



Overeenkomst

In dit document leggen wij vast wat u kunt verwachten van onze servicelevel agreement levels. Wij bieden twee verschillende serviceniveaus aan: SLA 1 - Standaard & SLA 2 - Business, zie hieronder.

	SLA 1 – Standaard	SLA 2 – Business
Beschikbaarheidsgarantie	99,98%	99,99%
Back-up	Elke 8 uur (off-site)	Elke 4 uur (off-site)
Monitoring	24/7	24/7
Responsetijd	Binnen 24 uur	Binnen 12 uur
Onderhoud	's Nachts	's Nachts

Beschikbaarheidsgarantie

Binnen onze infrastructuur hebben wij verschillende ingerichte systemen met daarbij behorende hardware en software. Met een SLA 2 - Business serviceovereenkomst plaatsen wij uw account op de systemen die op een hoger niveau redundant zijn uitgevoerd en minder single point of failures kent. Hierdoor kunnen wij u een hogere beschikbaarheid van de dienstverlening garanderen.

Back-up

Onze systemen maken regelmatig een back-up. Met het SLA 2 - Business serviceniveau wordt er vaker een back-up van uw account gemaakt. Deze interval ligt op 1x per 4 uur en deze back-up wordt off-site opgeslagen (andere datacenter locatie).

Responsetijd

Wanneer u support nodig bent is het mogelijk om een supportticket aan te maken. Met een SLA 2 - Business serviceniveau krijgen uw supporttickets voorrang. Hierdoor kunnen wij een lagere responsetijd garanderen.

Onderhoud en monitoring

In beide pakketten wordt onderhoud 's Nachts uitgevoerd en wij monitoren al onze systemen 24/7.

Vergoeding

In het geval dat wij onverhoopt onze garanties toch niet kunnen nakomen heeft u recht op een financiële compensatie met een maximum van uw pakket kosten.

Naast bovenstaande garanties zijn wel onze algemene voorwaarden van toepassing. Een financiële compensatie is in bepaalde situaties uitgesloten.

Contact

Mocht u na het lezen van onze servicelevel agreement, vragen klachten of opmerkingen hebben over deze overeenkomst, neem dan gerust schriftelijk of per e-mail contact op.

Deploybox Managed Hosting
Kortricklaan 54
8121 GG Olst
Overijssel, The Netherlands

E-mail: info@deploybox.io
Website: <https://www.deploybox.io>