

## **Service Level Agreement**

Welkom, we maken een Service Level Agreement (SLA) over onze printergebruik. In deze SLA staan afspraken over de printers. We maken dit om vergissingen/fouten te voorkomen, en voor bepaalde handelingen die wij ICT wel/niet verrichten.

In dit overeenkomst gelden de afdelingen ICT, en overige afdeling in ons bedrijf.

Het duur van de SLA begint op 23-01-18 en eindigt 23-01-19.

## **Incident Management**

Prioriteit 1: 1 uur

Prioriteit 2: 3 uur

Prioriteit 3: 8 uur

Prioriteit 4: 24 uur

Prioriteit 5: 1 week

## **Apparaat en Werkzaamheden**

Printers

(5x) Dell multifunctionele mono laser printer B5465DNF

-Toners vervangen

-Onderhoud netwerkomgeving

-Papierbaan storing

-Printer software

-Niet: Papier vervangen

-Niet: Papier inkopen

(10x) Konica Minolta bizhub C558

-Toners vervangen

-Onderhoud netwerkomgeving

-Papierbaan storing

-Niet: Papier vervangen

-Niet: Papier inkopen

Voor elke handeling geldt dit tarief:

Papierbaan storing: < 3 uur, 50 euro/u

Printersoftware: < 8 uur, 40 euro/u

Handleiding Hoofd ICT:

Handtekening Hoofd Afdeling: