

## SLA – Service Level Agreement

versie januari 2009

Naam	E-mail	Telefoon	Interventie periode	supporttijd	Extra uren (KU)	Extra uren (NKU)
free	24x7	8x5	Best effort	-	€ 99,-	€ 149,-
Brons	24x7	12x5	24 hrs	30 min	€ 89,-	€ 139,-
Zilver	24x7	12x7	24 hrs	45 min	€ 79,-	€ 129,-
Goud	24x7	24x7	12 hrs	60 min	€ 69,-	€ 119,-
Platina	24x7	24x7	4 hrs	90 min	€ 59,-	€ 109,-

### Ondersteunings Pakketten

Een aanvullend ondersteuningspakket kan tegelijk met een "colocated", "managed" of "dedicated" hostingpakket besteld worden. Het "free" pakket is bij deze hosting vormen altijd standaard inbegrepen. Indien u andere wensen heeft, zoals een snellere reactie tijd en/of lagere ondersteuningskosten, dan kunnen wij eventueel een support pakket op maat voor uw samenstellen.

### E-mail

U kunt ons 24 uur per dag en 7 dagen in de week e-mailen op een speciaal hiervoor bestemd e-mail adres.

### Telefoon

Afhankelijk van het door u gekozen ondersteuningspakket, kan de helpdesk in de volgende perioden telefonisch bereikt worden:

- **Free:** op werkdagen (maandag t/m vrijdag) tussen 09:00 - 17:00.
- **Brons:** op werkdagen (maandag t/m vrijdag) tussen 08:00 - 20:00.
- **Zilver:** op werkdagen en in het weekend tussen 08:00 - 20:00.
- **Goud** en **Platina:** zeven dagen per week, 24 uur per dag (ook 's nachts).

### Interventie periode

Dit is de maximale tijdsduur voordat wij de aangevraagde ondersteuning zullen leveren en dus met de (eventuele) werkzaamheden zullen starten. Ondersteuning zal in de meeste gevallen eerder geleverd worden.

### Supporttijd

Het ondersteuningspakket bevat een zekere hoeveelheid supporttijd per maand. U hoeft niets extra te betalen voor werkzaamheden die binnen deze supporttijd vallen. Niet gebruikte supporttijd kan niet meegenomen worden naar de volgende maand.

### Extra supporttijd

Indien u meer supporttijd per maand nodig heeft kunt u tegen gereduceerd tarief extra supporttijd inkopen. De kosten voor ondersteuning tijdens kantooruren (KU) of ondersteuning daarbuiten (NKU) zijn verschillend. Kantooruren zijn tussen 09:00 - 17:00, van maandag tot en met vrijdag met uitzondering van de publieke feestdagen in Nederland.

## Patches/Updates

Wij installeren "patches" en/of "updates" van ondersteunde besturingssystemen (zoals bv. Debian Linux / FreeBSD) en de basis software zoals Apache, Java, Database (uitgezonderd: database management) binnen 5 dagen na het uitkomen van de stable release. Voor afnemers van een **Goud** of **Platina** pakket is deze dienst gratis, bij de overige pakketten zijn de kosten hiervoor € 25,- per maand of € 150,- voor een éénmalige upgrade.

## Hardware

In het geval van "dedicated hosting" is vervanging van hardware t.g.v. technische mankementen inbegrepen. Bij het **Free** pakket, zal vervanging zo spoedig mogelijk gebeuren, er wordt echter geen garantie gegeven binnen welke termijn dat zal zijn. Bij de pakketten **Brons** en **Zilver** zal dat de volgende werkdag zijn tussen 9:00 en 17:00. Bij de pakketten **Goud** en **Platina** zal vervanging van defecte hardware respectievelijk binnen 24 uur en 12 uur plaatsvinden. Hoewel wij de meeste hardware op voorraad hebben, dient opgemerkt te worden dat de reactietijd mede bepaald wordt door de beschikbaarheid van de hardware bij onze leveranciers.