



**MoreLL Holland**  
Connecting systems



## Service Level Agreement voor milieustraten



★ essentials

★★ extensive

★★★ comfort

# Service- en Supportovereenkomsten

Morell Holland biedt u de mogelijkheid tot onderhoud gedurende de gehele levenscyclus van uw systeem, en u te ondersteunen bij het dagelijkse gebruik ervan. U kunt kiezen uit verschillende overeenkomsten voor Service en Support.

Een volledige Service- en Supportovereenkomst biedt :

- Minder lange uitval door storingen
- Uren voor onderhoud en reparaties zijn inclusief
- Reiskosten en reisurenen zijn inclusief
- Betere werking van het systeem
- Meest recente soft- en firmware (met eventuele installatie)
- Voordeel op toekomstige uitbreidingen
- Draaiboeken en rapportages over werkzaamheden
- Voordeel op extra uren, ook buiten kantoortijden
- Fixed price voor standaard extra werk
- Uit handen nemen van zorg en monitoring
- Continuïteit door adhoc oplossingen
- Recht op Support via de Helpline of per e-mail
- Voordelen op deelname cursussen en trainingen

De overeenkomsten worden modulair aangeboden en kunnen ook afzonderlijk worden afgesloten.



 **MoreLL Holland**  
Connecting systems  
Support



 **MoreLL Holland**  
Connecting systems  
Service



Comfort

# Morell Holland SLA-diensten

Uw systeem is van essentieel belang voor uw dagelijkse bedrijfsvoering. De Service- en Supportovereenkomsten van Morell Holland zijn er daarom op gericht om uw medewerkers optimaal met het systeem te laten werken volgens uw specifieke toepassing. Mocht er zich toch een verstoring voordoen, dan wordt deze volgens vooraf gemaakte afspraken door onze servicedesk opgelost. Telefonisch zal er in de meeste gevallen directe ondersteuning geboden worden om het vraagstuk op te lossen. Indien nodig kan er door onze

supportmedewerker op afstand live worden ingelogd om het systeem over te nemen om activiteiten te verrichten. In bijna alle gevallen wordt het vraagstuk meteen opgelost of wordt een tijdelijke work-around gecreëerd. Indien nodig zal een monteur ter plaatse komen om bijvoorbeeld reparaties te verrichten. Daarnaast is de servicedesk ook beschikbaar om antwoord te geven op al uw vragen en wensen of om specifieke oplossingen te bedenken om uw bedrijfsprocessen te optimaliseren.

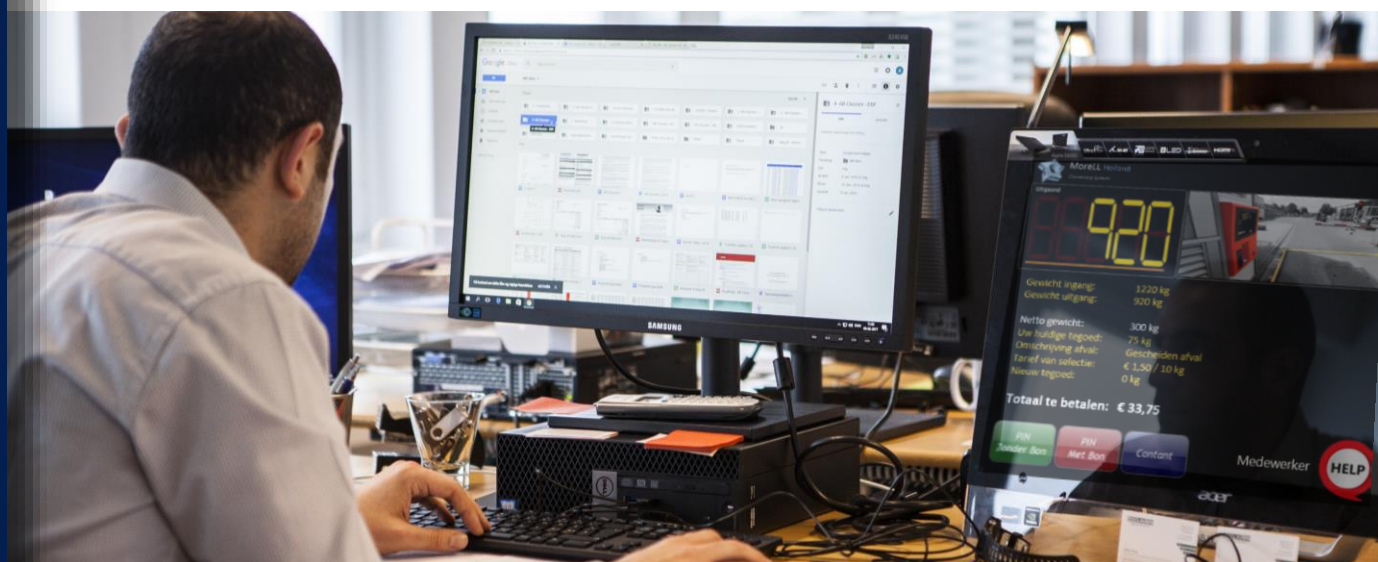
Wilt u advies over welk pakket het beste bij uw organisatie past, dan kijkt onze accountmanager of SLA-manager in een persoonlijk gesprek graag met u mee.

Het is belangrijk om een goed overzicht en duidelijke afspraken te maken over het serviceniveau waar u behoefte aan heeft. Op die manier bent u ervan verzekerd dat de continuïteit van uw kritieke processen in voldoende mate gewaarborgd zijn. Alle gemaakte afspraken worden vastgelegd in een Service Level Agreement (SLA), ondersteund met verschillende handleidingen over uw eigen systeem. Morell Holland biedt u drie standaard servicepakketten welke zijn samengesteld uit servicecomponenten die het beste aansluiten op de mate van

zekerheid, ondersteuning en service waar uw organisatie behoefte aan heeft. Indien u bijvoorbeeld geen eigen technische afdeling heeft kunnen we zelfs de 1<sup>e</sup> lijn support voor u verzorgen. Wanneer u specifieke eisen of wensen heeft, of uw organisatie vraagt om afwijkende afspraken op meerdere, kritische onderdelen, biedt Morell Holland deze middels gereduceerde tarieven of zelfs fixed price aan. Omdat Morell Holland zowel de software als hardware ontwikkeling in eigen huis heeft gaat dit kosten en tijd efficiënt.

## Onze specialisten staan voor u klaar

Morell Holland beschikt over een Customer Support afdeling waar ervaren (Senior) en gecertificeerde deskundigen werken om u zo goed mogelijk te ondersteunen bij uw vraagstukken over het systeem. Zij kunnen uw praktische vragen beantwoorden en u helpen om eventuele problemen op te lossen. Afhankelijk van uw gekozen pakket kunt u naast mail-contact ook telefonisch contact met ons opnemen.



	★ Essentials	★★★ Extensive	★★★★ Comfort
Update softwarelicenties	✓	✓	✓
Tech support van ma – vrij 9:00 tot 17:00	✓	✓	✓
Proactief monitoring en onderhoud	✓	✓	✓
Reiskosten inbegrepen	✓	✓	✓
Reisuren /werkuren	✗	✓	✓
Tech support zaterdag 9:00 tot 17:00	✗	✓	✓
Eerste lijn gebruiker support	✗	✗	✓
Operational Meeting	2x per jaar	2x per jaar	2x per jaar
Responsetijd	2 uur	2 uur	2 uur
Contractduur	5 jaar	10 jaar	10 jaar
Prijs / maand	Op aanvraag	Op aanvraag	Op aanvraag

De gepubliceerde informatie is met zorg samengesteld. Desondanks kan Morell Holland niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele onvolkomenheden, onjuistheden en gevolgen hiervan.

# SLA-componenten

Onze SLA diensten kunnen de volgende componenten bevatten:

## **Incident Management**

Onder Incident Management verstaan we de afhandeling van gebruikersvragen en het oplossen van (ver)storingen. Het doel is het zo snel mogelijk herstellen van de (ver)storing en het minimaliseren van de gevolgen ervan.

## **Problem Management**

Het doel van Problem Management is het proactief signaleren, voorkomen en/of oplossen van herhalende incidenten. Uw SLA Manager analyseert informatie op trends en zorgt voor continue verbetering.

## **Change Management**

Voordat wijzigingen in het systeem, de software of de inrichting van de software worden doorgevoerd, is een afgewogen besluitvorming noodzakelijk. In de inventarisatie wordt met u besproken waarom een wijziging wordt aangevraagd, voor welke gebruikersgroep, prioriteiten en de eindgebruikers dit impact heeft en een kosten /baten analyse.

## **Release Management**

Met Release Management blijven uw systemen en software up-to-date. Updates kunnen nodig zijn bij veranderingen in wet- en regelgeving, om veiligheidsredenen of bij nieuwe functies.

## **Configuration Management**

Configuration Management garandeert dat ook de servicedesk beschikt over kennis van uw organisatie, applicaties en bedrijf kritische processen. Uw organisatie en processen worden bij aanvang van het contract gedocumenteerd ter ondersteuning van de overige

servicecomponenten.

## **Continuity Management**

Met Continuity Management worden storingen eenvoudiger hersteld binnen de overeengekomen streeftijden. Ontwikkelingen die leiden tot storingen worden gesignaleerd voordat uw organisatie hier iets van merkt. Continuity Management bestaat uit de volgende onderdelen:

- Databeheer en work-around solutions
- Remote access beheer (configuratie, controles op system health)

## **Security Management**

Beveiliging van uw data en de toegang tot uw systemen heeft de allerhoogste prioriteit. Security Management draagt zorg voor het realiseren van deze beveiliging. Welk servicepakket u ook kiest, bij Morell Holland maakt Security Management hier altijd onderdeel van uit.

## **SLA Management**

SLA management is een onderdeel van het service pakket. Uw persoonlijke SLA manager bewaakt de overeengekomen afspraken die in de draaiboeken zijn opgenomen en voorziet u van rapportages tijdens een periodieke operational meeting. De SLA manager is tevens uw aanspreekpunt en heeft een bewakende en coördinerende rol in het Problem Management, het Configuration Management, het Change Management en het Release Management. Feitelijk is hij of zij de spin in het web van alle serviceprocessen.

# Contact en informatie



Wij adviseren u graag bij het kiezen van het juiste pakket

**Morell Holland Service**

036 54 999 58  
[info@morellholland.nl](mailto:info@morellholland.nl)

Binnendelta 4U  
1261 WZ Blaricum