# Voorbeeld Uittreksel SLA

## Tussen

## De Klant

## en

## Young Dogz

## betreffende de applicatie

De applicatie (hierna 'de applicatie') van De Klant is ontwikkeld door Young Dogz in opdracht van de eigenaar van De Klant, dhr. Menz.

Het onderhoud en beheer van de applicatie wordt gestuurd door de ticketlijst van Young Dogz. Op de ticketlijst staan alle uit te voeren activiteiten met betrekking tot de applicatie. De tickets worden aangemaakt en beheerd door de supportafdeling van Young Dogz. De tickets kunnen betrekking hebben op de volgende situaties.

1. Een gebruiker van de applicatie ontdekt een fout.
   1. De fout blokkeert de werking van de applicatie. Het ticket moet direct worden opgelost en krijgt de categorie *Spoed*.
   2. Ondanks de fout blijft de applicatie werkbaar. Het ticket wordt meegenomen in de planning van de komende week. De categorie is *Open*.
2. Een gebruiker van de applicatie heeft een verbeter- of uitbreidingswens.
   1. De wens is uitvoerbaar en
      1. is binnen een tijdsbestek van twee uur aan te brengen. Het ticket wordt meegenomen in de planning van de komende maand. De categorie is *Wens*.
      2. Het kost meer dan twee uur om de wens aan te brengen. Het ticket wordt beschouwd als een nieuwbouwproject. Het ticket wordt niet opgelost en wordt overgedragen aan de senior softwaredeveloper bij Young Dogz die voor verdere afhandeling zorgt. De categorie is *Project*.
   2. De wens is niet uitvoerbaar.
      1. Het ticket wordt niet opgelost en overgedragen aan de senior softwaredeveloper van Young Dogz die voor de verdere afhandeling zorgt. De bijbehorende categorie is *Onuitvoerbaar*.

De oplossing voor de fouten, verbeter- of uitbreidingswensen dienen altijd realiseerbaar te zijn

* binnen de bij De Klant aanwezige hardwareconfiguraties en ICT-infrastructuur;
* zonder extra opleiding van de gebruikers van de applicatie (vrijwilligers);
* zonder extra externe software(componenten) van andere (commerciële) partijen;
* zonder tussenkomst van andere partijen dan Young Dogz.