

Inhoudsopgave

1. Omvang van deze SLA
2. Support bij Dedicated server 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 Dedicated server diensten bestaan uit de levering en beschikbaarstelling van één (fysieke) server die exclusief voor de klant wordt ingezet. De server is volledig naar wens te configureren en wordt door Theory7 geïnstalleerd. De dienst kan worden afgenomen als Managed of Unmanaged, afhankelijk van wat in het bestelproces en/of de orderbevestiging is overeengekomen.

Dedicated servers worden door Theory7 gehost in Nederland en zijn onderdeel van een 24/7 gemonitorde server- en netwerkinfrastructuur met DDoS-bescherming.

Dedicated server diensten mogen niet worden ingezet 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.

2. support bij Dedicated server diensten

Onze support omvat in ieder geval;

- onderzoek van bereikbaarheids- en connectiviteitsproblemen (server, netwerk, IP);
- hulp bij (her)installatie van een besturingssysteem of basis image (waar beschikbaar);
- ondersteuning bij hardware-incidenten en coördinatie van hardwarevervanging;
- hulp bij basis netwerkvragen (bijv. reverse DNS of routing) voor zover binnen de dienstverlening;
- bij Managed Dedicated: ondersteuning bij OS-gerelateerde incidenten, updates en basisdiensten.

3. wat omvat onze Dedicated server support niet

Standaard valt niet onder onze support:

- het oplossen van problemen die uitsluitend worden veroorzaakt door klantsoftware of maatwerkconfiguraties (zoals eigen firewallregels, misconfiguraties, custom kernels), tenzij Managed Dedicated en binnen de overeengekomen scope;
- het structureel beheren of optimaliseren van applicaties (zoals tuning van databases, webservers of containers), tenzij expliciet overeengekomen;
- herstelwerkzaamheden na compromise (malware/hack) door zwakke wachtwoorden, onveilige configuraties of kwetsbaarheden in klantsoftware, tenzij aanvullend overeengekomen.

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 in ieder geval zelf verantwoordelijk voor:

- het beheer, de configuratie en beveiliging van het besturingssysteem, middleware en applicaties bij Unmanaged Dedicated;
- het zorgvuldig beheren van toegangsgegevens (wachtwoorden, SSH-keys, MFA) en het uitvoeren van security hardening aan kantzijde;
- het maken en testen van eigen back-ups van data en configuraties, tenzij een back-updienst is afgenomen;
- het naleven van de Fair Use Policy, abuse-regels en toepasselijke wet- en regelgeving.

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);

Dedicated server (managed en unmanaged) = **Supportlevel 5**

6. Supportkanalen

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 5 = **onbeperkt recht op telefonische ondersteuning (fair use)**

8. Reactietijden tijdens Kantooruren

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 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.

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 5 = **3x per dag**

11. Retentietermijn

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.
3. Theory7 kan op eigen initiatief een restore uitvoeren indien sprake is van ernstige storingen of verstoringen.

Voor een restoreverzoek gelden de volgende 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 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.