



DIENSTEN

Op alle door VoiceTronics geleverde Managed Voice en internet diensten zijn onderstaande SLA reactie en aanvang herstel tijden van toepassing mocht zich een verstoring voordoen.

Uitzondering hierop zijn diensten waarbij de infrastructuur waarover wij onze dienst leveren door een derde partij wordt geleverd en/of beheerd, mocht de verstoring zich daarin bevinden dan gelden de SLA voorwaarden zoals deze zijn opgesteld door deze partijen.

Reactie tijdens kantoor uren:

Telefonische bereikbaarheid	24/7 in behandeling < 1 uur
Ticket Systeem	24/7 in behandeling < 2 uur

Buiten kantoor uren/weekend/feestdagen:

Telefonische bereikbaarheid	24/7 in behandeling < 2 uur
Ticket Systeem	24/7 in behandeling < 3 uur

Aanvang herstel tijdens kantoor uren:

Prio 1 meldingen (complete uitval van diensten)	< 4 uur
Prio 2 meldingen (niet bedrijf kritisch)	< 8 uur

Aanvang herstel buiten kantoor uren/weekend/feestdagen:

Prio 1 meldingen (complete uitval van diensten)	< 8 uur
Prio 2 meldingen (niet bedrijf kritisch)	eerst volgende werkdag

HARDWARE

Op alle door VoiceTronics geleverde apparatuur zijn onderstaande SLA voorwaarden van toepassing, reactietijden op meldingen zijn gelijk aan die op onze diensten.

Aanvang herstel/vervanging tijdens kantoor uren:

Prio 1 meldingen (complete uitval van diensten)	< 4 uur
Prio 2 meldingen (niet bedrijf kritisch)	< 8 uur

Aanvang herstel/vervanging buiten kantoor uren/weekend/feestdagen:

Prio 1 meldingen (complete uitval van diensten)	< 8 uur
Prio 2 meldingen (niet bedrijf kritisch)	eerst volgende werkdag

24/7 HELPDESK

tickets helpdesk@voicetronics.nl

telefonisch 073-518 6060