SLA-Addendum 4 – Verhuisservices

Inhoudsopgave

Artikel 1. Definities
Artikel 2. Verhuizen van website & webshop (SiteSwitch)
Artikel 3. Verhuizen van email accounts & email data (MailSwitch)
Artikel 4. Voorwaarden voor de aanvraag van een verhuizing
Artikel 5. Betaalde verhuisservice
Artikel 6. Meerwerk
Artikel 7. Uitsluitingen (niet inbegrepen bij de verhuisservice)
Artikel 8. Verantwoordelijkheden van de klant
Artikel 9. Planning en uitvoering
Artikel 10. Beschikbaarheid en onderbrekingen
Artikel 11. Aansprakelijkheid
Artikel 12. Overmacht
Artikel 13. Beëindiging van de verhuisservice
Artikel 14. Wijzigingen van de SLA
Artikel 15. Rangorde van documenten

Artikel 1. Definities

Termen met een hoofdletter hebben de betekenis zoals gedefinieerd in Artikel 1 van de hoofd-SLA. In aanvulling hierop:

Artikel 1.1 **Migratieservice / Verhuisservice**: de diensten van Theory7 met betrekking tot het verhuizen van websites of webshops en het verhuizen van email (accounts en data).

Artikel 1.2 **SiteSwitch**: de verhuizing van een website of webshop inclusief email.

Artikel 1.3 **Mailswitch**: de verhuizing van alleen email accounts en email data.

Artikel 1.4 **Verhuisformulier**: het formulier wat in zijn geheel door de Klant dient te worden ingevuld om een verhuizing te kunnen starten. Het formulier is te downloaden op www.theory7.net

Artikel 2. SiteSwitch (verhuizen van websites en webshops)

De ondersteuning van Theory7 met betrekking tot de verhuizing van websites en webshops omvat;

- migratie van websitebestanden;
- migratie van databases (indien van toepassing);
- configuratie van de hostingomgeving bij Theory7;

- aanpassing of begeleiding bij DNS-wijzigingen;
- testen van de website op basisfunctionaliteit vóór de livegang;
- voor een VPS of een Dedicated server geldt de verhuisservice alleen zoals vermeld in de offerte of orderbevesting.

De ondersteuning van Theory7, gerekend in tijd, is bij SiteSwitch afhankelijk van het gekozen pakket;

Pakket Mini:	geen recht op SiteSwitch-ondersteuning
Pakket Starter:	geen recht op SiteSwitch-ondersteuning
Pakket Basic:	recht op maximaal 1,0 uur SiteSwitch-ondersteuning (fair use)
Pakket Medium:	recht op maximaal 1,5 uur SiteSwitch-ondersteuning (fair use)
Pakket Deluxe:	recht op maximaal 2,0 uur SiteSwitch-ondersteuning (fair use)
Pakket Ultimate:	recht op maximaal 2,5 uur SiteSwitch-ondersteuning (fair use)

Een Klant heeft gedurende 30 dagen na aankoop van een Pakket het recht om (indien van toepassing) SiteSwitch aan te vragen.

Artikel 3. MailSwitch (voor e-mail accounts en e-mail data)

De ondersteuning van Theory7 met betrekking tot de verhuizing van email accounts en email data omvat;

- migratie van e-mailaccounts;
- migratie van bestaande mailboxinhoud (indien technisch mogelijk);
- instellen van e-mailclients en/of webmail;
- begeleiding bij aanpassing van MX- en gerelateerde DNS-records.

MailSwitch is alleen beschikbaar bij een E-mail hosting Pakket. De ondersteuning van Theory7 bij MailSwitch is afhankelijk van het gekozen pakket;

Pakket E-mail Starter:	geen recht op MailSwitch-ondersteuning
Pakket E-mail Basic:	geen recht op MailSwitch-ondersteuning
Pakket E-mail Medium:	recht op MailSwitch-ondersteuning.

Een Klant heeft gedurende 30 dagen na aankoop van een E-mail Medium Pakket het recht om MailSwitch aan te vragen.

Artikel 4. Voorwaarden voor de aanvraag van een verhuizing

Voor zowel SiteSwitch als MailSwitch geldt als voorwaarde dat de bronomgeving redelijkerwijs verhuisbaar is. Dit betekent onder meer:

- dat de te migreren website of webshop actief / werkend moet zijn
- CMS, plugins en thema's zijn up to date; en
- de omgeving mag niet geïnfecteerd zijn met malware of gehackte bestanden.

Indien Theory7 redelijkerwijs vermoedt dat een bronomgeving onveilig is, zal Theory7 de verhuizing pauzeren en contact opnemen met de Klant voor aanvullende stappen.

Artikel 5. Betaalde Verhuisservice

Bestaat er bij het door de Klant afgenomen Pakket geen recht op SiteSwitch dan biedt Theory7 ook een betaalde verhuisservice aan. De kosten voor SiteSwitch bedragen in dat geval € 59,95 exclusief BTW.
Hiervoor heeft de Klant recht op 1 uur SiteSwitch-ondersteuning.

Bestaat er bij het door de Klant afgenomen E-mail Pakket geen recht op MailSwitch dan biedt Theory7 ook een betaalde verhuisservice aan. De kosten voor MailSwitch bedragen in dat geval € 19,95 exclusief BTW.

Artikel 6. Meerwerk

Theory7 informeert de Klant vooraf indien de verhuizing naar verwachting meer tijd zal vergen dan is inbegrepen in de voorwaarden van SiteSwitch en MailSwitch.

Theory7 zal, na reactie van de Klant, vooraf een inschatting maken van de tijd die nog benodigd is om de verhuizing af te ronden. Pas na akkoord van de Klant zal Theory7 de migratie afronden.

Artikel 7. Uitsluitingen (niet inbegrepen bij de verhuisservice)

Bij de gratis verhuisservice is niet inbegrepen (tenzij schriftelijk overeengekomen als meerwerk):

- aanpassingen aan broncode, thema's, plug-ins, maatwerksoftware of maatwerkconfiguraties;
- herontwikkeling, optimalisatie, debugging of foutcorrectie van de website/webshop;
- migratie van niet-ondersteunde applicaties/platformen of gesloten omgevingen;
- het oplossen van bestaande problemen bij de huidige provider;
- het opschonen van malware/hack of herstelwerkzaamheden na besmetting.

Artikel 8. Verantwoordelijkheden van de Klant

De Klant is verantwoordelijk voor:

- het indienen van een volledig ingevuld verhuisformulier (zoals inloggegevens, verhuiscodes, DNS-toegang en mailboxgegevens);
- het maken van een actuele back-up vóór aanvang van de verhuizing;
- het beschikbaar zijn voor eventuele afstemming of verificatie;
- het testen van functionaliteit na afronding van de verhuizing;
- het opzeggen/beëindigen van het contract bij de oude provider (indien gewenst).

Artikel 9. Planning en Uitvoering

1. de verhuisservice wordt gestart nadat het Verhuisformulier door Theory7 is ontvangen en de ingevulde gegevens volledig en correct ingevuld zijn;
2. na verzending van het Verhuisformulier wordt er in het klantenpaneel van de Klant automatisch een ticket aangemaakt. Theory7 gebruikt dit ticket om de voortgang en definitieve uitvoering van de verhuizing met de Klant te communiceren;

3. Theory7 streeft ernaar om de verhuizing binnen 3 werkdagen af te ronden, de daadwerkelijke doorlooptijd van een verhuizing is echter mede afhankelijk van de complexiteit van de omgeving en reactietijd van externe partijen;
4. Theory7 meldt wanneer de migratie technisch gereed is (oplevering);
5. de Klant test na de oplevering de werking van website / webshop en/of e-mail, en meldt eventuele errors zo spoedig mogelijk aan Theory7 via het ticketsupportsysteem;
6. voor support ná oplevering gelden de reguliere supportafspraken uit de hoofd-SLA en het relevante dienst-addendum, tenzij er sprake is van afgesproken meerwerk.

Artikel 10. Beschikbaarheid en Onderbrekingen

Ondanks dat Theory7 streeft naar een minimale downtime tijdens de verhuizing kunnen tijdelijke onderbrekingen toch optreden als gevolg van:

- DNS-wijzigingen;
- synchronisatie van data;
- externe afhankelijkheden.

Belangrijk: om het risico van downtime zoveel mogelijk te beperken is het van belang om de volgende stappen in acht te nemen;

1. als eerste dient de website of webshop te worden verhuisd;
2. na verhuizing testen of de website of webshop werkt op de nieuwe omgeving;
3. bij akkoord, dan pas het domein verhuizen en de DNS aanpassen.

Artikel 11. Aansprakelijkheid

Theory7 is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit:

- onjuiste en/of onvolledige informatie of ontbrekende toegang door de Klant;
- beperkingen en/of fouten bij derde partijen of de vorige provider;
- dataverlies indien de Klant geen actuele back-up heeft gemaakt.

De aansprakelijkheid van Theory7 is bij een betaalde verhuizing beperkt tot het bedrag dat door de Klant voor de verhuisservice is betaald. Bij een gratis verhuizing kan het bedrag van de aansprakelijkheid niet meer dan nihil zijn.

Artikel 12. Overmacht

Onder Overmacht wordt verstaan wat daaronder valt volgens artikel 24 van de Algemene Voorwaarden, en daarnaast in ieder geval;

- storingen bij derden;
- netwerkproblemen;
- registrar-vertragingen;
- beperkingen opgelegd door externe platforms.

Artikel 13. Beëindiging van de Verhuisservice

De verhuisservice wordt als beëindigd beschouwd zodra de migratie technisch is voltooid en de Klant hiervan op de hoogte is gesteld. Na de verhuizing valt verdere ondersteuning onder de reguliere supportvoorwaarden.

Artikel 14. 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.

Voor lopende verhuisaanvragen geldt de versie die van toepassing was op het moment van aanvraag, tenzij een wijziging noodzakelijk is i.v.m. wetgeving of security-risico's.

Artikel 15. Rangorde van documenten

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