



Service Level Agreement

Echo Sierra Studio Websites

Overeenkomstnummer: 12

Versie: 1



Inhoud

Inhoud	1
Over het Service Level Agreement.....	3
Tarieven.....	3
Tijdsduur en opzegging	3
Website.....	4
Browser compatibiliteit.....	4
SSL (Secure Socker Layer)	4
Hulp en ondersteuning.....	4
Hoge prioriteit	5
Normale prioriteit	5
Lage prioriteit	5
Responstijd.....	5
Hoge prioriteit	5
Normale prioriteit	5
Lage prioriteit	5
Live Server diensten.....	6
Preventief serveronderhoud	6
Basis monitoring.....	6
Uptime	6
Foutmeldingen	6
UX monitoring	7
Back-up service	7
Basis back-up service	7
Back-up locatie.....	7
Back-up herstel	7
Servicegarantie	8
Software.....	8
Hardware.....	8





Derden	8
Onderhoud.....	9
Beveiligingsupdates en -risico's.....	9
Virussen en malware.....	9



Over het Service Level Agreement

Een Service Level Agreement, of "SLA", is een afspraak tussen u als klant (in het vervolg "opdrachtgever") en Echo Sierra Studio. De SLA dient er voor te zorgen dat er duidelijkheid is over de service die door Echo Sierra Studio wordt geleverd. Deze SLA is geldig voor slechts één website.

De SLA heeft betrekking op het te ontwikkelen product, onderhoud van dit product en (technische) ondersteuning. Onderhoud wordt gedefinieerd als het up-to-date houden, beveiligen, monitoren en in stand houden van de software.

Aanpassingen door de opdrachtgever of derde partijen aan het product wat geleverd wordt als onderdeel van de service, zorgen er voor dat de garanties van deze overeenkomst ten opzichte van deze aanpassing vervallen.

Op deze SLA zijn de voorwaarden van Echo Sierra Studio van toepassing, welke u kunt vinden op de website esstudio.nl

Tarieven

Voor alle werkzaamheden die Echo Sierra Studio buiten garanties of contracten uitvoert zal het standaard uurtarief van Echo Sierra Studio van toepassing zijn.

Tijdsduur en opzegging

Tenzij anders overeengekomen binnen het onderhoudscontract is deze SLA geldig zo lang het onderhoudscontract geldig is. Opzegging of wijziging van het onderhoudscontract dient schriftelijk te geschieden, uiterlijk 2 maanden voor het aflopen van het onderhoudscontract. Zonder opzegging wordt het onderhoudscontract automatisch verlengd met een nieuwe periode van 1 jaar. Alle bedragen zijn exclusief 21% BTW.



Website

Dit artikel is alleen geldig als de website is voorzien van een onderhoudscontract.

Browser compatibiliteit

De website is bij oplevering compatibel met de laatste versie* van de volgende browsers:

1. Chrome
2. Edge
3. Firefox
4. Safari

Het (deel)product wordt uitgebreid getest op deze browsers in de testfase voorafgaand aan de oplevering. Alle compatibiliteitsproblemen die eventueel nog opspelen tot 1 week na oplevering, worden onder garantie verholpen.

**Een versie is gedefinieerd als een release-waardige (dus geen alpha of beta) update van de browser door de ontwikkelaar/fabrikant. Elke release-waardige update wordt gezien als een versie.*

SSL (Secure Socker Layer)

Een SSL certificaat versleutelt de communicatie tussen de server en de eindgebruiker. Echo Sierra Studio draagt zorg voor het succesvol installeren van het SSL certificaat. De werking van het certificaat wordt steekproefsgewijs getest. Eventuele storingen die later aan het licht komen worden kosteloos verholpen, tenzij dit veroorzaakt wordt door de certificaatuitgever of een specifieke internetbrowser.

Hulp en ondersteuning

Dit artikel is alleen geldig als de website is voorzien van een onderhoudscontract. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om ondersteuning aan te vragen bij Echo Sierra Studio. Echo Sierra Studio biedt online en telefonisch hulp aan voor 6 uur per jaar als de website is voorzien van een onderhoudscontract. Extra ondersteuning wordt volgens het standaard uurtarief van Echo Sierra Studio berekend. Bij een aanvraag door Opdrachtgever wordt een prioriteit gekoppeld aan de storing, te weten: hoog, normaal en laag. Echo Sierra Studio is bevoegd om te allen tijde de prioriteit van een aanvraag te wijzigen.





Hoge prioriteit

Storingen die het gebruik van de website onmogelijk maken. Voorbeelden: service uitval, datacorruptie, etc.

Normale prioriteit

Storingen die dagelijks optreden en het gebruik van een website nadelig beïnvloeden. Voorbeelden: niet werkende functionaliteiten, terugkerende foutmeldingen, etc.

Lage prioriteit

Storingen die wekelijks optreden en het gebruik van een website minder gebruiksvriendelijk maken, maar niet belemmeren. Voorbeelden: verlaagde serverprestaties, schoonheidsfouten, etc.

Responstijd

De responstijd is de tijd die verstrijkt tussen het ontvangen van een ondersteuningsaanvraag en het moment dat Echo Sierra Studio reageert. De responstijd is afhankelijk van de prioriteit van een aanvraag. Indien er geen onderhoudscontract is afgesloten dient Opdrachtgever akkoord te gaan met de tarieven die Echo Sierra Studio hanteert voor het oplossen van de storing. De oplostijd wordt in dat geval gemeten vanaf het moment dat Opdrachtgever een akkoord geeft.

Hoge prioriteit

Responsetijd: maximaal 12 uur

Normale prioriteit

Responsetijd: maximaal 24 uur

Lage prioriteit

Responsetijd: maximaal 48 uur

Bovenstaande tijden zijn uitgezonderd hard- en software van derden.





Live Server diensten

Dit artikel is alleen geldig indien de website gehost wordt door Echo Sierra Studio en als de website is voorzien van een onderhoudscontract. De live server is de server waar de live omgeving van de website op geïnstalleerd staat. De live server kan afwijken van eventuele testservers (de server waar de test omgeving van de website geïnstalleerd staat).

Preventief serveronderhoud

Echo Sierra Studio draagt zorg voor het preventief onderhouden van de servers waar de website van Opdrachtgever op draait. Echo Sierra Studio streeft ernaar Opdrachtgever vooraf te informeren over eventueel gepland onderhoud. Indien er op de desbetreffende server meerdere websites worden gehost zal een gemiddelde worden genomen van het servergebruik, om bezoeker luwe momenten vast te stellen. Echo Sierra Studio is niet aansprakelijk voor eventuele schade die Opdrachtgever leidt door downtime als gevolg van preventief onderhoud.

Basis monitoring

Ook na oplevering van de website blijft Echo Sierra Studio betrokken. Met de basismonitoring van Echo Sierra Studio wordt de optimale werking van de website continu nagestreefd.

Uptime

Wij houden de website van Opdrachtgever in de gaten. Indien blijkt dat de website offline is (geweest) zal Echo Sierra Studio de oorzaak achterhalen en zoeken naar een oplossing.

Foutmeldingen

Foutmeldingen die ontstaan bij gebruik worden opgevangen door Echo Sierra Studio. Indien nodig zal er worden overlegd met Opdrachtgever over een oplossing.





UX monitoring

Dit artikel is alleen geldig als het onderhoudscontract van de website is uitgebreid naar UX monitoring. Voor UX monitoring wordt software geïnstalleerd die anoniem gebruikershandelingen opneemt. Deze handelingen worden teruggekeken, geïnterpreteerd en worden verwerkt in een adviesrapport die eens in een gespecificeerd aantal weken wordt opgestuurd naar Opdrachtgever.

Back-up service

Dit artikel is alleen geldig als de website wordt gehost door Echo Sierra Studio en is voorzien van een onderhoudscontract.

Basis back-up service

Echo Sierra Studio draagt zorg voor het maken van periodieke back-ups op een veilige locatie van de website. Onderdeel van deze back-ups zijn bestanden, database(s) en server instellingen.

Interval	Periode
Dagelijks	Recentste 30 dagen
Wekelijks	Recentste 8 weken
Maandelijks	Recentste 12 maanden
Jaarlijks	Onbeperkt*

**Indien de geldigheid van het onderhoudscontract verlengd wordt.*

Back-up locatie

Back-ups worden bewaard op een externe back-up server en op een NAS server ten kantore van Echo Sierra Studio.

Back-up herstel

Voor het herstellen van back-ups wordt het standaard uurtarief van Echo Sierra Studio berekend. In het geval van een serverstoring worden back-ups kosteloos hersteld.





Servicegarantie

Dit artikel is alleen geldig als de website is voorzien van een onderhoudscontract.

Software

Mochten er ondanks de uitgebreide tests evengoed storingen ontstaan, dan kan Opdrachtgever rekenen op betrokken service. Per aanvraag wordt er kritisch gekeken of de storing binnen de garantie en/of het onderhoudscontract valt of dat de uren in rekening gebracht dienen te worden.

Hardware

Dit artikel is alleen geldig als de website wordt gehost door Echo Sierra Studio. Door het huren van technisch hoogwaardige servers bij kwaliteitsgerichte hostingpartners en het plegen van tijdig onderhoud wordt het aantal hardware storingen tot het minimum beperkt. Als er onverhoopt toch een storing optreedt kan Opdrachtgever rekenen op betrokken service en directe communicatie. Echo Sierra Studio verzorgt de communicatie met het datacentrum en de serverprovider en houdt Opdrachtgever zo veel mogelijk op de hoogte van eventuele statuswijzigingen. Bij hardware storingen, veroorzaakt door onjuist gebruik van de website, worden uren op basis van nacalculatie volgens het standaard uurtarief doorberekend aan Opdrachtgever.

Derden

Indien er soft- of hardware van derden betrokken is bij de storing, zal Echo Sierra Studio stappen ondernemen om de beheerder/producent van het product in te lichten en een eventuele status opvragen. Echo Sierra Studio zal de communicatie met deze partij verzorgen en opkomen voor het belang van Opdrachtgever.





Onderhoud

Dit artikel is alleen geldig als de website is voorzien van een onderhoudscontract.

Beveiligingsupdates en -risico's

Echo Sierra Studio voorziet de website in ieder geval eens in het kwartaal van nieuwe updates. In bepaalde situaties is het mogelijk dat dergelijke updates mislukken of zorgen voor een onjuiste werking van de website. Een mislukte update poging valt niet binnen het onderhoudscontract. In het geval van een mislukte update wordt contact opgenomen met Opdrachtgever. Er kan gekozen worden voor het overslaan van de desbetreffende update of het verhelpen van de update. In het geval van het overslaan van een update vervallen alle eventuele bestaande garanties.

Virussen en malware

Echo Sierra Studio is niet verantwoordelijk voor virus- en malware infecties in de website. Indien een infectie zorgt voor overmatig gebruik van de servercapaciteit, is Echo Sierra Studio bevoegd de website preventief offline te halen.

Reparatiewerkzaamheden worden op basis van nacalculatie berekend (zie tarieven). Hiervoor is vooraf een schriftelijk akkoord nodig van Opdrachtgever.

