**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 geld dit tarief:  
Papierbaan storing: < 3 uur, 50 euro/u  
Printersoftware: < 8 uur, 40 euro/u  
  
Handleiding Hoofd ICT:

Handtekening Hoofd Afdeling: