

OMNIACONNECT

SLA (Service Level Agreement)

	Responstijd*	Oplostijd**
SLA Basis (maandag t/m vrijdag, 09.00-17.00 uur)	8 kantooruren	Zo snel mogelijk
SLA Office (maandag t/m vrijdag, 09.00-17.00 uur)	4 kantooruren	90% < 1 werkdag 99% < 4 werkdagen
SLA Excellent***	4 uur	80% < 8 uur 99% < 48 uur

Tarieven SLA (Service Level Agreement)

	Per maand	Eenmalig
Tarieven		
SLA Basis (standaard)	€ -	
SLA Office (bij Glasvezel inbegrepen)	€ 20,00	
SLA Excellent	€ 50,00	
Wijzigingen		
Wijziging SLA		€ 30,00

* = Binnen de betreffende openingstijden van de Supportdesk zal het ticket uiterlijk binnen het aantal aangegeven uren in behandeling worden genomen.

** = De oplostijd gaat in vanaf het moment dat de toeleverancier respons heeft gegeven van aanname van het ticket.

*** = De toeleverancier zal 7 dagen per week en 24 uur per dag een ticket in behandeling nemen, analyses maken en reparaties uitvoeren. Bij een adsl-verbinding moet het modem bij ons in beheer zijn.

Deze prijslijst is geldig vanaf 1 mei 2018 en van toepassing bij het afsluiten van een nieuw contract. Alle genoemde prijzen zijn, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld, exclusief 21% BTW en in Euro's. Wijzigingen in prijs en uitvoering voorbehouden. Voor het overige zijn onze algemene leveringsvoorwaarden van toepassing. Overige kosten en opties op aanvraag.

Omnia Connect

Smallepad 32, 3811 MG Amersfoort | T 088 50 56 100

info@omniaconnect.nl | www.omniaconnect.nl

KvK 70419434 | BTW NL858311434.B01

IBAN NL24 ABNA 0811888770