

SERVICE LEVELS AGREEMENTS

2Value bv



2value werkt met 3 niveau's van service levels. Het instapmodel heet SLA Basic en verzorgt dat uw website voldoende aandacht krijgt om goed te functioneren. Naarmate uw website van vitaler belang is binnen uw organisatie is het belangrijk de service-levels hiervoor op te schalen. Zodat "down"-tijd van gewenste functies tot een minimum wordt beperkt.

SLA Medium helpt daarbij door garanties af te geven ten aanzien van reactietijden. De SLA Pro overeenkomst bij 2Value wordt als maatwerk geleverd. Hierin kunnen de reactie tijden worden aangepast naar de eisen van uw organisatie.

2Value zorgt bij het aangaan van een SLA voor het zoeken, het aanstellen en het trainen van een of meerdere specialisten, de documentatie van belangrijke gegevens betreffende uw site, technische contacten met de hosters en andere toeleveranciers. Dat zit allemaal in de prijs. De uren op de strippenkaart zijn netto uren van de specialist.

Service	SLA Basic	SLA Medium	SLA Pro
Aantal associates getraind	1 tot 4	6 of meer	6 of meer
Overdracht Beroepsaansprakelijkheid s- verzekering	per strip ✓	per strip ✓	Inclusive ✓
Support reactietijd	✓ 5 dagen	✓ 2 dagen	✓ (bijv. 2 uur)
Support responsetijd	–	✓ 5 dagen	✓ (bijv. 1 dag)
Support oplostijd	–	–	✓ (bijv. 5 dagen)
Bereikbaarheid	–	✓ werkdagen	✓ (bijv. 5x8)
Documentatie verzorgen	per strip	✓	✓
Regulier Onderhoud	per strip	per strip	✓
Derden management	per strip	per strip	✓
Rapportage	–	✓	✓
Melding software update(s)	–	✓	✓
OTAP en versiebeheer	–	–	✓
Back-up	per strip	✓	✓
Min. contractduur	1 jaar	½ jaar	1 jaar
Prijs per Jaar in Euro's	min. 1000	v.a. 1200	v.a. 2200

Extra's

Service	SLA Basic per strip	SLA Medium per strip	SLA Pro per strip
Content migratie / invoer			
Rapportage frequent	Maandelijks: +300 euro per jaar.	Maandelijks: +300 euro per jaar.	Maandelijks: +300 euro per jaar.
Open Source Support Desk	op aanvraag	op aanvraag	op aanvraag
Internet marketing	op aanvraag	op aanvraag	op aanvraag
Overleg op lokatie	per strip	per strip	per strip
TAAS (Testing as a Service)	op aanvraag	op aanvraag	op aanvraag

Verklarende woordenlijst

Reactietijd:

Dit is de tijd die maximaal ligt tussen het moment van melden van een probleem en de tijd dat 2value reageert en de probleemstelling duidelijk in kaart heeft

Responstijd:

Dit is de tijd die maximaal ligt tussen het moment van melden tot het bedenken van de oplossing en het melden van de oplossing aan de klant.

Oplostijd:

De oplostijd is de tijd die ligt tussen het moment van melden van een probleem en het moment dat het probleem verholpen is.

Derden management:

Wij verzorgen ook het contact met uw hosting partij of andere ingekochte service die van invloed zijn op de functionaliteiten van uw website

Meldingen software updates:

door de snelle ontwikkelingen binnen de Open Source omgevingen wordt u regelmatig geconfronteerd met updates. 2Value adviseert u welke updates belangrijk zijn voor u en hoe deze het beste kunnen worden uitgevoerd.

O.T.A.P.:

Dit is een methodiek waarbij de ontwikkeling en het onderhoud van een website gescheiden wordt in verschillende omgevingen. OTAP staat voor Ontwikkelen, Testen, Accepteren, Productie.

Back-up:

Het veiligstellen van de laatste goed werkende versie van uw systeem.

Versiebeheer:

2Value gebruikt SVN en GIT als versiebeheersystemen, zodat elke verandering minutieus wordt bijgehouden, je altijd kan teruggrijpen naar eerdere versies.