SLA-Addendum 1 – shared hosting / reseller hosting / email hosting

Inhoudsopgave

Artikel 1. Omvang van deze SLA
Artikel 2. Wat mag je van onze support verwachten
Artikel 3. Wat omvat onze support niet
Artikel 4. Verantwoordelijkheden van de klant
Artikel 5. Supportlevels
Artikel 6. Supportkanalen
Artikel 7. Telefonische ondersteuning
Artikel 8. Reactietijden tijdens kantooruren
Artikel 9. Reactietijden buiten kantooruren
Artikel10. Back-up frequentie
Artikel11. Retentietermijnen
Artikel12. Restoretijden en restoreverzoek
Artikel13. Wijzigingen van de SLA
Artikel14. Rangorde van documenten

Artikel1. omvang van deze SLA

Dit Addendum heeft betrekking op de Diensten van Theory7 die vallen onder shared hosting, reseller hosting en email hosting. Dit Addendum is een aanvulling op de hoofd-SLA.

Dit Addendum heeft specifiek betrekking op de navolgende Pakketten:

Pakket 'Mini'

Hieronder vallen de rubrieken: Wordpress hosting, Sitebuilder, Webhosting NL, WooCommerce hosting, Magento hosting, Joomla hosting, Drupal hosting.

Pakket 'Starter'

Hieronder vallen de rubrieken: Wordpress hosting, Sitebuilder, Webhosting NL, WooCommerce hosting, Magento hosting, Joomla hosting, Drupal hosting, Reseller Hosting en Email hosting.

Pakket 'Basic'

Hieronder vallen de rubrieken: Wordpress hosting, Sitebuilder, Webhosting NL, WooCommerce hosting, Magento hosting, Joomla hosting, Drupal hosting, Reseller Hosting en Email hosting.

Pakket ‘Medium’

Hieronder vallen de rubrieken: Wordpress hosting, Sitebuilder, Webhosting NL, WooCommerce hosting, Magento hosting, Joomla hosting, Drupal hosting, Reseller Hosting en Email hosting.

Pakket ‘Deluxe’

Hieronder vallen de rubrieken: Wordpress hosting, Sitebuilder, Webhosting NL, WooCommerce hosting, Magento hosting, Joomla hosting, Drupal hosting, Reseller hosting.

Pakket ‘Ultimate’

Hieronder vallen de rubrieken: Wordpress hosting, Sitebuilder, Webhosting NL, WooCommerce hosting, Magento hosting, Joomla hosting, Drupal hosting, Reseller hosting.

Artikel 2. wat mag je van onze support verwachten

Onze support omvat onder meer;

- onderzoek van bereikbaarheidsproblemen van website, e-mail, reseller-platform en/of onderliggende klantaccounts;
- ondersteuning bij de basisconfiguratie van DirectAdmin zoals het aanmaken van email, accounts, pakketten of de juiste PHP-instellingen;
- hulp bij het instellen van e-mailadressen en het oplossen van problemen met het ontvangst en versturen ervan;
- ondersteuning bij vragen over de Sitebuilder of WordPress;
- hulp bij configuratie van DNS-records binnen het platform;
- basisadvies bij performanceproblemen (zoals caching, PHP-versies, toewijzing van resources per account);
- ondersteuning bij het inrichten van wildcard SSL-certificaten en het oplossen van SSL-fouten;
- ondersteuning bij het gebruik van het klantenpaneel / MyT7.
- ondersteuning bij het instellen van caches zoals Varnish, Redis, CDN of bijvoorbeeld een caching plugin voor je website.
- basisadvies bij database optimalisatie of performance tuning.

Artikel 3. wat omvat onze support niet

Standaard valt **niet** onder onze support:

- het aanpassen of debuggen van maatwerkcode, plugins of thema’s;
- structureel beheer van CMS-installaties (updates van plugins, thema’s en kernsoftware);
- directe ondersteuning richting de eindklanten van de Reseller (support verloopt uitsluitend via de Reseller als contractpartij);
- beheer van facturatie, contracten of juridische documentatie richting eindklanten van de Reseller;
- configuratie of beheer van externe systemen (bijvoorbeeld externe DNS-providers, CDN’s of externe mail gateways) die niet onder de directe verantwoordelijkheid van Theory7 vallen;
- diepgaande optimalisatie van databases of applicaties, tenzij anders overeengekomen.

Artikel 4. verantwoordelijkheden van de klant

De klant is zelf verantwoordelijk voor:

- de inhoud en configuratie van de website(s), applicaties, thema's en plugins;
- het up-to-date houden van gebruikte software (zoals WordPress, plugins, thema's);
- de inrichting van e-mailboxen en mailclients;
- het naleven van fair use-beleid en resource- en abuse-regels.

De Reseller is bij reseller hosting in ieder geval verantwoordelijk voor:

- het aanmaken, beheren en verwijderen van eigen klantaccounts, inclusief het instellen van limieten (schijfruimte, dataverkeer, e-mail, databases, etc.);
- de inhoud, configuratie en beveiliging van alle websites, applicaties, thema's, plugins en e-mailboxen binnen zijn reseller-omgeving;
- het tijdig up-to-date houden van gebruikte software;
- het aanbieden van eerstelijns ondersteuning aan eigen eindklanten;
- het zorgvuldig omgaan met toegangsgegevens en het afdwingen van veilig wachtwoordgebruik;
- het op verzoek van Theory7 verstrekken van informatie en het uitvoeren van redelijke instructies in het kader van incidentonderzoek en probleemoplossing;
- het naleven en doorgeven van alle door Theory7 gehanteerde voorwaarden aan eindklanten;
- het informeren van eindklanten over de inschakeling van Theory7 als (sub)verwerker, voor zover de AVG dat vereist.

Artikel 5. Supportlevels

Aan elk Pakket is een Supportlevel gekoppeld. Voor elk Supportlevel is bepaald;

- welke supportkanalen er van toepassing zijn (zie punt 6);
- hoeveel recht er is op telefonische ondersteuning (zie punt 7);
- wat de reactietijden zijn tijdens kantooruren (zie punt 8);
- wat de reactietijden zijn buiten kantooruren (zie punt 9);
- wat de back-up frequentie is (zie punt 10);
- wat de retentietermijnen zijn (zie punt 11);
- wat de restoretijden zijn (zie punt 12);

Pakket 'Mini' = **Supportlevel 0**
Pakket 'Starter' = **Supportlevel 1**
Pakket 'Basic' = **Supportlevel 2**
Pakket 'Medium' = **Supportlevel 3**
Pakket 'Deluxe' = **Supportlevel 4**
Pakket 'Ultimate' = **Supportlevel 5**

Uitzondering: de pakketten 'Email hosting Basic' en 'Email hosting Medium' hebben allebei Supportlevel 1.

Artikel 6. Supportkanalen

Supportlevel 0 = **live-chat en ticket**
Supportlevel 1 = **live-chat en ticket**
Supportlevel 2 = **live-chat, ticket en telefonisch ondersteuning**
Supportlevel 3 = **live-chat, ticket en telefonisch ondersteuning**
Supportlevel 4 = **live-chat, ticket en telefonisch ondersteuning**
Supportlevel 5 = **live-chat, ticket en telefonisch ondersteuning**

Artikel 7. Telefonische ondersteuning

Telefonische ondersteuning houdt in dat de klant via het klantenpaneel een terugbelverzoek indient. In dit verzoek wordt gevraagd om:

- aan te geven onder welke categorie de supportvraag valt,
- te omschrijven wat het probleem of de vraag precies is,
- welke acties de klant zelf al heeft ondernomen om het probleem op te lossen en
- het telefoonnummer te vermelden waarop de klant bereikbaar is.

Na ontvangst van het terugbelverzoek zal onze supportafdeling contact met de klant opnemen. Hulp via telefonische ondersteuning is beperkt tot onderstaande uren per maand;
Telefonische support is alleen beschikbaar tijdens Kantooruren.

Supportlevel 0 = **geen recht op telefonische ondersteuning**
Supportlevel 1 = **geen recht op telefonische ondersteuning**
Supportlevel 2 = **maximaal 1 uur per maand recht op telefonische ondersteuning**
Supportlevel 3 = **maximaal 3 uur per maand recht op telefonische ondersteuning**
Supportlevel 4 = **maximaal 6 uur per maand recht op telefonische ondersteuning**
Supportlevel 5 = **onbeperkt recht op telefonische ondersteuning (fair use)**

Artikel 8. Reactietijden tijdens Kantooruren

De live-chat is 24/7 beschikbaar en kan, waar mogelijk, zelfstandig vragen beantwoorden, controles uitvoeren of de klant begeleiden naar een oplossing. Indien een Supportverzoek via de chat niet kan worden opgelost, kan de chat namens de klant een ticket aanmaken voor verdere opvolging door de supportafdeling van Theory7. Een via de chat aangemaakt ticket of een terugbelverzoek wordt behandeld volgens het Supportlevel dat behoort bij de Dienst waarop het Supportverzoek betrekking heeft.

Wanneer tijdens Kantooruren een ticket of terugbelverzoek wordt ingediend, vangt de Reactietijd aan op het moment waarop het ticket of terugbelverzoek is aangemaakt.

Voor Supportverzoeken **tijdens Kantooruren** gelden de volgende Reactietijden:

Supportlevel 0 = **best-effort**
Supportlevel 1 = **binnen maximaal 6 uur antwoord op een ticket of terugbelverzoek**
Supportlevel 2 = **binnen maximaal 4 uur antwoord op een ticket of terugbelverzoek**
Supportlevel 3 = **binnen maximaal 3 uur antwoord op een ticket of terugbelverzoek**
Supportlevel 4 = **binnen maximaal 2 uur antwoord op een ticket of terugbelverzoek**
Supportlevel 5 = **binnen maximaal 1 uur antwoord op een ticket of terugbelverzoek**

Artikel 9. Reactietijden buiten Kantooruren

De live-chat is 24/7 beschikbaar en kan, waar mogelijk, zelfstandig vragen beantwoorden, controles uitvoeren of de klant begeleiden naar een oplossing. Indien een Supportverzoek via de chat niet kan worden opgelost, kan de chat namens de klant een ticket aanmaken voor verdere opvolging door de supportafdeling van Theory7. Een via de chat aangemaakt ticket of een terugbelverzoek wordt behandeld volgens het Supportlevel dat behoort bij de Dienst waarop het Supportverzoek betrekking heeft.

Voor tickets die buiten Kantooruren worden aangemaakt, begint de Reactietijd op het eerstvolgende moment waarop de Kantooruren starten, tenzij hieronder anders is vermeld.

Voor Supportverzoeken **buiten Kantooruren** gelden de volgende Reactietijden:

Supportlevel 0 **= eerstvolgende werkdag / best-effort**
Supportlevel 1 **= eerstvolgende werkdag**
Supportlevel 2 **= eerstvolgende werkdag**
Supportlevel 3 **= eerstvolgende werkdag**
Supportlevel 4 **= tickets aangemaakt vóór 20:00 uur worden dezelfde werkdag beantwoord**
Supportlevel 5 **= tickets aangemaakt vóór 21:00 uur worden dezelfde werkdag beantwoord**

Buiten Kantooruren bestaat geen recht op telefonische ondersteuning, tenzij Theory7 daar in een individueel geval uitdrukkelijk anders mee instemt.

Artikel 10. Back-up frequentie

Standaard worden in de back-up opgenomen:

- webbestanden (bijvoorbeeld CMS-bestanden, statische bestanden);
- databases gekoppeld aan het betreffende hostingaccount;
- e-maildata van de mailboxen binnen de shared hosting-omgeving.

Back-ups hebben betrekking op de omgeving zoals deze door Theory7 wordt beheerd. Externe diensten of gekoppelde systemen buiten het platform van Theory7 vallen hier niet onder.

Supportlevel 0 = **1x per dag**
Supportlevel 1 = **1x per dag**
Supportlevel 2 = **2x per dag**
Supportlevel 3 = **2x per dag**
Supportlevel 4 = **3x per dag**
Supportlevel 5 = **3x per dag**

Artikel 11. Retentietermijn

De Retentietermijn geeft aan gedurende welke periode back-ups binnen het betreffende Supportlevel beschikbaar blijven voor herstel. Na afloop van deze termijn kunnen oudere back-ups worden overschreven of verwijderd.

Back-ups hebben betrekking op de omgeving zoals deze door Theory7 wordt beheerd. Externe diensten of gekoppelde systemen buiten het platform van Theory7 vallen hier niet onder.

Voor de Retentietermijn gelden de volgende termijnen:
Supportlevel 0 = **3 dagen**
Supportlevel 1 = **7 dagen**
Supportlevel 2 = **30 dagen**
Supportlevel 3 = **60 dagen**
Supportlevel 4 = **90 dagen**
Supportlevel 5 = **90 dagen**

Artikel 12. Restoretijden en restoreverzoek

Het terugplaatsen van een back-up kan op verschillende manieren plaatsvinden;

1. de klant kan via het controlepaneel in het eigen account zelfstandig een back-up terugzetten.
2. de klant kan, door het indienen van een ticket, een restoreverzoek indienen bij Theory7, voor zover het van toepassing zijnde supportlevel hierin voorziet.
3. indien het betreffende supportlevel geen restore ondersteunt, kan de klant alsnog tegen betaling een restoreverzoek indienen. Neem hiervoor contact op met ons supportteam.
4. Theory7 kan op eigen initiatief een restore uitvoeren indien sprake is van ernstige storingen of verstoringen.

Voor een restoreverzoek gelden de volgende bepalingen:

- Theory7 herstelt standaard op pakketniveau (complete site of complete database);
- granulair herstel (bijv. één bestand of één e-mail) is best effort en kan extra kosten met zich meebrengen;

Voor de restoretijden gelden de volgende termijnen:
Supportlevel 0 = **geen recht op gratis restore**
Supportlevel 1 = **geen recht op gratis restore**
Supportlevel 2 = **geen recht op gratis restore**
Supportlevel 3 = **geen recht op gratis restore**
Supportlevel 4 = **restore binnen 3 uur na een restoreverzoek**
Supportlevel 5 = **restore binnen 2 uur na een restoreverzoek**

De klant blijft zelf verantwoordelijk voor eventuele aanvullende eigen back-ups (bijvoorbeeld extra off-site kopieën of export naar eigen opslag), met name bij bedrijfskritische data.

Artikel 13. Wijzigingen van de SLA

Theory7 kan deze SLA periodiek actualiseren, bijvoorbeeld in verband met gewijzigde wetgeving, technische ontwikkelingen of wijzigingen in de dienstverlening.

Wijzigingen treden niet eerder in werking dan 30 dagen na aankondiging aan de klant, tenzij een kortere termijn noodzakelijk is in verband met wettelijke verplichtingen of veiligheidsrisico's.

Voor zover een wijziging leidt tot een wezenlijke verslechtering van het overeengekomen serviceniveau, gelden de bepalingen inzake wijziging en opzegging zoals opgenomen in de Algemene Voorwaarden.

Artikel 14. Rangorde van documenten

Voor de rangorde van documenten geldt artikel 2.2 van de Hoofd-SLA.