

# PK Service Levels

## 1. Inleiding

Deze Service Level Agreement (SLA) beschrijft de afspraken met betrekking tot de bereikbaarheid en dienstverlening. Deze SLA is van toepassing op alle opdrachtgevers met hosting diensten en een onderhoudscontract en kan worden uitgebreid met aanvullende service levels.

## 2. Basis Service Level

Onder het basis service level bieden wij ondersteuning en diensten tijdens onze reguliere openingstijden:

- Bereikbaarheid tijdens openingstijden van 09:00 tot 17:00 op werkdagen.
- Lokale dagelijkse back-ups.
- Ondersteuning en incidentbeheer binnen de standaard responstijden.

## 3. Uitbreiding naar PK Service Level Premium

Voor opdrachtgevers die kiezen voor het Premium Service Level zijn de volgende extra services beschikbaar:

- Externe dagelijkse back-ups (naast de lokale back-ups).
- Up-time monitoring met een statuspagina (externe controle elke 30 seconden).
- Bereikbaarheid voor incidenten op alle dagen van de week tussen 08:00 en 20:00.
- Mogelijkheid tot geavanceerde veiligheidsmaatregelen, waaronder:
  - Two-Factor Authentication (2FA).
  - IP White Listing.
- Oplostijden:
  - Website is niet beschikbaar of functioneert geheel niet: Reactietijd: 1 uur, Hersteltijd: 4 uur.
  - Gedeeltelijke verstoring van de beschikbaarheid van de website of van de functionaliteit: Reactietijd: 2 uur, Hersteltijd: 8 uur.
  - Problemen met beperkte gevolgen voor bezoekers en gebruikers van de website: Reactietijd: 48 uur, Hersteltijd: z.s.m.

- **Uptime garantie:**

- De Opdrachtnemer zal ervoor zorgen dat de hostingomgeving beschikbaar is voor de Opdrachtgever, 24 uur per dag, 7 dagen per week, met een uptime van 99,9% per maand.
- In geval van gepland onderhoud zal de Opdrachtnemer de Opdrachtgever ten minste 24 uur van tevoren op de hoogte stellen en zal de downtime beperkt worden tot maximaal 2 uur per maand.

#### **4. Uitbreiding naar PK Service Level Advanced**

Voor opdrachtgevers die kiezen voor een uitbreiding op Premium naar Advanced Service Level zijn de volgende extra services beschikbaar:

- Alle services uit het PK Service Level Premium.
- Externe back-ups elk uur.
- Bereikbaarheid tijdens weekenden en feestdagen tussen 08:00 en 20:00.
- Geavanceerde security audits op dagelijkse basis.
- Monitoring van gebroken links (Broken Link Monitor).
- Een aangepaste downtime-pagina voor een betere gebruikerservaring bij serviceonderbrekingen.
- Oplostijden:
  - Website is niet beschikbaar of functioneert geheel niet: Reactietijd: 1 uur, Hersteltijd: 4 uur.
  - Gedeeltelijke verstoring van de beschikbaarheid van de website of van de functionaliteit: Reactietijd: 2 uur, Hersteltijd: 8 uur.
  - Problemen met beperkte gevolgen voor bezoekers en gebruikers van de website: Reactietijd: 48 uur, Hersteltijd: z.s.m.
- **Uptime garantie:**
  - De Opdrachtnemer zal ervoor zorgen dat de hostingomgeving beschikbaar is voor de Opdrachtgever, 24 uur per dag, 7 dagen per week, met een uptime van 99,9% per maand.
  - In geval van gepland onderhoud zal de Opdrachtnemer de Opdrachtgever ten minste 24 uur van tevoren op de hoogte stellen en zal de downtime beperkt worden tot maximaal 2 uur per maand.

## 5. Algemene Voorwaarden

- De beschikbaarheid en monitoring zijn afhankelijk van externe factoren, zoals netwerkproviders en cloudservices.
- Wijzigingen in de SLA worden minimaal 30 dagen van tevoren gecommuniceerd.
- Deze SLA maakt deel uit van de algemene servicevoorwaarden van Pageking B.V.

## 6. Contact en Ondersteuning

Voor ondersteuning en incidentmeldingen kunnen opdrachtgevers contact opnemen via:

- E-mail: [support@pageking.nl](mailto:support@pageking.nl)
- Telefoon: +3176 700 2582
- Statuspagina: <https://www.status.pageking.nl>

## 7. Geldigheid en Aanpassingen

Deze SLA wordt periodiek herzien om aan te sluiten op de veranderende behoeften en technologieën. Aanpassingen worden schriftelijk gecommuniceerd.