



# RIN

## Service Level Agreement

Stabiliteit en continuïteit van jouw IT-/ Telefoonieomgeving is voor ieder bedrijf essentieel. Storingen aan bijvoorbeeld jouw telefonie, waardoor je telefonisch onbereikbaar bent, kosten jouw organisatie al snel handen vol geld en hebben andere vervelende gevolgen. Dit risico kan je afdekken d.m.v. een Service Level Agreement (SLA). RIN biedt je daarin meerdere keuzes. Op basis van de door jou gekozen SLA, heb je recht op een bepaalde manier van serviceafhandeling. Bij iedere afname van een product en/of dienst bij RIN, zit standaard de SLA basis. Het is verder aan jou om deze uit te breiden naar Compleet of Uitgebreid. Zie hieronder de verschillen van de SLA's.

SLA's RIN	✓ Basis	✓✓ Compleet	✓✓✓ Uitgebreid
Tijden	Ma-vr 08:30-17:00	Ma-vr 08:30-17:00	Ma-vr 08:00-21:00 Za 09:00 -16:00
Wijze van melden	Telefonisch/ email	Telefonisch/ email	Telefonisch/ email
Responsetijden calamiteiten	<b>Hoog</b> Best effort <b>Normaal</b> Best effort <b>Laag</b> Best effort	4 kantooruren 8 kantooruren 16 kantooruren	2 kantooruren 4 kantooruren 8 kantooruren
Responsetijden change request	<b>Hoog</b> In overleg <b>Normaal</b> In overleg <b>Laag</b> In overleg	2 werkdagen 4 werkdagen In overleg	1 werkdag 3 werkdagen In overleg
Proactieve monitoring	Nee	Ja	Ja
Proactieve software updates	Nee	Ja	Ja
Technisch beheer	Nee	Ja	Ja
Prijzen/ nacalculatie tarieven	Ja	Ja	Ja
Wanneer een factuur	Altijd	Buiten SLA tijden	Buiten SLA tijden
Opstarttarief remote	€ 17,50	€ 17,50	€ 17,50
Opstarttarief op locatie	€ 59,50	€ 59,50	€ 59,50
Uurloon	€ 85,00	€ 85,00	€ 85,00
Toeslagen uurloon buiten SLA	Niet mogelijk	50%	50%
Toeslagen zondag en feestdagen	Niet mogelijk	100%	100%
Minimale factuureenheid remote	15 minuten	15 minuten	15 minuten
Minimale factuureenheid op locatie	30 minuten	30 minuten	30 minuten
Dienstverlening buiten SLA	Niet mogelijk	Best effort	Best effort

Reguliere kantoortijden van RIN, maandag tot en met vrijdag van 08:30 tot 17:00.