

Een SLA pakket is een overeenkomst met afspraken tussen aanbieder en afnemer. In dit geval wordt er technische ondersteuning verleend via telefoon en wordt hier een afgesproken prijs aan gekoppeld. Standaard heeft iedere klant het SLA pakket A inbegrepen, natuurlijk bieden wij een uitbreiding van het pakket aan zodat u het optimale eruit kunt halen.

## SLA pakket A

SLA pakket A zit standaard inbegrepen bij elke dienst, we proberen je probleem zo snel mogelijk te assisteren, helaas hebben de andere SLA pakketten wel voorrang. Er zijn geen technische support kosten inbegrepen, de kosten voor support kan je terugvinden in het onderstaande tabel. Met dit SLA is het niet mogelijk ons buiten kantoor tijden te bereiken. Dit SLA is standaard inbegrepen bij elke dienst

SLA pakket A	Prijs (Gratis)
Responstijd tijdens kantooruren	Best effort
Responstijd buiten kantooruren	-
Inbegrepen technisch support	-
24/7 monitoring *	-
Tijdens kantooruren	€ 20,00 per kwartier (per 15 minuten)
Buiten kantooruren	€ 115,00 per kwartier (minimaal 60 minuten)

**\* Ons algemene platform en netwerk wordt wel gemonitord.**

## SLA pakket B

Het tweede pakket kan je al aanschaffen tegen een maandelijks vergoeding van € 89 euro. Door dit pakket heb je voorrang op mensen met het SLA A pakket. Ook zit er 1 uur technische support inbegrepen per maand. De telefonische responstijd buiten kantoor tijden is direct. Dit pakket bevat 24/7 monitoring van je dienst. Wanneer je een SLA pakket afsluit voor je dienst krijg je net dat beetje extra zekerheid.

### **SLA pakket B**

**Prijs € 89,00**

Responstijd tijdens kantooruren	Max 5 uur
Responstijd buiten kantooruren	Direct
Inbegrepen technisch support.	1 uur p/m *
24/7 monitoring	Ja
Extra afgenomen support. Tijdens onze kantooruren	€ 20,00 per kwartier (per 15 minuten)
Buiten kantooruren	€ 115,00 per kwartier (minimaal 60 minuten)
Prijs	€ 89,00

**\*Technische support is enkel inbegrepen tijdens kantoor tijden, alle werkzaamheden buiten kantoor tijden worden los in rekening gebracht.**

**\*\*Acties die worden ondernomen op monitoring meldingen vallen onder het vooraf ingekochte support.**

### **SLA pakket C**

Het derde pakket kan je al aanschaffen tegen een maandelijks bedrag van € 139 euro. Door dit pakket heb je voorrang op mensen met het eerste en tweede pakket. Ook zit er 2 uur technische support inbegrepen p/m, dit kan een hoop kosten besparen op ten duur. De telefonische responstijd buiten kantoor uren is direct. Ook dit pakket bevat monitoring. Wanneer je een SLA pakket afsluit voor je dienst krijg je net dat beetje extra zekerheid.

### **SLA pakket B**

**Prijs € 139,00**

Responstijd tijdens kantooruren	Max 3 uur
Responstijd buiten kantooruren	Direct
Inbegrepen technisch support.	2 uur p/m *
24/7 monitoring	Ja
Extra afgenomen support. Tijdens onze kantooruren	€ 20,00 per kwartier (per 15 minuten)

**SLA pakket B**

**Prijs € 139,00**

Buiten kantooruren

€ 115,00 per kwartier  
(minimaal 60 minuten)

Prijs

€ 139,00

**\*Technische support is enkel inbegrepen tijdens kantoortijden, alle werkzaamheden buiten kantoortijden worden los in rekening gebracht.**

**\*\*Acties die worden ondernomen op monitoring meldingen vallen onder het vooraf ingekochte support.**

Tussen 24.00 uur en 09.00 uur geldt een minimale afname van 60 minuten