

SLA-pakketten

**Kies uw
service**

NYBE



INLEIDING

Waar hecht u waarde aan?

SLA staat voor Service Level Agreement. SLA's zijn een middel om duidelijk te krijgen welke service u van ons kunt verwachten.

Maakt het u niet uit wanneer u even moet wachten op een antwoord? Of wilt u daarentegen liever binnen dezelfde dag iemand kunnen bereiken? Het is allemaal mogelijk met de SLA-pakketten die we voor u samengesteld hebben. Bekijk op de pagina hieronder een korte weergave van alle SLA's. De pagina's erna leggen u uitgebreid uit welke mogelijkheden u heeft voor elke standaard SLA.

Natuurlijk kunt u ook een SLA op maat met ons samenstellen. Bent u bijvoorbeeld op dagen in het weekend open, maar ziet u de hoogste SLA niet direct zitten? Dan kijken we samen naar een SLA die het beste bij u past.

De SLA-voorwaarden zijn van toepassing.

Kies zelf welke service u het prettigst vindt

Service Level Agreement (SLA)

Welke service past het best bij u?

SLA 0 - standaard

Tickets &
bellen tijdens openingsuren

SLA 1 - basis

SLA 0 +
WhatsApp

SLA 2 - brons

Alles van SLA 1
Contactmomenten tussen 10 - 20 uur
Urgentielijn beschikbaar

SLA 3 - staal

Alles van SLA 2
E-mail support
Korting op werkuren categorie 1

SLA 4 - tin

Alles van SLA 3
Inzicht in de planning

SLA 5 - koper

Alles van SLA 4
Reactietijd binnen 1 werkdag
Korting op werkuren categorie 2
+ cadeau

SLA 6 - zilver

Alles van SLA 5
Contactmomenten: ruimer werkdagen,
ook op zaterdag.
Cadeau & 1 meeting gratis

SLA 7 - goud

Alles van SLA 6
Contactmomenten: op zondag mogelijk &
feestdagen. Korting op werkuren categorie 3.
Cadeau & 2 meetings gratis

SLA 8 - diamant

Alles uit SLA 7
24/5 mogelijkheid tot contact
Contactmomenten mogelijk in het weekend
en op feestdagen van 09:00 - 22:00 uur

SLA 9 - platina

Alles uit SLA 8
24/7 mogelijkheid tot contact
Korting op de werkuren uit categorie 4
Korting op het interventietarief + cadeau

SLA 0 - standaard

SLA 0 is het meest eenvoudige pakket dat er is. U heeft de mogelijkheid om te melden wanneer u tegen iets aanloopt of wanneer u een vraag heeft. Dat doet u door het aanmaken van een ticket. Dit klinkt ingewikkelder dan het is. U maakt simpelweg een ticket aan door een mailtje te sturen naar support@nybe.be. De ticket komt binnen in ons systeem en het team van NYBE kijkt er vervolgens naar. U kunt live volgen hoe de status van uw ticket is via ons systeem. Een antwoord wordt gegeven zodra iemand uit het team beschikbaar is. Tickets worden verwerkt in volgorde van binnenkomst, hoe hoger de SLA, hoe meer prioriteit.

Natuurlijk kunt u ons ook bellen tijdens de openingsuren. Tickets hebben bij deze SLA de voorkeur.

Klanten zonder andere overeenkomst vallen standaard onder SLA 0.

Voor wie is deze SLA geschikt?

Deze SLA wordt vaak gekozen door bedrijven die op het internet niet heel actief zijn. Ze hebben een eenvoudige website of zijn op een andere simpele manier online aanwezig. Ook voor non-profits kan deze service geschikt zijn. Ondernemingen met deze SLA verwachten niet direct een reactie.

Wat kost dit pakket?

Deze SLA is gratis.



SLA 1 - basis

SLA 1 biedt alle mogelijkheden van SLA 0. Daarbij kunt u ons een WhatsAppbericht sturen. Dat kan op +32 11 58 41 52. Tijdens de openingsuren verwerken we het bericht. Dat doen we door een ticket voor u aan te maken.

Voor wie is deze SLA geschikt?

Deze SLA is geschikt voor kleine ondernemingen/zelfstandigen (zzp'ers), die behoefte hebben aan net iets meer support. Een hobbyist, vereniging of iemand met een bedrijf in bijberoep zijn een goed voorbeeld.

Wat kost dit pakket?

Deze SLA kost €12,50 per maand.



SLA 2 - brons

SLA 2 biedt alle mogelijkheden van SLA 1. Daarnaast kunt u ons bereiken op een groter deel van de dag. Tussen 10:00 - 20:00 uur op werkdagen staan we graag voor u klaar.

Heeft u iets dringends te melden? Dan is voor u ook de urgentielijn beschikbaar. Alle bepalingen hieromtrent vindt u in de bijgevoegde SLA-voorwaarden.

Voor wie is deze SLA geschikt?

Deze SLA is geschikt voor kmo's (mkb'ers) die graag op een breder moment van de dag willen kunnen communiceren met ons. Ook wanneer iets uitvalt of niet werkt, willen de ondernemingen dat kunnen melden. Denk hierbij aan coach of (bouw)bedrijf tot tien medewerkers.

Wat kost dit pakket?

Deze SLA kost €45,00 per maand.



SLA 3 - staal

SLA 3 biedt alle mogelijkheden van SLA 2. Daarnaast kunt u e-mailen met onze medewerkers, waardoor u een-op-een contact kunt leggen met onze experts. We streven naar vaste personen om u te helpen met bepaalde type vragen.

Tevens kunt u bij dit pakket profiteren van een korting op onze werkuren. Volgens categorie 1 wordt de korting berekend. Meer hierover vindt u in de SLA-voorwaarden.

Voor wie is deze SLA geschikt?

Deze SLA is geschikt voor kmo's (mkb'ers) zoals gespecificeerd in SLA 2. Ze werken veel met ons samen en nemen daardoor minimaal 10 uur per maand af. Een voorbeeld is een marketingplan, hardware- en/of software onderhoud, netwerkinfrastructuur, etc. Verder is deze SLA ook van toepassing op ondernemingen met een onderhoudscontract.

Wat kost dit pakket?

Deze SLA kost €65,00 per maand.



SLA 4 - tin

SLA 4 biedt alle mogelijkheden van SLA 3. Ook krijgt u een klantenaccount in onze planningstool. Hierdoor kunt u directe communicatie voeren met de medewerkers die toegekend zijn aan uw project. Eveneens kunt u een versimpelde versie van de planning volgen. Zo weet u concreter welke taken er in de planning zitten.

Voor wie is deze SLA geschikt?

Deze SLA is geschikt voor kmo's (mkb'ers) die interactie belangrijk vinden. Dit kan bijvoorbeeld zeer handig zijn wanneer u graag inzicht heeft in de planning of regelmatig wil brainstormen over ideeën.

Wat kost dit pakket?

Deze SLA kost €115,00 per maand.



SLA 5 - koper

SLA 5 biedt alle mogelijkheden van SLA 4. Ook kunt u een reactie van ons verwachten binnen 1 werkdag. Dus stuur ons gerust een WhatsAppbericht, een e-mail of bel wanneer u ergens tegen aanloopt. Ten derde krijgt u bij dit pakket een mooie korting op onze werkuren. Volgens categorie 2 wordt de korting berekend. Meer hierover vindt u in de SLA-voorwaarden.

Bij deze SLA krijgt u de infrastructuur- en onderhoudstool van ons cadeau voor 5 computers. Ter waarde van €15 per computer per maand.

Voor wie is deze SLA geschikt?

Binnen 24 uur op werkdagen wordt een reactie gegeven. Daarom is deze SLA geschikt voor ondernemingen met een behoefte aan snelle support. We adviseren bedrijven met een kleine tot middelgrote webshop dit pakket sterk aan. Dat geldt ook voor ondernemingen die sterk afhankelijk zijn van computers, (kassa)systemen of andere hardware.

Wat kost dit pakket?

Deze SLA kost €145,00 per maand.



SLA 6 - zilver

SLA 6 biedt alle mogelijkheden van SLA 5. Daarnaast kunt u ons bereiken op een groter deel van de dag. Tussen 09:00 - 22:00 uur staan we graag voor u klaar op werkdagen. Op zaterdag kunt u ons bereiken tussen 10:00 - 17:00 uur.

Bij deze SLA verhogen we het cadeau van SLA 5. U krijgt de tool cadeau voor 15 computers!

Een meeting per maand van maximaal twee uur is inbegrepen.

Voor wie is deze SLA geschikt?

Deze SLA is geschikt voor ondernemingen die ook werkzaam zijn op zaterdag. Een bricks-and-mortar store (tot 3 vestigingen) is hiervan een goed voorbeeld. Ook voor ondernemingen met live voorraad updates, een volledige integratie met het ERP-pakket of geavanceerde IT-setups, zoals servers, meerdere VLAN's, etc. is deze SLA geschikt.

Wat kost dit pakket?

Deze SLA kost €575,00 per maand.



SLA 7 - goud

SLA 7 biedt alle mogelijkheden van SLA 6. Daarbij zijn we te bereiken op zondagen en feestdagen tussen 10:00 - 17:00 uur.

Ten derde krijgt u bij dit pakket een mooie korting op onze werkuren. Volgens categorie 3 wordt de korting berekend. Meer hierover vindt u in de SLA-voorwaarden.

Bij deze SLA verhogen we het cadeau van SLA 6. U krijgt de tool cadeau voor 30 computers! De software updates van uw Unify apparatuur krijgt u ook cadeau tot maximaal 20 apparaten.

Twee meetings per maand van maximaal twee uur zijn inbegrepen. De reiskostenvergoeding vervalt binnen een straal van 100 km op werkdagen.

U ontvangt bij de opstart een iPad cadeau.

Voor wie is deze SLA geschikt?

Deze SLA is geschikt voor grote retailers, groothandels en fabrikanten, bedrijven die afhankelijk zijn van hun webshop, franchise en bedrijven met meer dan 3 vestigingen.

Wat kost dit pakket?

Deze SLA kost €1065,00 per maand.



SLA 8 - diamant

Deze SLA biedt alle mogelijkheden van SLA 7. Dit is het op een na grootste pakket dat we aanbieden. Hierbij ontvangt u een hoge mate van service. We staan graag voor u klaar, ook in noodsituaties. Binnen de 8 uur kunt u een reactie verwachten. U kunt ons 24 uur per dag tijdens de werkweek bereiken. In het weekend en op feestdagen kunt u ons bereiken tussen 09:00 - 22:00 uur.

Bij deze SLA verhogen we het cadeau van SLA 7. U krijgt de tool cadeau voor 50 computers! Maandelijks worden de 50 computers geüpdatet door onze managed update services, ter waarde van €25 per computer per maand. Dit is ook inbegrepen.

Het interventietarief wordt met 10% verlaagd.

Voor wie is deze SLA geschikt?

Deze SLA is geschikt voor internationale bedrijven die zich het niet kunnen veroorloven om stil te staan op het werk tijdens de werkweek.

Wat kost dit pakket?

Deze SLA kost €2325,00 per maand.



SLA 9 - platina

SLA 9 is het uitgebreidste pakket dat we aanbieden. Hierbij ontvangt u de hoogste mate van service: platina! We staan graag altijd voor u klaar, ook in noodsituaties.

Deze SLA biedt alle mogelijkheden van SLA 8. Daarbovenop heeft u de mogelijkheid om altijd iemand van ons te bereiken. Dus ook 's nachts, op feestdagen of tijdens het verlof. Als extra ontvangt u een mooie korting op onze werkuren. Volgens categorie 4 wordt de korting berekend. Meer hierover vindt u in de SLA-voorwaarden.

Bij deze SLA verhogen we het cadeau van SLA 8. U krijgt de tool cadeau voor 100 computers! U ontvangt daarnaast eenmalig een iPad Pro cadeau bij de opstart, in plaats van een de iPad zoals omschreven in SLA 7.

Het interventietarief is gelijk aan uw reguliere uurtarief bij ons verhoogd met 30%, mits dit boven het minimum interventiebedrag blijft, zoals opgenomen in de algemene voorwaarden.

Voor wie is deze SLA geschikt?

Deze SLA is geschikt voor grote ondernemingen die 24 uur en 7 dagen open is. Er moet altijd iemand van NYBE beschikbaar zijn om eventuele problemen op te kunnen lossen. Een multinational of volcontinue bedrijf is een voorbeeld.

Wat kost dit pakket?

Deze SLA kost €5300,00 per maand.





SLOT

Voor welke SLA gaat u?

Natuurlijk is het mogelijk om de SLA later te verhogen of te verlagen. Bekijk alle voorwaarden omtrent de servicepakketten in de SLA-voorwaarden.

Horeca-gelegenheden met openingsuren tot in de nacht adviseren we een SLA-pakket op maat samen te stellen met ons.

Heeft u geen idee welk pakket bij u past? Of weet u het al? Contacteer ons!