SLA-Addendum 3 – Dedicated server

Inhoudsopgave

Artikel 1. Omvang van deze SLA
Artikel 2. Support bij Dedicated server 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 Dedicated server diensten bestaande uit de levering en beschikbaarstelling van één (fysieke) server die exclusief voor de klant wordt ingezet. De server is volledig naar wens te configureren en wordt door Theory7 opgeleverd. De dienst kan worden afgenomen als Managed of Unmanaged, afhankelijk van wat in het bestelproces en/of de orderbevestiging is overeengekomen. Het verschil is omschreven in artikel 3.2 van de Hoofd-SLA.

Dedicated servers worden door Theory7 gehost in Nederland en zijn onderdeel van een 24/7 gemonitorde server- en netwerkinfrastructuur met DDoS-bescherming.

Dedicated server 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.

Artikel 2. support bij Dedicated server diensten

Onze support omvat in ieder geval;

- onderzoek van bereikbaarheids- en connectiviteitsproblemen (server, netwerk, IP);
- hulp bij (her)installatie van een besturingssysteem of basis image (waar beschikbaar);
- ondersteuning bij hardware-incidenten en coördinatie van hardwarevervanging;
- hulp bij basis netwerkvragen (bijv. reverse DNS of routing) voor zover binnen de dienstverlening;

Artikel 3. wat omvat onze Dedicated server support niet

Standaard valt **niet** onder onze support:

- het oplossen van problemen die uitsluitend worden veroorzaakt door klantsoftware of maatwerkconfiguraties (zoals eigen firewallregels, misconfiguraties, custom kernels), tenzij het een Managed server betreft en het probleem valt onder het beheer door Theory7 volgens artikel 3.2 van de Hoofd-SLA;
- het structureel beheren of optimaliseren van applicaties (zoals tuning van databases, webservers of containers), tenzij expliciet overeengekomen;
- herstelwerkzaamheden na compromise (malware/hack) door zwakke wachtwoorden, onveilige configuraties of kwetsbaarheden in klantsoftware, tenzij aanvullend overeengekomen.

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 in ieder geval zelf verantwoordelijk voor:

- het beheer en de beveiliging van eigen applicaties en software (zoals CMS, plugins en maatwerk);
- het beheer en de beveiliging van een unmanaged server;
- het zorgvuldig beheren van toegangsgegevens (wachtwoorden, SSH-keys, MFA) en het uitvoeren van security hardening aan klantzijde;
- het maken en testen van eigen back-ups van data en configuraties, tenzij het een Managed server betreft of een back-updienst is afgenomen;
- het naleven van de Fair Use Policy, abuse-regels en toepasselijke wet- en regelgeving.

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);

Dedicated server (managed en unmanaged) = **Supportlevel 5**

Artikel 6. Supportkanalen

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. Telefonische support is alleen beschikbaar tijdens Kantooruren.

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 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 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 op de server (bijvoorbeeld CMS-bestanden, statische bestanden);
- databases op de server;
- e-maildata van de mailboxen op de server.

Back-ups hebben uitsluitend betrekking op de door Theory7 geleverde server. Externe diensten of gekoppelde systemen buiten het platform van Theory7 vallen hier niet onder.

Bij een Unmanaged server gelden de back-up frequentie, retentietermijn en restoretijden uit dit Addendum alleen indien een back-updienst is afgenomen.

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 uitsluitend betrekking op de door Theory7 geleverde server. Externe diensten of gekoppelde systemen buiten het platform van Theory7 vallen hier niet onder.

Voor de Retentietermijn gelden de volgende termijnen:
Supportlevel 5 = **90 dagen**

Artikel 12. Restoretijden en restoreverzoek

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

1. de klant kan, waar beschikbaar, 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.
3. 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 een complete website, database of mailbox;
- 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 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.