

# SLA WPLounge support

Laatst bijgewerkt op 15-6-2021

In deze WPLounge Service Level Agreement (SLA) kun je vinden waarop je kunt rekenen als het gaat om WPLounge support op hosting en websites.

## Onze SLA support levels bij webhosting

<i>SLA level</i>	<b>Budget</b>	<b>Zeker</b>
Hosting pakket(ten)	Start, Pro	Premium
Maximale responstijd tijdens kantoor tijden	Binnen 2 kantoor dagen	Binnen 1 kantoor dag
Beveiliging website	Alleen via hosting	Proactief monitoren via hosting en plugin
Monitoring	<b>Pro:</b> 24/7: mail sturen bij down gaan van de server	24/7: mail sturen bij down gaan van de server
Technisch onderhoud	Geen	Maandelijkse WordPress updates & controles op performance en errors
Website ondersteuning*	Geen	Technische hulp bij problemen
Hack garantie*	Geen	Veiligstellen van de website, een plan van aanpak maken en uitvoering van het herstel
Email service (instellen)	Geen	Inbegrepen

Onze helpdesk is geopend op maandag tot en met vrijdag van 09:00 tot 17:00. Tijdens deze momenten kun je in contact komen met onze helpdesk collega's waarna wij jouw vraag zullen beantwoorden.

### \*Website en hack ondersteuning

Het SLA level Zeker houdt in dat we samen met de klant naar het probleem gaan kijken en meedenken over een mogelijke oplossing. De eerste noodmaatregelen bij een hack worden uitgevoerd met als doel om malware te stoppen en zoveel als mogelijk van de website veilig te stellen. Vervolgens wordt er een plan van aanpak gemaakt, ingepland en uitgevoerd om de website voor zoveel als mogelijk te herstellen naar de staat van vóór de hack. Voor technische problemen geldt een fair use policy.