



2020

# SERVICE LEVEL AGREEMENT

# INHOUD

OVER HET SERVICE LEVEL AGREEMENT VAN BLUE SLICE	3
1. (E-COMMERCE) WEBSITE	4
1.a. Browsercompatibiliteit	4
1.b. Test service	4
1.c. Secure Socket Layer (SSL)	5
2. HELPDESK EN SUPPORT	6
2.a. Repsons -en oplostijd	6
2.b. Telefonisch	7
3. LIVE SERVER DIENSTEN	8
3.a. Preventief serveronderhoud	8
3.b. Websitemonitoring	8
3.c. Back-up service	9
4. SERVICE GARANTIE	10
4.a. Software	10
4.b. Hardware	10
4.c. Derden	10
5. ONDERHOUD	11
5.a. Beveiligingsupdates -en risico's	11
5.b. Virussen en malware	11
6. BETALINGEN EN TARIEVEN	12
6.a. Betalingen	12
6.b. Tarieven	12
7. VERVOLGOPDRACHTEN	13
8. TIJDSDUUR EN OPZEGGEN	14

# Over het Service Level Agreement van blue slice

**H**et full service online-marketingbureau blue slice wilt u als klant (in het vervolg van dit document "opdrachtgever" genoemd) graag ontzorgen met onze producten en diensten. Voordat het tot moment daar is; en wij een succesvolle samenwerking aangaan, is het natuurlijk onwijs fijn om vooraf te weten wat beide partijen van elkaar mogen en kunnen verwachten tijdens de samenwerking. Om deze reden hebben wij van blue slice deze Service Level Agreement opgesteld. Hierin worden verschillende onderwerpen toegelicht omtrent afspraken tussen opdrachtgever en blue slice.

Deze Service Level Agreement is opgesteld op 1 september 2020 door blue slice.



## ALGEMENE BEDRIJFS GEGEVENS



**Julianastraat 10**  
**9503 LE Stadskanaal**



**76 35 37 88**



**(+31)6 22 24 24 13**



**contact@blueslice.nl**

**BEN JE AL KLANT EN HEB JE  
ONDERSTEUNING NODIG?**



**support@blueslice.nl**

# 1. (E-commerce) website

**D**e "Service Level Agreement" is geldig voor één (e-commerce)website op één domein. Een website wordt gedefinieerd als één of meerdere webpagina's met informatie en/of aanvullende functionaliteiten, bedoeld voor een eindgebruiker. De website staat op één domein, andere koppelingen hiernaartoe vallen buiten het Service Level Agreement. De Service Level Agreement kan in sommige situaties hardware omvatten waarop het domein op geïnstalleerd is.

## 1.a. Browsercompatibiliteit

Dit artikel is alleen geldig wanneer er een overeenkomst is tussen de opdrachtgever en blue slice omtrent het onderhoud aan de (e-commerce)website. Het onderhoudscontract is geldig voor één domein, tenzij anders is overgekomen.

### Basis compatibiliteit

De applicatie is bij moment van oplevering compatibel met de meest recente versie van de volgende browsers:

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

Het (deel)product wordt tijdens de laatste fase van de ontwikkeling van de applicatie uitgebreid getest op de eerder genoemde browsers. Alle compatibiliteitsproblemen die eventueel nog opspelen tot 2 weken na de oplevering, worden onder garantie opgelost. Compatibiliteitsproblemen die ontstaan na 2 weken van oplevering worden alleen opgelost wanneer de applicatie is voorzien van een onderhoudscontract die is afgesloten met blue slice.

\*Een versie wordt gedefinieerd als een release-waardige update van de browser door de ontwikkelaar (alpha -en bèta-versies zijn uitgesloten) Elke release-waardige update wordt door blue slice erkent als een versie.

## 1.b. Test service

Dit artikel is alleen geldig wanneer er een overeenkomst is tussen de opdrachtgever en blue slice omtrent het onderhoud aan de (e-commerce)website. Het onderhoudscontract is geldig voor één domein, tenzij anders is overgekomen.

## Basis test service

Voorafgaand aan het oplevermoment worden de door ons ontwikkelde applicaties onderworpen aan diverse testmethodes om de performance, functionaliteiten en opmaak van de applicatie te kunnen garanderen. Alle problemen die invloed hebben op performance, functionaliteiten en opmaak van de applicatie die tot maximaal 2 weken na oplevering ontstaan, worden onder garantieregeling opgelost. Problemen die invloed hebben op performance, functionaliteiten en opmaak van de applicatie, die zijn ontstaan 2 weken na oplevering worden alleen opgelost wanneer de applicatie is voorzien van een onderhoudscontract in overeenkomst met blue slice.

### 1.c. Secure Socket Layer (SSL)

Dit artikel is alleen van toepassing als de applicatie (deels) gepubliceerd is met een SSL certificaat dat door blue slice is aangevraagd en geïnstalleerd. Een SSL certificaat versleutelt alle gegevens tussen de server en de eindgebruiker. Het full-service online marketingbureau blue slice draagt zorg voor het succesvol installeren van het SSL certificaat op uw domein, wanneer uw applicatie is voorzien van een onderhoudspakket bij blue slice.

De werking van het certificaat wordt steekproefsgewijs getest. Eventuele storingen die aan het licht komen worden kosteloos verholpen, tenzij dit veroorzaakt wordt door de uitgever van het certificaat of een specifieke internetbrowser.

## 2. Helpdesk & Support

**D**e opdrachtgever heeft de mogelijkheid om ondersteuning aan te vragen bij blue slice. Blue slice biedt onze klanten de mogelijkheid om zowel online als telefonisch in contact te komen. Bij een aanvraag tot ondersteuning wordt er een prioriteit gekoppeld aan de situatie namelijk: hoog, normaal en laag. Blue slice behoudt het recht om ten allen tijden de prioriteit van een aanvraag te wijzigen.

Hieronder worden de verschillende prioriteitsniveaus nader beschreven:

### Hoge prioriteit

Storingen die het gebruik van een applicatie onmogelijk maken voor de eindgebruiker. Voorbeelden: serveruitval, datacorruptie etc.

### Normale prioriteit

Storingen die dagelijks optreden en het gebruik van een website nadelig beïnvloeden. Voorbeelden: herhaling in foutmeldingen: error 404 etc.

### Lage prioriteit

Storingen die wekelijks optreden en het gebruik van een website minder gebruiksvriendelijk maken, maar niet belemmeren of onmogelijk maken. Voorbeelden: verlaagde serverprestaties, opmaak en responsiveness fouten etc.

### 2.a. Repsons -en oplostijd

De responstijd is de tijd die verstrijkt tussen het ontvangen van de aanvraag tot ondersteuning en het moment dat blue slice hierop reageert. De responstijd is afhankelijk van het niveau van prioriteit van een aanvraag. De oplostijd is afhankelijk van de prioriteit, productgarantie en het afgesloten onderhoudscontract. Indien er geen onderhoudscontract is afgesloten voor een applicatie en de aanvraag buiten de productgarantie valt, dient de opdrachtgever akkoord te gaan met de tarieven die blue slice hanteert voor het oplossen van de storing. Let op: indien er geen onderhoudscontract is afgesloten wordt het oplossen van de storing gezien als een nieuwe opdracht welke tegen uur tarief wordt verrekend. De oplostijd wordt in dat geval gemeten vanaf het moment dat de opdrachtgever akkoord heeft verleent aan blue slice.

#### Hoge prioriteit

Responstijd: maximaal 12 uur  
Oplostijd: maximaal 48 uur

#### Normale prioriteit

Responstijd: maximaal 24 uur  
Oplostijd: maximaal 48 uur

#### Lage prioriteit

Responstijd: maximaal 24 uur  
Oplostijd: 72 uur

## **2.b. Telefonisch**

Full-service online marketing bureau blue slice is telefonisch bereikbaar op het nummer:

**06 22 24 24 13**

Telefonische ondersteuning is doordeweeks beschikbaar tussen 09:00 en 17:00. In het weekend en buiten kantoor tijden zijn wij enkel beschikbaar voor het melden van storingen met een hoge prioriteit.

**Let op:** dit telefoonnummer is vertrouwelijk en ontvangt u bij het aanvragen van een onderhoudspakket! Indien er gebeld wordt voor andere storingen (buiten kantoor uren) is het mogelijk dat blue slice onkosten in rekening brengt.

## 3. Live serverdiensten

Dit artikel is **alleen** geldig indien de website of webshop gehost wordt door full-service online marketingbureau blue slice.

De live server is de server waarop de live-omgeving van de website op geïnstalleerd staat. De live server kan afwijken van de testservers van blue slice. De test server is de server waar de testomgeving van de website geïnstalleerd staat.

### 3.a. Preventief serveronderhoud

Full-service online-marketingbureau blue slice draagt zorg voor het preventief onderhouden van de servers waar de liveomgevingen van websites op staan. Indien (preventief)onderhoudsactiviteiten nodig wordt geacht, wordt er een bezoekersluw moment gekozen. Voorafgaand aan het (preventieve)onderhoud van de servers wordt de contactpersoon van wie een website op deze server heeft staan geïnformeerd over de ingeplande activiteiten. **Let op:** blue slice is niet aansprakelijk voor eventuele schade die de opdrachtgever leidt door downtime als gevolg van (preventieve)onderhoudsactiviteiten

### 3.b. Website monitoring

Dit artikel is **alleen** geldig indien de website of webshop is voorzien van een onderhoudscontract

#### Basis monitoring

Na de oplevering van de website of webshop blijft blue slice betrokken. Met de basismonitoring van blue slice wordt de optimale werking van de website continu nagestreefd

#### Uptime

Bij blue slice houden wij graag een oogje in het zij en houden wij zicht op de downtime van iedere website. Indien blijkt dat de website offline is (geweest) zal blue slice de oorzaak achterhalen en zoeken naar een oplossing.

#### Foutmeldingen

Foutmeldingen die ontstaan bij gebruik worden opgevangen door blue slice. Indien nodig zal er worden overlegd met de opdrachtgever over de oplossing van de foutmelding(en).





### **3.c. Back-up service**

Blue slice draagt zorg voor het maken van periodieke back-ups op de veilige omgeving van de website. Onderdeel van deze back-ups zijn: database, bestanden en server instellingen.

Interval tussen back-up:

- 1x per dag
- 1x per week
- 1x per maand
- 1x per jaar

#### **Back-up locatie**

Back-ups worden bewaard op een externe back-up server, NAS server en cloud server. Hierdoor kan blue slice ten allen tijden garanderen dat uw website in veilige handen is.

#### **Back-up herstel**

Voor het herstellen van back-ups wordt het standaard uurtarief van blue slice in rekening gebracht. In het geval van een serverstoring worden back-ups kosteloos hersteld door blue slice.

## 4. Servicegarantie

### 4.a. Software

Door het gebruik van de nieuwste en modernste programmeermethodes, robuuste architectuur en het toepassen van laatste kennis en technieken, is blue slice in staat producten te leveren van de hoogste kwaliteit. Indien er na het opleveren toch een storing ontdekt wordt in de applicatie, dan kan de opdrachtgever rekenen op een garantie regeling. Als er een melding van storing kenbaar wordt gemaakt, zal er door blue slice kritisch worden gekeken of de storing binnen de garantieperiode van het product valt en/of dit valt binnen het onderhoudspakket. Indien de werkzaamheden niet vallen onder de garantieregeling of het onderhoudspakket, worden verrichte activiteiten in rekening gebracht volgens het standaard uur tarief van blue slice (zie hoofdstuk 6.b. tarieven).

### 4.b. Hardware

Dit artikel is alleen geldig als de (e-commerce) website wordt gehost door blue slice. Doordat wij kwalitatief hoogwaardige servers bij webhostingpartners huren, wordt het plegen van periodiek serveronderhoud beperkt tot het minimum. Mocht er onverhoopt toch een storing optreden bij onze hostingpartner, dan kan de opdrachtgever rekenen op een betrokken service en directe communicatie. Wij van blue slice verzorgen de communicatie tussen de hostingpartner en het datacentrum. En daarnaast houden wij jou (de opdrachtgever) op de hoogte van de laatste ontwikkelingen omtrent reden van downtime en wanneer u een oplossing kan verwachten. Zo weet u direct waar u aan toe bent, zonder dat u zelf actie hoeft te ondernemen!

**Let op:** Indien hardware-storingen veroorzaakt worden door onjuist gebruik van de website worden uren op basis van nacalculatie berekend op basis van het standaard uurtarief. Kosten worden doorberekend aan de opdrachtgever. Na akkoord wordt er vervolgens overgaan tot het oplossen van de storing.

### 4.c. Derden

Wanneer de situatie zich voordoet dat er soft en/of hardware van derden betrokken is bij de storing zal blue slice stappen ondernemen om de ontwikkelaar/producent van het product op de hoogte te stellen van de situatie die zich voordoet. Blue slice zal de communicatie met deze partij verzorgen en opkomen voor het belang van de opdrachtgever.

## 5. Onderhoud

**D**it artikel is alleen geldig wanneer er een overeenkomst is tussen de opdrachtgever en blue slice omtrent het onderhoud aan de (e-commerce)website. Het onderhoudscontract is geldig voor één domein, tenzij anders is overgekomen.

### **5.a. Beveiligingsupdates -en risico's**

Blue slice voorziet de (e-commerce)website eens in de maand van nieuwe updates. In sommige situaties is het mogelijk dat dergelijke updates mislukken of zorgen voor een onjuiste werking van de website, of onderdelen hiervan. Een mislukte poging valt niet binnen het onderhoudscontract. In het geval van een mislukte poging tot het updaten van de website wordt er contact opgenomen met de opdrachtgever. Er kan gekozen worden om de website terug te zetten naar een eerdere back-up en de update overslaan, of het verhelpen van het storing. In het geval van het overslaan van een (kritieke)update vervallen alle eventuele bestaande garanties en aansprakelijkheid op eventuele schades of gemiste inkomsten.

\*Onder kritieke updates verstaat blue slice: updates die bijdragen aan de beveiliging van uw website.

### **5.b. Virussen en malware**

Blue slice is niet verantwoordelijk voor virus -en malware infecties in de (e-commerce)website. Indien er een infectie aanwezig is en zorgt voor overmatig gebruik van de servercapaciteit en er mogelijk gevaar dreigt voor verdere infectie van bestanden op de server, is blue slice bevoegd de website preventief offline te halen. Opdrachtgever zal hierover telefonisch worden ingelicht. Virus -en malware infecties vallen niet onder het onderhoudscontract. Herstel en reparatiewerkzaamheden worden op basis van nacalculatie worden berekend (zie hoofdstuk 6.b. tarieven). Hiervoor is vooraf een schriftelijk akkoord van toepassing met betalingsverplichting.

## 6. Betaling en tarieven

### 6.a. Betalingen

Afspraken aangaande betaling van overeengekomen vergoedingen verlopen ten allen tijden per bank.

Betalingsgegevens:

T.a.v.: blue slice Stadskanaal  
Iban: NL53RABO 0347 9349 00

### Betalingstermijn

De betalingstermijn van blue slice bedraagt 14 dagen na factuurdatum. Bij te late betaling worden herinnering -en administratie kosten in rekening gebracht. In het geval van achterstallige betaling(en) kan het zijn dat er gebruik wordt gemaakt van derde partijen die de afhandeling van achterstallige betalingen overneemt van blue slice.

In het geval dat u niet akkoord bent met een factuur gelieve dit ons schriftelijk te vermelden.

### 6.b. Tarieven

Voor alle werkzaamheden die blue slice buiten contracten of garantieregeling uitvoert zal het standaard vastgestelde uurtarief van blue slice van toepassing zijn.

Het standaard vastgestelde uurtarief door blue slice is €55,- genoemde prijs is exclusief 21% BTW.

## 7. Vervolgopdrachten

**G**edurende de looptijd van het onderhoudscontract wordt 10% korting toegekend aan de opdrachtgever over opdrachten die voldoen aan een van de volgende voorwaarden:

1. Het is een uitbreiding en/of aanpassing aan de (e-commerce)website waar het onderhoudscontract voor afgesloten is.
2. Het is een uitbreiding van het domein waar de website geïnstalleerd is en waar het onderhoudscontract voor afgesloten is.

## 8. Tijdsduur en opzeggen

**D**eze Service Level Agreement is van toepassing zo lang het onderhoudscontract geldig is, tenzij anders is overeengekomen in het onderhoudscontract. Wijzigingen en/of opzegging van het onderhoudscontract dient schriftelijk kenbaar gemaakt te worden aan blue slice. De opzegtermijn die van toepassing is op het verbreken van het contract bedraagt 3 maanden voor het einde van de uiterlijke afloopdatum van het onderhoudscontract.

**Let op:** Indien er geen wijziging of verzoek tot opzegging wordt ingediend wordt het onderhoudscontract automatisch verlengd voor een periode van 1 jaar.

VRAGEN OVER ONZE  
**VOORWAARDEN?**

**OF**

ZIE JE EEN SAMENWERKING  
**WEL ZITTEN?**

Kom met ons in contact



**(+31)6 22 24 24 13**



**contact@blueslice.nl**