



Aanvullende dienstverlening

SLA⁺ (Service Level Agreement Plus)

Ondersteuning buiten kantooruren

Onze ondersteuning is vastgelegd in een zogenaamde SLA (Software Level Agreement). Voor ondersteuning zijn we tijdens kantooruren (8.30 u - 17.00 u) bereikbaar. Wanneer u de software ook **buiten kantooruren** gebruikt bieden we de mogelijkheid om een **SLA⁺ abonnement** af te sluiten, waardoor ondersteuning ook buiten kantooruren geregeld is. Deze dienst is uitsluitend bedoeld voor **urgente storingen**, dus niet voor reguliere helpdeskvragen. Een voorbeeld hiervan is dat de programmatuur niet (meer) te gebruiken of te starten is.

We zijn buiten kantooruren **alleen** beschikbaar voor klanten die een SLA⁺ abonnement hebben afgesloten. Neem dus een abonnement wanneer u buiten de reguliere kantooruren gebruik maakt van onze software en u ook dan geholpen wil worden.



Voorbeelden

1. Er treedt een acute storing op. Het is 7.00 u. U heeft een SLA⁺ abonnement. U belt EVO-it. U wordt teruggebeld om de storing te verhelpen. Er wordt één ticket afgeboekt van uw tegoed en u betaalt alleen € 25,- per elk volgend kwartier tot uiterlijk 8.30 u.
2. U heeft geen SLA⁺ abonnement en u heeft een urgente storing buiten kantooruren. U kunt de storing per e-mail aan ons melden en we zullen dan contact met u opnemen tijdens kantooruren.

Vragen

1. Ben ik verplicht een SLA⁺ af te sluiten?
Nee, u bent dit uiteraard niet verplicht. Tijdens kantooruren hebt u recht op ondersteuning wanneer u per maand betaalt of een jaarlijks onderhoud heeft afgesloten.
2. Als ik geen SLA⁺ heb afgesloten en ik heb een urgente storing, word ik dan toch geholpen?
U wordt dan zo snel mogelijk geholpen tijdens kantooruren, zoals vastgelegd in de standaard SLA.
3. Kan ik alsnog een SLA⁺ afsluiten wanneer ik een urgente storing heb?
Nee, dat kan niet.
4. Hoe werkt het als ik een urgente storing heb?
Onze servicedienst heeft een lijst met de klanten die een SLA⁺ overeenkomst hebben afgesloten. Op grond daarvan wordt de melding door middel van een SMS doorgestuurd naar de dienstdoende service engineer. Deze neemt dan contact met u op. Heeft u geen SLA⁺, dan wordt er naar ons een E-mail gestuurd met de melding. Deze wordt dan tijdens kantooruren opgevolgd.



Aanvullende dienstverlening

SLA⁺ (Service Level Agreement Plus)

Aanmelding SLA⁺ abonnement

Hierbij bevestigt ondergetekende dat hij een abonnement neemt op de aanvullende dienstverlening van EVO-it in de vorm van een SLA⁺ abonnement.

Ingangsdatum van het abonnement

Het SLA⁺ abonnement gaat in op de dag van ondertekening, geldt **per Ritplan licentie** en loopt gelijk aan het onderhoud op de software. Bij huur of SAAS loopt de SLA⁺ gelijk aan de huurperiode.

Facturering van het abonnement

Voor bedrijven die de software huren wordt het bedrag maandelijks in rekening gebracht. Voor bedrijven die de software hebben aangeschaft worden de kosten voor de SLA⁺ gelijk met het onderhoud gefactureerd. Wanneer de SLA⁺ wordt aangegaan binnen de periode van een lopend onderhoudscontract wordt eenmalig een factuur gestuurd voor de periode tot de eerstvolgende onderhoudsfactuur.

Datum _____ Plaats _____

Bedrijf _____

Naam _____

Handtekening _____

Soort abonnement	Kosten per maand ¹⁾ (alleen bij huur per maand)	Kosten per jaar (alleen bij jaarlijks onderhoud)
SLA	inclusief	inclusief
SLA ⁺	€ 53,18	€ 44,49 per maand, jaarlijks gefactureerd

Tijdstip van melding	SLA ⁺	
	Startkosten	Kosten per kwartier
8.30 u - 17.00 u	nvt	nvt
7.00 u - 8.30 u 17.00 u - 22.00 u weekeind en feestdagen: 7.00 u- 22.00 u	3 tickets ²⁾ per jaar, daarna € 52,55	€ 26,30

¹⁾ Prijzen zijn exclusief BTW per Ritplan licentie.

²⁾ Een ticket is goed voor één melding inclusief een kwartier ondersteuning. Is het aantal tickets verbruikt, dan wordt per melding het starttarief doorberekend plus de kosten per kwartier ondersteuning. De tijdbesteding wordt naar boven afgerond op een kwartier.