

Service afspraken

Unframed

Een applicatie die het niet doet of webshop die offline is, kan desastreuze gevolgen hebben. In dit document kun je lezen hoe wij voor je klaar staan.

Dit document beschrijft onze normale werkwijze en responstijden bij vragen en/of support rondom digitale toepassingen, websites, webshops, applicaties of koppelingen.

Een vraag stellen of probleem melden is makkelijk via <https://www.unframed.nl/vraag>.

Laatste update februari 2023

Contactgegevens

Bezoekadres

Samsonweg 132,
1521RM Wormerveer
KVK: 55149073

Telefoon (normaal) +31 (0)88 22 00 300
Telefoon (snel) +31 (0)88 22 00 399

Algemene bepalingen

Telefonische bereikbaarheid op werkdagen	09:00 – 17:00
Uptime garantie hosting services*	99,9%
Meldplaats van storingen en problemen voor klanten	https://www.unframed.nl/vraag/
Monitoring op hosting*	24x7x365
Incident rapportage	Via mail
Noodzakelijke security updates	Direct zonder overleg

* Tenzij anders vastgelegd in overeenkomst

Respons en verwerking

Responstijd Prio1 (op werkdagen)	< 6 uur
Responstijd Prio1 (weekend)*	< 12 uur
Verwerkingstijd Prio1 (op werkdagen)	a.s.a.p. in overleg
Responstijd Prio2 (op werkdagen)	< 1 werkdag
Verwerkingstijd Prio2 (op werkdagen)	< 5 werkdagen
Responstijd Prio3 (op werkdagen)	< 2 werkdagen
Verwerkingstijd Prio3 (op werkdagen)	In overleg volgens sprintplanning
Opslag op uurtarief bij Prio1	150%
Opslag op uurtarief bij Prio1 of Prio2 (weekend)**	200%

* Telefonische melding via spoednummer vereist

** Werkelijke kosten zijn altijd afhankelijk van de situatie en worden in overleg behandeld.

Prioriteitsbepaling

We behandelen iedere vraag met zorg en aandacht. Prioritering komt tot stand door de beantwoording van een aantal vragen bij het aanmaken van een support aanvraag. Bij een Prio1 vraag gaan wij vrijwel direct voor je aan de slag en laten wij geplande werkzaamheden stilvallen. Wij vragen je daarom kritisch te kijken naar verzoeken die je inschiet met spoed en stellen daar een ander tarief tegenover.

Geen email support

Support vragen kunnen enkel via ons service platform worden ingeschoten, we ondersteunen geen email of telefonische support. Om werkdruk, prioritering en project voortgang te borgen kiezen we bewust voor deze werkwijze, we beseffen ons dat dit een drempel creëert voor het aanmelden van support vragen.

Spoed buiten kantoortijden

Wanneer zich een Prio1 voordoet buiten kantoortijden of werkdagen kan je een melding maken via noodtelefoonnummer +31 88 00 22 399. Wij controleren doorlopend de binnengekomen vragen, maar doen dit in het weekend minder frequent. De beoogde responstijd kan alleen gehaald worden wanneer de vraag is aangemeld via aangegeven kanalen en er telefonisch melding is gedaan.

byte. Creatie met een

Inzicht in lopende vragen

Om een aanvraag te kunnen inschieten dien je een account te registreren op ons service portaal. Via dit account kan je in een afgeschermd omgeving de voortgang van jouw vragen monitoren. Het is ook mogelijk via deze omgeving te communiceren met ons team.

Updates op/over vragen worden ten alle tijden verzonden via dit platform en nooit direct via email.

Responstijd & verwerkingstijd

De responstijd beschrijft de snelheid waarmee wij reageren en een oplossingsroute voorstellen. De benodigde verwerkingstijd is afhankelijk van het geconstateerde probleem. Indien het probleem te groot is om direct structureel op te lossen, kunnen we kiezen voor een tijdelijke oplossing of het terugdraaien van een recente release.

Kritieke en noodzakelijke updates

Kritieke en/of noodzakelijke beveiligingsupdates worden altijd en zo spoedig mogelijk uitgevoerd. Het kan zijn dat we jou daar in verband met de urgentie vooraf niet over informeren, ook wanneer er mogelijk kosten aan verbonden zijn.

Kosten

Werkzaamheden worden op nacalculatie gefactureerd volgens de reguliere uurtarieven (unframed.nl/menukaart.pdf). Bij onverwacht langere werkzaamheden laten wij het van de urgentie van het ticket afhangen of wij jou vooraf informeren of eerst het probleem oplossen.

Er is een aantal uitzonderingssituaties van toepassing waarbij er mogelijk geen kosten berekend worden voor het verwerken van jouw (spoed)vraag.

- Er is storing op de hosting omgeving (bijvoorbeeld downtime). Dit is vanuit de hosting overeenkomst afgedekt.
- Het probleem wordt veroorzaakt door een fout gemaakt door ons. Op dat moment wordt de situatie gezamenlijk bekeken en bepaald wie de kosten draagt. Dit is afhankelijk van de betreffende aanpassing, de specifieke fout, externe invloeden en eventueel andere afspraken.

