

Wil je deze Service Level Agreement [bestellen](#) of [meer lezen](#)?

Service Level Agreement

Inleiding

Dit document vormt de Service Level Agreement ("SLA") van Bedrijfsnaam, gevestigd te Dorpsstraat 1 in Amsterdam, en ingeschreven in het handelsregister onder nummer 00000000 (hierna: "Bedrijfsnaam") voor Installatie, Service en Onderhoud (hierna: "de Diensten").

De SLA heeft tot doel vast te leggen wat het serviceniveau is voor de Diensten. Dit wordt bereikt door prestatienormen vast te stellen en de gevolgen van het onverhoopt niet behalen van deze normen vast te leggen.

De SLA gaat in op de datum van oplevering van de Diensten en duurt voor zolang als de Diensten worden geleverd aan de afnemer.

Serviceniveau

De volgende elementen zijn bepalend voor het serviceniveau en worden in deze SLA behandeld:

- Implementatie
- Back-ups

Implementatie

Bedrijfsnaam zal ondersteuning bieden bij het implementeren van de Diensten binnen de organisatie van de afnemer. Daarbij is het volgende inbegrepen:

- Installatie van software op apparatuur op locatie van de afnemer

De termijn waarbinnen de implementatiediensten worden geleverd, bedraagt maximaal twee weken.

Nadat implementatie is voltooid, wordt bericht gegeven aan de afnemer. Afnemer heeft vervolgens twee weken om te controleren of alles naar behoren functioneert. Verschijnt geen bericht binnen twee weken, dan gelden de Diensten als geaccepteerd.

Backup

Bedrijfsnaam maakt backups van en de gegevens van de afnemer die in de Diensten worden verwerkt en de gegevens van de afnemer die in de Diensten worden verwerkt, met een frequentie van een dag.