

Service Level Agreement - Office 365 Pakketten

1. Doel van de Service Level Agreement

Deze Service Level Agreement heeft als doel om de afspraken tussen Websitenazorg.nl (de dienstverlener) en jou (de klant) vast te leggen. Deze SLA beschrijft de diensten die worden geleverd, de prestatieverwachtingen, verantwoordelijkheden van beide partijen en de voorwaarden waaronder de diensten worden geleverd. Het doel is om een hoge mate van beschikbaarheid en betrouwbaarheid van de Office 365-diensten te waarborgen.

2. Diensten

2.1. Omschrijving van de diensten

Websitenazorg.nl levert de volgende Office 365-diensten:

- Licentiebeheer: Toegang tot de Microsoft 365-producten op basis van de geselecteerde licentie(s). Dit omvat toepassingen zoals Office365 e-mail, Outlook, Word, Excel, PowerPoint en SharePoint, Teams, Onedrive, afhankelijk van het gekozen pakket.
- Ondersteuning bij implementatie: opzetten van office 365-omgeving, zoals het aanmaken van gebruikersaccounts en de configuratie van domeinen. Deze (eenmalige) onboardingswerkzaamheden worden apart in rekening gebracht.

2.2. Service-uren en beschikbaarheid

- Service-uren: Ondersteuning is beschikbaar op werkdagen van 09:00 tot 17:00 uur. Buiten deze tijden is alleen noodgevalondersteuning beschikbaar.

3. Uitsluitingen

De volgende zaken vallen buiten de scope van deze Service Level Agreement:

- Ondersteuning bij het gebruik van Office 365-applicaties (zoals Word, Excel, enz.),
- Aanpassingen aan de standaardinstellingen van de Office 365-omgeving die door de klant zelf kunnen worden beheerd, zoals gebruikers- en groepsbeheer.
- Aanpassingen aan de (beveiligings)instellingen die afwijken van de standaardopzet.

Websitenazorg.nl kan op verzoek van jou ondersteuning bieden bij bovenstaande zaken, maar deze ondersteuning valt niet onder het webhostingpakket en zal separaat gefactureerd worden of kan worden opgenomen in een supportpakket.

4. Verantwoordelijkheden van jou

Jij hebt de volgende verantwoordelijkheden om de diensten optimaal te laten functioneren:

- Communicatie: Jij moet Websitenazorg.nl onmiddellijk op de hoogte stellen van eventuele technische problemen of beveiligingsincidenten.

5. Escalatieprocedure

Indien er problemen zijn met de dienstverlening, volg je de volgende stappen:

1. Stap 1: Neem contact op met de technische supportafdeling via support@websitenazorg.nl. Problemen worden in eerste instantie opgelost door de toegewezen supportmedewerker.
2. Stap 2: Als het probleem niet naar tevredenheid is opgelost, kan het worden geëscaleerd naar de senior supportmedewerker of het managementteam.
3. Stap 3: Verdere stappen, zoals mediation, kunnen worden genomen als het probleem niet kan worden opgelost binnen een redelijke termijn.

6. Back-up

Back-up Frequentie: Microsoft Office 365 heeft ingebouwde back-upopties voor e-mail, SharePoint en OneDrive.

7. Wijzigingen

Websitenazorg.nl behoudt zich het recht voor om deze Service Level Agreement eenzijdig te wijzigen. Jij zult schriftelijk op de hoogte worden gesteld van eventuele wijzigingen die van kracht worden na een redelijke kennisgevingstermijn.

8. Algemene Voorwaarden

Deze Service Level Agreement valt onder de algemene voorwaarden van Websitenazorg.nl, die bepalingen bevatten over aansprakelijkheid, facturering en andere juridische aspecten. Jij verklaart akkoord te gaan met deze voorwaarden bij het aangaan van deze Service Level Agreement.