



# **Forventet Service**

## Hvilken service kan I forvente hos WP Heaven?

Fuld Service betyder at vi tager det fulde arbejde, og ansvar, for at jeres website altid er tilgængeligt, opdateret og optimeret. Men hvad betyder det i virkeligheden for jeres website?

Det vil vi forsøge at fortælle ved at fortælle hvad I IKKE kan forvente - og hvorfor vi alligevel mener at WP Heaven er et af de bedste steder at hoste WordPress.

**I kan IKKE forvente 100% opetid - til gengæld kan I forvente, at det er os der sørger for at få jeres website op at køre igen.**

Det er ikke teknisk muligt at garantere 100% opetid, men da det er os der bliver alarmeret når jeres website er nede, kan vi garantere at vi gør hvad vi kan for at det altid er tilgængeligt.

Vi har også valgt ikke at have begrænsninger på hvad I kan installere på jeres website, eller begrænsninger på jeres adgang til serveren, selvom vi erfaringsmæssigt ved at dette øger risikoen for nedetid. Vi sørger altid for at få websitet op at køre ligegyldigt hvorfor det gik ned.

I kan altid se den gennemsnitlige opetid for samtlige websites hos WP Heaven.

**I kan IKKE forvente at jeres website er 100% sikkert - til gengæld kan I forvente at det er os som renser jeres website for eventuel "malware" og lukker hullet.**

Der kan være huller i WordPress, herunder temaer og plugins, som ingen kender til før det er for sent. Eller I kan have en bruger som har fået stjålet sit kodeord. Ligegyldigt hvad det skyldes, så er det vores ansvar, og arbejde, at jeres få website renses efter et angreb.

**I kan IKKE forvente at jeres website er 100% fejlfrit - til gengæld kan I forvente at vi reagerer på fejl når de opstår.**

Hvis noget fejler på jeres website, og det vil det gøre på et tidspunkt, så bliver vi alarmeret med det samme. Da vi selv er udviklere vil vi højst sandsynligt kunne fikse fejlen hurtigt - om det er en fejl i et plugin eller en fejl jeres egne udviklere står for.

Det er vores ansvar at jeres website er fejlfrit og vi peger ikke fingre. Vi tager kontakt til jeres udviklere for at hjælpe hvis de er skyld i fejlen. Vi kan også rådgive om alternative plugins hvis et plugin fortsætter med at fejle.

**I kan IKKE forvente at jeres website kan klare ubegrænset besøgende - til gengæld kan I forvente at vi holder øje med websites kapacitet.**

Vi overvåger alle aspekter af serveren, og websitet, som har med kapacitet at gøre. Vores mål er at udvide kapaciteten før det bliver en udfordring. Da alle kunder har egen større, og optimeret, server oplever vi dog sjældent behovet for at udvide denne.

**I kan IKKE forvente at vi hjælper jer med hvordan WordPress fungerer - til gengæld kan I forvente at vi hjælper jer med de tekniske fejl I støder ind i.**

Hvis I har brug for at vide **hvordan** noget virker i WordPress, så skal I kontakte jeres udviklere. De har også specifik viden omkring brugen af jeres website. Det er ikke en del af vores service at yde denne form for hjælp.

Vi forventer ikke at I kende forskel på **hvordan** noget virker eller **hvorfor** noget ikke virker. Så I er altid velkommen til at tage kontakt til os først.



## Hvad kan I forvente når I henvender jer for support?

Det er vores klare mål at I aldrig skal have brug for at kontakte os. Det er essensen i vores koncept omkring Full Service - at I ikke skal bruge tid på hvad I betaler os for.

Vi er dog altid til rådighed hvis I har brug for at tale med os. Vi hjælper gerne med alt der har med hosting af jeres website at gøre.

Der kan også være tilfælde hvor I oplever fejl, som ikke har været mulig for os at opdage via vores overvågning. Selvom vi gør hvad vi kan for at det ikke skal opstå. I sådanne tilfælde skal I naturligvis blot kontakte os. Så sørger vi for at fikse det hurtigst muligt - hvilket for os betyder inden for maksimum et par timer

Gå til <https://wpheaven.dk/kontakt/> for at se hvordan I kan komme i kontakt med os. I kan også sende en e-mail til os på [hjaelp@wpheaven.dk](mailto:hjaelp@wpheaven.dk), eller bruge vores formular som I finder under Hjælp, <https://wpheaven.dk/hjaelp/>, på vores website.

**Hvis jeres website er nede, eller fejler så det er ubrugeligt, så ringer I naturligvis til os døgnet rundt.** Vi er højst sandsynligt allerede på sagen, men der kan være tilfælde hvor vores overvågning fejler, og så er vi glade for at I ringer til os.

Skriv til [regnskabsafdelingen@wpheaven.dk](mailto:regnskabsafdelingen@wpheaven.dk) hvis jeres henvendelse drejer sig om faktura og betaling. Som regel skal vi have fat i vores bogholder for at gennemskue sådanne sager, så vi kan sjældent hjælpe i telefonen.

-----

Vi har skrevet to yderligere dokumenter til vores kunder som kunne være interessante for jer:

- [WP Heavens Velkomstbrev](#)
- [Det tekniske bag WP Heaven.](#)

### WP Heaven

E-mail: [hjaelp@wpheaven.dk](mailto:hjaelp@wpheaven.dk)

Telefon: 78 76 11 11

Website: [wpheaven.dk](http://wpheaven.dk)

