

Inhoudsopgave

Artikel 1	Definities van gebruikte termen
Artikel 2	Toepassingsgebied en documenthiërarchie
Artikel 3	Diensten
Artikel 4	Pakketten
Artikel 5	Supportverzoek
Artikel 6	Supportlevels
Artikel 7	Supportkanalen
Artikel 8	Reactietijden
Artikel 9	Prioriteitniveaus
Artikel 10	Back-ups & Herstel
Artikel 11	Afhandeling van (ver)storingen
Artikel 12	Beschikbaarheid (uptime)
Artikel 13	Onderhoudsvenster en Serviceonderbreking
Artikel 14	Beveiliging, datalocatie en privacy
Artikel 15	Uitsluitingen
Artikel 16	Korting bij niet behalen SLA
Artikel 17	Verantwoordelijkheden van de klant
Artikel 18	Verhuisservice webhosting en email
Artikel 19	Beëindiging, datamigratie en dataverwijdering
Artikel 20	Wijzigingen van de SLA

De volgende Addenda zijn onderdeel van deze SLA:

Bijlage 1	SLA-Addendum 1 - 'shared hosting / reseller hosting / email hosting'
Bijlage 2	SLA-Addendum 2 - 'vps'
Bijlage 3	SLA-Addendum 3 - 'dedicated server'
Bijlage 4	SLA-Addendum 4 - 'verhuisservices'

Artikel 1 Definities van gebruikte termen

In deze SLA wordt verstaan onder:

- Artikel 1.1 **Hoofd-SLA (Service Level Agreement):** dit hoofddocument, waarin de algemene kwaliteitsniveaus van de Diensten zijn vastgelegd.
- Artikel 1.2 **SLA-Addendum:** voor elk van de Diensten ‘shared hosting / reseller hosting / email hosting’, ‘VPS’, ‘Dedicated server’ en ‘Verhuisservices’ is een apart Addendum opgesteld welke als bijlage een integraal onderdeel vormt met deze Hoofd-SLA.
- Artikel 1.3 **Diensten:** alle producten en/of diensten die Theory7 aan de Klant zal leveren krachtens een Overeenkomst en die vallen onder de toepassing van deze Hoofd-SLA inclusief de van toepassing zijnde SLA-Addenda.
- Artikel 1.4 **Pakketten:** de hosting- en email-pakketten die behoren bij de aangeboden Diensten, meer specifiek de pakketten Mini, Starter, Basic, Medium, Deluxe en Ultimate.
- Artikel 1.5 **Supportverzoek:** een door de klant, via de Supportkanalen, ingediende melding die betrekking heeft op het gebruik, de werking of de beschikbaarheid van de door Theory7 geleverde Diensten.
- Artikel 1.6 **Supportlevel(s):** het supportlevel beschrijft de aard en omvang van de ondersteuning die door Theory7 wordt geleverd, afhankelijk van de afgenomen Dienst.
- Artikel 1.7 **Supportkanalen:** de Klant kan via 3 kanalen contact opnemen met Theory7; via de chat, door het openen van een ticket of telefonisch.
- Artikel 1.8 **Prioriteitsniveau(s):** Theory7 hanteert 3 prioriteitsniveaus, te weten: Hoog, Normaal en Laag.
- Artikel 1.9 **Verhuisservice:** de ondersteuning die Theory7 kan bieden bij het verhuizen van een website / webshop (SiteSwitch) of e-mail (MailSwitch) naar de Theory7-omgeving.
- Artikel 1.10 **Reactietijd:** de tijd tussen het moment waarop de klant een Supportverzoek doet bij Theory7 via één van de Supportkanalen en het oppakken van dit Supportverzoek door Theory7.
- Artikel 1.11 **Beschikbaarheid (uptime):** de periode dat de klant gebruik kan maken van de Dienst, exclusief gepland onderhoud.
- Artikel 1.12 **Onderhoudsvenster:** de dagelijkse periode van 00:00 tot 07:00 uur waarin Theory7 onderhoud kan uitvoeren dat invloed kan hebben op Beschikbaarheid.
- Artikel 1.13 **Serviceonderbreking:** de situatie waarin een dienst tijdelijk niet bereikbaar is als gevolg van gepland onderhoud door Theory7.
- Artikel 1.14 **Kantooruren:** maandag t/m vrijdag van 09:00 tot 17:00 uur, tenzij anders gespecificeerd.

In deze Hoofd-SLA en in de SLA Addenda worden aan termen geschreven met een hoofdletter, de betekenis toegekend zoals in het eerste artikel is vermeld.

Artikel 2 - Toepassingsgebied en documenthiërarchie

Artikel 2.1 Toepassingsgebied

Deze SLA is het hoofd-document en geldt voor alle Diensten.

Er is een apart Addendum opgesteld voor de Diensten die vallen onder;

- shared hosting of reseller hosting of e-mail hosting = SLA-Addendum 1
- VPS = SLA-Addendum 2
- Dedicated server = SLA-Addendum 3
- Verhuisservices = SLA-Addendum 4

In deze Addenda wordt per Dienst nader uitgewerkt welke Supportkanalen van toepassing zijn, wat wel of niet onder support moet worden verstaan, wat de maximale reactietijden zijn bij vragen en problemen en welke back-up frequentie alsmede retentie-termijn van toepassing is.

Bij strijdigheid tussen de hoofd-SLA en een SLA-Addendum, prevaleert de SLA-Addendum boven de hoofd-SLA.

Artikel 2.2 Rangorde van documenten

In geval van strijdigheid, onduidelijkheid of tegenstrijdige bepalingen tussen de op de Overeenkomst van toepassing zijnde documenten, geldt de navolgende rangorde (van hoog naar laag):

1. het toepasselijke SLA-Addendum;
2. de Hoofd-SLA;
3. deze Algemene voorwaarden.

Het document dat hoger in deze rangorde is genoemd, prevaleert boven een document dat lager in rangorde is genoemd.

Indien geen SLA-Addendum van toepassing is op de Diensten, geldt uitsluitend de Hoofd-SLA in aanvulling op deze Algemene voorwaarden.

Artikel 3 - Diensten

Theory7 levert aan de Klant één of meerdere Diensten op het gebied van hosting en aanverwante services. Onder Diensten wordt onder meer verstaan shared hosting, reseller hosting, email hosting, VPS- en Dedicated serverdiensten alsmede verhuisservices. Het leveringsproces van een Dienst start nadat is voldaan aan de voorwaarden zoals vermeld in Artikel 2 van de Algemene Voorwaarden van Theory7.

Artikel 4 - Pakketten

De meeste Diensten worden door Theory7 aangeboden in de vorm van Pakketten. Een Pakket bestaat uit een omschreven aantal specificaties zoals opslag, rekenkracht, netwerk en functionele mogelijkheden. Bij elk Pakket hoort een Supportlevel.

Artikel 5 - Supportverzoek

Een Supportverzoek is een door de Klant ingediende melding die betrekking heeft op het gebruik, de werking of de beschikbaarheid van de door Theory7 geleverde Diensten. Supportverzoeken worden uitsluitend afgehandeld volgens het Supportlevel dat behoort bij de Dienst waarop het Supportverzoek betrekking heeft.

Artikel 6 - Supportlevels

Aan elke afzonderlijke Dienst of Pakket is een specifiek Supportlevel gekoppeld. Het Supportlevel beschrijft de aard en omvang van de ondersteuning die door Theory7 wordt geleverd, zoals;

- de Supportkanalen waarop support wordt geleverd;
- de maximale Reactietijden;
- de back-up frequentie en retentietermijn.

Indien de Klant meerdere Diensten afneemt, kan per Dienst een verschillend supportlevel gelden.

Artikel 7 - Supportkanalen

Artikel 7.1 Supportkanalen

Theory7 stelt 3 primaire supportkanalen ter beschikking aan haar klanten, te weten:

1. chat-support,
2. support via het ticketsysteem,
3. telefonische support.

De Klant kan uitsluitend deze kanalen gebruiken voor Supportverzoeken.

Artikel 7.2 chat-support

Chat support is bedoeld voor snelle interactie. Indien een Supportverzoek via de chat niet direct kan worden opgelost, kan de medewerker een ticket aanmaken voor verdere opvolging.

Een chat kan 24/7 worden gestart. Een chat wordt behandeld volgens het Supportlevel dat behoort bij de Dienst waarop het Supportverzoek betrekking heeft.

Artikel 7.3 support via het ticketsysteem

Het aanmaken van een ticket is het meest geschikt voor het stellen van meer complexere (technische) vragen of ondersteuning.

Een ticket kan 24/7 worden ingediend. Tickets worden behandeld volgens het Supportlevel dat behoort bij de Dienst waarop het Supportverzoek betrekking heeft.

Artikel 7.4 telefonische support

Telefonische ondersteuning houdt in dat de klant een terugbelverzoek indient, waarna onze supportafdeling contact met de Klant zal opnemen. Telefonische support is alleen beschikbaar tijdens Kantooruren.

Artikel 7.5 gebruik van de juiste kanalen

Klanten wordt verzocht het supportkanaal te kiezen dat past bij de aard en urgentie van hun vraag. Theory7 behoudt zich het recht voor om supportverzoeken tussen kanalen te verplaatsen indien dit noodzakelijk is voor een correcte en efficiënte afhandeling.

Artikel 8 - Reactietijden

De Reactietijden zijn afhankelijk van de afgenomen Dienst / Pakket en het daarbij behorende Supportlevel.

Een nadere uitwerking van de Reactietijden is te vinden in de van toepassing zijnde SLA-Addendum.

Artikel 9 - Prioriteitsniveaus

Na ontvangst van een Supportverzoek wordt er door Theory7 aan dit verzoek een Prioriteitsniveau gekoppeld. Theory7 hanteert 3 prioriteitsniveaus;

- **Hoog:** essentiële functies zoals website en/of e-mail ernstig beperkt of onbereikbaar
- **Normaal:** functionaliteit beperkt, maar niet kritisch
- **Laag:** advies, kleine wijzigingen, vragen

De indeling geschiedt uitsluitend naar eigen inzicht van de supportafdeling van Theory7.

Artikel 10 - Back-ups & Restore

Theory7 kan voor bepaalde Diensten back-ups van data en databases verzorgen. De frequentie waarmee back-ups worden uitgevoerd en de duur waarmee deze back-ups worden bewaard (retentietermijn), zijn afhankelijk van het door de Klant afgenomen Pakket en het daarbij behorende Supportlevel.

Theory7 streeft ernaar betrouwbare back-ups te maken, maar kan niet garanderen dat elke afzonderlijke back-up vrij is van fouten. De klant blijft zelf verantwoordelijk voor eventuele aanvullende eigen back-ups (bijvoorbeeld extra off-site kopieën of export naar eigen opslag), met name bij bedrijfskritische data.

Een nadere uitwerking van de back-up frequentie, retentietermijn en restoremogelijkheden is te vinden in de van toepassing zijnde SLA-Addendum.

Artikel 11 - Afhandeling van (ver)storingen

Artikel 11.1 melding en afhandeling van (ver)storingen

(Ver)storingen dienen te worden gemeld via één van onze Supportkanalen. Meldingen van een (ver)storing worden gelijk opgepakt door onze supportafdeling. De Reactietijd wordt bepaald door het Supportlevel behorende bij de afgenomen Dienst of Pakket.

Artikel 11.2 communicatie bij (ver)storingen

In het geval een (ver)storing meerdere klanten of het platform als geheel raakt, dan publiceert Theory7 een melding op de statuspagina, aangevuld met periodieke updates totdat de storing is opgelost.

In het geval een (ver)storing slechts één klant of een beperkte groep klanten raakt zal er via het ticket-systeem rechtstreeks met de betreffende Klant(en) worden gecommuniceerd en, indien nodig, telefonisch.

Artikel 11.3 medewerking van de klant bij (ver)storingen

De Klant verleent alle redelijke medewerking aan het onderzoek en de oplossing van (ver)storingen, waaronder:

- het tijdig aanleveren van relevante informatie (foutmeldingen, logbestanden, recente wijzigingen);
- het uitvoeren of laten uitvoeren van verzoeken van Theory7, zoals het herstarten van systemen of het aanpassen van instellingen binnen de eigen omgeving;
- het verschaffen van toegang tot benodigde omgevingen of accounts, voor zover noodzakelijk voor diagnose en herstel.

Artikel 12 - Beschikbaarheid (uptime)

Artikel 12.1 Uptime-garantie (algemene bepaling)

Theory7 streeft naar een maximale Beschikbaarheid (uptime) van het hostingplatform. De minimale uptime-garantie voor alle Diensten is 99,9%.

Artikel 12.2 Meetmethode

Beschikbaarheid wordt gemeten over een kalendermaand op basis van monitoring door Theory7 en/of de onderliggende infrastructuurleveranciers. Downtime wordt vastgesteld op basis van objectieve meetgegevens (monitoring- en logbestanden). De klantmelding van een (ver)storing geldt als signaal en kan worden gebruikt ter aanvulling op de meetgegevens, maar is niet bepalend voor de start van de downtime. Downtime eindigt zodra de dienst volgens monitoring weer beschikbaar is en Theory7 dit als opgelost heeft geregistreerd.

Voor de beschikbaarheidsberekening worden uitsluitend (ver)storingen meegeteld met prioriteitsniveau Hoog, waarbij de betreffende Dienst niet bereikbaar is.

Artikel 12.3 Situaties die niet meetellen als downtime

De volgende situaties gelden niet als downtime in de zin van deze SLA:

- Serviceonderbrekingen zoals omschreven in artikel 13;
- onderhoud dat in overleg met de klant buiten het Onderhoudsvenster plaatsvindt;
- storingen of onderbrekingen die (mede) het gevolg zijn van fouten in klantsoftware, klantconfiguraties of klantapparatuur;
- storingen waarbij Theory7 of BIT geen toegang krijgt tot de benodigde systemen voor herstel;
- situaties van overmacht in de zin van de Algemene Voorwaarden (zoals grootschalige storingen bij datacenter- of netwerkleveranciers, DDoS-aanvallen, stroomstoringen en natuurrampen).

Artikel 13 - Onderhoudsvenster & Serviceonderbreking

Artikel 13.1 Onderhoudsvenster

Theory7 voert binnen een Onderhoudsvenster onderhoud uit om prestaties en veiligheid te waarborgen. Het Onderhoudsvenster is dagelijks van 00:00 tot 07:00 uur. Binnen dit venster kan gepland onderhoud plaatsvinden dat invloed heeft op de Beschikbaarheid van de Dienst.

Artikel 13.2 Serviceonderbreking

Tijdens onderhoud binnen het Onderhoudsvenster kan er sprake zijn van een Serviceonderbreking waardoor een Dienst tijdelijk niet beschikbaar is.

Een Serviceonderbreking buiten het Onderhoudsvenster kan ook plaatsvinden in overleg en met toestemming van de Klant of op verzoek van de Klant zelf.

Een Serviceonderbreking buiten het Onderhoudsvenster kan ook plaatsvinden bij spoed-onderhoud in verband met directe risico's voor beschikbaarheid, integriteit of vertrouwelijkheid van de Diensten, dit ter beoordeling van Theory7.

Artikel 13.3 Aankondiging van onderhoud

Indien een Serviceonderbreking wordt verwacht, streeft Theory7 ernaar dit minimaal 7 dagen van tevoren aan te kondigen via een geschikt kanaal (bijvoorbeeld e-mail, klantenpaneel of statuspagina).

Bij spoedonderhoud, waarbij uitstel onaanvaardbare risico's zou opleveren, kan van deze termijn worden afgeweken. In dat geval wordt de klant zo spoedig mogelijk geïnformeerd.

Artikel 14 - Beveiliging, datalocatie & privacy

Artikel 14.1 Datalocatie

Alle servers van Theory7 die onder deze SLA vallen, zijn fysiek geplaatst in de datacenters van BIT B.V. te Ede (Nederland). Hiermee wordt geborgd dat alle klantdata binnen Nederland en daarmee binnen de EU wordt verwerkt, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

Artikel 14.2 Datacenter- en informatiebeveiliging

BIT exploiteert eigen datacenters met passende fysieke beveiliging, redundante stroomvoorziening en netwerkverbindingen. BIT beschikt over relevante certificeringen op het gebied van informatiebeveiliging (zoals onder meer ISO 27001). Theory7 profiteert van deze maatregelen en voegt daar eigen organisatorische en technische maatregelen aan toe.

Artikel 14.3 Beveiligingsmaatregelen van Theory7

Theory7 treft passende technische en organisatorische maatregelen, waaronder:

- regelmatige beveiligingsupdates van platform en infrastructuur;
- toegangscontrole en logging op beheeromgevingen;
- scheiding van klantomgevingen waar technisch mogelijk.

Artikel 14.4 Beveiligingsincidenten en datalekken

Bij een beveiligingsincident of (vermoedelijk) datalek stelt Theory7 de klant, conform de Verwerkersovereenkomst, in ieder geval binnen achtenveertig (48) uur na ontdekking op de hoogte.

Artikel 14.5 Verwerkersovereenkomst en privacy

Voor zover Theory7 in de zin van de AVG optreedt als verwerker, wordt een verwerkersovereenkomst gesloten met de klant. Het privacybeleid en de verwerkersovereenkomst van Theory7 zijn integraal onderdeel van de dienstverlening.

Artikel 15 - Uitsluitingen

De volgende situaties vallen in ieder geval niet onder de garanties van deze hoofd-SLA:

- problemen veroorzaakt door klantconfiguraties of ongeautoriseerde wijzigingen;
- fouten in third-party plugins, thema's of externe software;
- bugs of beperkingen in WordPress of andere externe tools;
- netwerkproblemen buiten de invloedssfeer van Theory7 (bijv. bij de internetprovider van de klant);
- problemen door onjuiste inloggegevens of onjuiste toegangsgegevens van de klant;
- DDoS-aanvallen of andere vormen van overmacht, waaronder maar niet beperkt tot: grootschalige cyberaanvallen, stroomstoringen, natuurrampen en storingen bij datacenterleveranciers;

In de bijgevoegde Addenda kunnen aanvullende uitsluitingen van toepassing zijn.

Artikel 16 - Korting bij niet behalen SLA

Artikel 16.1 Algemeen

Indien Theory7 de vastgelegde minimale beschikbaarheid van 99,9% in een kalendermaand niet haalt, kan de klant aanspraak maken op een korting op toekomstige facturen.

Artikel 16.2 Voorwaarden

De klant dient een claim in via het ticketsysteem binnen 30 dagen na afloop van de maand waarin de overschrijding plaatsvond. De claim bevat in ieder geval:

- klantgegevens;
- omschrijving van de geconstateerde downtime;
- relevante datum/tijdstippen.

Artikel 16.3 Omvang van de korting

Beschikbaarheid 99,0–99,9%:	credit van 25% van het maandbedrag voor de betreffende Dienst;
Beschikbaarheid 98,0–99,0%:	credit van 50% van het maandbedrag voor de betreffende Dienst;
Beschikbaarheid 95,0–98,0%:	credit van 75% van het maandbedrag voor de betreffende Dienst;
Beschikbaarheid <95,0%:	credit van 100% van het maandbedrag voor de betreffende Dienst.

De korting kan nooit meer bedragen dan 100% van het maandbedrag voor de betreffende Dienst.

Artikel 16.4 Uitsluitingen bij de korting

Service credits worden:

- uitsluitend verrekend als korting op toekomstige facturen;
- niet in geld uitgekeerd;
- zijn niet cumuleerbaar met andere vergoedingen, tenzij anders overeengekomen;
- verhuizingen zijn uitgesloten.

Artikel 17 - Verantwoordelijkheden van de klant

De klant is onder meer verantwoordelijk voor:

- tijdige en juiste aanlevering van gegevens die nodig zijn voor de dienstverlening (bijv. verhuiscodes, inloggegevens oude hosting, beheeraccounts en configuratiegegevens);
- het up-to-date houden van eigen software en configuraties (bijv. CMS, thema's, plugins);
- zorgvuldige omgang en opslag van inloggegevens, wachtwoorden en toegangsrechten;
- het kiezen van sterke wachtwoorden en gebruik van 2FA waar beschikbaar;
- medewerking bij incidentonderzoek en probleemoplossing. Dit omvat in ieder geval het verstrekken van gevraagde informatie, het uitvoeren van redelijke instructies van Theory7 en het verlenen van toegang tot relevante systemen voor zover noodzakelijk voor diagnose en herstel.
- het beperken van toegang tot accounts en systemen tot bevoegde personen;
- het tijdig verwijderen van ongebruikte accounts en software;
- Het naleven van wettelijke verplichtingen en de Algemene Voorwaarden van Theory7.

Artikel 18 - Verhuisservice voor webhosting en email

Artikel 18.1 Algemeen

Theory7 kan op verzoek van de Klant verhuisservices leveren met betrekking tot het verhuizen van websites/webshops (SiteSwitch) en het verhuizen van e-mailaccounts en e-maildata (MailSwitch).

Artikel 18.2 Addendum 'Verhuisservices'

Alle voorwaarden met betrekking tot deze verhuisservices zijn uitgewerkt in het SLA-Addendum 4 'Verhuisservices'.

Artikel 19 - Beëindiging, datamigratie & dataverwijdering

Artikel 19.1 Duur

Deze hoofd-SLA alsmede de van toepassing zijnde SLA-Addendum lopen gelijk aan de duur van de afgenomen Diensten. Bij verlenging van de Dienst worden de van toepassing zijnde SLA's automatisch ook verlengd.

Artikel 19.2 Beëindiging

Bij opzegging of beëindiging van de Dienst eindigen de van toepassing zijnde SLA's automatisch aan het einde van de betreffende contractperiode. Bij beëindiging zijn de exit- en dataverwijderingsregelingen uit artikel 14 van de Algemene Voorwaarden van toepassing.

Artikel 20 - 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.

SLA-Addenda

De volgende addenda zijn onderdeel van deze SLA:

- Bijlage 1 SLA-Addendum 1 - 'shared hosting / reseller hosting / email hosting'
- Bijlage 2 SLA-Addendum 2 - 'vps'
- Bijlage 3 SLA-Addendum 3 - 'dedicated server'
- Bijlage 4 SLA-Addendum 4 - 'verhuisservices'