

Hoeki ICT SLA support levels zorgen ervoor dat jij betere én snellere support krijgt op al jouw vragen, problemen en kwesties. Wij werken met SLA support levels om te zorgen dat elke klant behorend bij zijn pakket de juiste support ontvangt.

Onze SLA support levels:

	Budget	Basic	Advanced	Premium	Excellent
Hosting pakket	Basic	Plus	Compleet	Maximaal, Extreme	Overige contracten.
Maximale responsetijd tijdens kantoor tijden	24 uur	12 uur	6 uur	4 uur	3 uur
DDoS protective	Inbegrepen	Inbegrepen	Inbegrepen	Inbegrepen	Inbegrepen

Hoeki ICT bevestigt dat we ons volledig zullen inzetten om te voldoen aan de voorwaarden van de Service Level Agreement (SLA) zoals vastgesteld. We willen echter duidelijk maken dat onze reactietijd doorgaans korter zal zijn dan de gespecificeerde 12 uur als voorbeeld..

Hoeki ICT garandeert dat we altijd telefonisch bereikbaar zijn en dat we direct actie zullen ondernemen om eventuele problemen of vragen te onderzoeken en op te lossen. Ons team streeft ernaar om snel en efficiënt te reageren, zodat u niet hoeft te verwachten dat u de volledige 12 uur moet wachten op een antwoord.

We zijn dankbaar voor het vertrouwen dat u in ons stelt en blijven toegewijd aan het leveren van een hoogwaardige service die voldoet aan uw verwachtingen. Als u verdere vragen of opmerkingen heeft, staan wij altijd klaar om u te helpen.

Vragen omtrent onze SLA mogen naar support@hoeki.nl.