

Service Level Agreement (SLA) Web-Development

Versie 3: 15 maart 2023

1. Voor wie geldt deze overeenkomst.

Deze overeenkomst geldt voor klanten die bij SYGIT B.V. een website, webshop of Laravel server afnemen en deze bij SYGIT B.V. hosten.

2. Duur van deze overeenkomst

Gedurende de gehele looptijd van het service-hostingcontract dat de klant met SYGIT B.V. afsluit is deze overeenkomst van kracht.

3. Responsetijd support en storingen

In onderstaande staan de responstijden voor support aanvragen en storingen.

Omschrijving	Kantoortijden (.)	Buiten kantoortijden
Telefonische support	Maximaal 30 min.	-
Support per e-mail	Maximaal 24 uur (*)	-
Storingsdienst (telefonisch)	Maximaal 30 min.	Maximaal 1 uur (indien servicecontract)
Oplossen van bugs in de programmeercode (website/webshop is niet beschikbaar)	Maximaal 30 min.	Best effort

(*) Berekend op basis van werkbare uren tijdens kantoortijden

(.) Kantoortijden zijn maandag t/m vrijdag van 08:00 – 17:00

4. Garantie

In onderstaande tabel staan de garantievoorwaarden voor de diverse diensten/producten.

	Garantietermijn
De website/webshop welke voor de klant gemaakt is.	2 jaar
Specifieke beheertools welke gemaakt zijn voor de klant	2 jaar
De beheeromgeving welke achter de website/webshop zit waarmee deze beheerd kan worden, met uitzondering van specifieke beheertools gemaakt voor de klant. Toekomstige browsersversie/serversversies ondersteuning uitgesloten (wanneer deze niet backward compatible zijn).	4 jaar

5. Backups

SYGIT Framework, SYGIT Maatwerk en SYGIT SHOP (Next)

VMWare	<ul style="list-style-type: none">> 1 snapshot per dag> 30 restorepoints worden bewaard> op secundaire locatie
File backups	<ul style="list-style-type: none">> 1 backup per dag> 7 dagen (1 per dag) bewaard> de laatste 4 weken (1 per week) bewaard> de laatste 12 maanden (1 per maand) bewaard> op secundaire locatie
Database backups	<ul style="list-style-type: none">> 1 backup per dag> 7 dagen (1 per dag) bewaard> de laatste 4 weken (1 per week) bewaard> de laatste 12 maanden (1 per maand) bewaard> op secundaire locatie

SYGIT Websitebuilder – bouwomgeving

VMWare backups	<ul style="list-style-type: none">leder uur een backup (48x bewaard)leder dag een backup (60x bewaard)ledere maand een backup (12x bewaard)
----------------	---

SYGIT Websitebuilder – publicatieomgeving

VMWare backups	<ul style="list-style-type: none">leder uur een backup (48x bewaard)leder dag een backup (60x bewaard)ledere maand een backup (12x bewaard)
----------------	---

Laravel applicaties/ Digital Ocean

Snapshots	<ul style="list-style-type: none">> Dagelijks: 7 dagen terug
Externe backup service	<ul style="list-style-type: none">> leder uur tot 1 dag terug> ledere dag tot 7 dagen terug> ledere week tot 4 weken terug> ledere maand tot 6 maanden terug