



Service Level Agreement MCXess B.V.

Service Level Agreement voor Voice Access Diensten, SMS Services en Intelligent Networking

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

Deze SLA is van toepassing op Intelligent Networking en Access Diensten, en daarmee onder meer op Diensten op het gebied van Voice (waaronder premium rate service nummers, Universal en International Freephone) en SMS. Voor IP VPN Diensten bestaat een afzonderlijke SLA.

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

Platform: telecommunicatieapparatuur van de Operator die zorgt voor routing en doorschakeling van inkomend en uitgaand telefoon- & dataverkeer.

Beschikbaarheid: het tijdspercentage gedurende welk de Diensten voor de Contractant gedurende een bepaalde periode beschikbaar zijn geweest.

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.

PSTN: Public Switched Telephony Network, het openbare vaste telefoonnet in Nederland.

Responsetijd: De tijd waarbinnen gereageerd dient te worden door degene die belast is met de 24 uur dienstbewaking en een aanvang wordt gemaakt met de storingsanalyse.

Storing: Het geheel of gedeeltelijk niet goed functioneren van de bij MCXess afgenomen Diensten conform overeengekomen specificaties, waardoor er discontinuïteit is in de verlening van Diensten. Uitdrukkelijk wordt niet onder het begrip Storing begrepen geplande onderbrekingen in verband met het onderhoud van het Platform, onbeschikbaarheid als gevolg van eventuele uitbreidingen en aanvullende wensen ten aanzien van de 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 Diensten. De, al dan niet gekoppelde telecommunicatie-infrastructuur van derden, inclusief vaste verbindingen en/of randapparatuur vallen buiten het kader van dit Service Level.
- 1.2 MCXess zal zich naar beste vermogen inspannen de in dit document beschreven service levels te realiseren.

Artikel 2 - Aanvragen van Diensten

- 2.1 Een opdracht tot levering van Diensten door MCXess wordt uitgevoerd op basis van een volledig ingevuld en ondertekende opdrachtbevestiging. De daadwerkelijke levering van Diensten van MCXess kan uitsluitend plaatsvinden als de aspirant contractant kan aantonen dat deze nummerhouder is van een daarvoor benodigd Nummer c.q. dat deze kan aantonen dat hij gerechtigd is gebruik te maken van het betreffende Nummer conform de Algemene Leveringsvoorwaarden van MCXess.
- 2.2 De levering van Diensten vindt plaats met een levertijd en Tarief zoals vermeld in de standaard tarievenlijst. Een kortere levertijd is mogelijk tegen een additioneel Tarief dat in de Overeenkomst dient te zijn opgenomen. Afwijkingen op de standaard dienstverlening van MCXess dienen afzonderlijk schriftelijk overeen te worden gekomen.
- 2.3 **Voice en SMS in Nederland:** Voor activering (het in dienststellen van een nieuw Nummer dat tot het moment van activering niet bij een andere Operator in dienst is) van Voice en SMS Diensten in Nederland geldt een geïndiceerde levertijd van minimaal zeven (7) en maximaal twaalf (12) werkdagen. Een kortere levertijd voor activering is mogelijk tegen het daarvoor geldende extra Tarief. Voor portering geldt een geïndiceerde levertijd van minimaal elf (11) en maximaal zestien (16) werkdagen vanaf de acceptatie van een Order.
- 2.4 **Voice en SMS buiten Nederland:** Voor activering en portering (het in dienststellen van een nieuw Nummer dat tot het moment van activering niet bij een andere Operator in dienst is) van Voice en SMS Diensten buiten Nederland geldt een geïndiceerde levertijd van minimaal twee (2) weken en maximaal twaalf (12) weken. Een kortere levertijd voor activering is mogelijk tegen het daarvoor geldende extra Tarief.
- 2.5 **UFS / IFS:** Voor Universal Freephone en International Freephone Diensten gelden vanaf de acceptatie van een Order de volgende levertijden (afhankelijk van het land): activering 4 tot 10 weken, wijziging 4 weken en portering 4 tot 8 weken.
- 2.6 Indien de opdracht tot levering van een Dienst van MCXess is uitgevoerd wordt dit meegedeeld met vermelding van het tijdstip waarop de Dienst beschikbaar is gekomen. De oplevering wordt per email bevestigd, of indien geen email adres bekend is telefonisch.

Artikel 3 - Wijzigen van Diensten

- 3.1 Een aanvraag tot wijziging van een reeds bestaande Dienst van MCXess wordt slechts uitgevoerd op basis van een volledig ingevuld en ondertekend opdrachtbevestiging en voor zover de aanvraag in overeenstemming is met het bepaalde in artikel 4 van de Algemene Voorwaarden. De levering van de gewijzigde Dienst vindt plaats met een levertijd en vergoeding zoals vermeld in de overeenkomst. Een kortere levertijd voor wijzigingen is mogelijk tegen de overeengekomen levertijd en additionele vergoeding als overeengekomen in het contract.
- 3.2 Indien de opdracht tot levering van de wijziging van Diensten van MCXess is uitgevoerd, wordt dit nadat de Dienst is geactiveerd aan de contractant meegedeeld met vermelding van het tijdstip waarop de Dienst beschikbaar is gekomen. Deze mededeling wordt telefonisch gedaan of indien de contractant niet telefonisch bereikbaar is per E-mail (indien deze bekend is bij MCXess).

Artikel 4 - Beëindigen van Diensten

- 4.1 Het beëindigen van een Dienst van MCXess geschiedt onder de voorwaarden en opzeggingstermijn zoals vermeld in de Overeenkomst en de Algemene Leveringsvoorwaarden.
- 4.2 Een opdracht tot beëindiging van een Dienst van MCXess dient schriftelijk door een volledig ingevuld en ondertekende opdrachtbevestiging te worden ingediend.

Artikel 5 - Beschikbaarheid

- 5.1 MCXess contracteert zoveel mogelijk met Operators en Tussenliggende Contractspartijen die een beschikbaarheid nastreven van minimaal 99,8% voor Voice Access en SMS Service Diensten binnen Nederland. De Beschikbaarheid wordt berekend over het jaar voorafgaand aan de datum waarop de berekening wordt uitgevoerd. Het tijdstip van melding van een storing of uitval van het platform en het tijdstip waarop het platform weer beschikbaar is zijn bepalend voor het kunnen bereiken van de genoemde Beschikbaarheid.
- 5.2 Bij de berekening van de Beschikbaarheid zijn de volgende oorzaken van niet-beschikbaarheid uitgesloten: overmacht, geplande werkzaamheden of onderhoud, storingen veroorzaakt door derden, storingen veroorzaakt door Contractant, verkeerd gebruik van een dienst, het geheel of gedeeltelijk niet functioneren van telecommunicatieapparatuur (het Platform daaronder niet begrepen).
- 5.3 Voor elke verkeerssoort zijn in het nummerplan voor Nummers nummerreeksen gereserveerd. De OPTA kent op basis van de door de Aanvrager/ Contractant opgegeven informatie over het Doel en verwachte hoeveelheid verkeer een Nummer toe. Het Nummer dat door OPTA is toegekend is bepalend voor de verkeerssoort. Het Service Level is uitsluitend van toepassing indien het Nummer wordt gebruikt voor de verkeerssoort waarvoor deze is bedoeld; voor Nummers geldt uitsluitend het reguliere verkeer: aanbod van maximaal 11 oproepen per seconde. Voor hogere aantallen kan een aanvullende Services Level Overeenkomst worden afgesloten.

Artikel 6 - Storingen en Responsetijden

- 6.1 De Storing van een Dienst van MCXess kan 24 uur per dag en 7 dagen per week via het storingsnummer van MCXess, 0800-2228333, worden gemeld.
- 6.2 Tijdens kantooruren van 09.00 tot 18.00 wordt het storingsnummer aangenomen door een medewerker van de afdeling Customer Care van MCXess. De contractant ontvangt direct een referentie nummer (ticket nummer). In geval van een geheel onderbroken dienst (P1 Storing) zal getracht worden de Storing binnen 4 uur na registratie van het ticket op te lossen. Indien dit niet het geval mocht zijn, ontvangt de Contractant 4 uur na registratie van het ticket een bericht van MCXess, waarbij een inschatting wordt gegeven van de tijd die benodigd is om deze Storing te verhelpen. Indien de Storing daadwerkelijk is verholpen, ontvangt de Contractant uiterlijk de volgende werkdag een bericht waaruit de Storing heeft bestaan, met vermelding van de oplossing ervan.
- 6.3 Buiten kantoor tijden, van 18.00 tot 09.00, alsmede in het weekend en op feestdagen wordt het storingsnummer aangenomen door een medewerker van de afdeling Customer Care van MCXess. Binnen 30 minuten ontvangt de klant een referentie nummer (ticket nummer) In geval van een geheel onderbroken dienst (P1 Storing) zal Uiterlijk vier (4) uur na registratie van het ticket zal de Storing (indien mogelijk) zijn opgelost. Indien dit niet het geval mocht zijn, ontvangt de Contractant vier (4) uur na registratie van het ticket een bericht van MCXess, waarbij een inschatting wordt gegeven van de tijd die benodigd is om deze Storing te verhelpen. Indien de Storing daadwerkelijk is verholpen, ontvangt de Contractant uiterlijk de volgende werkdag een bericht waaruit de Storing heeft bestaan, met vermelding van de oplossing ervan.
- 6.4 Voor de afhandeling van storingen die voortvloeien uit een verkeerd gebruik van de Dienst, ondeskundige behandeling of ondeskundig gebruik van de applicatie van of het systeem, door Contractant worden door MCXess de daaruit voortvloeiende kosten in rekening gebracht.

Overzicht beschikbaarheid, storingen en responsetijden:

Dienst	Voice NL	Voice buiten NL	SMS	UIFN / ITFS	IN services
Streefpercentage Beschikbaarheid	99,80%	99,80%	99,80%	99,80%	99,60%
Ticket registratie	Telefonisch = Direct Email = <8 uur *	Telefonisch = Direct Email = <8 uur *	Telefonisch = Direct Email = <8 uur *	Telefonisch = Direct Email = <8 uur *	Telefonisch = Direct Email = <8 uur *
Response tijd	4 uur	4 uur	4 uur	4 uur	4 uur
Verwachte resolve tijd	P1 - 8 uur P2 - 72 uur	P1 - 8 uur P2 - 72 uur	P1 - 4 uur P2 - 72 uur	P1 - 8 uur P2 - 72 uur	P1 - 8 uur P2 - 48 uur
Support	24 x 7	24 x 7	24 x 7	24 x 7	24 x 7

* = email ticket registratietijd tijdens kantooruren

P1 = geheel onderbroken dienst

P2 = gedeeltelijk onderbroken dienst