

Service Level Agreement - WordPress Versnellingsdiensten

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 versnellen van jouw WordPress-website. De Service Level Agreement beschrijft de diensten die worden geleverd binnen de verschillende versnellingspakketten (Basic, Essential, Pro), de prestatieverwachtingen, verantwoordelijkheden van beide partijen, en de voorwaarden waaronder de diensten worden geleverd. De bestaande Service Level Agreement voor hostingdiensten is van toepassing op de hostingonderdelen die inbegrepen zijn in deze versnellingspakketten.

2. Diensten

2.1. Basic Versnellen

Uitwerking:

Het Basic Versnellen-pakket is ontworpen voor eenvoudige websites en omvat de volgende diensten:

- **2x 2.2GHz Intel Xeon webhosting:** Betrouwbare webhosting met voldoende capaciteit voor eenvoudige websites.
- **2 GB Geheugen**
- **5 GB SSD Opslag**
- **Statische website technologie:** Maakt jouw website sneller en minder gevoelig voor hackers, terwijl je blijft werken vanuit WordPress.
- **Heroptimalisatie per 6 maanden:** Jouw website wordt elke 6 maanden opnieuw geoptimaliseerd voor snelheid en prestaties.
- **Inclusief SimplyStatic ter waarde van \$69/jaar**
- **Inclusief ShortPixel Unlimited ter waarde van \$9,99/maand**

2.2. Essential Versnellen

Uitwerking:

Het Essential Versnellen-pakket is ideaal voor lead generatie websites en omvat de volgende diensten:

- **2x 3.2GHz Intel Xeon webhosting:** Snellere webhosting voor meer geavanceerde websites.
- **2 GB Geheugen**
- **10 GB NVMe SSD Opslag**
- **Varnish Cache:** Voor nog snellere laadtijden.
- **Heroptimalisatie per kwartaal:** Jouw website wordt elk kwartaal opnieuw geoptimaliseerd voor snelheid en prestaties.
- **Inclusief ShortPixel Unlimited ter waarde van \$9,99/maand**
- **Inclusief Bunny CDN ter waarde van \$50/maand**
- **Inclusief Object Cache Pro ter waarde van \$79/maand**

- **Inclusief WP Rocket ter waarde van \$59/jaar**

2.3. Pro Versnellen

Uitwerking:

Het Pro Versnellen-pakket is ontworpen voor eCommerce websites en omvat de volgende diensten:

- **4x 4.2 GHz Intel Xeon Gold webhosting:** High-performance webhosting voor veeleisende eCommerce websites.
- **8 GB Geheugen**
- **50 GB NVMe SSD Opslag**
- **Code-reductie voor optimale snelheid:** Vermindert overbodige code voor nog snellere laadtijden.
- **Heroptimalisatie per maand:** Jouw website wordt maandelijks opnieuw geoptimaliseerd voor snelheid en prestaties.
- **Inclusief ShortPixel Unlimited ter waarde van \$9,99/maand**
- **Inclusief Cloudflare CDN ter waarde van \$20/maand**
- **Inclusief Object Cache Pro ter waarde van \$79/maand**
- **Inclusief Airlift ter waarde van \$199/jaar**
- **Snelheidsmonitoring door ons WNZ-team:** Continu monitoring van jouw websiteprestaties door ons team.

Inbegrepen voor alle pakketten: Oplossingswerkzaamheden voor fouten en/of conflicten die ontstaan als gevolg van de implementatie van de versnellingsprocedure, die niet het gevolg zijn van wijzigingen die na oplevering

door jou zijn doorgevoerd, behalve wanneer deze conflicten binnen twee weken na de versnellingsprocedure worden toegestuurd aan WebsiteNazorg.

Onze websiteversnellingsdienst richt zich specifiek op het optimaliseren van de prestaties van uw website door het verbeteren van laadtijden, caching, en andere gerelateerde optimalisaties. Het oplossen van code-fouten in de broncode van uw website, problemen veroorzaakt door externe componenten zoals ingeladen JavaScript van derden, of vertragingen die voortvloeien uit de opzet van de code architectuur van uw website, valt echter buiten de reikwijdte van deze dienst.

Definities

- **Code-Fouten:** Fouten in de broncode van uw website, zoals incorrecte HTML, CSS, of JavaScript, die kunnen leiden tot verminderde prestaties of functionaliteit.
- **Externe Componenten:** Inhoud die door derden wordt geleverd, zoals ingeladen JavaScript-bibliotheken, advertenties, of andere widgets, die de prestaties van uw website kunnen beïnvloeden.
- **Code Architectuur:** De manier waarop de code van uw website is opgebouwd en georganiseerd. Inefficiënties in deze architectuur die leiden tot vertragingen of prestatieproblemen vallen niet onder onze snelheidsoptimalisatiedienst.

3. Uitsluitingen

Uitwerking:

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

- **Oplossen van codefouten na opleveringstermijn:** Oplossingswerkzaamheden voor fouten en/of conflicten die ontstaan als gevolg van de implementatie van de versnellingsprocedure, die na twee weken na de oplevering van de versnellingsprocedure toegestuurd worden aan WebsiteNazorg, of die het gevolg zijn van wijzigingen die na oplevering door jou zijn doorgevoerd.
- **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.
- **Online marketing:** Werkzaamheden gerelateerd aan online marketing, zoals SEO-optimalisatie, advertentiebeheer, of contentcreatie, vallen buiten de scope van dit versnellingspakket.
- **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 verzoeken met betrekking de server die geen betrekking hebben op de snelheidsoptimalisatie, 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 versnellingspakket 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:

- **Inhoudsbeheer:** Jij bent verantwoordelijk voor de inhoud van jouw website, inclusief het tijdig updaten en onderhouden van content, plugins en thema's. Het is de verantwoordelijkheid van jou om ervoor te zorgen dat de broncode van de website vrij is van fouten, dat externe componenten geen negatieve invloed hebben op de prestaties van de website, en dat de code architectuur efficiënt is opgezet. Wij bieden graag advies aan over best practices, maar het daadwerkelijk oplossen van dergelijke problemen valt buiten onze versnellingsdienst en kan als aanvullende dienst worden aangeboden.
- **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.