



Service Level Agreement

Webtify



Inhoud

1. Toepasselijkheid.....	3
2. Algemeen.....	3
3. Definities.....	3
4. Diensten.....	4
5. Support en Spoedgevallen.....	5
6. Servers en Certificeringen.....	7
7. E-mailadressen.....	8
8. Back-ups.....	9
9. Onderhoud en Beveiliging.....	9
10. Overmacht.....	10
11. Duur en wijziging.....	10
12. Overige.....	10

1. Toepasselijkheid

1.1. Deze Service Level Agreement (de SLA) is van toepassing op de Overeenkomst tussen opdrachtgever (de Klant) en opdrachtnemer (de Leverancier) met betrekking tot het online onderbrengen van het Product (de Dienst) bij Webtify.

1.2. Met de oplevering van het Product (een website, webshop of online software oplossing), start de fase waarin het Product beschikbaar is voor gebruik. Dit houdt in dat het Product online is geplaatst en deze, tenzij anders is afgesproken, benaderbaar is voor gebruikers.

1.3. Het doel van deze SLA is het nader tussen Klant en Leverancier vastleggen van afspraken over de service- en onderhoudsdiensten die Leverancier de Klant aanbiedt ten aanzien van het Product. Deze SLA gaat aldus specifiek over de kwaliteit en servicenormen van de diensten en Producten die worden afgenomen. Deze SLA is tezamen met de algemene voorwaarden van Webtify onderdeel van de overeenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer en moet in samenhang met deze documenten worden gelezen. Deze SLA is een nadere uitwerking van de Overeenkomst, op beide zijn de algemene voorwaarden van Opdrachtnemer van toepassing. De Overeenkomst, de SLA en de hierop van toepassing zijnde algemene voorwaarden bevatten alle tussen partijen gemaakte afspraken.

1.4. Deze SLA is specifiek van toepassing op websites die zijn ontwikkeld met WordPress in combinatie met het Divi thema. Websites en webshops die zijn ontwikkeld met andere systemen of thema's vallen niet onder deze SLA, tenzij dit schriftelijk tussen de Klant en de Leverancier is overeengekomen.

1.5. Deze SLA is enkel van toepassing op online software oplossingen, waaronder webapplicaties, plug-ins en overige oplossingen, die door de Leverancier zijn ontwikkeld. Softwareoplossingen die niet door de Leverancier zijn gebouwd, vallen niet onder deze SLA, tenzij dit schriftelijk tussen de Klant en de Leverancier is overeengekomen.

2. Algemeen

2.1. Aanvulling op deze Service Level Agreement zijn slechts geldig indien deze schriftelijk tussen Partijen zijn overeengekomen.

2.2. De toepasselijkheid van inkoop- of andere (algemene) voorwaarden van Klant wordt nadrukkelijk van de hand gewezen.

2.3. Indien enige bepaling van deze voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden onverminderd van kracht. Leverancier en Klant treden in dat geval in overleg met het doel nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen in de geest van de vernietigde of nietige bepaling(en).

3. Definities

In deze SLA hebben de volgende met een hoofdletter aangeduide woorden en uitdrukkingen de volgende betekenis:

Algemene voorwaarden	Geldende Algemene Voorwaarden van Leverancier op het moment van het ingaan van de Overeenkomst.
Artikel	Een artikel zoals vermeld in dit document.
Dienst	Het online onderbrengen van het Product.

Development Team	Team met expertise dat zich bezighoudt met technisch complexe of geavanceerde verzoeken die door het Support Team worden doorgezet voor verdere behandeling en uitvoering.
Kantooruren	09:00 – 17:30 uur, maandag tot en met vrijdag
Klant	De opdrachtgever in de overeenkomst.
Leverancier	De opdrachtnemer in de overeenkomst.
Maatwerk Producten	Producten die specifiek zijn ontwikkeld op basis van de unieke vereisten van de Klant en waarvoor Prioriteit Support van toepassing is.
Overeenkomst	De contractuele afspraak tussen Klant en Leverancier met betrekking tot de Dienst.
Product(en)	Een website, webshop, of online software oplossing.
Support Team	Team dat zich bezighoudt met de continuïteit van het Product, verantwoordelijk voor het reageren op storingen, monitoren van servers en behandelen van Aanpassings- en Ontwikkelingsverzoeken.
Toeleveranciers	Derde partijen waarmee Leverancier samenwerkt om de hoogste kwaliteitsnormen en de veiligheid van diensten te waarborgen.

4. Diensten

4.1. De SLA heeft betrekking op het Product zoals die is beschreven in de Overeenkomst.

4.2. De service- en onderhoudsdiensten die Leverancier de Klant ten aanzien van (de beschikbaarheid van) het Product kan bieden zijn in vier verschillende gradaties beschikbaar:

- Basis Support
- Premium Support
- Premium Plus Support
- Prioriteit Support

Aan de hand van de Producten die Leverancier beschikbaar stelt, is er automatisch een SLA verbonden aan het betreffende Product of de betreffende Producten. Bij producten die los afgenomen worden bij Leverancier zal Leverancier aan de hand van kenmerken van het Product adviseren over welke SLA het beste aansluit.

4.2.1. Basis Support voorziet in de beschikbaarheid van het Product met bijbehorende service en ondersteuning gedurende Kantooruren. Basis Support is alleen beschikbaar voor Klant van Leverancier die voorheen een Premium Support Product hadden. Bij de Basis Support is het volgende inbegrepen:

- Ondersteuning bij Spoedsituaties tijdens Kantooruren ([Artikel 5](#))
- Toegang tot onze Supportdesk ([Artikel 5](#))
- Levering vanaf Shared T Server ([Artikel 6](#))
- Toegang tot E-mailserver ([Artikel 7](#))
- Back-up van Product ([Artikel 8](#))
- Updates en Beveiliging ([Artikel 9](#))

4.2.2. Premium Support omvat het pakket Basis Support aangevuld met de volgende diensten:

- Aanpassingsservice ([Artikel 5](#))

4.2.3. Premium Plus Support omvat het pakket Premium Support aangevuld met de volgende diensten:

- Levering vanaf Shared C Server ([Artikel 6](#))

4.2.4. Prioriteit Support is een SLA voor Maatwerk Producten. Prioriteit Support omvat de volgende diensten:

- Ondersteuning bij Spoedsituaties tijdens en buiten Kantooruren ([Artikel 5](#))
- Toegang tot onze Supportdesk ([Artikel 5](#))
- Levering vanaf Private C Server ([Artikel 6](#))
- Toegang tot E-mailserver ([Artikel 7](#))
- Back-up van Product ([Artikel 8](#))
- Updates en Beveiliging ([Artikel 9](#))
- Overige afspraken kunnen worden opgenomen in een addendum

4.3. Het in deze SLA overeengekomen serviceniveau kan alleen door de Leverancier worden geboden indien de afspraken tussen Leverancier en Klant en de Overeenkomst en de daarop van toepassing zijnde algemene voorwaarden ook door de Klant tijdig worden nagekomen. Als de Klant de afspraken tussen partijen niet tijdig nakomt niet adequaat naleeft, dan kan de Klant geen rechten ontleen aan deze SLA (en de overige tussen partijen gemaakte afspraken).

Het vorenstaande is aldus ook van toepassing op (informatie)verzoeken van Leverancier aan Opdrachtgever in het kader van het uitvoeren van de Dienst door Leverancier. Deze (informatie)verzoeken dienen binnen een redelijke termijn en afhankelijk van de inhoud van het verzoek omme gaand door Klant in behandeling te worden genomen en aan Leverancier te worden teruggekoppeld. Mocht de Klant niet (adequaat) reageren, dan kan het service level mogelijk niet worden behaald. In het geval de klant niet (adequaat) reageert, kan deze geen rechten ontleen aan de SLA en de overige tussen partijen gemaakte afspraken. Leverancier zal zich in die periode redelijkerwijs inspannen om de Klant ertoe te bewegen dat aan deze (informatie)verzoeken wordt voldaan.

5. Support en Spoedgevallen

5.1. In het kader van de SLA worden de volgende gebeurtenissen onderscheiden:

Beschikbaarheidsstoring	een verstoring van het Product of een vitaal onderdeel daarvan waardoor het Product niet beschikbaar is.
Aanpassingsverzoek	is een aanvraag die binnenkomt bij het Support Team voor een wijziging aan het Product van Klant.
Ontwikkelingsverzoek	een specifieke categorie van Aanpassingsverzoek dat, na beoordeling door het Support Team, als technisch te ingewikkeld of geavanceerd wordt beschouwd voor reguliere supportafhandeling. Deze verzoeken vereisen de expertise van het Development Team om te worden geadresseerd en geïmplementeerd, en worden derhalve doorgezet naar dit team voor verdere behandeling en uitvoering.

Beschikbaarheidsstoring

5.2. Leverancier spant zich in om een uptime (beschikbaarheid) van minimaal 99,9% van het door haar geleverde Product (de beschikbaarheid) (de uptime) te bieden. Het Support Team heeft in ieder geval als doel de continuïteit van het Product te waarborgen. Indien zich een Beschikbaarheidsstoring voordoet, zal het Support Team zo snel mogelijk reageren om de storing zo spoedig mogelijk te verhelpen, ongeacht de gradatie van de servicediensten.

5.3. Het Support Team monitort alle eigen servers continu, 24 uur per dag, 7 dagen per week, om optimale prestaties en beschikbaarheid te bewerkstelligen. Mocht er onverhoopt een productspecifieke Beschikbaarheidsstoring optreden die niet door onze algemene monitoring wordt gedetecteerd (hierop hebben wij immers geen invloed), verzoeken wij de Klant dringend om deze onmiddellijk te melden bij het Support Team.

Aanpassingsverzoek

5.4. Een Aanpassingsverzoek refereert aan een gedetailleerde aanvraag van de Klant gericht aan het Support Team voor een specifieke wijziging of aanpassing aan het Product. Dit kan variëren van kleine wijzigingen en verbeteringen tot uitgebreide modificaties, afhankelijk van de aard van het verzoek.

5.4.1. Alle aanpassingsverzoeken dienen rechtstreeks gericht te worden aan het Support Team via support@webtify.nl. Verzoeken die rechtstreeks naar individuele medewerkers worden gestuurd, kunnen vertraging oplopen in de verwerking en afhandeling.

Ontwikkelingsverzoek

5.5. Een Ontwikkelingsverzoek valt niet onder de standaard inbegrepen uren van enig supportniveau vanwege zijn technische complexiteit en de noodzaak voor interventie door het Development Team. Additionele kosten en tijdsinspanningen die voortvloeien uit een Ontwikkelingsverzoek zullen afzonderlijk worden besproken en gefactureerd op basis van het overeengekomen uurtarief, na overleg en goedkeuring van de Klant.

5.6. Het Support Team behoudt zich het recht om een Aanpassingsverzoek te classificeren als een Ontwikkelingsverzoek.

Omvang support

5.7. De omvang van de support die geboden wordt binnen elk supportniveau wordt bepaald door het aantal inbegrepen uren, zoals hieronder in de tabel aangegeven:

Supportniveau	Inbegrepen uren
Basis Support	0 uren
Premium Support	12 uren
Premium Plus Support	24 uren
Prioriteit Support	Overeengekomen uren

5.8. Indien de benodigde werkzaamheden voor een Aanpassingsverzoek de inbegrepen uren van het gekozen supportniveau overschrijden, zal het Support Team de Klant hiervan op de hoogte stellen. Hierbij worden eventuele bijkomende kosten en de benodigde extra tijd besproken en dient er voorafgaande goedkeuring van de Klant verkregen te worden.

5.9. Inbegrepen support-uren die niet zijn benut tijdens een contractperiode zullen niet worden overgedragen naar de volgende contractperiode.

5.10. Bij het indienen van een Aanpassingsverzoek zal het Support Team binnen de

onderstaande tijdsduur reageren, afhankelijk van het gekozen supportniveau:

Supportniveau	Reactietijd op Aanpassingsverzoek
Basis Support	24 Kantooruren
Premium Support	24 Kantooruren
Premium Plus Support	16 Kantooruren
Prioriteit Support	8 Kantooruren

De bovengenoemde reactietijden zijn indicatief voor de initiële beoordeling en feedback op het Aanpassingsverzoek en op voorwaarde zoals vermeld in artikel 5.4.1. De daadwerkelijke verwerkingstijd van het Aanpassingsverzoek kan variëren, afhankelijk van de complexiteit en de omvang van de gevraagde wijzigingen. De Klant wordt tijdens het proces op de hoogte gehouden van de voortgang en eventuele verwachte vertragingen.

5.11. Klant heeft het recht om een account aan te vragen tot en met het Editor-niveau binnen WordPress, waarmee Klant zelfstandig aanpassingen en wijzigingen kan doorvoeren aan het Product.

5.12. Indien er, als gevolg van onkundig handelen of gebruik door de Klant, werkzaamheden voortvloeien voor Leverancier, zullen deze werkzaamheden aan de Klant in rekening worden gebracht. Leverancier behoudt zich het recht voor om, na beoordeling, de kosten van deze werkzaamheden vast te stellen op basis van de aard en omvang van de vereiste interventie. Deze werkzaamheden kunnen niet worden verrekend met inbegrepen support-uren.

5.13. Indien een Product is voorzien van een productcatalogus, is het de expliciete verantwoordelijkheid van de Klant om productgegevens daarin in te voeren. Het Support Team zal niet verantwoordelijk zijn voor het invoeren of beheren van deze gegevens. Echter, op verzoek van de Klant, kan het Support Team een voorbeeld- of conceptpagina verschaffen. Elke verdere invulling, wijziging of beheer van productgegevens binnen de catalogus dient door de Klant zelf te worden uitgevoerd.

5.14. Werkzaamheden die niet vallen onder de vooraf overeengekomen en inbegrepen uren zullen separaat in rekening worden gebracht op basis van tussen partijen te maken afspraken. Voor deze losse werkzaamheden geldt een factureringsmethode per kwartier.

6. Servers en Certificeringen

6.1. In het kader van het waarborgen van de hoogste kwaliteitsnormen en de veiligheid van onze diensten, werken wij nauw samen met Toeleveranciers die zich inzetten voor dezelfde strikte normen. Hieronder vallen ook de naleving van en certificering volgens internationaal erkende normen.

6.2. Onze Toeleveranciers zijn in het bezit van diverse ISO-certificeringen die borg staan voor kwaliteit, informatiebeveiliging en IT-servicebeheer. Specifiek beschikken zij over ISO 9001, wat betrekking heeft op kwaliteitsbeheer; ISO 27001, gericht op informatiebeveiliging; en ISO 20000-1, dat IT-servicebeheer certificeert. Deze certificeringen verzekeren de integriteit, veiligheid en hoogwaardigheid van de door ons geleverde diensten, voortkomend uit samenwerkingen met dergelijke gecertificeerde partners. Voor zover een Toeleverancier op enig moment niet (langer) blijkt te beschikken over de hier bedoelde certificeringen, zal Leverancier zich inspannen de betreffende Toeleverancier te vervangen door een ander die wel over de betreffende certificering beschikt. Het (tijdelijk) ontbreken van bedoelde certificering levert uitdrukkelijk geen

tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst op of een tekortkoming in het kader van deze SLA.

6.3. Hieronder vindt u een overzicht van waar onze servers fysiek zijn ondergebracht, onderverdeeld naar type server:

Type Server	Locatie	Datacenter
Shared T	Amsterdam	NorthC Datacenter
Shared C	Amsterdam	Vultr Datacenter
Private C	Amsterdam	Vultr Datacenter

Het staat Leverancier op ieder moment vrij om te beslissen een wijziging door te voeren in de door haar aangeboden serveroplossingen dan wel om haar servers fysiek op andere locaties onder te brengen.

6.5. De termen "Shared T" en "Shared C" verwijzen naar gedeelde serveroplossingen die door Leverancier worden aangeboden. Het onderscheid tussen deze oplossingen ligt in het aantal gehoste websites: de "Shared C" server huisvest minder websites dan de "Shared T" server. Hierdoor ervaart de "Shared C" server een lagere responstijd, wat kan resulteren in betere websiteprestaties voor de gebruiker.

6.6. Leverancier is verantwoordelijk voor het vaststellen van de benodigde server specificaties voor een Private C server ten behoeve van Klant. Klant dient Leverancier te voorzien van alle relevante informatie betreffende de applicatie(s) en het verwachte gebruikersaantal om een accurate bepaling te waarborgen.

6.7. Eventuele wijzigingen in de aard van de applicatie(s) of het gebruikersaantal dienen onverwijld aan Leverancier te worden medegedeeld, zodat herziening van de specificaties, indien noodzakelijk, kan plaatsvinden.

7. E-mailadressen

7.1. De volgende niveaus van ondersteuning zijn beschikbaar voor Klant:

Supportniveau	Aantal e-mailadressen
Basis Support	2
Premium Support	2
Premium Plus Support	10
Prioriteit Support	Overeengekomen aantal

7.2. Leverancier stuurt e-mailadressen en wachtwoorden in plain text naar een e-mailadres naar keuze van de Klant. Klant heeft de mogelijkheid om het wachtwoord te wijzigen via <https://mail.axc.nl>. Op deze locatie kan de Klant ook inloggen met de verstrekte gegevens.

7.3. Elke aangeleverde e-mailbox heeft een initiële opslagcapaciteit van 500MB. Indien de Klant merkt dat deze capaciteit onvoldoende is, kan hij tweemaal verzoeken om deze opslag te verhogen. De eerste verhoging bedraagt 750MB en de tweede verhoging maximeert de capaciteit op 1000MB. Na het bereiken van de 1000MB limiet, zijn er geen verdere uitbreidingen van deze specifieke mailbox mogelijk binnen de huidige opzet.

7.4. Mocht de maximale capaciteit van 1000MB nog steeds onvoldoende zijn voor de behoeften van de Klant, dan zijn er twee alternatieve e-mailoplossingen beschikbaar, namelijk Microsoft 365 en Google Workspace. Hoewel deze platforms niet standaard worden aangeboden, kan Leverancier assistentie verlenen bij de migratie naar een van deze platforms, om zo aan de grotere opslagbehoeften van de Klant te voldoen.

7.5. De assistentie bij migratie naar Microsoft 365 of Google Workspace is niet inbegrepen in de standaard supportniveaus en zal derhalve als een aanvullende dienst worden gefactureerd. De exacte kosten en specificaties van deze migratiedienst worden afzonderlijk besproken en overeengekomen tussen Leverancier en Klant.

7.6. Hoewel Leverancier alle nodige voorzorgsmaatregelen zal nemen om de integriteit van de data van de Klant te waarborgen tijdens elke migratie, blijft het de verantwoordelijkheid van de Klant om back-ups van alle essentiële gegevens te behouden alvorens de migratie te starten.

8. Back-ups

8.1. Leverancier spant zich in tot het regelmatig maken van back-ups van producten om de veiligheid en integriteit van de gegevens van Klant te waarborgen. Deze back-ups zijn essentieel voor gegevensherstel in het geval van onvoorziene gebeurtenissen of technische problemen. Het maken van back-ups door Leverancier is geen garantie voor het onverhoopt toch verloren gaan van gegevens.

8.2. De volgende servers worden gebruikt voor de verschillende niveaus van ondersteuning:

Supportniveau	Servertype	Back-upfrequentie	Back-uplocatie
Basis Support	Shared T	24 uur	Amsterdam & Delft (off-site)
Premium Support	Shared T	24 uur	Amsterdam & Delft (off-site)
Premium Plus Support	Shared C	24 uur	Amsterdam (off-site)
Prioriteit Support	Private C	24 uur	Amsterdam (off-site)

8.3. De back-up retentie bedraagt 7 dagen.

8.3.1. Voor Klant met Prioriteit Support kan er een aparte back-up frequentie en retentie worden overeengekomen. Deze specifieke voorwaarden worden door de Leverancier apart vermeld in een addendum.

8.4. In het geval van gegevensverlies of technische problemen kan Klant contact opnemen met het Support Team van Leverancier om een recente back-up te herstellen. Herstellen van back-ups kan leiden tot verlies van eventuele data die ná back-up gecreëerd is of ontvangen.

9. Onderhoud en Beveiliging

9.1. Het onderhoud betreft primair de technische componenten van de WordPress website, met inbegrip van het Divi-thema en door Leverancier geïnstalleerde plug-ins.

9.2. Leverancier verplicht zich tot het regelmatig uitvoeren van updates voor WordPress, het Divi-thema en alle geïnstalleerde plug-ins, teneinde de functionaliteit en beveiliging te waarborgen.

9.3. Leverancier treft de nodige maatregelen om de website te beschermen tegen bekende beveiligingsrisico's voortvloeiend uit verouderde softwarecomponenten.

9.4. Hoewel de Leverancier toeziet op adequaat onderhoud en beveiliging, draagt de Klant de verantwoordelijkheid voor het veilig beheren van website-inhoud en het niet plaatsen van gevoelige informatie zonder toereikende beveiligingsmaatregelen.

10. Overmacht

10.1. Onder 'overmacht' wordt in dit artikel verstaan: elke van de wil van Leverancier onafhankelijke omstandigheid - ook al was deze ten tijde van het tot stand komen van de overeenkomst reeds te voorzien - die nakoming van de overeenkomst blijvend of tijdelijk verhindert, alsmede voor zover daaronder niet reeds begrepen: oorlog, oorlogsgevaar, burgeroorlog, oproer, werkstaking, transportmoeilijkheden, door de overheid opgelegde beperkingen, brand en andere ernstige storingen in het bedrijf van Leverancier of diens Toeleveranciers.

10.2. Leverancier is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens de Klant indien hij daartoe gehinderd wordt als gevolg van overmacht.

10.3. Indien de overmachtssituatie langer dan zestig dagen heeft geduurd, hebben beide partijen het recht om de overeenkomst schriftelijk te ontbinden. Hetgeen reeds ingevolge de overeenkomst is gepresteerd, wordt dan naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

10.4. Reeds verschuldigde prestaties: Indien Leverancier bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan zijn verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan zijn verplichtingen kan voldoen, is hij gerechtigd het reeds geleverde of het leverbare deel afzonderlijk te factureren en is de Klant gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijke overeenkomst.

11. Duur en wijziging

11.1. De duur van de SLA loopt gelijk met de Overeenkomst. Opschorting, ontbinding of opzegging of anderszins beëindiging van de Overeenkomst leidt ook tot het einde van de SLA.

11.2. Bij verlenging van de Overeenkomst wordt ook de SLA met gelijke duur verlengd.

11.3. Als de Dienst wijzigt, wordt ook de SLA in overleg tussen partijen bijgesteld.

11.4. Op de SLA kan door Klant geen beroep worden gedaan en hieraan kunnen geen rechten worden ontleend zolang de Klant jegens Opdrachtnemer in verzuim verkeert.

12. Overige

12.1. De verplichtingen en verbintenissen die voor Webtify uit deze SLA voortvloeien betreffen inspanningsverplichtingen- en verbintenissen tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

12.2. In de SLA opgenomen termijnen betreffen geen fatale termijnen. Dit laat onverlet dat Webtify zich ten zeerste inspanst hieraan te voldoen.