

Het KeylinkCTI supportcontract

Een KeylinkCTI supportcontract wordt afgesloten tussen KeyLink en de reseller of de eindgebruiker van KeyLink software.

Het contract geeft de zekerheid dat KeyLink software altijd up-to-date is door het ter beschikking stellen van regelmatige updates. KeyLink software engineers zijn dag in–dag uit aan het werk om het product aan te passen aan de voortdurend veranderende wereld van Computer-Telefoon-Integratie(CTI) waarin de software moet presteren. Denk hierbij aan software upgrades en interfaces van telecommunicatiesystemen, koppelingen met CRM- en ERP-applicaties en ontwikkelingen van besturingssystemen (Windows).

Voorts biedt een KeyLink supportcontract ondersteuning bij installatie, configuratie en storingen van de software door de KeyLink supportafdeling. Een geruststellend idee dat er altijd specialisten voor u klaar staan. Specialist dicht bij de bron en met directe toegang tot de KeyLink Research en Development medewerkers. Zo creëert u optimale omstandigheden voor een continue en foutloze inzet van de software in uw bedrijfsomgeving.

Bovendien zijn alle grote uitbreidingen in functionaliteit (upgrades) standaard kosteloos onderdeel van het supportcontract. Voor een vast bedrag per jaar biedt u uw organisatie altijd de meest geavanceerde software: meer efficiency, meer werkplezier en een foutloos werkproces!

Een KeyLink supportcontract helpt u het maximale uit uw software investering te halen tegen gespreide en zo laag mogelijke kosten.

Noot:

KeyLink support betreft uitsluitend KeyLink software producten. Daar deze softwareproducten veelal deel uitmaken van een totaal systeem, is het raadzaam tevens een contract af te sluiten met uw andere leveranciers voor de overige componenten van het systeem, zoals het communicatiesysteem, zodat support op het gehele systeem verzekerd is.

KeyLink supportcontract

Onderstaande partijen sluiten hierbij een supportovereenkomst voor KeyLinkCTI software onder de hieronder vermelde condities en uitgangspunten.

Eindgebruiker contractnummer: 2011-
Bedrijfsnaam :
Site ID :
KeyLink licenties :
Datum aanvang contract (1-ste v/d maand) :
Waarde licenties : €
Kosten supportcontract : € p/j

Reseller
Bedrijfsnaam :
Adres :

KeyLink BV
Adres : Energiestraat 16 d
Plaats : 1411 AT Naarden

Ondertekening:

	<u>Eindgebruiker</u>	OF	<u>Reseller</u>	<u>KeyLink BV</u>
Naam :	J.C. Lantsheer
Functie :	Directeur
Datum :
Handtekening :

Contactpersonen

Eindgebruiker
Naam :
Emailadres :
Telefoonnummer :

Reseller
Naam :
Emailadres :
Telefoonnummer :

KeyLink BV
Emailadres : support@key-link.com
Telefoonnummer : +31 (0)35 699 02 41

Contractpartijen

Contractpartijen zijn die bedrijven die door rechtsgeldige ondertekening deze overeenkomst hebben ondertekend. Contractpartij kan OF Reseller OF Eindklant zijn, niet beide.

Geldigheid

De overeenkomst geldt uitsluitend voor KeyLink softwareproducten en de in deze overeenkomst genoemde licenties en site-ID in Nederland.

Latere upgrades en uitbreidingen van deze licenties met deze site-ID worden stilzwijgend opgenomen in het bestaande supportcontract. Bij de eerstvolgende facturatie van het supportcontract wordt het bedrag overeenkomstig aangepast.

De overeenkomst is niet overdraagbaar op andere sites.

Inhoud

De volgende onderdelen maken deel uit van de kosteloze leveringen die onder deze supportovereenkomst vallen:

- Storingen, installatie en configuratie

KeyLink levert support aan de contractpartij bij storingen, installatie en configuratie doch uitsluitend als de software aantoonbaar door een gecertificeerd bedrijf is of wordt geïnstalleerd.

Deze support vindt plaats via email, telefoon of remote sessions zoals TeamViewer®. Eindklant dient hiervoor toegang tot het systeem te verschaffen aan KeyLink en de gewenste ondersteuning te bieden.

Alleen indien remote support niet afdoende blijkt nadat alle andere middelen zijn ingezet, zal deze on-site door KeyLink worden uitgevoerd en alleen pas dan nadat de reseller, indien deze contractpartij is, ter plaatse is geweest met het doel om, op afstand ondersteund door KeyLink, de noodzakelijke support te verlenen.

- Updates en upgrades

KeyLink software versies worden als volgt weergegeven: 1.2.3.4567. Eén of beide eerste twee cijfers (1,2) veranderen bij een upgrade, de laatste vijf cijfers (of één ervan) veranderen bij een update.

Updates (de-bugging, technische verbeteringen, kleine uitbreidingen) verschijnen gebruikelijk enkele malen per jaar en worden als download ter beschikking gesteld.

Upgrades (grotere uitbreiding functionaliteit) verschijnen gebruikelijk eens per 2 a 3 jaar en worden als download ter beschikking gesteld.

Contractpartijen worden genotificeerd indien relevante updates of upgrades beschikbaar zijn.

Uitgesloten zijn maatwerk, installatie en configuratie en werkzaamheden en aanpassingen die voortvloeien uit mogelijk andere eigenschappen en aard van de nieuwe software bij upgrades.

- Onderhoud

Onderhoud betreft het aanpassen van de software ter zake van bijvoorbeeld interfaces met communicatiesystemen (TAPI, CSTA), integraties met CRM/ERP-applicaties en besturingssystemen.

Supportaanvragen en reactietijd

Supportaanvragen kunnen 24 uur per etmaal telefonisch via de KeyLink supportlijn en per email (zie "Contactpersonen") worden gedaan. Hierbij dienen de volgende gegevens vermeld te worden:

- NAW gegevens eindklant
- KeyLink site ID van de eindklant
- Aard van de storing
- Omgevingsfactoren (netwerk, CRM applicatie, type PBX, etc.)

Op werkdagen binnen gebruikelijke werktijden (08.30 tot 17.00 uur) wordt binnen 4 uur door KeyLink gereageerd.

De in de overeenkomst vermelde gegevens van de contactpersoon van Eindklant dienen up-to-date gehouden te worden door Eindklant. Deze contactpersoon staat tevens toe dat er nieuwsberichten en supportinstructies per email aan hem verzonden worden.

Supportaanvragen door eindklanten kunnen alleen direct aan KeyLink worden gericht indien zij zelf contractpartij zijn.

Kosten

De kosten van het KeyLink supportcontract bedragen 12 % van de geldende eindgebruikerslijstprijs ten tijde van aanschaf van de KeyLink softwarelicenties met het betreffende site-ID, met een minimum van E 95,- per jaar.

Voor dienstverleningen die buiten deze overeenkomst vallen, geldt de vigerende prijslijst. (Eindgebruikersprijzen excl. BTW.)

Looptijd contract en opzegging

Bij de eerste gelegenheid dat de overeenkomst wordt aangegaan, geldt een looptijd van 3 jaar. Daarna geldt een looptijd van 1 jaar. Opzeggen van de overeenkomst kan tot 1 maand vóór afloop van bovengenoemde looptijden.

Facturatie en betaling

Facturatie geschiedt per jaar en vooraf, 1 maand vóór aanvang van de contractperiode. De betalingstermijn is 14 dagen na factuurdatum.