

A decorative graphic on the left side of the page features several overlapping cylinders in white, yellow, and light green, with a bright pink sphere floating to their right. The background is a light beige gradient.

Product Sheet

Service Level Agreement

Service Level Agreement

	Basis	Standaard	Uitgebreid
Bereikbaarheid helpdesk	Op werkdagen tijdens kantooruren		
Contact helpdesk via:			
• Telefoon	Nee	Ja	Ja
• Chat	Nee	Ja	Ja
• E-mail	Ja	Ja	Ja
• Ticketsysteem	Ja	Ja	Ja
• Klantportaal	Ja	Ja	Ja
Prioriteit	Laag	Gemiddeld	Hoog
Helpdesk	Strippenkaart	Strippenkaart	Budget, daarna strippenkaart
Budget *	-	-	Vanaf 2 uur
Budget reset	nvt	nvt	Maandelijks
Reactietijd **	< 72 uur	Dezelfde dag	Dezelfde dag
Server monitoring	24/7/365 uptime monitoring		
Contact bij storingen <i>via 24/7 noodnummer</i>	Nee	Ja	Ja
Kosten per maand	€ 0,-	€ 100,-	Vanaf € 184,-

* Maatwerk naar behoefte. Bij oververbruik van het maandbudget belasten we de reguliere strippenkaart.

** Op werkdagen tijdens kantooruren.

Toelichting op de gebruikte definities vind je in de knowledge base.