



# HandsOn CRM

Voorwaarden Advies, Consultancy & Support 2023



**DynamicHands**  
Business Solutions

## Advies, Consultancy & Support

DynamicHandsBS is een Managed Service Provider (MSP) die diensten en Software-as-a-Service (SaaS) oplossingen levert. DynamicHandsBS levert zijn diensten en oplossingen door middel van de Service Level: *HandsOnCRM*. De details van deze Service Level worden hieronder beschreven.

### Scope

De onderdelen die van toepassing zijn op de diensten die DynamicHandsBS levert aan de afnemer:

- De op Microsoft Power Apps gebaseerde software solution “HandsOn CRM”;
- Specifiek maatwerk, welke door DynamicHandsBS is gerealiseerd op de app “HandsOn CRM”.

### Beschrijving van de Applicatie

DynamicHandsBS zal pas goed in staat zijn de probleemoplossende rol in te vullen, wanneer zij beschikt over een volledige beschrijving van de Applicatie, waar zij ondersteuning op geeft.

Dit betekent dat DynamicHandsBS dient te beschikken over een “up to date” beschrijving van de Applicatie. Deze geeft een beschrijving van de hard- en software waar DynamicHandsBS de ondersteuning voor verleent.

Wanneer er wijzigingen plaatsvinden in de Applicatie, dient DynamicHandsBS hiervan zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen van op de hoogte te worden gesteld.

### Software van derden en uitsluiting aansprakelijkheid

In het geval, dat problemen worden veroorzaakt door hard- en/of software van andere leveranciers, is DynamicHandsBS volledig afhankelijk van de inspanningen van de betrokken andere leveranciers. DynamicHandsBS kan dan ook niet verantwoordelijk/aansprakelijk gesteld worden voor het oplossen van deze problemen. Ook is zij daarom niet aansprakelijk voor eventuele gevolgschade van de hierdoor ontstane problemen. Ook sluit DynamicHandsBS haar aansprakelijkheid uit voor eventuele schade ten gevolge van wijzigingen die door derden zijn aangebracht.

### Externe toegang

Voor het verlenen van de support, zoals omschreven in deze Voorwaarden, is het noodzakelijk dat de medewerker van DynamicHandsBS toegang heeft en voldoende

rechten op de te beheren producten en diensten van de Afnemer heeft. De manier waarop de toegang beschikbaar komt, wordt in overleg met de Afnemer bepaald.

### Escalaties

Op het moment dat er een escalatie noodzakelijk is (functioneel/technisch/strategisch), kan de Afnemer contact opnemen met haar contactpersoon bij DynamicHandsBS. De contactgegevens hiervoor zijn opgenomen in de paragraaf “Bereikbaarheid”.

### Procedures en afspraken

De Afnemer en DynamicHandsBS voeren beiden de activiteiten, waarvoor zij verantwoordelijk zijn uit, conform procedures en afspraken die in voorwaarden zijn overeengekomen. Indien DynamicHandsBS constateert, dat zij haar verplichtingen niet kan nakomen, doordat de Afnemer niet volgens de overeengekomen procedures en afspraken handelt, is DynamicHandsBS voor de daaruit volgende tekortkomingen niet aansprakelijk.

### Verantwoordelijkheden Matrix

Verantwoordelijkheid	Dynamic-Hands	Afnemer	Derden
Eénduidig beschrijven van de Melding		✓	
Tijdig doorgeven van de Melding aan de DynamicHandsBS		✓	
Bepalen van de Prioriteit van de Melding	✓	✓	
Registratie en classificatie van de Melding	✓	✓	
Oplossen van de Meldingen die binnen de kaders van de service vallen	✓		
Uitvoeren van eventuele wijzigingsverzoeken in de Applicatie	✓		
Bewaken en opvolgen van door de Afnemer doorgegeven Meldingen.	✓		
Informeren van de Afnemer over de voortgang en escalatie van de doorgegeven Melding.	✓		
Testen van de geleverde oplossing of wijziging.	✓	✓	
Het sluiten van de melding (onbeantwoorde meldingen kunnen door DynamicHandsBS worden gesloten).	✓	✓	
Opleveren van de beschrijving en/of wijzigingen in de omgeving van de Applicatie.	✓	✓	
Zorg dragen dat iedereen die uit naam van de Afnemer Meldingen registreert, hier ook toe gerechtigd is.		✓	
Zorg dragen dat de Eindgebruikers in voldoende mate getraind zijn, om de systeemomgeving normaal te kunnen gebruiken.		✓	
Oplossen van fouten in de standaard software van derden			✓
Beschikbaar stellen van de toegang voor DynamicHandsBS tot de online Applicatie van de Afnemer		✓	

## Type meldingen

DynamicHandsBS levert ondersteuning voor en bij het beantwoorden van informatievragen en het analyseren, opsporen en (waar mogelijk) oplossen van Incidenten die ontstaan bij het gebruik van de applicatie.

Een **incident** is elke gebeurtenis, die niet tot de standaardoperatie van een service behoort en die een interruptie of een vermindering van de kwaliteit van die service veroorzaakt of kan veroorzaken.

Een **informatievraag** (ofwel Service Request) is een verzoek van de gebruiker om ondersteuning, informatie, advies of documentatie.

Een **wijzigingsverzoek** (ofwel een Request for Change) is een formeel verzoek om een wijziging door te voeren op één of meer gespecificeerde configuration items. Voor elk geregistreerd wijzigingsverzoek wordt een schatting van de benodigde uren gemaakt. Deze ureninschatting betreft uitsluitend de benodigde inzet van DynamicHandsBS medewerkers en dient schriftelijk te worden geaccordeerd door de Afnemer, alvorens de medewerker van DynamicHandsBS de wijziging uitvoert.

Indien de wijziging meer dan 4 uur bevat, zal over worden gegaan naar een project, welke in een aparte overeenkomst zal worden vastgelegd.

Indien voor het oplossen van een incident een wijziging nodig is in Afnemer specifiek maatwerk, dan zal DynamicHandsBS dit via een wijzigingsverzoek afhandelen. Indien een oplossing van een Incident betekent, dat er een wijziging nodig is in standaard software, dan zal DynamicHandsBS assistentie verlenen om het betreffende Incident te melden bij de leverancier van de standaard software, zoals Microsoft. Hier gaat het dan alleen om een ondersteunende bijdrage voor het melden van een incident.

Indien blijkt, dat de door DynamicHandsBS gemaakte uren, veroorzaakt worden door een bug in software van DynamicHandsBS, dan worden deze uren niet in rekening gebracht. De bug wordt door DynamicHandsBS opgelost en een update wordt ter beschikking gesteld. Waarbij op basis van de prioriteit wordt bepaald of een hotfix noodzakelijk is of dat de bug op de product backlog voor een volgende release komt. Wanneer het een bug betreft in de software van Microsoft of derden, dan wordt de onderzoektijd doorbelast.

## Bereikbaarheid

DynamicHandsBS is geopend tijdens kantoortijden op werkdagen. DynamicHandsBS is gesloten op nationale en algemeen erkende feestdagen die van toepassing zijn in Nederland.

#### Contactgegevens DynamicHandsBS

Telefoon	+31 23 799 6521
Email	support@handsoncrm.nl

### Registeren van een Melding

De contactpersoon van de Afnemer dient de melding via e-mail te richten aan DynamicHandsBS.

DynamicHandsBS kan ook telefonisch, namens de Afnemer, de melding registreren, waarbij er interpretatieverschillen kunnen ontstaan. Hiervoor is Afnemer verantwoordelijk.

Het is de verantwoordelijkheid van de Afnemer om de meldingen éénduidig en ondubbelzinnig te omschrijven. De gebruikte taal is Nederlands voor Nederlandse Afnemers. Mocht de gebruikte taal bij de Afnemer anders zijn dan Nederlands, dan zal de Engelse taal gebruikt worden bij communicatie.

Wanneer achteraf blijkt dat er door DynamicHandsBS extra tijd is besteed aan de melding, doordat deze niet duidelijk of onvolledig is doorgegeven, geeft dit DynamicHandsBS het recht, deze extra bestede tijd door te berekenen.

DynamicHandsBS zal een registratienummer aan de melding toekennen.

### Oplossen van de Melding

Bij het zoeken naar een oplossing voor de geplaatste melding, zal gebruik gemaakt worden van diverse kennisbronnen zoals:

- de “Knowledge Base” van DynamicHandsBS;
- de beschikbare beschrijvingen van de aanpassingen aan de applicatie;
- de Microsoft Power Platform Professionals van DynamicHandsBS;
- de support van Microsoft.

DynamicHandsBS zal er zorg voor dragen, dat de oplossing en de daaruit voortvloeiende werkzaamheden, worden opgepakt. Alle werkzaamheden worden uitgevoerd op basis van **Best Effort**.

Met instemming van de Afnemer, zal de melding vervolgens afgesloten worden. Daarmee wordt de melding als afgehandeld beschouwd. De Afnemer wordt altijd op de hoogte gesteld, wanneer de melding wordt afgesloten.

## Werkzaamheden buiten kantooruren

Werkzaamheden worden uitgevoerd tijdens de kantooruren van DynamicHandsBS (werkdagen tussen 09:00 uur en 17:00 uur). Buiten kantooruren gelden de volgende toeslagen:

- Werk verricht op zaterdag: 50% toeslag op het uurtarief;
- Werk verricht op zon- of feestdagen: 100% toeslag op het uurtarief;
- Werk verricht voor of na DynamicHandsBS-kantooruren: 50% toeslag op het uurtarief.

Indien er sprake is van werkzaamheden buiten kantooruren, zal DynamicHandsBS hierover eerst in overleg gaan met de Afnemer.

## Reistijd en reiskosten

In principe worden alle werkzaamheden remote uitgevoerd. Indien de Afnemer wenst dat werkzaamheden op locatie worden uitgevoerd, zullen reistijd en/of -kosten in rekening worden gebracht.

Voor reistijd en reiskosten geldt dat er één (1) uur per dag, per persoon in rekening wordt gebracht tegen het geldende tarief. Voor werkzaamheden on-site wordt minimaal één (1) dagdeel (4-vier uur) in rekening gebracht. Eventuele verblijfskosten worden doorberekend, dit zal nooit plaatsvinden zonder overleg met de Afnemer.

## Reclameringen

Klachten met betrekking tot de gedeclareerde werkzaamheden en/of de verzonden factuur, dienen binnen 14 dagen na dagtekening van de factuur schriftelijk (of per e-mail) bij DynamicHandsBS te worden ingediend. Indien de Afnemer aantoont, dat hij het gebrek redelijkerwijs niet eerder heeft kunnen ontdekken, dient een klacht binnen 14 dagen na ontdekking van het gebrek te worden ingediend.

Indien Afnemer niet tijdig heeft gereclameerd, verliest de Afnemer alle eventuele rechten en bevoegdheden ter zake de niet tijdig gemelde gebreken over de gedeclareerde werkzaamheden en/of verzonden factuur.

-----