

Service Level Agreement (SLA)

Deze Service Level Agreement (hierna SLA) betreft de ondersteuning op de door Woudenbergse IT services aangeboden hardware. Onder ondersteuning wordt verstaan: operationele en technische ondersteuning doormiddel van telefoon, mail, of whatsapp/signal.

Duur SLA

De SLA zal gelden gedurende de duur van de Overeenkomst tussen Woudenbergse IT services en de klant. Mocht een stilzwijgende verlenging plaatsvinden van de overeenkomst, dan is de SLA daarop van toepassing.

Verplichtingen van Woudenbergse IT Services

Woudenbergse IT Services draagt zorg voor een snelle en effectieve afhandeling van alle vragen voor ondersteuning.

Wij zijn telefonisch iedere werkdag van 08.00 tot 20.00 uur bereikbaar, behalve op feestdagen die in de werkweek vallen. Woudenbergse IT Services zal voortdurend de vigerende wet- en regelgeving met betrekking tot de beveiliging en privacy van de data van de klant in acht nemen.

Verplichtingen van de klant.

De klant zal minimaal één ICT'er (bij voorkeur twee, doch minimaal één persoon) aanwijzen en kenbaar maken wie in dit verband verantwoordelijk is/zijn voor de afstemming met Woudenbergse IT Services.

De klant zal ervoor zorgdragen dat alle gebruikers adequaat zijn getraind voor het omgaan met de hardware.

Telkens als Woudenbergse IT Services om ondersteuning gevraagd wordt, zal de klant het volgende voorbereiden:

- een beschrijving van de ondersteuningsvraag, eventueel aangevuld met foutmeldingen of schermafbeeldingen waaruit een eventuele oorzaak van het probleem vast te stellen is;
- een typering van de mate van urgentie.

Daarbij wordt onderstaande urgenties gebruikt:

A. acuut: Hardware is onbruikbaar, ondersteuning is onmiddellijk gewenst

B. niet-urgent: Hardware is bruikbaar, maar ondersteuning is binnen redelijke termijn gewenst

Ondersteuningsvragen

Ondersteuningsvragen kunnen worden gesteld met gebruik van:

- Whatsapp of Signal (06-26330216);
- e-mail: info@woudenbergse-it-services.nl

Behandeling/verwerking van ondersteuningsvragen

De medewerker zal samen met de klant de urgentie van de vraag bepalen. De helpdeskmedewerker zal met de medewerking van de klant bepalen binnen welke categorie de ondersteuningsvraag zal worden geplaatst. De volgende categorieën zullen in dit verband worden gebruikt:

- toepassingsvragen inzake de hardware waaraan volledig kan worden voldaan. Deze verzoeken zullen door de helpdeskmedewerker in het geheel tot tevredenheid van de klant worden afgehandeld.

- mankement in de hardware Het betreft hier een storing die kan worden opgeheven door gebruik te maken van een ondersteunend programma (driver)

De klant draagt zelf de verantwoordelijkheid om de browser op de computer en eventuele software van derden noodzakelijk voor het correct functioneren van de hardware bijgewerkt te houden, tenzij hiervoor een aparte overeenkomst is afgesloten.

Afhandeling ondersteuningsvragen

Een medewerker zal ondersteuningsvragen binnen onderstaande termijnen behandelen:

Urgentie A-melding: binnen 8 werkuren

Urgentie B-melding: binnen 24 werkuren

Woudenbergse IT services zal zich inspannen om ondersteuningsvragen die niet volledig kunnen worden beantwoord, binnen het volgend aantal uren te verwerken:

Urgentie A-melding: binnen 24 werkuren

Urgentie B-melding: binnen 48 werkuren

Beschikbaarheid van de hardware.

Wanneer een storing zich voordoet, zal Woudenbergse IT Services zich met prioriteit inspannen deze te (doen) verhelpen. Woudenbergse IT Services draagt zorg voor snelle en effectieve afhandeling van vragen voor ondersteuning. Indien een computerstoring het gevolg is van een probleem in de dienstverlening van een telecommunicatiebedrijf (zoals internetaanbieders, hostingbedrijven, e.d.), dan zal de klant zich inspannen het telecommunicatiebedrijf ertoe te bewegen de problemen zo snel en zo goed mogelijk te verhelpen, indien nodig kan Woudenbergse IT Services hierbij ondersteunen. Zo nodig en indien mogelijk, zal zij overstappen op een andere dienstverlener. Woudenbergse IT Services kan niet worden aangesproken voor situaties die zijn ontstaan ten gevolge van onvoorzienbare wanprestaties van telecommunicatiebedrijven.