



Service Level Agreement (SLA)

Pakketten

meedenken realiseren maatwerk



Wat is een Service Level Agreement (hierna SLA)

Een SLA is een afspraak die duidelijk maakt aan de opdrachtgever en de opdrachtnemer wat er van beide partijen verwacht mag worden. Het is de graadmeter voor de opdrachtnemer en het verzekerd betrokkenheid voor de opdrachtgever.

SLA Versies

	Start	Pro	All-round	Ultimate
<i>Responstijd</i>	'best effort'	1 dag	4 uur	2-4 uur
<i>Beschikbaarheid</i>				
- 09:00 t/m 17:30 Ma / Vrij	✓	✓	✓	✓
- 17:30 t/m 23:00 Ma / Vrij			✓	✓
- 09:00 t/m 23:00 Za / Zo				✓
<i>Tarieven</i>				
- Per maand	€ 0,00	€ 110,00	€ 215,00	€ 430,00
- Per uur (% van standaard uurtarief)				
- Dag	100%	90%	80%	70%
- Avond (% van dagtarief)	-	-	150%	150%
- Weekend (% van dagtarief)	-	-	-	200%
- Per aanvraag (% van dagtarief)	15%	15%	15%	10%
<i>Gegarandeerde ondersteuning</i>	-	0,5 uur	1 uur	2 uur
<i>Online helpdesk toegang</i>	✓	✓	✓	✓
<i>Korting op uitbreidingen</i>	-	5%	10%	15%
<i>Periode op test server</i>	3 maanden	3 maanden	12 maanden	Gedurende looptijd
<i>Opzegtermijn</i>	3 maanden	3 maanden	3 maanden	1 maand
<i>Automatische garantieverlenging</i>	-	-	-	Gedurende looptijd
<i>Opties</i> Mogelijkheid afhankelijk van de live server, bedragen zijn indicatief.				
- Monitoren per maand	€ 20,00	€ 15,00	€ 15,00	€ 10,00
- Back-up per maand	€ 30,00	€ 30,00	€ 30,00	€ 40,00
- Software per maand	-	€ 15,00	€ 15,00	€ 15,00

Alle bedragen zijn exclusief 21% BTW.

meedenken realiseren maatwerk