

## SLA microDOT - 2018 / 2019

SLA	Bronze	Silver	Gold	Platinum
Telefonische Support	Ja	Ja	Ja	Ja
Email support	Ja	Ja	Ja	Ja
Helpdesk en supporttijden	Kantooruren	Kantooruren	Kantooruren	Kantooruren / Weekend
Remote Support responstijden	24 uur	24 uur	12 uur	6 uur
On location support responstijden	48 uur	24 uur	24 uur	12 uur
Inbegrepen support uren	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	3 maanden	3 maanden
Prijs excl. BTW	€15,- per mnd	€30,- per mnd	€80,- per mnd	€160,- per mnd
DDNS Service	Ja	Ja	Ja	Ja
Online Monitoring	Ja	Ja	Ja	Ja

\*Tenzij anders overeengekomen is het beleid van microDOT om een SLA per dienst af te nemen. 'Brons' 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' bedoelt 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](mailto:info@micro-dot.net)