

## Service Level Agreement

SLA staat voor Service Level Agreement.

Responstijd tijdens kantoortijden	<b>Max. 5 uur</b>
Responstijd buiten kantoortijden	<b>Direct *</b>
24/7 monitoring	<b>Ja</b> , bij afname van een streamserver op locatie
Inbegrepen technisch support	<b>1 uur per maand **</b>
Extra afgenomen support	<b>€ 18,75</b> tijdens onze kantooruren, per kwartier
Support buiten kantoortijden	<b>€ 29,00 ***</b> per kwartier

\* 's avonds kunt u ons enkel bereiken op het SLA-nummer.

\*\* Technische support is enkel inbegrepen tijdens kantoortijden, alle werkzaamheden buiten kantoortijden worden los in rekening gebracht.

\*\*\* Acties die worden ondernomen op monitoring meldingen vallen onder het vooraf ingekochte support. Extra support wordt los achteraf in rekening gebracht.

### **Belangrijk:**

Al het contact met Wholesale-IPTV gaat via de e-mail, ook binnen kantoortijden. U ontvangt van ons een SLA-nummer, welke u kunt bellen indien er een storing is. U heeft een PIN-code nodig om te kunnen bellen met dit telefoonnummer, deze treft u in onze portal of op uw factuur.

Het gebruik van het SLA-nummer in het geval van geen storing zal er ten alle tijden kosten in rekening worden gebracht!