Opdracht SLA

Service Level Agreement:

Garantie periode: 2

Wat onder garantie (computer / software)

Welke ondersteuningen

Verantwoordelijkheden van beide partijen

Hardware garantie:  
Een garantie periode van 2 jaar op de hardware,

Verantwoordelijkheden Hardware:  
- Indien de zegel beschadigd is vervald de garantie. Dus aankoper mag de zegel niet openen  
- schade door eigen persoon.  
- Eerst zelf proberen te herstellen indien nodig opsturen naar fabrikant.

Software garantie  
3 maanden garantie  
  
Verantwoordelijkheden Softare:  
- software proberen te herinstalleren.

Problemen met een hoog impact. (binnen 4 uur)  
(((24 / 7)))  
- Telefonisch raad geven  
-Technieker laten komen  
-Compensatie aanbieden  
-Backup laptop aanbieden

Problemen met een laag impact (binnen 7 dagen):  
(((binnen werkuren)))  
- Telefonisch raad geven  
-Technieker laten komen  
-Compensatie aanbieden  
-Backup laptop aanbieden  
  
Oefening 3: ITIL processen

Alles maal elkaar 95% x 80% x X 90% = 684.000 dus 68,4%

Problemen met hoog impact(software) (binnen 4 uur)

Problemen met laag impact(software):  
-Software werkt traag  
-Software voert input in zonder te vragen  
-Software geeft foute locatie aan  
-Software opent andere software  
-....