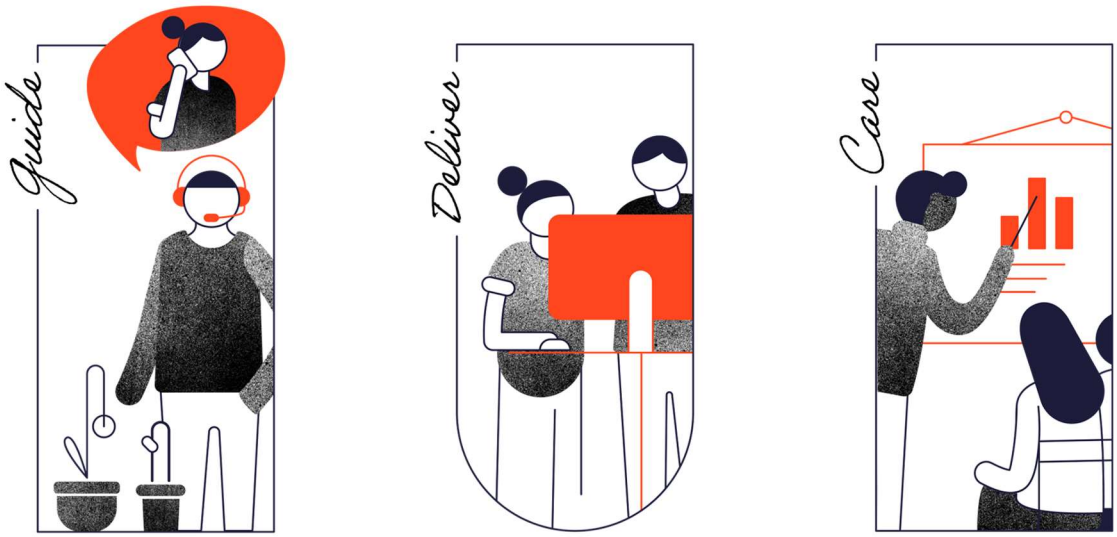


Service Level Agreement

Revision	August 6, 2024
File	VHB SLA NL 202408.docx

VANHESSEN
Laarstraat 35
3190 Boortmeerbeek
Belgium
+32 16 607020
info@vanhessen.be
vanhessen.be
Van Hessen nv
BTW BE0435511489
RPR Leuven
BNP Paribas Fortis
BE13 2300 0158 3039
BIC: GEBEBEBB08A
.BE

Version History

Versie	Bijgewerkt op	Bijgewerkt door	Aanpassingen
1.0	01/02/2014	Kris Christens	Initial Draft
1.2	18/04/2014	Kris Christens	First version for release
1.3	03/11/2015	Kris Christens	Adapted to Oracle Hospitality solutions
1.4	22/10/2018	Kris Christens	Added Quorion, CloudInn
1.5	01/02/2021	Kris Christens	Updated service window for POS R&A Added OPERA Cloud, Jamezz
1.6	16/01/2022	Kris Christens	Rebranding to support & care, name change Cloudinn to Kwentra
1.7	07/04/2023	Kris Christens	Removed Kwentra
1.8	16/07/2024	Kris Christens	Update Oracle solution naming, added Breeze and Pej
1.9	06/08/2024	Kris Christens	Removed obsolete contract types

Copyright

Logos, brand and product names may be trademarks or registered trademarks of their respective companies.

This document has been prepared by Van Hessen NV and is available to a select group of individuals for informational purposes. This is a confidential document that contains concepts, methods and other proprietary information. Readers are to treat the information herein as confidential.

© 2024 Van Hessen nv/BV/SUARL

All rights reserved. No part of this document may be reproduced, transmitted or used in any form by any means – graphic, electronic or mechanical, including photocopying, recording, taping or information storage and retrieval systems or otherwise – without the prior consent of the copyright owners.

Van Hessen NV gives no warranty of any kind with regard to this material, including but not limited to the implied warranties of marketability and fitness for a particular purpose. Van Hessen NV shall not be liable for errors contained herein or for incidental or consequential damages in connection with the furnishing, performance, or use of this material.

Information in this document is subject to change without notice.

Your IT Companion

Contents

Version History 2
Copyright 3
Inleiding 5
Definities 6
Support & care procedures 7
Service windows 8
- Contracttypes 8
- Belgische feestdagen 8
- Beschikbare service windows per product 9

Prioriteitsniveaus 10
- PMS Software 10
- POS soft- en hardware, Software voor voorraadbeheer 11
- Self-service soft- en hardware 12
- IT Care 13

Responstijden, streeftijden oplossing en interventietijden 14

Inleiding

Dit Service Level Agreement (SLA) vormt een uitbreiding op de ondertekende support & care contracten.

Met ons team van support & care medewerkers streven wij ernaar een efficiënte en betrouwbare dienstverlening te verschaffen. Met deze SLA willen wij duidelijk stellen wat u van onze diensten kan verwachten, en wat wij van u verwachten.

Er is geen beperking op het aantal meldingen dat een gebruiker kan indienen bij het Van Hessen Care Team (VHCT). Iedereen met basiskennis van de applicatie mag een case melden bij het VHCT. Wij raden wel aan één of meerdere experten aan te duiden die als primaire contactpersoon met het VHCT fungeren.

Deze SLA is niet van toepassing op licenties voor educatief gebruik (vb. OPERA Student Program), waarvoor ondersteuning via email geldt.

Indien een SLA overeengekomen werd tussen een overkoepelende organisatie en de producent van de geïnstalleerde oplossing (vb. tussen een hotelketen en Oracle), primeren de bepalingen van deze overeenkomst op eventuele afwijkende bepalingen in dit document.

Definities

SLA	Service Level Agreement
Support & care contracten	SoftCare: ondersteuning van PMS, POS en kiosk self-service software Equipment Care: ondersteuning op POS of kiosk self-service hardware IT Care: service op ICT apparatuur (servers)
PMS	Property Management System (hotelsoftware)
POS	Point-of-Sale (kassa)
VHCT	Van Hessen Care Team
Case	Een incident (storing, gebeurtenis afwijkend van de verwachte standaardwerking van een systeem); een change request (toevoeging, aanpassing, verwijdering in de configuratie); of een algemene operationele of procedurele vraag direct gerelateerd aan de ondersteunde hard- of software.
Case nummer	Voor elke case die gemeld wordt aan het VHCT, wordt een ticket gelogd in de tool die Van Hessen gebruikt voor het opvolgen van cases. Aan de hand van het case nummer (een uniek ID) kan de voortgang getraceerd worden.
Werkdag	Maandag tot vrijdag tussen 9u00 en 17u00, uitgezonderd Belgische feestdagen
Responstijd	De tijd die verstrijkt tussen de melding van een case en het moment dat er begonnen wordt met de werkzaamheden om te komen tot een oplossing van het gemelde probleem.
Streeftijd oplossing	De tijd die verstrijkt tussen de melding van een case en de oplossing ervan.
Interventietijd	De tijd die verstrijkt tussen de melding van een case en het moment waarop op locatie bij de gebruiker begonnen wordt met de werkzaamheden om te komen tot een oplossing van het gemelde probleem.
Derde partij	Het bedrijf dat support levert voor een systeem dat een invloed kan hebben op de werking van systemen die door Van Hessen ondersteund worden.

Support & care procedures

Het VHCT verleent ondersteuning op verschillende manieren, gerelateerd aan de aard van de case en de support & care overeenkomst die werd afgesloten:

A. Software support & care:

1. Telefonische ondersteuning. Kritische incidenten (P1, P2, zie verder in dit document) dienen steeds via telefoon gemeld te worden om als dusdanig erkend te worden.
2. Ondersteuning via email.
3. Ondersteuning via remote verbinding. De gebruiker zal hard- en/of software voor verbinding vanop afstand installeren. De gebruiker dient indien nodig te assisteren bij het tot stand brengen van een remote verbinding d.m.v. een directe of indirecte internet connectie. Indien aan deze voorwaarden niet voldaan wordt, kunnen interventies ter plaatse ingepland worden in functie van de beschikbaarheid van een medewerker, en zullen arbeid en voorrijkosten in rekening gebracht worden.

B. Hardware support & care:

1. Een eerste diagnose wordt met medewerking van de gebruiker gesteld via telefoon of remote verbinding.
2. Aan de hand van telefonische instructies voert de gebruiker de nodige stappen uit om tot een mogelijke oplossing te komen.
3. Indien het probleem niet verholpen kan worden met remote assistentie, wordt een bezoek ter plaatse ingepland.

Service windows

Een service window duidt op de dagen en uren waarop ondersteuning beschikbaar is voor de verschillende hard- en software modules.

Hieronder vindt u een overzicht van de service windows die van toepassing zijn, zoals vermeld in de support & care overeenkomsten.

Contracttypes

Type	Service window
5x8	Maandag tot vrijdag van 09u00 tot 17u00 Uitgezonderd Belgische feestdagen
7x15	7 dagen per week, incl. feestdagen van 08u00 tot 23u00
7x24	7 dagen per week, incl. feestdagen, 24 uur per dag

Belgische feestdagen

Datum	Feestdag
1 januari	Nieuwjaar
Variabele datum	Pasen
Variabele datum	Paasmaandag
1 mei	Feest van de Arbeid
Variabele datum	O.H. Hemelvaart
Variabele datum	Pinksteren
Variabele datum	Pinkstermaandag
21 juli	Nationale feestdag
15 augustus	O.L.V. Hemelvaart
1 november	Allerheiligen
11 november	Wapenstilstand
25 december	Kerstmis

Beschikbare service windows per product

Product		Beschikbare service windows (hoofdmodules)		
PMS				
SW	Oracle Hospitality Suite8 en interfaces		7x15	7x24
SW	Oracle Hospitality OPERA, OPERA Cloud en interfaces, Reporting & Analytics		7x15	7x24
SW	Oracle Hospitality OPERA Cloud Venue Management	5x8	7x15	
POS en voorraadbeheer				
SW + HW	POS en self-ordering, Oracle Hospitality RES 3700, Oracle Simphony, Reporting & Analytics, Breeze	5x8	7x15	
SW	Jamezz self-ordering	5x8	7x15	
SW	Breeze self-ordering	5x8	7x15	
SW	Pej self-ordering, Food Service Guest Management	5x8	7x15	
SW	POS Oracle Hospitality RES 3700 Back Office (Enterprise Management, Guest Service Solution) Oracle Hospitality eBusiness Cloud Solutions (Inventory Management, Gift & Loyalty) Breeze KeepApp	5x8		
SW	Oracle Hospitality Materials Control	5x8		
SW + HW	Quorion POS	5x8	7x15	
Systems				
SYS	IT Care PMS server	5x8	7x15	7x24
SYS	IT Care POS server	5x8	7x15	
SYS	IT Care Generic Server	5x8	7x15	7x24

Prioriteitsniveaus

PMS Software

Prioriteit	Impact	Omschrijving
P1	Systeem niet beschikbaar	✓ Systeem is niet toegankelijk ✓ Foutmeldingen op alle werkstations waardoor gebruik onmogelijk is ✓ PMS Database of Application Server niet beschikbaar (ondersteuning voor hardware en netwerk via optionele contracten) ✓ Problemen met de dagafsluiting waardoor 'business date' niet aangepast kan worden of applicatie niet kan opgestart worden
P2	Bedrijfkritische systeemstoring	✓ Incorrecte beschikbaarheid voor de huidige datum of binnen de komende 7 dagen ✓ Incorrrecte boeking van omzet tijdens de laatste dagafsluiting ✓ Koppeling naar reserveringssysteem werkt niet ✓ Omzetregistratie van een koppeling werkt niet ✓ Koppeling elektronisch betaalsysteem werkt niet
P3	Storing op een specifieke functie	✓ Vragen m.b.t. rapportage of dagafsluiting nadat deze voltooid is ✓ Vragen en problemen m.b.t. gespecialiseerde en statistische rapporten ✓ Storingen met koppelingen die niet gerelateerd zijn aan omzetregistratie ✓ Problemen met de beschikbaarheid verder dan 7 dagen in de toekomst
P4	Kleine storingen of procedurele vragen	✓ Vragen over configuratie of rapportage ✓ Operationele of procedurele vragen ✓ Occasioneel terugkerende storingen ✓ Vragen die uitgebreid onderzoek vergen
P5	Aanpassingen, configuratie, vragen die niet onder het supportcontract vallen	✓ Aan te rekenen support of uitgebreide aanpassingen aan de configuratie waarvoor een interventie vanop afstand of ter plaatse dient ingepland te worden. ✓ Aanpassingen aan de configuratie, scherm layout, rapporten, enz. ✓ Updates ✓ (Her)Configuratie van werkstations, printers en andere randapparatuur

POS soft- en hardware, Software voor voorraadbeheer

Prioriteit	Impact	Omschrijving
P1	Systeem niet beschibaar	✓ Systeem is niet toegankelijk ✓ Foutmeldingen op alle werkstations waardoor gebruik onmogelijk is ✓ Server niet beschikbaar (ondersteuning voor hardware en netwerk via optionele contracten)
P2	Bedrijfkritische systeemstoring	✓ Systeem functioneert maar dagafsluiting werd niet afgerond (‘business date’ incorrect en de rapporten zijn niet beschikbaar op de server) ✓ Geheel systeem voor bestelprinters of bestelschermen werkt niet ✓ 25% of meer van de geïnstalleerde werkstations werkt niet ✓ Koppeling naar PMS of elektronisch betaalsysteem werkt niet ✓ Voorraadsoftware: onmogelijk bestellingen te plaatsen, goederen te ontvangen of de inventarisperiode af te sluiten
P3	Storing op een specifieke functie	✓ Rapporten kunnen niet worden afgedrukt op de gewenste printer en/of worden niet ontvangen via email. ✓ Eén werkstation, of meerdere maar minder dan 25% van alle geïnstalleerde werkstations werken niet ✓ Eén of meerdere bestelprinters of –schermen, maar niet het gehele bestelysteem, werken niet ✓ Kassalade zit geblokkeerd ✓ Niet kritische problemen met schermweergave of afdruk
P4	Kleine storingen of procedurele vragen	✓ Vragen over configuratie of rapportage ✓ Operationele of procedurele vragen ✓ Occasioneel terugkerende storingen ✓ Vragen die uitgebreid onderzoek vergen ✓ Minder belangrijke printproblemen (vb. artikelen worden op verkeerde locatie afgedrukt)
P5	Aanpassingen, configuratie, vragen die niet onder het supportcontract vallen	✓ Aan te rekenen support of uitgebreide aanpassingen aan de configuratie waarvoor een interventie vanop afstand of ter plaatse dient ingepland te worden. ✓ Aanpassingen aan de configuratie, scherm layout, rapporten, enz. ✓ Updates ✓ (Her)Configuratie van werkstations, printers en andere randapparatuur

Self-service soft- en hardware

Prioriteit	Impact	Omschrijving
P1	Systeem niet beschibaar	✓ Systeem is niet toegankelijk ✓ Foutmeldingen op alle kiosken waardoor gebruik onmogelijk is
P2	Bedrijfkritische systeemstoring	✓ Storing op meer dan 50% van de kiosken waarbij: ✓ Sleutels niet aangemaakt kunnen worden ✓ PMS koppeling niet werkt ✓ Betaalsysteem niet functioneert ✓ Touch screen niet werkt
P3	Storing op een specifieke functie	✓ Printproblemen ✓ Problemen met scanner, elektronische handtekening of bar code lezer
P4	Kleine storingen of procedurele vragen	✓ Vragen over configuratie of rapportage ✓ Operationele of procedurele vragen ✓ Occasioneel terugkerende storingen ✓ Vragen die uitgebreid onderzoek vergen
P5	Aanpassingen, configuratie, vragen die niet onder het supportcontract vallen	✓ Aan te rekenen support of uitgebreide aanpassingen aan de configuratie waarvoor een interventie vanop afstand of ter plaatse dient ingepland te worden. ✓ Aanpassingen aan de configuratie, scherm layout, rapporten, enz. ✓ Updates ✓ (Her)Configuratie van kiosk of randapparatuur

IT Care

Prioriteit	Impact	Omschrijving
P1	Systeem niet beschibaar	✓ Systeem is niet toegankelijk ✓ Server start niet (hardware storing) ✓ Besturingssystteem kan niet geladen worden ✓ Database kan niet opgestart worden
P2	Bedrijfkritische systeemstoring	✓ Server en database zijn toegankelijk, maar werken niet optimaal (plotse algehele vertraging) ✓ Server en database zijn toegankelijk voor een beperkt aantal gebruikers ✓ 75% of meer van het LAN kan niet connecteren
P3	Storing op een specifieke functie	✓ Verminderde beschikbaarheid, server slechts toegankelijk voor beperkt aantal gebruikers ✓ Niet werkende redundantie ✓ Backup functioneert niet
P4	Kleine storingen of procedurele vragen	✓ Vragen over configuratie ✓ Procedurele vragen ✓ Occasioneel terugkerende storingen ✓ Vragen die uitgebreid onderzoek vergen
P5	Aanpassingen, configuratie, vragen die niet onder het supportcontract vallen	✓ Aan te rekenen support of aanpassingen aan de configuratie waarvoor een interventie vanop afstand of ter plaatse dient ingepland te worden. ✓ Updates ✓ (Her)configuratie van werkstations, printers en andere randapparatuur

Responstijden, streeftijden oplossing en interventietijden

Prioriteit	Responstijd	Streeftijd oplossing remote software support & care	Interventietijd ter plaatse hardware support & care
P1	<1 uur	6 uur	8 uur
P2	1 uur	12 uur	14 uur
P3	4 uur	48 uur	48 uur
P4	8 uur	5 werkdagen	Volgens afspraak
P5	3 werkdagen	Volgens afspraak	Volgens afspraak

- ✓ Voor niet kritische cases (ander dan P1 en P2) die buiten de kantooruren gemeld worden, beginnen tijden te lopen op de eerstvolgende werkdag.

- ✓ Respons, streef- en interventietijden zijn gerelateerd aan de service windows voor de betrokken modules, en niet noodzakelijk aan klokuren.
  Voorbeeld voor POS software:
  - ✓ P2 wordt gemeld om 22u30
  - ✓ Service window voor POS software is van 8u00 tot 23u00
  - ✓ Responstijd van 1 uur = vóór 8u30 de volgende ochtend
  - ✓ Streeftijd oplossing van 12 uur = vóór 19u30 de volgende dag

- ✓ De hierboven vermelde tijden verwijzen naar de tijdspanne waar Van Hessen naar streeft om te reageren, tot een oplossing te komen, of ter plaatse te zijn om het probleem te verhelpen. De effectieve tijdspanne nodig om tot een oplossing te komen is afhankelijk van elk specifiek incident, en kan pas bepaald worden nadat een gekwalificeerde support & care medewerker het incident onderzocht heeft, de situatie geëvalueerd, en de betrokken prioriteit heeft toegekend.

- ✓ De streeftijden voor software support & care gelden enkel in geval van remote support en niet voor interventies ter plaatse. De streeftijden voor remote software support komen te vervallen indien een remote verbinding niet tot stand gebracht kan worden.

- ✓ De streeftijden komen te vervallen in geval van problemen te wijten aan onderliggende hard- of software, of aan hosting of clouddiensten van derde partijen.

- ✓ De gebruiker neemt de nodige voorziening om fysieke toegang te verlenen tot het geïnstalleerde materiaal. Indien dit niet mogelijk is, vervallen hiermee de vooropgestelde interventietijden.

- ✓ De streeftijden komen ook te vervallen indien de gebruiker ervoor kiest een interventie remote of ter plaatse naar een later tijdstip uit te stellen, of indien de gebruiker of derde partij niet beschikbaar is voor vragen of feedback over een gerapporteerd incident.