**Service Level Agreement - Abonnement S-Support Premium**

# 1. Inleiding

Deze Service Level Agreement (SLA) beschrijft de ICT-dienstverlening van S for Software aan uw organisatie. In dit document staan de afspraken beschreven aangaande de prestaties en de financiële afhandeling daarvan.

**2. S-Support Premium**

Het abonnement S-Support Premium omvat 2 uur support per maand. De kosten hiervan bedragen € 180,- excl. BTW. per maand.

## 3. Duur van de SLA

Het SLA gaat in op datum van tekenen. Het abonnement is maandelijks aan te passen of op te zeggen.

# 4. Indienen van tickets

Een goede documentatie van eerdere en huidige storingen helpt bij het tijdig oplossen van het probleem. Het aanmaken van een ticket geschiet daarom bij voorkeur via onze website: [www.sforsoftware.nl/support/maakeenticketaan](http://www.sforsoftware.nl/support/maakeenticketaan).

Voor korte hulpvragen kunt u telefonisch contact met ons opnemen via 0342 - 745 295.

## 5. Afhandeling van tickets

Bij de afhandeling van een ticket is de prioriteit van belang. In onderstaande tabel staat beschreven welke prioriteiten er zijn, wat de voorwaarde moet zijn per prioriteit en wat daarbij de response- en oplostijd is.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Prioriteit** | **Voorwaarde** | **Responstijd** | **Oplostijd** |
| **Urgent** | Bedrijf ligt volledig stil | 60 min | 480 min (1 werkdag) |
| **Spoed** | Bedrijf kan verder werken, maar heeft ernstige hinder | 240 min (0,5 werkdag) | 960 min (2 werkdagen) |
| **Normaal** | Bedrijf kan verder werken, maar heeft hinder | 480 min (1 werkdag) | 2400 min (1 werkweek) |
| **Indien gelegen** | Bedrijf heeft geen hinder, maar graag wel oplossen | 9600 min (20 werkdagen) | 19200 min (40 werkdagen) |
| **Geen** | Bedrijf heeft geen hinder, het is een wens | 28800 min  (60 werkdagen) | 57600 min  (120 werkdagen) |

# 6. Werktijden

Deze best effort SLA tijden gelden op werkdagen (ma t/m vr) en werktijden (08:00 –17:00). Er wordt gerekend met 8 werkuren per dag. Wanneer een ticket op ‘wacht op reactie klant’ of ‘wacht op externe leverancier’ staat, wordt de SLA-tijd gepauzeerd.

# 7. Boeken van uren

Onze medewerkers boeken hun uren op de ticket of call, welke gekoppeld zijn aan uw SLA. U krijgt rapportages over:

* De tickets en de daaraan bestede uren
* De calls en de daaraan besteden uren

## 8. Meeruren

Wanneer er meer uren support geleverd zijn dan de afgesproken 2 uur per maand, worden deze uren achteraf gefactureerd. Het uurtarief voor support, buiten een abonnement, bedraagt € 100,-

*\* Wanneer blijkt dat het aantal uren doorlopend niet toereikend is, zullen we contact opnemen om voor te stellen het SLA uit te breiden. Bijkomend voordeel is dat u 10% korting krijgt op het uurtarief van support. In plaats van € 100,- betaalt u € 90,-. Ook zal de afhandeling van de tickets gunstiger uitvallen.*

Aldus overeengekomen

**Opdrachtgever Opdrachtnemer**

Bedrijfsnaam Bedrijfsnaam

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Naam Naam

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Datum Datum

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Handtekening Handtekening

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_