

Service Level Agreement Web4more

Incidenten en verzoeken

Een incident is een gebeurtenis die afwijkt van de standaard werking van een dienst en die de kwaliteit van die dienst vermindert of verstoort. Een verzoek is een vraag van de Client om informatie, advies, ondersteuning of opdrachten ter aanpassing van de standaardconfiguratie.

Web4more biedt haar klanten technische ondersteuning binnen- en buiten kantoortijd. Om goede dienstverlening te kunnen verzorgen maakt Web4more onderscheid in prioriteiten voor incidenten.

Prioriteit	Omschrijving
1	Het gaat hier om storingen die ertoe leiden dat de Client geen gebruik kan maken van primaire diensten van de server. De website van de Client is bijvoorbeeld niet bereikbaar. Of het is onmogelijk om e-mails te ontvangen.
2	Het gaat hier om storingen van secundaire aard, waarbij de primaire dienstverlening geen hinder ondervindt. Voorbeeld: de Client verzoekt om een wijziging in de lay-out van haar website.

1. Openings tijden

Omschrijving	Kantoortijden	Buiten kantoortijden*
Tijden	Ma. t/m vrij. 09.00–17.30 uur	Ma. t/m vrij. 17.30–09.00 uur, za. & zo.
Ondersteuning	<i>Web4more helpdesk</i> <ul style="list-style-type: none"> • Mail: support@web4more.nl • Telefoon: (085) 003 03 52 • Web: www.web4more.nl/support 	<i>Web4more Standby</i> <ul style="list-style-type: none"> • Mail: support@web4more.nl • Web: www.web4more.nl/support

* Alle feestdagen gelden als buiten kantoortijden.

2. Reactie tijden & kosten voor technische ondersteuning

Situatie	Type	Prioriteitsniveau	Product	Reactietijd*	Kosten buiten bundel
Binnen kantoortijd	Incident	Prio 1	All-in website	4 uur	
			All-in webshop		
			Hosting	4 uur	
		Prio 2	All-in website	1 werkdag	E 75 per uur
			All-in webshop		
			Hosting	1 werkdag	E 75 per uur
	Verzoek		All-in website	1 werkdag	E 75 per uur
			All-in webshop		
			Hosting	1 werkdag	E 75 per uur

Situatie	Type	Prioriteitsniveau	Product	Reactietijd*	Kosten buiten bundel
Buiten kantoortijd	Incident	Prio 1	All-in website	1 werkdag	
			All-in webshop		
			Hosting	1 werkdag	E 75 per uur
		Prio 2	All-in website	2 werkdagen	E 75 per uur
			All-in webshop		
			Hosting	2 werkdagen	
	Verzoek		All-in-website	2 werkdagen	E 75 per uur
			Hosting	2 werkdagen	E 75 per uur

* De reactietijd is de maximale toegestane reactietijd van Web4more

3. Compensatie

Mochten de garanties niet zoals overeengekomen door Web4more in artikel 11.2 worden nageleefd, kan de klant op basis van wat volgt een vergoeding claimen.

Voor elke keer dat binnen dezelfde maand de reactietijd niet wordt gehaald, heeft de klant recht op een vergoeding van 10% van het maandbedrag van de overeenkomst per incident. De maximale vergoeding bedraagt 60% van het maandbedrag van de overeenkomst.

4. Voorwaarden

- Administratie van Web4more is leidend, behoudens tegenbewijs door de Client.
- Onderhoudswerkzaamheden zijn uitgesloten van de garantie.
- Verzoeken zijn uitgesloten van garantie.
- Bij overmacht geldt de boeteclausule niet.
- Contractuele boetes zijn niet cumulatief. Indien er meerdere gevolgen zijn door één oorzaak, wordt er maar een keer compensatie uitgekeerd.