cadac Organice Service en Support

Onderstaand een overzicht van de mogelijkheden die Cadac Organice BNL BV U biedt op het gebied van service en support.

Support Desk

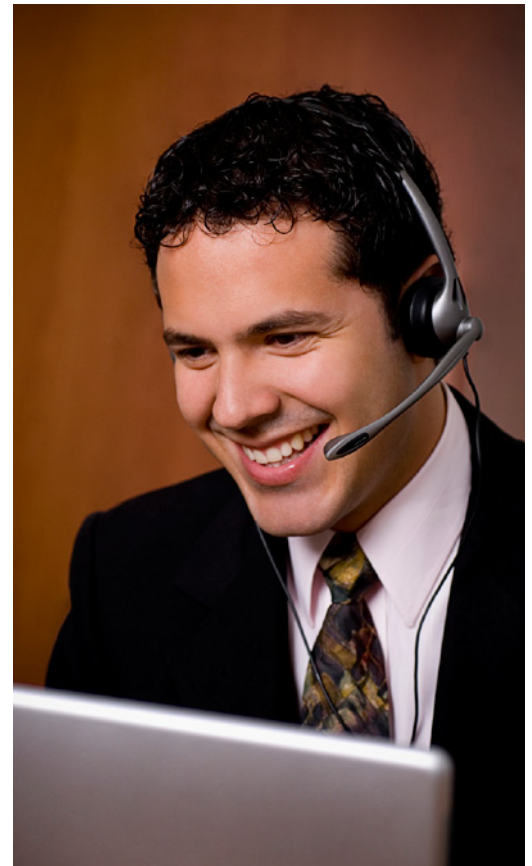
Remote ondersteuning wordt verzorgd vanuit de Cadac Support Desk. Dit is een betaalde supportdesk waarbij issues per eenheid worden afge-rekend (= een ticket/call) Deze is alleen bereikbaar via onze "support desk portal", www.support.cadac.com.

Waarop heeft u recht bij de Support Desk?

- Toegang tot frequently asked questions en aangedragen oplossingen/ antwoorden. Pro-actief worden reeds mogelijke oplossingen voor gemelde problemen aangedragen waardoor definitief indienen van de call niet mogelijk noodzakelijk is;
- Het indienen van een call en toevoegen van opmerkingen aan desbetreffende call;
- Remote ondersteuning door een deskundige op onze Support Desk;
- Bewaken van de status van de door u geplaatste Support Desk calls via eerder genoemde portal;
- Rapportage van Support Desk activiteiten aan u verleend.

Waarmee kunnen wij u vanuit de Support Desk van dienst zijn?

- Remote ondersteuning t.a.v. door Cadac Organice geleverde applicaties;
- Remote ondersteuning t.a.v. MS SharePoint als engine van de oplossing.



www.organice.com

Kosten/ contractvormen

Cadac Organice BNL onderscheidt 2 contractvormen met betrekking tot de Support Desk:

1. Pay per ticket: U betaalt per geregistreerde call. Omschrijving van een call staat in de aanvullende bepalingen vernoemd;
2. Organice Subscription Gold Support: Deze contract vorm bestaat uit een Organice Software Maintenance contract aangevuld met onbeperkte aantal Support Desk tickets ("fair use" principe).

Ad1: Aangemelde "problemen" bij helpdesk worden per call in rekening gebracht. Klant dient te beschikken over een "positief ticket-tegoed" op moment van call-aanmaak/registratie. Tickets kunnen conform onderstaande staffel vooraf worden besteld. Het complete bedrag wordt vooraf gefactureerd, direct na opdrachtverstrekking.

aantal bestelde tickets in 1 order	ticket tarief	totaal factuurbedrag
2	€ 150,00	€ 300,00
5	€ 140,00	€ 700,00
10	€ 125,00	€ 1.250,00
20	€ 115,00	€ 2.300,00

Ad2: Organice Subscription Gold is een support contract dat "onbeperkte toegang" geeft tot onze helpdesk (op basis van "faire use" principe). De kosten hiervan bedragen op jaarbasis 10% van de licentiekosten. Het is een add-on op het Organice Software Maintenance contract en kan dus alleen in combinatie hiermee worden afgesloten.

Aanvullende bepalingen

Een call wordt gestart bij het indienen van de call en wordt begrenst door een interne tijdsverantwoording van 1 uur en 15 minuten of oplossing van de vraag. Mocht er over de tijdsverantwoording heen worden gegaan treedt escalatie op zoals besproken in het voorgaande punt.

Voor Organice Subscription Gold Support geldt dat de support van toepassing is enkel op de applicaties waarop een Organice Software Maintenance contract is afgesloten.

In sommige gevallen kan het voorkomen dat de Support Desk via Remote Support toegang kan vragen tot uw systeem. Dit is een service die valt onder de Support Desk maar dient te gebeuren na toestemming van u met dien verstande dat Cadac geen enkele verantwoordelijkheid neemt en aansprakelijkheid accepteert.

Enkel technische support vragen met betrekking tot de ondersteunde applicaties kunnen als call in behandeling worden genomen. Voor functionele vragen kunt u gebruik maken van onze trainingsfaciliteiten en/of een consultant inhuren voor werkplekbegeleiding.

Binnen een Organice Subscription Gold contract kunnen tot maximaal 4 named users per bedrijf per contract worden geregistreerd. Alleen deze users, in de rol van applicatiebeheerder/key-user, krijgen toegang tot de support desk portal en zijn gerechtigd om nieuwe calls aan te maken.

Onze Support Desk kan doen besluiten dat het probleem niet kan worden opgelost via de Support Desk. Hiervoor is een escalatie procedure aanwezig waarbij de technisch manager beoordeelt of er een aanbod aan u wordt gedaan met betrekking tot Cadac Organice Consultancy.

Vragen met betrekking tot een uitstaande call kunnen on-line worden gesteld alsook kan de actuele status worden on-line gevolgd. Het is dus niet de bedoeling dat er direct contact wordt gezocht met de consultant die de call in behandeling heeft.

De supportdesk is bereikbaar onder kantoor tijden (van 8.30 uur – 17.00 uur) en alleen op werkdagen.

Wat biedt de Support Desk dus niet?

- Verlenen van on-site consultancy ondersteuning of training;
- Een garantie voor het oplossen van de gemelde problemen;
- Een garantie voor de termijn waarbinnen Cadac reageert en/of een oplossing voor de door uw aangeleverde problemen levert.



Cadac Organice consultancy

Als telefonische ondersteuning geen oplossing biedt dan wel indien u een vraag/probleem heeft dat in behandeling dient te worden genomen door een van onze consultants, kunnen wij op verzoek een hiertoe geschikte consultant inplannen. Hiervoor dient apart/schriftelijk opdracht te worden verstrekt. De afnameverplichting is minimaal 1 dagdeel.

Tarieven consultancy

Voor door consultants uit te voeren werkzaamheden onderscheiden we de volgende tarieven:

- De kosten voor deze werkzaamheden, uitgevoerd door een ervaren ECM consultant, bedragen € 1.100,-/dag (dagtarief is incl. reistijd/kostenvergoeding, gebaseerd op max. 7 werkuren per dag onder kantoortijden locatie klant danwel 8 uur locatie Cadac Organice BNL BV);
- Werkzaamheden welke kunnen worden uitgevoerd door onze consultant(s) op onze locatie kunnen eveneens worden afgenomen in dagdelen, kosten € 600,-/ ½ dag=dagdeel (dagdeel-tarief is gebaseerd op max. 4 werkuren per dagdeel onder kantoortijden locatie Cadac Organice BNL BV);
- Bovenstaande tarieven zijn gebaseerd op uitvoer onder reguliere kantoortijden. Voor werkzaamheden uitgevoerd buiten kantoortijden worden aanvullende toeslagen berekend, deze zijn op aanvraag beschikbaar.

Cadac behoudt zich het recht voor de tarieven jaarlijks aan te passen.

Cadac Organice BNL BV

Nieuw Eyckholt 282
6419 DJ Heerlen
Nederland

T: +31 45 400 1010
F: +31 45 400 1011

sales.benelux@organice.com

www.organice.com
www.cadac.com

Heerlen | Gouda | Meppel | Vianen | Hasselt [B]