

Service Level Agreement 2020

Standaard Service Level Agreement

Bij elk pakket van Paas IT krijgt u een standaard Service Level Agreement. Hiermee krijgt u de volgende voordelen:

- Maandag t/m Zaterdag van 10:00/20:00 bereikbaar via ons telefoonnummer of email adres.
- Professionele & vriendelijke supportmedewerkers.
- Hulp met al uw website vragen en/of problemen. Bijvoorbeeld vragen over domeinen, DNS-records, mail instellen of Wordpress.
- 99,99% up-time garantie van uw virtual private server.
- Altijd één week website back-up retentie voor alle pakketten. (m.u.v. Mail pakketten)

Uitgebreide Service Level Agreement

U kan een uitgebreide Service Level Agreement afsluiten als uw website of applicatie meer ondersteuning vereist dan de standaard Service Level Agreement. De kosten hiervoor zijn op aanvraag, neem contact op voor een offerte. Een uitgebreide Service Level Agreement biedt de volgende extra services:

- Dag&Nacht service. Wij staan 24/7 klaar om problemen en verstoringen te verhelpen op uw virtual private server of website. Meldingen die binnenkomen op basis van Website of Infrastructuur monitoring zullen dag & nacht worden opgepakt en verholpen.
- Persoonlijke accountmanager. Eén van onze experts zal aan u toegewezen worden als persoonlijk accountmanager. U kunt hem direct bellen of mailen met al uw vragen en/of problemen.
- Meest uitgebreide back-up retentie.
- Website & Infrastructuur monitoring.