

## Service Voorwaarden E Cloud V2.0 van Prometheus Services B.V.

---

### Artikel 1 Toepasselijkheid Service Voorwaarden E Cloud

- 1.1. Deze Service Voorwaarden E Cloud, hierna aangeduid als "Service 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 Services B.V., hierna aangeduid als "Leverancier", SAAS-diensten levert aan Klant.

### Artikel 2 Definities

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

- 2.1 **Beschikbaarheid:** het percentage van de tijd van het Service Window waarin Klant gebruik kan maken van de Functionaliteit.
- 2.2 **Bijlage:** bijlage bij Service Voorwaarden welke integraal deel uitmaakt van de Service Voorwaarden.
- 2.3 **Documentatie:** de door Leverancier aan Klant ter beschikking te stellen gebruikershandleidingen met betrekking tot de SAAS-dienst en/of Functionaliteit.
- 2.4 **Functionaliteit:** de gebruiksfuncties en -mogelijkheden van de aan de SAAS-dienst ten grondslag liggende computerprogrammatuur, al dan niet onderverdeeld in deelfunctionaliteit en/of modules, zoals gespecificeerd in **Bijlage 1**.
- 2.5 **Gebrek:** het niet, dan wel niet volledig, voldoen van Functionaliteit aan de overeengekomen specificaties.
- 2.6 **Gebruiker:** een aan Klant toe te rekenen persoon die van de Functionaliteit gebruik maakt.
- 2.7 **Klant:** de afnemer van de SAAS-diensten van Leverancier.
- 2.8 **Mobile:** een aan Klant toe te rekenen mobile device die van de Functionaliteit gebruik maakt.
- 2.9 **Maintenance Window:** het tijdvak waarin de SAAS-dienst niet beschikbaar hoeft te zijn en dat gereserveerd is voor onderhoud (ma-vr 19:00 uur t/m 05:00 en za 12.00 t/m zo 00:00).
- 2.10 **Opleiding:** dienst, bestaande uit het verzorgen van een vorm van kennisoverdracht waarvan het doel is om Gebruikers bekend te maken met de door Leverancier te leveren Functionaliteit en het trainen in het gebruik ervan, zodat zij daarmee ten behoeve van hun specifieke werkzaamheden op een adequate wijze kunnen werken.
- 2.11 **Overeenkomst:** de tussen Leverancier en Klant gesloten overeenkomst waar deze Service Voorwaarden een integraal onderdeel van uitmaken.
- 2.12 **Partij(en):** Leverancier en/of Klant.
- 2.13 **SAAS-dienst:** dienst bestaande uit het ter beschikking stellen van Functionaliteit op afstand via elektronische weg door Leverancier, onder de dienst is mede begrepen Support en Documentatie.
- 2.14 **Service Window:** het tijdvak, vallende buiten het Maintenance Window, waarin de SAAS-dienst beschikbaar dient te zijn.
- 2.15 **Support:** het tijdens kantooruren (ma-vr 08:30 t/m 17:15) van Leverancier, telefonisch en/of per e-mail en/of door middel van een website of helpdesk, verstrekken van informatie en adviezen over het gebruik van Functionaliteit en het tijdens Supporturen verlenen van hulp bij het opsporen van oorzaken, daar onder mede begrepen Gebreken, die het ongehinderd gebruik van Functionaliteit en/of SAAS-dienst belemmeren en het oplossen van deze problemen.

- 2.16 **Supporturen:** het tijdvak waarin Support kan worden verleend (ma-vr 05.00 t/m 19.00 en za 07.00 t/m 12.00 uur, voor zover sprake is van Werk/supportdagen).
- 2.17 **Werk/supportdagen:** maandag tot en met vrijdag en de zaterdagochtend, met uitzondering van nationaal erkende feestdagen voor Nederland. Als nationaal erkende feestdagen hebben te gelden: Koningsdag, Bevrijdingsdag, Nieuwjaarsdag, Goede Vrijdag, Eerste en tweede Paasdag, Hemelvaartsdag, Eerste en tweede Pinksterdag, Eerste en tweede Kerstdag.

### **Artikel 3 Systeem- en netwerkbelasting**

- 3.1 Klant verplicht zich bij gebruik van de SAAS-dienst de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht te nemen. Het is Klant niet toegestaan zodanig gebruik te maken van de SAAS-dienst dat daardoor schade kan ontstaan aan de SAAS-dienst, aan Leverancier en/of aan derden, of waardoor een verstoring in de Beschikbaarheid van de SAAS-dienst kan ontstaan.
- 3.2 Leverancier legt in beginsel geen beperkingen op aan de voor Klant beschikbare systeem- en netwerkcapaciteit. Leverancier behoudt zich nochtans het recht voor om bij een excessieve belasting, zijnde een belasting die significant hoger ligt dan dat van de gemiddelde Klant, maatregelen te treffen.
- 3.3 Indien Leverancier signaleert dat Klant een excessieve belasting veroorzaakt, zal zij Klant hierover schriftelijk informeren.
- 3.4 Klant dient, onverwijld na eerste kennisgeving door Leverancier van excessieve systeem- en/of netwerkbelasting, maatregelen te treffen om hieraan een einde te maken. Leverancier is gerechtigd de SAAS-dienst en/of iedere andere op grond van de Overeenkomst uit te voeren verplichting op te schorten bij voortdurende excessieve systeem- en/of netwerkbelasting.
- 3.5 In het geval er sprake is van een structureel excessieve systeem- en/of netwerkbelasting, zullen Leverancier en Klant in overleg treden over vergoeding van de kosten hiervan.
- 3.6 Klant vrijwaart Leverancier tegen aanspraken van derden op grond van door Klant veroorzaakte systeem- en netwerkbelasting.

### **Artikel 4 Verplichtingen Klant**

- 4.1 Klant zal zorgdragen voor een zorgvuldige omgang door Gebruikers met door Leverancier verstrekte inloggegevens.
- 4.2 Klant zal zich bij de gebruikmaking van de SAAS-dienst bedienen van door Leverancier in **Bijlage 2** gespecificeerde (browser)programmatuur.
- 4.3 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 Leverancier voor de duur van deze nalatigheid niet gehouden meer te presteren dan naar beste kunnen.
- 4.4 Klant is verantwoordelijk voor het tijdig selecteren en verwerven van (een) geschikte telecommunicatievoorziening met de minimumvereisten die genoemd zijn in **Bijlage 2** om daadwerkelijk van de SAAS-dienst gebruik te kunnen maken.

### **Artikel 5 Intellectuele Eigendom**

- 5.1 Leverancier garandeert dat zij over alle benodigde rechten voor het verlenen van SAAS-dienst beschikt, waaronder alle rechten met betrekking tot de onderliggende computerprogrammatuur.
- 5.2 De intellectuele eigendomsrechten, waaronder mede begrepen databankrechten en/of auteursrechten, blijven volledig bij Leverancier dan wel haar toeleveranciers berusten. Behoudens de intellectuele eigendomsrechten op gegevens welke Klant zelf middels het gebruik van de SAAS-dienst opbouwt, de intellectuele eigendomsrechten inzake deze gegevens blijven bij Klant berusten.
- 5.3 Leverancier verstrekt in het kader van opleidingen aan cursisten cursusmateriaal voor eigen gebruik. Het auteursrecht op het cursusmateriaal berust bij Leverancier. Het is voor de cursist en/of Klant niet toegestaan het cursusmateriaal te verveelvoudigen en/of openbaar te maken.

## **Artikel 6 Beschikbaarheid**

- 6.1 Leverancier streeft naar een zo hoog mogelijke Beschikbaarheid per jaar. Indien een eventuele niet-Beschikbaarheid maximaal vier (4) afzonderlijke periodes van maximaal vier (4) uren voortduurt buiten het Maintenance Window, zal de SAAS-dienst als volwaardig en ongestoord worden aangemerkt. De vier (4) afzonderlijke periodes zullen twee (2) weken voordien aan Klant kenbaar worden gemaakt. Hiernaast zal elke maand, binnen het Maintenance Window, een onderhoudstijd van vier (4) uur aangehouden worden. Deze maandelijkse onderhoudstijd zal één (1) week voordien aan Klant kenbaar worden gemaakt.
- 6.2 Leverancier garandeert een beschikbaarheidspercentage van 99,5% op basis van 24 uur, exclusief bovengenoemde niet-Beschikbaarheid binnen het Maintenance Window. (Let op: dit wordt gerekend tot aan de verbinding met de Klant, oftewel beschikbaarheid van de verbinding met de Klant maakt geen deel uit van beschikbaarheid garandeert door Leverancier).
- 6.3 Leverancier streeft naar een zo hoog mogelijke performance. Klant mag van de SAAS-dienst een marktconforme performance verwachten. (Let op: dit wordt gerekend tot aan de verbinding met de Klant, oftewel performance van de verbinding en lokale LAN van Klant maakt geen deel uit van deze performance door Leverancier).
- 6.4 Leverancier zal er naar streven dat aan alle uit te voeren activiteiten met betrekking tot een door Klant gedaan beroep op Support, daar onder mede begrepen het 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 deze Service voorwaarden E-Cloud met betrekking tot de afhandeling van foutmeldingen/storingen.
- 6.5 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 Functionaliteit zal worden aangetast, zal Leverancier trachten te voorzien in een tijdelijke, toereikende oplossing.
- 6.6 Gebreken in Beschikbaarheid welke zijn veroorzaakt door:
- onoordeelkundig gebruik door Gebruiker;
  - het werken met apparatuur en/of (browser)programmatuur welke niet voldoen aan de vooraf door Leverancier goedgekeurde specificaties;
  - storingen in netwerken van toeleveranciers;
- vallen nimmer binnen de reikwijdte van de Service Voorwaarden. Alleen op grond van een schriftelijke opdrachtbevestiging van Klant zal Leverancier zo mogelijk bedoelde Gebreken herstellen, zulks tegen haar alsdan gelden tarieven.
- 6.7 Leverancier 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. Leverancier zal voorafgaand aan de implementatie van updates en/of andere wijzigingen van de Functionaliteit in overleg treden met Klant, indien deze naar verwachting een verlies van de prestatievermogens van de SAAS-dienst en/of verlies van Functionaliteit en/of een verminderde Beschikbaarheid met zich mee zullen brengen. Het voorafgaande is niet van toepassing in het geval de betreffende updates om beveiligingsredenen toegepast dienen te worden.

## **Artikel 7 Opleidingen en trainingen**

- 7.1 Leverancier kan aan Gebruikers en/of ander personeel van Klant adequate Opleidingen verzorgen ten behoeve van het gebruik van de Functionaliteit.
- 7.2 Leverancier kan, in het geval dat Gebruikers niet over adequate kennis van de Functionaliteit en/of de SAAS-dienst beschikken, van Klant eisen dat deze opleidingen van Leverancier 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. Leverancier zal de redelijkheid van deze eis gronden op basis van haar (Support)historie. Indien Klant hieraan geen gehoor

geeft heeft Leverancier 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.

- 7.3 Leverancier 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.
- 7.4 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 8 Prijs en betaling**

- 8.1 De overeengekomen Cloud-tarieven mogen jaarlijks door de Leverancier worden verhoogd met een percentage gelijk aan de inflatie index zoals gepubliceerd door het CBS (*Tabel Inflatie; CPI, vanaf 1963*).
- 8.2 Prijswijzigingen die het gevolg zijn van substantiële uitbreidingen van de Functionaliteit worden, na voorafgaande offerte en schriftelijk akkoord van Klant, direct gefactureerd en zijn terstond verschuldigd.
- 8.3 Per Gebruiker en/of Mobile wordt éénmalig een activering-bedrag in rekening gebracht, voor zover de Simkaarten niet reeds actief zijn.
- 8.4 Andere diensten en werkzaamheden die niet onder de Overeenkomst vallen, geschieden tegen de alsdan geldende tarieven voor de desbetreffende medewerkers van Leverancier, nadat schriftelijk akkoord is gegeven. Facturering vindt in dat geval achteraf plaats op basis van het aantal werkelijk bestede uren, tenzij uitdrukkelijk anders is vastgelegd.
- 8.5 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.
- 8.6 Indien Klant een betalingsachterstand heeft van meer dan drie (3) maanden is Leverancier 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, inclusief wettelijk rente, buitengerechtigde en andere kosten, te voldoen.

## **Artikel 9 Looptijd, beëindiging, verlenging en exit**

- 9.1 De Overeenkomst wordt aangegaan voor de in de offerte (contractduur) opgenomen termijn.
- 9.2 De Overeenkomst wordt stilzwijgend verlengd voor telkenmale een periode van één (1) jaar, indien geen van Partijen uiterlijk drie (3) maanden voor expiratie van de einddatum de Overeenkomst middels aangetekend schrijven met bericht van ontvangst van de ander heeft opgezegd.
- 9.3 Alle rechten die Klant ingevolge Overeenkomst heeft verkregen met betrekking tot het gebruik van Functionaliteit vervallen bij beëindiging van Overeenkomst.
- 9.4 Tenzij anders bepaald blijven verplichtingen van Klant welke naar hun aard bestemd zijn om ook na beëindiging van de Overeenkomst voort te duren, na beëindiging daarvan bestaan. De beëindiging van de Overeenkomst ontslaat Partijen uitdrukkelijk niet van het bepaalde met betrekking tot geheimhouding, aansprakelijkheid, intellectuele eigendomsrechten, personeelsovername, toepasselijk recht en forumkeuze.
- 9.5 Opdrachtgever en opdrachtnemer treden in het geval van beëindiging van de SAAS-Dienst(en) per omgaande in overleg omtrent de (wijze van) overdracht van data, benodigd voor een ongestoorde voortgang van het gebruik door Opdrachtgever van haar data. Alle werkzaamheden die door SAAS-dienstverlener in dit kader worden verricht worden op basis van nacalculatie tegen de alsdan overeen te komen tarieven in rekening gebracht.

## **Artikel 10 Inzet van derden**

- 10.1 Leverancier 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 Leverancier 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 Geschillen**

- 11.1 Het in artikel 20 Nederland ICT Voorwaarden bepaalde laat onverlet de verplichting van Partijen zich maximaal in te spannen om geschillen, verband houdende met de Overeenkomst, zoveel mogelijk in onderling overleg op te lossen.

## **Artikel 12 Algemene bepalingen**

- 12.1 Indien in deze Service 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.
- 12.2 Indien en voor zover tegenstrijdigheden voorkomen tussen Service Voorwaarden E Cloud en de bijbehorende Bijlagen, geldt het gestelde in de Service Voorwaarden E Cloud.

## Bijlage 1: Specificatie dienst E-Cloud

SAAS (Software As A Service) is applicatiesoftware (en bijbehorende dienstverlening) die online beschikbaar wordt gesteld. De gebruiker hoeft de software niet aan te schaffen, maar sluit een contract af voor een vast bedrag per maand voor het gebruik. De SAAS provider, in dit geval Prometheus Services, zorgt voor de installatie, het onderhoud en het beheer. De gebruiker 'benadert' de software over het internet. SAAS wordt ook wel ASP (Application Service Provider) genoemd.

### De volgende producten en diensten maken deel uit van de SAAS/ASP overeenkomst:

Component Infrastructuur	Opmerking / onderliggende diensten
Database system (E-Mobile Server (DCS)) inclusief Hot-Stand-by configuratie	De E-Mobile Server (DCS) heeft een hot-stand-by waarnaar overgeschakeld kan worden ingeval van hard- en software calamiteiten op de primaire database.
Separate acceptatie omgeving	Los van de productie omgeving beschikbare E-Cloud acceptatie omgeving inclusief gateway en ontsluiting naar een mobile netwerk.
Cluster Gateway oplossing	Gateway Cluster bestaat uit 3 machines met elk 1 gateway proces. Dit cluster functioneert niet alleen als redundant oplossing. Tevens worden de verbindingen gelijkmatig over de 3 gateways verdeeld om de belasting gelijkmatig te verdelen.
Internet ontsluiting via managed Firewall	Firewall dubbel uitgevoerd.
Facilitaire voorzieningen	<ul style="list-style-type: none"><li>- Afgesloten serverruimte inclusief toegangscontrole</li><li>- Energie inclusief ups</li><li>- Noodstroom voorziening (eigen aggregaat, schakelt in binnen 6 seconden na spanningsonderbreking)</li><li>- Dubbel uitgevoerde koeling</li></ul>
Beheers ontsluiting Managed IP-VPN oplossing Serviced over FastFiber	<ul style="list-style-type: none"><li>- Managed 24x7</li><li>- De carrier voor beheers ontsluiting is dubbel uitgevoerd in de vorm van twee glasvezel verbindingen van twee verschillende toeleveranciers inclusief dubbel uitgevoerde routers.</li></ul>
Back-office ontsluiting	<ul style="list-style-type: none"><li>- Managed 24x7</li><li>- De carrier voor beheers ontsluiting is dubbel uitgevoerd in de vorm van twee glasvezel verbindingen van twee verschillende toeleveranciers inclusief dubbel uitgevoerde routers.</li></ul>

Mobile netwerk ontsluiting Managed mobile IP-VPN GPRS/GSM netwerk	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Managed 24x7</li> <li>- De carrier voor beheers ontsluiting is dubbel uitgevoerd in de vorm van twee glasvezel verbindingen van twee verschillende toeleveranciers inclusief dubbel uitgevoerde routers.</li> </ul>
Internet ontsluiting / web applicaties	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Managed 24x7</li> <li>- De carrier voor beheer ontsluiting is dubbel uitgevoerd in de vorm van twee glasvezel verbindingen van twee verschillende toeleveranciers inclusief dubbel uitgevoerde routers.</li> </ul>
APN	Private APN op gesloten netwerk VLAN eigen Radius gehost bij Vodafone, alleen indien de Sims via Prometheus Informatics onttrokken worden.
<b>Component Applicaties</b>	<b>Opmerking / onderliggende diensten</b>
Prometheus thuisbasis applicaties	Ontsluiting via web portal en of door middel van Remote Applications Installatie instructies via handleiding beschikbaar.
Oracle database software	Oracle database applicaties inclusief benodigde licenties en ondersteunende Oracle monitoring tools.
Beschikbaarstelling Rapportages	Ontsluiting via web portal. Installatie instructies via handleiding beschikbaar.
<b>GPRS ontsluiting</b>	<b>Opmerking / onderliggende diensten</b>
Ontsluiten mobiles	24x7 managed VPN voor uitsluiten mobile communicatie naar het mobile wan netwerk van Vodafone bij sims welke door Prometheus geleverd worden via een Private Acces Point Network Of Ontsluiten via publieke sims van Vodafone en KPN.
Vodafone SIM abonnement per voertuig	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Data kosten 5Mb bundel, incl. internationale roaming, maakt onderdeel uit van maandelijkse vergoeding per mobile.</li> <li>- Tegen een meerprijs is het ook mogelijk om de spraakkosten op te nemen in de maandelijkse vergoeding.</li> <li>- Vervangen defecte simkaarten worden doorbelast.</li> <li>- Eenmalige aansluit/activeringskosten van de Sim kaarten zullen separaat in rekening gebracht worden.</li> </ul>
<b>Ondersteunende diensten</b>	<b>Opmerking / onderliggende diensten</b>
Back-up inclusief offside safe storage	Retentie tijd 15 dagen.



Recovery Time Objective - RTO	De RTO bij hard- en of software problemen aan de primaire E-Mobile Server (DCS) is gemiddeld 15 minuten. Deze tijden worden gerealiseerd door middel van overschakelen op de Hot stand-by.
Recovery Point Objective - RPO	De RPO Recovery Point Objective bij hard- en of software problemen aan de primaire E-Mobile Server (DCS) is gemiddeld 40 minuten. <i>Primaire en secondaire DCS staan op gescheiden locaties.</i>
Installatie kwartaal patches	4 maal per jaar volledig bijwerken van alle beschikbaar gestelde updates aan de door Prometheus Informatics B.V. ontwikkelde software.
Alert service	Voor het buiten kantoor tijden doormelden van showstoppers op maandag t/m vrijdag van 05:00 t/m 08:30 en van 17:15 t/m 19:00 op zaterdag van 07:00 t/m 12:00.
Inrichting E-Cloud omgeving	Volledig installeren van de benodigde hardware en software voor het beschikbaar stellen van de E-Cloud totaal omgeving.
Software onderhoud	Op alle afgenomen applicatie software van Prometheus geldt dat het software onderhoud is opgenomen binnen de dienst.
SIM beheer	Activeren & beheer van de Vodafone simkaarten.
Actieve monitoring	De gehele keten wordt actief gemonitord. <ul style="list-style-type: none"> <li>- verbinding naar backoffice van de Klant</li> <li>- VPN verbinding naar GPRS/UMTS/3G/4G Wan netwerk</li> <li>- Gateway functionaliteit, cluster verdeling</li> <li>- Berichten que's</li> <li>- E-Mobile Server (DCS) status zoals performance, disk capaciteit, Database gezondheid</li> <li>- &gt; 100 netwerkpunten, dns, dhcp, ping na voertuig, Vodafone infrastructuur</li> </ul>
Passieve monitoring	Buiten kantoor tijden worden de bedrijf kritische processen van de E-Cloud totaal oplossing gemonitord door monitoring tools. De gegenereerde alerts worden doorgezet naar dienstdoende beheerder.
Database beheer	DBA bestaat uit monitoring, preventief beheer, actief beheer na het signaleren of melden van een verstoring, tunen van de database.
Rapportage	Maandelijks rapportage worden via de E-Cloud module ter beschikking gesteld



Demarcatie punten	<ul style="list-style-type: none"><li>- E-Mobile Server (DCS) &lt;-&gt; Backoffice: t/m router aan Prometheus Informatics B.V. zijde.</li><li>- Thuisbasis applicaties t/m beschikbaar stellen van de remote applicaties via een secure internet adres.</li></ul>
-------------------	---



## Service en maintenance window

Prometheus Services B.V. service en maintenance window		
Service window tijdens kantoor tijden (showstoppers via Prometheus Services)	Service window buiten kantoor tijden (showstoppers via alert service)	Maintenance Window
ma-vr: 8:30 - 17:15h	ma-vr: 05:00 - 19:00h za: 07:00 - 12:00h	ma-vr: 19:00 - 05:00h za 12:00 - zo 00:00h

## Prometheus Services afhandeling foutmeldingen/storingen

Aan iedere melding met betrekking tot fouten in de programmatuur wordt een Prioriteitscode toegekend. De vaststelling welke prioriteitscode aan de opgetreden storing moet worden toegekend, geschiedt, na eventueel overleg met Klant, door SaaS dienstverlener. Aan de hand van deze Prioriteitscode worden door SaaS dienstverlener de daarbij behorende activiteiten uitgevoerd, conform onderstaande tabel.

Prioriteits-code	Situatie	Actie
I	De programmatuur is niet te gebruiken; Kritische impact op productieomgeving; leiden tot een oplossing Situatie vereist onmiddellijke oplossing.	SaaS dienstverlener onderneemt onmiddellijk na melding alle activiteiten die moeten leiden tot een oplossing en blijft hiermee permanent bezig totdat een aanvaardbare oplossing voorhanden is, dan wel tot blijkt dat nader onderzoek, eventueel met derden, noodzakelijk is.
II	De programmatuur is operationeel maar onder ernstige beperkingen; een bypass is voorhanden, situatie vereist spoedige oplossing.	SaaS dienstverlener onderneemt onmiddellijk na melding alle activiteiten die moeten leiden tot een oplossing.
III	De programmatuur is beperkt operationeel.	SaaS dienstverlener onderneemt binnen aanvaardbare tijd na melding die activiteiten die moeten leiden tot een oplossing.
IV	Er zijn wensen t.a.v. verbeteringen in de programmatuur n.a.v. afwijkingen op de specificaties.	SaaS dienstverlener aanvaardt de wens tot verbetering van de programmatuur en zal t.z.t. de aangegeven wensen honoreren.

Bij foutmeldingen met Prioriteit I en II zal een eerste telefonisch contact ogenblikkelijk tot de aangegeven acties leiden. Schriftelijke bevestiging van alle gemelde problemen dient te allen tijde plaats te vinden. Klant zal zich maximaal inspannen alle relevante informatie aan SaaS dienstverlener ter beschikking te stellen, die de analyse van de foutmelding mogelijk maakt.

Prometheus streeft ernaar P1 incidenten waar mogelijk binnen 4 uur opgelost te hebben.

Indien binnen 24 uur door SaaS dienstverlener geen voor Klant aanvaardbare oplossing wordt bereikt, of indien duidelijk wordt, dat met de oplossing meer dan 24 uur gemoeid zal zijn, zal SaaS Dienstverlener extra mankracht inschakelen, waaronder ook wordt verstaan het inschakelen van specialisten, zo nodig werkzaam bij derden.

De verplichting van SaaS Dienstverlener tot onderhoud van de programmatuur vervalt indien Klant zonder overleg met SaaS dienstverlener wijzigingen in haar programmatuur uitvoert dan wel door derden laat uitvoeren, onverminderd zijn betalingsverplichting jegens SaaS Dienstverlener.

## Dataverbruik mobile netwerk en verrekening bij Vodafone Sims

Met de klant wordt tijdens het offertetraject gezamenlijk bepaald welke functionaliteit wordt afgenomen. Afhankelijk daarvan kan een indicatie worden afgegeven voor het totale dataverbruik (\* en \*\*). Er wordt altijd op werkelijk verbruik afgerekend. Deze afrekening zal maandelijks plaatsvinden.

De verrekening van de verbruikte aantal data GB vindt plaats op basis van de onderstaande staffeltabel. Hierin zal Prometheus maandelijks vaststellen in welke staffel de klant valt. Hiermee wordt voorkomen dat er niet buiten de bundel afgerekend wordt en dat de voordeligere staffeltarief wordt gehanteerd.

Bundel berekening			Aantal	MB	Bundel staffel in GB	Kosten p/mnd
Aantal systemen met:					0-1	€ 13
	HDTraffic	0	500		1-5	€ 59
	E-Ident	0	50		6-10	€ 113
	E-Guided	0	50		11-20	€ 213
	E-Codrive	0	50		21-50	€ 500
	Proof of Delivery (POD)	0	10		51-100	€ 938
	Foto mogelijkheid	0	50		101-200	€ 1.750
	MDM	0	100		201-350	€ 2.938
	BYOD boordcomputers met Soti	0	500		351-500	€ 4.063
	NDS	0	nntb		501-750	€ 5.875
	Aantal minuten VOIP (in totaal over alle voertuigen)	0	1		751-1000	€ 7.500
					1001-1500	€ 10.750
	TomTom	0	10		1501-2000	€ 13.750
	MoPads	0	10		2001-3500	€ 22.813
	Zebra TC 56	0	10		3501-5000	€ 31.250
	E-T&T Sims	0	5		5001-7500	€ 45.000
	Totaal aantal Sims	0			7501-10000	€ 58.125
<b>Opmerking:</b>						
Bovenstaande berekening is een indicatie voor de berekening van het totale dataverbruik; er wordt altijd op werkelijk verbruik afgerekend						
<b>EU data account bundel</b>			<b>Eenmalige</b>	<b>Verbruik</b>	<b>Kosten p/mnd</b>	<b>In rekening</b>
<b>Private APN</b>			<b>activering sim</b>	<b>GB</b>	<b>per voertuig</b>	<b>gebracht</b>
	<b>1 Sim (incl 5MB)</b>		€ 10,00		€ 5,00	vooraf
	<b>Databundel</b>			-	€ -	achteraf
					<b>€ 5,00</b>	

(\*) De ondersteunde landen door Prometheus Services zijn:

Albanië, Andorra, Azoren, België, Bulgarije, Cyprus, Denemarken, Duitsland, Estland, Faeröer, Finland, Frankrijk, Frans Guyana (Frankrijk), Frans-Polynesië, Gibraltar, Griekenland, Guernsey, Guadeloupe, Hongarije, Ierland, IJsland, Isle of Man, Italië, Jersey, Kroatië, Letland, Liechtenstein, Litouwen, Luxemburg, Madeira, Malta, Martinique, Mayotte, Monaco, Nederland, Noorwegen, Oostenrijk, Polen, Portugal, Reunion, Roemenië, San Marino, Slovenië, Slowakije, Spanje, Tsjechië, Turkije, Vaticaanstad, Verenigd Koninkrijk, Zweden, Zwitserland.

(\*\*) De rest van de wereld vallen buiten deze databundels. Hiervoor zullen separate afspraken gemaakt dienen te worden.



## **Service Voorwaarden E Cloud V2.0 van Prometheus Services B.V.**

### **Bijlage 2:**

#### **(Browser) programmatuur**

De te gebruiken (browser)programmatuur dient de Windows Internet Explorer (vanaf versie 10) van Microsoft te zijn. Windows Internet Explorer is een browser programma, ontwikkeld door Microsoft, waarmee men op het internet kan surfen. Internet Explorer is een vast onderdeel van Windows. Ontwikkeling van nieuwe versie of systemen worden via de release notes gemeld.

#### **Telecommunicatie voorziening**

Voor de data uitwisseling tussen de E-Mobile server en front-office pakketten van de Klant wordt gebruik gemaakt van internet met SSL dataencryptie.