

Ondersteuning buiten kantooruren

Onze standaard ondersteuning is vastgelegd in een zogenaamde **SLA** (Software Level Agreement).

Voor ondersteuning zijn we op werkdagen tijdens kantooruren (8.30 u - 17.00 u) bereikbaar.

Wanneer u de software ook **buiten kantooruren** gebruikt bieden we de mogelijkheid om een **SLA⁺** of een **SLA^{24/7} 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⁺** of een **SLA^{24/7}** abonnement hebben afgesloten. **Neem dus een abonnement wanneer u buiten de reguliere kantooruren gebruik maakt van onze software en u ook dan geholpen wilt worden.**



Uitleg

1. De **SLA⁺** en de **SLA^{24/7}** zijn uitbreidingen van de standaard SLA.
2. Er treedt een acute storing op. Het is 4.00 u. U heeft een **SLA^{24/7}** abonnement. U belt EVO-it. U wordt binnen een uur teruggebeld om de storing te verhelpen. **Onze service engineers moeten toegang (administrator rechten) hebben tot uw infrastructuur**, anders kunnen wij u niet helpen.
3. U heeft **geen SLA⁺ of een SLA^{24/7} abonnement** en u heeft een urgente storing **buiten kantooruren**. U kunt de storing per e-mail aan ons melden of ons terugbellen tijdens kantooruren. We zullen dan contact met u opnemen **tijdens kantooruren**.

Vragen

1. Ben ik verplicht een **SLA⁺** of een **SLA^{24/7}** 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⁺ of een SLA^{24/7}** heb afgesloten en ik heb een urgente storing buiten kantooruren, 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⁺** of een **SLA^{24/7}** afsluiten wanneer ik buiten kantooruren een urgente storing heb?
Nee, dat kan niet. Dit zijn in feite verzekeringen die ervoor zorgen dat u buiten kantooruren bij ons terecht kunt. Wanneer u nooit buiten kantooruren onze software gebruikt is deze dienst dan ook niet nodig.



Aanvullende uitgebreide dienstverlening

SLA⁺ en SLA^{24/7} (Service Level Agreement)

Aanmelding SLA⁺ of SLA^{24/7} abonnement

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

Hierbij bevestigt ondergetekende dat hij een abonnement neemt op de aanvullende dienstverlening van EVO-it in de vorm van een **SLA^{24/7}** abonnement.

Ingangsdatum van het abonnement

De **SLA⁺** en de **SLA^{24/7}** abonnementen gaan in op **de eerste dag van de volgende maand** na ondertekening en gelden **per vestiging waar de programmatuur gebruikt wordt**.

Facturering van het abonnement

Het bedrag wordt maandelijks vooraf in rekening gebracht.

Datum

Plaats

Bedrijf

Naam

Handtekening

Soort abonnement	Bereikbaarheid	Kosten per maand ¹⁾ (per licentie/vestiging)	Kosten per kwartier (per melding)
SLA	werkdagen: 8.30 u - 17.00 u	n.v.t.	n.v.t.
SLA ⁺	werkdagen: 07.00 u - 8.30 u werkdagen: 17.00 u - 22.00 u weekeinden en feestdagen: 07.00 u- 22.00 u	€ 60,70	€ 50,50
SLA ^{24/7}	werkdagen: 00.00 u - 8.30 u werkdagen: 17.00 u - 23.59 u weekeinden en feestdagen: 00.00 u- 23.59 u	€ 92,50	€ 50,50

¹⁾ Prijzen zijn exclusief BTW per licentie/vestiging van Ritplan en/of LMS.

SLA (Service Level Agreement)

SLA⁺ (Service Level Agreement +)

SLA^{24/7} (Service Level Agreement 24/7)