

# Service Level Agreement

Op deze Service Level Agreement en de hieruit voortvloeiende overeenkomst zijn de algemene voorwaarden van Good One Media van toepassing, deze zijn te vinden op:  
<https://goodonemedia.com/wp-content/uploads/2020/07/Algemene-voorwaarden-Good-One-Media-.pdf>

## Inhoudsopgave

<b>Artikel 1. Doelstelling onderhoud .....</b>	<b>2</b>
<b>Artikel 2. Definities.....</b>	<b>2</b>
<b>Artikel 3. Looptijd.....</b>	<b>2</b>
<b>Artikel 4. Algemene bepalingen .....</b>	<b>2</b>
<b>Artikel 5. Serviceniveaus .....</b>	<b>3</b>
<i>Artikel 5.1 Webhosting .....</i>	<i>3</i>
<i>Artikel 5.2 Onderhoud en beheer van de content .....</i>	<i>3</i>
<i>Artikel 5.3 Plugins.....</i>	<i>3</i>
<b>Artikel 6. Afbakening.....</b>	<b>3</b>

## Artikel 1. Doelstelling onderhoud

Deze Service Level Agreement behelst welke verplichtingen Good One Media heeft in het kader van het onderhouden van een website. Opdrachtgever is gehouden om 50 (vijftig) euro (exclusief btw) per maand te betalen voor het onderhouden van een website.

## Artikel 2. Definities

1.1 **Opdrachtgever:** iedere (rechts-)persoon die met Good One Media een overeenkomst heeft afgesloten, respectievelijk wenst af te sluiten.

1.2 **Good One Media:** opdrachtnemer, gevestigd in Bladel aan de Doolandweg 16.

1.3 **Plugins:** een aanvulling op een bestaand programma, in dit geval een aanvulling op een WordPress website die functionaliteiten toevoegt.

1.4 **Hosting:** het huisvesten van een website op een server.

1.5 **SSL-certificaat:** het laten plaatsvinden van een beveiligde verbinding wanneer een bezoeker op de website komt.

1.6 **Back-end proces:** alle processen die achter het zichtbare op de website zitten.

1.7 **WordPress:** WordPress is een content management systeem.

## Artikel 3. Looptijd

3.1 De overeenkomst wordt voor onbepaalde tijd aangegaan.

3.2 De opzeggingstermijnen van artikel 3 van de algemene voorwaarden van Good One Media dienen in acht te worden genomen.

## Artikel 4. Algemene bepalingen

4.1 Deze Service Level Agreement betreft diensten welke worden geleverd door Good One Media. Indien een beroep wordt gedaan op Good One Media met vragen of incidenten over hardware en/of software welke rechtstreeks is geleverd door een derde partij, behoudt Good One Media zich het recht voor om te verwijzen naar deze leverancier of de werkzaamheden uit te voeren met een inspanningsverplichting en zonder resultaatverplichting.

4.2 Indien er twijfel bestaat of de te leveren dienst onder de Service Level Agreement valt heeft Good One Media het recht om hierover een beslissing te nemen. Valt de dienst niet onder de Service Level Agreement dan zal de dienst, met toestemming van opdrachtgever, plaatsvinden tegen een uurtarief van 50 (vijftig) euro (exclusief btw).

4.3 Het genoemde bedrag van artikel 4.2 is exclusief de te maken of gemaakte kosten voor het leveren van de dienst zoals, maar niet beperkt tot, het installeren van (extra) betaalde plugins.

4.4 Het afgesproken onderhoud vindt alleen plaats onder de gebruikelijke werktijden van Good One Media.

4.5 Benodigde aanpassingen of toevoegingen die onder het onderhoud vallen zullen binnen een redelijke termijn plaatsvinden. Partijen treden in overleg om een termijn af te spreken.

## Artikel 5. Serviceniveaus

De in dit artikel genoemde diensten vallen binnen het onderhoud wat voortvloeit uit deze Service Level Agreement.

### *Artikel 5.1 Webhosting*

5.1.1 Onder webhosting wordt verstaan het plaatsen van de website van opdrachtgever op een server bij een externe partij.

5.1.2 Onder webhosting wordt in het kader van het onderhoud de volgende services verstaan:

- a.) website overzetten (eventuele extra kosten niet inbegrepen);
- b.) hosting optimaliseren voor WordPress;
- c.) onderhoud en technische support van de hosting;
- d.) dagelijkse back-ups van de hosting en
- e.) SSL-certificaten.

5.1.3 Kosten van de hosting en domeinnamen zijn niet inbegrepen.

### *Artikel 5.2 Onderhoud en beheer van de content*

5.2.1 Onder het beheren en onderhouden van content vallen de volgende services:

- a.) Good One Media houdt het thema van de website en de plugins altijd up-to-date;
- b.) het toevoegen van plugins die snel en gemakkelijk toe te voegen zijn, eventuele kosten van plugins dienen betaald te worden door opdrachtgever;
- c.) het toevoegen of aanpassen van teksten, afbeeldingen en andere content;
- d.) het toevoegen van 'premade-layout' pagina's zoals, maar niet beperkt tot, blog posts of portfolio items en
- e.) het aanbrengen van eenvoudige wijzigingen in onderdelen van het ontwerp zoals, maar niet beperkt tot, kleuren, witruimtes en knoppen.

### *Artikel 5.3 Plugins*

5.3.1 Bij de geïnstalleerde plugins zijn ook premium plugins inbegrepen, deze zijn beperkt tot:

- a.) TranslatePress;
- b.) WP Rocket en
- c.) SEOPress.

## Artikel 6. Afbakening

6.1 De volgende diensten vallen niet onder het te leveren onderhoud door Good One Media, dit is geen limitatieve opsomming:

- a.) het aanmaken van nieuwe pagina's op de website;
- b.) het installeren van geavanceerde (betaalde) plugins die Good One Media moet configureren;
- c.) het maken van Ingrijpende veranderingen in het design of de layout;
- d.) aanpassingen maken in back-end processen zoals, maar niet beperkt tot, het/een betaalsysteem en accounts en
- e.) Het bewerken van content, afbeeldingen en video's.