

Service Level Agreement (SLA)

Versie 3: 15 maart 2023

1. Voor wie geldt deze overeenkomst

Deze overeenkomst geldt voor klanten die bij Mach3Builders een website, webshop of Laravel server afnemen en deze bij Mach3Builders hosten.

2. Duur van deze overeenkomst

Gedurende de gehele looptijd van het service-hostingcontract dat de klant met Mach3Builders 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
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 9.00 - 17.00 uur

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

Mach3Framework, Mach3Site en Mach3Shop

VMWare backups	<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

Mach3Blocks - 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)
----------------	---

Mach3Blocks - 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	> Wekelijks: 25 weken terug
Laravel Forge	<ul style="list-style-type: none"> > leder uur tot 2 dagen terug > ledere dag tot 2 maanden terug > Bij AWS
Externe backup service	<ul style="list-style-type: none"> > leder uur tot 2 dagen terug > ledere dag tot 2 maanden terug > Bij AWS