



Service level voorwaarden Support

Versie 2024



Service level voorwaarden Support

1. Gebruiker van deze voorwaarden: Boltrics Professionals B.V. ("**Boltrics**") is statutair gevestigd te (6716 BP) Ede aan het adres Galileilaan 23B, ingeschreven in het handelsregister onder nummer 8156615 en houder van het BTW nummer NL818818074B01. Deze voorwaarden zijn geplaatst op de website van Boltrics (www.boltrics.com).
2. Wederpartij: directe eindklanten van Boltrics. Indien u een overeenkomst heeft met een Boltrics Partner (met betrekking tot de implementatie dan wel ter beschikking stelling van 3PL Dymamics), dan levert de Partner de supportdiensten voor 3PL Dynamics. Op de supportdiensten van de Partner is de SLA van de Partner en niet deze set voorwaarden van toepassing. Partners zijn dan wel worden gehouden om 24/7 support te leveren tegen vergelijkbare service levels en responsetijden. Partners van Boltrics ontvangen onder voorwaarden supportondersteuning van Boltrics wanneer dat nodig is. Indien de overeenkomst is gesloten met een Partner zal Boltrics namens dan wel via Partner derdelijns ondersteuning bieden zoals omschreven in de door de Partner met de klant gesloten overeenkomst voor de levering van diensten dan wel Boltrics klantenovereenkomst.
3. Deze voorwaarden zijn aanvullend op de door Boltrics met u als directe eindklant van Boltrics gesloten overeenkomst van toepassing met betrekking tot de supportdiensten van Boltrics. Doel van deze voorwaarden is om ervoor te zorgen dat de juiste elementen en verbintenissen aanwezig zijn om consistente IT-serviceondersteuning en -levering met betrekking tot supportverzoeken voor 3PL Dynamics te kunnen bieden.
4. Boltrics werkt continue aan verbetering van support. De support methodiek van Boltrics kan onder meer door nieuwe technieken of procedures wijzigen. Boltrics is ook gerechtigd om deze voorwaarden van tijd tot tijd te wijzigen. Nieuwe procedures en/of voorwaarden worden op elektronische wijze bekendgemaakt dan wel gepubliceerd op de website van Boltrics.
5. Op deze voorwaarden is het Nederlands recht van toepassing. Alle in dit document genoemde tijden zijn gebaseerd op de Centrale Europese Tijd (CET) en verwijzen naar de tijdzone die geldt in Nederland. Daarnaast verwijst nationale feestdagen of nationaal erkende feestdagen naar de feestdagen die erkend worden in Nederland. Onder werkdagen in dit document wordt verstaan: de werkdagen in Nederland zijnde van maandag tot en met vrijdag, van 8.30u tot 17.00u, met uitzondering van erkende nationale feestdagen in Nederland.



MGT voor Support requests

1. Met de MGT Connector maakt u direct vanuit uw eigen omgeving uw supporttickets aan. Dit doet u via 'Boltrics-requestoverzicht' in 3PL Dynamics.
2. Supporttickets komen terecht bij Boltrics' supportafdeling. Deze voldoen aan de vuistregel: 'alles wat gisteren nog werkte en vandaag (ineens) niet meer'. Andere vragen, proceswijzigingen of het inrichten van nieuwe modules vallen onder de categorie 'Change'.
3. Om tickets via MGT aan te maken en in te zien, moet u als kerngebruiker bekend zijn bij Boltrics. Daarbij moet u als Named User geregistreerd staan in uw omgeving en mag er géén shared mailbox als contactgegevens zijn opgegeven.
4. Wanneer u uw 3PL Dynamics niet kunt benaderen, bijvoorbeeld als gevolg van een storing, kunt u dit niet melden via Boltrics-requestoverzicht. Bij een storing kunt u Support telefonisch bereiken zoals hieronder nader is bepaald.

De kerngebruiker is bevoegd om namens klant door middel van het aanmaken van een ticket te verzoeken om support-, change- dan wel de andere categorieën diensten die via Boltrics-requestoverzicht' kunnen worden aangevraagd. De kerngebruiker is bevoegd om de klant te vertegenwoordigen in alle aangelegenheden die verband houden met het via de ticket gedane aanvraag, inclusief maar niet beperkt tot de communicatie met Boltrics en het nemen van beslissingen. Alle handelingen, verklaringen en besluiten die door de kerngebruiker worden verricht in het kader van de ingediende ticket, waaronder het indienen van de ticket zelf, worden geacht te zijn gedaan met volledige bevoegdheid van de klant. De klant aanvaardt de gevolgen van alle handelingen en besluiten van de kerngebruiker als zijnde de handelingen en besluiten van de klant zelf.

24/7 Support en Service Levels

1. Boltrics biedt 24/7 support voor 3PL Dynamics onder de service levels en voorwaarden zoals hieronder uiteengezet.

Incidenten melden bij Boltrics supportafdeling

2. Onze supportafdeling helpt u graag verder met software 'die gisteren nog wel werkte, maar vandaag niet meer'. Loopt u tegen zo'n incident aan, dan kunt u het incident melden bij Boltrics supportafdeling.

MGT

3. Een support melding dient altijd door middel van het aanmaken van een ticket via 'Boltrics-requestoverzicht' te worden ingediend. Via het requestoverzicht kunnen support tickets 24/7 worden ingediend.

Telefonische ondersteuning

4. Daarnaast is Boltrics' supportafdeling ook telefonisch te bereiken: **+31 (0)318 742 550**, op werkdagen tussen 08.30 en 17.00 uur (CET).

Ondersteuningsvormen

5. In de meeste landen/regio's wordt standaard support voor 3PL Dynamics in principe op werkdagen in het Nederlands of Engels aangeboden van 8.30 tot 17.00 uur (CET) of lokale tijdzone klant indien en voor zover Boltrics haar diensten heeft uitbesteed aan een lokale partner in het land dan wel de regio van de klant.
6. Wenst u uitgebreidere ondersteuning? Dan biedt Boltrics - naast de standaard support ondersteuning - de mogelijkheid tot separate ondersteuning bij escalatie buiten de standaard kantooruren.
7. U bent (vooraf) schriftelijk met Boltrics een van de volgende gewenste ondersteuningsaanbiedingen overeengekomen. Escalatie Support (betreffende escalatie support buiten kantooruren) wordt alleen verleend nadat u zich hiervoor bij Boltrics hebt

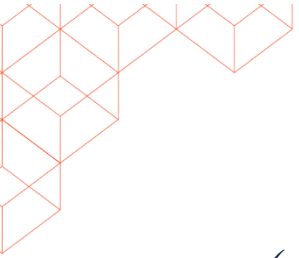
geabonneerd. U kunt zich (later ook) altijd abonneren op Escalatie Support, door een schriftelijke aanvraag daartoe te doen.

1. Standaard Support

- ✓ Support voor 3PL Dynamics.
- ✓ Mogelijkheid 24/7 indienen van support requests via requestoverzicht.
- ✓ Support telefonisch beschikbaar op werkdagen van ma t/m vrij van 8.30 tot 17.00 (CET).
- ✓ Eerst responstijd* binnen 1 à 2 werkdagen.
- ✓ Bij een business stand still, de primaire processen kunnen niet meer uitgevoerd worden en de operatie ligt in zijn geheel stil, binnen 1 werkdag op werkdagen. => dit kunnen we alleen waarmaken als u 1) eerst een melding indient via request en 2) vervolgens direct telefonisch contact zoekt. In dat geval kunnen we binnen 1 uur response geven. Anders gaat dat niet altijd lukken.

2. Escalatie Support

- ✓ Support voor 3PL Dynamics.
- ✓ Escalatie ondersteuning wordt alleen verleend bij situaties waarbij sprake is van een business stand still. Dit wil zeggen dat de primaire processen niet meer uitgevoerd kunnen worden en de operatie in zijn geheel stilligt.
- ✓ Mogelijkheid 24/7 indienen van support requests via requestoverzicht.
- ✓ Eerste responstijd* binnen 1 uur op dagen tussen 6.00 tot 22.00 (CET). => dit kunnen we alleen waarmaken als u 1) eerst een melding indient via request en 2) vervolgens direct telefonisch contact zoekt. In dat geval kunnen we binnen 1 uur response geven. Anders gaat dat niet altijd lukken. Tijd gaat pas lopen vanaf telefoontje. Dus altijd eerst request aanmaken, daarna bellen bij stand still.
- ✓ Support telefonisch beschikbaar van 6.00 tot 22.00 (CET).
- ✓ Escalatie ondersteuning op zondagen en nationaal erkende feestdagen is enkel via de daarvoor afwijkende ter beschikking gestelde escalatienummer (B) te bereiken.
- ✓ Binnen de klant organisatie zijn een tweetal personen geautoriseerd om bij



- escalaties het Boltrics escalatienummer te bellen.
- ✓ Voor incidenten die niet leiden tot een business stand still dienen de interne medewerkers van de klant als 1e lijn support. De klant zorgt dat deze medewerkers dusdanig opgeleid zijn om deze 1e lijn support te kunnen bieden.
 - Extra kosten: Voor 16 uren escalatie support wordt maandelijks €665,- in rekening gebracht. Facturering van deze dienst wordt toegevoegd aan de maandelijkse factuur die u ontvangt voor het gebruik van de software.
 - Per aangemelde escalatie wordt een starttarief van € 350 gerekend. Dit geeft tevens dekking voor de kosten van het eerste uur dienstverlening. Indien de omvang van de activiteiten meer dan 1 uur is, dan geldt het uurtarief € 250 per uur. De uren worden op basis van nacalculatie in rekening gebracht.
 - Het is bij klant bekend dat, zodra het escalatienummer wordt gebeld, Boltrics de hierboven vermelden kosten in rekening zal brengen.
- 3. 24 uren Escalatie Support**
- ✓ Support voor 3PL Dynamics.
 - ✓ Escalatie ondersteuning wordt alleen verleend bij situaties waarbij sprake is van een business stand still. Dit wil zeggen dat de primaire processen niet meer uitgevoerd kunnen worden en de operatie in zijn geheel stilligt.
 - ✓ Mogelijkheid 24/7 indienen van support requests via requestoverzicht.
 - ✓ Eerste responstijd* binnen 1 uur.
=> dit kunnen we alleen waarmaken als u
1) eerst een melding indient via request
en 2) vervolgens direct telefonisch

- contact zoekt. In dat geval kunnen we binnen 1 uur response geven. Anders gaat dat niet altijd lukken. Tijd gaat pas lopen vanaf telefoontje. Dus altijd eerst request aanmaken, daarna bellen bij stand still.
- ✓ Support telefonisch 24/7 beschikbaar.
 - ✓ Escalatie ondersteuning op zondagen en nationaal erkende feestdagen is enkel via de daarvoor afwijkende ter beschikking gestelde escalatienummer (B) te bereiken.
 - ✓ Binnen de klant organisatie zijn een tweetal personen geautoriseerd om bij escalaties het Boltrics escalatienummer te bellen.
 - ✓ Voor incidenten die niet leiden tot een business stand still dienen de interne medewerkers van de klant als 1e lijn support. De klant zorgt dat deze medewerkers dusdanig opgeleid zijn om deze 1e lijn support te kunnen bieden.
 - Extra kosten: Voor 24 uren escalatie support wordt maandelijks €1.000,- in rekening gebracht. Facturering van deze dienst wordt toegevoegd aan de maandelijkse factuur de u ontvangt voor het gebruik van de software.
 - Per aangemelde escalatie wordt een starttarief van € 350 gerekend. Dit geeft tevens dekking voor de kosten van het eerste uur dienstverlening. Indien de omvang van de activiteiten meer dan 1 uur is, dan geldt het uurtarief € 250 per uur. De uren worden op basis van nacalculatie in rekening gebracht.
 - Het is bij klant bekend dat, zodra het escalatienummer wordt gebeld, Boltrics de hierboven vermelden kosten in rekening zal brengen.

*Eerste responsetijd:

8. Eerste responsetijd is de periode vanaf het moment dat u uw ondersteuningsverzoek telefonisch indient tot het moment dat de Boltrics Support medewerker contact met u opneemt en aan uw ondersteuningsverzoek begint te werken. De responsetijd varieert met

zowel het supportplan/de ondersteuningsvorm als de business impact van het verzoek of categorie van uw melding. De responsetijden voor voornoemde ondersteuningsvormen vindt u (ook) hieronder.

Urgentie*	Situatie klant	Eerste responsetijd
Niveau A/10-Down: Down melding	Er is sprake van een business stand still, uw primaire bedrijfsprocessen kunnen niet meer uitgevoerd worden en de operatie ligt in zijn geheel stil.	Standaard support: <1 kantoor uur op een werkdag tussen 9.30 en 17:00 uur na ontvangst melding 16uurs Escalatie Support: <1 uur tussen 6 uur 's ochtends en 10 uur 's avonds (CET) 24uurs Escalatie Support: <1 uur
<p>Als u 10-Down melding selecteert, bevestigt u dat het probleem een kritieke bedrijfsimpact heeft en dat de activiteiten stilliggen.</p> <p>Het probleem vereist een onmiddellijke reactie.</p> <p>Een Down melding moet via 'Boltrics-requestoverzicht' worden ingediend en moet direct na de melding via 'Boltrics-requestoverzicht' ook telefonisch worden gemeld aan Boltrics supportafdeling. Bij (24uurs) Escalatie Support wordt de telefonische melding gedaan via het escalatienummer.</p> <p>U verplicht zich bij de keuze voor 24 uurs Escalatie Support tot continue 24/7 operatie, elke dag met het Boltrics team tot:</p> <ul style="list-style-type: none"> - het probleem is opgelost, of - er een alternatieve oplossing is gevonden, die een verlaging van de prioriteit mogelijk maakt, anders kan Boltrics naar eigen goeddunken de ernst verlagen naar niveau B. <p>U verplicht zich bij de keuze voor Escalatie Support tot continue operatie van 6.00 tot 22.00uur (CET), elke dag met het Boltrics team tot:</p> <ul style="list-style-type: none"> - het probleem is opgelost, of - er een alternatieve oplossing is gevonden, die een verlaging van de prioriteit mogelijk maakt, anders kan Boltrics naar eigen goeddunken de ernst verlagen naar niveau B. <p>Boltrics ondersteunt u tussen 06.00 en 22.00 uur (CET) om het probleem te verhelpen.</p> <p>U verplicht zich bij de keuze voor Standaard Support tot continue operatie op werkdagen van 8.30 tot 17.00 uur (CET), elke werkdag met het Boltrics team tot:</p> <ul style="list-style-type: none"> - het probleem is opgelost, of - er een alternatieve oplossing is gevonden, die een verlaging van de prioriteit mogelijk maakt, anders kan Boltrics naar eigen goeddunken de ernst verlagen naar niveau B. <p>Als sprake is van Standaard Support bij het indienen van een Down melding, dan neemt Boltrics alleen op werkdagen tijdens kantooruren contact met u op.</p> <p>U zorgt er voor dat Boltrics over uw juiste (contact)gegevens beschikt. U bent bereid en beschikbaar om cruciale informatie voor Boltrics te verstrekken binnen 60 minuten na ontvangst van een verzoek om informatie van Boltrics (al dan niet via 'Boltrics requestoverzicht') om een probleem op te lossen.</p> <p>Als u niet binnen 5 werkdagen na een response van Boltrics reageert of de juiste informatie dan wel de informatie verzocht door Boltrics, al dan niet via 'Boltrics requestoverzicht', verstrekt, wordt de melding gesloten.</p> <p>Klanten kunnen het ticket binnen 30 dagen na sluiting heropenen door een nieuwe interactie toe te voegen. Na 30 dagen wordt het ticket geplaatst en kan het niet meer worden heropend.</p>		

Urgentie*	Situatie klant	Eerste responsetijd
Niveau B	Het bedrijf van de klant: 1) heeft ernstig tot matig verlies of degradatie van diensten, maar het werk kan redelijkerwijs (op een verminderde manier) worden voortgezet; 2) functioneert met kleine belemmeringen van diensten; dan wel alle andere gevallen waarbij geen sprake is van een stand still (Down melding).	Ad 1) < 1 werkdag Ad 2) en 3) < 1 a 2 werkdagen
<p>Als geen sprake is van een Down melding, is er sprake van een Niveau B melding.</p> <p>Ad 1) Voor dringende ondersteuning, er is sprake van een probleem dat een ernstig tot matig impact heeft, maar het werk kan redelijkerwijs (op een verminderde manier) worden voortgezet, moet de klant direct na het indienen van het verzoek via 'Boltrics-requestoverzicht' de supportafdeling bellen. Tijdens dit gesprek moet de klant de impact van het probleem uitleggen, waarna het ticket de juiste prioriteit krijgt.</p> <p>U verplicht zich bij de keuze voor 24 uren Escalatie Support op verzoek van Boltrics tot continue 24/7 operatie, elke dag met het Boltrics team tot:</p> <ul style="list-style-type: none"> - het probleem is opgelost, of - een alternatieve oplossing is gevonden, waardoor een lagere prioriteit mogelijk is, of - met de klant een plan en tijdschema is overeengekomen voor het oplossen van het probleem, anders kan Boltrics naar eigen goeddunken de ernst en prioriteit van de melding verlagen. <p>U verplicht zich bij de keuze voor Escalatie Support op verzoek van Boltrics tot continue operatie van 6.00 tot 22.00uur (CET), elke dag met het Boltrics team tot:</p> <ul style="list-style-type: none"> - het probleem is opgelost, of - een alternatieve oplossing is gevonden, waardoor een lagere prioriteit mogelijk is, of - met de klant een plan en tijdschema is overeengekomen voor het oplossen van het probleem, anders kan Boltrics naar eigen goeddunken de ernst en prioriteit van de melding verlagen. <p>Als er sprake is van Standaard Support bij het indienen van een dringende melding, dan neemt Boltrics in afwijking van het voorgaande alleen op werkdagen en tijdens kantooruren contact met u op.</p> <p>Ad 2) en Ad 3) Bij alle overige (niet dringende) incidenten neemt Boltrics alleen op werkdagen en tijdens kantooruren (van 08.30 tot 17.00 uur (CET)) contact met u op en blijft ondersteuning bieden totdat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - het probleem is opgelost, of - een alternatieve oplossing is gevonden, <p>of</p> <ul style="list-style-type: none"> - met de klant een plan en tijdschema is overeengekomen voor het oplossen van het probleem. <p>U zorgt er voor dat Boltrics over uw juiste (contact)gegevens beschikt. U bent bereid en beschikbaar om cruciale informatie voor Boltrics te verstrekken binnen een redelijk termijn na ontvangst van een verzoek om informatie van Boltrics (al dan niet via 'Boltrics requestoverzicht') om een probleem op te lossen.</p> <p>Als u niet binnen 5 werkdagen na een response van Boltrics reageert of de juiste informatie dan wel de informatie verzocht door Boltrics, al dan niet via 'Boltrics requestoverzicht', verstrekt, wordt de melding gesloten.</p> <p>Klanten kunnen het ticket binnen 30 dagen na sluiting heropenen door een nieuwe interactie toe te voegen. Na 30 dagen wordt het ticket geplaatst en kan het niet meer worden heropend.</p>		

Bepalen urgentielevel/categorie melding

9. *Klant geeft zelf het urgentielevel van de melding aan bij het indienen van een support melding door het selecteren van de (sub)categorie voor de melding. Boltrics zal de opgegeven informatie bij de eerste melding analyseren en, indien nodig, om nadere informatie verzoeken (per email) om de scenario helder te hebben. Boltrics doet eventueel een correctie van urgentie dan wel gekozen classificatie op basis van de door klant ingegeven dan wel verstrekte informatie bij de support melding. Boltrics kan ook de classificatie aanpassen dan wel het urgentielevel naar beneden bijstellen als de klant niet in staat is om voldoende middelen of antwoorden te geven om Boltrics in staat te stellen om door te gaan met het oplossen van problemen.

Meldingsproces

10. In eerste instantie moeten alle problemen worden gemeld via het 'Boltrics-requestoverzicht'. Zorg bij [supportmeldingen](#) voor een duidelijke probleemomschrijving en lever een duidelijk scenario aan. Problemen met urgentie A moeten ook direct worden doorgebeld naar ons escalatie team. Niveau B incidenten die dringend zijn dienen na het indienen van het verzoek via 'Boltrics-requestoverzicht' ook direct telefonisch te worden gemeld bij Boltrics supportafdeling, zie Telefonische ondersteuning. Voor meer informatie over het [aanmaken](#) van tickets wordt verwezen naar [de Handleiding voor change en support](#).

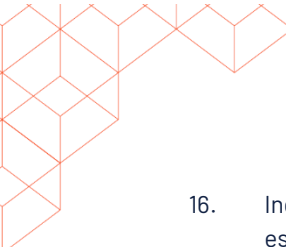
Medewerking en Toegang

11. Boltrics kan enkel de supportdiensten en de in dit document genoemde service levels bieden, onder de volgende voorwaarden:
- a. Open Toegang: De Klant dient de Boltrics medewerkers onbeperkte toegang te verlenen tot de benodigde systemen, applicaties, omgevingen en resources die verband houden met 3PL Dynamics. Dit omvat, maar is niet beperkt tot toegang tot systemen dan wel omgevingen van Microsoft, GDAP-toegang, ondersteunend personeel, gegevens, documentatie en tools die noodzakelijk zijn voor het effectief oplossen van problemen.

- b. GDAP-toegang: Klant verleent gedetailleerde beheerdersmachtigingen aan Boltrics voor het beheren van de service van de klant. Klant biedt de Boltrics medewerkers via minimaal de volgende specifieke Entra rollen toegang tot de relevante systemen:
- Dynamics 365 administrator (nodig voor in te loggen in Business Central)
 - Service support administrator (om namens de klant support tickets te kunnen aanmaken bij Microsoft)
- c. Klant stemt ermee in om Boltrics onbeperkte toegang tot GDAP te verlenen zonder beperkingen die de toegang kunnen beïnvloeden op basis van apparaatbeheer of andere criteria. Dit omvat maar is niet beperkt tot gebruik van Conditional Access. De Klant zal geen beperkingen opleggen die toegang van Boltrics beperken tot uitsluitend apparaten die onder het beheer van klant vallen.
- d. Klant zorgt dat de toegang tot GDAP in het kader van en voor de uitvoering van deze overeenkomst in overeenstemming is met alle relevante wet- en regelgeving. Beide partijen zullen beveiligingsmaatregelen handhaven om gegevensintegriteit en bescherming te waarborgen.
12. De Klant is verantwoordelijk voor het waarborgen dat de toegang wordt verleend zoals hierboven beschreven en dat alle noodzakelijke informatie tijdig wordt verstrekt om de effectiviteit van de support te waarborgen.

Escalatieproces

13. Een escalatie melding via MGT genereert automatisch een email naar het escalatiesupportteam binnen Boltrics.
14. Een daartoe geautoriseerde klantmedewerker deelt het duidelijk omschreven probleem via onze [support portal](#).
15. Dezelfde medewerker belt met escalatienummer A van maandag t/m zaterdag en B op zondag en nationale feestdagen, bij standaard support enkel escalatienummer A gedurende werkdagen en kantooruren. Dit nummer staat doorgeschakeld naar de Boltrics medewerker met stand-by dienst. Deze medewerker zal zich op basis van de support melding inspannen het probleem op te lossen. Let op: dit is een belactie waarbij het systeem net zo lang belt totdat u een van onze medewerkers aan de lijn krijgt.

- 
16. Indien nodig kan de Boltrics medewerker intern escaleren indien aanvullende kennis of vaardigheden nodig zijn.

Oneigenlijk gebruik

17. Bij het oneigenlijk gebruiken van Boltrics' escalatiesupportdienstverlening behoudt Boltrics zich het recht voor om de(ze) overeenkomst betreffende escalatiesupport eenzijdig op te zeggen. Oneigenlijk gebruik houdt in dat niet aan de uitgangspunten, zoals in dit document vermeld, wordt voldaan.

Microsoft Advanced Support

18. Als Boltrics klant kunt u profiteren van indirecte ondersteuning van Microsoft via onze investering in Advanced Support for Partners (ASfP) van Microsoft, wanneer dat nodig is. Met ASfP kunt u erop vertrouwen dat wij, indien nodig, ten behoeve van u, in principe direct toegang (kunnen) hebben tot de technische