

Inhoudsopgave

1. Omvang van deze SLA
2. Support bij VPS diensten
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 VPS (Virtual Private Server) Diensten bestaan uit één of meerdere virtuele servers met toegewezen resources (CPU, RAM, opslag en dataverkeer) die in Nederland worden gehost. De klant krijgt de mogelijkheid om een besturingssysteem te kiezen en (bij unmanaged VPS) zelf de server volledig naar wens in te richten. Theory7 biedt naast reguliere (unmanaged) VPS'en ook Managed VPS oplossingen waarbij Theory7 het beheer (updates, monitoring, beveiliging en onderhoud) verzorgt.

VPS diensten mogen niet worden gebruikt voor Toepassingen met Verhoogd Risico zoals toepassingen in vitale infrastructuur, medische toepassingen of andere toepassingen met bijzondere persoonsgegevens. Dit Addendum is een aanvulling op de hoofd-SLA.

Dit Addendum heeft specifiek betrekking op de navolgende Pakketten:

VPS server (unmanaged)

- Rebel V4
- Rebel V8
- Rebel V16

VPS server (managed)

- Managed Rebel V4
- Managed Rebel V8
- Managed Rebel V16

2. support bij VPS diensten

Onze support omvat in ieder geval;

- onderzoek van bereikbaarheidsproblemen van de VPS (zoals netwerk, routing, DDoS-mitigatie en infrastructuur);
- ondersteuning bij het herstarten, (her)installeren of herstellen van de VPS-dienst voor zover dit via het platform mogelijk is (best-effort);
- onderzoek en herstel van storingsen in de onderliggende infrastructuur (hardware, storage, netwerkcomponenten) voor zover deze binnen de invloedssfeer van Theory7 vallen;
- ondersteuning bij vragen over MyT7 die betrekking hebben op de VPS-dienst.
- voor Managed VPS diensten omvat support aanvullend (best-effort):
- uitvoeren van OS-updates, patches en (security) onderhoud;
- beheer en optimalisatie van basisconfiguraties en beveiligingsmaatregelen (bijv. firewallconfiguratie) binnen de scope van Managed VPS;
- proactieve signalering en opvolging van incidenten op basis van monitoring.

3. wat omvat onze VPS support niet

Standaard valt niet onder onze support:

- debugging of aanpassingen aan applicatiecode, thema's, plugins of scripts van de klant;
- structureel applicatiebeheer op unmanaged VPS'en;
- herstelwerkzaamheden na malware of hack die is veroorzaakt door onvoldoende beveiliging of verouderde software aan kantzijde;
- ondersteuning voor problemen die uitsluitend worden veroorzaakt door klantconfiguraties (zoals foutieve firewallregels, foutieve DNS-instellingen buiten Theory7, foutieve cronjobs).

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

4. verantwoordelijkheden van de klant

De klant is zelf verantwoordelijk voor:

- het beheren en beveiligen van de unmanaged VPS (zoals OS updates, firewalling, hardening, gebruikersbeheer, SSH-keys en wachtwoorden);
- het tijdig up-to-date houden van software die op de VPS draait (zoals webserver, database, CMS, plugins, libraries);
- het inrichten van adequate back-ups van data en configuraties. Eventuele door Theory7 geleverde back-up opties zijn aanvullend en ontslaan de klant niet van eigen verantwoordelijkheid;
- het zorgvuldig omgaan met toegangsgegevens en het toepassen van sterke, unieke wachtwoorden en waar mogelijk 2FA;
- beperking van beheer-toegang tot geautoriseerde personen (least privilege);
- periodieke controle van logbestanden en beveiligingsmeldingen op misbruik;
- gebruik van versleutelde beheerprotocollen (SSH, HTTPS) en het uitschakelen van onveilige diensten waar mogelijk;
- het tijdig reageren op security-adviezen van Theory7 (bijv. bij geconstateerde misbruikpatronen of kwetsbaarheden).
- het naleven van de toepasselijke wet- en regelgeving en het fair use-/abuse-beleid van Theory7 (o.a. geen spam, geen illegale content, geen misbruik).

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);

VPS server 'Rebel V4' en 'Managed Rebel V4' = **Supportlevel 3**

VPS server 'Rebel V8' en 'Managed Rebel V8' = **Supportlevel 4**

VPS server 'Rebel V16' en 'Managed Rebel V16' = **Supportlevel 5**

6. Supportkanalen

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

11. Retentietermijn

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 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.