

Service Level Agreement - Hostingpakketten

1. Doel van de Service Level Agreement

Uitwerking:

Deze Service Level Agreement heeft als doel om de afspraken tussen Websitenazorg.nl (de hostingprovider) en jou (de klant) vast te leggen. De Service Level Agreement beschrijft de diensten die worden geleverd, de prestatieverwachtingen, verantwoordelijkheden van beide partijen, en de voorwaarden waaronder de diensten worden geleverd. Het uiteindelijke doel is om een hoge mate van beschikbaarheid en betrouwbaarheid van de hostingomgeving en service te waarborgen.

2. Diensten

2.1. Omschrijving van de diensten

Uitwerking:

Websitenazorg.nl levert de volgende hostingdiensten:

- **Webhosting:** Een betrouwbare en veilige omgeving voor het hosten van jouw WordPress-website. Dit omvat serverbeheer, opslag, netwerkconnectiviteit en software-updates van de server. Jij hebt ook toegang tot een beheeromgeving voor het zelf beheren van onder meer DNS-instellingen, subdomeinen, bestanden en databases.

- **Domeinbeheer:** Registratie en verlenging van domeinnamen.
- **E-mailhosting:** Optionele e-mailhostingdiensten, inclusief webmailtoegang, POP3/IMAP-ondersteuning en een beheersomgeving voor het beheren van POP/IMAP-e-mailaccounts, wachtwoorden en instellingen (opgenomen in het webhosting beheersomgeving).
- **Beveiligingsdiensten:** Dagelijkse back-ups van jouw website- en e-mailgegevens, opgeslagen gedurende 30 dagen op een externe server. Daarnaast bieden wij SSL-certificaten voor veilige communicatie.
- **Monitoring en Onderhoud:** Continu monitoring van servers om de prestaties en uptime te garanderen.

2.2. Service-uren en beschikbaarheid

Uitwerking:

- **Beschikbaarheid:** Websitenazorg.nl garandeert een uptime van 99% op jaarbasis. Dit betekent dat de hostingomgeving voor minimaal 99% van de tijd beschikbaar is.

3. Uitsluitingen

Uitwerking:

De volgende zaken vallen buiten de scope van deze Service Level Agreement:

- **Onderhoud en updates van de gehoste website/applicatie zelf:** Dit omvat bijvoorbeeld updates van WordPress, plugins en thema's.
- **Support bij incidenten die plaatsvinden in de gehoste website/applicatie zelf:** Ondersteuning bij problemen zoals foutmeldingen of bugs binnen de website vallen buiten deze Service Level Agreement. Problemen veroorzaakt

door storingsen in de webhosting en achterliggende netwerk vallen onder de verantwoordelijkheid van WebsiteNazorg.

- **Support bij het aanpassen van instellingen in het webhostingbeheerpanel die jij zelf kan beheren:** Dit omvat, maar is niet beperkt tot:

- **Algemene instellingen**

- DNS beheer (inclusief het toevoegen, aanpassen of verwijderen van DNS records voor zover DNS door de server wordt beheerd)
- Maken en herstellen van serverside Backups
- Beheren en bekijken van site samenvatting / statistieken / logs
- FTP-beheer
- Subdomeinbeheer
- MySQL-beheer
- Beheer van met wachtwoord beveiligde mappen
- Bestandbeheer

- **E-mailinstellingen**

- POP3 / IMAP e-mail accounts (inclusief het toevoegen, aanpassen of verwijderen van POP3/IMAP e-mail accounts)
- Catch-all e-mailbeheer
- Doorsturingenbeheer
- Autobeantwoordersbeheer
- Vakantieberichtenbeheer
- Spamassassin instellingen
- SPAM filters
- Webmailtoegang
- MX recordsbeheer

- **Serverinstellingen**

- Serverinformatie
- SSL certificatenbeheer
- Cronjobbeheer
- Installatron Applications Installerbeheer

- Memcachedbeheer
- PHP versie- en extensionbeheer
- SSH-beheer
- Varnishbeheer
- phpMyAdminbeheer
- Sitedoorsturingenbeheer
- Domeinaanwijzersbeheer
- CDN-beheer
- RedisCachebeheer
- SpamRelaybeheer

Websitenazorg.nl kan op verzoek van jou ondersteuning bieden bij bovenstaande zaken, maar deze ondersteuning valt niet onder het webhostingpakket en zal separaat gefactureerd worden of kan worden opgenomen in een supportpakket.

4. Verantwoordelijkheden van jou

Uitwerking:

Jij hebt de volgende verantwoordelijkheden om de diensten optimaal te laten functioneren:

- **Beveiliging:** Jij bent verantwoordelijk voor het up-to-date houden van inloggegevens en het beschermen van jouw accounts tegen onbevoegde toegang.
- **Inhoudsbeheer:** Jij bent verantwoordelijk voor de inhoud van jouw website, inclusief het tijdig updaten en onderhouden van content, plugins en thema's.
- **Communicatie:** Jij moet Websitenazorg.nl onmiddellijk op de hoogte stellen van eventuele technische problemen of beveiligingsincidenten.

5. Escalatieprocedure

Uitwerking:

Indien er problemen zijn met de dienstverlening, volg je de volgende stappen:

1. **Stap 1:** Neem contact op met de technische supportafdeling via [e-mail/telefoonnummer]. Problemen worden in eerste instantie opgelost door de toegewezen supportmedewerker.
2. **Stap 2:** Als het probleem niet naar tevredenheid is opgelost, kan het worden geëscaleerd naar de senior supportmedewerker of het managementteam.
3. **Stap 3:** Verdere stappen, zoals mediation, kunnen worden genomen als het probleem niet kan worden opgelost binnen een redelijke termijn.

6. Back-up

Uitwerking:

- **Back-up Frequentie:** Websitenazorg.nl voert dagelijkse back-ups uit van jouw website- en IMAP/POP3 e-mailgegevens. Back-ups worden 30 dagen lang bewaard op een externe server.

7. Wijzigingen

Uitwerking:

Websitenazorg.nl behoudt zich het recht voor om deze Service Level Agreement eenzijdig te wijzigen. Jij zult schriftelijk op de hoogte worden

gesteld van eventuele wijzigingen, die van kracht worden na een redelijke kennisgevingstermijn.

8. Algemene voorwaarden

Uitwerking:

Deze Service Level Agreement valt onder de algemene voorwaarden van Websitenazorg.nl, die bepalingen bevatten over aansprakelijkheid, facturering, en andere juridische aspecten. Jij verklaart akkoord te gaan met deze voorwaarden bij het aangaan van deze Service Level Agreement.