

# SLA

# Support & Beheer



---

# Gjald<sup>©</sup>

e: [info@gjald.nl](mailto:info@gjald.nl) t: 088- 520 60 40



**AFAS** software  
Partner

## 1. Algemeen

Deze Service Level Agreement (SLA) is van toepassing op onze Vriend en Partner abonnementen. Gjald biedt support diensten gericht op de continuïteit van je AFAS omgeving. Wij zorgen dat je voor de dagelijkse vragen rondom AFAS Profit en je eigen specifieke inrichting één aanspreekpunt hebt. Gjald heeft daarvoor een supportdesk, waar onze eigen consultants beschikbaar staan om je direct verder te helpen met zowel inrichtings- als gebruikersvragen.

## 2. Achtergrond

AFAS levert software waarin je je bedrijfsvoering voert en biedt ondersteuning op het gebied van de software zoals deze standaard is ingericht. Deze ondersteuning is gericht op technisch functioneren en niet op gebruikersvragen. AFAS biedt daarnaast geen ondersteuning op je eigen en specifieke inrichting en biedt geen applicatiebeheer.

Gjald voorziet in de behoefte van opdrachtgevers om gebruikersvragen te beantwoorden en applicatiebeheer te leveren op de eigen en specifieke inrichting van AFAS zonder daarvoor een consultant in te moeten schakelen. Gjald is daarbij niet verantwoordelijk voor de correcte werking van de software in technische zin. Hierin zijn zowel de opdrachtgever als Gjald afhankelijk van AFAS.

## 3. Onze diensten

Onze aangeboden service is gericht op de continuïteit van je AFAS omgeving en bevat de volgende aspecten en services:

### Deskundigheid

- Advies over status klantomgeving AFAS
- Het oplossen van problemen of incidenten
- Single point of contact
- Kennisoverdracht: Het vergroten van kennis bij je medewerkers.

### Bereikbaarheid

- Telefonische bereikbaarheid van de service desk tussen 08.30 en 17.00
- 24-7 bereikbaarheid van de servicedesk via de MijnKantoor-applicatie welke te bereiken is via <https://app.mijnkantoorapp.nl/login>. Je vraag wordt opgenomen in onze workflow en zo spoedig mogelijk beantwoord.
- Altijd antwoord op je vraag of zicht op een oplossing tussen 08.30 en 17.00

## Duurzaamheid

- Een duurzame oplossing voor door je organisatie gemelde incidenten
- Advies en inzicht in de mogelijkheden om gemelde incidenten te voorkomen
- Veilig en betrouwbaar en in overeenstemming met de Wet bescherming Persoonsgegevens

### 3.1. SINGLE POINT OF CONTACT

Gjald fungeert als single point of contact wanneer derde partijen ingeschakeld moeten worden ten behoeve van het oplossen van het probleem of gestelde vraag. Daarnaast is Gjald namens jullie organisatie het aanspreekpunt richting softwareleverancier AFAS. Wij spreken hun taal, wat bijdraagt aan een vlotte afwikkeling van technische problemen.

### 3.2. PRIORITERING

Wij categoriseren binnenkomen supportvragen in drie categorieën:

Categorie	Aard	Antwoord	Oplossing of oplossingsrichting
Prioriteit	Productie verstorende problemen	binnen 2 uur	binnen 4 uur
Regulier	Gebruikersvragen, vragen en wensen	binnen 4 uur	binnen 24 uur
Consultancy	Optimalisatie of nieuwe inrichting	binnen 4 uur	aanbod binnen 24 uur

### 3.3. TOEGANG KLANTOMGEVING

De medewerker van de Gjald supportdesk kan uitsluitend functioneren als er toegang is tot je AFAS omgeving. Hiervoor hebben wij je toestemming nodig en wij dienen aangemaakt te zijn als gebruiker binnen de omgeving. Dit heeft als doel om:

- Mee te kijken met de medewerker en het probleem goed te begrijpen,
- De oplossing aan de medewerker uit te leggen.

Wij gebruiken in voorkomende gevallen Teamviewer om medewerkers van dienst te zijn voor hun supportvragen.

## 4. Support versus Business consultancy

Het continuïteitscontract is gericht op het op afstand verhelpen van vragen of incidenten en/of het doorvoeren van aanpassingen in de software. Bij aanvang van de overeenkomst zal Gjald op hoofdlijnen een scan van de omgeving/inrichting maken zodat de context waarbinnen support geleverd kan worden bekend is.

Vragen met betrekking tot complexere vraagstukken of inrichting van nieuwe onderdelen of functionaliteiten vallen niet onder de reikwijdte van dit support contract. Indien dergelijke supportvragen ons bereiken, dan zullen wij die onder de noemer van consultancy terugkoppelen en een passend voorstel doen. Dit geldt tenminste voor elke aanpassing in de software die leidt tot een wijziging in het werkproces of het inrichten van nieuwe nog niet geactiveerde functionaliteit.

## 5. Support & beheer pakket

Gjald heeft drie abonnementsvormen beschikbaar, passend voor elke doelgroep. Deze abonnementsvormen vind je op onze [website](#). In de offerte is genoemd welke abonnementsvorm door jou is gekozen en welke kosten daaraan verbonden zijn.

## 6. Bewerkersovereenkomst

Vanwege het uitvoeren van deze overeenkomst én met betrekking tot de persoonsgegevens die wij hierbij mogelijk zullen verwerken of raadplegen zijn wij aan te merken als "Bewerker" en jij als "Verantwoordelijke" in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens (hierna: Wbp). Als bijlage hebben wij daarom onze bewerkersvoorwaarden bijgevoegd die onderdeel uitmaken van deze overeenkomst. Je vindt daarin onder andere de maatregelen die wij voortdurend nemen om de vertrouwelijkheid van je gegevens zo goed mogelijk te borgen.

## 7. Algemene leveringsvoorwaarden

[De Nederland ICT voorwaarden 2014](#) zijn van toepassing op onze beheer en support dienstverlening.

Dit document is een bijlage behorend bij een offerte en maakt daarvan onlosmakelijk onderdeel uit.