

Richtlijnen voor software service agreement

Overzicht van het software service agreement voor de innovaphone PBX licenties vanaf versie 10.

Software service agreement - Basisbegrippen

Software service agreement

Met het software service agreement (SSA) kunnen klanten hun licenties 'gratis' upgraden naar nieuwe software versies die tijdens de looptijd uitkomen. Versies die tijdens de SSA-looptijd uitkomen, hoeven dus niet nieuw gekocht te worden! Uitzonderingen hierop zijn nieuwe features die apart gelicenseerd zijn.

Software service credits

Voor het afsluiten van een SSA worden software service credits – zogenaamde SSC's – als betaalmiddel gebruikt. Deze kunnen eenvoudig besteld en in het webportal my.innovaphone beheerd worden. Iedere innovaphone licentie die deel uit kan maken van een SSA, heeft een bepaalde SSC-waarde. Deze SSC-waarde geldt voor één jaar SSA.

SSA-looptijd

De SSA-looptijd is de periode waarin een SSA geldig is. Er wordt meestal van uit gegaan dat een SSA voor een looptijd van minstens één jaar afgesloten wordt. Daarbij geldt de dag dat de licentie aan het apparaat gekoppeld wordt als eerste dag, en de gekozen SSA-einddatum als laatste dag van de SSA-looptijd. Indien nodig, kan ook een willekeurige SSA-einddatum in de toekomst gekozen worden – de SSA wordt per dag afgerekend.

Licentie-koppelingsdatum

Dit is de datum waarop een licentie voor het eerst aan een apparaat gekoppeld wordt. De licentie-koppelingsdatum wordt altijd gebruikt voor de berekening van de SSC's, die betaald moeten worden voor de gewenste SSA-looptijd.

SSA-afsluitdatum

Dit is de datum waarop een licentie in my.innovaphone onder contract (SSA) genomen wordt. Wanneer een licentie op de dezelfde dag gekoppeld en onder SSA genomen wordt, zijn de licentie-koppelingsdatum en SSA-afsluitdatum dus hetzelfde.

SSA-einddatum

Dit is de datum waarop een SSA verloopt en verlengd moet worden. Indien de SSA niet tijdig voor deze datum verlengd wordt, wordt het aantal SSC's dat voor de periode tussen SSA-einddatum tot aan de nieuwe SSA-afsluitdatum berekend wordt, verdubbeld.

SSA-berekening

Een SSA wordt altijd aan een licentie gekoppeld. Dit houdt in dat de SSA blijft bestaan wanneer een licentie binnen een project van het ene apparaat op het andere overgedragen wordt. Zodra de licentie naar de balans terug geboekt wordt, komt de SSA te vervallen.

Berekening van een SSA

De voor een SSA te gebruiken SSC's worden altijd per dag precies berekend. Eén dag SSA kost zodoende 1/365 van de voor de licentie gedefiniëerde jaarlijkse SSC-waarde. Wanneer bij de SSC-berekening delen van een SSC ontstaan, wordt altijd naar de volgende volle SSC naar boven afgerond.

Betaling met terugwerkende kracht bij te late SSA-afsluiting

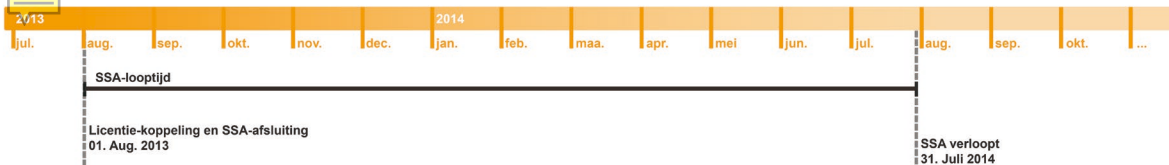
Wanneer een SSA na de licentie-koppelingsdatum afgesloten wordt, moet voor de periode tussen licentie-koppeling en SSA-afsluitdatum de dubbele hoeveelheid SSC's betaald worden. De licentie-koppelingsdatum is altijd beslissend voor de berekening van de voor een SSA benodigde hoeveelheid SSC's (zie ook pagina 2: „SSA voor een project afsluiten op later tijdstip“)

SSA-rekenvoorbeelden

Standaard SSA-afsluiting voor nieuwe installatie

Een nieuw project wordt in my.innovaphone gecreëerd. Alle benodigde apparaten worden samen met de betreffende licenties aan het project toegewezen. Op de dag dat de licenties aan de apparaten gekoppeld worden, dient er ook een SSA voor het complete project afgesloten te worden! Als er met terugwerkende kracht betaald moet worden, wordt het aantal te betalen SSC's verhoogd. Indien er tijdens de SSA-looptijd een nieuwe software-versie verschijnt, kunnen alle licenties onder SSA hiermee uitgerust worden.

Voorbeeld:

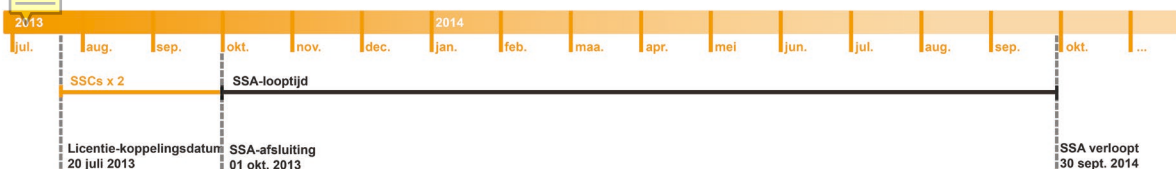


- De licentie-koppelingsdatum is 1 augustus 2013.
- De SSA-afsluitdatum is eveneens 1 augustus 2013.
- De SSA-einddatum is 31 juli 2014.
- De SSA-looptijd is 1 jaar, d.w.z. voor de licenties dient 1 jaar SSC's betaald te worden.
- De verschuldigde SSC's worden van de balans afgeboekt.

SSA afsluiten voor project op later tijdstip:

Voor een bestaand my.innovaphone project kan ook op een later tijdstip een SSA afgesloten worden. Let op: in zo'n geval is de berekening gebaseerd op de datum dat de licenties aan de hardware gekoppeld zijn! Voor de periode van de licentie-koppeling tot de SSA-afsluitdatum wordt de dubbele hoeveelheid SSC's berekend!

Voorbeeld:



- De licentie-koppelingsdatum is 20 juli 2013.
- De SSA-afsluitdatum is 1 oktober 2013 – op deze datum wordt dus een 12 maanden durende SSA voor het complete project afgesloten.
- De benodigde SSC's worden niet vanaf de SSA-afsluitdatum berekend, maar vanaf de licentie-koppelingsdatum, in dit geval 20 juli 2013.
- Voor de periode tussen 20 juli 2013 (licentie-koppeling) en 1 oktober 2013 (SSA-afsluitdatum) wordt de dubbele hoeveelheid SSC's berekend, d.w.z. dat voor de licenties $73/365 * 2$ SSC's betaald moeten worden.
- Voor de 12 maanden SSA-looptijd van 1 oktober 2013 t/m 30 september 2014 dient 1 jaar SSC's betaald te worden.

LET OP!



Om de dubbele SSC berekening te vermijden, is het resellers aan te raden direct bij het maken van een aanbod ook de SSA aan te bieden en de klant er op te wijzen dat wanneer een SSA op een later tijdstip afgesloten wordt er meer betaald dient te worden.

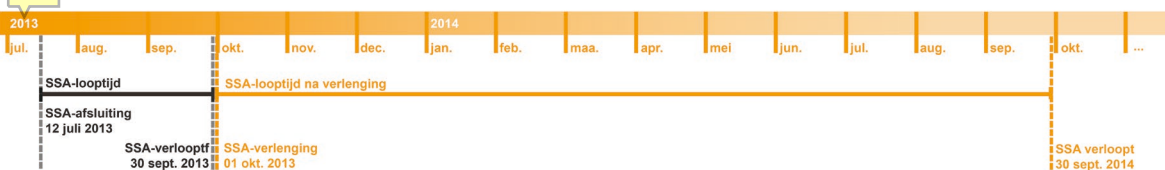
Verlenging van een SSA

Om een SSA in stand te houden, dient deze aan het einde van de SSA-looptijd verlengd te worden. Automatische verlenging van de SSA is alleen mogelijk wanneer gebruik gemaakt wordt van de automatische verlengservice (zie pag. 4). my.innovaphone verstuurt op tijd een herinnering per e-mail om te waarschuwen wanneer een SSA verloopt.

Procedure

Het verlengen van een SSA vindt in my.innovaphone plaats. Het project waarvoor de SSA verlengd moet worden, moet geselecteerd worden. Onder de tag SSA kan dan een nieuwe SSA-einddatum – een willekeurige dag in de toekomst, standaard 12 maanden- ingevoerd worden. Wanneer deze nieuwe SSA-einddatum bevestigd wordt, rekent my.innovaphone het benodigde aantal SSC's uit en toont deze voor iedere licentie. Wanneer deze berekening bevestigd wordt, worden de verschuldigde SSC's van de balans afgeboekt.

Voorbeeld:



- De licentie-koppelingsdatum is 12 juli 2013.
- De SSA-afsluitdatum is eveneens 12 juli 2013. De SSA wordt afgesloten voor 81 dagen.
- SSA-berekening: 81/365 van de voor het jaar verschuldigde SSC's.
- De SSA-einddatum is 30 september 2013.
- De SSA wordt op tijd voor de SSA-einddatum met een jaar verlengd. Hiervoor worden 1 jaar SSC's van de balans afgeboekt.
- De nieuwe SSA-einddatum is 30 september 2014.

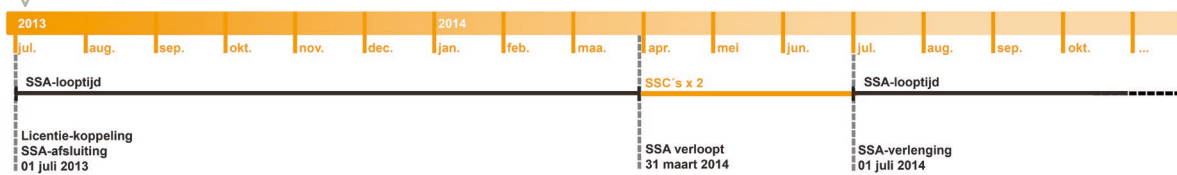
Licenties toevoegen aan een project dat onder SSA staat

Er kunnen op ieder moment licenties toegevoegd worden aan een project dat onder SSA staat. De SSA-einddatum van het project is hiervoor automatisch ingesteld, maar kan, indien gewenst, veranderd worden. Het is aan te raden de licenties meteen onder SSA te nemen en de daarvoor benodigde SSC's in de balans te hebben, aangezien voor de berekening altijd de licentie-koppelingsdatum gebruikt wordt en meer SSC's berekend worden wanneer een SSA later afgesloten wordt.

Wanneer de toegevoegde licentie al een SSA heeft (koppeling uit de pool met vrije licenties), dan wordt de actuele SSA-einddatum getoond. Het is ook mogelijk de SSA direct te verlengen en de SSA-einddatum aan die van de rest van het project aan te passen (zie ook SSA-verlenging, zie pag. 3). De hiervoor benodigde SSC's worden dan berekend.

Te late verlenging van een SSA

Als een SSA niet tijdig voor de SSA-einddatum verlengd wordt, worden er extra kosten berekend. De periode van SSA-einddatum tot SSA-verlengingsdatum worden met de dubbele hoeveelheid SSC's berekend.

**Voorbeeld:**

- De licentie-koppelingsdatum is 1 juli 2013.
- De SSA-afsluitdatum is ook 1 juli 2013.
- De SSA-looptijd is 274 dagen. De SSA-einddatum is dus 31 maart 2014.
- SSA-berekening: 274/365 van de voor het jaar verschuldigde SSC's.
- De SSA is niet tijdig voor of op 31 maart 2014 verlengd.
- De SSA-verlenging vindt pas op 1 juli 2014 plaats, 91 dagen na de SSA-einddatum.
- Deze 91 dagen worden met de dubbele hoeveelheid SSC's berekend: $91/365 * 2$ van de voor het jaar verschuldigde SSC's.
- Bovendien wordt voor de nieuwe SSA-looptijd van 1 juli 2014 t/m 30 juni 2015 1 jaar SSC's van de balans afgeboekt.

Automatische SSA-verlengservice in my.innovaphone

innovaphone biedt een automatische SSA-verlengservice in my.innovaphone aan, waarmee een volledig project onder SSA gehouden wordt. Deze service biedt de volgende voordelen:

- Er bestaat geen gevaar meer de SSA-einddatum mis te lopen.
- Onnodige overgangsfasen, waarvoor de dubbele hoeveelheid SSC's berekend wordt, worden verhinderd.
- Het beheer van de balans wordt eenvoudiger, omdat men er niet meer voor hoeft te zorgen dat er genoeg SSC's voor de SSA-afsluitingen en-verlengingen beschikbaar zijn.
- Software onderdelen die later geïnstalleerd zijn worden automatisch in de SSA opgenomen.

De SSA-verlengservice wordt direct tussen innovaphone en de klant gesloten. Hiervoor dient het volledige project met alle onderdelen op het tijdstip van afsluiten onder SSA te staan. De service is in my.innovaphone te vinden wanneer men in een project 'Software Service' aanklikt. Daarna verschijnt in het oranje 'innovaphone SSA-verlengservice' met de optie de betreffende informatie over de overeenkomst toe te laten sturen of een persoonlijk gesprek aan te vragen.

Effect van prijsverlaging- of verhoging op een SSA

Wanneer er tijdens een SSA-looptijd prijsveranderingen zijn, heeft dit de volgende gevolgen voor de SSA:

- **Prijsverlaging:** De SSA-looptijd verandert niet. Op het moment dat de nieuwe prijzen geldig worden, wordt het benodigde aantal SSC's voor de resterende SSA-looptijd opnieuw berekend. De door de prijsverlaging niet meer benodigde SSC's gaan automatisch terug naar de balans en zijn weer beschikbaar.
- **Prijsverhoging:** De afgesloten SSA blijft tot de SSA-einddatum bestaan— zonder extra kosten. De nieuwe prijs wordt pas na de SSA-einddatum berekend.

Het is voor een klant dus nooit nadelig een SSA voor een langere periode af te sluiten, en in sommige gevallen kan het juist een duidelijk voordeel zijn.