

**specialist**  
**in websites.**

# Service-level agreement



# Inhoudsopgave

Inhoudsopgave .....	2
Over het Service Level Agreement van Specialist inWebsites.....	3
1. <i>Applicatie</i> .....	3
a. Browser compatibiliteit.....	3
Basis compatibiliteit .....	3
b. Test service.....	4
Basis testing .....	4
c. SSL (Secure Socket Layer).....	4
2. <i>Helpdesk en support</i> .....	4
Hoge prioriteit.....	5
Normale prioriteit.....	5
Lage prioriteit.....	5
a. <i>Respons- en oplostijd</i> .....	5
Hoge prioriteit.....	5
Normale prioriteit (doordeweeks) .....	5
Lage prioriteit (doordeweeks) .....	6
b. <i>Telefonisch</i> .....	6
3. <i>Live server diensten</i> .....	6
a. Preventief serveronderhoud.....	6
b. Website monitoring .....	7
Basis monitoring.....	7
Uptime .....	7
Foutmeldingen.....	7
<i>Uitgebreide monitoring</i> .....	7
<i>UX monitoring</i> .....	7
c. <i>Back-up service</i> .....	8
Basis back-up service .....	8
Back-up locatie .....	8
Back-up herstel .....	8
4. <i>Servicegarantie</i> .....	9
a. Software .....	9
b. Hardware.....	9
c. Derden.....	9
5. <i>Onderhoud</i> .....	10
a. Beveiligingsupdates en -risico's.....	10
b. Virussen en malware .....	10
6. <i>Tarieven</i> .....	10
7. <i>Vervolgopdrachten</i> .....	11
8. <i>Tijdsduur en opzegging</i> .....	11

# Over het Service Level Agreement van Specialist in Websites

Specialist in Websites is een full service internetbureau die u als klant (in het vervolg genoemd "Opdrachtgever") graag wil ontzorgen met haar producten en diensten. Een Service Level Agreement, ofwel "SLA", is een afspraak tussen Opdrachtgever en Specialist in Websites waarin staat wat beide partijen van elkaar mogen verwachten.

## 1. Applicatie

De SLA is geldig voor één website op één domein. Een website is gedefinieerd als een of meerdere webpagina's met informatie en/ of aanvullende functionaliteiten, bedoeld voor een eindgebruiker. De website verblijft op één domein, meerdere koppelingen hiernaartoe vallen buiten de SLA. De SLA kan tevens de hardware omvatten waar het domein op geïnstalleerd is.

### a. Browser compatibiliteit

Dit artikel is alleen geldig als de website is voorzien van een onderhoudscontract.

#### **Basis compatibiliteit**

De applicatie is bij oplevering compatibel met de laatste versie\* van de volgende browsers:

1. Chrome
2. Edge
3. Firefox
4. Safari

Het (deel)product wordt uitgebreid getest op deze browsers in de testfasevoorafgaand aan de oplevering. Alle compatibiliteitsproblemen die eventueel nog opspelen tot 1 week na oplevering worden onder garantieverholpen.

\*Een versie is gedefinieerd als een release-waardige (dus geen alpha of beta) update van de browserdoor de ontwikkelaar/fabrikant. Elke release-waardige update wordt gezien als een versie.

## **b. Test service**

Dit artikel is alleen geldig als de applicatie is voorzien van een servicecontract.

### **Basis testing**

#### **Functionaliteit en opmaak testing**

Voorafgaand aan een oplevering worden websites aan functionaliteiten opmaakttests onderworpen.

## **c. SSL (Secure Socket Layer)**

Dit artikel is alleen van toepassing als de website (deels) gepubliceerd is met een SSL certificaat dat door Specialist in Websites aangevraagd en geïnstalleerd is. Een SSL certificaat versleutelt de communicatie tussen de server en de eindgebruiker. Specialist in Websites draagt zorg voor het

## **2. Helpdesk en support**

Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om ondersteuning aan te vragen bij Specialist in Websites. Specialist in Websites biedt online en telefonisch een helpdesk. Bij een aanvraag door Opdrachtgever wordt een prioriteit gekoppeld aan de storing, te weten: hoog, normaal en laag. Specialist in Websites is bevoegd om te allen tijde de prioriteit van een aanvraag te wijzigen.

## **Hoge prioriteit**

Storingen die het gebruik van een website onmogelijk maken.

Voorbeelden: serveruitval, datacorruptie, etc.

## **Normale prioriteit**

Storingen die dagelijks optreden en het gebruik van een website nadelig beïnvloeden. Voorbeelden: niet werkende functionaliteiten, terugkerende foutmeldingen, etc.

## **Lage prioriteit**

Storingen die wekelijks optreden en het gebruik van een website minder gebruiksvriendelijk maken, maar niet belemmeren. Voorbeelden:

verlaagdeserverprestaties, schoonheidsfouten, etc.

### **a. Respons- en oplostijd**

De responstijd is de tijd die verstrijkt tussen het ontvangen van een ondersteuningsaanvraag en het moment dat Specialist in Websites reageert. De responstijd is afhankelijk van de prioriteit van een aanvraag. De oplostijd is afhankelijk van de prioriteit, productgarantie en het afgesloten onderhoudscontract. Indien er geen onderhoudscontract is afgesloten en de aanvraag buiten de productgarantie valt dient Opdrachtgever akkoord te gaan met de tarieven die Specialist in Websites hanteert voor het oplossen van de storing. De oplostijd wordt in dat geval gemeten vanaf het moment dat Opdrachtgever een akkoord geeft.

### **Hoge prioriteit**

Responstijd: maximaal 12 uur.

Oplostijd: maximaal 48 uur (maximaal 72 uur in het weekend).

### **Normale prioriteit (doordeweeks)**

Responstijd: maximaal 24 uur.

Oplostijd: maximaal 48 uur (maximaal 72 uur in het weekend).

### **Lage prioriteit (doordeweeks)**

Responstijd: maximaal 24 uur. Oplostijd: maximaal 72 uur.

Bovenstaande tijden zijn uitgezonderd hard- en software van derden

### **b. Telefonisch**

Specialist in Websites is telefonisch bereikbaar via 072 2010 300. Telefonische ondersteuning is gratis beschikbaar tussen 09:00 en 17:00 van maandag t/m vrijdag. Buiten kantoortijden is Specialist in Websites alleen voor hoge prioriteit storingen bereikbaar. Indien er gebeld wordt voor anderestoringen kan er een onkostenvergoeding in rekening worden gebracht. Alle telefonische aanvragen worden gedocumenteerd om administratieve redenen. Indien de werkelijke responstijd langer is dan de beloofde responstijd bij de desbetreffende prioriteit, heeft Opdrachtgever recht op 10% korting op de eerstvolgende (vervolg-)opdracht.

## **3. Live server diensten**

Dit artikel is alleen geldig indien de website gehost wordt door Specialist in Websites. De live server is de server waar de live omgeving van de website op geïnstalleerd staat. De live server kan afwijken eventuele test servers (de server waar de test omgeving van de website geïnstalleerd staat). Dit artikel is alleengeldig indien Specialist in Websites de webhosting verzorgt.

### **a. Preventief serveronderhoud**

Dit artikel is alleen geldig als de website is voorzien van een onderhoudscontract. Specialist in Websites draagt zorg voor het preventief onderhouden van de servers waar de website van Opdrachtgever op draait. Eventuele hardware wissels worden uitgevoerd op bezoekerluwe momenten. Specialist in Websites streeft ernaar Opdrachtgever vooraf te informeren over eventueel gepland onderhoud. Indien er op de desbetreffende server meerdere websites

worden gehost zal een gemiddelde worden genomen van het servergebruik om bezoekerluwe momenten vast te stellen. Specialist in Websites is niet aansprakelijk voor eventuele schade die Opdrachtgever leidt door downtime als gevolg van preventief onderhoud.

## **b. Website monitoring**

Dit artikel is alleen geldig als de website is voorzien van een onderhoudscontract.

### **Basis monitoring**

Ook na oplevering van de website blijft Specialist in Websites betrokken. Met de basismonitoring van Specialist in Websites wordt de optimale werking van de website continu nagestreefd.

### **Uptime**

Wij houden de website van Opdrachtgever in de gaten. Indien blijkt dat de website offline is (geweest) zal Specialist in Websites de oorzaak achterhalen en zoeken naar een oplossing.

### **Foutmeldingen**

Foutmeldingen die ontstaan bij gebruik worden opgevangen door Specialist in Websites. Indien nodig zal er worden overlegd met Opdrachtgever over een oplossing.

## **Uitgebreide monitoring**

### **UX monitoring**

Dit artikel is alleen geldig als het onderhoudscontract van de website is uitgebreid naar UX monitoring. Voor UX monitoring wordt software geïnstalleerd die anoniem gebruikershandelingen opneemt. Deze handelingen worden teruggekeken, geïnterpreteerd en worden verwerkt in een adviesrapport die eens in een gespecificeerd aantal weken wordt opgestuurd naar Opdrachtgever.

## **c. Back-up service**

Dit artikel is alleen geldig als de website wordt gehost door Specialist in Websites en is voorzien van een onderhoudscontract.

### **Basis back-up service**

Specialist in Websites draagt zorg voor het maken van periodieke back-ups op een veilige locatie van de website. Onderdeel van deze back-ups zijn bestanden, database(s) en server instellingen.

<b>Interval</b>	<b>Periode</b>
Dagelijks	Recentste 30 dagen
Wekelijks	Recentste 8 weken
Maandelijks	Recentste 12 maanden
Jaarlijks	Onbeperkt*

\*Indien de geldigheid van het servicecontract verlengd wordt.

### **Back-up locatie**

Back-ups worden bewaard op een externe back-up server en op een NASserver ten kantore van Specialist in Websites.

### **Back-up herstel**

Voor het herstellen van back-ups wordt het standaard uurtarief van Specialist in Websites berekend. In het geval van een serverstoring worden back-ups kosteloos hersteld.



## 4. Servicegarantie

### a. Software

Door het gebruik van moderne programmeermethodes, robuuste architectuur en het benutten van de laatste kennis, levert Specialist in Websites producten van de hoogste kwaliteit. Mochtener ondanks de uitgebreide tests evengoed storingen ontstaan, dankan Opdrachtgever rekenen op betrokken service. Per aanvraag wordt er kritisch gekeken of de storing binnen de garantie en/of het service contract valt of dat de uren in rekening gebracht dienen te worden.

### b. Hardware

Dit artikel is alleen geldig als de website wordt gehost door Specialist in Websites. Door het huren van technisch hoogwaardige servers bij kwaliteitsgerichte hostingpartners en het plegen van tijdig onderhoud wordthet aantal hardwarestoringen tot het minimum beperkt. Als er onverhoopt toch een storing optreedt kan Opdrachtgever rekenen op betrokken service en directe communicatie. Specialist in Websites verzorgt de communicatiemet het datacentrum en de serverprovider en houdt Opdrachtgever zo veel mogelijk op de hoogte van eventuele statuswijzigingen. Bij hardwarestoringen veroorzaakt door onjuist gebruik van de website worden uren op basis van nacalculatie volgens het standaard uurtariefdoorberekend aan Opdrachtgever.

### c. Derden

Indien er soft- of hardware van derden betrokken is bij de storing zal Specialist in Websites stappen ondernemen om de beheerder/ producent van het product in te lichten en een eventuele status opvragen. Specialist in Websites zal de communicatie met deze partij verzorgen en opkomen voorhet belang van Opdrachtgever. Dit met een maximum van 1 uur per maand. Extra uren worden op basis van nacalculatie volgens het standaard uurtariefdoorberekend aan Opdrachtgever.

## 5. Onderhoud

Dit artikel is alleen geldig als de website is voorzien van een onderhoudscontract.

### **a. Beveiligingsupdates en -risico's**

Specialist in Websites voorziet de website eens in het kwartaal van nieuwe updates. In bepaalde situaties is het mogelijk dat dergelijke updates mislukken of zorgen voor een onjuiste werking van de website. Een mislukte update poging valt niet binnen het onderhoudscontract. In het geval van een mislukte update wordt contact opgenomen met Opdrachtgever. Er kan gekozen worden voor het overslaan van de desbetreffende update, of het verhelpen van de update. In het geval van het overslaan van een update vervallen alle eventuele bestaande garanties.

### **b. Virussen en malware**

Specialist in Websites is niet verantwoordelijk voor virus- en malwareinfecties in de website. Indien een infectie zorgt voor overmatig gebruik van de servercapaciteit, is Specialist in Websites bevoegde website preventief offline te halen. Opdrachtgever zal hierover worden ingelicht. Virus- en malware infecties vallen niet onder het onderhoudscontract. Reparatiewerkzaamheden worden op basis van nacalculatie berekend (zie tarieven). Hiervoor is vooraf een schriftelijk akkoord nodig van Opdrachtgever.

## 6. Tarieven

Voor alle werkzaamheden die Specialist in Websites buiten garanties of contracten uitvoert zal het standaard uurtarief van Specialist in Websites van toepassing zijn.

## 7. Vervolgopdrachten

Gedurende de looptijd van het afgesloten onderhoudscontract wordt 5% korting berekend over vervolgopdrachten die geaccordeerd worden en die voldoen aan een van de volgende voorwaarden:

1. Het is een uitbreiding/aanpassing van de website waarhet onderhoudscontract voor afgesloten is.
2. Het is een uitbreiding van het domein waar de website geïnstalleerd is waarhet onderhoudscontract voor afgesloten is.

## 8. Tijdsduur en opzegging

Tenzij anders overeengekomen binnen het onderhoudscontract is deze SLA geldig zo lang het onderhoudscontract geldig is. Opzegging of wijziging van het onderhoudscontract dient schriftelijk te geschieden uiterlijk 2 maanden voor het aflopen van het onderhoudscontract. Zonder opzegging wordt het onderhoudscontract automatisch verlengd met een nieuwe periode van 1 jaar. Alle bedragen zijn exclusief 21% BTW.