



# Service Level Agreement prijslijst

augustus 2020

Sodus Internet  
Postbus 9663  
3506 GR Utrecht

t. 088-4 23 23 45  
f. 088-4 23 23 46  
e. [info@sodus.nl](mailto:info@sodus.nl)  
w. [www.sodus.nl](http://www.sodus.nl)

## SERVICE LEVEL AGREEMENT PAKKETTEN

U kunt bij onze colocated-, dedicated-, virtual- en managedhosting producten een aanvullend ondersteuningspakket (een zogenaamd Service Level Agreement of SLA) afnemen. Het “Brons” pakket krijgt u gratis. Indien u andere wensen heeft, zoals een snellere reactie tijd en/of lagere ondersteuningskosten, dan kunnen wij eventueel een support pakket op maat voor u samenstellen.

### E-MAIL

U kunt ons 24 uur per dag en 7 dagen in de week e-mailen op een speciaal hiervoor bestemd e-mail adres.

### TELEFOON

Afhankelijk van het door u gekozen ondersteuningspakket, kan de helpdesk in de volgende perioden telefonisch kosteloos bereikt worden:

- Brons: op werkdagen (maandag t/m vrijdag) tussen 09:00 - 18:00.
- Zilver: op werkdagen (maandag t/m vrijdag) tussen 08:00 - 20:00.
- Goud: op werkdagen en in het weekend tussen 08:00 - 20:00.
- Platina: zeven dagen per week, 24 uur per dag (ook 's nachts).

### INTERVENTIE PERIODE

Dit is de maximale tijdsduur voordat wij de aangevraagde ondersteuning zullen leveren en dus met de (eventuele) werkzaamheden zullen starten. Ondersteuning zal in de meeste gevallen eerder geleverd worden.

### SUPPORTTIJD

Het ondersteuningspakket bevat een zekere hoeveelheid supporttijd per maand. U hoeft niets extra te betalen voor werkzaamheden die binnen deze supporttijd vallen. Niet gebruikte supporttijd kan niet meegenomen worden naar de volgende maand.

### EXTRA SUPPORTTIJD

Indien u meer supporttijd per maand nodig heeft kunt u tegen gereduceerd tarief extra supporttijd inkopen. De kosten voor ondersteuning tijdens kantooruren (KU) of ondersteuning daarbuiten (NKU) zijn verschillend. Kantooruren zijn tussen 09:00 en 18:00 uur, van maandag tot en met vrijdag met uitzondering van de publieke feestdagen in Nederland.

### PATCHES/UPDATES

Wij installeren “patches” en/of “updates” van ondersteunde besturingssystemen (zoals bv. Debian Linux / FreeBSD) en de basis software zoals Apache, PHP, Database (uitgezonderd: database management) binnen 7 dagen na het uitkomen van de stable release. Voor afnemers van een Goud of Platina pakket is deze dienst gratis, bij de overige pakketten zijn de kosten hiervoor € 25,- per maand of € 150,- voor een éénmalige upgrade.

### HARDWARE

In het geval van “dedicated hosting” is vervanging van hardware t.g.v. technische mankementen inbegrepen. Bij het Brons pakket zal vervanging zo spoedig mogelijk gebeuren, er wordt echter geen garantie gegeven binnen welke termijn dat zal zijn. Bij

het pakket Zilver zal dat de volgende werkdag zijn tussen 9:00 en 18:00. Bij de pakketten Goud en Platina zal vervanging van defecte hardware respectievelijk binnen 24 uur en 12 uur plaatsvinden. Hoewel wij de meeste hardware op voorraad hebben, dient opgemerkt te worden dat de reactietijd mede bepaald wordt door de beschikbaarheid van de hardware bij onze leveranciers.

### MONITORING

Als u bij ons een Zilver, Goud of Platina SLA afsluit worden uw server en de standaard services (zoals http, smtp, ssh) door ons actief in de gaten gehouden. Dit houdt in dat wanneer een van deze services of de gehele server uitvalt wij hier automatisch een melding over ontvangen en direct kunnen beginnen met herstel werkzaamheden.

### OVERZICHT

Hieronder vindt u een overzicht van de mogelijke vormen SLA's die wij bieden.

	e-mail	Telefoon	Interventie Periode	Supporttijd	Extra KU	Extra NKU	Prijs per maand
Brons	24x7	9x5	Best Effort	-	€ 99,-	€ 149,-	GRATIS
Zilver	24x7	12x5	24 uur	60 min.	€ 79,-	€ 129,-	€ 149,-
Goud	24x7	12x7	12 uur	120 min.	€ 69,-	€ 109,-	€ 299,-
Platina	24x7	24x7	4 uur	180 min.	€ 59,-	€ 99,-	€ 599,-

Mocht u vragen hebben, neem dan gerust contact met ons op.

Sudus Internet

t. 088-4 23 23 45

Postbus 9663

f. 088-4 23 23 46

3506 GR Utrecht

e. sales@sudus.nl

*\*Al onze prijzen zijn exclusief 21% BTW. Prijswijzigingen, type-, zet- en kennelijkefouten voorbehouden.*