

BASIC ★	STANDARD ★★	PREMIUM ★★★
De 10 SLA-zekerheden		
✓ Vast contactpersoon		
✓ Jaarlijkse APK-keuring		
✓ 24/7 toegang tot Support portal		
✓ Altijd op de hoogte van nieuwe CRM-features en CRM-functionaliteiten		
✓ Begeleiding bij – en advies over bugfixes en rollup updates		
✓ Gratis advies over Add-ons		
✓ Gratis toegang tot kennissessies en events		
✓ Kennisgarantie binnen Cayentis over uw CRM-omgeving		
✓ Incidenten en bugs kosteloos bij Microsoft aanmelden		
✓ SLA- en strippenkaartrapportage		
0,5 dag per jaar een CRM Consultant op locatie	0,5 dag per jaar een CRM Consultant op locatie	1 dag per jaar een CRM Consultant op locatie
Binnen uiterlijk 4 uur een response op uw supportaanvraag	Binnen uiterlijk 3 uur een respons op uw supportaanvraag	Binnen uiterlijk 2 uur een respons op uw supportaanvraag
Binnen uiterlijk 12 uur een eerste analyse op uw incident	Binnen uiterlijk 8 uur een eerste analyse op uw incident	Binnen uiterlijk 6 uur een eerste analyse op uw incident
5 incidenten p.j. inbegrepen	10 incidenten p.j. inbegrepen	15 incidenten p.j. inbegrepen
Geen training	0,5 dag training	1 dag training
Prioriteit 3 bij inplannen supportwerkzaamheden	Prioriteit 2 bij inplannen supportwerkzaamheden	Prioriteit 1 bij inplannen supportwerkzaamheden
Strippenkaarttarief: €135,- per uur	Strippenkaarttarief: €125,- per uur	Strippenkaarttarief: €115,- per uur
€ 250,- per maand	€ 350,- per maand	€ 500,- per maand