

SLA serviceniveaus

SLA NL v1 | 2 oktober 2026

Dit overzicht beschrijft de standaardserviceniveaus voor de beheerde diensten van microdot. De geaccepteerde offerte vermeldt het gekozen SLA-niveau, de gedekte diensten en systemen, de omvang en de toepasselijke tarieven. De serviceovereenkomst vermeldt de startdatum, de initiële looptijd en de doorlopende afspraken. Lees dit overzicht samen met die documenten en de toepasselijke algemene voorwaarden.

Inbegrepen bij iedere SLA

Telefonische en e-mailondersteuning tijdens kantooruren, online monitoring, dynamic DNS (DDNS) en regulier firmwareonderhoud, binnen de overeengekomen omvang.

Serviceniveaus

Serviceniveau	Bronze	Silver	Gold	Platinum
Uren support	Kantooruren	Kantooruren	Kantooruren	Kantooruren
Reactie op afstand	Volgende werkdag	Volgende werkdag	Binnen 4 kantooruren	Binnen 2 kantooruren
Reactie op locatie	Binnen 2 werkdagen	Volgende werkdag	Volgende werkdag	Dezelfde werkdag*
Inbegrepen supporttijd	Geen	Geen	1 uur per maand	2 uur per maand

Kantooruren zijn maandag tot en met vrijdag van 09.00 tot 17.00 uur, met uitzondering van Nederlandse feestdagen. Een reactie betekent bevestiging en het begin van diagnose of praktische actie, niet noodzakelijkerwijs een oplossing. Verzoeken buiten kantooruren gelden als ontvangen om 09.00 uur op de eerstvolgende werkdag.

* Platinum-verzoeken die vóór 12.00 uur worden ontvangen, komen in aanmerking voor reactie op locatie op dezelfde werkdag; latere verzoeken voor de volgende werkdag.

Keuze van het serviceniveau

Tenzij anders overeengekomen, bepaalt het aantal beheerde diensten het SLA-niveau: Bronze voor één, Silver voor twee en Gold voor drie of meer. Voor de SLA onderscheidt microdot zes diensten: netwerkbeheer, inclusief netwerkbeveiliging; managed wifi; VoIP-telefonie; Microsoft 365-beheer, inclusief computer- en IT-support; camerabewaking; en alarmsystemen.

Platinum is bedoeld voor organisaties die snellere reactietijden nodig hebben of regelmatig extra uren support gebruiken. Waar de standaardniveaus niet passen, kan de overeenkomst op maat worden gemaakt. Het gekozen niveau en eventuele afwijkende afspraken worden vastgelegd in de geaccepteerde offerte of een andere schriftelijke dienstbevestiging.

Tarieven en overige afspraken

De toepasselijke periodieke prijs en facturatiefrequentie staan in de offerte. Inbegrepen supporttijd, aanvullend werk, reizen, parkeren, werk buiten kantooruren en wijzigingen in diensten worden geregeld in de serviceovereenkomst en de algemene voorwaarden. Bij tegenstrijdigheid geldt de rangorde uit de algemene voorwaarden.