

Service Level Agreement (SLA)

Bij het gebruik van InterWord is automatisch een service level Agreement "Basic" of "Standaard" inbegrepen. Voor de verder beschikbare levels en bijbehorende abonnementen kunt u onderstaande tabel raadplegen.

	Basic	Standaard	Premium	Ultimate
Responstijd	Best effort	8x5xNBD	12x5xNBD	12x7x8
Dataverkeer per maand (GB)	5	10	25	50
Serverruimte (MB)	Fair use	Fair use	Fair use	Fair use
E-mail accounts	15	30	50	100
E-mail aliaassen per account	Onbeperkt	Onbeperkt	Onbeperkt	Onbeperkt
Subdomeinen	0	1	4	8
Zelf publiceren	Nee	Nee	Ja	ja
Backup website	2,50 (p/mnd)	2,50 (p/mnd)	Ja	ja
Kosten per maand	0,=	10,=	25-,=	100,=

Begripsomschrijvingen SLA

Helpdesk: 0900-1010125 (kosten bedragen € 0,70 per minuut)

Bereikbaarheid helpdesk: De helpdesk is bereikbaar tijdens werkdagen van 09.00 uur tot 12.45 uur en van 13.15 uur tot 17.00 uur.

Wat kunnen wij ondersteunen:

- Ondersteuning bij aanschaf en installatie van InterWord en extra modules
- Gebruikersvragen InterWord
- Ondersteuning bij het instellen van uw email (Windows Mail, Outlook Express en Outlook)
- Ondersteuning bij het gebruik van webmail
- Ondersteuning bij eenvoudig gebruik van Microsoft Word

Melden van storing: 0900-1010125 (kosten bedragen € 0,70 per minuut)

Responstijd: De responstijd is de maximale tijd waarbinnen een storingsmelding in behandeling wordt genomen.

Responstijd	Storing aanmelden	Max. tijd tot behandeling
Best effort	Werkdagen 09:00 – 21:00 uur	Best effort

	Zaterdag 12:00 – 17:00 uur	
8x5xNBD	Werkdagen 09:00 – 21:00 uur Zaterdag 12:00 – 17:00 uur	Volgende werkdag
12x5xNBD	Werkdagen 09:00 – 21:00 uur Zaterdag 12:00 – 17:00 uur	Volgende werkdag
12x7x8	Alle dagen 09:00 – 21:00 uur Zon- en feestdagen via voicemail	Binnen 8 uur Zon- en feestdagen best effort

Storing: Onder storing wordt verstaan het niet meer kunnen bereiken of het niet juist functioneren van uw website via uw internet explorer. Uitgesloten zijn alle handelingen die met InterWord verricht worden of kleinere storingen zoals een link die even niet werkt. Dergelijke storingen worden via de helpdesk afgewikkeld.

Zelf publiceren: De mogelijkheid om zelf pagina's tegen uw website aan te bouwen en deze te publiceren, voor zover deze gemaakt zijn met behulp van .net, html, php en asp,

Beschikbaarheid server: De server heeft een gegarandeerde uptime van 99,8%. Nadrukkelijk wordt verwezen naar de Voorwaarden levering InterWord, artikel 8, Overmacht.

Alle prijzen zijn maandbedragen exclusief BTW, tenzij anders staat vermeld.