**Service Level Agreement**

*Wandelen met Pietje Puk*



Inhoudsopgave

**Hoofdstuk 1: klachten en vragen.**

1.1 Klachten blz. 2

1.2 Vragen blz. 2

1.3 Informatie blz. 2

**Hoofdstuk 2: Aanpassingen.**

2.1 Aanpassing aanvragen blz. 3

2.2 Aanpassing gegevens blz. 3

2.3 Eventuele kosten blz. 3

**Hoofdstuk 3: verhelpen van bugs en wensen**

3.1 Verhelpen van bugs blz. 4

3.2 Verhelpen van wensen blz. 4

3.3 Verhelpen van andere zaken blz. 4

**Hoofdstuk 4: maximale downtime**

4.1 Maximale downtime blz. 5

**Hoofdstuk 1**

**1.1 Klachten**

Als u nog enige klachten of niet tevreden bent over het product wat aan u geleverd is dan kunt u naar ons toe bellen of alles beschrijven in een e mail. De klachten worden zo snel mogelijk behandeld en u krijgt altijd gegarandeerd binnen 24 uur een reactie van ons. klachten zelf worden niet in rekening gebracht.

**1.2 Vragen**

Vragen stellen is altijd mogelijk. stuur een email of bel naar ons toe. U heeft binnen 24 uur gegarandeerd reactie op uw vraag. Heeft u vragen om een nieuw project te starten. Stuur dan een email zodat wij u kunnen uitnodigen voor een meeting op kantoor.

**1.3 Informatie**

**Contactgegevens**

06-412178365

StudentROCTilburg.info@sroct.com

Kasteeldreef 55, Tilburg

**Hoofdstuk 2**

**2.1 Aanpassingen aanvragen**

Als u niet tevreden bent over uw product maar het is geen klacht dan kunt u altijd een aanpassing aanvragen. aanpassingen worden door ons **wel** in rekening gebracht.

**2.2 Aanpassing gegevens**

Als u uw gegevens bij ons wilt aanpassen bijvoorbeeld uw wachtwoord of een database. Dan verzoeken wij u om een mail te sturen met alle informatie die u wilt aanpassen zodat wij het kunnen aanpassen. Inloggegevens aanpassen wordt **niet** in rekening gebracht. Database aanpassen of andere aanpassingen worden **wel** in rekening

**2.3 Eventuele kosten**

Als u iets wilt aanpassen dan kunnen wij dat soms wel en niet in rekening brengen. U kunt altijd een mail sturen met alle informatie over de aanpassingen zonder een rekening. Wij bespreken altijd met u wat de bedoeling is van de aanpassing en of u een rekening krijgt. LET OP: er zijn geen onverwachte kosten.

**Hoofdstuk 3**

**3.1 Verhelpen van bugs**

Als u een bug heeft dan kunt u een mailtje naar ons sturen of langs kantoor komen op afspraak zodat de bug besproken kan worden.

Wij lossen bugs altijd binnen 4 werkdagen op zodat u weer snel verder kunt met uw site/app. Heeft u binnen 4 werkdagen geen verbetering van ons dan zijn er GEEN kosten.

**3.2 Verhelpen van wensen**

Heeft u wensen of vragen stuur ons dan gerust een mail. en wij zorgen dat u binnen 24 uur reactie hebt.

**3.3 Verhelpen van andere zaken**

Heeft u andere zaken of vragen stuur ons dan gerust een mail. en wij zorgen dat u binnen 24 uur reactie hebt.

**Hoofdstuk 4**

**4.1 Maximale downtime**

Een downtime is als de website eruit ligt bij bijvoorbeeld een bug of een geplande downtime zoals een update of verandering. Als u erachter bent gekomen dat de website het niet meer goed doet dan moet u ons per direct contacteren. Wij zorgen dat de maximale downtime op max 2.5 uur blijft. zodat bijna niemand er last van heeft.