

# Dienstverlening bij Estate

Bij Estate maken we graag afspraken over het niveau van dienstverlening. Om verwachtingen te kunnen overtreffen is het goed om vooraf de verwachtingen naar elkaar uit te spreken. Iedere klant van Estate heeft recht op onze dienstverlening. In onderstaande tabel staat aangegeven welke niveaus wij willen bieden.

Dienstverlening ↓	Niveaus →			
	Basis	Extra	Uitgebreid	Maatwerk
<b>Support</b>				
Kleine aanpassingen	Nacalculatie	Nacalculatie	Inbegrepen	Inbegrepen
Reactietijd incident tijdens kantooruren	Binnen 8 uur	Binnen 6 uur	Binnen 4 uur	In overleg
Korting uurtarief supporturen			5%	5%
Support incidenten buiten kantooruren		Inbegrepen	Inbegrepen	In overleg
Verlenging van garantie			Inbegrepen	Inbegrepen
Toegang tot Estate Ticketing Systeem			✓	✓
Vast contactpersoon voor support			✓	✓
<b>Ondersteuning CMS</b>				
Uitleg CMS nieuwe medewerkers	Nacalculatie	Nacalculatie	Inbegrepen	Inbegrepen
Telefonisch support CMS	Nacalculatie	Nacalculatie	Inbegrepen	Inbegrepen
Deelname gebruikersbijeenkomst	€ 180,- p.p.	€ 180,- p.p.	Inbegrepen	Inbegrepen
<b>Support Hosting</b>				
Up-time garantie	99 %	99,5%	99,5%	In overleg
Basic monitoring	✓	✓	✓	✓
Advanced monitoring			✓	✓
Aanmaak e-mailadressen	Inbegrepen	Inbegrepen	Inbegrepen	Inbegrepen
Doorvoeren DNS wijziging	€ 22,50	Inbegrepen	Inbegrepen	Inbegrepen
Opvragen ftp gegevens	€ 22,50	Inbegrepen	Inbegrepen	Inbegrepen
Terugzetten back-up	€ 135,-	Inbegrepen	Inbegrepen	Inbegrepen
Spamfiltercontrole	€ 22,50	Inbegrepen	Inbegrepen	Inbegrepen
Firewall en virusscan beheer	✓	✓	✓	✓
<b>Advies</b>				
Strategie advies	Nacalculatie	1x per jaar	2x per jaar	In overleg
Consultancy Accountmanager	Jaarlijks	2x per jaar	4x per jaar	In overleg
Statistieken (Google Analytics)	✓	✓	✓	✓
Maandelijks rapportage statistieken			✓	✓
SMS alert bij down-time				✓
Deelname kennissessies	€ 180,- p.p.	€ 125,- p.p.	Gratis	Gratis
<b>Kosten per maand</b>	<b>Inbegrepen</b>	<b>€ 49,50</b>	<b>€ 85,-</b>	<b>Vanaf € 165,-</b>

Versie 2012/1-1.3

Genoemde prijzen zijn exclusief BTW. Een dienstverleningsovereenkomst wordt steeds aangegaan voor een kalenderjaar (januari tot en met december). Overeenkomsten worden ieder jaar op 31 december stilzwijgend verlengd voor het volgende kalenderjaar. Opzegtermijn is 1 maand, derhalve moet het contract opgezegd zijn voor 1 december. Een overeenkomst is geldig voor één website of webapplicatie.

# Begripsomschrijvingen

## Kleine aanpassingen

Kleine aanpassingen zijn tekstuele wijzigingen aan reeds bestaande pagina's en het verwijderen of toevoegen van afbeeldingen op bestaande pagina's, of andere werkzaamheden die binnen 30 minuten doorgevoerd, getest en teruggekoppeld kunnen worden.

## Reactietijd incident tijdens kantooruren

De reactietijd is de tijd waarbinnen Estate zich ertoe verbindt u een antwoord te bezorgen op uw incident. Een antwoord is niet altijd een directe oplossing van uw incident. Binnen deze reactietijd stellen wij u op de hoogte van de ontvangst van uw melding van eventuele incidenten en stellen wij een oplossing voor om het incident te verhelpen. De reactietijd begint te lopen zodra een incident wordt gemeld aan de Service & Support afdeling.

## Korting uurtarief supporturen

Estate kent de volgende uurtarieven:

Ma t/m vrij van 8:00 tot 18:00, € 95,-

Ma t/m vrij van 18:00 tot 24:00, € 120,-

Ma t/m vrij van 24:00 tot 8:00, € 180,-

Weekenden, zon en feestdagen € 180,-

Afhankelijk van het gekozen SLA pakket wordt er een korting op deze tarieven gehanteerd.

## Support incidenten buiten kantooruren

Mogelijkheid om incidenten te melden buiten de kantooruren (maandag t/m vrijdag van 8:00 tot 17:30 uur).

## Verlenging van garantie

Na oplevering heeft u recht op twee maanden garantie waarin op- en aanmerkingen kosteloos verwerkt worden. Dit voor zover het op- en aanmerkingen zijn die vallen binnen het project. Hieronder worden ook eventuele functionele fouten (bugs) verstaan. Eventuele fouten die na deze periode worden doorgegeven, worden als nieuw traject behandeld en op basis van nacalculatie aangenomen dan wel door middel van een offerte. Bij verlenging van de garantie is dit niet van toepassing.

## Toegang tot Estate Ticketing Systeem

Middels het Estate Ticketing Systeem is het mogelijk om op- en aanmerkingen te plaatsen en de opvolging ervan te volgen.

## Vast contactpersoon voor support

U krijgt een vast contactpersoon binnen de Service & Support afdeling en een vervangend contactpersoon bij diens eventuele afwezigheid.

## Uitleg CMS nieuwe medewerkers

Indien gewenst verzorgd Estate ook extra uitleg voor nieuwe medewerkers over de werking van het CMS. Deze bijeenkomst heeft een maximale duur van twee uur. Bijeenkomsten vinden plaats bij Estate. Indien gewenst kunnen de bijeenkomsten ook bij de klant plaatsvinden. Reistijd wordt dan echter separaat tegen €95,- excl. BTW per uur doorbelast.

## Telefonisch support CMS

De afdeling Service & Support geeft telefonisch ondersteuning over de werking van het CMS. Indien blijkt dat dit niet voldoende is, adviseert Estate om een bijeenkomst te organiseren om de werking van het CMS toe te lichten.

## Deelname gebruikersbijeenkomst

Minimaal eenmaal per jaar wordt er een gebruiksbijeenkomst georganiseerd waarbij kennis wordt gedeeld over het CMS. Deelname geldt voor 1 persoon. Iedere volgende deelnemer betaalt € 125,-

## Up-time garantie

Estate staat er voor in dat het door Estate gehoste product een zo groot mogelijk deel van de tijd via Internet bereikbaar is. De periodes van onbereikbaarheid, welke zijn beïnvloed door externe factoren, zoals stroomtoevoer en gebreken in de performance van apparatuur en diensten welke door derden worden geleverd, worden niet meegeteld. Voor deze periodes van onbereikbaarheid geldt geen enkele garantie.



## **Basic monitoring**

Elke server binnen het Estate netwerk wordt aangesloten op het Basic Monitoring systeem. Estate hanteert de volgende tijdsintervallen op de volgende services: http en icmp (ping, beschikbaarheid host) elke 5 minuten, pop3 en smtp elke 10 minuten en disk usage elke 30 minuten. Bij het overschrijden van een opgegeven waarde of niet bereikbaar zijn van een service wordt een sms bericht en e-mail gestuurd naar de dienstdoende systeembeheerder. Deze zal volgens de opgegeven SLA het probleem herstellen.

## **Advanced monitoring**

Estate hanteert voor Advanced Monitoring kleinere tijdsintervallen in vergelijking met Basic Monitoring m.b.t. de volgende diensten: http en icmp (ping, beschikbaarheid host) elke 2 minuten, pop3 en smtp elke 5 minuten en disk usage elke 10 minuten. Op aanvraag kunnen ook andere services worden gemonitord (zoals gebroken links, werking van formulieren, laadtijd).

## **Aanmaak e-mailadressen**

Voor de domeinen die bij Estate zijn geregistreerd maakt Estate e-mailadressen aan.

## **Doorvoeren DNS wijziging**

Mogelijkheid om via de Service & Support afdeling een DNS wijziging aan te vragen.

## **Opvragen ftp gegevens**

Mogelijkheid om via de Service en Support afdeling de ftp gegevens van uw applicatie of website op te vragen. In verband met de veiligheid dient dit per e-mail te verlopen.

## **Terugzetten back-up**

Het beheer van het nemen en terugplaatsen van back-ups wordt volledig door Estate uitgevoerd. Standaard back-up Estate elke 24 uur alle data op de server met een bewaartermijn van 48 uur. Indien gewenst kan Estate een back-up terugzetten.

## **Spamfiltercontrole**

E-mail voor domeinen gehost door Estate worden door een anti-spam / antivirus systeem gefilterd. Alhoewel de filters met de grootste zorg door ons zijn opgezet, brengt het gebruik ervan met zich mee dat het altijd mogelijk is dat er legitieme e-mail voor u bestemd, niet bezorgd wordt. Estate aanvaardt geen aansprakelijkheid voor het verloren gaan van e-mail door het gebruik van spamfilters.

## **Firewall en virusscan beheer**

Elke applicatie of website wordt aangesloten op de redundante Estate Hosting firewallinfrastructuur en antivirussoftware.

## **Online marketing advies**

De afdeling Online Marketing van Estate heeft de expertise in huis een klant te voorzien van advies op het gebied van online marketing. Daarnaast voorziet deze afdeling uw accountmanager van input voor het consultancygesprek dat periodiek plaatsvindt met de klant.

## **Consultancy accountmanager**

Tijdens deze bijeenkomst wordt ingegaan op de algemene internetrends en ontwikkelingen.

## **Statistieken (Google Analytics)**

Estate implementeert de laatste versie van het statistiekpakket Google Analytics. Naam en wachtwoord hiervan zijn opvraagbaar bij de Service & Support afdeling. Resultaten worden doorgesproken tijdens het consultancybezoek van de accountmanager.

## **Maandelijks rapportage statistieken**

Maandelijks ontvangt de klant een rapportage van de statistieken die achter de website of applicatie zijn geïnstalleerd per e-mail.

## **SMS alert bij down-time**

Estate faciliteert een SMS alert wanneer de website of applicatie niet bereikbaar is. Dit geldt voor één mobiel nummer.

## **Deelname kennissessies**

Meerdere malen per jaar worden er kennissessies georganiseerd waarbij Estate ingaat op actualiteiten en trends op het gebied van internet. Deelname geldt voor 1 persoon. Iedere volgende deelnemer betaalt € 125,-

