



| Gegevens van de aanvrager | | | |
|---------------------------|--|----------|--|
| Bedrijfsnaam | | | |
| Adres | | Postcode | |
| Plaatsnaam | | | |
| Klantnummer | | | |
| Naam tekeningsbevoegde | | | |
| Functie tekeningsbevoegde | | | |

| Uw gewenste Service Level | | Tarief | Paraaf |
|--|-------------------------------------|-------------|--------|
| Standaard 24x7 NOC/calamiteitenbewaking | <input checked="" type="checkbox"/> | € 0,-/mnd | |
| 10x5 SLA + 0 uur (monitoring service) | <input type="checkbox"/> | € 100,-/mnd | |
| 10x5 SLA + 1 uur | <input type="checkbox"/> | € 150,-/mnd | |
| 24x7 SLA + 0 uur (monitoring service) | <input type="checkbox"/> | € 200,-/mnd | |
| 24x7 SLA + 2 uur | <input type="checkbox"/> | € 300,-/mnd | |
| 24x7 SLA + 4 uur | <input type="checkbox"/> | € 400,-/mnd | |
| Backup & Disaster Recovery | <input type="checkbox"/> | maatwerk | |

Uren die buiten uw contract vallen worden tegen de geldende tarieven aan u in rekening gebracht. Alle genoemde tarieven zijn exclusief reis- en transportkosten en 19% BTW.

Voorwaarden en Ondertekening

Bij ondertekening gaat u akkoord met het door u afgenomen SLA en Support Contract. U verleent tot wederopzegging machtiging aan SpeakUp om de kosten behorende bij deze afgenomen dienst af te schrijven van de bankrekening. De contractduur is 12 maanden met een stilzwijgende maandelijkse verlenging.

| Ondertekening Service Level Agreement / Support Contract. | | | |
|---|--|----------|--|
| Naam aanvrager | | | |
| Bedrijfsnaam | | | |
| Adres | | Postcode | |
| Plaatsnaam | | | |
| Datum | | | |
| Handtekening | | | |

Dit contract gaarne ingevuld en ondertekend per post versturen naar:
 SpeakUp B.V., Emmastraat 2, 7513 BG ENSCHEDE.
 Wij zorgen dat u een kopie geretourneerd krijgt.

| | |
|--------|--|
| Paraaf | |
|--------|--|



Voor operationeel beheer bieden wij een Service Level Agreement (SLA) en support-contracten. Hierbij wordt in het aanlooptraject afgestemd op welke wijze monitoring van uw telefonie-omgeving kan worden uitgevoerd en welke beheersniveau's en reactietijden gewenst zijn. De SLA garandeert de beschikbaarheid van de dienstverlening en legt vast op welke wijze er ingegrepen wordt indien er technische issues spelen. Wij combineren de SLA met een supportovereenkomst zodat basiswerkzaamheden zoals systeem- en netwerk-controles afgedekt zijn.

Procedure storingsmelding

Indien de Contractant een storing constateert in de door SpeakUp geleverde dienst dient de Contractant dit via e-mail te melden naar support@speakup.nl. Indien de klant de storing als Calamiteit beschouwt (zie onder), dient er ook een telefonische melding te worden gedaan op het nummer 088-7732500. De Contractant dient aan SpeakUp een telefoonnummer op te geven via welke de Contractant beschikbaar is voor terugmelding. De urgentie van de storing zal uitsluitend door SpeakUp worden bepaald.

De verschillende urgenties zijn:

Feature request: een aanpassing op of uitbreiding van de dienst welke niet is gerelateerd aan het volledig functioneren van de dienst ten tijde van het aangaan van deze overeenkomst.

Bug: Een onvolkomenheid of kleine beperking in het gemelde of redelijkerwijs verwachte functioneren van de Dienst.

Storing: een niet-functioneren of een gebrek in het functioneren van een eigenschap van de Dienst waardoor de door SpeakUp aan Contractant geleverde Dienst slechts beperkt beschikbaar is, maar waarbij normaal gebruik van de Dienst nog mogelijk is.

Calamiteit: Beperking van de Dienst waarbij slechts beperkt of geen gebruik van de Dienst meer mogelijk is.

SpeakUp kan een oplossing aanbieden in een de volgende vormen:

Update: bij een update van de betreffende dienst zal de beperking worden verholpen. Er zal een termijn worden gemeld binnen welke de update zal worden uitgevoerd. Bugs en Feature Requests worden hierdoor als opgelost beschouwd. Storingen en Calamiteiten blijven van kracht.

Workaround: een voorgestelde wijziging in gebruik van de Dienst waardoor de door de klant gemelde beperking zich in mindere mate of niet meer voordoet. Hierdoor zal de urgentie 1 niveau dalen.

Fix: een oplossing voor de gemelde beperking waardoor de beperking zich niet meer voordoet. De beperking wordt als verholpen beschouwd.

Indien een issue verband houdt met een applicatie of systeem dat SpeakUp van een derde partij afneemt dan zal de doorlooptijd van die derde partij worden gehanteerd.

Backup & Disaster Recovery

SpeakUp bewaakt en grijpt in op haar eigen netwerk en—op aanvraag—uw eigen netwerk&systemen. In uw bedrijfskritische systemen moet wellicht nog worden nagedacht over Backup en Disaster Recovery.

SpeakUp biedt in haar SLA's standaard de mogelijkheid om configuratiebestanden onder te brengen in een version control omgeving. Er wordt echter niet standaard voorzien in volledige backups. Neemt u hiervoor contact op met uw systeembeheerder. Mocht u willen dat SpeakUp dit ook voor u voorziet, dan is dat uiteraard mogelijk. Neem dan contact op met onze afdeling Sales.



24/7 NOC dienst

SpeakUp heeft een 24 uren storingsdienst (Network Operations Center, NOC) die 7 dagen per week en 365 dagen per jaar actief is. Vanuit deze dienst wordt de elektronische en handmatige bewaking van ons netwerk verzorgd en wordt ingegrepen wanneer zich een storing voordoet. Voor het SpeakUp netwerk wordt een service-graad van tenminste 99,9% op jaarbasis gehanteerd.

Storingen die door klanten aan SpeakUp worden gemeld (via email en telefonisch) worden door de storingsdienst onderzocht. SpeakUp classificeert meldingen op basis van aard en urgentie. SpeakUp biedt deze dienst kosteloos aan. Er kunnen onderzoekskosten in rekening worden gebracht wanneer:

- Een melding geen storing in het SpeakUp netwerk is (bijvoorbeeld bij misconfiguratie/foutief gebruik van apparatuur bij de klant)
- Een melding een storing betreft die niet bij SpeakUp ligt (bijvoorbeeld eigen infrastructuur van de klant of een derde partij)

Indien wordt geconstateerd dat een storing wordt veroorzaakt door een andere partij dan SpeakUp dan zal SpeakUp zich beperken tot het ondersteunen bij diagnose en eventueel implementatie van een workaround.

Eventuele kosten voor worden als volgt vastgesteld:

- Tijdens kantooruren: € 100,- per uur, naar boven afgerond op kwartieren
- Buiten kantooruren geldt een toeslag van 100% en wordt naar boven afgerond op halve uren

SLA & kantooruren Support zonder contract

Indien u geen Service Levels met ons heeft afgesproken kunt u toch gebruik maken van ondersteuning van SpeakUp. Indien u problemen ondervindt met uw verbinding stuurt u een email naar support@speakup.nl of belt u SpeakUp tijdens kantooruren. Technische ondersteuningswerkzaamheden worden in rekening gebracht tegen standaard uurtarief à € 100,-, afgerekend per kwartier. Software engineering en maatwerk wordt standaard berekend tegen € 200,- per uur.

De kosten voor reguliere werkzaamheden zijn als volgt:

- Ondersteuning van uw eigen engineers, diagnostiek: € 100,- per uur
- Consultancy, engineering en interventie op uw eigen systemen: € 120,- per uur
- Buiten kantooruren geldt een toeslag van 100%

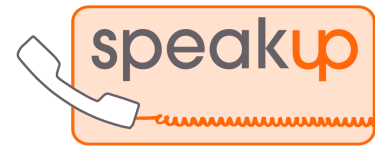
Contact via telefoon of email is beide mogelijk.

Regulier telefoonnr : 088-7732587

Support e-mail box : support@speakup.nl

Op een kantooruren SLA hanteert SpeakUp de volgende responstijden:

| Dienst / Urgentie | Feature Req. | Bug | Storing | Calamiteit |
|---|--------------|-------------|-------------|---------------|
| Gebeld worden | Best effort | Best effort | Best effort | 8 kantooruren |
| Uitbellen naar Nederlandse nummers | Best effort | Best effort | Best effort | 8 kantooruren |
| Uitbellen naar Service nummers | Best effort | Best effort | Best effort | 8 kantooruren |
| Uitbellen naar Internationale nummers | Best effort | Best effort | Best effort | 8 kantooruren |
| e-Fax | Best effort | Best effort | Best effort | Best effort |
| SOAP interface tarieven Service nummers | Best effort | Best effort | Best effort | Best effort |
| Management interface Hosted platform | Best effort | Best effort | Best effort | Best effort |



SLA & kantooruren Support Met contract (10x5)

Indien u een Service Level Agreement met ons afsluit, inventariseren wij de infrastructuur die u wilt afdekken. SpeakUp stelt vast welke methodes gebruikt kunnen worden voor elektronische bewaking en signaleert eventuele issues automatisch naar de storingsdienst of naar uzelf.

Prijzen SLA 10x5 Contract:

- Zonder supporturen (uitsluitend monitoring service): € 100,- p/m
- Inclusief van 1 support uur (tijdens kantooruren): € 150,- p/m (tarief per uur in contract 50,-)

Worden er meer supporturen gebruikt dan uw contract dekt, dan wordt dit in rekening gebracht:

- Ondersteuning van uw eigen engineers, diagnostiek: € 85,- per uur
- Consultancy, engineering en interventie op uw eigen systemen: € 100,- per uur
- Buiten kantooruren geldt een toeslag van 100%

Contact via telefoon of email is beide mogelijk.

Regulier telefoonnr : 088-7732587

Support e-mail box : support@speakup.nl

Op een kantooruren SLA hanteert SpeakUp de volgende responstijden:

| Dienst / Urgentie | Feature Req. | Bug | Storing | Calamiteit |
|---|--------------|-----------|---------------|---------------|
| Gebeld worden | Best effort | NBD | 4 kantooruren | 4 kantooruren |
| Uitbellen naar Nederlandse nummers | Best effort | NBD | 4 kantooruren | 4 kantooruren |
| Uitbellen naar Service nummers | Best effort | NBD | NBD | 4 kantooruren |
| Uitbellen naar Internationale nummers | Best effort | NBD | NBD | 4 kantooruren |
| e-Fax | Best effort | 4 werkdgn | 2 werkdgn | NBD |
| SOAP interface tarieven Service nummers | Best effort | 2 werkdgn | NBD | NBD |
| Management interface Hosted platform | Best effort | 4 werkdgn | 2 werkdgn | NBD |

NBD = Next Business Day

Kantooruren zijn op werkdagen van 8:00 tot 18:00



24/7 Calamiteiten SLA

SpeakUp biedt ook 24x7 calamiteitensupport aan in de vorm van een Service Level Agreement waarbij wij de infrastructuur die u wilt afdekken inventariseren. SpeakUp stelt vast welke methodes gebruikt kunnen worden voor elektronische bewaking en signaleert eventuele issues automatisch naar de storingsdienst of naar uzelf.

Prijzen SLA Calamiteiten Contract:

- Zonder supporturen (uitsluitend monitoring service): € 200,- p/m
- Inclusief van 2 support uren (dag en nacht): € 300,- p/m (tarief per uur in contract 50,-)
- Inclusief van 4 support uren (dag en nacht): € 400,- p/m (tarief per uur in contract 50,-)

Worden er meer supporturen gebruikt dan uw contract dekt, dan wordt dit in rekening gebracht:

- Ondersteuning van uw eigen engineers, diagnostiek: € 85,- per uur
- Consultancy, engineering en interventie op uw eigen systemen: € 100,- per uur
- Buiten kantooruren geldt een toeslag van 100%

Contact via telefoon of email is beide mogelijk.

Regulier telefoonnr : 088-7732587

Support e-mail box : support@speakup.nl

Uitsluitend bij Storing of Calamiteit en buiten kantooruren:

Calamiteitenummer : 088-7732500

Support e-mail box : noc@speakup.nl

Op een 24x7 SLA hanteert SpeakUp de volgende responstijden:

| Dienst / Urgentie | Feature Req. | Bug | Storing | Calamiteit |
|---|--------------|-----------|-----------|------------|
| Gebeld worden | Best effort | NBD | 4 uren | 4 uren |
| Uitbellen naar Nederlandse nummers | Best effort | NBD | 4 uren | 4 uren |
| Uitbellen naar Service nummers | Best effort | NBD | NBD | 4 uren |
| Uitbellen naar Internationale nummers | Best effort | NBD | NBD | 4 uren |
| e-Fax | Best effort | 4 werkdgn | 2 werkdgn | NBD |
| SOAP interface tarieven Service nummers | Best effort | 2 werkdgn | NBD | NBD |
| Management interface Hosted platform | Best effort | 4 werkdgn | 2 werkdgn | NBD |

NBD = Next Business Day