

Cadac

Support en Maintenance overeenkomst

Versie 1.2

Cadac Group

Nieuw Eyckholt 282
6419 DJ Heerlen
Nederland

Tel. +31 88 9322301

Versie	Datum	Status	Gewijzigd door	Opmerkingen
1.0	Jan 2022	Vastgesteld	RKO/OHU/HBE	Definitieve versie 2022
1.1	Jan 2024		MVE/MSA	Aanpassing i.v.m. gewijzigde licentiestructuur
1.2	Feb 2025	Actuele versie	SSC/MSA	Update naar werkwijze 2025

Document geschiedenis

Inhoudsopgave

1	Algemeen	3
2	Toepassingsgebied/scope	3
3	Algemene helpdesk service en support portaal	4
3.1	Wat wordt er geleverd?	4
3.2	Op welke wijze vindt de levering plaats?	5
3.3	Wat zijn de service afspraken?	9
4	On-premise producten	11
4.1	Wat wordt er geleverd?	11
4.2	Maintenance afspraken.....	11
5	Klachtenprocedure	12



1 Algemeen

De Cadac Group, verder te noemen als **Cadac**, hanteert onderstaande Service en Maintenance afspraken die van toepassing zijn op haar producten en diensten;

- Service en Maintenance overeenkomst, dit document
- Service Level Agreement (cloud services)

De voorliggende Service en Maintenance overeenkomst heeft betrekking op de volgende dienstverlening:

- Algemene helpdesk service, het supportplatform en levering on-premise producten

Per type dienstverlening wordt in onderstaande hoofdstukken beschreven:

- Wat wordt er geleverd?
- Op welke wijze vindt de levering plaats?
- Wat zijn de service afspraken?

2 Toepassingsgebied/scope

Deze Service en Maintenance overeenkomst is van toepassing voor activiteiten die Cadac uitvoert binnen onderstaande industrieën;

- Architectuur, bouw en installatietechniek
- Machine en apparatenbouw
- Procestechniek, energie en maritiem
- Infra
- Overheid
- Luchtvaart

Alle activiteiten worden geleverd onder de merknaam Cadac.

In geval van strijdigheid tussen dit document, andere Cadac Service en Maintenance afspraken, de commerciële aanbieding van Cadac, de commerciële aanbieding van derden en de NLDigital leveringsvoorwaarden, prevaleren te allen tijde de bepalingen van de NLDigital leveringsvoorwaarden. In geval van strijdigheid tussen voorgenoemde bepalingen geldt de volgende rangorde, in afnemende volgorde van belangrijkheid:

- I NLDigital leveringsvoorwaarden
- II Commerciële voorwaarden van Cadac
- III Service en Maintenance overeenkomst van Cadac
- IV Commerciële voorwaarden van derden

3 Algemene helpdesk service en support portaal

3.1 Wat wordt er geleverd?

Algemene helpdesk service

Via de Cadac website heeft u naast toegang tot het digitale platform ook toegang tot algemene helpdesk service.

Algemene service worden verleend voor sales en serviceactiviteiten voorafgaand of direct na de aanschaf van software of diensten. Denkt u hierbij aan commerciële- en/of softwareactiveringsvraagstukken. Via de ingangen sales of service kunt u hiervoor uw vraag indienen bij Cadac.

Aan het gebruik van algemene services zijn geen kosten verbonden. Sales-, service- en supportvragen kunnen worden ingediend via de Cadac-website.

Support portaal

Via de Cadac-website heeft u toegang tot ons supportplatform. Via het supportplatform kunt u onze kennisbank raadplegen en technische en/of functionele vragen over het gebruik van de software registreren, de voortgang volgen en uw vragen terugvinden in uw archief.

Aan het gebruik van het support portaal zijn in bepaalde gevallen kosten verbonden.

Het doel van de supportdienstverlening via het supportplatform is de Opdrachtgever te ondersteunen tijdens zijn/haar werkproces. Per support ticket wordt een richtlijn gehanteerd van één (1) uur. Dit geldt zowel voor schriftelijke interactie en afhandeling, als ook voor telefonische ondersteuning al dan niet in combinatie met remote toegang. Remote toegang wordt gedaan met Cadac tooling (standaard TeamViewer). Mocht gedurende de afhandeling van een vraagstelling of probleem blijken dat deze te omvangrijk is en de 1 uur richtlijn ruim gaat overschrijden en/of dat de vraagstelling gaat over consultancy en/of uitvoeringsdiensten, dan kan in overleg met de opdrachtgever besloten worden om eventuele aanvullende dienstverlening remote of on site uit te voeren tegen het dan geldende uur-/dagtarief.

3.2 Op welke wijze vindt de levering plaats?

Het supportplatform

Het supportplatform is de centrale plek voor klantondersteuning. Het supportplatform ondersteunt op twee manieren:

- Zelf service door middel van de Cadac kennisbank
- Case specifieke ondersteuning op basis van een supportvraag

Kennisbank

Het supportplatform biedt 24/7 toegang tot de Cadac kennisbank. De kennisbank is de plek waar de gebruiker alle beschikbare informatie vindt over Cadac-programmatuur en FAQ's van onder andere Autodesk-programmatuur. Voor aanvullende of uitgebreide kennis items inzake Autodesk programmatuur wordt of kan worden verwezen naar de publiekelijk beschikbare Autodesk Kennisbank. Indien de Cadac kennisbank geen antwoord biedt op de gestelde vraag dan kan een vraag worden geregistreerd middels een supportvraag.

Support ticket

Support tickets zijn een schriftelijke registratie van uw technische en/of functionele vraag. Support tickets dienen aan de volgende voorwaarden te voldoen:

- De vraagstelling dient zorgvuldig te zijn geformuleerd
- Het product in kwestie dient te worden vermeld
- Ondersteun indien mogelijk de vraagstelling met beeldmateriaal
- Het registreren gebeurt op persoonlijke titel, met een geldig en geverifieerd Mijn Cadac-account. Na registratie van het ticket, wordt degene die het ticket geregistreerd heeft Opdrachtgever en contactpersoon voor de betreffende vraag

Na registratie van uw vraag zal de contactpersoon gecontacteerd of teruggebeld worden door een Cadac medewerker. In samenwerking wordt de vraag beantwoord en/of extra inspanning geleverd door de specialist om de vraag door middel van remote services op te lossen.

Via het support portaal is de contactpersoon in staat om de voortgang van zijn/haar tickets te volgen.

Support ticket intake

Opdrachtgever heeft het recht om technische en functionele vragen over het gebruik van de Cadac producten via het support portaal te laten registreren.

Via het portaal kunnen worden gemeld:

1. Service request (vraag, suggestie of verzoek)
2. Incidenten (storing of probleem)

De voortgang en responsetijd van een melding wordt bepaald door de prioriteit van de melding. De prioritering wordt vastgesteld door de urgentie en impact van een melding, conform onderstaande tabel te bepalen. Hierbij dient opgemerkt te worden dat de tabel van toepassing is op productieomgevingen.

Voor ontwikkel- en/of testomgevingen is geen afspraak van toepassing maar geldt een 'best effort' inspanningsverplichting.

De urgentie van de melding geeft aan in hoeverre de functionaliteit of productiviteit wordt beïnvloed.

Er worden vier urgentieniveaus toegepast:

1. Vraag/suggestie/verzoek
2. Geringe afname functionaliteit/productiviteit
3. Grote afname functionaliteit/productiviteit
4. Compleet niet werkbaar, geen functionaliteit/productiviteit

De impact van de melding geeft de mate aan van het aantal getroffen gebruikers.

Er worden vier impactniveaus toegepast:

1. De melding is van toepassing op één individu
2. De melding is van toepassing op één afdeling
3. De melding is van toepassing op meerdere afdelingen
4. De melding is van toepassing op de complete organisatie.

De prioriteit van de melding is de resultante van de urgentie en impact van een melding.

Het prioriteitsniveau bepaalt de responstijd en oplos streeftijd van de melding.

Er worden vier prioriteringen toegepast:

1. Low
2. Medium
3. High
4. Urgent

De prioriteit van de melding wordt bepaald conform onderstaande tabel:

		Urgentie			
		Vraag/ suggestie/verzoek	Geringe afname functionaliteit/productiviteit	Grote afname, functionaliteit/productiviteit	Compleet niet werkbaar, geen functionaliteit/productiviteit
Impact	Één individu	Low	Low	Medium	Medium
	Één afdeling	Low	Medium	Medium	High
	Meerdere afdelingen	Medium	High	High	Urgent
	Complete organisatie	Medium	High	Urgent	Urgent

Cadac zal na registratie van de vraag de prioriteit van de melding, na contact, toetsing en goedkeuring van en met de klant aanpassen.

Cadac behoudt zich het recht voor supporttickets anders te prioriteren indien blijkt dat de prioritering ons inziens anders zou moeten zijn.

Werkwijze afhandeling Support ticket

De Cadac supportmedewerkers hanteren de onderstaande werkwijze bij het afhandelen van een support ticket en het ondersteunen van de opdrachtgever.

1. De opdrachtgever dient een zo zorgvuldig mogelijk geformuleerd ticket in te dienen. Indien noodzakelijk wordt gevraagd om aanvullende informatie om de vraag beter te kunnen interpreteren.
2. De opdrachtgever ontvangt een e-mail notificatie met ticketnummer, na registratie van de melding.
3. De Cadac supportmedewerker neemt het support ticket in behandeling en zal schriftelijk en/of telefonisch contact opnemen met de opdrachtgever om de vraag te bespreken en te beantwoorden en/of op te lossen.

4. Indien dit noodzakelijk wordt geacht door de Cadac supportmedewerker kan er via remote toegang*, na goedkeuring door opdrachtgever, worden ingelogd op zijn/haar server of pc.
5. Het supportticket wordt afgesloten met instemming van de opdrachtgever. Cadac behoudt zich het recht voor supporttickets zelfstandig af te sluiten indien er na herhaaldelijke herinnering geen reactie van de opdrachtgever wordt ontvangen.
6. De opdrachtgever ontvangt een e-mailnotificatie na afsluiting van de melding.
7. De opdrachtgever heeft de mogelijkheid de kwaliteit van de uitvoering te beoordelen.
8. Indien het support ticket door Cadac wordt geclassificeerd als fout of wens in het product of dienst dan blijft het support ticket open staan totdat een work-around/patch-fix wordt uitgeleverd en/of wens is doorgevoerd in haar software of diensten.

*Cadac hanteert voor remote ondersteuning TeamViewer.

Rapportage

Via het supportportaal is een rapportage van supporttickets opvraagbaar.

3.3 Wat zijn de service afspraken?

Algemene services

Voor geen service afspraak. Cadac zal zich op basis van 'best effort' inspannen om u zo snel als mogelijk van dienst te zijn. Hierbij zullen we als streven de prioriteit Medium en Low aanhouden zoals in onderstaande paragraaf wordt beschreven.

Support via het supportplatform

Het supportplatform van Cadac is 24 uur per dag, alle dagen per jaar, voor opdrachtgever beschikbaar, behoudens onderhoud en of overmacht situaties in geval van storingen en dergelijke.

Voor de afhandeling van incidenten gelden responsetijden en oplos streeftijden, afhankelijk van de prioriteit van de melding.

	Urgent	High	Medium	Low
Responsetijden na registratie	< 4 uur	< 6 uur	< 12 uur	< 16 uur
Oplos streeftijden na registratie	80% < 5 werkdagen		80% < 10 werkdagen	

Responsetijden en oplos streeftijden worden gemeten tijdens de reguliere openingstijden van de support (op werkdagen, maandag t/m vrijdag van 08.30 – 17.00 uur, met uitzondering van algemene feestdagen en vrije dagen in verband met bedrijfssluiting). Indien issues buiten openingstijden worden ingediend zullen deze de eerstvolgende werkdag worden opgepakt.

Oplos streeftijden zijn exclusief;

- De tijd die de opdrachtgever nodig heeft om zijn/haar acties uit te voeren.
- De tijd die derden van opdrachtgever en/of Cadac nodig heeft om zijn/haar actie uit te voeren.

Het betreft in alle gevallen de netto tijd die de Cadac-medewerker nodig heeft om de vraag op te lossen.

Uitgesloten ondersteuning

De onderstaande ondersteuningswerkzaamheden zijn uitgesloten van regulier Cadac support;

- Uitvoerende project werkzaamheden
- Bestandsanalyses
- Data(base) werkzaamheden
- Inrichten en/of aanpassen bedrijfstemplates
- Inrichten en/of aanpassen bedrijfsspecifieke software configuraties
- Installaties, herinstallatie, de-installatie
- Upgrades
- Migraties

- Werkplekbegeleiding (functionele/vakinhoudelijke begeleiding van een medewerker, training on-the-job)
- Functioneel IT-beheer

Voor werkzaamheden of vragen welke uitgesloten zijn van Cadac support, is het vaak mogelijk voor de opdrachtgever om aanvullende dienstverlening bij Cadac af te nemen. Dit kunt u verkrijgen via het digitale platform van Cadac (cadac.com). Over de betreffende mogelijkheden zal Cadac de opdrachtgever informeren waarbij er een passende oplossing gezocht wordt.

4 On-premise producten

4.1 Wat wordt er geleverd?

On-premise producten:

Via de Cadac-website heeft u toegang tot uw aangeschafte on-premise producten. Via dit platform kunt u de producten en handleidingen zelfstandig downloaden en installeren. Software van derden (bv. Autodesk of Epicor software) kunt u via de leveranciers website downloaden.

Afhankelijk van uw aanschaf voorkeuren kunt u de producten ook laten installeren/configureren door de Cadac medewerker

4.2 Maintenance afspraken

Fouten en wensen in de Cadac on-premise producten:

Service requests en/of incidenten kunnen na registratie door opdrachtgever en vervolgonderzoek door Cadac leiden tot een classificatie, fout of wens in het on-premise product.

Fouten in de producten worden, voor zover mogelijk, voorzien van een work-around. Deze work-around is normaliter een tijdelijke situatie tenzij er door Cadac wordt besloten geen aanpassingen in de software hiervoor door te voeren.

Fouten met een productieverstorend karakter (alleen prioriteit Urgent) waarbij geen work-around mogelijk is worden door Cadac binnen haar operationele mogelijkheden per direct opgepakt en opgelost.

Wensen in producten of diensten waaronder ook de wens om eventuele fouten in de producten op te lossen, komen op een wensenlijst. Voorafgaand aan de bouw van een nieuwe productversie wordt de wensenlijst besproken met direct intern en extern betrokkenen en worden er implementatie keuzes gemaakt binnen de beschikbare tijd en middelen. Cadac houdt zich het recht voor zonder opgave van reden wensen niet te implementeren in haar producten. De opdrachtgever wordt geïnformeerd over de besluitvorming en voortgang van eventuele implementatie.

Fouten en wensen in de producten van derden:

Fouten en/of wensen in producten van derden, via Cadac aangeschaft, worden door Cadac aangemeld bij deze partij. Cadac zal zich blijven inspannen om work-arounds, oplossingen voor productie verstorende fouten en product wensen af te dwingen bij deze partijen en de opdrachtgever te informeren over de stand van zaken. Cadac kan echter geen oplos- en/of implementatie wens garanties bij derden afdwingen.

Releaseplanning Cadac producten:

De formele interne acceptatie van een product (versie, release, patch) wordt gedaan door de Cadac product(service)manager. De product(service)manager wordt hierin geadviseerd door de productowner. Hiermee besluit de product(service)manager ook over formele vrijgave van een product (versie, release, patch) en daarmee de plaatsing op het support portaal.

Bij de communicatie over de planning bij productontwikkeling wordt de daarvoor geldende richtlijn gehanteerd. Deze richtlijn geeft afhankelijk van het stadium van de productontwikkeling aan met welke nauwkeurigheid de planning geldt:

- Major releases worden gepland per half jaar.

Als de planning Development rond is, dan is het kwartaal bekend waarin de software beschikbaar komt. Als ook planning van testen en documenteren bekend is, dan is de maand van levering bekend. Als uitvoering van testen en documenteren loopt dan is de week van beschikbaar komen bekend. De belangrijkste informatiebron over planning en vrijgave van het gehele productportfolio is de releasekalender. Dit is een intern document, dat door de Director Development & Innovation i.o.m. de product(service)managers, projectleiders Development en met de productowners beheerd wordt.

Minor- en bugfix releases worden ingepland conform bovenstaande werkwijze en kennen een kortere doorlooptijd.

Noot:

Vragen over het beschikbaar komen van productreleases kunnen als service request worden ingediend via het support portaal.

5 Klachtenprocedure

Klachtenprocedure

De klachtenprocedure heeft als doel de dienstverlening van Cadac, in de breedste zin van het woord, te verbeteren. Afnemer kan ongenoegen over de (wijze van) dienstverlening van Cadac (en haar werknemers) melden via het supportportaal of de accountmanager.

De responstijd bij klachten is maximaal 5 werkdagen. Ontvangen klachten worden intern geanalyseerd en melder van de klacht ontvangt binnen 4 weken een reactie van Cadac.

