

GTS-Online Helpdesk

Service Level Agreement (SLA)

Inhoudsopgave

Algemeen.....	1
Service Level GTS-Online helpdesk	1
Kostenstructuur Helpdesk.....	1
Beschrijving en tarieven Helpdesk.....	2
Bronze.....	2
Silver	2
Gold.....	2
Platinum	2
Helpdesk uurtarieven	2
Wijzigingen zijn geen storingen	3
Helpdesk ticketsysteem.....	3

Algemeen

De GTS-Online Helpdesk biedt klanten de zekerheid van deskundige ondersteuning met gegarandeerde responstijden bij verstoringen aan de bestaande ICT- omgeving. Op basis van beveiligde verbindingen zijn engineers van GTS-Online in staat indien nodig op ieder moment vanaf elke plaats ondersteuning te geven in geval van calamiteiten. Het Service Level bepaalt hierbij welke niveau de ondersteuning heeft en de garanties in termen van responsetijd.

Deze SLA is een aanvulling op de Algemene Leveringsvoorwaarden van GTS-Online.

Voor ondersteuning is de helpdesk bereikbaar via:

Telefoon : 0318-550884 keuze 2 "support"
Email : support@gtsonline.nl
Webportal : <https://support.gtsonline.nl>
Standaard openingstijden: op werkdagen van 8.00 uur tot 17.00 uur.

Buiten kantoor tijden dient altijd **telefonisch** contact te worden opgenomen. U wordt dan doorverbonden met de mobiele telefoon van de dienstdoende engineer. Laat, indien niet direct opgenomen wordt, een voicemail met uw naam en telefoonnummer achter. Er wordt dan zo spoedig mogelijk contact opgenomen.

Service Level GTS-Online helpdesk

Alle binnenkomende ondersteuningsverzoeken worden zo mogelijk direct maar steeds op basis van prioriteit door een 1^e lijns- support-engineer in behandeling genomen. Indien nodig worden verzoeken doorgezet naar een system-engineer. De prioriteit wordt bepaald door de SLA welke de klant heeft afgesloten. Daarbij geldt dat er altijd het eerst gewerkt wordt aan de verzoeken met het hoogste SLA.

Achtereenvolgens is dat dus :

1. Platinum, Gold of Silver (2^e en 3^e lijns support)
2. Bronze (1^e lijns support)
3. Geen SLA

Ondersteuningsverzoeken van klanten ZONDER Service Level contract worden behandeld op basis van best-effort zonder een gegarandeerde responstijd.

Kostenstructuur Helpdesk

Aan het gebruik van de helpdesk zijn twee soorten kosten verbonden. Dit zijn allereerst de kosten om gekwalificeerde engineers bereikbaar en tijdig beschikbaar te hebben tijdens de openingstijden van het betreffende Service Level. Dit is een vast bedrag per maand. Daarnaast geldt voor het daadwerkelijke gebruik van de helpdesk een vaste tariefstructuur: Er wordt de werkelijk bestede tijd in rekening gebracht tegen het dan geldende engineer-uurtarief (voor dag-, avond-, en weekenddiensten). De inzet wordt per 5 minuten geregistreerd met een minimum van 15 minuten.

Beschrijving en tarieven Helpdesk

Bronze

Bronze biedt aan eindgebruikers de benodigde ondersteuning om soepel hun werk te kunnen doen. 1e lijns eindgebruikers support is maatwerk. Er zijn veel factoren die deze vorm van support beïnvloeden. Voor Cloud-managed Werkplek klanten is deze vorm geheel in het vaste maandtarief opgenomen. Voor andere klanten geldt: neem contact met ons op voor een offerte op maat.

Silver

Silver biedt grondige technische support voor de ICT- afdeling van de klant. 2e en 3e lijns-support uiterlijk binnen 2 uur na aanmelding. Bereikbaar maandag tot en met vrijdag van 7.30 uur tot 18.00 uur. Niet op erkende feestdagen.

Tarief: € 525,- per maand.

Gold

Gold biedt grondige technische 2e en 3e lijns-support voor de ICT- afdeling van de klant. Op maandag tot en met vrijdag van 7.30 uur tot 18.00 uur uiterlijk binnen 2 uur na aanmelding. Op alle andere dagen, inclusief erkende feestdagen, van 6.00 uur tot 22.00 uur binnen 4 uur na aanmelding.

Tarief: € 1.675,- per maand.

Platinum

Platinum biedt grondige technische 2^e en 3^e lijns-support voor de ICT- afdeling van de klant, op alle dagen, inclusief erkende feestdagen (24/7). Op maandag tot en met vrijdag van 7.30 uur tot 18.00 uur uiterlijk binnen 2 uur na aanmelding. Op alle dagen en uren daarbuiten uiterlijk binnen 4 uur na aanmelding.

Tarief: € 2.975,- per maand.

Helpdesk uurtarieven

De standaard engineer uurtarieven voor het bieden van ondersteuning zijn:

Op werkdagen van 8.00 tot 18.00 uur € 125,- per uur.

Op werkdagen van 18.00 – 8.00 uur € 187,50 per uur. (+ 50%)

Op zaterdag, zondag en erkende feestdagen € 250,- per uur. (+100%)

Een helpdeskcontract wordt per maand afgesloten en wordt stilzwijgend verlengd.

Op de maandelijkse factuur worden naast de vaste kosten, alle tickets gespecificeerd met hun ticketnummer. Op de webportal kunnen de details en responsetijden worden nagezien.

Genoemde tarieven zijn exclusief BTW.

Op alle genoemde diensten zijn onze standaard leveringsvoorwaarden van toepassing.

Wijzigingen zijn geen storingen

Een helpdesk is er voor om te ondersteunen bij onverwachte verstoringen aan de bestaande omgeving. Het uitvoeren van wijzigingen behoort nadrukkelijk niet tot 2e en 3e lijns-support. Wijzigingen dienen altijd gepland te worden uitgevoerd en gaan op basis van het normale engineerstarief.

Helpdesk ticketsysteem

Per supportvraag wordt een ticket in ons helpdesksysteem aangemaakt. Van iedere ticket wordt bijgehouden wat de status, de urgentie en de bevindingen zijn. Ticketwijzigingen worden direct per email gemeld aan degene die het ticket opende. De klantcontactpersoon kan via een persoonlijke login de status van alle klanttickets volgen op de support webportal.