

Service Level Agreement (SLA)

Motto

Ons motto is “Samen sta je nooit alleen”.

We zijn technisch goed onderlegd, we zijn nerds die je graag helpen.

Service

Een website zonder service is als een rijdende trein zonder machinist. Als je met de snelheid van het licht over het internet raast dan kan ingrijpen soms noodzakelijk zijn. Onze service afdeling lost jouw “seinstoringen” snel en adequaat op. Er is altijd iemand die je kan helpen want we zorgen voor een continu bezetting, zoals je mag verwachten van een professioneel internetbedrijf.

Software

Sinds 2007 leveren wij websites en webshops aan klanten. Vanaf de start van het bedrijf werken we met door Mach3Builders ontwikkelde software. We hebben hierdoor volledige controle over de software, de veiligheid en de updates. Continu voeren we aanpassingen en uitbreidingen door waardoor de software steeds beter wordt. We bedienen duizenden actieve websites.

Zekerheid

Wij beloven je fun, gemak en snelheid, daarbij heb je bij ons 9 zekerheden.

- > Je bent zelf in controle
- > Wij hebben altijd een oplossing
- > 24/7 zijn wij bereikbaar
- > Uitgebreide garantie
- > Inclusief training bij ons op kantoor
- > Kleine teams
- > Zelf doen, samen doen of wij doen het
- > Veilige software
- > Geen lock-ins

1. Voor wie geldt deze overeenkomst

Deze overeenkomst geldt voor klanten die bij Mach3Builders een website of webshop afnemen en deze bij Mach3Builders hosten.

2. Duur van deze overeenkomst

Gedurende de gehele looptijd van het service-hostingcontract dat de klant met Mach3Builders afsluit is deze overeenkomst van kracht.

3. Responsetijd support en storings

In onderstaande staan de responsetijden voor support aanvragen en storings.

Omschrijving	Kantoortijden (.)	Buiten kantoortijden
Telefonische support	Direct (afhankelijk van drukte)	Niet
Support per e-mail	Binnen 24 uur (*)	Niet
Storingsdienst	Direct	Binnen 1 uur
Oplossing van bugs in de programmeercode (website/webshop is nog wel beschikbaar)	Binnen 24 uur (kantoortijden)	Niet.
Oplossing van bugs in de programmeercode (website/webshop is niet beschikbaar)	Direct	Best effort

(*) Berekend op basis van werkbare uren tijdens kantoortijden

(.) Kantoortijden zijn maandag t/m vrijdag van 9.00 - 17.00 uur

4. Garantie

In onderstaande tabel staan de garantievooraarden voor de diverse diensten/producten.

	Garantietermijn
De website/webshop welke voor de klant gemaakt is.	2 jaar
Specifieke beheertools welke gemaakt zijn voor de klant	2 jaar
De beheeromgeving welke achter de website/webshop zit waarmee deze beheerd kan worden, met uitzondering van specifieke beheertools gemaakt voor de klant. Toekomstige browsersversie ondersteuning uitgesloten (wanneer deze niet backward compatible zijn).	Levenslang