

# 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 april 2022*

## Contactgegevens

### Bezoekadres

Samsonweg 132,  
1521RM Wormerveer  
KVK: 55149073

Telefoon (normaal)

+31 (0)88 22 00 300

Telefoon (spoed)

+31 (0)88 22 00 399

Support e-mailadres

[support@unframed.nl](mailto:support@unframed.nl)

## (Basis) service afspraken

Minimale uptime garantie	99,9%
Monitoring op hosting (in eigen beheer of volgens afspraak)	24x7x365
Methode verwerking vragen en problemen	Via ticketsysteem
Telefonische ondersteuning	Via 088 22 00 300
Bereikbaarheid tijdens werkdagen	09:00 – 17:00
Incident rapportage (terugkoppeling)	Via mail

## Responstijden

Responstijd <b>normale vraag/verzoek</b> (op werkdagen)	< 72 uur
Responstijd <b>normaal probleem</b> (op werkdagen)	< 48 uur
Responstijd <b>spoed probleem</b> (op werkdagen)*	< 6 uur
Responstijd <b>spoed probleem</b> (weekend)*	< 8 uur

\* responstijd kan alleen gehaald worden wanneer de vraag is aangemeld via aangegeven kanalen en er een telefonische melding is gedaan.

## Opslag op uurtarief

Opslag op uurtarief bij <b>spoed probleem</b> (op werkdagen) **	150%
Opslag op uurtarief bij <b>spoed probleem</b> (weekend)**	200%

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

byte. Creatie met een

## Spoed of normaal?

We behandelen iedere vraag met zorg en aandacht. Een probleem wordt dikwijls snel ervaren als één die met spoed moet worden opgelost. Bij een spoed ticket 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.

Wij hanteren daarbij onderstaande uitgangspunten, maar het staat je vrij zelf het niveau van het ticket te bepalen.

- **Spoed probleem**
  - o De applicatie, website of koppeling is langer dan 15 minuten onbereikbaar.
  - o De geconstateerde fout veroorzaakt (financiële) schade en kan door de opdrachtgever niet (tijdelijk) voorkomen worden en heeft niet te maken met een instelling of invoer van content.
- **Problemen (normale prioriteit) en vragen/verzoeken**
  - o Een functionaliteit werkt niet volgens de met elkaar afgestemde verwachting.
  - o Je hebt een vraag over de applicatie, website of hosting.
  - o Je hebt een verzoek aangaande de applicatie, website of hosting.

## Spoed buiten kantoortijden

Wanneer zich een spoedvraag voordoet buiten kantoortijden of werkdagen kan je een melding maken via noodtelefoonnummer [+31 88 00 22 399](tel:+31880022399). De beoogde responstijd kan alleen gehaald worden wanneer de vraag is aangemeld via aangegeven kanalen en er telefonisch melding is gedaan.

## Werkwijze

Bij het verwerken van de door jou gestelde vraag hanteren we de volgende werkwijze:

1. Direct na ontvangst van een vraag (via de aangegeven routes) ontvang je een ticketnummer. Dit ticketnummer is uniek.
2. Afhankelijk van de prioriteit wordt de vraag intern uitgezet bij onze meest geschikte medewerker.
  - a. Eenvoudige vragen worden direct beantwoord.
  - b. Complexe/grotere vragen worden ingeschat op impact.
3. Je wordt geïnformeerd over de werkzaamheden en het benodigde budget. Bij akkoord plannen we het in. Indien een taak kleiner is dan 2 uur verwerken wij deze mogelijk direct en zonder overleg.
4. Indien de verwerking anders loopt dan verwacht of meer tijd kost, informeren we hierover proactief.
5. Na het succesvol verwerken van de vraag informeren we je over de uitgevoerde werkzaamheden, indien nodig de oorzaak van de problemen en indien van toepassing de te verwachten kosten bij de eerstvolgende facturatieronde.

byte. Creatie met een

## 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](https://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.

## Vragen over deze service afspraken?

Mocht je onduidelijkheden of vragen in dit document over onze service afspraken hebben, laat het gerust weten. We doen uiteraard ons best om je zo goed mogelijk te helpen!

**Telefoon:** +31 (0)88 22 00 300  
**Email:** [support@unframed.nl](mailto:support@unframed.nl)

Met vriendelijke groet,

Paul Homan  
Technical Director bij Unframed

