

Service Level Agreement - Website Onderhoud

1. Doel van de Service Level Agreement

Uitwerking:

Deze Service Level Agreement heeft als doel om de afspraken tussen Websitenazorg.nl (de dienstverlener) en jou (de klant) vast te leggen met betrekking tot het onderhoud van jouw WordPress-website. De Service Level Agreement beschrijft de diensten die worden geleverd binnen de verschillende onderhoudsabonnementen (Basic, Essential, Pro), de prestatieverwachtingen, verantwoordelijkheden van beide partijen, en de voorwaarden waaronder de diensten worden geleverd.

2. Diensten

2.1. Basic Onderhoud

Uitwerking:

Het Basic Onderhoudsabonnement omvat de volgende diensten:

- **Automatische WP updates:** Automatische updates van de WordPress-kern.

- **Automatische Plugin updates:** Automatische updates van geïnstalleerde plugins.
- **Automatische Thema updates:** Automatische updates van het gebruikte thema.
- **Dagelijkse in- en externe Backups:** Dagelijkse back-ups van jouw website, zowel op de server waar jouw website staat, als op een andere locatie.

2.2. Essential Onderhoud

Uitwerking:

Het Essential Onderhoudsabonnement omvat de volgende diensten:

- **Handmatige WP updates op staging:** Handmatige updates van de WordPress-kern op een staging-omgeving door ons WebsiteNazorg team. Pas wanneer de update geen conflicten veroorzaakt, wordt deze op live uitgerold. Wanneer de update een conflict geeft, wordt contact opgenomen voor overleg.
- **Handmatige Plugin updates op staging:** Handmatige updates van plugins op een staging-omgeving door ons WebsiteNazorg team. Pas wanneer de update geen conflicten veroorzaakt, wordt deze op live uitgerold. Wanneer de update een conflict geeft, wordt contact opgenomen voor overleg.
- **Handmatige Thema updates op staging:** Handmatige updates van thema's op een staging-omgeving door ons WebsiteNazorg team. Pas wanneer de update geen conflicten veroorzaakt, wordt deze op live uitgerold. Wanneer de update een conflict geeft, wordt contact opgenomen voor overleg.
- **Dagelijkse in- en externe Backups:** Dagelijkse back-ups van jouw website, zowel op de server waar jouw website staat, als op een andere locatie.

- **Uptime Monitoring (incl. deeplink):** Monitoring door WebsiteNazorg Team van de beschikbaarheid van jouw website, inclusief diepgaande controle van specifieke pagina's. WebsiteNazorg Team valideert storingsmeldingen en neemt contact op voor overleg en oplossing.
- **Visual en code monitoring:** Monitoring door WebsiteNazorg Team van de visuele weergave en de code van jouw website om afwijkingen te detecteren. WebsiteNazorg Team valideert storingsmeldingen en neemt contact op voor overleg en oplossing.

2.3. Pro Onderhoud

Uitwerking:

Het Pro Onderhoudsabonnement omvat de volgende diensten:

- **Handmatige WP updates op staging:** Handmatige updates van de WordPress-kern op een staging-omgeving door ons WebsiteNazorg team. Pas wanneer de update geen conflicten veroorzaakt, wordt deze op live uitgerold. Wanneer de update een conflict geeft, wordt contact opgenomen voor overleg.
- **Handmatige Plugin updates op staging:** Handmatige updates van plugins op een staging-omgeving door ons WebsiteNazorg team. Pas wanneer de update geen conflicten veroorzaakt, wordt deze op live uitgerold. Wanneer de update een conflict geeft, wordt contact opgenomen voor overleg.
- **Handmatige Thema updates op staging:** Handmatige updates van thema's op een staging-omgeving door ons WebsiteNazorg team. Pas wanneer de update

geen conflicten veroorzaakt, wordt deze op live uitgerold. Wanneer de update een conflict geeft, wordt contact opgenomen voor overleg.

- **Dagelijkse in- en externe Backups:** Dagelijkse back-ups van jouw website, zowel op de server waar jouw website staat, als op een andere locatie.
- **Uptime Monitoring (incl. deeplink):** Monitoring door WebsiteNazorg Team van de beschikbaarheid van jouw website, inclusief diepgaande controle van specifieke pagina's. WebsiteNazorg Team valideert storingsmeldingen en neemt contact op voor overleg en oplossing.
- **Visual en code monitoring:** Monitoring door WebsiteNazorg Team van de visuele weergave en de code van jouw website om afwijkingen te detecteren. WebsiteNazorg Team valideert storingsmeldingen en neemt contact op voor overleg en oplossing.
- **Clickfunnel (webshop) monitoring:** Monitoring van jouw webshop en klikfunnels om eventuele problemen te detecteren.
- **Oplossing bij storingen:** Direct herstel van functionaliteit bij storingen.
- **Maandelijks codereview en opschoning:** Maandelijkse controle en opschoning van de code van jouw website om deze te optimaliseren.
- **Topprioriteit bij supportwerkzaamheden:** Voorrang bij alle supportaanvragen en werkzaamheden.

3. Uitsluitingen

Uitwerking:

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

- **Oplossen van codefouten door doorgevoerde updates (Basic en Essential):** Bij het Basic en Essential onderhoudsabonnement valt het oplossen van

codefouten die ontstaan door doorgevoerde updates buiten de dekking. Dit soort werkzaamheden zal separaat gefactureerd worden of kan worden opgenomen in een supportpakket.

- **Het doorvoeren van verzoeken tot wijziging van de website (content of code):** Verzoeken om wijzigingen aan te brengen in de content of code van jouw website vallen buiten deze service. Dit kan echter opgenomen worden in een supportpakket.
- **Online marketing:** Werkzaamheden gerelateerd aan online marketing, zoals SEO-optimalisatie, advertentiebeheer, of contentcreatie, vallen buiten de scope van dit onderhoud.
- **Versnellingsprocedures:** Versnelling van laadtijden en optimalisatie van de websiteprestaties vallen buiten de standaard onderhoudsdiensten.
- **Additionele beveiliging:** Extra beveiligingsmaatregelen buiten de standaard basisbeveiliging door updates vallen buiten dit onderhoudsabonnement.
- **Nieuwbouw van pagina(onderdelen), nieuwe functionaliteiten, of aanpassingen van functionaliteiten in de website:** Ontwikkeling van nieuwe pagina's, functies of wijzigingen aan bestaande functies valt niet onder het onderhoudsabonnement.
- **Doorvoeren van wijzigingen in de server, zoals DNS-wijzigingen:** Verzoeken om wijzigingen door te voeren in de serverinstellingen, zoals DNS-wijzigingen, vallen buiten de scope van deze service.

Websitenazorg.nl kan op verzoek van jou ondersteuning bieden bij bovenstaande zaken, maar deze ondersteuning valt niet onder het onderhoudspakket 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, waaronder het gebruik van plugins en thema's van derden. Jij dient er voor te zorgen dat (betaalde) plugins en thema's zijn voorzien van actieve licenties, waardoor het updaten van deze plugins en thema's door WebsiteNazorg mogelijk is. Indien leveranciers van plugins en thema's van derden geen updates meer aanbieden, kan WebsiteNazorg deze niet doorvoeren. WebsiteNazorg is niet verantwoordelijk voor het verouderen van deze code, inclusief de gevolgen.
- **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 support@websitenazorg.nl 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. 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.

7. 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.