

SLA microDOT - 2018 / 2019

SLA	Geen	Bronze	Silver	Gold	Platinum
Telefonische Support	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Email support	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Helpdesk en supporttijden	Kantooruren	Kantooruren	Kantooruren	Kantooruren	Kantooruren / Weekend
Remote Support responstijden	niet inbegrepen	24 uur	24 uur	12 uur	6 uur
On location support responstijden	niet inbegrepen	48 uur	24 uur	24 uur	12 uur
Inbegrepen support uren	geen	1/2 bonus per mnd (niet op te sparen)	1 bonus per mnd (niet op te sparen)	1 per mnd (op te sparen) + 1/2 bonus per mnd (niet op te sparen)	2 per mnd (op te sparen) + 1 bonus per mnd (niet op te sparen)
Support uren opsparen	niet inbegrepen	niet inbegrepen	niet inbegrepen	3 maanden	3 maanden
Prijs excl. BTW	€25,- call out + €80,- per uur (minimaal 1 uur)	€15,- per mnd + €80,- per uur buiten SLA uren	€30,- per mnd + €80,- per uur buiten SLA uren	€80,- per mnd + €80,- per uur buiten SLA uren	€160,- per mnd + €80,- per uur buiten SLA uren
DDNS Service	Nee	Ja	Ja	Ja	Ja
Online Monitoring	Nee	Ja	Ja	Ja	Ja

*Tenzij anders overeengekomen is het beleid van microDOT om een SLA per dienst af te nemen. 'Bronze' bij afname van één dienst tot een maximum van 'Goud' voor drie of meer diensten. In het algemeen geldt dat SLA 'Geen' alleen toepasbaar is op eenmalige opdrachten welke geen standaard microDOT diensten of apparatuur betreffen, terwijl 'Platinum' bedoeld is voor opdrachtgevers die exceptionele response tijden en / of support gedurende de weekenden nodig heeft.

microDOT Digital Services: +31 (0)20 777 65 35 / info@micro-dot.net