

Product beschrijving



Versie : Juli 2014

© Xelion BV. Niets uit deze dienstbeschrijving mag worden veeelvoudigd en/of openbaar gemaakt worden op welke wijze dan ook zonder voorafgaande toestemming van Xelion BV

Inhoudsopgave

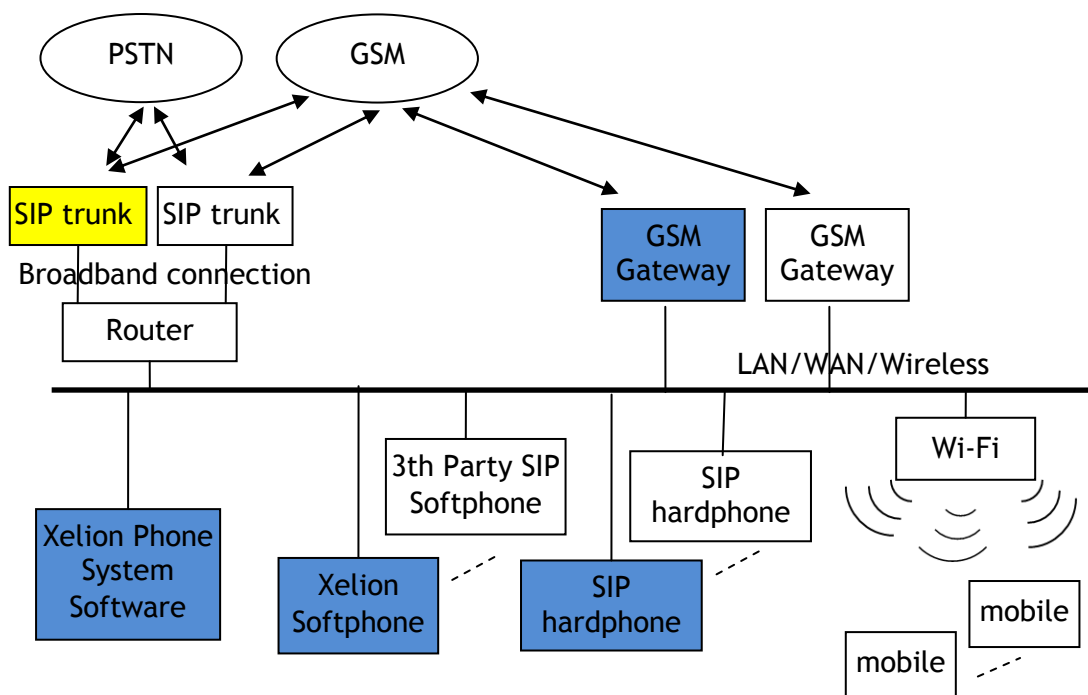
1	INLEIDING	3
2	DEFINITIES	4
3	SYSTEEMOMGEVING	5
3.1	XELION 6 SOFTWARE IMAGE	5
3.2	SYSTEEM HARDWARE	5
3.3	VIRTUALISATIE	6
3.4	XELION CLIENT	6
4	EISEN AAN NETWERK EN RANDAPPARATUUR	7
4.1	TOEGANGSVERBINDING (ACCESS)	7
4.2	DE ROUTER	8
4.3	FIREWALL	8
4.4	DE SIP TRUNK	8
4.5	TELEFOONAANSLUITINGEN	9
4.6	RANDAPPARATUUR	9
5	FUNCTIONALITEITEN	9
6	LEVERING	9
6.1	BESTELLINGEN	9
6.2	LEVERTIJDEN	9
7	SERVICE ASPECTEN	10
7.1	KENNISNIVEAU RESELLER	10
7.2	SERVICE CONTRACT	10
7.3	VERSIE NUMMERING	10
7.4	SUPPORT	11
7.5	UPDATES	11
7.6	NIEUWE RELEASES	11
7.7	NIEUWE VERSIES	11
8	SERVICE LEVELS	11
8.1	OPENINGSTIJDEN HELPDESK	11
8.2	AFHANDELING INCIDENTEN EN PRIORITEITSSTELLING	12
8.3	RESPONSETIJDEN / TUSSENTIJDSE TERUGKOPPELING INCIDENTEN	12
8.4	ESCALATIES	13
8.5	REPORTING	13
8.6	FACTURERING	13

1 Inleiding

Xelion ontwikkelt onder de naam Xelion 6 een communicatie oplossing voor de zakelijke markt. Xelion 6 is een ultramoderne VoIP-telefooncentrale van Nederlandse bodem die met passie en oog voor kwaliteit is ontworpen. De oplossing is speciaal ontworpen voor organisaties die optimaal bereikbaar willen. Door alle communicatie en UC (unified communication) functies in één systeem beschikbaar te hebben is beheer makkelijk. Door alle communicatie functies via een menu beschikbaar te hebben kunnen gebruikers meer en beschikken ze over meer informatie. Dit maakt Xelion 6 uniek.

Xelion 6 wordt aan de markt aangeboden via geautoriseerde wederverkopers (resellers). Deze Resellers voldoen aan de door Xelion gestelde eisen om het product zelfstandig en op een kwalitatief goede manier te kunnen adviseren, demonstreren, installeren en ondersteunen.

Het Xelion 6 maakt gebruik van het SIP protocol, een veel gebruikte standaard op het gebied van VoIP. Randapparatuur en SIP-trunks die aan deze standaard voldoen kunnen in principe aangesloten worden op het Xelion System. Dit betekent niet dat Xelion verantwoordelijkheid neemt voor componenten die buiten het Xelion 6 domein vallen. Het Xelion 6 is onderdeel van een configuratie met diverse netwerkelementen, randapparatuur en systeemhardware. In onderstaand schema is aangegeven welke componenten Xelion de Reseller onder de overeengekomen contractvoorwaarden aanbiedt (blauw) en welke componenten alleen kunnen worden geleverd (geel) door Xelion gecertificeerde partners. Voor de overige componenten geldt dat Xelion een aantal minimale eisen stelt om een goede oplossing te kunnen garanderen.



In deze dienstbeschrijving worden de volgende onderwerpen nader gespecificeerd:

- De technische specificaties van Xelion 6
- De minimum vereisten voor het goed functioneren van de Xelion software
- De afspraken inzake onderhoud en service waar de Reseller onder de voorwaarden van het met Reseller overeengekomen contract recht op heeft.

2 Definities

Eindgebruiker	Een bedrijf of instelling die via een Reseller een op Xelion gebaseerde telefonieoplossing afneemt
Gebruiker	Een SIP apparaat met toegang tot de functionaliteiten op Xelion 6. Een gebruiker kan een telefoontoestel zijn of een ander randapparaat dat op basis van SIP is gekoppeld aan Xelion 6
Hardphone	Fysiek telefoontoestel op basis van SIP
Image (Software Image)	Een door Xelion geleverde informatiedrager met daarop alle software die noodzakelijk is voor het Xelion Phone System. Een Image en de erop aanwezige software mag niet worden gewijzigd door derden zonder toestemming van Xelion
Mobiele app	Een mobiele applicatie waarmee een gebruiker vanaf een smartphone of tablet toegang heeft tot diverse centrale Xelion functies.
Multi Tenant licentie	Xelion 6 licentie die geschikt is om op eenzelfde server meerdere organisaties gescheiden van elkaar telefoniediensten aan te bieden
Partnerportal	Website, uitsluitend toegankelijk voor Resellers, waarop technische als commerciële informatie door Xelion wordt geplaatst. Ook is dit de plek waar een bestelmodule en een ticketing systeem beschikbaar zijn.
Reseller	Door Xelion of door distributeur van Xelion contractueel aangestelde derde partij die voldoet aan de kennis en ervaringseisen die gesteld zijn door Xelion.
Router	Apparaat tussen een access verbinding en het bedrijfsnetwerk van de Eindgebruiker.
Single Tenant licentie	Xelion 6 Image geschikt om één unieke organisatie telefoniediensten aan te bieden.
SIP	Session Initiation Protocol.
SIP trunk	Dienst die wordt aangeboden door een telefonie aanbieder en waarmee het mogelijk Xelion 6 op basis van SIP te laten communiceren over publieke telefoonnetwerken.
SLA	Service Level Agreement. Overeenkomst waarin afspraken over service verlening zijn vastgelegd.
Softphone	Een software programma dat op een PC die daarvoor geschikt is kan worden geïnstalleerd en waarmee het mogelijk is om deze PC als SIP telefoon aan het Xelion 6 te koppelen.
Systeem(hardware)	Hardware waarop de software van een Xelion 6 image wordt geïnstalleerd en functioneert.
Xelion	Bedenker en eigenaar van het intellectueel eigendom van Xelion 6 en voorgaande versie. Tevens is Xelion leverancier van Xelion 6 software en levert support aan afnemers die daarvoor het juiste service contract beschikken.
Xelion 6	Softwarematige VoIP telefooncentrale die voorziet in de mogelijkheden om telefonie en andere communicatie/UC functies en wordt aangeboden aan de zakelijke markt.
VoIP	Voice over IP

Werkdag

Maandag tot vrijdag van 09:00-17.00 uur, Nederlandse feestdagen uitgezonderd.

3 Systeemomgeving

Xelion 6 is softwarematige oplossing die de functionaliteit van een zakelijke telefooncentrale in zich herbergt. Het product wordt door Xelion op diverse manieren aangeboden:

- Een single tenant licentie waarbij één organisatie de licentie gebruikt
 - Als losse licentie file die door de Reseller op een systeem wordt geïnstalleerd
 - Geïnstalleerd op een door Xelion geleverd systeem;
- Een multi tenant licentie waarmee meerdere organisaties afzonderlijk met hun eigen telefonieomgeving op één licentie werken
 - Als losse licentie file die door de Reseller op een systeem wordt geïnstalleerd
 - Als een door Xelion beheerde dienst (zie aanvullende dienstbeschrijving Xelion 6 voor een verdere specificaties).

3.1 Xelion 6 software Image

De Xelion 6 Image bevat de volgende software componenten:

- Fedora Linux OS
- Embedded Oracle database
- Asteriks
- Java
- Xelion software
- Apache / Tomcat webserver
- Jasper Reports (in combinatie met optionele Advanced Reporting module)

Wijzigingen maken op de Xelion 6 Image of het maken van kopieën voor andere doeleinden dan backup zijn nimmer toegestaan en worden gezien als inbreuk op de Reseller overeenkomst.

Fedora en Asteriks vallen onder de GPLv2 licentie. Voor software die onder GPL ressorteert dient Xelion de broncode beschikbaar te stellen. Voor Fedora maakt Xelion 6 gebruik van de standaard distributie, de broncode is verkrijgbaar op Internet. Van Asteriks wordt de gebruikte broncode door Xelion meegeleverd.

3.2 Systeem hardware

In de situatie waarin Xelion de software in combinatie met systeem levert, neemt Xelion de verantwoordelijkheid voor de correcte installatie en goede werking van de Image op het systeem, alsmede de performance van de combinatie software en systeemhardware.

In het geval door Xelion alleen een software Image wordt geleverd, of Xelion een image voor Reseller installeert op een door de Reseller toegeleverd Systeem, is de Reseller verantwoordelijk dat de hardware voldoet aan de door Xelion gestelde systeemeisen. De minimale eisen zijn afhankelijk van het actieve aantal gebruikers en het aantal gebruikers dat werkt met de Softphone of Mobiele app.

Indien het Xelion 6 wordt geïnstalleerd op systemen van derden is Xelion niet verantwoordelijk voor de installatie en werking en prestaties van de systeemhardware in combinatie met de door Xelion geleverde software.

3.3 Virtualisatie

De Xelion 6 Image is beschikbaar onder VMware, andere virtualisatie omgevingen worden niet ondersteund.

3.4 Xelion Client

De Xelion Client is een standaard onderdeel van Xelion 6 en wordt gratis beschikbaar gesteld aan gebruikers van het Xelion 6. De Xelion Client is een Java applicatie die op een PC geïnstalleerd kan worden. De client is ook als Mobiele app beschikbaar. De PC of mobiele device waarop de Client wordt geïnstalleerd heeft een netwerkverbinding nodig met Xelion 6.

Om de softphone te kunnen gebruiken dient java 7 op de PC geïnstalleerd te zijn. Als java 6 wordt gebruikt kan alleen met de Xelion 5.1 Clinet worden gewerkt.

- Deze wordt niet automatisch op Windows geïnstalleerd. Op de webpagina van de server staat een link waarmee java kan worden geïnstalleerd. Ook kan de java software via de site van Oracle (www.java.com) worden geïnstalleerd.
- Bij de Apple MAC is Java standaard aanwezig. Op de Mac wordt java 7 alleen ondersteund voor OS X Lion en OS X Mountain Lion.
- Voor installatie van de Mobiele app op een Mobiele device is geen java nodig, de installatie verloopt automatisch. De Mobiele app werkt alleen op Android, een iOS versie zal in de tweede helft 2013 beschikbaar komen.

Installatie van de Xelion Client op de PC onder Windows gaat door middel van het Java Webstart mechanisme. Dat impliceert dat het IP adres van het Xelion 6 waarop de PC is aangesloten ingetypt moet worden in een browser. Dan verschijnt op de PC een webpagina. Door dan op de Telefoon te klikken van die webpagina wordt de Xelion Client op de PC gedownload. De Xelion Client software wordt in de cache van de PC gezet. Met het downloaden wordt de Java Virtual Machine gedownload als die nog niet op de PC aanwezig is.

Wanneer aan de PC waarop de gebruiker de Xelion Client downloadt een door Xelion geautoriseerde USB hoorn of headset wordt gekoppeld (zie Partnerportal voor geautoriseerde USB apparaten) kan de PC als telefoon (Xelion Softphone) worden gebruikt. De Xelion Softphone wordt gebruikt als console voor de telefoniste/receptioniste en voor gebruikers die de voorkeur geven aan telefoneren via de PC. Om de Xelion Client als Softphone te gebruiken is naast het USB-apparaat een telefoonlicentie noodzakelijk.

De Xelion Client is beschikbaar onder:

- MS-Windows Vista SP2
- MS-Windows 7 en Windows 7 SP2
- MS-Windows 8 desktop
- Apple Mac OS X v10.5 Leopard in combinatie met een Intel 64 bits processor, of Mac OS X v10.6 Snow Leopard in combinatie met een Intel 32 bits of Intel 64 bits processor.
- Apple OS X Lion (v10.7) en OS X Mountain Lion (v10.8)
- De Apple Xelion Client kent een tweetal afwijkingen ten opzichte van de Windows Xelion Client. Nummercatch (Telefooninstellingen) functioneert niet op de Apple Xelion Client en het afspelen van geluidsbestanden (bijvoorbeeld een gespreksopname) vindt bij Apple plaats via het standaard audio uitvoerapparaat).
- Server versies (voor Citrix en Terminal Server) zoals ondersteund door Microsoft Windows server 2003 SP3, Windows Server 2003 R2 SP2, Windows server SP2, Windows server R2, Windows server R2 SP1

De Xelion Client kan onder zowel Citrix als Terminal Server worden gebruikt. Aangezien deze technieken up en down real time audio onvoldoende goed ondersteunen is het niet aan te bevelen de Xelion Client als

Softphone te gebruiken. Wanneer het wenselijk op een zogenaamde thin client de Xelion Client te gebruiken, kan gebeld worden via:

- Twinning, door de Xelion Client te twinnen met een SIP telefoon.
- Het native operating system van de thin client. Meestal is dat XP. Als de Xelion Client dan op dat Operating System geïnstalleerd kan worden, kan de Xelion Client wel als Softphone worden gebruikt omdat de audio dan via het Operating System loopt in plaats van via Citrix of Terminal Server. Of deze optie mogelijk is, hangt af van de te gebruiken thin client.

4 Eisen aan netwerk en randapparatuur

Voor de goede werking van Xelion 6 worden een aantal eisen gesteld aan netwerk en randapparatuur waarmee het systeem is gekoppeld. Netwerk en randapparatuur (toestellen, DECT, gateways etc) vallen buiten het Xelion domein. Xelion levert geen support aan Resellers die zich niet houden aan de minimale eisen die door Xelion zijn gesteld aan het netwerk en randapparatuur.

De volgende generieke eisen worden gesteld aan het netwerk waarin een Xelion systeem draait:

- De Softphone vraagt om toegang naar Xelion 6 via porten: TCP80, TCP1791, UDP5060 en UDP10000-UDP20000.
- Xelion 6 maakt gebruik van de G711 audio-codec. Dit impliceert dat tijdens ieder telefoongesprek circa 100 Kbps up en down bandbreedte nodig is.
- De latency over het netwerk van telefoon tot telefoon moet voor een goede gesprekskwaliteit minder dan 25 milliseconde zijn.

4.1 Toegangsverbinding (access)

De Reseller is verantwoordelijk voor adequate netwerkverbindingen bij de klant (LAN) en naar de klant toe (WAN), die de gewenste bandbreedte en latency waarborgen.

Een adequaat LAN kan bijvoorbeeld worden gerealiseerd door:

- Het netwerk van de Eindgebruiker is dermate overgedimensioneerd dat interferentie van non spraakdata en spraakdata over het LAN niet waarschijnlijk wordt geacht.
- Spraak en data wordt gescheiden via VLAN's. Gebruik van VLAN's tezamen met Xelion Softphones kan lastig zijn omdat PC's meestal maar 1 netwerkkaart hebben die dan dus maar voor 1 VLAN gebruikt kan worden (spraak of data).
- Spraakdata krijgt voorrang boven andere data. Dat kan door Quality of Service (QoS) te configureren voor het LAN.

Latency problemen komen normaliter niet voor binnen een LAN.

Een adequaat WAN kan worden gerealiseerd op verschillende manieren. Resellers zorgt er voor dat:

- De internetverbinding van de Eindgebruiker is dermate overgedimensioneerd dat interferentie van non spraakdata en spraakdata over WAN niet waarschijnlijk wordt geacht.
- Spraak en data wordt gescheiden op het WAN doordat een separate internetverbinding uitsluitend voor spraakdata wordt gebruikt of doordat binnen de bestaande WAN verbinding gebruik kan worden gemaakt van een pvc die uitsluitend voor spraakdata wordt gebruikt.
- De internetverbinding van de Eindgebruiker kan zodanig worden geconfigureerd dat spraakdata altijd voorrang geniet boven de overige data. Meestal kan dit wel aan de zijde van de Eindgebruiker geconfigureerd worden maar kunnen internetproviders dergelijke Quality of Service niet garanderen.

De latency over het WAN zal in de meeste gevallen voldoende zijn. Het is van belang om in ieder geval de latency naar de SIP provider te testen.

Als de softphone over internet gebruikt wordt, dient QoS op de Router ingesteld te worden, zodat het belverkeer voorrang krijgt boven de andere communicatie. Dit geldt ook als het dataverkeer gescheiden wordt van het belverkeer, maar de Softphone over het zelfde kanaal gaat als het belverkeer.

Als de WAN alleen gebruikt wordt voor de verbinding met de SIP-trunk, is QoS niet nodig.

Bij het gebruik van de softphone, wordt gebruik gemaakt van TCP-poort 1791 en TCP-poort 80 (poort 80 ondermeer voor het downloaden en updaten van de softphone).

4.2 De Router

De Router fungeert als gateway voor de SIP provider die het Xelion 6 verbindt met het PSTN en GSM netwerk. De Reseller is verantwoordelijk voor de goede werking van de Router op de locatie van de Eindgebruiker. Configuratie van de Router is afhankelijk van het type accesverbinding die wordt gebruikt en of Xelion via een publiek IP adres of via NAT wordt benaderd.

Ten behoeve van remote management is het van belang dat het Xelion 6 (in geval dit op de locatie Eindgebruiker is geplaatst) via de Router kan worden benaderd. Dit kan via SSH of via een VPN verbinding. Wenselijk is dat met de browser via de standaard poort 80 de webserver van het Xelion 6 benaderd kan worden. Reseller zorgt er voor dat remote management op de hier beschreven wijze mogelijk is.

4.3 Firewall

Wanneer de Eindgebruiker een firewall gebruikt, dient de firewall zodanig geconfigureerd te worden dat:

- De poorten: TCP80, TCP1791, UDP5060 en UDP10000-UDP20000 open staan.
- Dat SIP verkeer doorgelaten wordt.

Dit geldt als er een firewall tussen de gebruikers/toestellen en het Xelion 6 staat (of als het Xelion 6 via het internet benaderd moet kunnen worden).

Als de verbinding met de firewall alleen wordt gebruikt voor extern belverkeer (met trunks), dan dient rekening gehouden te worden met het volgende. Xelion 6 gebruikt UDP poort 5060 voor het sip verkeer naar de trunk providers (die meestal ook op 5060 zitten). Voor audio aan de kant van het Xelion 6 wordt gebruik gemaakt van de UDP poorten 10000-20000. De poorten bij de SIP trunk provider kunnen variëren.

Normaal wordt het verkeer vanaf het Xelion 6 geïnitieerd. In dit geval is het niet noodzakelijk op de Router forward rules in te stellen (dit kan bij sommige SIP trunk providers toch nodig zijn).

Het verdient de voorkeur dat de Router het SIP-verkeer niet wijzigt (SIP_ALG moet uit staan).

4.4 De SIP trunk

De Reseller maakt gebruik van een door Xelion gecertificeerde leverancier van SIP-trunks (SIP-trunk provider) zodat de Eindgebruiker er van verzekerd is dat de communicatie tussen Xelion 6 en het PSTN en GSM netwerk naar behoren functioneert.

Xelion geeft geen support op de goede werking van Xelion 6 in combinatie met SIP-trunk providers die niet gecertificeerd zijn door Xelion.

4.5 Telefoonaansluitingen

Bij het aansluiten van telefoons is van belang

- Er dienen voldoende wall outlets/ethernet aansluitingen in het netwerk beschikbaar te zijn om telefoons op de gewenste plekken te kunnen installeren.
- Indien telefoons worden ingezet die gebruik maken van PoE (Power over Ethernet) moeten in het netwerk van de Eindgebruiker ook voldoende PoE switches aanwezig zijn.
- Bij telefoons met een ingebouwde switch, kan de ethernet aansluiting gedeeld worden met de PC, er is dan geen aparte ethernet aansluiting voor de telefoon nodig.
- Als de PC een 1Gb verbinding nodig heeft, moet er op gelet worden dat de switch op de telefoon dit ondersteunt en de snelheid daadwerkelijk aankan.
- Bij aparte ethernet aansluitingen moeten op de switch ook voldoende aansluitingen beschikbaar zijn.
- Voor toestellen zonder PoE moeten ook voldoende 230V aansluitpunten zijn.

4.6 Randapparatuur

Het Xelion 6 is in staat te communiceren met toestellen die voldoen aan de SIP standaard. Randapparatuur die via Xelion is geleverd wordt ondersteund en vragen over de goede werking en instellingen worden door de Xelion support medewerkers uitgezocht. Vragen over randapparatuur die niet via Xelion is aangeschaft kunnen niet worden opgevolgd..

Xelion 6 geeft geen garanties over de goede werking van fax verbindingen over G711. Voor het emuleren van een fax verbinding wordt het T.38 protocol gebruikt. Dit wordt door Xelion 6 alleen als "Pass Through" ondersteund. Dit protocol dient ook door de ATA en de SIP trunk te worden ondersteund.

Xelion is niet aansprakelijk voor interoperabiliteitsproblemen die zich mogelijk voordoen tussen niet gecertificeerde toestellen en Xelion 6.

5 Functionaliteiten

Xelion 6 voorziet in de functionaliteiten om zakelijke eindgebruikers te intern en extern te laten communiceren en communicatie te archiveren en hergebruiken. Een overzicht van de functionaliteiten is te vinden in "Functionele specificaties Xelion 6", de meest actuele versie van dit document staat op de Partnerportal.

6 Levering

6.1 Bestellingen

Levering van producten en diensten door Xelion vindt plaats nadat de Reseller een bestelling plaatst via de Xelion bestelmodule. Deze bestelmodule is te vinden op de Xelion Partnerportal.

6.2 Levertijden

De levertijdentijden die Xelion hanteert zijn afhankelijk van het bestelde product:

Product	Nieuwe licentie	Uitbreiding licentie	Opmerkingen
Xelion 6 Single Tenant in combinatie met systeem	2 Werkdagen	1 Werkdag	Geïnstalleerd op standaard systeemhardware (Intel NUC)
Xelion 6 Single Tenant licentie (software Image)	2 Werkdagen	1 Werkdag	
Xelion 6 Multi Tenant (unmanaged)	3 Werkdagen	1 Werkdag	Afwijkende levertijden indien Image op niet standaard omgeving moet worden geleverd
Managed Xelion 6 Multi Tenant	5 Werkdagen	1 Werkdag	
Randapparatuur	2 werkdagen indien op voorraad		Indien producten niet op voorraad zijn, zal Xelion de Reseller na ontvangst bestelling een indicatie van de levertijd geven.

Leveringen van software is franco huis. Voor randapparatuur en systeemhardware worden de verzendkosten doorberekend aan Reseller. Tarieven staan op de Partnerportal.

Xelion software wordt alleen geleverd in combinatie met een service overeenkomst. Voor Multi Tenant is de service component inbegrepen in de maandelijkse tarieven. Voor Single Tenant producten wordt in combinatie met uitleveren van een nieuwe licentie een service contract van minimaal 36 maanden aangegaan. Het service contract gaat in op moment van verzending licentie door Xelion aan Reseller.

7 Service aspecten

7.1 Kennisniveau Reseller

Xelion 6 wordt alleen onder de verantwoordelijkheid van Reseller geïnstalleerd en geconfigureerd. Aan de Reseller worden een aantal minimum eisen gesteld. De Reseller

- Heeft een Xelion certified engineer training gevolgd (bij Xelion of distributeur)
- Kan zelfstandig een systeem configureren
- Beschikt over eigen demo faciliteiten en kan een demo geven
- Is in staat eerste lijns vragen van klanten zelfstandig en naar tevredenheid van gebruikers af te handelen
- Houdt zich aan de richtlijnen zoals in deze product description gesteld
- Heeft voldoende routine in het installeren van Xelion

7.2 Service contract

Xelion 6 wordt alleen beschikbaar gesteld in combinatie met een service contract. De service overeenkomst omvat een drietal componenten: support, updates en nieuwe releases.

7.3 Versie nummering

Een Xelion versie wordt altijd aangeduid met drie cijfers, gescheiden door punten. Bijvoorbeeld Xelion 6.1.4. Het eerste cijfer is de Xelion versie. Het tweede cijfer is het releasenummer en het derde cijfer is het update nummer. In het voornoemde voorbeeld betreft het dus versie 6, release 1, update 4. In de regel wordt 1 nieuwe

release per kwartaal vrijgegeven.

7.4 Support

Support omvat het oplossen van storingen in de Xelion 6 software of het bieden van ondersteuning bij het oplossen van problemen in de goede werking van Xelion 6 in combinatie met door Xelion gecertificeerde netwerkapparatuur, randapparatuur en sip provider. Xelion biedt Resellers toegang tot een helpdesk die ondersteuning biedt bij het oplossen van Xelion storingen en het onderzoeken en beantwoorden van tweede- en derde-lijns vragen over de door Xelion geleverde producten.

De ondersteuning beperkt zich tot de laatste en voorlaatste versie van Xelion 6 software.

7.5 Updates

Updates zijn aanpassingen in de Xelion 6 software die fouten in de software oplossen of beperkt nieuwe functionaliteit bieden. Updates worden via de Partnerportal aan de Reseller aangeboden waarbij in de release notes van een dergelijke update beschreven is welke veranderingen er zijn ten opzichte van de voorgaande update. Het is ter beoordeling van de Reseller of de updates worden geïnstalleerd op het systeem van de Eindklant.

7.6 Nieuwe releases

Reseller heeft recht op nieuwe functionaliteiten die door Xelion ontwikkeld zijn voor zover deze betrekking hebben op het afgenomen product. Ter illustratie, als voor een Eindgebruiker een licentie wordt afgenomen voor Xelion 6 maar niet voor video, dan heeft de Eindgebruiker recht op nieuwe releases voor het Xelion 6, maar niet voor video.

Nieuwe releases worden via de Partnerportal aan de Reseller aangeboden, tenzij anders aangegeven door Xelion. Een nieuwe release heeft meestal nieuwe documentatie.

7.7 Nieuwe versies

Een Eindgebruiker heeft niet automatisch recht op een upgrade naar een nieuwe versie. Per versie bepaalt Xelion onder welke voorwaarden een Eindgebruiker kan upgraden naar een nieuwe versie.

8 Service Levels

De Service Levels beschrijven de door Xelion te leveren service niveaus voor onderhoud en reparatie van geleverde Xelion 6 software.

8.1 Openingstijden helpdesk

Voor het aanmelden van incidenten zijn twee mogelijkheden

- Zelf aanmelden via het ticketing systeem. De Reseller geregistreerd en volgt tickets in en buiten kantooruren via het systeem. Voor aangemaakte tickets buiten kantooruren geldt dat de begintijd van een incident – tevens aanvang hersteltijd – start op de volgende werkdag om 09.00 uur.
- Telefonische helpdesk die tijdens Kantooruren tussen 09.00 – 17.00 uur bereikbaar is onder (015) 2 511 414
- Voor 24/7 contracten gelden andere afspraken, voor prioriteit 1 storingen is de helpdesk dag en nacht

beschikbaar.

8.2 Afhandeling incidenten en prioriteitsstelling

De prioriteit van een incident wordt bepaald door de mate van de verstoring van de telefonie dienstverlening voor de Eindgebruiker (voor zover veroorzaakt door Xelion 6). De mate van verstoring van de telefonie dienstverlening wordt als volgt ingedeeld:

Niveau	Omschrijving
Hoog / P1 Middel / P2	De dienst is niet beschikbaar voor alle Eindgebruikers Primaire telefonie functies zoals bellen, gebeld worden, doorverbinden en gespreksroutering werken niet volledig correct voor één of meerdere Eindgebruikers
Laag / P3	Verzoek om informatie, secundaire functies werken niet correct, niet eenduidige incidentomschrijving waardoor nader onderzoek vereist is

Incidenten worden conform de volgorde waarin zij gemeld zijn afgehandeld. Een incident met hogere prioriteit krijgt bij afhandeling voorrang boven incidenten met een lagere prioriteit.

Voor alle incidenten zal vanuit Xelion binnen 24 uur na registratie in het ticketing systeem een reactie naar Reseller plaatsvinden met indien noodzakelijk een indicatie van de hersteltijd. Na het oplossen van een incident wordt dit afgemeld aan de Reseller.

Afnemer dient er schriftelijk voor te zorgen dat bij Xelion bekend is wie geautoriseerde personen zijn met betrekking tot afwikkeling van incidenten en hoe deze personen binnen en buiten kantooruren bereikbaar zijn.

8.3 Responsetijden / Tussentijdse terugkoppeling incidenten

Xelion houdt in haar ticketing systeem bij welke acties er zijn ondernomen ter oplossing van het incident. De Reseller ontvang na aanmelding van het incident het incidentnummer en kan vervolgens via het web de status van het incident volgen.

Onderstaand overzicht geeft aan wanneer Xelion start met te trachten het incident te verhelpen.

Servicecontract kantooruren

Prio	Aanmelden tijdens	Start werken aan incident	Nagestreefde hersteltijd	Serviceperiode
1	kantooruren	< 2 kantooruren	< 8 kantooruren	kantooruren
2	kantooruren	< 8 kantooruren	Inspannings-verplichting	kantooruren
3	kantooruren	Ter bepaling Xelion	Inspannings-verplichting	kantooruren

Servicecontract 24x7

Prio	Aanmelden tijdens	Start werken aan incident	Nagestreefde hersteltijd	Serviceperiode
1	kantooruren	< 2 klokuren	< 8 klokuren	24 x 7
2	24 x 7	< 4 kantooruren	Inspannings-verplichting	24 x 7
3	24 x 7	Ter bepaling Xelion	Inspannings-verplichting	kantooruren

Xelion kan niet garanderen dat zij een incident kan oplossen. Echter, voor prioriteit 1 incidenten zal Xelion altijd naar een oplossing zoeken, welke oplossing ook een 'work around' kan zijn. Een work around is niet het verhelpen van de fout maar het aanbieden van een alternatieve werkwijze waardoor het incident niet meer optreedt.

8.4 Escalaties

Afnemer kan een beroep doen op de escalatieprocedure indien Xelion niet tijdig start met te trachten het incident te verhelpen, of indien bij afmelding van het incident nog steeds problemen worden ervaren.

Indien de starttijden worden overschreden, worden door Xelion de onderstaande verantwoordelijke managers betrokken in het proces. Afnemer kan contact opnemen met de verantwoordelijke manager van Xelion.

Starttijd (alleen voor prioriteit 1)

> 100% starttijd
> 200% starttijd

Verantwoordelijkheid

Manager Support
Directie

8.5 Reporting

Reseller heeft toegang tot het ticketing systeem en is daarmee in staat om openstaande tickets en de status van tickets in te zien. De volgende items zijn beschikbaar:

- Real time incident rapportage (niet gevalideerd, self service)
- Real time status updates incidenten
- Overzicht openstaande incidenten
- Overzicht open en gesloten incidenten

8.6 Facturering

De Reseller ontvangt een PDF-factuur voor bestelde producten en afgenomen diensten van Xelion. De tarieven zijn gebaseerd op de bedragen zoals vermeld in de bestelmodule op de Partnerportal. Indien op basis van afwijkende tarieven wordt geleverd dient hiervan altijd vooraf aan bestelling een schriftelijke offerte door Xelion zijn uitgebracht.

- **Single Tenant licentie**
Na uitlevering factureert Xelion een eenmalig bedrag voor de licentie. Tevens wordt een service contract in rekening gebracht. Het service contract wordt per geleverd systeem jaarlijks vooruit gefactureerd.
- **Multi Tenant licentie**
De factuur omvat zowel de vergoedingen voor gebruiksrecht van de software als de service kosten. Bedragen worden ca 10 dagen nadat de factuur is verstuurd afgeschreven.
- De looptijd van zowel Single Tenant als Multi Tenant licenties incl. onderhoudscontract is 3 jaar, daarna wordt het overeenkomst jaarlijks stilzwijgend verlengd.
- Overige producten en diensten zoals randapparatuur en trainingen worden na levering gefactureerd.
- De levering en betalingscondities van speciale producten en diensten worden vooraf schriftelijk aangeboden in een door Xelion uitgebrachte offerte.