

Service Level Agreement WebsiteNazorg Support Pakketten

1. Doel

Uitwerking:

Het doel van deze Service Levels Agreement is om een heldere, bindende afspraak te maken tussen Websitenazorg.nl (de dienstverlener) en jou (de klant). Dit beoogt de volgende zaken te regelen:

- **Diensten:** Wat voor soort support Websitenazorg.nl levert en welke activiteiten onder het abonnement vallen.
- **Uitsluitingen:** Wat specifiek niet onder het abonnement valt, zodat er geen misverstanden ontstaan over de reikwijdte van de service.
- **Verantwoordelijkheden:** Wat er van de klant wordt verwacht om de dienstverlening optimaal te laten verlopen.
- **Escalatieprocedures:** Welke stappen er worden genomen wanneer de klant niet tevreden is met de dienstverlening.
- **Wijziging:** Hoe de overeenkomst kan worden gewijzigd en onder welke voorwaarden.

2. Diensten

2.1. Omschrijving van de diensten

Uitwerking:

Websitenazorg.nl levert een breed scala aan ondersteunende diensten voor WordPress-websites die binnen het supportabonnement vallen:

- **Incident Management:** Dit omvat het identificeren, onderzoeken en oplossen van technische storingen die de functionaliteit van de website negatief beïnvloeden. Voorbeelden hiervan zijn problemen met website-toegankelijkheid, foutmeldingen of andere websitefunctionaliteiten die niet meer (correct) werken.
- **Verzoekafhandeling:** Hieronder vallen kleine taken in de website zoals het updaten van de website-inhoud (bijv. tekst- of beeldaanpassingen), het configureren van instellingen, het installeren en configureren van plugins, en het doorvoeren van kleine aanpassingen aan de websitefunctionaliteit. Hieronder valt ook het doorvoeren van verzoeken aan de server- of hostingomgeving die jij zelf ook kan doen, zoals het doorvoeren van DNS-records of het aanmaken van e-mailadressen.

2.2. Service-uren en beschikbaarheid

Uitwerking:

- **Supporturen:** Klanten hebben recht op een bepaald aantal uren support per jaar. Deze uren kunnen worden opgesplitst in maandelijkse toewijzingen of worden gebruikt op incidentele basis, afhankelijk van de behoefte van de klant. WebsiteNazorg houdt de uren bij. Wanneer de uren (dreigen te) worden overschreden zal WebsiteNazorg jou daarvan op de hoogte stellen.
- **Beschikbaarheid:** Support is beschikbaar tijdens reguliere kantooruren, van 09:00 uur tot 17:00 uur, van maandag tot en met vrijdag, exclusief nationale feestdagen.

Eventuele verzoeken of meldingen buiten deze tijden worden behandeld op basis van “Best Efforts”. Wanneer WebsiteNazorg in de mogelijkheid is het verzoek te ontvangen en te verwerken, en de impact voor de klant door WebsiteNazorg als kritiek wordt gezien, zal WebsiteNazorg het verzoek ook buiten de reguliere uren proberen te verwerken. Verzoeken worden in ieder geval de volgende werkdag in behandeling genomen.

3. Uitsluitingen

Uitwerking:

Het supportabonnement beperkt zich tot het genoemde in 2.1. Verzoeken die buiten deze reikwijdte vallen zijn niet inbegrepen. Dit is bijvoorbeeld, maar niet beperkt tot:

- **Online Marketing:** Activiteiten zoals zoekmachineoptimalisatie (SEO), advertentiecampagnes, social media management en content marketing zijn niet inbegrepen. Deze diensten vereisen een aparte overeenkomst met een gespecialiseerde provider.
- **Webdevelopment:** Projecten of change requests, zoals het ontwikkelen van nieuwe functies in de website, herontwikkeling van de website, of het opzetten van een nieuwe website, vallen buiten de scope van dit abonnement.
- **Vormgeving:** Grafische ontwerpen, zoals het creëren van nieuwe wireframes of webdesigns, logo's, banners, of andere visuele elementen, zijn uitgesloten. Het ontwikkelen van maatwerk thema's of visuele herontwerpen valt ook buiten dit abonnement.

4. Verantwoordelijkheden van de klant

Uitwerking:

Om de dienstverlening soepel te laten verlopen, wordt van de klant verwacht dat zij aan de volgende verplichtingen voldoen:

- **Communicatie:** De klant dient duidelijke en volledige informatie te verstrekken bij het indienen van een supportverzoek. Dit omvat een gedetailleerde beschrijving van het probleem of de wijziging, eventuele foutmeldingen, en relevante screenshots of documentatie.
- **Toegang:** De klant dient Websitenazorg.nl tijdig toegang te geven tot de benodigde systemen en inloggegevens. Dit kan het verschaffen van admin-rechten in WordPress omvatten, evenals toegang tot de hostingomgeving, FTP, of databases indien nodig voor het uitvoeren van technische taken.
- **Up-to-date zijn:** Het is de verantwoordelijkheid van de klant om ervoor te zorgen dat de WordPress-installatie en alle plugins en thema's up-to-date zijn, tenzij WebsiteNazorg deze de opdracht heeft gekregen dit uit te voeren, bijvoorbeeld in een onderhoudspakket. Dit helpt bij het voorkomen van beveiligingsrisico's en compatibiliteitsproblemen.

5. Escalatieprocedure

Uitwerking:

Wanneer een klant ontevreden is over de geboden service, kan de volgende escalatieprocedure gevolgd worden:

1. **Stap 1:** De klant neemt contact op met een supportmedewerker of accountmanager bij Websitenazorg.nl om het probleem te bespreken. Dit kan via e-mail of telefonisch.

2. **Stap 2:** Als het probleem niet naar tevredenheid wordt opgelost in de eerste stap, kan de klant de kwestie escaleren naar het managementteam van Websitenazorg.nl. Dit team zal het probleem opnieuw beoordelen en proberen een passende oplossing te vinden.
3. **Stap 3:** Indien de klant nog steeds niet tevreden is na de escalatie naar het managementteam, kan er worden gekeken naar verdere stappen, zoals arbitrage of bemiddeling, afhankelijk van de voorwaarden in de algemene voorwaarden van Websitenazorg.nl.

6. Beëindiging en wijziging

Uitwerking:

Wijziging: 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

Op de overeenkomst tussen jou en WebsiteNazorg zijn de algemene voorwaarden van WebsiteNazorg van toepassing. Je kunt deze raadplegen op [Websitenazorg.nl/algemene-voorwaarden](https://websitenazorg.nl/algemene-voorwaarden).