

BIJLAGE BIJ MELDINGEN

Voor deze melding wordt een reactietijd gehanteerd die vermeld staat in ons SLA; onderstaand treft u een overzicht aan van onze responstijden. Indien deze melding niet wordt gedekt door een servicecontract dan kunnen kosten in rekening worden gebracht.

In geval van een storing:

Service levels	Beschikbaarheid	Responsetijd	Reparatietijd	Support
Minor	99,9% per jaar	< 4 uur	Next business day	kantoor tijden 08.00 – 17.30
Major	99,9% per jaar	< 2 uur	< 6 uur in 98% van de gevallen	365 dagen per jaar, 24 x 7

Major storing: de gehele uitval/het ontbreken van beschikking van de dienst waarbij alle op het platform aangesloten toestellen van de Klant geen inkomende- en uitgaande telefoongesprekken meer kunnen ontvangen/plagen.

Minor storing: alle andere storingen die niet aan het Major criterium voldoen

In geval van een wijziging:

Change/ supportvraag	Soort dienst	Tijdseenheid in uren minimaal	Responsetijd	Toelichting
Aanpassen nummerplan/bereikbaarheid	Remote	0,5	4 werkdagen	Tijdseenheid per wijziging
Aanpassen of toevoegen ingesproken teksten	Remote	0,25	3 werkdagen	
Aanpassen tijden Voicemail	Remote	0,25	3 werkdagen	
Activeren van nieuwe functionaliteit	Remote/op locatie	conform opgaaf	2 werkdagen	voorstel wordt binnen 2 werkdagen voorgelegd
CTI koppeling activeren (bestaande koppeling)	Remote	2	5 werkdagen	voorstel wordt binnen 5 werkdagen voorgelegd
Importeren bestanden	Remote	1	5 werkdagen	
Installatie headset	Op locatie	1	3 werkdagen	arbeid en voorrijkosten
Maatwerk nieuwe CTI koppeling	Remote/op locatie	conform opgaaf	5 werkdagen	voorstel wordt binnen 5 werkdagen voorgelegd
Meldtekst(en) activeren	Remote	0,5	5 werkdagen	
Nieuw(e) nummer(s) activeren	Remote	0,5	5 werkdagen	
Ondersteunen supportvragen m.b.t. Vast / Mobiel integratie	Remote	0,5	4 werkdagen	minimum is 0,5 uur, facturatie op basis van nacalculatie
Ondersteunen supportvragen randapparatuur	Remote/op locatie	conform opgaaf	2 werkdagen	voorstel wordt binnen 2 werkdagen voorgelegd
Supportvragen en wijzigingen m.b.t. toestellen + accessoires	Remote	0,25	2 werkdagen	
Telefoonboek in centrale wijzigen	Remote	0,5	2 werkdagen	
Toevoegen van een nieuwe gebruiker	Remote	0,5	3 werkdagen	
Wijzigen van een toestel/gebruiker	Remote	0,5	3 werkdagen	
Wijzigingen GSM Gateway	Remote	1	4 werkdagen	
Maatwerk	Remote/op locatie	i.o.	i.o.	Alle werkzaamheden die niet in bovenstaande categorieën vallen