



## Babbage Service Level Agreement voor in de privé situatie

### Wat is SLA?

Een SLA is een schriftelijke overeenkomst tussen Babbage en de klant waarin beschreven staat wat de rechten en plichten zijn voor beide partijen. In dit SLA worden de afspraken, met betrekking tot het ondersteunen van softwarematige problemen vastgelegd. Dit SLA vormt de complete set afspraken voor het ondersteunen van vooraf bepaalde software door Babbage.

### Voor wie is dit SLA bedoeld?

Dit SLA is bedoeld voor iedere privé gebruiker die ondersteuning nodig heeft bij het werken met vooraf bepaalde applicaties, zoals beschreven in dit SLA, in samenwerking met een schermlezer. Dit SLA is niet bedoeld voor ondersteuning bij hardware problemen.

### Details Babbage SLA: € 199,00 (inclusief 6% BTW)

Om de ondersteuning uit te voeren wordt de volgende, door Babbage te leveren, dienst gedefinieerd:

Gedefinieerde dienst geleverd door Babbage:	
Te leveren dienst	Helpdesk
Omschrijving	Het afhandelen van klachten en het beantwoorden van vragen. Service op afstand is hierbij inbegrepen.
Venstertijden	Op werkdagen van 08:30 tot 17:00 uur. (GMT +1)
De prijs is gebaseerd op	8 incidenten of 160 minuten ondersteuning per jaar.

### Wat houdt een incident in?

Zodra iemand met ons belt voor ondersteuning wordt dit genoteerd als één incident. De klacht zal door onze helpdesk afgehandeld worden. Mocht de klacht of de vraag niet ter plekke opgelost kunnen worden, zal onze helpdesk terug bellen. Een incident blijft doorlopen tot er een oplossing is waar beide partijen tevreden over zijn.

### Afhandeling van een incident

Om de klant sneller van dienst te zijn vragen wij om het contractnummer bij de hand te houden wanneer er contact opgenomen wordt. Wenst de klant ondersteuning op afstand? Dan vragen wij via [www.babbage.com](http://www.babbage.com), onder "Support-Ondersteuning" het programma Quick Support alvast te downloaden en uit te voeren. Onze helpdesk heeft het id-nummer en wachtwoord nodig om de nodige ondersteuning op afstand te kunnen verlenen.

---

Beverenlaan 1

---

4706 VM Roosendaal

---

tel. 0165 536156

---

[www.babbage.com](http://www.babbage.com)

---

[info@babbage.com](mailto:info@babbage.com)

---



## Omvang van de dienstverlening

Hieronder wordt nader ingegaan op de dienstverlening waarop deze SLA is gebaseerd. De ondersteuning voor de genoemde applicaties betreft een adequate ondersteuning. Babbage stelt capaciteit beschikbaar voor het ondersteunen van de volgende applicaties in combinatie met de schermlezer:

- Microsoft Word
- Microsoft Excel
- Microsoft Outlook
- Microsoft Security Essentials
- Windows Live Mail
- Internet Explorer
- Windows Media Player
- Rekenmachine
- Windows Defender
- Windows Firewall

Applicaties en software buiten de omvang van deze SLA worden niet ondersteund. Voor specifieke ondersteuning kan er contact met Babbage worden opgenomen.

## Doorlooptijd privé SLA

De klant sluit een SLA af voor een periode van 1 jaar zonder automatische verlenging. Er wordt voorafgaand aan het jaar gefactureerd. Indien er gedurende dit jaar 1 uur of minder gependeed is aan ondersteuning wordt een korting van 30% toegepast voor het volgende contract. Indien meer dan 5 uur gependeed is, of meer dan 12 support aanvragen zijn gedaan, dan wordt er een meerprijs van 30% gehanteerd. Deze vorm van Fair Use Policy (FUP) houdt in dat wij bij onze SLA als richtlijn een vooraf gesteld aantal calls aanhouden, en daarnaast kijken wij naar het daadwerkelijke gebruik van onze dienst.

## Goedkeuring en beheer SLA

De goedkeuring van de SLA is de gezamenlijke verantwoordelijkheid van Babbage en de klant. Wanneer wijzigingen in de SLA moeten worden doorgevoerd, dan ligt de verantwoordelijkheid voor het wijzigen bij het contractmanagement van Babbage en de klant. Indien Babbage en de klant akkoord zijn met de wijzigingen, wordt de goedkeuring vastgelegd middels het plaatsen van de handtekeningen van beide partijen op het gewijzigde SLA.

## Geïnteresseerd?

Voor het afsluiten van een privé SLA neemt u contact op met Babbage, afdeling algemeen.  
Telefoonnummer: **0165 - 536156**  
E-mail: [info@babbage.com](mailto:info@babbage.com)