SLA-Addendum 2 – VPS

Inhoudsopgave

Artikel 1. Omvang van deze SLA
Artikel 2. Support bij VPS diensten
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
Artikel 10. Back-up frequentie
Artikel 11. Retentietermijnen
Artikel 12. Restoretijden en restoreverzoek
Artikel 13. Wijzigingen van de SLA
Artikel 14. Rangorde van documenten

Artikel 1. omvang van deze SLA

Dit Addendum heeft betrekking op VPS (Virtual Private Server) Diensten bestaande uit één of meerdere virtuele servers met toegewezen resources (CPU, RAM, opslag en dataverkeer) die in Nederland worden gehost. De VPS kan Managed of Unmanaged worden afgenomen, het verschil is omschreven in artikel 3.2 van de Hoofd-SLA.

VPS diensten mogen niet worden gebruikt voor Toepassingen met Verhoogd Risico, met inachtneming van de uitzondering voor bijzondere persoonsgegevens in artikel 15.4 van de Algemene Voorwaarden. Dit Addendum is een aanvulling op de hoofd-SLA.

Dit Addendum heeft specifiek betrekking op de navolgende Pakketten:

VPS server (unmanaged)

- Rebel V4
- Rebel V8
- Rebel V16

VPS server (managed)

- Managed Rebel V4
- Managed Rebel V8
- Managed Rebel V16

Artikel 2. support bij VPS diensten

Onze support omvat in ieder geval;

- onderzoek van bereikbaarheidsproblemen van de VPS (zoals netwerk, routing, DDoS-mitigatie en infrastructuur);
- ondersteuning bij het herstarten, (her)installeren of herstellen van de VPS-dienst voor zover dit via het platform mogelijk is (best-effort);
- onderzoek en herstel van storingen in de onderliggende infrastructuur (hardware, storage, netwerkcomponenten) voor zover deze binnen de invloedssfeer van Theory7 vallen;
- ondersteuning bij vragen over MyT7 die betrekking hebben op de VPS-dienst.

Artikel 3. wat omvat onze VPS support niet

Standaard valt **niet** onder onze support:

- debugging of aanpassingen aan applicatiecode, thema's, plugins of scripts van de klant;
- structureel applicatiebeheer;
- herstelwerkzaamheden na malware of hack die is veroorzaakt door onvoldoende beveiliging of verouderde software aan klantzijde;
- ondersteuning voor problemen die uitsluitend worden veroorzaakt door klantconfiguraties (zoals foutieve firewallregels, foutieve DNS-instellingen buiten Theory7, foutieve cronjobs).

Ook wanneer een Supportverzoek buiten de reikwijdte van onze support valt zullen wij ons uiteraard maximaal inspannen om, samen met de klant, te zoeken naar een oplossing.

Artikel 4. verantwoordelijkheden van de klant

De klant is zelf verantwoordelijk voor:

- het beheren en beveiligen van de unmanaged VPS (zoals OS updates, firewalling, hardening, gebruikersbeheer, SSH-keys en wachtwoorden);
- het tijdig up-to-date houden van eigen software die op de VPS draait (zoals CMS, plugins, libraries);
- het inrichten van adequate back-ups van data en configuraties. Eventuele door Theory7 geleverde back-up opties zijn aanvullend en ontslaan de klant niet van eigen verantwoordelijkheid;
- het zorgvuldig omgaan met toegangsgegevens en het toepassen van sterke, unieke wachtwoorden en waar mogelijk 2FA;
- beperking van beheer-toegang tot geautoriseerde personen (least privilege);
- periodieke controle van logbestanden en beveiligingsmeldingen op misbruik;
- gebruik van versleutelde beheerprotocollen (SSH, HTTPS) en het uitschakelen van onveilige diensten waar mogelijk;
- het tijdig reageren op security-adviezen van Theory7 (bijv. bij geconstateerde misbruikpatronen of kwetsbaarheden).
- het naleven van de toepasselijke wet- en regelgeving en het fair use-/abuse-beleid van Theory7 (o.a. geen spam, geen illegale content, geen misbruik).

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);

VPS server 'Rebel V4' en 'Managed Rebel V4' = **Supportlevel 3**
VPS server 'Rebel V8' en 'Managed Rebel V8' = **Supportlevel 4**
VPS server 'Rebel V16' en 'Managed Rebel V16' = **Supportlevel 5**

Artikel 6. Supportkanalen

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 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 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 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 VPS-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. Bij een unmanaged VPS gelden de back-ups alleen indien een back-up dienst is afgenomen.

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 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.
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 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.