LE TIGRE
WEBDESIGN-HOLLAND

Service Level Agreement (SLA) – Hosting & Technisch Onderhoud Websites
(pagina 1 van 3: d.d. 01-11-2026)

Deze Service Level Agreement (hierna: "SLA") beschrijft de voorwaarden waaronder Le Tigre Webdesign Holland hosting- en technische onderhoudsdiensten levert aan haar opdrachtgevers

1. Doel en reikwijdte
Deze SLA heeft als doel het waarborgen van:
- continuïteit
- beschikbaarheid
- veiligheid
- en technische werking

van de door Opdrachtnemer beheerde websites en webshopomgevingen.
De dienstverlening omvat hosting, technisch onderhoud en ondersteuning bij storingen.

2. Definities
- Dienst: hosting en technisch beheer van websites
- Incident: elke verstoring in beschikbaarheid of functionaliteit
- Critical Incident (P1):
  - Website niet bereikbaar (downtime)
  - Fatale fouten (bijv. PHP errors, white screen)
  - Niet-functionerende kernfunctionaliteit (bijv. checkout)
- Responstijd: tijd tot eerste inhoudelijke reactie
- Oplostijd: tijd tot herstel of werkbare oplossing

3. Dienstverlening
Opdrachtnemer levert onder deze SLA de volgende diensten:
Hosting
- Beheer van serveromgeving (shared/VPS/cloud)
- Monitoring van uptime en basisprestaties
- Beheer van domeinen en SSL-certificaten

Technisch onderhoud
- Updates van CMS (bijv. WordPress), thema's en plugins
- Preventief onderhoud en beveiligingsupdates
- Back-upbeheer

Support & incidentbeheer
- Analyse en oplossing van technische storingen
- Herstel bij crashes of fouten
- Ondersteuning bij conflicten tussen plugins/thema's

4. Service Levels (SLA)

4.1 Prioriteit 1 – Critical Incident

- Reactie: 4 – 24 uur
- Oplossing: zelfde dag of 1–2 werkdagen

4.2 Prioriteit 2 – Normaal (P3)

- Kleine fouten of optimalisaties

Onderdeel: Norm

Responstijd: 1 werkdag

Oplostijd: 1 – 3 werkdagen

Melding van foutmeldingen

Alle foutmeldingen die betrekking hebben op het overeengekomen SLA-niveau dienen onverwijld per e-mail te worden gemeld. De melding moet worden verzonden naar het daarvoor aangewezen supportadres en dient minimaal een duidelijke omschrijving van de fout, het tijdstip van optreden en eventuele relevante bijlagen (zoals screenshots of logbestanden) te bevatten.

Meldingen die niet via e-mail worden ingediend, worden niet beschouwd als officiële SLA-meldingen en kunnen derhalve geen aanspraak maken op de overeengekomen responstijden en serviceniveaus.

5. Beschikbaarheid

- Ondersteuning wordt geleverd tijdens kantooruren

6. Back-ups en herstel

- Dagelijkse back-ups worden gemaakt (tenzij anders overeengekomen)
- Bewaartermijn: [bijv. 7–30 dagen]
- Herstel van back-ups wordt uitgevoerd op verzoek of bij incidenten

7. Beveiliging

Opdrachtnemer neemt redelijke maatregelen ter beveiliging, waaronder:

- updates van software
- monitoring op kwetsbaarheden
- basis firewall / beveiligingsmaatregelen

Echter wordt geen absolute veiligheid gegarandeerd.

8. Verantwoordelijkheden opdrachtgever

Opdrachtgever is verantwoordelijk voor:

- correcte en legale content
- veilige omgang met inloggegevens
- tijdige melding van incidenten
- gebruik van goedgekeurde plugins/thema's (indien van toepassing)

9. Uitsluitingen

De volgende vallen buiten deze SLA:

- maatwerkontwikkeling en nieuwe functionaliteiten

- designaanpassingen
- contentbeheer

problemen veroorzaakt door:

- externe plugins of software
- wijzigingen door derden
- hacking buiten redelijke beveiliging

10. Aansprakelijkheid

De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is beperkt tot:

- directe schade
- maximaal het bedrag dat voor de dienst in de betreffende periode is gefactureerd

Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor:

- indirecte schade (zoals omzetverlies)
- dataverlies buiten back-up scope
- downtime veroorzaakt door externe partijen (hosting, DNS, etc.)

11. Overmacht

Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor tekortkomingen door overmacht, waaronder:

- storingen bij datacenters
- netwerkuitval
- cyberaanvallen
- overheidsmaatregelen

12. Duur en beëindiging

- Overeenkomst geldt voor onbepaalde tijd tenzij anders overeengekomen
- Opzegtermijn: [bijv. 1 maand]
- Bij beëindiging wordt data op verzoek overgedragen

13. Toepasselijk recht

Op deze SLA is Nederlands recht van toepassing. Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in Nederland.

Aanvullende bepaling – Continuïteit bij uitval Opdrachtnemer

1. Waarborging continuïteit

Ter waarborging van de continuïteit van de dienstverlening is voorzien in een regeling voor het geval Opdrachtnemer (Webdesign Holland / Le Tigre) door omstandigheden zoals ziekte, langdurige uitval of overlijden niet langer in staat is de dienstverlening voort te zetten.

2. Bewaring van essentiële gegevens

Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat essentiële gegevens met betrekking tot de website(s) van Opdrachtgever op een veilige en gecontroleerde wijze worden beheerd bij een nader aan te wijzen derde partij

(hierna: “Escrow-partij” of “Beheerpartij”).
Deze gegevens kunnen onder meer omvatten:

- toegangsgegevens tot hostingomgeving
- domeinbeheergegevens
- back-ups van de website
- relevante configuraties en documentatie

3. Vrijgave bij uitval
In het geval dat Opdrachtnemer aantoonbaar niet meer in staat is de dienstverlening uit te voeren, is de Escrow-partij gerechtigd om de noodzakelijke gegevens vrij te geven aan Opdrachtgever of een door Opdrachtgever aangewezen derde partij.
Deze vrijgave heeft als doel:

- het waarborgen van de continuïteit van de website
- het mogelijk maken van migratie naar een andere hosting- of beheerpartij

4. Voortzetting dienstverlening door derden
Na vrijgave van de gegevens is Opdrachtgever gerechtigd om:

- de website en hosting onder te brengen bij een andere partij
- het technisch beheer over te dragen aan een derde partij naar keuze

Opdrachtnemer (of diens rechtsopvolgers) is na vrijgave niet langer verantwoordelijk voor de verdere werking of het beheer van de website.

5. Beperking aansprakelijkheid
Opdrachtnemer kan niet aansprakelijk worden gesteld voor:

- eventuele schade voortvloeiend uit de overdracht of migratie
- onvolledigheid van gegevens, mits aantoonbaar redelijke inspanningen zijn geleverd voor correcte en veilige opslag

6. Slotbepaling
Deze regeling is opgesteld ter bescherming van de belangen van Opdrachtgever en ter waarborging van de continuïteit van de online dienstverlening in uitzonderlijke situaties.

LE TIGRE

WEBDESIGN-HOLLAND

Le Tigre Webdesign Holland - Plein 1992 35H - 6221 JP Maastricht - Telefoon: 06 1419 8039 - www.webdesign-service.nl - rob.snijders@letigre.nl
ING BANK: 7922506 - IBAN nummer: NL91INGB0007922506 - BIC: INGBNL2A - KvK 57459819 - BTW-nr.:NL001282721B39