



BackupClub
business backup solutions

CB National
t.a.v. de heer C. Pisuisse
Lisgors 13
3271 XA Mijnsheerenland

Almere, 7 november 2012

Geachte heer Pisuisse,

Hierbij ontvangt u uw overeenkomst met Service Level Agreement (SLA) betreffende het White Label resellerschap van WhiteLabelBackup, waardoor u als reseller in eigen beheer één of meerdere diensten uit het productportfolio van WhiteLabelBackup kunt wederverkopen. Hierdoor wordt het mogelijk om op eenvoudige wijze vanuit een eigen 'white label' omgeving specifieke diensten aan te bieden en evenzo nieuwe bronnen van inkomsten te genereren. De online backup verkoopt u onder eigen naam en noemer aan uw klanten.

WhiteLabelBackup faciliteert en beheert de infrastructuur die nodig is om deze ASP-diensten als reseller te kunnen leveren. Hiertoe beschikt WhiteLabelBackup over een redundant uitgevoerd netwerk middels haar aanwezigheid in haar state-of-the-art datacenters. De reseller beschikt zo over een platform van wereldklasse en is daarmee in staat haar klantenkring een kwalitatief hoogwaardige dienstverlening te bieden.

Een reseller van WhiteLabelBackup profiteert naast gunstige inkoopcondities ook van helpdesk ondersteuning van de afgenomen diensten. Daarnaast blijven de klanten die worden bediend altijd de klanten van de reseller. WhiteLabelBackup opereert 'slechts' op de achtergrond als leverancier aan de reseller, waardoor deze te allen tijde baas in eigen huis blijft.

In het navolgende treft u een beschrijving van de dienstverlening, gevolgd door prijsinformatie en het bestelformulier.

Wij vertrouwen erop u hiermee een passende aanbieding te doen en wachten met belangstelling uw reactie af.

Mocht u nog vragen hebben dan zijn wij gaarne bereid om een en ander nader toe te lichten.

Met vriendelijke groet,

WhiteLabelBackup


Hilco H. de Roo
Commercieel Directeur

Bezoekadres:
Kantorencomplex "Castellum"
Transistorstraat 71-C
Almere

Postadres:
Postbus 60258
1320 AH Almere

T +31 (0)36-30 200 33
BE +32 (0)2-80 80 50 6

W www.whitelabelbackup.nl
E info@whitelabelbackup.nl

KVK 53853784



Online Backup voor resellers

Met de 'Online Backup Service voor resellers' levert WhiteLabelBackup een betrouwbare en veilige online backup service, die resellers in staat stelt om een eigen professionele online backup dienst aan te bieden. WhiteLabelBackup faciliteert en beheert de complete infrastructuur die nodig is om deze dienst als reseller te kunnen leveren. Hierdoor kan de reseller zich richten op het bedienen van zijn klanten, zonder te hoeven omkijken naar de specifieke kennis van zaken, hardware en software.

De online backup dienst wordt vanuit het 'white label' principe aangeboden, wat betekent dat de software en management console kan worden voorzien van een eigen naam en logo. Zo kan de reseller een 'online backupmerk' voeren dat naadloos aansluit op de eigen identiteit en dienstverlening.

Voor de online backup diensten maakt WhiteLabelBackup gebruik van een toonaangevende software oplossing - Online Backup Manager (OBM) van Ahsay - die wereldwijd meer dan 1.500.000 gebruikers telt. Hierdoor is WhiteLabelBackup in staat om een online backup dienst te leveren die zich op meerdere vlakken onderscheidt van bestaande oplossingen in de markt.

Tarieven Online Backup White Label

Data*	0 > 10 TB	> 10 TB
Prijs per GB per maand	€ 0,50	€ 0,45
Licentiekosten per Client per maand**	€ 1,50	€ 1,50
Brick Level Exchange per licentie per maand	€ 0,50	€ 0,50
VM Ware / Hyper-V per virtuele server*** per licentie per maand	€ 1,50	€ 1,50
Minimum factuurbedrag per maand	€ 50,-	€ 50,-

Eenmalige kosten

Setup fee: € 150,- eenmalig per merk -

Aktie, retourneer het getekend contract binnen een maand! Tot 1-1-2013 betaalt u geen gebruikskosten en de set up fee krijgt u gratis.

Optioneel:

Seeding Service	€ 50,- per instance**** exclusief verzend- en materiaalkosten
Restore Service	€ 295,- per instance**** inclusief next day verzend- en materiaalkosten, spoedverzending tegen meerprijs

* De data wordt berekend door één maal per maand het totaal aan gebruikte data te meten. Dit meetpunt is in de eerste week van elke kalendermaand.

** Client is een A-Click Backup of een Online Backup Manager (OBM). OBM is inclusief plug-ins voor File backup, Exchange, MS SQL, MySQL, Lotus Notes / Domino en Oracle.

*** Voor Virtual Server(s) backup is ten minste 1 'Client (OBM)' licentie nodig per klant.

**** Een 'instance' zijn de gegevens binnen 1 'Client' licentie



Service Level Agreement

WhiteLabelBackup biedt u een inspanningsverplichting op basis van een Service Level Agreement (SLA) ten aanzien van de hardware, het OS en de applicatie. Omdat de dienstverlening van WhiteLabelBackup is ingericht met als doel het voorkomen van problemen dan wel het zo snel mogelijk oplossen van problemen zijn onze SLA's gebaseerd op responstijden. De responstijd bepaalt, binnen het service window en afhankelijk van de aard van de storing, het tijdsbestek waarbinnen de medewerkers van WhiteLabelBackup bij een geconstateerde storing met het oplossen van het probleem beginnen.

WhiteLabelBackup hanteert voor de afhandeling van storingen de volgende indeling in klassen:

- **Klasse 1:** Ernstige Storingen, waardoor de online dienst in het geheel of in belangrijke mate niet beschikbaar is of niet bereikbaar is via het internet of waardoor het merendeel van de gebruikers in het geheel niet kunnen werken. Getracht wordt deze storing binnen 4 werkuren op te lossen.
- **Klasse 2:** Storingen, die de dienst hinderen in zijn werking, met beperkte gevolgen voor de eindgebruikers van de online dienst, of waarvan slechts enkele gebruikers in beperkte mate hinder ondervinden. Getracht wordt deze storing binnen 1 werkdag op te lossen.
- **Klasse 3:** Storingen, die de werking van de online dienst niet hinderen en die geen gevolgen hebben voor de gebruikers van de dienst, of waarvan slechts één gebruiker in beperkte mate hinder ondervindt. Getracht wordt deze storing binnen 7 werkdagen op te lossen.

De afhandeling van wijzigingsverzoeken valt niet onder de hierboven gestelde responstijden. Wijzigingsverzoeken worden tijdens kantoor tijden op volgorde van binnenkomst en prioriteit in behandeling genomen.

Communicatie betreffende (ondersteunings)werkzaamheden voor eindgebruikers zal te allen tijde lopen via de reseller. De reseller is dan ook altijd het aanspreekpunt voor de eindgebruiker. WhiteLabelBackup zal dus nooit direct contact opnemen met de eindgebruiker, ook niet namens de reseller.

Support desk

De WhiteLabelBackup support desk coördineert en verzorgt de procedurele afhandeling van iedere melding. Zij is als volgt bereikbaar:

E-mail: support@WhiteLabelBackup.nl
Telefonisch: +31(0)36 - 30 200 33



Systeembeheer en Support

WhiteLabelBackup voert alle beheerwerkzaamheden uit die noodzakelijk zijn om het platform operationeel te houden. Daartoe installeert WhiteLabelBackup alle updates van de applicatie zodra deze door de productleverancier in de onderhoudsomgeving zijn geplaatst. Deze beheerwerkzaamheden zijn bij de prijs inbegrepen en vinden plaats tijdens de maintenance windows. Alle werkzaamheden die plaatsvinden op het platform worden minimaal 5 werkdagen van te voren gecommuniceerd met de reseller.

Maintenance window

De maintenance window is maandelijks op de 1^e maandag van de maand van 8:00 uur tot 12:00 uur. Gedurende het Maintenance Window bestaat de mogelijkheid dat de Systeemomgeving geheel of gedeeltelijk niet beschikbaar zal zijn in verband met: het uitvoeren van (periodiek) preventief onderhoud; Het (tijdig) installeren van security patches, hotfixes en Updates van de programmatuur die behoort tot de diverse componenten van het Netwerk, de Systeemomgeving, het OS en de Online diensten.

Calamiteiten en Disaster Recovery

Indien een Storing van dien aard is, dat het gebruik cq. de bereikbaarheid van de Systeemomgeving van Opdrachtgever blijvend of voor langere tijd onmogelijk is, dan wel indien zich een Calamiteit heeft voorgedaan, zal WhiteLabelBackup zorg dragen dat er een ander datacenter beschikbaar is, alwaar de Systeemomgeving opnieuw opgebouwd kan worden. WhiteLabelBackup stelt hiertoe dan een Calamiteitenplan op. Let op: Uitwijk als zodanig maakt geen onderdeel uit van deze Overeenkomst.

Beschikbaarheid

WhiteLabelBackup zal zich maximaal inspannen het Netwerk, de Systeemomgeving, het OS en de Online dienst van Opdrachtgever 24 uur per dag 7 dagen per week beschikbaar te doen zijn. WhiteLabelBackup verplicht zich daartoe het overeengekomen serviceniveau zoals vastgelegd is na te komen waarbij het beschikbaarheidspercentage is vastgesteld op 99% per maand. Ten aanzien van de Beschikbaarheidsgarantie gelden de volgende bepalingen:

- De Beschikbaarheidsgarantie die door WhiteLabelBackup wordt verleend betreft de werking van het geheel van het Netwerk, de Systeemomgeving, het OS en de Onlinedienst. De Beschikbaarheidsgarantie treedt in werking op de eerste dag van de maand volgend op de maand waarop de dienst werkend aan Opdrachtgever is opgeleverd.
- De Downtime gedurende de Maintenance Windows telt niet mee voor de berekening van het gerealiseerde beschikbaarheidspercentage.



- Ingeval het gerealiseerde beschikbaarheidspercentage in negatieve zin is beïnvloed door Opdrachtgever, of een door hem ingehuurde derde partij, als gevolg van onoordeelkundig gebruik van de Systeemomgeving, het OS, de Middleware of de Onlinedienst, dan dient het gerealiseerde beschikbaarheidspercentage te worden gecorrigeerd voor deze invloeden.
- De gerealiseerde Beschikbaarheid wordt per operationele maand gerapporteerd. Onderdeel van de verleende Beschikbaarheidsgarantie is de levering van deze rapportage.
- De gerealiseerde Beschikbaarheid (B) per maand wordt als volgt berekend:
$$B = (Tt - Dt) / Tt \times 100\%$$

Tt = Total time

Dt = Downtime = tijdsperiode dat de dienst geheel of gedeeltelijk niet beschikbaar is, met inachtneming van de servicewindow.
- De boeteclausule wordt vast gesteld op maximaal 50% op de dan doorbelaste maandelijke factuur (deze wordt achteraf doorbelast). Deze boete wordt verrekend over de licentie(s) en het totaal aantal opgeslagen Gb waarop de storing heeft plaatsgevonden.

Monitoring

Per URL wordt er middels een extern geplaatst monitoring systeem verschillende metingen verricht. De monitoring van elke server geschiedt real time en elke 15 minuten wordt er automatisch ingelogd en bekeken of de webpagina beschikbaar is en wordt vervolgens door het systeem gerapporteerd.

Additionele werkzaamheden

Additionele werkzaamheden, bijvoorbeeld voor het toevoegen van functionaliteit, of het in opdracht in huisstijl zetten van de dienst, worden in tijdseenheden van 15 minuten in rekening gebracht. Voor deze werkzaamheden geldt het standaard uurtarief van € 100,- per uur, waarbij voor werkzaamheden buiten normale kantoortijden de volgende opslag wordt berekend:

Tarief additionele werkzaamheden

Buiten kantoortijden en op zaterdag	150%
Op zondagen	200%
Op feestdagen	300%

Facturatie

Facturatie vindt plaats op maandbasis. Hiervoor wordt aan het begin van de maand de hoeveelheid opgeslagen data gemeten op de servers van WhiteLabelBackup. Betaling gaat via Automatische Incasso (NL) of via Credit Card (buiten NL).



Reseller bestelformulier

Teneinde onze resellers een kwalitatief hoogwaardige dienstverlening te bieden, hanteren wij een strikt aannamebeleid. Wij vragen u dan ook om de tijd te nemen onderstaand formulier zo volledig mogelijk in te vullen, opdat wij u optimaal van dienst kunnen zijn.

1. De diensten	
Van welke dienst(en) wilt u reseller worden?	☒ Online Backup (OBM) ☒ A Click Backup (ACB)

2. Reseller informatie			
Handelsnaam bedrijf			
Tenaamstelling bedrijf bij de KvK			
KvK-nummer (NL)		BTW-nummer (BE)	
Bankrelatie		Rekeningnummer	
Of Credit Card nr.		Expiry Date	
Naam op kaart/ te naamstelling bank		CVC code	
Rechtsvorm	☐ BV(BA) / ☐ NV / ☐ VOF / ☐ Eenmanszaak / Anders:		
Voor- en achternaam contactpersoon			☐ M / ☐ V
Telefoon		Website	
E-mail algemeen		E-mail direct	
Bezoekadres			
Adres			
Postcode		Plaats	
Factuuradres (indien anders)			
Adres		Postbus*	
Postcode		Plaats	

* = indien van toepassing



Overige bepalingen en condities

Alle genoemde prijzen zijn in Euro en exclusief BTW. Alle éénmalige kosten worden direct na oplevering gefactureerd. De maandelijkse kosten worden aan het begin van de maand gefactureerd. Partijen gaan een contract aan voor een periode van één maand. Na de eerste maand wordt het contract stilzwijgend verlengd voor onbepaalde tijd met een opzegtermijn van één maand. WhiteLabelBackup is een handelsnaam van BackupClub BV. **Op al onze overeenkomsten zijn de Algemene Voorwaarden van BackupClub BV van toepassing. Ondergetekende verklaart kennis te hebben genomen van deze algemene voorwaarden en gaat hiermee akkoord.**

Indien u gebruik wilt maken van de in deze overeenkomst besloten aanbieding verzoeken wij u vriendelijk een exemplaar getekend voor akkoord per post of per scan aan ons te retourneren. Zodra wij de ondertekende overeenkomst hebben ontvangen nemen wij contact wordt uw testaccount omgezet naar een commercieel account.

Met vriendelijke groet,

WhiteLabelBackup


H. H. de Roo
Commercieel Directeur

Aldus voor akkoord getekend op (datum)		Te (plaats)	
Namens			
Naam			
Functie		Handtekening	