



BEDRIJVENWEB

MANAGED INTERNET SERVICES



Hosting

Bedrijvenweb Nederland B.V.
Postbus 393, 4130 EJ Vianen
Telefoon: 0347 - 322 444
www.bedrijvenweb.nl/hosting

Service levels (SLA's)

Hosting van Bedrijvenweb is gebaseerd op uiterst hoogwaardige technologie en praktische gemaksdiensten. Uw Service Level Agreement (SLA) bepaalt de reikwijdte en borging van ons omliggende serviceniveau.

Managed Hosting Services: SLA

Wij bieden u in combinatie met Managed Hosting Services vier verschillende SLA's: Standaard, Brons, Zilver en Goud. Deze verschillen onderling in responstijd en service window. Werkzaamheden in het kader van uw SLA vinden plaats conform onze standaard uurtarieven. De SLA is een inspanningsverplichting om uw servers en applicaties beschikbaar te houden en bevat onder andere afspraken over:

- Identificatie en definities van de dienst, het product en de looptijd
- Meetwijze, rapportagefrequentie en geadresseerde(n)
- Gegarandeerde responstijden
- Berekening van tarieven en verwijzing naar support contract
- Eventuele bijzonderheden

SLA Standaard

Deze SLA is voor iedere klant geldig. SLA Standaard heeft een service window binnen kantooruren op gangbare werkdagen. Deze SLA heeft geen extra kosten.

SLA Brons

Voor bedrijven die 24 uur per dag, ook tijdens weekends en feestdagen, een beroep op onze serverspecialisten willen kunnen doen.

- Service window 24 x 7 x 365
- Responstijd kantooruren 4 uur, buiten kantooruren 16 uur
- Rapportage server performance

SLA Zilver

Voor bedrijven waarbij de beschikbaarheid van de servers of applicaties (z.o.z.)

Over Bedrijvenweb

Bedrijvenweb is professioneel dienstverlener voor zakelijke internet toepassingen.

Wij ondersteunen het succes en de ontwikkeling van bedrijven op efficiënte, persoonlijke en technisch creatieve wijze.

Dat doen wij met hoogwaardige hosting voorzieningen, CMS websites en applicaties, en internet portalen. Met deze combinatie excelleren wij sinds 1995 in de Nederlandse internetmarkt.

Applicaties en Internet portalen

Naast deze product sheet uit ons Hosting assortiment, bieden wij ook product sheets uit ons assortiment Applicaties en Internet portalen:



AboveNet





BEDRIJVENWEB

MANAGED INTERNET SERVICES



Hosting

Bedrijvenweb Nederland B.V.
Postbus 393, 4130 EJ Vianen
Telefoon: 0347 - 322 444
www.bedrijvenweb.nl/hosting

meer dan normale prioriteit heeft indien er calamiteiten plaatsvinden.

- Service window 24 x 7 x 365
- Responstijd kantooruren 2 uur, buiten kantooruren 8 uur
- Rapportage server performance
- Online toegang tot historische en trendgegevens van uw servers

SLA Goud: 100% uptime mogelijk

Voor bedrijven die voor continuïteit vrijwel volledig afhankelijk zijn van de beschikbaarheid van de servers of applicaties en de hoogst mogelijke prioriteit geven aan support bij calamiteiten. Vanuit ons datacentrum zijn wij in staat om u deze uitzonderlijk hoge betrouwbaarheid te garanderen. Door onze investeringen in een volledig redundant netwerk kunnen wij u zelfs 100% uptime garantie leveren op verbindingen en stroom.

- Service window 24 x 7 x 365
- Responstijd kantooruren 2 uur, buiten kantooruren 4 uur
- Rapportage server performance
- Online toegang tot historische en trendgegevens van uw servers
- Direct telefonische ingang naar technisch eindverantwoordelijke
- 100% uptime garantie mogelijk

Call handling

Tijdens kantooruren kan een support call zowel via de telefoon als via e-mail worden doorgegeven. Afhankelijk van factoren als de van toepassing zijnde SLA, wordt de call onmiddellijk door onze afdeling Support teruggekoppeld, of wordt minimaal dezelfde dag respons gegeven als een call vóór 16.45 uur is aangemeld.

Buiten kantooruren kan er bij storingen een e-mail worden gestuurd naar een speciaal e-mailadres (SLA-afhankelijk). De mailbox bevindt zich buiten ons eigen netwerk. Hierdoor komt uw melding ook aan als er storing binnen ons eigen netwerk zou zijn. E-mail verzonden aan dit e-mailadres wordt 24x7x365 automatisch gepushed naar de communicator van onze dienstdoende technisch expert. Afhandeling volgens SLA.

Technische werkzaamheden

Werkzaamheden die niet aan serverbeheer zijn gerelateerd, kunnen op projectbasis of op nacalculatie worden uitgevoerd. Hiervoor geldt het standaard uurtarief. Voor werkzaamheden buiten kantooruren en op zaterdag geldt 150%, op zondag 200% en op een feestdag 300%.

Meer informatie

Bel 0347 - 322 444, stuur een e-mail naar verkoop@bedrijvenweb.nl of kijk op onze website: www.bedrijvenweb.nl/hosting

Applicaties en Internet portalen

Naast deze product sheet uit ons Hosting assortiment, bieden wij ook product sheets uit ons assortiment Applicaties en Internet portalen:

