

# Service level agreement

Dit document is van toepassing op meldingen en storings op diensten van Unique Design. Hierdoor kunnen wij de continuïteit waarborgen en inzichtelijk maken wanneer welke partij waarvoor verantwoordelijk is. Unique Design hanteert 4 verschillende niveaus: Brons, Zilver, Goud en Platinum.

<b>Taak</b>	<b>Brons</b>	<b>Zilver</b>	<b>Goud</b>	<b>Platinum</b>
<i>Helpdesk tot</i>	<b>18:00 uur</b>	<b>18:00 uur</b>	<b>22:00 uur</b>	<b>24/7</b>
<i>Beschikbaarheid</i>	<b>Best practice</b>	<b>99%</b>	<b>99,99%</b>	<b>99,99%</b>
<i>Reactietijd</i>	<b>Best practice</b>	<b>&lt; 24 uur</b>	<b>&lt; 8 uur</b>	<b>&lt; 2 uur</b>
<i>Herstelwerkzaamheden</i>	<b>Best practice</b>	<b>&lt; 48 uur</b>	<b>&lt; 24 uur</b>	<b>&lt; 8 uur</b>
<i>- Onderhoud CMS</i>	<b>Ja</b>	<b>Ja</b>	<b>Ja</b>	<b>Ja</b>
<i>- Hosting en server prestaties</i>	<b>Ja</b>	<b>Ja</b>	<b>Ja</b>	<b>Ja</b>
<i>- Email accounts</i>	<b>Nee</b>	<b>Ja</b>	<b>Ja</b>	<b>Ja</b>
<i>- Backups</i>	<b>Nee</b>	<b>Nee</b>	<b>Ja</b>	<b>Ja</b>
<i>Incidenten support</i>	Via ticket	Via ticket	Storings Nr.	06-nummer directie