

Gemeente Neerijnen

Offerte 330/15/03

Training GO| app - iPad editie



Colofon

Offerte: Training GO| app - iPad editie
Nummer: 330/15/03
Auteur: De heer B-J. Kwast

Bestemd voor: Gemeente Neerijnen
T.a.v. : De heer K. Steenbergen

GemeenteOplossingen
Postbus 2054
9704 CB Groningen
info@gemeenteoplossingen.nl
Tel. 050 – 57 57 848

Offerte

Bestemd voor	Gemeente Neerijnen t.a.v. de heer Koen Steenberg Postbus 30 4180 BA NEERIJNEN
Behandeld door	GemeenteOplossingen De heer Bernd-Jan Kwast Postbus 2054 9704 CB GRONINGEN
Offertenummer	330/15/03
Datum	26 januari 2015
Geldigheid	30 dagen
Betreft	Training GO app - iPad editie

Deze offerte

GemeenteOplossingen biedt u graag de mogelijkheid de eindgebruikers van gemeente Neerijnen te trainen in het gebruik van de vergader-app (GO| app 1.16). Met dit voorstel bieden wij u 1 dagdeel on-site training aan om met name het gebruiksgemak van de app, voor en tijdens de vergaderingen, zo optimaal mogelijk te maken.

De precieze invulling van de training kan in overleg verder worden gespecificeerd. Zo kan de groepsgrootte en groepssamenstelling invloed hebben op de effectiviteit van de bijeenkomst. In sommige situaties in splitsing in 2 korte opeenvolgende sessies te adviseren.

Eenmalige investeringen

Eindgebruikerstraining GO raadsinformatie en GO app –iPad editie	€ 1.250
▪ On-site te Neerijnen, tarief is inclusief reiskosten	
▪ Training is gebaseerd op 1 dagdeel	

Alle genoemde tarieven zijn exclusief 21% B.T.W.

Betalingsvoorwaarden

Eenmalige investeringen

100% bij schriftelijke opdracht.

De betalingstermijn bedraagt 14 dagen.

Planning

In overleg met gemeente Neerijnen.

Toelichting op de offerte

Zie voor een nadere toelichting bijlage 1 welke integraal onderdeel uitmaakt van deze offerte.

Akkoordverklaring

Gemeente Neerijnen

Naam
Functie
Plaats
Datum

GemeenteOplossingen

Naam J. Bouman
Functie Directeur
Plaats Groningen
Datum 26 januari 2015

Bijlage 1: toelichting op de offerte

Versie: 1.23 (20-08-2014)

GemeenteOplossingen dankt u voor het mogen uitbrengen van deze offerte. Wanneer u deze accepteert zullen wij ons steeds inspannen onze dienstverlening met zorg uit te voeren. In deze toelichting, welke integraal onderdeel uitmaakt van onze offerte, vindt u een nadere toelichting op de aangeboden oplossingen. Sommige beschrijvingen behoren bij een specifieke oplossing en zijn derhalve alleen relevant als u die oplossing hebt aangeschaft. Separaat van deze toelichting beschikt GemeenteOplossingen ("GO") over algemene leveringsvoorwaarden, welke wij u op verzoek kunnen toezenden. Afhankelijk van hetgeen met u is afgesproken zijn of onze leveringsvoorwaarden of uw inkoopvoorwaarden van toepassing.

Toelichting op tarieven

- Alle genoemde prijzen en tarieven zijn in euro's en exclusief 21% BTW. Genoemde tarieven zijn gebaseerd op uitvoering tijdens kantooruren. Genoemde deelprijzen zijn gebaseerd op totale opdrachtgunning. Daar waar sprake is van een stelpost vindt standaard periodieke afrekening plaats op basis van feitelijk gewerkte uren, wekelijks of maandelijks. U ontvangt een specificatie van gedeclareerde uren.
- Daar waar sprake is van meerwerk gelden de volgende uurtarieven: projectmanagement € 140, implementatiespecialist € 95, software engineer € 115. Tarieven voor de markeerdienst bij vergaderingen gaan uit van een vergaderduur tot 3 uur. Daarboven geldt een toeslag van € 60 per uur, af te ronden op hele uren.
- Projectmanagement wordt standaard separaat op basis van nacalculatie in rekening gebracht. Daarbij wordt het voorschot zoals opgenomen in de offerte verrekend. De volgende werkzaamheden vallen onder projectmanagement: inlezen opdracht, overdracht intern, opstartgesprek locatie klant, planning, uitwerking planning, projectplan, uitzetten activiteiten volgens planning, coördineren werkzaamheden, bewaken voortgang, beleggen vergaderingen met klant over voortgang, managen van knelpunten, informeren stakeholders, voortgangsrapportages opstellen, highlights rapporteren, overleg en sturing externe leveranciers, escalatiekanaal bij problemen, overdracht naar beheer, decharge, evaluatierapport.
- Eventuele kosten van derden en kosten van inzet van eigen personeel van de klant zijn nimmer in de offerte inbegrepen, tenzij expliciet gespecificeerd in het investeringsvoorstel.
- In het kader van duurzaamheid en efficiëntie prefereren wij overleg bij voorkeur telefonisch te laten plaatsvinden. Voor reistijd geldt een tarief van € 60/uur. Per kilometer wordt een vergoeding van € 0,48 in rekening gebracht. Bij meerdere dagen aaneengesloten uitvoering op locatie worden tevens verblijfskosten in rekening gebracht op basis van de feitelijke kosten voor overnachting. Bij spoedinzet op locatie (inzet op de dag van de melding) van technici geldt een toeslag van € 120 per rit.
- Alle periodieke investeringen, zoals voor onderhoud, hosting, support, streaming, servicecontracten, en kosten van huur volgens ASP-model worden jaarlijks verhoogd met een vast percentage van 5,25% ter compensatie van inflatie, toegenomen loonkosten en overige kostenstijgingen.
- Bij overschrijding van de betalingstermijn worden rentekosten in rekening gebracht ter hoogte van 6% over het openstaand factuurtotaal. Tevens wordt per herinnering een tarief van € 25 administratiekosten berekend.
- De totaalprijs is gebaseerd op aaneengesloten uitvoering van de werkzaamheden door GO.

Toelichting op uitvoering

- Wij bieden al onze diensten aan op basis van een inspanningsverplichting, conform hetgeen in deze offerte wordt aangeboden. Aanvullende afspraken die gemaakt worden na de totstandkoming van deze overeenkomst zijn alleen geldig als deze schriftelijk door opdrachtgever en opdrachtnemer bevestigd worden.
- Indien de klant aanvullende wensen indient tijdens de uitvoeringsfase, kan levering hiervan alleen plaatsvinden na schriftelijke overeenstemming (over functionaliteit, planning en meerkosten) tussen opdrachtgever en de vertegenwoordiger van GO welke ook de oorspronkelijke opdracht heeft ondertekend.
- Werkzaamheden na oplevering van het project, welke niet vallen onder de initiële opdracht, zullen op basis van nacalculatie worden verrekend.
- De klant zegt toe optimale medewerking te verlenen aan een goed functioneren van het te leveren systeem binnen de klantorganisatie.
- De genoemde termijn voor realisatie is alleen haalbaar bij volledige medewerking van de gemeente, zodat de werkzaamheden door GO aaneengesloten kunnen worden uitgevoerd.
- De overeengekomen datum van installatie kan op schriftelijk verzoek van de gemeente worden uitgesteld voor een periode van ten hoogste 20 kalenderdagen. Een dergelijk verzoek zal zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk is, worden gedaan. Indien de installatie op verzoek van de gemeente wordt uitgesteld, en door GO wordt aangetoond dat hij de Programmatuur op de uitgestelde datum had kunnen installeren, zal GO gerechtigd zijn de navolgende kosten aan de gemeente in rekening te brengen: eventuele meerkosten voor het beschikbaar houden van zijn Personeel en van overeengekomen faciliteiten. GO heeft uitsluitend aanspraak op deze vergoeding(en) indien en voor zover hij bewijsstukken aan de gemeente overlegt en voor zover deze kosten tot het redelijke zijn beperkt.
- Alle werkzaamheden kunnen in principe vanaf locatie GO te Groningen plaats vinden.

- Wij houden bij zowel de bouw als implementatie van onze producten rekening met de toegankelijkheid van onze oplossingen. Uitgangspunt is het minimaal verplichte niveau van de Webrichtlijnen, geldig op het moment van het uitbrengen van de offerte. Wij hanteren daarbij het 'pas-toe of leg-uit' principe. Het kan daarbij zijn dat in sommige situaties wordt afgeweken van het standaardkader, hetgeen wij dan kunnen motiveren.

Eigendomsrechten

- De applicatiesoftware en de geïntegreerde intelligentie in de database, alsmede de door GO verstrekte offertes en documenten mogen niet aan derden getoond en beschikbaar gesteld worden. Software, hardware, offertes, documentatie en kennis blijven eigendom van GO.
- De door de klant in de applicatie ingevoerde content blijft nadrukkelijk eigendom van de klant, tenzij anders overeengekomen.
- Werkzaamheden voor eventuele overdracht van bestanden bij afloop van het contract worden op basis van nacalculatie afgerekend.
- Van de door GO in opdracht van de klant geproduceerde webvormgeving berusten auteursrechten bij GO.
- De klant is verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van deze overeenkomst met GO verkrijgt. Daaronder valt ondermeer de inhoud van de offerte en informatie over de werking van door GO geleverde producten en koppelvlakken.

Toelichting op ondersteuning na oplevering

- Alle periodieke contracten, zoals voor hosting, streaming, onderhoud, service en huur van software kennen een minimum looptijd van 5 jaar en worden daarna automatisch verlengd met een termijn van 1 jaar, tenzij expliciet anders overeengekomen in het investeringsvoorstel. Vervolgens is het contract jaarlijks opzegbaar, met een opzegtermijn van tenminste 3 maanden.
- Indien de in deze offerte aangeschafte producten of diensten voor hun functioneren afhankelijk zijn van andere, reeds door de klant aangeschafte producten of diensten van GO, dan worden de aan alle producten en diensten gekoppelde doorlopende contracten verlengd tot de vervaldatum van het langstlopende contract.
- De werking van de publicatie- en beheeromgeving is gegarandeerd voor de versie(s) van platformen en browsers zoals gespecificeerd in de bij de productversie behorende releasenotes. Het supportcontract geldt uitsluitend voor deze versies.
- Het supportcontract is uitsluitend van toepassing op geleverde software. Eventuele storingen veroorzaakt door storingen in de hardware vallen buiten dit supportcontract en worden op basis van nacalculatie op uw verzoek verholpen.
- U krijgt garantie op software & telefonische helpdesk. Uitgesloten van de garantiebepaling zijn storingen en gebreken die niet verwijtbaar zijn aan GO. Hieronder vallen ondermeer storingen in de te koppelen applicaties, technische beperkingen in, of onbereikbaarheid van de te koppelen applicaties, te streng afgestelde beveiligingsinstellingen, gebrek aan medewerking van leveranciers van te koppelen applicaties.
- Voor geleverde hardware geldt standaard een fabrieksgarantie van 1 jaar. Om de kans op storingen te verkleinen kunt u separaat een preventief onderhoudscontract voor hardware afsluiten.

Toelichting op veiligheid

- De applicatiesoftware van GO is ontwikkeld voor publicatie van informatie via het internet naar algemene en/ of specifieke publieksgroepen. Wij adviseren u om selectief om te gaan met het publiceren van zeer vertrouwelijke stukken via webapplicaties en dit tot een minimum te beperken.
- U bent zelf verantwoordelijk voor de productie van en het al dan niet openbaar maken van informatie. Publiceert u content met behulp van een koppeling vanuit uw Document Management Systeem (DMS), dan dient u daar aan te geven of informatie besloten of openbaar is. Hebt u geen DMS-koppeling en werkt u dus vanuit de beheeromgeving van GO| producten, dan dient u in deze beheeromgeving publicatierechten en metadata toe te kennen. Wij adviseren u zeer zorgvuldig om te gaan met publicatie van vertrouwelijke informatie: let er goed op dat u deze als besloten informatie typeert. GO aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor inhoud, metadata en publicatierechten van content.
- Voor een veilig gebruik van webapplicaties adviseren wij u om een gedegen veiligheidsbeleid te formaliseren, met daarin ondermeer aandacht voor thema's als rechten, wachtwoordbeleid en publicatiebeleid.
- Voor optimale zekerheid adviseren wij u door een derde partij securitytoetsen uit te laten voeren op de bij u geïmplementeerde oplossingen. Voor uw en onze veiligheid heeft GO diverse geautomatiseerde securitysystemen in gebruik. Om onnodige verstoring van uw productieomgevingen te voorkomen horen wij graag wanneer u beveiligingstoetsen uitvoert en welke reactie u van GO verwacht.
- GO is niet aansprakelijk voor kosten die voortvloeien uit een inbraak(poging) of andere acties van derden welke de performance en veiligheid van de applicatie negatief beïnvloeden. GO neemt preventieve maatregelen en zal bij calamiteiten trachten de overlast en schade tot een minimum te beperken.
- Voor de sinds 2013 verplichte DigiD-audit bieden wij onze klanten de mogelijkheid om te profiteren van een collectieve TPM (Third Party Mededeling).
- GO adviseert vanuit het oogpunt van beveiliging nadrukkelijk het gebruik van SSL-sleutels. Deze zijn standaard niet inbegrepen in de offerteprijs, maar kunnen door de gemeente zelf worden aangereikt of aangevraagd. Tegen meerprijs kan GO dit voor u verzorgen.

Toelichting op streamingdiensten (GO| raadsinformatie)

- U krijgt de streamgenerator in een gesloten doos aangeleverd.
- Uw systeembeheerder of AV-leverancier dient het apparaat te plaatsen en aan te sluiten in uw rack. De standaard streamgenerator is een professionele 2U rackservers, geschikt voor zowel een standaard rack als een AV-rack (diepte 45cm). Let op: omdat sommige (AV)-racks afwijkende formaten kennen adviseren wij u om op voorhand te testen of de streamgenerator past in uw specifieke rack. Let ook op scharnierpunten, deuren, bekabeling, etc. Mocht u geen passend rack hebben, dan kan GO u tegen meerprijs een geschikt rack aanbieden.
- Voor een optimale werking adviseren wij u de streamgenerator te plaatsen in een professionele omgeving: een rack of AV-rack, met afgesloten en beveiligde deur in een stofvrije en gekoelde omgeving. Losse plaatsing in een openbare ruimte raden wij dringend af in verband met mogelijke geluidshinder en de kans op beschadiging. Het apparaat mag uitsluitend op verzoek van GO (tijdelijk) uitgeschakeld worden.
- Voor een goede werking dient u zorg te dragen voor: aanlevering van 230V-stroom, dedicated internetverbinding (nadrukkelijk zonder proxyserver!) van voldoende capaciteit, composiet audiosignaal van voldoende signaalsterkte en sprekersinformatie vanuit uw vergadersysteem via TCP/IP-protocol (geen COM-poort of RS232). Let op: vanaf model 1 maart 2014 is de streamgenerator voorzien van 2 230V voedingen, welke beide door u aangesloten dienen te worden op het stroomnetwerk.
- Voor automatische sprekersmarkeringen dient uw vergadersysteem vergaderpost-id's inclusief namen van sprekers in correct formaat (conform GO| glo, op verzoek zenden wij u deze toe) aan te leveren bij de streamgenerator.
- GO is op geen enkele wijze verantwoordelijk voor de werking van niet in deze offerte opgenomen overige systemen, zoals bijvoorbeeld vergadersysteem of camerasysteem, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen in het investeringsvoorstel.
- Plaatst u agendapuntmarkeringen met een laptop, dan dient deze laptop gebruik te maken van een vaste en betrouwbare internetverbinding; het gebruik van WiFi voor het beheer van deze toepassing raden wij nadrukkelijk af. Let op: gebruik niet dezelfde internetverbinding als uw Raad, Staten of publieke tribune. Deze kent piekbelastingen, welke de performance van GO| raadsinformatie nadelig kunnen beïnvloeden. Schakel voor een correcte werking van agendapuntmarkeringen altijd de tijdsynchronisatie op uw beheerlaptop aan!
- Graag wijzen wij u nog op uw verplichting vanuit de archiefwet om van alle vergaderingen een lokale gebruikerskopie met zo gering mogelijke compressie op (bijvoorbeeld) een HDD-recorder op te slaan en vervolgens op een fysieke informatiedrager te archiveren. Het kan zijn dat GO bij u een kopie opvraagt mocht het automatisch archiveren van een vergadering onverhoopt mislukt zijn.

Toelichting op hostingdiensten

- GO verzorgt de hosting van de door haar geleverde applicaties. Per product is hiervoor een post in het investeringsvoorstel opgenomen. U hebt de keuze uit verschillende hostingvormen, zoals shared hosting, dedicated hosting en VServer hosting. In SaaS-contracten is de hostingcomponent in het SaaS-tarief opgenomen. Indien er sprake is van overschrijding van een vaste storage- of trafficbundel vindt periodiek naverrekening plaats.
- GO configureert haar servers specifiek voor een goede performance van de gehoste GO| producten.
- Wij garanderen 99,5% uptime voor onze servers.
- Onze servers zijn ondergebracht in professionele datacenters in Nederland. Streamingcontent wordt (deels) gehost en gedistribueerd via BitGravity, een in Amerika gevestigde organisatie. Toegang tot serverruimte is alleen op speciaal verzoek mogelijk.
- U bent zelf geheel verantwoordelijk voor de content die u plaatst op de servers. U blijft zelf de eigenaar van alle door u gepubliceerde content. Let u er goed op dat u geen inbreuk maakt op copyrights van derden en geen content publiceert welke in strijd is met de bepalingen van het Nederlands recht.
- GO is in geen enkel geval aansprakelijk voor schade ontstaan door inbraak of overmacht zoals bijvoorbeeld binnenlandse onlusten, netwerkaanval, DoS of DDoS-attacks, mobilisatie, oorlog, brand, of wetswijzigingen.
- Periodiek maken wij een backup van door ons gehoste applicaties en content. Tegen een standaard dienstverleningstarief kunnen wij u op verzoek een kopie leveren. Na afloop van de overeenkomst hebben wij het recht om de applicatiesoftware en content te vernietigen.
- Wij kunnen voor u de aanvraag en het onderhoud van domeinnamen verzorgen tegen een standaard tarief. Indien wij een domeinnaam voor u registreren verlenen wij medewerking aan verzoeken van u tot verhuizing, overdracht of opzegging van deze domeinnaam.
- Voor het gebruik van IP-adressen rekenen wij een (kleine) jaarlijkse vergoeding per adres.
- Indien u externe dienstverleners opdracht geeft tot het spideren van uw door GO site(s) en applicaties, stelt u dan eerst GO op de hoogte van uw voornemen. Wij toetsen eerst of spidering de continuïteit van webhosting niet verstoort. Dit geldt ook voor door u zelf ontwikkelde oplossingen voor spidering. Wij vragen voor de begeleiding een standaard projectmanagementtarief.
- U bent zelf geheel verantwoordelijk voor een goed beheer van verstrekte wachtwoorden voor toegang tot de gehoste applicaties.
- Groot-onderhoud aan servers vindt standaard plaats in daluren. Uitsluitend bij een acute situatie kan ook onderhoud tijdens kantooruren plaatsvinden.
- Voor medewerking aan door u geïnitieerde securitytesten brengen wij ons standaard projectmanagementtarief in rekening.
- Een bij uw organisatie geïnstalleerde proxyserver kan de werking van de door ons gehoste applicaties beïnvloeden. Wij kunnen u bij bijzondere vraagstukken verzoeken om het verkeer naar en van de applicatie buiten uw proxy om te leiden.

U kunt zelf eenvoudig testen of het vraagstuk betrekking heeft op uw proxy-instellingen, door met een andere internetverbinding (bij u thuis bijvoorbeeld) een test te doen. Doet zich het probleem dan niet voor, treed dan in overleg met uw systeembeheerder over de proxy-instellingen.

- Voor vragen over hosting kunt u tijdens kantooruren bellen met de GO| servicedesk, bereikbaar op 050 – 5757 848.

Toelichting op webservice

- Daar waar in de offerte gesproken wordt over een koppelvak met een applicatie van u (bijvoorbeeld een document management systeem, zaakstelsel, GBA-voorziening, of andere systemen) zijn wij voor de uitvoering afhankelijk van de door u ter beschikking gestelde webservice. Dit is de webservice die behoort bij uw applicatie en die gegevensuitwisseling met andere systemen regelt.
- U staat garant voor de beschikbaarheid en het goed functioneren van uw webservices en stelt zowel een test- als productieomgeving beschikbaar. U voert een duidelijke regierol naar alle betrokken leveranciers. Uiterlijk binnen een maand na uw akkoord op dit voorstel kan GO beschikken over deze dienst, tenzij anders afgesproken wordt.
- U verzorgt zelf het onderhoud op uw webservice, uw deel van het koppelvak. Bij voorgenomen wijzigingen stelt u GO hiervan op de hoogte. Indien de wijzigingen de werking van het de webservice van GO beïnvloeden vindt eerst afstemming plaats met GO. Bij wederzijds akkoord verzorgen wij de aanpassingen in onze webservice op basis van nacalculatie.
- Ook via de GO| gebruikersgroep kunt u een voorstel tot aanpassing van de GO| webservice voor het betreffende koppelvak indienen. Na honoratie wordt de aanpassing in een volgende release van het GO| koppelvak meegenomen. Hiervoor gelden dan de condities van het servicecontract Compleet van het betreffende koppelvak: u betaalt uitsluitend de implementatiekosten.

Toelichting op app raad en commissie (GO| cms enterprise – formulierserver)

- Gemma app raad en commissie worden standaard afgewerkt met StUF EF configuratie conform het in het investeringsvoorstel genoemde versienummer van StUF EF. Zowel formulieropbouw als de mapping zijn afgestemd op StUF EF. Het aantal te leveren app raad en commissie wordt in het investeringsvoorstel benoemd.
- Hebt u een onderhoudsabonnement op Gemma app raad en commissie afgesloten, dan verzorgt GO het onderhoud en beheer van deze formulieren. GO is op geen enkele wijze verantwoordelijk voor de inhoud van de Gemma app raad en commissie en wijzigingen in de Gemma-standaard. De standaard wordt nadrukkelijk op landelijk niveau door KING vastgesteld, GO is volgend. Ook een eventueel besluit van KING om bepaalde formulieren te laten vervallen wordt door GO gevolgd.
- app raad en commissie kunnen op maat en tegen meerprijs worden afgewerkt conform uw StUF ZKN formaat. Formulieropbouw, mapping en XML worden dan op maat afgestemd op uw eigen zaakdefinitie.
- Zowel Gemma app raad en commissie conform StUF EF als conform StUF ZKN mogen na de oplevering nadrukkelijk niet gewijzigd worden door de klant. Onderhoud mag uitsluitend plaatsvinden door GO. Brengt de klant zelf wijzigingen aan dan raakt de koppeling met een zaakstelsel vrijwel zeker defect.
- Klanten kunnen met de GO| formulierserver ook zelf app raad en commissie bouwen. Standaard worden de orders per e-mail naar de mailbox van de klant verzonden. Wilt u orders van deze formulieren ook verwerken in uw zaakstelsel, dan kan GO op basis van nacalculatie een mapping in het formulier aanbrenge welke overeenkomst met de mapping in uw zaakstelsel. Let u goed op dat u de app raad en commissie bouwt die voldoen aan de minimale vereisten van StUF ZKN.
- Klanten zijn zelf geheel verantwoordelijk voor een correcte mapping in het zaakstelsel, zodat orders via app raad en commissie automatisch verwerkt kunnen worden. Als u de mapping in uw zaakstelsel wenst aan te passen kan GO op basis van nacalculatie de mapping in het corresponderende eFormulier aanpassen.

Toelichting op overige zaken

- GO krijgt de mogelijkheid de naam van de gemeente op te nemen in haar referentielijst.
- Afbeeldingen in deze offerte zijn illustratief en kunnen afwijken van hetgeen geleverd wordt. Aan de afbeeldingen in deze offerte kunnen geen rechten worden ontleend ten aanzien van onder meer functionaliteit en vormgeving.
- Deze offerte is gebaseerd op de algemene voorwaarden van GO b.v. Mochten eventueel contractueel andere inkoopafspraken gemaakt worden, of andere inkoopvoorwaarden van toepassing worden verklaard, dan nog blijft GO b.v. enig eigenaar van alle broncoderechten. Broncoderechten worden nimmer overgedragen.
- Voor optimale toegankelijkheid en functioneren dient content aan apps te worden aangeboden in pdf-formaat. Dit betekent dat bronbestanden geconverteerd dienen te worden naar pdf. De conversie kunt u het beste vanuit uw eigen kantoorautomatisering regelen: dit levert de beste resultaten. Wilt u echter niet zelf de conversie verzorgen, overweeg dan de aanschaf van het product GO| raadsinformatie - converter MS Word naar pdf. Let wel: sommige MS Word-documenten kennen bijzondere opmaakcodes. Automatische conversie naar pdf kan dan leiden tot een afwijkende opmaak.
- Eventuele schadeclaims van klanten op GO, waarvan de claim groter is dan de initiële opdrachtsom, worden door GO nadrukkelijk afgewezen.

Toelichting servicecontracten Basis en Compleet

Servicecontract Basis (inbegrepen)

- Voor de volgende hoofdproductgroepen kunt u een servicecontract Basis aanschaffen: GO| raadsinformatie, GO| app – ipad, GO| app – android, TabSign, GO| digitale dienstverlening, GO| cms enterprise, GO| search en GO| koppelvlak.
- Telefonische toegang tot het team van de GO| servicedesk tijdens kantooruren, bereikbaar op 050 – 5757 848: 5 uur telefonische ondersteuning per jaar tijdens kantooruren per hoofdproductgroep zoals hierboven vermeld.
- Toegang tot de online servicedesk: <http://servicedesk.gemeenteoplossingen.nl>
- Garantie op storingsvrij werken voor de in de bijbehorende releasenotes genoemde platforms, besturingssystemen, browsers en tablets. Eventuele storingen worden conform SLA verholpen.
- Garantie dat de applicatie blijft werken als de server waarop deze gehost wordt een update heeft gehad en dit een server onder beheer van GO is.
- Correcte werking van een specifieke release wordt beperkt gegarandeerd. GO ondersteunt altijd 2 versienummers. Bijvoorbeeld: u heeft versie 4.2 en inmiddels is 4.4 verschenen, dan vervalt bij de eerstvolgende release na 4.4 de ondersteuning op uw versie 4.2. Uitsluitend storingen van het type A en B (zoals genoemd in de SLA) worden verholpen in de verouderde release, in dit voorbeeld versie 4.2 en versie 4.4. Storingen van het type C worden verholpen in de eerstvolgende release. Bij eventuele performanceproblemen kunt u alsnog uw versie te laten updaten naar het meest recente versienummer, door gelijktijdige aanschaf van alle tussenliggende releases.
- Jaarlijks functionele checkup van de applicatie en een advies voor inzet van nieuwe releases.
- Responstijd bij storingsmeldingen conform de specificaties in het SLA.
- Uitgesloten van het servicecontract zijn werkzaamheden die voortvloeien uit wijzigingen in gekoppelde systemen van derden (zoals bijvoorbeeld uw midofficeapplicaties) waardoor de wijze van gegevensuitwisseling moet worden aangepast. Deze werkzaamheden worden uitgevoerd op basis van nacalculatie.

Servicecontract Compleet (meerprijs)

- Voor de volgende hoofdproductgroepen kunt u een upgrade van servicecontract Basis naar Compleet aanschaffen: Hoofdproductgroepen zijn: GO| raadsinformatie, GO| app – ipad, GO| app – android, TabSign, GO| digitale dienstverlening, GO| cms enterprise, GO| search en GO| koppelvlak.
- Service zoals genoemd in het servicecontract Basis (zie boven).
- Garantie op verbetering van bestaande functionaliteit en nieuwe functionaliteit door middel van implementatie van nieuwe releases. Invulling van de releases onder meer conform de wensen van de GO| gebruikersgroep. Aanmelding voor een betaald lidmaatschap van de GO| gebruikersgroep kan via go-gebruikersgroep.ning.com.
- Recht op twee nieuwe productreleases per hoofdproductgroep per jaar. Implementatiekosten per hoofdproductgroep per release bedragen € 380 (exclusief 21% B.T.W. en jaarlijkse indexatie) en worden separaat in rekening gebracht.
- Uitgesloten van het servicecontract zijn werkzaamheden die voortvloeien uit wijzigingen in gekoppelde systemen van derden (zoals bijvoorbeeld uw midofficeapplicaties) waardoor de wijze van gegevensuitwisseling moet worden aangepast. Deze werkzaamheden worden uitgevoerd op basis van nacalculatie.

FlexiSupport-contract (optioneel)

- Voor het uitvoeren van kleine werkzaamheden buiten de offerte kunt u een FlexiSupport-contract afsluiten. Dit is een strippenkaart die u met een bepaald bedrag kunt opwaarderen. Kleine werkzaamheden worden na uw goedkeuring afgeschreven van het saldo.
- Het saldo op uw FlexiSupport-contract is 1 jaar geldig. U kunt de geldigheid van een eventueel resttegoed verlengen door het FlexiSupport-contract opnieuw op te waarderen.

Upgrade naar 24/7 support

- Bovengenoemde service wordt standaard geleverd tijdens kantooruren. Tegen meerprijs kunt u separaat een contract afsluiten voor 24/7 support. Informeert u vrijblijvend naar de mogelijkheden.