

## WebFruit Design SLA voor webserver

### Contact

Wanneer er problemen zijn met de bereikbaarheid van uw website neem dan bij voorkeur contact op per telefoon +316 521 037 19 of anders email [info@webfruitdesign.com](mailto:info@webfruitdesign.com), email wordt gecheckt tussen 9:30 en 18:00 uur op maandag tot en met vrijdag, we zullen binnen een dag reageren of zo snel mogelijk.

In geval van nood kunt u ons ook bereiken op +316 521 037 19 s'avond na 18:00 uur en in weekend support is 150% van het normale tarief.

Webfruit Design zal bij problemen met de server handelen volgens de volgende SLA (Service Level Agreement) die is afgesloten met leverancier van de server (VPS: Virtual Private Server) XLS Hosting.

## Service Level Agreement met XLS Hosting

### Service Level 1

Dit is ons gratis basis-servicelevel, dat voor al onze klanten via Webfruit design van toepassing is.

#### Algemeen

- Wij zullen voor virtuele servers de XLS Interface en de XLS Interface functionaliteit ter beschikking stellen.
- XLS zal advies geven over de configuratie van uw VPS en het oplossen van problemen binnen uw omgeving (zolang de bestede tijd binnen de grenzen van de redelijkheid blijft).
- Wij zullen support geven bij problemen met de XLS infrastructuur die buiten uw omgeving plaatsvinden.
- Wij zullen gedurende de eerste maand gratis systeembeheer tijd ter beschikking stellen voor het configureren van uw VPS. Deze tijd is afhankelijk van de grootte van het VPS basis pakket dat u afneemt.

#### Pakket Gratis systeembeheer tijd

VPS 3, 30 Minuten het huidige pakket voor Webfruit Design Server

#### Bereikbaarheid en Support

- Onze werkdagen zijn maandag tot en met vrijdag van 9:00 tot 19:00.
- Email is vanwege de registratie van communicatie en de tijd die wij kunnen inplannen om naar uw vraag te kijken vaak de beste manier om support te verkrijgen. Onze email support is te bereiken op [support@xlshosting.nl](mailto:support@xlshosting.nl). Deze wordt op werkdagen standaard binnen enkele uren beantwoord, afhankelijk van de

urgentie en complexiteit.

- Als u snel hulp nodig heeft bij een probleem dan is onze telefonische support elke werkdag bereikbaar om vragen te beantwoorden en problemen op te lossen.
- Onze 24/7 storingslijn is beschikbaar in het geval uw virtuele server niet bereikbaar is bij een probleem met onze infrastructuur.

## Onze Service

### Uptime

- Het is onze taak ervoor te zorgen dat uw virtuele server up is. Wij meten uptime als de mogelijkheid de virtuele server te pingen vanaf punten buiten ons netwerk.
- Als de uptime van een server in een bepaalde maand minder dan 99.9% is dan zullen wij het maandelijkse factuurbedrag van de getroffen producten terugbetalen en uitleg verschaffen over de oorzaak en eventuele maatregelen die wij gaan nemen. In de praktijk verschilt onze uptime nauwelijks van 100%.
- Onderhoud zal niet worden meegerekend als downtime, maar alleen als het aangekondigd is.