



# MCXess

## Service Level Agreement MCXess B.V.

Version 2.1 – 9 januari 2012



## Service Level Agreement

Deze Service Level Agreement (SLA) maakt deel uit van de Overeenkomst tussen MCXess en Contractant inzake de levering van Producten en Diensten. In deze SLA wordt de beschikbaarheid van de Producten en Diensten omschreven alsmede de bijbehorende procedures en processen. Nadere voorwaarden die voor de Producten en Diensten gelden zijn omschreven in de Algemene Voorwaarden MCXess.

In deze SLA worden de definities gehanteerd die zijn omschreven in de Algemene Voorwaarden. Daarnaast gelden de volgende definities;

- Beschikbaarheid:** De totale tijdsduur waarin Contractant daadwerkelijk van de Producten en Diensten gebruik heeft kunnen maken uitgedrukt in een percentage van de totale tijdsduur gemeten gedurende 1 (één) kalenderjaar. Bij het bepalen van de beschikbaarheid wordt niet meegerekend: Gepland Onderhoud, overmacht, storingen veroorzaakt door derden, storingen veroorzaakt door Contractant, verkeerd gebruik van een Product en/of Dienst en het geheel of gedeeltelijk niet functioneren van telecommunicatieapparatuur (niet zijnde de Producten en Diensten).
- Customer Care:** Telefonische operators die de Contractant te woord staan voor het beantwoorden van vragen en/of problemen.
- Doel:** Het (zakelijk) Doel waarvoor Contractant de Dienst gebruikt.
- Gepland Onderhoud:** Het uitvoeren van werkzaamheden aan de infrastructuur van MCXess, Operators en Tussenliggende Contractspartijen welke plaatsvindt op een tevoren aangekondigd tijdstip.
- Responsetijd:** De tijd tussen de melding van een Storing en het eerste contact (of een poging tot contact) door MCXess met Contractant.
- Storing:** Het geheel of gedeeltelijk niet goed functioneren van de bij MCXess afgenomen Producten en Diensten conform overeengekomen specificaties, waardoor er discontinuïteit is in de verlening van Producten en Diensten. Uitdrukkelijk wordt niet onder het begrip Storing begrepen Gepland Onderhoud, het niet beschikbaar zijn als gevolg van eventuele uitbreidingen en aanvullende wensen ten aanzien van de Producten en Diensten en alle overige zaken die niet als zodanig contractueel zijn vastgelegd.

## Artikel 1 - Algemene bepalingen

- 1.1 Deze SLA heeft uitsluitend betrekking op de door MCXess geleverde Producten en Diensten. Al dan niet gekoppelde telecommunicatie-infrastructuur van derden, inclusief vaste verbindingen en/of randapparatuur, vallen buiten het kader van deze SLA.
- 1.2 MCXess zal zich naar beste vermogen inspannen de in dit document beschreven service levels te realiseren.

## Artikel 2 - Levertijden en Beschikbaarheid van Producten en Diensten

- 2.1 **Voice (Response) Services & Solutions:** Voor een overzicht van de levertijden en Beschikbaarheid zie tabel 1 in deze SLA.
- 2.2 **SMS Services & Solutions:** Voor een overzicht van de levertijden en Beschikbaarheid zie tabel 1 in deze SLA.
- 2.3 **Web Service & Solutions:** Voor een overzicht van de levertijden en Beschikbaarheid zie tabel 1 in deze SLA. Voor de productgroep **Livechat & Cobrowsing** zijn levertijden afhankelijk van de complexiteit van de implementatie. Onderdeel van het implementatietraject is een onderzoek met betrekking tot de betreffende webomgeving om op basis daarvan de complexiteit van de implementatie te bepalen. Voordat MCXess een Overeenkomst aangaat met Contractant moet MCXess eerst de technische haalbaarheid hebben goedgekeurd. Dit dient per Contractant en Klantsite te gebeuren. Een geïndiceerde levertijd voor eenvoudige implementaties is één (1) week en voor complexe implementaties ongeveer vier (4) weken.
- 2.4 **Hosted Contact Center Solutions:** Voor een overzicht van de levertijden en Beschikbaarheid zie tabel 1 in deze SLA.
- 2.5 Andere Producten en Diensten (zoals Payment Solutions) worden geleverd op basis van de levertijden omschreven in de Overeenkomst.
- 2.6 Levertijden van Producten en Diensten buiten Nederland zijn op aanvraag.

## Artikel 3 - Duur en Beëindiging

- 3.1 De duur van deze SLA loopt gelijk aan de Overeenkomst.
- 3.2 Het beëindigen van een Dienst van MCXess geschiedt onder de voorwaarden en opzegtermijn zoals vermeld in de Overeenkomst en de Algemene Voorwaarden.

## **Artikel 4 - Storingen en Responsetijden**

- 4.1 De Storing kan 24 uur per dag en 7 dagen per week worden gemeld op één van de wijzen zoals vermeld in Tabel 2: Contactmatrix.
- 4.2 Voor de afhandeling van Storingen die voortvloeien uit een ondeskundige behandeling of gebruik van het Product en/of de Dienst, door Contractant worden door MCXess de daaruit voortvloeiende kosten in rekening gebracht.

## **Artikel 5 - Beschikbaarheid**

- 5.1 Voor de Beschikbaarheid van de Producten en Diensten hanteert MCXess de percentages zoals vermeld in Tabel 1 van deze SLA.

**Tabel 1: Overzicht Levertijden, Beschikbaarheid, Storingen en Responsetijden:**

| Productmodule  | Voice (Response) Services & Solutions              |  |                                   | SMS Services & Solutions                            | Web Services & Solutions   |                            | Hosted Contact Center Solutions |
|--|--|--|-----------------------------------|---|----------------------------|----------------------------|---------------------------------|
|  | Gratis & Betaalde Servicenummers                   | Lokale en Bedrijfsnummers                          | Universal Freephone               | Premium & Flatfee SMS                               | Livechat & Cobrowsing      | Payment Solutions          | Hosted IP-PBX                   |
| <b>Beschikbaarheid</b>                                     | 99,80% <sup>(1)</sup>                              | 99,80% <sup>(1)</sup>                              | 99,80% <sup>(1)</sup>             | 99,80%  | 99,6% <sup>(7)</sup>       | 99,60%                     | 99,90%                          |
| <b>Geïndiceerde levertijd<sup>(5)</sup> bij activering</b> | Minimaal 7 en maximaal 15 werkdagen <sup>(2)</sup> | Minimaal 7 en maximaal 15 werkdagen <sup>(2)</sup> | 4 tot 10 weken <sup>(3)</sup>     | Minimaal 5 en maximaal 7 werkdagen <sup>(2)</sup>   | Op aanvraag <sup>(4)</sup> | Op aanvraag <sup>(4)</sup> | Minimaal 15 werkdagen           |
| <b>Geïndiceerde levertijd<sup>(5)</sup> bij portering</b>  | Minimaal 7 en maximaal 15 werkdagen <sup>(2)</sup> | Minimaal 7 en maximaal 15 werkdagen <sup>(2)</sup> | 4 tot 10 weken <sup>(3)</sup>     | Minimaal 11 en maximaal 16 werkdagen <sup>(2)</sup> | NVT                        | NVT                        | Minimaal 15 werkdagen           |
| <b>Geïndiceerde levertijd<sup>(5)</sup> bij wijziging</b>  | Minimaal 5 en maximaal 15 werkdagen <sup>(2)</sup> | Minimaal 5 en maximaal 15 werkdagen <sup>(2)</sup> | 4 tot 10 weken <sup>(3)</sup>     | Minimaal 5 en maximaal 7 werkdagen <sup>(2)</sup>   | Op aanvraag <sup>(4)</sup> | Op aanvraag <sup>(4)</sup> | Minimaal 5 werkdagen            |
| <b>Responsetijd</b>  | 4 uren   | 4 uren   | 4 uren                            | 4 uren  | 4 uren                     | 4 uren                     | 4 uren                          |
| <b>Verwachte tijd om de Storing te verhelpen</b>           | P1 - 8 uren  | P1 - 8 uren  | P1 - 8 tot 16 uren <sup>(6)</sup> | P1 - 8 uren   | P1 - 8 uren                | P1 - 8 uren                | P1 - 8 uren                     |
|  | P2 - 72 uren                                       | P2 - 72 uren                                       | P2 - 72 uren                      | P2 - 72 uren  | P2 - 72 uren               | P2 - 72 uren               | P2 - 72 uren                    |
|  | P3 - NVT   | P3 - NVT   | P3 - NVT                          | P3 - NVT  | P3 - NVT                   | P3 - NVT                   | P3 - NVT                        |

| ng             |  |
|----------------|--|
| NVT            | Niet van toepassing.   |
| <sup>(1)</sup> | Voor diensten met toegevoegde waarde diensten (zoals IVR) geldt een Beschikbaarheid van 99,60%.  |
| <sup>(2)</sup> | Alleen voor diensten in Nederland. Een kortere levertijd voor <u>activering</u> is mogelijk tegen het daarvoor geldende tarief. Levertijden buiten Nederland zijn op aanvraag. |
| <sup>(3)</sup> | Geïndiceerde levertijd is afhankelijk van het land.  |
| <sup>(4)</sup> | Geïndiceerde levertijd is afhankelijk van complexiteit van de implementatie.   |
| <sup>(5)</sup> | Geïndiceerde levertijd loopt vanaf de datum van acceptatie van een Overeenkomst door MCXess.   |
| <sup>(6)</sup> | De verwachte tijd om de Storing te verhelpen van Universal Freephone is op basis van best effort en kan per land verschillen.  |
| <sup>(7)</sup> | Voor Livechat & Cobrowsing wordt de Beschikbaarheid gemeten gedurende 1 (één) kalenderkwartaal.  |
| P1             | Geheel onderbroken dienst als gevolg van Storing   |
| P2             | Gedeeltelijk onderbroken dienst als gevolg van Storing   |
| P3             | Verzoeken, niet reproduceerbare storingen, ondersteuning. Een P3 ticket is geen storing met als gevolg dat er geen verwachte doorlooptijd is.                                  |

**Tabel 2: Contactmatrix:**

| Support & Escalatie            | Functie             | Name             | Email adres (kantooruren)   | Telefoonnummer (24x7) (*) | Telefoonnummer (24x7) (**) |
|--------------------------------|---------------------|------------------|-----------------------------|---------------------------|----------------------------|
| <b>Customer Contact Center</b> | Customer Care       | CCC              | ccc@mcxess.com              | 010-799 8 111             | +31-10-799 8 111           |
| <b>Escalation Level 1</b>      | Director Operations | Frank Heijtlager | frank.heijtlager@mcxess.com | 020-472 2 288 (***)       | +31-20-472 2 288 (***)     |
| <b>Escalation Level 2</b>      | Managing Director   | Marcel Dijkstra  | marcel.dijkstra@mcxess.com  | 020-472 2 288 (***)       | +31-20-472 2 288 (***)     |

| Toelichting |                                    |
|-------------|------------------------------------|
| (*)         | Indien bellen in Nederland         |
| (**)        | Indien bellen van buiten Nederland |
| (***)       | Tijdens kantooruren                |