

E-MDM Voorwaarden V1.1 van Prometheus Informatics B.V.

Artikel 1 Toepasselijkheid E-MDM voorwaarden

- 1.1 Deze E-MDM voorwaarden maken onderdeel uit van de Algemene voorwaarden van Prometheus Informatics B.V. en Prometheus Services B.V. en zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij Prometheus Informatics B.V., hierna te noemen "MDM-dienstverlener", (tevens) MDM-diensten levert aan Klant.
- 1.2 Afwijkingen van en aanvullingen op deze E-MDM voorwaarden zijn slechts geldig indien deze schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.
- 1.3 De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van Klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

Artikel 1 Definities

In de Overeenkomst worden een aantal begrippen gehanteerd, in enkelvoud of meervoud, die aanvangen met een hoofdletter en die de betekenis hebben zoals in dit artikel schuingedrukt gedefinieerd zijn.

- 1.1 **MDM-dienst:** dienst bestaande uit het beheren van mobiele devices.
- 1.2 **Bijlage:** bijlage bij Overeenkomst welke integraal deel uitmaakt van de Overeenkomst.
- 1.3 **Device:** De mobiele hardware welke beheert wordt door deze E-MDM dienst
- 1.4 **Documentatie:** de door MDM-dienstverlener aan Klant ter beschikking te stellen gebruikershandleidingen met betrekking tot de MDM-dienst en/of Functionaliteit.
- 1.5 **Fleetmanager:** De E-MDM Fleetmanager ook wel Applicatie manager boardcomputers genoemd is het aanspreek punt bij de klant betreffende de E-MDM dienst. Deze persoon keurt nieuwe releases en update's goed, is tussen persoon tussen MDM-dienstverlener en zijn E-MDM Superuser.
- 1.6 **Gebrek:** het niet, dan wel niet volledig, voldoen van devices aan de overeengekomen specificaties.
- 1.7 **Gebruiker:** een aan Klant toe te rekenen persoon die van de devices gebruik maakt.
- 1.8 **Klant:** de afnemer van de MDM-diensten van MDM_dienstverlener
- 1.9 **Mobile:** een aan Klant toe te rekenen mobiele device die van de Functionaliteit gebruik maakt.
- 1.10 **Maintenance Window:** het tijdvak waarin de MDM-dienst niet beschikbaar hoeft te zijn en dat gereserveerd is voor onderhoud.
- 1.11 **Opleiding:** dienst, bestaande uit het verzorgen van een vorm van kennisoverdracht waarvan het

doel is om Gebruikers bekend te maken met de door MDM-dienstverlener te leveren dienst en het trainen in het gebruik ervan, zodat zij daarmee ten behoeve van hun specifieke werkzaamheden op een adequate wijze kunnen werken.

- 1.12 **Overeenkomst:** de tussen Partijen gesloten overeenkomst waarvan deze E-MDM voorwaarden een onderdeel van uitmaken.
- 1.13 **Referentie-systeem:** In geval de klant gebruik maakt van de E-MDM-II dienst met hardware van derden partijen dan zal een zogenaamd referentie-systeem gebruikt worden om een gebreken te reproduceren. Hiermee kan aangetoond worden of het gebrek aan het specifieke (merk/type) device ligt of dat het door de applicatiesoftware wordt veroorzaakt.
- 1.14 **Service Window:** het tijdvak, vallende buiten het Maintenance Window, waarin de MDM-dienst beschikbaar dient te zijn.
- 1.15 **Superuser:** De E-MDM superuser is een klantgebruiker welke de mogelijkheid krijgt om een Gebrek te melden, deze is voor het afhandelen van zijn melding de contactpersoon.
- 1.16 **Support:** het tijdens kantooruren (ma-vr 08:30 t/m 17:15) van MDM-dienstverlener, telefonisch en/of per e-mail en/of door middel van een website of helpdesk, verstrekken van informatie en adviezen over het gebruik van devices en het tijdens Supporturen verlenen van hulp bij het opsporen van oorzaken, daar onder mede begrepen Gebreken, die het ongehinderd gebruik van devices en/of MDM-dienst belemmeren en het oplossen van deze problemen.
- 1.17 **Werk/supportdagen:** maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van nationaal erkende feestdagen voor Nederland.
Zijnde: 27 april - Koningsdag, 5 mei - Bevrijdingsdag, 1 januari - Nieuwjaarsdag, Variabel - Goede Vrijdag, Variabel - Eerste en tweede Paasdag, Variabel - Hemelvaartsdag, Variabel - Eerste en tweede Pinksterdag , 25 en 26 december - Eerste en tweede Kerstdag
- 1.18 **Supporturen:** maandag tot en met vrijdag van 08.30 uur tot en met 17.15 uur. Met uitzondering van de onder 1.17 genoemde nationaal erkende feestdagen.
- 1.19 **Referentie-systeem:** In geval de klant gebruik maakt van de E-MDM-II dienst met hardware van derden partijen dan zal een zogenaamd referentie-systeem gebruikt worden om een gebreken te reproduceren. Hiermee kan aangetoond worden of het gebrek aan het specifieke (merk/type) device ligt of dat het door de applicatiesoftware wordt veroorzaakt.

Artikel 2 Samenwerking

- 2.1 Indien MDM-dienstverlener signaleert dat Klant zich niet voldoende inzet, zal zij deze Klant hierover schriftelijk informeren. En vice versa.
- 2.2 In geval Klant nalatig is in het verschaffen van informatie welke noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst, met inbegrip van die informatie waarvan Klant kan vermoeden dat deze noodzakelijk is voor de uitvoering, is MDM-dienstverlener voor de duur van deze nalatigheid niet gehouden meer te presteren dan naar beste kunnen.

- 2.3 Klant verplicht zich bij de uitvoering van de Overeenkomst de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht te nemen.

Artikel 3 Verplichtingen Klant

- 3.1 Het is Klant niet toegestaan zodanig gebruik te maken van de MDM-dienst dat daardoor schade kan ontstaan aan de MDM-dienst, aan MDM-dienstverlener en/of aan derden, of waardoor een verstoring in de Beschikbaarheid ontstaat.
- 3.2 MDM-dienstverlener biedt haar MDM-dienst aan op basis van "fair use", dat wil zeggen dat zij in beginsel geen beperkingen oplegt aan de door Klant veroorzaakte systeem- en netwerkbelasting. MDM-dienstverlener behoudt zich nochtans het recht voor om bij excessief gebruik, zijnde gebruik dat significant hoger ligt dan dat van de gemiddelde klant van MDM-dienstverlener, maatregelen te treffen.
- 3.3 Klant dient, onverwijld na eerste kennisgeving door MDM-dienstverlener van excessieve systeem- en/of netwerkbelasting, maatregelen te treffen om hieraan een einde te maken. MDM-dienstverlener is gerechtigd de MDM-dienst en/of iedere andere op grond van de Overeenkomst uit te voeren verplichting op te schorten bij een voortdurend excessieve systeem- en/of netwerkbelasting.
- 3.4 In het geval er sprake is van een structureel excessieve systeem- en/of netwerkbelasting, zullen Opdrachtgever en opdrachtnemer in overleg treden over de kosten hiervan.
- 3.5 Klant zal zorgdragen voor een zorgvuldige omgang door Gebruikers met door MDM-dienstverlener verstrekte inloggegevens.
- 3.6 Klant vrijwaart MDM-dienstverlener tegen aanspraken van derden op grond van handelingen van Klant die in strijd zijn met de artikelen 3.1 en 3.5.
- 3.7 MDM-dienstverlener is niet aansprakelijk voor de kosten betrekking hebbende op de telecommunicatievoorzieningen, kosten die door het gebruik van de MDM-dienst worden veroorzaakt.

Artikel 4 Intellectuele eigendomsrechten

- 4.1 MDM-dienstverlener garandeert dat zij over alle benodigde rechten voor het verlenen van MDM-dienst beschikt, waaronder alle rechten met betrekking tot de onderliggende computerprogrammatuur.
- 4.2 De intellectuele eigendomsrechten, waaronder mede begrepen databankrechten en/of auteursrechten, blijven volledig bij MDM-dienstverlener dan wel haar toeleveranciers berusten. Behoudens de intellectuele eigendomsrechten op gegevens welke Klant zelf middels het gebruik van de MDM-dienst opbouwt, de intellectuele eigendomsrechten inzake deze gegevens blijven bij Klant berusten.

Artikel 5 MDM-dienst

- 5.1 MDM-dienstverlener streeft naar een zo hoog mogelijke Beschikbaarheid van de te onderhouden devices per jaar.
- 5.2 MDM-dienstverlener streeft naar een zo hoog mogelijke Performance van de Devices.
- 5.3 MDM-dienstverlener zal er naar streven dat aan alle uit te voeren activiteiten met betrekking tot een door Klant gedaan beroep op hardware Support, daar onder mede begrepen behandelen van vragen van Gebruikers en het oplossen van Gebreken, zonder onnodige vertraging zullen worden begonnen en zo mogelijk voltooid, in overeenstemming met hetgeen is opgenomen in Bijlage 1 bij MDM-dienstverlener afhandeling foutmeldingen/storingen.
- 5.4 Het in behandeling nemen van een Gebrek gebeurt alleen indien en voor zover dit Gebrek aantoonbaar dan wel reproduceerbaar is. Indien en voor zover de tijd die het oplossen van een Gebrek in beslag neemt, of wordt vermoed in beslag zal nemen, van dusdanige duur is, dat vermoed wordt dat de Beschikbaarheid van de Devices zal worden aangetast, zal MDM-dienstverlener trachten te voorzien in een tijdelijke, toereikende oplossing.
- 5.5 Gebreken in Beschikbaarheid welke zijn veroorzaakt door:
- a. onoordeelkundig gebruik door Gebruiker;
 - b. applicatie welke niet ontwikkeld zijn door Prometheus Informatics B.V.;
- vallen nimmer binnen de reikwijdte van de Overeenkomst. Alleen op grond van een schriftelijke opdrachtbevestiging van Klant zal MDM-dienstverlener zo mogelijk bedoelde Gebreken herstellen, zulks tegen haar alsdan gelden tarieven.
- 5.6 MDM-dienstverlener kan, in het geval dat Gebruikers niet over adequate kennis van de gebruikte Device beschikken, van Klant eisen dat deze opleidingen van MDM-dienstverlener betreft teneinde de kennis van de Gebruikers op een dusdanig niveau te brengen dat zij niet langer een onevenredig beroep op Support doen, dan wel Gebruikers anderszins benodigde kennis zullen opdoen. MDM-dienstverlener zal de redelijkheid van deze eis gronden op basis van haar (Support)historie. Indien Klant hieraan geen gehoor geeft heeft MDM-dienstverlener het recht haar verplichtingen in het kader van Support op te schorten totdat de kennis van Gebruikers op voldoende niveau is gebracht, zonder dat Klant recht heeft op restitutie van reeds betaalde gelden of enige schadevergoeding.
- 5.7 MDM-dienstverlener bepaalt zelfstandig en zonder raadpleging van Klant het versiebeleid en zorgt ervoor dat telkens indien en voor zover dat mogelijk is de meest recente Functionaliteit beschikbaar is voor Klant zolang de Devices dit toestaan.
- 5.8 MDM-dienstverlener zal voorafgaand aan de implementatie van updates en/of andere wijzigingen van de Devices in overleg treden met Klant, indien deze naar verwachting een verlies van de prestatievermogens van de MDM-dienst en/of verlies van Functionaliteit en/of een verminderde Beschikbaarheid met zich mee zullen brengen.
- 5.9 Het bepaalde van artikel 5.8 is niet van toepassing in het geval de betreffende updates om beveiligingsredenen toegepast dienen te worden.

Artikel 6 Opleidingen

- 6.1 MDM-dienstverlener kan aan Gebruikers en/of ander personeel van Klant adequate Opleidingen verzorgen ten behoeve van het gebruik van de Devices en van de E-MDM tools welke voor

beschikbaar worden gesteld.

- 6.2 MDM-dienstverlener staat ervoor in dat de docenten voldoende kennis van het onderwerp hebben en voldoende didactische vaardigheden hebben om de Opleiding naar behoren te kunnen geven.
- 6.3 MDM-dienstverlener verstrekt aan iedere cursist adequaat cursusmateriaal voor eigen gebruik. Het auteursrecht op het cursusmateriaal berust bij MDM-dienstverlener. Het is Klant niet toegestaan het cursusmateriaal te verveelvoudigen en/of openbaar te maken tenzij dit voor eigen gebruik is.
- 6.4 Annulering en/of verplaatsing van de Opleiding(en) door Klant kan slechts 5 Werkdagen voor de geplande datum van Opleiding. Het annuleren van de Opleiding(en) na deze periode brengt met zich mee dat de overeengekomen kosten voor deze Opleiding(en) door Klant volledig verschuldigd zijn.

Artikel 7 Prijzen, tarieven, facturering en betaling

- 7.1 Prijzen en tarieven staan vermeld in de aanbieding. Alle prijzen en tarieven zijn exclusief omzetbelasting (BTW).
- 7.2 De overeengekomen prijzen en tarieven mogen jaarlijks, per 1 januari door MDM-dienstverlener worden verhoogd met een percentage gelijk aan de index voor zakelijke dienstverlening zoals gepubliceerd door het CBS met als basis 2018 is 100. Gedurende de eerste 3 contractjaren zal geen indexatie worden toegepast.
- 7.3 Prijswijzigingen die het gevolg zijn van substantiële uitbreidingen van de Functionaliteit worden, na voorafgaand schriftelijk akkoord van Klant, direct gefactureerd en zijn terstond verschuldigd.
- 7.4 MDM-dienstverlener zal op de facturen aan Klant datum, periode van de dienstverlening, de omvang hiervan en het totaal verschuldigde bedrag in euro's vermelden.
- 7.5 De vergoeding voor de MDM-dienst wordt per maand vooraf gefactureerd.
- 7.6 Per Device wordt een éénmalig activering-bedrag in rekening gebracht.
- 7.7 Indien Klant zich op inhoudelijke onjuistheid van de fact(u)ur(en) beroept laat dit onverlet diens verplichting om tenminste het onbetwiste deel van de fact(u)ur(en) te betalen.
- 7.8 Indien Klant een betalingsachterstand heeft van meer dan drie (3) maanden en niet betwiste facturen betreft, is MDM-dienstverlener gerechtigd haar dienstverlening op te schorten, mits Klant van dat voornemen schriftelijk in kennis is gesteld en Klant tenminste vijf (5) Werkdagen is gegund alsnog en volledig aan alle betalingsverplichtingen, dus inclusief wettelijk rente, buitengerechtigde en andere kosten, te voldoen.

Artikel 8 Looptijd, beëindiging, verlenging en exit

- 8.1 De Overeenkomst wordt alleen na schriftelijke toestemming van Klant verlengd voor telkenmale een periode van één (1) jaar, indien geen der Opdrachtgever en opdrachtnemer uiterlijk drie (3) maanden voor expiratie van de einddatum de Overeenkomst middels aangetekend schrijven met bericht van ontvangst van de andere Partij heeft opgezegd. MDM-dienstverlener verplicht zich om (negentig) 90 dagen voordien Klant middels officieel schrijven op de hoogte te stellen van de afloop

van deze overeenkomst.

- 8.2 Alle rechten die Klant ingevolge Overeenkomst heeft verkregen met betrekking tot het gebruik van E-MDM vervallen bij beëindiging van Overeenkomst.
- 8.3 Tenzij anders bepaald blijven verplichtingen welke naar hun aard bestemd zijn om ook na beëindiging van de Overeenkomst voort te duren, blijven na beëindiging daarvan bestaan. De beëindiging van de Overeenkomst ontslaat Opdrachtgever en opdrachtnemer uitdrukkelijk niet van het bepaalde met betrekking tot geheimhouding, aansprakelijkheid, intellectuele eigendomsrechten, personeelsovername, toepasselijk recht en forumkeuze.
- 8.4 Alle werkzaamheden die door MDM-dienstverlener in het kader van het voorgaande lid worden verricht worden op basis van nacalculatie tegen de alsdan overeen te komen tarieven in rekening gebracht.

Artikel 9 **Geheimhouding en beveiliging**

- 12.1 Beide Opdrachtgever en opdrachtnemer zullen strikte vertrouwelijkheid in acht nemen over de informatie over elkaars organisatie, de werking van de bestanden, Functionaliteit, de MDM-dienst, etc. Behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere Partij zal een Partij informatie-, gegevensdragers en gegevens welke haar ter beschikking staan, niet aan derden ter beschikking stellen en aan haar personeel slechts bekend maken voor zover dit nodig is voor het verrichten van de overeengekomen prestaties. Opdrachtgever en opdrachtnemer zullen hun personeel verplichten deze geheimhoudingsbepalingen na te leven.
- 12.2 Met betrekking tot gegevens afkomstig van de andere Partij, die in welke vorm of op welke informatiedrager dan ook bij een Partij berusten of aan hem zijn verstrekt, verbindt een Partij zich:
- a. alle redelijke maatregelen in acht te nemen voor een veilige berging of opslag;
 - b. de gegevens niet te gebruiken voor enig ander dan het overeengekomen doel;
 - c. de gegevens niet langer onder haar berusting te houden dan voor het uitvoeren van de overeengekomen verplichtingen redelijkerwijs noodzakelijk is en deze gegevens, inclusief gemaakte kopieën onmiddellijk na volledige nakoming van genoemde verplichtingen weer ter beschikking te stellen van andere Partij, dan wel na verkregen toestemming van andere Partij te vernietigen;
 - d. de overeengekomen verplichtingen uitsluitend te doen uitvoeren door personen waarvan de Partij op wie de verplichting rust in redelijkheid meent dat zij betrouwbaar zijn;
 - e. medewerking te verlenen aan het uitoefenen van toezicht door of namens de andere Partij op bewaring en gebruik van gegevens.
- 12.3 Ieder der Opdrachtgever en opdrachtnemer draagt er zorg voor dat zijn bij de werkzaamheden betrokken werknemers en/of derden contractueel tot geheimhouding met betrekking tot hetgeen in dit artikel is gesteld zullen zijn verplicht.

Artikel 10 **Overdracht van rechten en verplichtingen**

- 13.1 MDM-dienstverlener is bevoegd om bij de uitvoering van de Overeenkomst gebruik te maken van de diensten van derden, hetzij in onder aanneming, hetzij door tijdelijke inhuur van personeel. Deze bevoegdheid van MDM-dienstverlener laat onverlet haar verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid voor de nakoming van de krachtens de Overeenkomst op haar rustende verplichtingen en de

krachtens de belasting en sociale verzekeringswetgeving op haar als werkgever en/of hoofdaannemer rustende verplichtingen.

Artikel 11 Algemene bepalingen

- 15.1 Mondelinge mededelingen, toezeggingen of afspraken verband houdende met de uitvoering van de Overeenkomst hebben geen rechtskracht tenzij deze door de betreffende Partij schriftelijk zijn bevestigd.
- 15.2 In de gevallen waarin de Overeenkomst niet voorziet, dan wel indien wijziging van de Overeenkomst noodzakelijk is, treden opdrachtgever en opdrachtnemer hiertoe in overleg. Wijzigingen en/of aanvullingen zijn slechts geldig voor zover dit schriftelijk is overeengekomen.
- 15.3 Het nalaten door een Partij om binnen een in de Overeenkomst genoemde termijn nakoming van enige bepaling te verlangen, tast het recht om alsnog nakoming te eisen niet aan, tenzij deze Partij uitdrukkelijk en schriftelijk met de niet-nakoming akkoord is gegaan.
- 15.4 Indien in deze voorwaarden is vermeld dat een kennisgeving schriftelijk kan worden gedaan, dan kan deze kennisgeving, tenzij uit de context evident is dat daadwerkelijk schriftelijk is bedoeld, ook digitaal, dat wil zeggen per fax of per e-mail, plaatsvinden. Nochtans draagt de Partij die ervoor kiest een elektronisch medium te gebruiken het bewijsrisico indien een kennisgeving volgens de andere Partij niet of niet goed zou zijn aangekomen.
- 15.5 Indien één van de bepalingen van de Overeenkomst nietig is of wordt vernietigd, zullen de overige bepalingen van de Overeenkomst van kracht blijven en treden Opdrachtgever en opdrachtnemer in overleg om een vervangende bepaling overeen te komen.
- 15.6 Gedurende de looptijd van de Overeenkomst, alsmede 6 maanden na beëindiging van de Overeenkomst zullen Opdrachtgever en opdrachtnemer elkaars personeel niet in dienst nemen.
- 15.7 Indien en voor zover tegenstrijdigheden voorkomen tussen de E-MDM voorwaarden en de bij deze E-MDM voorwaarden behorende Bijlagen, geldt het gestelde in de Overeenkomst.

Bijlage 1: Specificatie dienst E-MDM

E-MDM is staat voor Mobile Device Management speciaal voor Device welke communiceren tegen de E-Cloud diensten van Prometheus Sevices B.V.

De dienst kent 2 vormen, namelijk: E-MDM-I en E-MDM II

- E-MDM I Zijn Devices welke door Prometheus Informatics geaccepteerd en gecertificeerd zijn als enterprice Devices en dusdanig door MDM-dienstverlener worden geprefereerd. Voorbeelden hiervan de TomTom Bridge Terminal en Hub, de Zebra TC55/56 de TonFunk MoMpad series.
- E-MDM II zijn alle overige systemen, een dergelijk systeem wordt eerst door MDM-dienstverlener geaccepteerd via een 3 dagen duren certificatie-test.

De volgende producten en diensten maken deel uit van de E-MDM overeenkomst:

Producten	Opmerking / onderliggende diensten
E-MDM Acces Point	Een Wifi access point specifiek ingericht voor 2 doelen : 1) Uitvoeren grootte updates van boordcomputer van OS en navigatie. Deze zijn dusdanig groot dat het economisch niet haalbaar is om deze draadloos uit te voeren. 2) Uitwijk voorziening indien het GPRS netwerk niet beschikbaar is op 1 of meerdere locaties.
E-MDM software	Deze software wordt naast de applicatie software op de boordcomputer geplaatst op het Device remote te kunnen beheren. Het aantal technische punten waarop beheerd kan worden is sterk afhankelijk van de gekozen hardware, bij E-MDM II kan dit pas bepaald worden na een Certificatie.
E-MDM spare	Dit is een koffer welke na de locatie van het voertuig gestuurd kan worden en welke eenvoudig door de E- koffer MDM Superuser kan worden gewisseld met het defecte device.
E-MDM testomgeving	Tbv de E-MDM Fleetmanager wordt een mobile testomgeving opgezet om de upgrade en patches te accepteren voor productie.
E-MDM meekijk mogelijkheid	Tbv van de E-MDM Fleetmanager bestaat de om mee te kijken met de chauffeur en in sommige gevallen de besturing van de boordcomputer over te nemen voor educatie of andere ondersteuning (Dit is afhankelijk van de mogelijkheden van de Devices)
DAP	Het Dossier Afspraken en Procedures (DAP) beschrijft, op operationeel niveau, de werkafspraken die gemaakt zijn tussen klant en E-MDM dienstverlener en KPN ten behoeve van de serviceverlening zoals overeengekomen in dit document.
Rapportage	In de E-Cloud portal omgeving worden maandelijks de E-MDM rapportage ter beschikking gesteld voor de E-MDM Fleetmanagers. Denk hierbij aan: Tijd to herstel, top 5 categorieën, Per vestiging: tijd tot herstel in uren en aantal incidenten. Per

	autotype: kosten en tijd tot herstel en aantal incidenten en een overzicht van de incidenten.
Diensten	Opmerking / onderliggende diensten
E-MDM incident registratie	Alle incidenten worden in ons helpdesk systeem geregistreerd via een webinterface. Iedere E-MDM Superuser en E-MDM Fleetmanager worden voorzien van een toegangscode in de vorm van een username en wachtwoord. Binnen deze website kunnen ze eenvoudig incidenten inleggen en volgen. Indien statussen van het incident veranderen krijgen ze hiervan een notificatie-email.
E-MDM II device certificatie	<p>Indien de klant een niet door Prometheus standaard ondersteund device wil gaan gebruiken, moet het device gecertificeerd worden. Hierbij worden 3 dagen voor gereserveerd. De volgende werkzaamheden worden uitgevoerd:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Onderzoeken of het OS en de hardware ondersteund door de beoogde applicatie software (E-Mobile, E-Assist en E-MDM) en of de resources dit aankan. 2) Bekeken welke functionaliteit dergelijk device ondersteund vastlegging in de zogenaamde Device matrix. 3) Deploy en update methode bepalen. 4) Na acceptatie kan het device in de E-MDM-II dienst worden opgenomen, het betekend niet dat Prometheus garant staat voor de technische werking van het product, dit blijft bij E-MDM II de verantwoordig van de klant. Het betreffende type Device / Os combinatie wordt opgenomen in de E-MDS (Mobile Design Studio) zodat dialogen gegenereerd kunnen worden. 5) Deze certificatie wordt om het jaar herhaald om de comptabiliteit met de dan nieuwe geldende applicatie versies te verifiëren. <p>Een certificatie geldt per Merk Device, typenummer, serie, Os versie en Firmware versie combinatie. Mocht 1 van deze items binnen deze combinatie wijzigen dan zal een nieuwe certificatie moeten worden opgestart, mocht er in het veld meerdere versie naast elkaar actief moeten blijven wordt per actieve versie een certificatie uitgevoerd.</p>
E-MDM App certificatie	<p>Indien een klant op een E-MDM ondersteund een App van derden wil laten uitvoeren zal deze ook gecertificeerd worden. Voor deze certificering zullen 2 dagen berekend worden per Device (Merk, Type, en OS). De volgende items zullen worden onderzocht.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Kan deze App functioneren op de dan geldende OS versie van de gebruikte applicatie software. 2) Hoe kan de App uitgerold worden op de Devices. Dienen er extra Patch momenten worden gepland? 3) Hoe dient / kan de App geupdated worden door nieuwe versies.

	Deze certificatie wordt om het jaar herhaald om de comptabiliteit met de dan nieuwe geldende Device en overige Apps te verifiëren
E-MDM inregelen	Per klant wordt de E-MDM ingeregeld, dit houdt in dat alle nodig software licentie aangeschaft* en ingericht worden om de E-MDM dienstverlening praktisch te kunnen uitvoeren. Per klant moet dit zowel voor E-MDM-I en E-MDM-II geschieden *indien deze nog niet zijn voorzien zijn op de devices.
Delivery en Staging	Binnen de E-MDM dienst worden de Devices aangeleverd bij Prometheus. Bij E-MDM I door de leverancier, bij E-MDM-II door de klant. Binnen de E-MDM dienst worden de systemen voorzien van de juiste software en geregistreerd in de daar voor bedoelde databases. Klant zorgt zelf voor het registreren van de voertuigen waarin de Devices worden gebruikt in de E-Cloud omgeving, 1 week voor installatie datum (De E-MDM systemen, CMDB en de E-VS systemen worden automatisch gesynchroniseerd). Een deel van de Staging van de software kan geschieden tijdens de installatie van het device in het voertuig.
Leveranciers contracten inregelen	Bij E-MDM-I worden alle onderpinning contracten met de leveranciers door Prometheus ingeregeld. Bij E-MDM-II moet de klant zelf zorgdragen voor deze. Men moet hier denken aan de DOA/RMA (reparatie) procedure en software contracten.
Updates aanleveren van systeemsoftware	Bij E-MDM-II moet de klant de systeemsoftware updates (wel of niet via een onderhoudscontract) bij Prometheus aanleveren indien deze niet via internet op eenvoudige wijze door Prometheus zelf kunnen worden betrokken.
Reparatie afhandeling	Indien een door de klant een gebrek aan een device wordt geconstateerd kan de E-MDM Superuser dit aanmelden via website https://helpdesk.prometheus.nl . Er zal direct een diagnose worden opgestart om samen met de aanmelding te bepalen of het Device ASAP vervangen dient te worden of dat er een Monteur dient te komen, indien het Gebrek voertuig gerelateerd blijkt te zijn.
Aanmelden van hardware problemen bij de leverancier van de Devices.	E-MDM-I wordt deze direct door Prometheus uitgevoerd, zowel logistiek als financieel de kosten worden separaat aan de klant doorbelast. Bij E-MDM-II wordt deze door de klant uitgevoerd. Logistiek wordt de defect hardware doorgestuurd naar de klant. Handlingskosten worden separaat door belast aan de klant. De klant spreekt zelf met de klant de garantie periode en/of hardware onderhoudscontracten af.
Aanmelden software problemen bij leverancier van de Devices.	Bij E-MDM-I wordt deze uitgevoerd door Prometheus. Bij E-MDM-II wordt de reportcase uitgevoerd op een Referentie systeem, hiermee kan aangetoond worden of het gebrek generiek is of merkt//type specifiek. In dien het laatste van kracht is zal de melding via de klant bij de leverancier aangemeld en afgehandeld moeten worden. Prometheus kan hierbij op basis van nacalculatie ingehuurd worden.

Leverancier contact onderhoud	In tegenstelling tot de E-MDM-I zal de klant bij E-MDM-II zichzelf op de hoogte houden van items als Technical news (updates, changes etc), Nieuwe releases etc.
SW en HW monitoring	De Device welke onder de E-MDM dienst beheert worden zullen periodiek gemonitord worden via de E-MDM software. Deze monitoring bevat naast hardware controles (zoals memory gebruikt, temperatuur). Het aantal items waarop gemonitord wordt is dynamisch en afhankelijk van de mogelijkheden van de Devices.
Installatie patches	Binnen de E-MDM dienst is de voorziening getroffen om 2 maal per jaar de Devices te voorzien van nieuwe updates van de software 1 * per jaar een totale update van het OS, Firmware, applicatie software en navigatie kaarten en 6 maanden later nog een extra update van de applicatie software. Deze laatste zal geschieden via het GPRS netwerk. De eerste genoemde update zal geschieden via de E-MDM Acces Point via het Wifi Netwerk. Indien de Devices door de leverancier niet meer ondersteund wordt of wordt voorzien van nieuwe versie, zullen er alleen maar applicatie software updates worden geïnstalleerd zolang de systemen nog ondersteund kunnen worden door de applicatie software. Evt extra update's worden op basis van nacalculatie uitgevoerd. Voordat de patches worden uitgerold over alle devices zal deze worden aangeboden aan de E-MDM Fleetmanager. Deze kan aangeboden patch binnen 1 maand blokkeren om uitgerold te worden.
Inname van de systemen	Indien systemen vervangen worden zullen zij via E-MDM gedeblokkeerd worden, het verwijderen / vernietigen van de Devices zal op nacalculatie geschieden
Inrichting E-MDM omgeving	Volledig installeren van de benodigde hardware en software voor het beschikbaar stellen van de E-MDM totaal omgeving en het opstellen van de DAP
Security & virusscanner	Mbv van de E-MDM software worden systemen welke met een publiek toegankelijk WAN netwerk verbonden zijn voorzien van de benodigde security en virusscanner software. De software heeft invloed op de resource van het systeem, denkend aan dataverbruik over het netwerk en cpu performance.

Service en maintenance window

Prometheus Informatics B.V. service en maintenance window		
Service window tijdens kantoor tijden		Maintenance window
ma-vr: 8:30 - 17:15h		ma-vr: 19:00 - 05:00h za 12:00 - zo 00:00h

E-MDM prioriteit afhandeling foutmeldingen/storingen

Aan iedere melding met betrekking tot een Gebrek wordt dezelfde Prioriteitscode toegekend. De E-MDM dienst wordt gemeld per device en kent geen escalatie in de vorm van showstopper mochten nl aan voertuig getroffen worden door een Gebrek zal dit thuishoren bij de E-Cloud services.

1 Specificaties MDM dienst E-MDM Total

1.1 Dataverbruik

Het data verbruik van de E-MDM dienst komt voor kosten van de klant. Het dataverbruik van deze dienst wordt bepaald door de volgende items:

- 1) Aantal keren en tijdsduur dat met een chauffeur wordt meegekeken,
- 2) Aantal extra updates,
- 3) Afhankelijk van het Device en OS soort (Enterprise of Android consument),
- 4) Afhankelijk van derden Apps.