



cliendo

Fair Use Policy

Datum 01-08-23

Bij Cliendo is Best Effort Support inbegrepen. Voor deze inbegrepen support hanteren we een Fair Use Policy. Hierdoor hoef je niet per uur te betalen voor de support die bij ons onder gratis support valt. Deze support is per e-mail en chat via je account, of via een meekijk afspraak.

We voeren het beleid dat je tot wel drie keer zo veel gratis support kunt krijgen als dat organisaties gemiddeld nodig hebben. Als je daarmee nog niet uitkomt, bespreken we je wensen en krijg je advies over de gevraagde support. Het uitgangspunt is dat we de support voor iedereen gratis willen houden. Als jullie andere wensen hebben kan dat ook. Geef het bij ons aan en je krijgt een voorstel op maat. In dit document bespreken we de gratis support.

Andere dossiers rekenen vaak uurtarieven voor support. Wij doen dat graag anders.

Inhoud

Inhoudsopgave	2
Vraaggerichte & Best Effort Support	4
Fair Use Policy (FuP)	4
Hulp bij jouw vragen	5
Help je ons?	5
De werking van Cliendo	6
Honderden functionaliteiten	6
Cliendo online proberen	6
Data migreren, overzetten, exporten	7
Tips voor jouw oplossing	8
Compliance & beveiliging	10
Samenvatting van de systeembeveiliging	10
Schakel in de beveiliging	11
Werken op papier	12
Waarom houden wij van e-mail en chat?	13
Reactietijden	14
Reactietijden e-mail, chat	14
Reactietijden telefonisch bericht achterlaten	14
Urgentie & spoed	15
Inbegrepen gratis spoedgevallen	15
Spoedgevallen via aanvullende SLA	15
Wie communiceert met wie?	16

Betalingen en facturen	17
Over VECOZO	19
Service Level Agreement (SLA)	20

Vraaggerichte & Best Effort Support

De support is vraaggericht. Heb jij een vraag, dan kun je die stellen en je krijgt antwoord. Geef de 4W's door aan ons door: wat + waar + wanneer + wie. Dit kan per beveiligde chat via [instellingen > support > Praat met Cliendo](#), mail op info@cliendo.nl.

We gaan ook nog verder. We maken handige video's. Schrijven artikelen. Geven in-app aanwijzingen en kijken op afspraak met je mee op je beeldscherm.

Best effort houdt in dat wij jou zo goed mogelijk helpen, op basis van beschikbaarheid. Wij doen ons best om jou te helpen. We doen wat we kunnen, binnen een redelijk kader en in een redelijke termijn. We leggen je hier in de Fair Use Policy uit wat binnen gratis support valt.

Fair Use Policy (FuP)

We voeren het beleid dat je tot wel drie keer zo veel gratis support kunt krijgen als dat organisaties gemiddeld nodig hebben. De hoeveelheid support die je krijgt is niet alleen afhankelijk van de hoeveelheid chats, e-mails of meekijk afspraken, maar ook van je basiskennis, de formulering, frequentie en het onderwerp van je vragen. Als je ons de 4W's meteen mailt bij elke vraag kunnen we je meer dan een keer zo snel helpen.

Heb je bijvoorbeeld veel specialistische kennis nodig, bijvoorbeeld over maatwerk wensen, (API) integraties of VECOZO, dan valt dit sneller buiten de Fair Use Policy. Dit geldt ook als je aan bepaalde eisen moet voldoen voor een certificering, gemeente, accountant, partners, koppelingen of jullie eigen interne protocollen en wij daar specifiek werk voor verrichten.

Hulp bij jouw vragen

We willen graag de support gratis houden en dit in goede banen leiden.

Help je ons?

- **Support per mail & chat.** De support werkt per mail en chat. Wij kunnen jou sneller antwoorden, jij én je collega's kunnen alles nalezen en je hoeft nooit in de wacht te staan.
- **Stuur screenshots of een video.** Hiermee zien we meteen het hele probleem. Heb je geen video, dan hebben we het liefst screenshots.
- **4W's. Wat + waar + wanneer + wie.** We antwoorden jou graag snel, volledig en in één keer. Geef daarom door wat er precies gebeurt, waar in Cliendo, welke datum en tijdstip het voorvalt en bij wie het voorvalt.
- **Kijk op help.cliendo.com.** Hier staan meer dan 100 makkelijke stap voor stap artikelen met voorbeeld afbeeldingen.
- **Urgentie nemen wij serieus.** Als je aangeeft dat iets z.s.m. of spoed moet, laten wij ander werk vallen om dit voor jou te regelen. We lichten verderop de voorwaarden toe.
- **Bundel.** Stel al je vragen ineens en je krijgt een volledig antwoord. Hou dezelfde contactpersoon aan in je organisatie. Krijg je een training, laat dan collega's aanschuiven.

De werking van Cliendo

Een van de belangrijkste redenen dat Cliendo zo makkelijk werkt is dat wij heel goed luisteren naar alle gebruikers. Cliendo is één platform en heeft één technische basis. Het werkt voor iedereen hetzelfde en we ontwikkelen constant door.

Honderden functionaliteiten

Cliendo heeft honderden functionaliteiten. Dit is een lijst van de [laatste 50 functies](#).

Alle functionaliteiten in Cliendo zijn of al jaren in gebruik, of getest en doorontwikkeld. De eerste versie van Cliendo kwam uit in 2017. Testing is door alle gebruikers, maar ook door gespecialiseerde externe testers, het Cliendo team en door beveiligingsexperts gedaan. De functionaliteiten werken op honderden verschillende apparaten en in de laatste versie van de grootste browsers (Chrome, Safari, Edge)

Cliendo online proberen

Cliendo is in gebruik in heel Nederland. Iedereen kan voor aanvang compleet en zonder risico uitproberen of Cliendo werkt voor zijn/haar organisatie in de 30 dagen gratis proefaccount.

We adviseren organisaties alleen Cliendo Online ECD af te nemen als ze ermee kan werken zoals het is op moment van afname. Indien er essentiële software functionaliteiten ontbreken voor jullie organisatie adviseren we een ander systeem te implementeren dan Cliendo of in het geval van grotere organisaties met ons in gesprek te gaan over een uitgebreid maatwerk traject i.c.m. een licentie. Wel kunnen we voor Cliendo Online ECD de [inrichting van tabbladen](#) in Cliendo optimaliseren.

Cliendo werkt in de laatste versies van de webbrowsers Chrome, Safari en Edge. Als je wilt weten of Cliendo werkt op jouw ICT set up, mobiele apparaten en tablets. adviseren we dit ook uit te testen voordat je Cliendo afneemt.

Cliendo wordt continue gratis doorontwikkeld

Je kunt stemmen op functionaliteiten. We [organiseren ideeën dagen](#) bij ons op kantoor.

Wat we gaan realiseren aan nieuwe software functionaliteiten voor Cliendo Online ECD staat in onze [openbare planning](#). We communiceren een top 10 functionaliteiten die er aan komen en hebben voor algemene functionaliteiten geen opleverdatums.

Data migreren, overzetten, exporten

Cliendo kan gratis word exports maken van dossiers, je kunt alle ingevoerde bestanden van cliënten weer downloaden en er zijn meer dan 8 verschillende excel exports waarmee je agenda afspraken, tijd registraties, toewijzingen en en producten en je hele cliëntoverzicht met namen, adressen, groepen en meer informatie in één keer gratis in een lijst kunt downloaden. Je kunt dus zolang je een actieve account hebt, altijd bij je data en deze gratis exporteren.

Waar voor ons werk bij komt kijken is het migreren, overzetten, dupliceren of exporteren van data in een format naar wens. Zelfs een Cliendo account kunnen we niet met een druk op de knop dupliceren en bijvoorbeeld word of excel exports kunnen ingewikkeld zijn. Of er mogelijkheden zijn, bekijken we op basis van beschikbaarheid en per geval.

Tips voor jouw oplossing

Het komt vaak voor dat je in je werk tegen een bepaald uniek probleem aanloopt waar je graag een oplossing voor vind. Bijvoorbeeld: de gemeente Apeldoorn of de accountant stellen eisen, je moet een verantwoording opstellen of je hebt een koppeling nodig met andere software die jullie al tien jaar gebruiken.

Vaak lijkt het logisch dat Cliendo wat jij moet hebben, zou moeten kunnen produceren. Ons doel is dan ook zorgen dat zo veel mogelijk zorgverleners zo veel mogelijk aan Cliendo functionaliteiten hebben. Gezien we sinds 2017 bezig zijn en al honderden functionaliteiten samen met onze gebruikers hebben gemaakt, lukt dat behoorlijk. Maar we kunnen helaas niet per uniek probleem een maatwerk software oplossing verzorgen of administraties inhoudelijk nakijken. Gelukkig zijn er zijn meer hulpmiddelen waarmee we klanten op weg kunnen helpen:

- Excel experts** Als de data die je wilt al uit één van de 8 verschillende Cliendo exports komt, maar deze in een in een specifiek format nodig hebt in excel, kun je bij een excel automatiseerder vragen naar de mogelijkheden. We zien 'ExcelExpert' en 'De Excel Specialist' bovenaan in Google.
- Programmeurs** Om verschillende software aan elkaar te koppelen of zelf software te realiseren kun je een eigen programmeur aan het werk zetten. Cliendo heeft onder voorwaarden een gesloten API beschikbaar waarmee die kan werken.
- IT specialist** Een IT bedrijf verzorgt apparatuur interne werkomgevingen, documentbeheer. Hardware, maar ook software selecties. Aanbeveling nodig? We vragen onze klanten in jouw regio graag even na bij wie ze zitten.
- ChatGPT / AI** Leg eerst je probleem uit aan ChatGPT. Vraag hoe dit opgelost zou kunnen worden en of ChatGPT de oplossing zelf kan

verzorgen. Je kunt ook documenten uploaden en vragen en bepaalde zaken uit te halen of te bewerken.

Extra handen

Op websites als het Nederlandse Minite.works of Studentjob.nl kun je eenmalig of voor langere termijn studenten vinden met allerlei gewenste vaardigheden zoals als data invoeren, overzetten, development, content creatie en nog veel meer. Voor eenvoudiger werk is stagemarkt.nl een optie en als je juist meer expertise wilt kunnen professionals je helpen via freelance.nl

Compliance & beveiliging

Samenvatting van de systeembeveiliging

Wij besteden veel aandacht aan veiligheid en compliance. Wij zijn NEN7510 TPM gecertificeerd. Onze hoster is NEN7510 en ISO27001 gecertificeerd. Ons Information Security Management System is gebaseerd op de behaalde NEN7510:2017 norm.



We hebben op aanvraag een compleet 29 pagina's document waarin onze compliance en beveiliging is toegelicht. Samengevat, wij:

- Voldoen aan 144 beveiligingsmaatregelen.
- Zijn AVG proof. We helpen organisaties ook AVG proof te worden.
- Zijn ge-PENtest door externe security experts.
- Hebben een NEN7510:2017 certificering en zijn hiervoor extern geaudit
- Hebben uitgebreide documentatie van onze processen
- Werken vanuit Security by Design
- Zijn goedgekeurd voor aansluiting op meer dan 400 Gemeenten via VECOZO.
- Hebben een AVG en DW verzekering met dekking tot €2.500.000 per geval
- Hosten in Nederland bij TransIP
- Slaan data encrypted op.
- Maken dagelijks een backup
- Bieden o.a. SSL, 2 steps verificatie, IP uitsluiting en automatisch uitloggen.
- Bieden de optie 2 steps verificatie voor je hele organisatie te verplichten
- Bieden de optie om agenda en rapportages permanent vast te zetten
- Bieden de optie om per dagrapportage zicht/bewerk rechten in te stellen
- Bieden de optie om per dossier te bepalen wie toegang heeft
- Bedienen meer dan 500 organisaties als klant

Schakel in de beveiliging

Jij, je collega's en degenen die jij rechten hebt gegeven zijn een belangrijke schakel in de beveiliging. Let op het volgende:

- **Zet 2 stappen verificatie aan.** Zet het voor jezelf aan, of nog beter, verplicht het voor je hele organisatie.
- **Sluit periodes af.** Gebruik de functies agenda periodes en dagrapportages vastzetten na x tijd om deze onwijzigbaar te maken.
- **Gebruik een uniek wachtwoord.** Dat je alleen voor Cliendo gebruikt. Dit is de default optie in Cliendo.
- **Wijs selectief rechten toe.** Geef rechten om dossiers en rapportages te zien alleen aan degenen die dit nodig hebben voor hun werk
- **Gebruik automatisch uitloggen.** Zet automatisch uitloggen op je account aan, zeker als je op openbare computers werkt.
- **Anonimiseer en pseudonimiseer.** Gebruik alternatieven voor namen van cliënten die bij jou bekend zijn.
- **Werk via je dossier.** Beperk het gebruik van e-mail en communiceer in je dossier. En open Cliendo onderweg op mobiel of op een met face ID beveiligde iPad in plaats van werken met geschreven notities
- **Maak zelf regelmatig backups.** Van Cliendo wordt elk uur een hosted backup gemaakt, maar niets gaat boven je eigen backups en kopieën. Deze zijn altijd direct beschikbaar voor jou. Maak ze met regelmaat.
- **Deel geen accounts.** Zo kun je altijd aantonen wie wanneer welk bericht heeft geschreven, wat verplicht is onder de AVG.

Werken op papier

Wij werken op papier. Alle afspraken maken wij schriftelijk. Over abonnementen, facturen en software en meer. Jij kunt ons aan deze schriftelijke afspraken houden. Als jij in aanmerking komt voor ANBI korting heb je dat op papier. Voor een nieuwe functionaliteit in je account, staat in een handleiding beschreven hoe deze werkt en wat de rechten zijn.

Wij communiceren alle afspraken op papier en vragen dat ook van jou. Geef je aan dat er rechten gewijzigd moeten worden, beschrijf dan duidelijk hoe. Zeg je je account op dan moet dit per handtekening via je account of per e-mail. Hierbij moet je een bevestiging per e-mail van ons hebben gekregen, deze krijg je altijd binnen vijf werkdagen van ons.

Voorbeeld 1: Vraag om realisatie van een oplossing

Als je in een sessie zit met een Cliendo expert en je vraagt of iets gerealiseerd kan worden, dan is dat op dat moment een oriënterende vraag waar we oriënterend op antwoorden. Een beetje zoals als je aan een hovenier vraagt om een tuin aan te leggen. Die zal zeggen 'Ja dat kan wel'. En er zijn nog veel zaken op dat moment niet duidelijk. Een of meerdere van volgende zaken moeten dan nog gebeuren:

- Er dienen nog zaken te worden aangeleverd, die wij eerst moeten beoordelen
- Na beoordeling moet een schriftelijke bevestiging te komen
- Er dient nog een [vooronderzoek of functioneel ontwerp](#) uitgevoerd te worden
- Er dient nog een offerte voor opgesteld te worden
- Er dient nog een aanbetaling gedaan te worden

Voorbeeld 2: Telefonisch doorgegeven overstap

Heb je aan de telefoon aangegeven dat je overstapt of opzegt, dan is dit niet geldig als opzegging. Een opzegging moet met handtekening via je account of per e-mail + bevestiging. Wij mogen onder de wet AVG niet zomaar een account afsluiten of dossiers verwijderen, hier kan geen discussie over bestaan. Cliendo kun je met een heel flexibele opzegtermijn van een kalendermaand afnemen of voor langere perioden, vaak tegen lager tarief. Kies daar bewust in. Als je ons bericht, bevestigen wij jou schriftelijk. Wel zo fijn.

Waarom houden wij van e-mail en chat?

- **Efficiënt.** Je krijgt sneller antwoord via e-mail, omdat wij dit sneller kunnen beantwoorden. E-mails zijn vaak concreet en we kunnen meerdere klanten tegelijk helpen.
- **In de wacht staan.** Niemand wil in de wacht staan. Via chat en mail hoef je nooit in de wacht te staan.
- **Zelf alles nalezen.** Je kunt een bericht altijd nalezen, zo vaak je wilt.
- **Delen met collega's.** Jij kunt een antwoord met collega's delen. En wij ook. Dus wij kunnen het meteen doorsturen naar de juiste experts binnen Cliendo en alle collega's in ons team kunnen in jouw klant file voorgeschiedenis zien, zodat ze jou sneller begrijpen.
- **Software is complex.** Software heeft vaak tientallen of zelfs honderden pagina's aan documentatie. Telefonisch kun je dit hooguit in concept bespreken. Als iets aangepast moet worden, moet duidelijk beschreven staan hoe, zodat wij in 1x het goede maken en je niet verkeerd kunnen begrijpen.
- **Geen terugbellen.** Jij bent druk en met cliënten bezig. Als we jou terugbellen is de kans groot dat je niet meer bereikbaar bent, terwijl we jouw e-mail meteen kunnen beantwoorden en je dan verder kunt.

Reactietijden

Wij spannen ons met het hele team in om jullie zo goed mogelijk te helpen. Onze webcare is op werkdagen bereikbaar tussen 10:00 en 17:00. We prioriteren vragen van klanten: een chat met de 4W's en een screenshot kunnen wij snel beantwoorden, wat we snel kunnen beantwoorden gaat in de praktijk meestal als eerst. Hanteer ongeveer de volgende verwerkingstijden:

Reactietijden e-mail, chat

0,5 werkdag

Gemiddeld genomen reageren we op werkdagen meestal binnen een paar uur.

Reactietijden telefonisch bericht achterlaten

1-2 werkdagen

Je kunt telefonisch een bericht achterlaten op ons telefoonnummer. Wij bieden geen directe telefonische support aan, waarbij je belt, direct een relevante expert aan de lijn hebt en/of meteen teruggebeld wordt. Als je belt wordt er in eerste instantie een verslag uitgetypt van wat je zegt, dit wordt schriftelijk aan de juiste expert binnen ons team doorgezonden. Dit is vaak minder efficiënt dan dat je ons zelf een bericht met de 4W's of een foto of video stuurt zoals beschreven in de sectie 'Help je ons'. Vaak dienen wij nog per mail, chat nog meer informatie te verzamelen voordat we aan de slag kunnen. Als je in zo een geval niet bereikbaar bent, wat vaak zo is in de zorg, gaan we een paar keer heen en weer nog voordat wij kunnen beginnen.

Urgentie & spoed

Het is altijd mogelijk dat je een spoedverzoek hebt. Wij stoppen dan met ander werk dat we aan het doen zijn en nemen dan zo snel als maar kan met je contact op om je compleet te helpen. Om dit mogelijk te houden maken we onderscheid in gratis inbegrepen en aanvullende spoedgevallen.

Inbegrepen gratis spoedgevallen

- Veiligheidsincidenten
- Ik moet nu weten of iemand gereanimeerd moet worden of niet en ik weet het wachtwoord voor mijn account niet meer
- Onze cliëntgegevens liggen op straat
- Ons eigen IT systeem is gehackt, onze account graag meteen ontoegankelijk maken
- Gevallen die geen veiligheidsincident zijn, maar voor jou spoed zijn. Mits minder frequent ingediend dan 1x per jaar.

Spoedgevallen via aanvullende SLA

- Niet-veiligheidsincidenten
- Ik wil weten hoe het met mijn VECOZO bericht/declaratie is.
- Ik ben te laat met mijn eigen administratie, dus moet dit nu.
- Ik ben nu aan het werk, morgen ben ik vrij, dus het moet nu.
- Ik ben mijn wachtwoord kwijt.
- Gevallen die geen veiligheidsincident zijn, maar voor jou spoed zijn. Mits meer frequent ingediend dan 1x per jaar.

Het is geen probleem als je per ongeluk een spoedverzoek indient dat niet onder inbegrepen spoedverzoek valt. Indien je vaker dan 1x per jaar een spoedverzoek wilt laten uitvoeren kun je een aanvullende SLA, ofwel Service Level Agreement afsluiten. Hier maken we afspraken op maat over.

Wie communiceert met wie?

Belangrijke wijzigingen zoals overdracht, opzegging of aanpassing van rechten in een Cliendo account kunnen alleen vanaf bekend e-mailadres of via de chat op jullie account worden doorgegeven door de eigenaar van die account.

We helpen gebruikers die met hun e-mailadres een account hebben bij Cliendo en communiceren niet rechtstreeks met cliënten. Externen die vragen om informatie over wie onze klanten zijn, krijgen hier geen informatie over.

Betalingen en facturen

Je kunt makkelijk betalen door een machtiging af te geven in je account en hiermee een automatische incasso in te stellen. Handmatig per factuur per jaar vooruit betalen is op voorwaarden ook mogelijk. De belangrijkste punten voor betalingen, abonnementen en facturen zijn:

- **Cliendo is vooruitbetaald.** De betaling geeft je toegang tot je account. Mocht je voorzien dat je je rekening binnenkort niet kunt voldoen, vraag ons dan per mail om een betalingsregeling aanvraagformulier, waarna we je aanvraag gaan keuren. Als je een goede klantgeschiedenis hebt, zijn wij coulant met het verlenen van uitstel.
- **Betalingsachterstand.** Mocht je een achterstand hebben opgelopen zonder dit met ons afgestemd te hebben, dan kan de toegang tot je account worden gepauzeerd tot deze achterstand is ingelopen. De heractiveringskosten zijn 0 tot 6 maandbedragen, afhankelijk van reden en medewerking. Wij weten inmiddels na alle jaren helaas uit ervaring dat het inlopen van een betalingsachterstand pas prioriteit krijgt, en wij vaak pas een reactie, als er niet verder gewerkt kan worden. Maar ben je weer bij met betalen, dan werk je zo weer verder. Je hebt dit zelf in de hand.
- **Vragen en meekijken.** Als je een vraag hebt over betalingen of overzichten, stuur ons deze dan per e-mail. Mocht je te veel betaald hebben krijg je gewoon je geld terug. Wel vragen we dat voordat wij zaken gaan nakijken, dat je in onze administratie bij bent met betalen en dat we van jou een overzicht met betalingen, datum en van rekeningen / betaalmethoden ontvangen in excel voor de afgelopen twee jaar.
- **Storneringen & mislukte betalingen** Voor jou is een stornering misschien eenmalig op een knop drukken met 'storneer', iets dat je ziet als betaling niet gelukt is of zelfs iets dat gebeurt zonder dat je het door hebt. Voor ons heeft een stornering veel impact:
 - Een eerder betaald bedrag wordt weer van onze rekening gehaald.
 - Wij moeten onze betalingsverwerker betalen voor elke stornering.

- Wij dienen per stornering onderzoek te doen en contact te zoeken om tot een oplossing te komen. Je kunt je vast voorstellen dat dit niet altijd even makkelijk gaat.
- We hebben meer dan een half uur werk aan het administratief verwerken van elke stornering. Zowel de originele betaling, de stornering en daarna weer de terugbetaling moeten worden verwerkt in ons boekhoudsysteem, op onze bankrekening, bij onze betaalverwerker en in ons facturatiesysteem. Wij brengen naast de eventuele heractivatie kosten bij meer dan 1 stornering € 82,50 per stornering in rekening.

Over VECOZO

Via Cliendo kun je voor JW/WMO en berichten en declaraties versturen via de aanvullende VECOZO koppeling optie. Via Cliendo & partners zijn ook mogelijkheden voor WLZ, PGB, FZ, ZvW berichten en declaraties.

Wij zijn verantwoordelijk voor de technische werking van de Cliendo VECOZO koppeling en zorgen dat je alle berichten kunt sturen en declaraties kunt indienen en ontvangen.

Belangrijk uitgangspunt voor alles omtrent VECOZO is dat uiteindelijk, jij communiceert met de gemeente en de gemeente reageert op jou. Wij zorgen dat jullie elkaar berichten kunnen sturen, maar zijn niet betrokken bij de inhoud van de communicatie.

Helaas kunnen wij bijvoorbeeld niet bepalen welke beschikking een cliënt van de gemeente krijgt of waarom ze inhoudelijk jouw declaratie afkeuren. En wij weten meestal ook niet waarom het weken duurt voordat je een reactie krijgt van een medewerker van de gemeente. Dit is namelijk vaak zo. En je krijgt dan geen tussentijdse updates. En wij ook niet. Ook waarom aan jou bepaalde eisen gesteld worden vanuit een gemeente is voor ons niet in te schatten.

Wij leggen uit hoe onze software werkt en jij deze kan bedienen. En als er een fout zit in Cliendo, bijvoorbeeld als je technisch geen bericht kunt sturen of ontvangen, dan repareren wij dit uiteraard volledig gratis voor je.

Als je advies wilt over de inhoud van je berichten en declaraties, vraag ons naar de mogelijkheden voor managed VECOZO in samenwerking met onze partners.

Service Level Agreement (SLA)

Deze Fair Use Policy is de leidraad voor gratis support. Als je meer of andere wensen hebt dan de Best Effort Support, dan kunnen we dat ook aanbieden en vastleggen in een aanvullende Service Level Agreement. Hierin maken we dan meer afspraken.

Bijvoorbeeld over:

- Uptime garanties van 99,5 - 99,99%,
- Wanneer wij bereikbaar zijn
- Binnen welke tijd je geholpen wordt
- Wie bij jullie we helpen (eerste, 2e lijns, train the trainer)
- Extra security, backups en specifieke logs
- Altijd zo snel als mogelijk een developer voor je beschikbaar stellen.
- Spoedverzoeken indienen tegen apart tarief

Ook Escrow behoort tot de mogelijkheden. Er zijn reële kosten verbonden aan deze afspraken. Deze kosten staan niet in verhouding tot de kosten van de standaard pro, team of team+ abonnementen. Er geldt een maandelijkse vanafprijs plus kosten per uur.

Als er interesse bestaat in een aanvullende Service Level Agreement kunnen wij ook ons compliance document beschikbaar stellen (vertrouwelijk). Hierin staat ook beschreven hoe wij onze hosting, backups, NEN7510 certificering, personeelsinvulling, Information Security Management System hebben ingericht. Aanvragen kan op info@cliendo.nl.

