

---

## 1. Esri Nederland supportbeleid

In het supportbeleid van Esri Nederland staat beschreven welke voordelen u heeft als u uw licenties in onderhoud heeft en welke ondersteuning u van de supportafdeling van Esri Nederland (hierna: Esri Nederland Support) kunt verwachten.

### 1.1 Wie profiteert er van het supportbeleid?

U profiteert van dit beleid;

- wanneer een product is aangeschaft waarop het eerste jaar onderhoud is inbegrepen;
- indien jaarlijks onderhoud op een product is aangeschaft bij Esri Nederland;
- gedurende een overeengekomen evaluatieperiode van een evaluatielicentie.

### 1.2 Wat omvat support?

Bij Esri Nederland Support kunt u rekenen op de volgende ondersteuning:

- Ondersteuning met betrekking tot aantoonbare problemen in versies van producten die op basis van de 'product life cycle' worden ondersteund, mits het product is geïnstalleerd op hardware en besturingssystemen die voldoen aan de systeemvereisten, dan wel aan de eisen die redelijkerwijs van uw hardware en besturingssystemen mogen worden verwacht.
- Problemen die reproduceerbaar zijn door Esri Nederland Support worden zo goed mogelijk verholpen of aangemeld bij de leverancier van de desbetreffende software.

### 1.3 Bereikbaarheid

Esri Nederland Support is op werkdagen (maandag t/m vrijdag) bereikbaar van 8:30 uur tot 17:00 uur.

### 1.4 Aanmelden supportvraag

Een nieuwe supportvraag kunt u via de onderstaande methodes bij ons aanmelden:

- Via de telefoon op 010 – 217 07 50.
- Via de e-mail, door een e-mail te sturen naar: [support@esri.nl](mailto:support@esri.nl).
- Via het webformulier op <https://mijn.esri.nl/aanmaken-supportaanvraag-esri-oussite>.

Na het ontvangen van de supportvraag voert Esri Nederland de volgende handelingen uit:

- De supportvraag wordt geregistreerd in het incident management systeem van Esri Nederland Support;

- De supportvraag wordt initieel geanalyseerd. Indien nodig neemt Esri Nederland Support contact op met u voor additionele informatie of uitleg;
- Bij verdere analyse wordt gekeken in onze kennisbanken of de supportvraag reeds bij ons bekend is;
- Indien dat niet zo is, wordt gekeken of de supportvraag gereproduceerd kan worden op een vergelijkbare omgeving;
- Indien nodig wordt om extra informatie gevraagd, zoals specifieke logfiles of het resultaat van een bepaalde handelswijze;
- Eerste prioriteit van Esri Nederland Support is om het bedrijfsproces bij u zo snel mogelijk te herstellen. Indien mogelijk worden zogenoemde 'workarounds' aangeboden die wellicht niet het probleem oplossen maar wel het bedrijfsproces, indien mogelijk, herstellen. In onderling overleg zal worden besloten hoe verder te handelen voor wat betreft het oplossen van de oorzaak van het geconstateerde probleem.
- Indien de supportvraag een bug of wijzigingsvoorstel betreft, neemt Esri Nederland Support contact op met de leverancier van de desbetreffende software.

Esri Nederland is altijd uw eerste aanspreekpunt. Esri Nederland heeft hierover afspraken met de leverancier van de desbetreffende software.

De naar aanleiding van uw supportvraag benodigde acties worden door Esri Nederland Support in nauw overleg met u uitgevoerd. U ontvangt regelmatig updates van de status van de supportvraag. Alle ondernomen acties worden vastgelegd in het incident management systeem van Esri Nederland Support.

## 1.5 Bijzonderheden

Houdt u rekening met het volgende:

- Esri Nederland levert support op een productversie conform het levenscyclusbeleid van de desbetreffende leverancier:  
<https://www.esri.nl/support/levenscyclus-compatibiliteit>
- Hulp bij de aanpassing van producten zal worden beperkt tot het geven van advies voor specifieke problemen, oplossingen voor bekende beperkingen (indien beschikbaar) of codevoorbeelden in Python.
- Esri Nederland Support kan algemeen advies geven, maar kan geen aanbevelingen doen over de GIS-strategie van een onderneming, aanbevolen hardware, prijzen voor producten of product-training geven. Esri Nederland Support ontwikkelt ook geen scripts of andere toepassingen en verschaft geen consultancydiensten.
- Esri Nederland Support kan supportvragen in verband met de installatie van de software in behandeling nemen, maar u bent zelf verantwoordelijk voor het beheer van het hardware-platform, het besturingssysteem, systeembeheer, netwerk performance, printers, met inbegrip van systeem en data back-ups, en andere software van derden die gebruikt wordt in combinatie met de producten.

- Gratis producten zoals Arc Hydro, ArcGIS for AutoCAD (als u geen ArcGIS Enterprise in onderhoud heeft) of ArcReader (als u niet beschikt over een ArcPublisher licentie) worden niet door Esri Nederland Support ondersteund. Raadpleeg hiervoor websites zoals de desbetreffende productpagina op esri.com of GeoNet.
- Als blijkt dat de supportvraag die door u is aangemeld niet binnen het Esri Nederland supportbeleid valt, dan kan in overleg met de supportmedewerker worden besloten om u als klant consultancy diensten aan te bieden tegen het dan geldende tarief om ervoor te zorgen dat uw vraag toch kan worden beantwoord.

## 1.6 Vertrouwelijkheid

Bij het analyseren en beantwoorden van uw supportvragen is het mogelijk dat wij u vragen om gegevens op te sturen waarmee wij uw situatie kunnen reproduceren. In enkele gevallen sturen wij deze gegevens door naar de leverancier van de door u gebruikte software ter reproductie van het probleem.

Als wij gegevens van u ontvangen zullen wij deze alleen gebruiken voor het beantwoorden van uw supportvraag, tenzij anders met u is overeengekomen. Afhankelijk van de supportvraag kan het noodzakelijk zijn de gegevens te publiceren naar ArcGIS Enterprise of ArcGIS Online, zonder de gegevens publiek beschikbaar te maken. Mocht dit toch noodzakelijk zijn dan zullen wij dit vooraf met u bespreken.

Bij het aanleveren van gegevens kunt u uiteraard zelf al maatregelen treffen om de hoeveelheid en vorm van de gegevens te beperken. Denk hierbij aan het maken van subsets en het anonimiseren van de gegevens, voor zover hiermee de aan de supportvraag onderliggende situatie reproduceerbaar blijft.

## 1.7 Persoonsgegevens

Ten behoeve van het leveren van support, zoals omschreven in dit document, kan Esri Nederland Support persoonsgegevens, zoals bedoeld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: AVG en Persoonsgegevens) verwerken. Hiervan is bijvoorbeeld sprake, indien de door u aan Esri Nederland Support verstrekte gegevens persoonsgegevens bevatten. Ten aanzien van de Persoonsgegevens geldt dat u, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, als 'verwerkingsverantwoordelijke' en Esri Nederland als 'verwerker' van de Persoonsgegevens, zoals bedoeld in de AVG, dient te worden aangemerkt.

Esri Nederland heeft passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen getroffen teneinde het risico op een inbreuk in verband met persoonsgegevens te minimaliseren. Esri Nederland staat er niet voor in dat deze beveiligingsmaatregelen onder alle omstandigheden doeltreffend zijn. Indien Esri Nederland een inbreuk in verband met de Persoonsgegevens (zoals bedoeld in artikel 4 AVG) ontdekt, zullen wij u hier zonder onredelijke vertraging over informeren. Het melden van inbreuken in verband met de Persoonsgegevens aan de Autoriteit Persoonsgegevens en/of een betrokkene, zoals bedoeld in de AVG, blijft te allen tijde de verantwoordelijkheid van u als verwerkingsverantwoordelijke.

Ten behoeve van het leveren van support kunnen uw Persoonsgegevens worden verstrekt aan de volgende derde partijen:

- De leverancier van het door Esri Nederland in gebruik genomen incident management systeem;

- De leverancier van de door u gebruikte software, voor zover dit noodzakelijk is ter beantwoording van uw supportvraag.

Indien het verstrekken van de Persoonsgegevens aan voornoemde derde partijen noodzakelijk is, heeft Esri Nederland met deze partijen afspraken gemaakt omtrent passende waarborging ter bescherming van de Persoonsgegevens.

## 1.8 Het Esri Nederland Support team

Het Esri Nederland Support team bestaat uit circa 15 medewerkers met ruime kennis en ervaring in het GIS/ICT-werkveld. De supportmedewerkers hebben stuk voor stuk hun eigen specialisme (van Desktop GIS, specifieke extensies tot ArcGIS Server of mobiele toepassingen). Doordat iedere supportmedewerker zijn of haar eigen achtergrond heeft (van informatica of geologie tot remote sensing of geodesie) is Esri Nederland in staat om voor GIS-gebruikers uit elke branche een continue en hoogwaardige dienstverlening neer te zetten. Dát is waar het bij ons om draait. Niet voor niets belonen onze gebruikers onze support afdeling met een ruime 8 in ons jaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek.

Esri Nederland Support kan putten uit een ruime database van eerder gestelde vragen en bijbehorende antwoorden. Dit zorgt ervoor dat bijna de helft van de binnenkomende vragen al in 1 of 2 werkdagen beantwoord kan worden. Natuurlijk kan de situatie bij u als klant net anders zijn en zal een meer diepgaande analyse moeten plaatsvinden. Op dat moment kan Esri Nederland Support gebruik maken van een grote verscheidenheid aan mogelijke omgevingen, zodat uw situatie zo goed mogelijk gesimuleerd wordt.

Esri Nederland Support op een rijtje:

- Uitsluitend bezig met het oplossen van uw vragen en problemen;
- Vaste bezetting, dus een hoog kennisniveau en continuïteit in het contact;
- Specialistische kennis van GIS;
- Verstand van data, dataformaten en hoe hiermee te werken;
- De supportmedewerkers kennen uw branche.
- Onze klanten hebben support van Esri Nederland Support gewaardeerd met een ruime 8 in ons klanttevredenheidsonderzoek.