

Bijlage 1: SLA-Addendum 1 – shared hosting / reseller hosting / email hosting

(versie 01, datum 01-2026)

Inhoudsopgave

1. Omvang van deze SLA
2. Wat mag je van onze support verwachten
3. Wat omvat onze support niet
4. Verantwoordelijkheden van de klant
5. Supportlevels
6. Supportkanalen
7. Telefonische ondersteuning
8. Reactietijden tijdens kantooruren
9. Reactietijden buiten kantooruren
10. Back-up frequentie
11. Retentietermijnen
12. Restoretijden en restoreverzoek
13. Wijzigingen van de SLA
14. Rangorde van documenten

1. omvang van deze SLA

Dit Addendum heeft betrekking op de Diensten van Theory7 die vallen onder shared hosting, reseller hosting en email hosting. Dit Addendum is een aanvulling op de hoofd-SLA.

Dit Addendum heeft specifiek betrekking op de navolgende Pakketten:

Pakket ‘Mini’

Hieronder vallen de rubrieken: Wordpress hosting, Sitebuilder, Webhosting NL, WooCommerce hosting, Magento hosting, Joomla hosting, Drupal hosting.

Pakket ‘Starter’

Hieronder vallen de rubrieken: Wordpress hosting, Sitebuilder, Webhosting NL, WooCommerce hosting, Magento hosting, Joomla hosting, Drupal hosting, Reseller Hosting en Email hosting.

Pakket ‘Basic’

Hieronder vallen de rubrieken: Wordpress hosting, Sitebuilder, Webhosting NL, WooCommerce hosting, Magento hosting, Joomla hosting, Drupal hosting, Reseller Hosting en Email hosting.

Pakket ‘Medium’

Hieronder vallen de rubrieken: Wordpress hosting, Sitebuilder, Webhosting NL, WooCommerce hosting, Magento hosting, Joomla hosting, Drupal hosting, Reseller Hosting en Email hosting.

Pakket ‘Deluxe’

Hieronder vallen de rubrieken: Wordpress hosting, Sitebuilder, Webhosting NL, WooCommerce hosting, Magento hosting, Joomla hosting, Drupal hosting, Reseller hosting.

Pakket ‘Ultimate’

Hieronder vallen de rubrieken: Wordpress hosting, Sitebuilder, Webhosting NL, WooCommerce hosting, Magento hosting, Joomla hosting, Drupal hosting, Reseller hosting.

2. wat mag je van onze support verwachten

Onze support omvat onder meer;

- onderzoek van bereikbaarheidsproblemen van website, e-mail, reseller-platform en/of onderliggende klantaccounts;
- ondersteuning bij de basisconfiguratie van DirectAdmin zoals het aanmaken van email, accounts, pakketten of de juiste PHP-instellingen;
- hulp bij het instellen van e-mailadressen en het oplossen van problemen met het ontvangst en versturen ervan;
- ondersteuning bij vragen over de Sitebuilder of WordPress;
- hulp bij configuratie van DNS-records binnen het platform;
- basisadvies bij performanceproblemen (zoals caching, PHP-versies, toewijzing van resources per account);
- ondersteuning bij het inrichten van wildcard SSL-certificaten en het oplossen van SSL-fouten;
- ondersteuning bij het gebruik van het klantenpaneel / MyT7.
- ondersteuning bij het instellen van caches zoals Varnish, Redis, CDN of bijvoorbeeld een caching plugin voor je website.
- hulp bij complexe vragen zoals database optimalisatie of performance tuning.

3. wat omvat onze support niet

Standaard valt niet onder onze support:

- het aanpassen of debuggen van maatwerkcode, plugins of thema's;
- structureel beheer van CMS-installaties (updates van plugins, thema's en kernsoftware);
- directe ondersteuning richting de eindklanten van de Reseller (support verloopt uitsluitend via de Reseller als contractpartij);
- beheer van facturatie, contracten of juridische documentatie richting eindklanten van de Reseller;
- configuratie of beheer van externe systemen (bijvoorbeeld externe DNS-providers, CDN's of externe mail gateways) die niet onder de directe verantwoordelijkheid van Theory7 vallen.

Ook wanneer een Supportverzoek buiten de reikwijdte van onze support valt zullen wij ons uiteraard maximaal inspinnen om, samen met de klant, te zoeken naar een oplossing.

4. verantwoordelijkheden van de klant

De klant is zelf verantwoordelijk voor:

- de inhoud en configuratie van de website(s), applicaties, thema's en plugins;
- het up-to-date houden van gebruikte software (zoals WordPress, plugins, thema's);
- de inrichting van e-mailboxen en mailclients;
- het naleven van fair use-beleid en resource- en abuse-regels.

De Reseller is bij reseller hosting in ieder geval verantwoordelijk voor:

- het aanmaken, beheren en verwijderen van eigen klantaccounts, inclusief het instellen van limieten (schijfruimte, dataverkeer, e-mail, databases, etc.);
- de inhoud, configuratie en beveiliging van alle websites, applicaties, thema's, plugins en e-mailboxen binnen zijn reseller-omgeving;
- het tijdig up-to-date houden van gebruikte software;
- het aanbieden van eerstelijns ondersteuning aan eigen eindklanten;
- het zorgvuldig omgaan met toegangsgegevens en het afdwingen van veilig wachtwoordgebruik;
- Het op verzoek van Theory7 verstrekken van informatie en het uitvoeren van redelijke instructies in het kader van incidentonderzoek en probleemoplossing;
- Het naleven en doorgeven van alle door Theory7 gehanteerde voorwaarden aan eindklanten.

5. Supportlevels

Aan elk Pakket is een Supportlevel gekoppeld. Voor elk Supportlevel is bepaald;

- welke supportkanalen er van toepassing zijn (zie punt 6);
- hoeveel recht er is op telefonische ondersteuning (zie punt 7);
- wat de reactietijden zijn tijdens kantooruren (zie punt 8);
- wat de reactietijden zijn buiten kantooruren (zie punt 9);
- wat de back-up frequentie is (zie punt 10);
- wat de retentietermijnen zijn (zie punt 11);
- wat de restoretijden zijn (zie punt 12);

Pakket 'Mini'	= Supportlevel 0
Pakket 'Starter'	= Supportlevel 1
Pakket 'Basic'	= Supportlevel 2
Pakket 'Medium'	= Supportlevel 3
Pakket 'Deluxe'	= Supportlevel 4
Pakket 'Ultimate'	= Supportlevel 5

Uitzondering: de pakketten 'Email hosting Basic' en 'Email hosting Medium' hebben allebei Supportlevel 1.

6. Supportkanalen

Supportlevel 0	= live-chat en ticket
Supportlevel 1	= live-chat en ticket
Supportlevel 2	= live-chat, ticket en telefonisch ondersteuning
Supportlevel 3	= live-chat, ticket en telefonisch ondersteuning
Supportlevel 4	= live-chat, ticket en telefonisch ondersteuning
Supportlevel 5	= live-chat, ticket en telefonisch ondersteuning

7. Telefonische ondersteuning

Telefonische ondersteuning houdt in dat de klant een terugbelverzoek indient, waarna onze supportafdeling contact op zal nemen. Hulp via telefonische ondersteuning is beperkt tot onderstaande uren per maand;

Supportlevel 0	= geen recht op telefonische ondersteuning
Supportlevel 1	= geen recht op telefonische ondersteuning
Supportlevel 2	= maximaal 1 uur per maand recht op telefonische ondersteuning
Supportlevel 3	= maximaal 3 uur per maand recht op telefonische ondersteuning
Supportlevel 4	= maximaal 6 uur per maand recht op telefonische ondersteuning
Supportlevel 5	= onbeperkt recht op telefonische ondersteuning (fair use)

8. Reactietijden tijdens Kantooruren

Supportlevel 0	= best-effort
Supportlevel 1	= binnen maximaal 6 uur antwoord op chat of ticket
Supportlevel 2	= binnen maximaal 4 uur antwoord op chat of ticket
Supportlevel 3	= binnen maximaal 3 uur antwoord op chat of ticket
Supportlevel 4	= binnen maximaal 2 uur antwoord op chat of ticket
Supportlevel 5	= binnen maximaal 1 uur antwoord op chat of ticket

⇒ Hoewel deze SLA maximale reactietijden vastlegt reageert onze supportafdeling in de praktijk aanzienlijk sneller.

9. Reactietijden buiten Kantooruren

Supportlevel 0	= volgende werkdag
Supportlevel 1	= volgende werkdag
Supportlevel 2	= volgende werkdag
Supportlevel 3	= volgende werkdag
Supportlevel 4	= reactie op chat of ticket tot 20:00 uur
Supportlevel 5	= reactie op chat of ticket tot 21:00 uur

10. Back-up frequentie

Standaard worden in de back-up opgenomen:

- webbestanden (bijvoorbeeld CMS-bestanden, statische bestanden);
- databases gekoppeld aan het betreffende hostingaccount;
- e-maildata van de mailboxen binnen de shared hosting-omgeving.

Back-ups hebben betrekking op de omgeving zoals deze door Theory7 wordt beheerd. Externe diensten of gekoppelde systemen buiten het platform van Theory7 vallen hier niet onder.

Supportlevel 0	= 1x per dag
Supportlevel 1	= 1x per dag
Supportlevel 2	= 2x per dag
Supportlevel 3	= 2x per dag
Supportlevel 4	= 3x per dag
Supportlevel 5	= 3x per dag

11. Retentietermijn

Supportlevel 0	= 3 dagen
Supportlevel 1	= 7 dagen
Supportlevel 2	= 30 dagen
Supportlevel 3	= 60 dagen
Supportlevel 4	= 90 dagen
Supportlevel 5	= 90 dagen

12. Restoretijden en restoreverzoek

Het terugplaatsen van een back-up kan op verschillende manieren plaatsvinden;

1. de klant kan via het controlepaneel in het eigen account zelfstandig een back-up terugzetten.
2. de klant kan, door het indienen van een ticket, een restoreverzoek indienen bij Theory7, voor zover het van toepassing zijnde supportlevel hierin voorziet.
3. indien het betreffende supportlevel geen restore ondersteunt, kan de klant alsnog tegen betaling een restoreverzoek indienen.
4. Theory7 kan op eigen initiatief een restore uitvoeren indien sprake is van ernstige storingen of verstoringen.

Voor een restoreverzoek gelden de volgen bepalingen:

- Theory7 herstelt standaard op pakketniveau (complete site of complete database);
- granulair herstel (bijv. één bestand of één e-mail) is best effort en kan extra kosten met zich meebrengen;

Supportlevel 0	= geen recht op gratis restore
Supportlevel 1	= geen recht op gratis restore
Supportlevel 2	= geen recht op gratis restore
Supportlevel 3	= geen recht op gratis restore
Supportlevel 4	= restore binnen 3 uur na een restoreverzoek
Supportlevel 5	= restore binnen 2 uur na een restoreverzoek

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.

13. 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.

14. 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.