



NU TIJDELIJK 50% KORTING OP DE SERVICE LEVEL AGREEMENT!

*Actie geldig tot 31 mei 2010 – Prijzen per maand zijn blijvend geldend zolang de dienst wordt afgenomen!

Service Level Agreement

Sorcer biedt een zeer betrouwbare onafhankelijke dienstverlening. Dit houdt in dat al onze diensten een hoge beschikbaarheid kennen en er eventueel bij calamiteiten direct opgetreden wordt door onze technische dienst.

De voordelen voor u als klant

- Algemeen noodnummer
 - o Onze technische dienst is bereikbaar op een algemeen noodnummer. Mocht u bellen buiten de SLA overeenkomst, dan zal dit gezien worden als remote hands.
- Hogere prioriteit bij support tickets
 - o Al uw support en calamiteit vragen worden met een hogere prioriteit verwerkt door onze technische afdeling.
- Extra zekerheden en veiligheid
 - o Een service level agreement biedt u of uw organisatie extra zekerheid m.b.t. de beschikbaarheid van door u afgenomen diensten en de continuïteit hiervan.
- Vaste accountmanager
 - o U krijgt een vast aanspreekpunt toegewezen binnen Sorcer zodat u hier ten alle tijden op terug kunt vallen met bijvoorbeeld vraagstukken of oplossingen.

Wat kost een service level agreement

In onderstaand overzicht ziet u direct waarop wij een ondersteuning kunnen garanderen en aanbieden.

SLA opties			Prijs per maand
Werkdagen	8 x 5 x 4	ma t/m vr, 09:00 - 17:00	€60,-
Werkdagen	24 x 5 x 4	ma t/m vr, 24 uur	€130,-
Volledige week	24 x 7 x 4	ma t/m zo, 24 uur	€250,-
Weekend	8 x 2 x 4	za t/m zo, 09:00 - 17:00	€60,-
Weekend	24 x 2 x 4	za t/m zo, 24 uur	€125,-
Avonduren	16 x 7 x 4	ma t/m zo, 17:00 – 09:00	€175,-

*Alle calamiteiten worden opgepakt binnen maximaal 4 uur na uw melding per telefoon of sms.

Overige diensten

Naast SLA bieden we ook remotehands aan.

Dienst	Binnen kantooruren (10:00 – 17:00)	Buiten kantooruren (na 17:00 – voor 10:00)
Remotehands	€70,- per uur	€125,- per uur

*Minimale afname bedraagt 1 uur.