

# **Helmich en de Jong VOF**

url: <https://www.helmich-en-de-jong.nl/>

KVK: 85656682

## **Service Level Agreement (SLA)**

Versie 1: 27 juni 2023

# Inhoudsopgave

1. Voor wie geldt deze overeenkomst.....	3
2. Duur van deze overeenkomst.....	3
3. Facturatie.....	3
4. Wijzigingen doorvoeren.....	3
5. Contact.....	4
6. Incidenten.....	4
7. Herstel tijd.....	5

## 1. Voor wie geldt deze overeenkomst

Deze overeenkomst is van toepassing op klanten die bij Helmich en de Jong een website, webshop of maatwerkproduct afnemen en ervoor kiezen om deze via Helmich en de Jong te laten hosten. Het is belangrijk op te merken dat in het geval van self-hosting, waarbij de klant ervoor kiest om het product zelf te hosten, eventuele incidenten die voortvloeien uit deze keuze niet automatisch als een hoge prioriteit worden beschouwd.

## 2. Duur van deze overeenkomst

Tijdens de gehele duur van het service-hostingcontract, welke door de klant wordt afgesloten met Helmich en de Jong, zal deze overeenkomst van toepassing zijn. Helmich en de Jong behoudt echter het recht om wijzigingen aan te brengen in de SLA, op voorwaarde dat zij de klant hierover binnen een termijn van één maand op de hoogte stellen.

## 3. Facturatie

Alle uren die worden besteed aan het reageren op incidenten zullen in rekening worden gebracht op basis van het overeengekomen bedrag zoals vastgelegd in de projectovereenkomst.

Het is belangrijk op te merken dat bij incidenten op de live omgeving altijd alle uren zullen worden gefactureerd, aangezien de code reeds is goedgekeurd door de klant op de staging omgeving.

## 4. Wijzigingen doorvoeren

Voor het doorvoeren van wijzigingen in de functionaliteit van het product dient altijd eerst een grondig onderzoek te worden uitgevoerd, gevolgd door een schatting van de benodigde uren. Dergelijke wijzigingen worden beschouwd als major changes.

Aan de andere kant worden kleine wijzigingen, zoals cosmetische aanpassingen, typfouten, kleuraanpassingen, enzovoort, beschouwd als minor changes. Voor deze wijzigingen kan direct een inschatting van de benodigde uren worden gemaakt.

## 5. Contact

Voor alle communicatie met betrekking tot deze Service Level Agreement (SLA) dient er gebruik te worden gemaakt van e-mail. Het e-mailadres voor contact is [support@hashtagweb.site](mailto:support@hashtagweb.site). Alle relevante meldingen, verzoeken en updates dienen via dit e-mailadres te worden verzonden.

In het geval dat een incident een prioriteit 1-niveau bereikt volgens de incidentenmatrix, is het toegestaan om telefonisch contact op te nemen. Telefonisch contact is echter alleen toegestaan met een van de eigenaren van het bedrijf.

## 6. Incidenten

Via de matrix kan bepaald worden wat de ernst is van een voorval. Hierna word in de responsetijden tabel aangegeven wat de maximale response tijd is. Let op response tijd is niet gelijk aan hersteltijd.

INCIDENTEN					
ERNST					
		Alle primaire functies zijn uitgevallen	Enkele primaire functies zijn uitgevallen	Kan werken met beperkingen	Cosmetisch / Kleine problemen
OMVANG	Een groep gebruikers	1	1	3	4
	Een (1) gebruiker	2	3	4	4

## 7. Response tijd

Als de ernst van het incident is bepaald kan via de responsetijdmatrix de maximale response tijd worden bepaald.

ERNST	MAXIMALE RESPONSE TIJD	
	Kantoortijden*	Buiten kantoortijden
1	Binnen 2 uur	Binnen 4 uur
2	Binnen 4 uur	Binnen 8 uur
3	Binnen 8 uur	Binnen 1 werkdag
4	Binnen 1 werkdag	Binnen 2 werkdagen

\* Kantoortijden zijn maandag t/m vrijdag van 9:00 - 17:00