

Service Level Agreement

Versie 2024-1



1. Definities

Service Level Agreement (SLA)

Een schriftelijke overeenkomst tussen aanbieder en afnemer. Hierin worden afspraken gemaakt tussen beide partijen rondom het niveau van dienstverlening en/of de kwaliteitsaspecten van het product.

Hosting

De fysieke huisvesting van jouw website. Dit gebeurt op een server, een speciale computer die altijd in verbinding staat met het internet. Zonder hosting is het niet mogelijk om jouw website beschikbaar te maken voor de wereld.

Webbrowser

Een (web)browser is een programma dat het mogelijk maakt om websites op internet te bezoeken, zoals Google Chrome of Safari.

Backup

Een backup is een kopie van jouw bestanden, waaronder de website en e-mail. Deze wordt veilig opgeslagen zodat het mogelijk is om deze bij dataverlies te herstellen en hiermee de schade te beperken.

SSL Certificaat

SSL staat voor Secure Sockets Layer, oftewel een beveiligde laag. Deze beveiligde laag zorgt ervoor dat er een beveiligde verbinding ontstaat tussen de gebruiker en de server. Hierdoor kan de gebruiker veilig gegevens achterlaten op een website of app. Het SSL Certificaat is een soort sleutel waarmee een website gebruik kan maken van de beveiligde laag.

Assets

Assets zijn alle bestanden die jij, jouw werknemers of gebruikers van jouw website aanleveren of uploaden. Denk hierbij aan de bestanden die jij uploadt op jouw website of aanlevert aan The Design Company, zoals tekstdocumenten, afbeeldingen en video's.

Update

Een aanpassing aan hardware of software om een website of app te verbeteren, zoals beveiliging, snelheid of functionaliteiten uitbreiden.

SEO

SEO staat voor Search Engine Optimization, oftewel zoekmachine optimalisatie. Dit zijn alle handelingen die leiden tot een betere vindbaarheid in zoekmachines zoals Google.

Bandbreedte

Bandbreedte is de hoeveelheid data die verstuurd en ontvangen wordt door de server waar jouw website gehost wordt.

CPU en RAM

De Central Processing Unit (CPU) en Random-Access memory (RAM geheugen) zijn fysieke onderdelen van de server. Deze worden gebruikt om berekeningen uit te voeren die er voor zorgen dat jouw website werkt. Wanneer jij veel bezoekers ontvangt worden deze meer gebruikt.

2. Algemene voorwaarden

1. De algemene voorwaarden van Helder zijn van toepassing op deze Service Level Agreement (SLA).

3. Wijzigingen in de SLA

1. Als wij onze SLA wijzigen, dan gaan deze wijzigingen van kracht vanaf de eerstvolgende maand of op de door ons aangegeven datum.

2. Wij communiceren wijzigingen minimaal 14 dagen voor ingang. Voordat de wijzigingen van kracht gaan is er ruimte voor vragen en de mogelijkheid om het contract op te zeggen.

4. Website

1. Browser compatibiliteit

Wij streven er naar om de 3 meest recente versies van browsers met een minimaal marktaandeel van 3% in Nederland te ondersteunen.

2. SSL certificaat

Wij voorzien jouw website kosteloos van een SSL certificaat. Deze zorgt voor een beveiligde verbinding tussen de server en de gebruiker.

3. Backups

Wij maken dagelijks een backup van jouw website. Deze bewaren wij tot 30 dagen.

5. Hosting website derden

Het is mogelijk om een website bij ons te laten hosten die gebouwd is door derden. Omdat jouw huidige serverconfiguratie kan verschillen met die van ons, kunnen wij niet garanderen dat alles direct werkt. Werkt er iets niet, dan brengen wij jou hiervan op de hoogte en bespreken we de vervolgstappen. Voor deze aanpassingen maken wij een offerte op, of werken wij volgens ons vaste uurtarief.

Om veiligheidsoverwegingen niet toegestaan om jouw website op onze hosting door andere websitebouwers, content creators of anderen aan te laten passen zonder expliciete toestemming van Helder. Alle personen binnen jouw organisatie die werken met Helder ontvangen een eigen beheerdersaccount met gepersonaliseerde bevoegdheden.

6. Updates

Helder producten

- Alle Helder producten worden maandelijks voorzien van updates. Deze worden uitgevoerd naar eigen inzicht. Dit betekent dat wij bepalen welke onderdelen onderhoud of verbeteringen nodig hebben, bijvoorbeeld omdat deze verouderd zijn of mogelijke beveiligingsproblemen kunnen bevatten.

Alle producten en Helder producten

- Systeem updates en plugins van derden worden voorzien van updates wanneer deze beschikbaar zijn.
- Wanneer een update mogelijk conflicten veroorzaakt met het huidige systeem, wordt deze (tijdelijk) niet vernieuwd of worden conflicten opgelost volgens het vaste uurtarief.
- Op maat gemaakte plugins en software worden niet standaard voorzien van updates. Wanneer er aanpassingen nodig zijn, brengen wij jou hiervan op de hoogte.
- Mocht je een zelf gehoste website niet door ons laten updaten, dan behoudt Helder het recht om het contract eenzijdig te ontbinden. Dit kan zijn uit veiligheidsoverwegingen of instabiliteit in het systeem.
- Alle wijzigingen en verbeteringen aan deze software gaan volgens het vaste uurtarief.

7. Monitoring

Wij monitoren jouw website met verschillende tracking en monitoring tools, zoals Google Analytics. Als wij problemen of mogelijke verbeteringen tegenkomen, dan leggen wij deze aan jou voor. Mocht je deze aanpassingen door willen voeren, dan maken wij een offerte op, of werken volgens ons vaste uurtarief. Het is mogelijk om op aanvraag toegang te krijgen tot een aantal van deze tools, zodat jij meer inzicht krijgt in jouw website.

8. Bereikbaarheid

1. Contactpersonen

Om miscommunicatie en dubbel werk te voorkomen verrichten wij ondersteuning aan gerechtigde personen binnen jouw organisatie, niet voor alle afzonderlijke medewerkers. De organisatie kan ten alle tijden nieuwe personen toegang geven. of toegang ontzetten.

2. E-mail

Ondersteuning via e-mail is standaard inbegrepen. Wij doen ons uiterste best om zo snel mogelijk te reageren en nemen e-mails altijd binnen 3 werkdagen in behandeling. Werkzaamheden of communicatie over werkzaamheden vallen niet onder e-mail support, maar worden berekend volgens ons vaste uurtarief. Meer informatie over deze tarieven staat in artikel 9.

3. Support tickets

Wanneer er een actieve samenwerking loopt, of er met regelmaat nieuwe werkaanvragen gedaan worden, wordt er een support systeem beschikbaar gesteld.

Dit systeem is bedoeld om alle vragen rondom een website, of andere dienst te beantwoorden en op te lossen. Het dient dan ook als vervanging van e-mail support, met uitzondering van vragen over facturen, betalingen, grote aanvragen die een offerte vereisen en andere algemene vragen.

4. Telefonisch contact

Afhankelijk van het moment waarop telefonisch contact wordt opgenomen hanteren wij een aangepast uurtarief, op basis van ons vaste uurtarief. De aangepaste tarieven worden getoond in tabel 1 van artikel 9. Naast deze aangepaste tarieven gelden de volgende regels:

- Onze kantoortijden zijn: maandag tot vrijdag van 09:00 tot 17:00 uur.

- Tijdens een contactmoment binnen kantoortijden worden gesprekken korter dan 15 minuten niet in rekening gebracht.
- Gesprekken die langer duren dan 15 minuten of meerdere gesprekken op één dag die samen langer dan 15 minuten duren, worden volgens het afgesproken uurtarief gefactureerd.
- Buiten kantoortijden kunnen wij niet garanderen dat wij bereikbaar zijn. In dat geval nemen wij contact op wanneer wij beschikbaar zijn.
- Het kan voorkomen dat wij tijdens werkdagen onverhoopt toch niet bereikbaar zijn, bijvoorbeeld tijdens afspraken, evenementen of vakanties. Wij streven er naar om na deze momenten zo snel mogelijk contact op te nemen. Mochten wij voor een langere periode niet beschikbaar zijn, bijvoorbeeld door vakanties of ziekte, dan delen wij dit tijdig mede op onze website, via mail of op andere wijze.

In artikel 9 is een voorbeeld beschikbaar om de tarieven inzichtelijker te maken.

9. Tarieven

Wijzigingen in tarieven

Het is mogelijk dat wij een eerder afgesproken tarief wijzigen. In dat geval brengen wij jou hier minimaal 30 dagen van te voren of bij het aanvragen van een nieuwe opdracht van op de hoogte door middel van een e-mail.

Aangepaste tarieven

Afhankelijk van het moment waarop wij werkzaamheden uitvoeren hanteren wij een aangepast tarief, op basis van ons vaste tarief. De aangepaste tarieven worden getoond in tabel 1.

Naast deze aangepaste tarieven gelden de volgende regels:

- Onze kantoortijden zijn: maandag tot vrijdag van 09:00 tot 17:00 uur.
- Buiten kantoortijden werken wij niet. Nieuw werk dat aangereikt wordt buiten kantoortijden wordt in behandeling genomen binnen 3 werkdagen.
- Is er afgesproken, of wordt er verwacht dat werkzaamheden buiten kantoortijden worden uitgevoerd, dan gelden tijdens deze werkzaamheden altijd de uurtarieven zoals benoemd in tabel 1.
- Het kan voorkomen dat wij op werkdagen niet bereikbaar zijn, bijvoorbeeld tijdens evenementen, vakanties of door ziekte.

Tijd	Werkdagen	Weekend en feestdagen
00:00 - 07:00	200%	200%
07:00 - 09:00	150%	200%
09:00 - 17:00	100%	200%
17:00 - 21:00	150%	200%
21:00 - 00:00	200%	200%

Tabel 1 Aangepaste uurtarieven op basis van het moment waarop werkzaamheden uitgevoerd worden of contact opgenomen wordt.



Voorbeeld met een uurtarief van €100

Op een werkdag ben jij om 19:30 met jouw website bezig en heb je een aantal vragen. **Je belt 30 minuten** met ons, **van 19:30 tot 20:00 uur**.

Volgens **tabel 1** valt dit in het **tijdvak tussen 17:00 - 21:00 uur**. Dit betekent dat wij **op een werkdag 150% van het normale tarief** rekenen.

In dit geval berekenen wij **tijd x uurtarief x tijdvak**, dat is:
30 minuten x €100 x 150% = €75.

10. Nieuwe werkzaamheden

Wij nemen nieuwe werkzaamheden binnen 3 werkdagen in behandeling. Wij prioriteren alle werkzaamheden op basis van urgentie.

Op basis van de prioriteit kunnen wij een indicatie geven wanneer een bepaalde werkzaamheid afgerond zal zijn. Wij streven ernaar om werkzaamheden met een hoge urgentie zo snel mogelijk uit te voeren.

Alle werkzaamheden die wij via e-mail, support tickets, telefonisch of op andere wijze ontvangen, voeren wij uit volgens het vaste uurtarief. Tenzij er andere afspraken overeengekomen zijn, zoals een offerte.

11. Opslag

Wanneer je de standaard opslag van 10GB overschrijdt, worden er extra kosten in rekening gebracht. Onder opslag vallen alle aangeleverde bestanden die wij voor jou opslaan op onze cloud storage en bestanden die op jouw hosting opgeslagen worden, zoals e-mails, website bestanden en andere assets.

Opslag geheugen	Prijs
Tot 10GB	Inbegrepen
Meer dan 10GB	€5,00 / 10 GB per maand

Tabel 2 Tarieven op basis van de opgeslagen data.



Voorbeeld met website X

Jouw website is gemaakt door The Design Company. Tijdens het maken hebben wij **4GB aan afbeeldingen en video's** ontvangen en voor jou opgeslagen in onze opslag.

Jouw **website is sinds de lancering 2 GB groot** en dit is vrijwel onveranderd gebleven. Jouw **e-mails zijn 3GB groot**. In totaal heb jij dus **4GB + 2GB + 3GB = 9GB** aan bestanden.

Je kan besluiten om alvast **10GB extra opslag te kopen** of om data te wissen door jouw mailbox of bestanden op te (laten) ruimen.

Als je extra opslag inkoopt, kun je voortaan totaal **20GB aan assets opslaan** en betaal je **maandelijks €5,00 extra**.

verbruik, de verbruikte bandbreedte per maand en het aantal bezoekers op jouw website.

12. Passende hosting

Wij streven er naar om jouw website zo goed mogelijk te laten presteren, zodat deze ook snel blijft als je veel bezoekers ontvangt.

Op basis van jouw verbruik op de server is het mogelijk dat wij een voorstel doen voor een passende oplossing. Dit verbruik wordt gemeten op basis van CPU en RAM verbruik, de verbruikte bandbreedte per maand en het aantal bezoekers op jouw website.

Wordt het verbruik van jouw hosting naar ons inziens te hoog en komen wij samen niet tot een oplossing, dan behoudt Helder het recht om het contract eenzijdig te ontbinden.

13. Storing

1. Storing veroorzaakt door derden

Wij zijn niet aansprakelijk voor een storing veroorzaakt door derden, bijvoorbeeld het uitvallen van een server, een DDoS aanval of een software fout in software van derden. Voor het oplossen van een storing rekenen wij ons vaste uurtarief.

2. Virussen en malware

Als er virussen of malware op de site of in e-mail aan wordt getroffen, dan worden de website en/of e-mail direct preventief uitgeschakeld. Wij zijn niet aansprakelijk voor eventuele schade, gederfde inkomsten of andere gevolgen hiervan. Nadat het probleem opgelost is, wordt de website weer beschikbaar gesteld. Wij rekenen ons vaste uurtarief voor diagnose en oplossing.

3. Storing tijdens of na onderhoud

Wij proberen het onderhoud van onze servers en websites op rustige momenten uit te voeren om impact te minimaliseren. Het kan echter gebeuren dat er tijdens of na het onderhoud een storing ontstaat. Wij zijn niet aansprakelijk voor eventuele schade, gederfde inkomsten of andere gevolgen hiervan. Wanneer er een storing ontstaat door ons toedoen, lossen wij dit zo snel mogelijk op. Wij brengen in dat geval geen kosten in rekening.

14. Website verhuizen

1. Verhuizen naar Helder

Wanneer jij hosting bij ons afneemt kan de verhuizing op verschillende manieren ingericht worden. Het volgende overzicht is verdeeld in opties, die laten zien wat wij daar voor nodig hebben:

A. Niets verhuizen, beginnen met een frisse start

Wij registreren een of meerdere domeinnamen voor jou en zetten een hostingpakket op. Jij hoeft hier niets voor te doen.

B. Alleen domeinnamen verhuizen

Wij verhuizen jouw domeinnamen naar onze server en zetten jouw hostingpakket op.

Wat heb ik nodig?	Waar kan ik dit vinden?
Verhuistoken	Jouw hosting provider kan deze aanvragen.

Tabel 3 Benodigde onderdelen bij optie B.

C. Domeinnamen en huidige website verhuizen, alles zelf aanleveren

Als alles correct aangeleverd wordt, verhuizen wij jouw website kosteloos naar onze server. De verhuistoken moet binnen 24 uur na ontvangst naar ons toegestuurd worden. Verhuistokens verlopen namelijk na een aantal dagen.

Wat heb ik nodig?	Formaat	Waar kan ik dit vinden?
Verhuistoken	Tekst	Jouw hosting provider kan deze aanvragen.
Database Backup	.zip of .sql	In jouw webhosting paneel, zoals cPanel of Directadmin. Jouw huidige hosting provider kan jou hier meer uitleg over geven.
Website bestanden	.zip	
DNS gegevens	tekst	
E-mail backups	.zip	

Tabel 4 Benodigde onderdelen bij optie C.

D. Domeinnamen en huidige website verhuizen, wij regelen alles

Wanneer jij de tijd of kennis niet hebt om alles over te zetten helpen wij jou graag met verhuizen. Voor deze verhuizing rekenen wij ons vaste uurtarief.

Wat heb ik nodig?	Waar kan ik dit vinden?
Inloggegevens van jouw huidige hosting paneel	Waarschijnlijk heb je deze zelf in bezit. Het kan ook zijn dat jouw huidige website bouwer of hosting provider deze beheert.

Tabel 5 Benodigde onderdelen bij optie D.



Het is mogelijk dat er meer nodig is dan onze standaard service om jouw website te verhuizen, bijvoorbeeld omdat je gebruikt maakt van bepaalde API koppelingen of services zoals Microsoft 365. Voor extra werk rekenen wij ons vaste uurtarief.

2. Verhuizen naar een andere provider

Wanneer jij jouw website vanuit ons wilt verhuizen naar een andere hosting provider, ontvang je een .zip bestand met de volgende inhoud:

- Een kopie van de productie website bestanden
- Databases
- E-mails
- Door jouw aangeleverde bestanden in onze opslag

15. Tijdsduur

1. Beëindiging van contract

Deze SLA verloopt direct bij beëindiging van het contract.

2. Opzegging

Hosting is maandelijks opzegbaar. Bij opzegging worden de resterende maanden van het contract terugbetaald.

3. Beschikbaarheid

Bij opzegging is het hosting pakket beschikbaar tot:

- Het einde van de eerstvolgende maand (minimaal 30 dagen)
- Een afgesproken moment in de toekomst.

4. Verlenging

Na het aflopen van een hosting termijn wordt deze automatisch met 1 jaar verlengd. De hosting dient voor het ingaan van deze termijn volledig betaald te zijn. Bij verlenging van de hosting wordt ook deze SLA verlengd.

16. Kosten

Voor al het verrichte werk wordt:

- Vooraf een prijsafsprake gemaakt op offertebasis, óf
- Een vast uurtarief gerekend, deze wordt bepaald bij de aankoop.



De meest actuele versie van de SLA en onze algemene voorwaarden zijn beschikbaar op onze website. Je kan deze vinden op de contactpagina.

Je kan ze ook direct bekijken via deze links:

- helder.work/algemene-voorwaarden
- helder.work/service-level-agreement

Akkoord op deze SLA

Met het ondertekenen van dit document ga je akkoord met alle afspraken die in dit document benoemd worden. Daarnaast ga je ook akkoord met de algemene voorwaarden van Helder.

Vergeet niet om een paraaf op iedere pagina te plaatsen.

Datum

Naam

Handtekening