

Service Level Agreements

Intermax Managed Hosting is gespecialiseerd in de outsourcing van ICT-infrastructuren en serverparken. Het uitbesteden van uw servers en applicaties kan alleen gepaard gaan met heldere afspraken. Dat leggen we vast in een Service Level Agreement. Maar omdat geen enkel project hetzelfde is, bieden we verschillende varianten. Welke variant u ook kiest: Intermax zorgt dat het soepel loopt, zelfs al zit het even tegen.



Wat spreken we af in een Service Level Agreement

In Service Level Agreement leggen we alle afspraken, garanties en procedures kort en bondig vast. Ook als het even niet zo loopt als bedacht. Want garanties over het herstel bij onverhoopte storingen is net zo belangrijk als de garantie op beschikbaarheid.

- Wij garanderen een beschikbaarheid van 99.9% van onze centrale infrastructuur
- Wij garanderen de beschikbaarheid van uw hardware en applicaties, toegespitst op uw situatie
- Wij garanderen een snelle response bij storingen, 24 uur per dag, 7 dagen per week
- Wij spreken af hoe we om gaan met het maken van backups en het software onderhoud van uw platform
- Wij spreken af welke vergoeding u krijgt als we ons niet aan de afspraak houden, zonder mitsen en maren
- Wij bewaken pro-actief uw applicaties en servers en voorkomen zo problemen

Een SLA kan afgesloten worden op bijna alle diensten van Intermax Managed Hosting. Ook op verbindingen, veiligheid en het onderhoud en updaten van applicaties. Een SLA is een essentieel onderdeel van een overeenkomst met Intermax. Dat is helder.

Overzicht van standaard Service Level Agreements

	SLA Basic	SLA Advanced	SLA Professional
Netwerk uptime garantie	99,9%	99,9%	99,9%
Hardware uptime garantie		99,8%	99,8%
Applicatie uptime garantie			99,6%
Storingsnummer 24x7	✓	✓	✓
Responstijd kantooruren	Maximaal 1 uur	Maximaal 1 uur	Maximaal 30 minuten
Responstijd buiten kantooruren	Maximaal 4 uur	Maximaal 4 uur	Maximaal 2 uur
Voorrang bij support		✓	✓✓
Pro-active monitoring		✓	✓

Elke SLA is maatwerk en op uw specifieke situatie toegesneden

Bovenstaand overzicht zijn de standaard garanties die wij voor een vast maandelijks bedrag bieden. Het is ook mogelijk om een combinatie van SLA's af te nemen, bijvoorbeeld voor verbindingen en serverbeheer tegelijkertijd. Belangrijk om te weten is dat elke SLA de mogelijkheid biedt voor 24 uur per dag ondersteuning en calamiteitsupport.

Ga voor groen samen met Intermax Managed Hosting

Een datacentrum verbruikt heel veel stroom. Daarom gebruiken wij voor ons datacentrum Rotterdam Weena uitsluitend groene stroom uit vernieuwbare bronnen. In samenwerking met E.On zijn de vele megawatts gecertificeerd groen. Dus ook uw servers die bij ons geplaatst worden! Intermax investeert continue in het terugdringen van stroomverbruik door efficiënte koeling, energiezuinige servers en moderne meet- en regeltechniek.



Intermax Managed Hosting doet meer dan u denkt

Intermax levert naast ICT-outsourcing ook managed security. Wij zijn gecertificeerd Fortinet Managed Security Service Provider. We hebben dan ook alle kennis en kunde om het aanspreekpunt te zijn op alle facetten van netwerken, IP-VPN / SSL-VPN, loadbalancing, anti-spam en anti-virus. Het voorkomen van problemen is nog altijd de beste remedie vinden wij.

Bovendien leveren wij DSL en glasvezelverbindingen in heel Nederland van Colt, Tele2, KPN, en BBned. Al deze diensten gecombineerd met een van onze Service Level Agreements geven een complete set aan diensten en heel veel onbezorgde nachtrust.



Over Intermax

Intermax Managed Hosting is al 14 jaar een betrouwbare partner voor al uw zakelijke internetbehoeften. Een onafhankelijke leverancier van verbindingen via de netwerken van onder andere KPN, BBned, Colt, Tele2, Abovenet, Interoute en Verizon. Een team van enthousiaste en deskundige professionals helpt u bij het realiseren van goed werkende oplossingen. Onze helpdesk is snel, ter zake kundig en heel goed bereikbaar! Met klanten als het Korps Landelijke Politiediensten, Ministerie van OC&W, Gulf Nederland, vele gemeentes en middelgrote en grote MKB ondernemingen hebben wij de ervaring om ook u excellent van dienst te kunnen zijn!