

Service Level Agreement

wandelen met pietje puk

inhoudsopgave

Hoofdstuk 1: klachten en vragen.

1.1 klachten	blz. 3
1.2 vragen	blz. 3
1.3 informatie	blz.3

Hoofdstuk 2: Aanpassingen.

2.1 aanpassing aanvragen	blz.4
2.2 aanpassing gegevens	blz.4
2.3 eventuele kosten	blz.4

Hoofdstuk 3: verhelpen van bugs en wensen

3.1 verhelpen van bugs	blz.5
3.2 verhelpen van wensen	blz.5
3.3 verhelpen van andere zaken	blz.5

Hoofdstuk 4: maximale downtijd

4.1 maximale downtijd	blz.6
-----------------------	-------

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 email. 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.

2.2 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.

2.3 informatie

Contactgegevens:



06-12345678



StudentROCTilburg.info@gmail.com



kasteeldreef 55 , Tilburg

U bent altijd welkom op kantoor voor een kopje koffie en een gesprek.

maandag t/m donderdag: 9:00 - 17:00

vrijdag: 10:00 - 16:00

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 word 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 downtijd

Een downtijd is als de website eruit ligt bij bevoorbeeld een bug of een geplande downtijd zoals een update of verandering.

Als u er achter bent gekomen dat de website het niet meer goed doet dan moet u ons per direct contacteren. Wij zorgen dat de maximale downtijd op max 2.5 uur blijft, zodat bijna niemand er last van heeft.