

## SLA microDOT - 2025

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	€23,75 per mnd	€47,50 per mnd	€95,00 per mnd	€190,00 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.