

SLA microDOT - 2020

| SLA | Bronze | Silver | Gold | Platinum |
|-----------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| Telefonische support | Ja | Ja | Ja | Ja |
| Email support | Ja | Ja | Ja | Ja |
| Helpdesk en support tijden | Kantooruren | Kantooruren | Kantooruren | Kantooruren |
| Remote support responstijden | 24 uur | 24 uur | 12 uur | 6 uur |
| On location support responstijden | 48 uur | 24 uur | 24 uur | 12 uur |
| Inbegrepen onderhoud | Standard equipment firmware | Standard equipment firmware | Standard equipment firmware | Standard equipment firmware |
| Inbegrepen support uren | niet inbegrepen | niet inbegrepen | 1 uur per maand | 2 uur per maand |
| Prijs excl. BTW | €20,- per mnd | €40,- per mnd | €80,- per mnd | €150,- 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 servicelijn toe te passen, te beginnen met 'Brons' voor één dienst, 'Zilver' voor twee diensten en 'Goud' voor drie of meer diensten. SLA 'Platina' is bedoeld voor klanten die snellere responstijden nodig hebben en/of regelmatig gebruik maken van extra maandelijkse ondersteuningsuren.

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