

SLA Voorbeeld

Standaard eigenschappen van SLA

- Definitie van de bedrijfskritische omgeving van max. 20 items (item = VM, server, SAN, switch, ...) op een SLA-lijst.
- Need IT 4u., 24/24 & 7/7 op de SLA-lijst:
- Helpdesk/engineer van wacht bereikbaar op 0800-nr.
- Persoonlijke PIN-code voor oproepen buiten de kantooruren
- Beschikbaarheid 24/24 en 7/7 of 5/7 (6u - 20u)
- Interventie binnen de 4 werkuren
- Uitgebreide SLA-documentatie via IT Glue
- Technische documentatie
- Netwerk-schema
- Contact-info interne en externe partijen
- Contract-nummers,

Tarief-afspraken

Vast voordeeltarief tijdens normale kantooruren voor tussentijdse interventies en projecten zonder verplaatsingskosten

Werkuren buiten de normale kantooruren en op zaterdag worden aan 150% gerekend, werkuren op zon- en feestdagen aan 200%

Concreet

- Momenten waar de Primary / Secondary System Engineer op vastgelegde tijdstippen onderhoud en testen van de IT-omgeving, opvolging documentatie en begeleiding interne IT-medewerkers doet. Werkuren zijn forfaitair inbegrepen.
- Indien gewenst kunnen er extra uren onder de vorm van een Ask IT pakket (20uren) mee opgenomen worden voor bijkomende uren, waardoor u spreiding van betaling geniet.