

Service Level Agreement (SLA) voor Ivar's Support



Dit Service Level Agreement (SLA) is opgesteld om de voorwaarden, de servicekwaliteit en de prestatieverplichtingen te definiëren waaraan Ivar's Support moet voldoen in de levering van haar diensten aan de klant. Dit SLA is een integraal onderdeel van de overeenkomst tussen de klant en Ivar's Support, zoals beschreven in onze algemene voorwaarden en de details op onze website www.ivars.nl/support.

1. Servicebeschrijving

Ivar's Support biedt functioneel beheer aan in drie varianten:

- Variant Paars – wij doen het voor je: Volledig functioneel beheer door Ivar's.
- Variant Lila – we doen het samen: Gedeeld functioneel beheer tussen Ivar's en de klant.
- Variant Roze – je doet het zelf: Functioneel beheer uitgevoerd door de klant met voorbereiding en ondersteuning van Ivar's.

2. Servicevoorwaarden

Duur van de Overeenkomst: Overeenkomsten worden aangegaan voor een periode van 2 jaar en worden hierna jaarlijks verlengd.

Openingstijden: Standaard openingstijden zijn op werkdagen van 9.00 tot 17.00, tenzij anders overeengekomen.

Dienstverlening: Alle dienstverlening wordt uitgevoerd op basis van 'best effort'. Dit betekent dat wij je naar beste kunnen en inzet helpen een juiste oplossing te vinden.



3. Prestatie-indicatoren en Responsiviteit

Variant Paars

Reactietijd: Reactie binnen 24 uur tijdens werktijden. Hiermee is het ticket in behandeling

Maximale inrichtingstijd per ticket: 4 uur. Bij overschrijding wordt optimalisatie/consultancy voorgesteld. Indien vooraf reeds helder is dat deze overschrijding plaats gaat vinden, wordt direct consultancy aangeboden.

Aantal Key-users: Maximaal 10 beheerders/key-users ondersteund in ticket-systeem.

Korting op Consultancy: 15% korting op consultancy voor optimalisatie trajecten.

Spoed Tickets: Bij bedrijfskritische verstoringen, stagnatie van een proces en/of verstoringen die meerdere gebruikers raken, gelden de volgende aangescherpte indicatoren:

Reactietijd: Binnen een uur, tussen 9.00 en 17.00 uur.

Oplossing: Zelfde dag, op basis van Best Effort.

Insturen: Bij het insturen van het ticket dient door de instuurder het label 'spoed' meegegeven te worden voor de juiste spoed-behandeling.

Variant Lila

Reactietijd: Reactie binnen 48 uur tijdens werktijden. Hiermee is het ticket in behandeling

Maximale inrichtingstijd per ticket: 2 uur. Bij overschrijding wordt optimalisatie/consultancy voorgesteld. Indien vooraf reeds helder is dat deze overschrijding plaats gaat vinden, wordt direct consultancy aangeboden.

Aantal Beheerders/Key-users: Maximaal 3 beheerders/key-users ondersteund in ticket-systeem.

Korting op Consultancy: 10% korting op consultancy voor optimalisatie trajecten.



Variant Roze

Opleiding en Overdracht: Optioneel 4 maanden durende training gevolgd door zelfstandig beheer. Korte analyse omgeving voor onboarding.

Support: Achtervang en ondersteuning op consultancy basis via ticket-systeem

Aantal Beheerders: Maximaal 1 beheerder ondersteund in ticket-systeem.

4. Tarieven

Variant Paars: EUR 6.500,- per maand excl. BTW.

Variant Lila: EUR 3.500,- per maand excl. BTW.

Variant Roze: EUR 1.000,- per maand excl. BTW.

Tarieven worden jaarlijks geïndexeerd

5. Algemene Voorwaarden

Deze SLA valt onder de algemene voorwaarden zoals beschreven in de overeenkomst en op www.ivars.nl/algemenevoorwaarden. Deze documenten bevatten volledige details van de dienstverlening en zijn leidend in het geval van discrepanties met dit SLA.

6. Wijzigingen in de SLA

Eventuele wijzigingen in dit SLA moeten schriftelijk worden overeengekomen tussen de klant en Ivar's Support.

7. Contact en Ondersteuning



Voor verdere vragen of ondersteuning kan contact worden opgenomen via de aangegeven kanalen op onze website. Dit SLA is bedoeld om duidelijkheid te verschaffen aan de klant over de verwachte serviceniveaus en ondersteuning die Ivar's Support biedt, zodat beide partijen kunnen streven naar een succesvolle en productieve samenwerking.

