Service Level Agreement

MAATWERK ONLINE

1. Hoe kan Maatwerk Online mijn website beheren?

1.1 Inleiding

Als fullservice digital agency begrijpen wij bij Maatwerk Online het belang van support en beheer voor websites. Juist dáárom heeft Maatwerk Online een sterke focus op een goede servicedesk, waarmee we optimaal ondersteuning bieden aan onze opdrachtgevers met al hun wensen.

Of het nu om actieve support gaat (bijv. het uitvoeren van kleine wijzigingen, issues of het geven van praktische uitleg voor het CMS) of om onderhoud (bijv. het doorvoeren van updates), we zijn op alles voorbereid. Daarover maken we graag concrete en betrouwbare afspraken met onze opdrachtgevers.

Wanneer we met elkaar binnen twee-wekelijkse sprints een website uitbreiden of bouwen verloopt dit via de sprint planning. Deze SLA gaat over de momenten waarbij er bugs optreden en hebben dus betrekking op de manier waarop we bereikbaar zijn en wat je van ons mag verwachten op het gebied van response tijd wanneer er iets fout gaat.

1.2 De diensten waarop deze SLA betrekking heeft

Deze SLA heeft betrekking op het beheer van de website en staat dus los van de hosting van de website, die optioneel wel mogelijk is om af te sluiten via onze hosting partner. Het is ook mogelijk om de hosting van de website te laten draaien waar deze nu draait of bij een andere hosting provider onder te brengen. Wij raden sterk aan om met deze hosting provider een vergelijkbare SLA af te sluiten.

Ook is het mogelijk om ons in te zetten voor onze andere extra online expertises (online strategie, SEO, SEA, Social Advertising, CRO).

2. Service Level Agreement

2.1 Inleiding

Een Service Level Agreement (SLA) is een overkoepelende afspraak tussen Maatwerk Online en jullie als opdrachtgever. Hierin geven wij een garantie af op het gebied van verantwoordelijkheid, bereikbaarheid en dienstverlening.

2.2 Projectmanager

In het dagelijkse contact met onze Servicedesk, kan het voorkomen dat jullie verschillende development support-medewerkers aan de telefoon krijgen. Hoewel wij alles in ons ticketsysteem documenteren, begrijpen wij het voordeel van een projectmanager op een project heel goed. Deze persoon kent jullie organisatie goed, bewaakt en vertaalt jullie wensen naar een oplossing. Oók wanneer je er niet bij bent. Daarom krijgt iedere klant die bij ons een SLA afsluit automatisch ook een projectmanager toegewezen.

De projectmanager is zelf geen developer, maar is zeer goed op de hoogte van jullie website. De projectmanager maakt direct deel uit van het team dat voor jullie klaarstaat, maar speelt hierbinnen zowel een faciliterende rol (het verzamelen van de benodigde input en het geven van de juiste briefing aan de developers) als een controlerende rol (het controleren of de aanpassingen op de juiste manier zijn gemaakt, voordat ze bij jullie worden opgeleverd).

Door de rol van deze projectmanager hebben jullie (naast dat jullie zelf ook direct contact kunnen leggen met de servicedesk) ook één duidelijk aanspreekpunt. Iemand die jullie op zijn mobiele telefoon kunnen benaderen en die voor jullie klaarstaat.

2.3 Verschillende manieren van bereikbaarheid

We bieden verschillende manieren van bereikbaarheid aan binnen onze SLA, omdat we ons niet willen verstoppen achter een ticketsysteem en persoonlijk contact met onze klanten juist fijn en leuk vinden.

Type bereikbaarheid	Opmerkingen
Ticketsysteem	
Algemene 101 nummer	
Nood 010 nummer	Dit telefoonnummer wordt buiten kantoortijden actief
Privé 010 nummer per teamlid	Wordt opgenomen bij beschikbaarheid teamlid
06 van projectmanager	Wordt opgenomen bij beschikbaarheid project-manager, hierbij is Whatsappen ook mogelijk.

2.4 Response garanties

Bij Maatwerk Online begrijpen we dat de performance van jullie website een directe impact heeft op jullie business. De garantie dat incidenten zo snel mogelijk opgepakt worden is in veel gevallen daarom niet alleen prettig, maar ook gewoon noodzakelijk. Ieder moment dat het issue onopgelost blijft kan direct geld en een goede klanttevredenheid kosten. Daarom bieden wij responsegaranties: tijdvakken waarbinnen jullie erop mogen rekenen dat wij jullie incident in behandeling nemen en direct beginnen aan een oplossing.

Bij Maatwerk Online bestaat een responsegarantie uit twee geschakelde variabelen: beschikbaarheid en reactietijd. Voor bereikbaarheid hanteren wij verschillende tijdvensters (ook wel 'Service Windows' genoemd). Op basis van een vaste maandelijkse fee kunnen SLA opdrachtgevers met prioriteit aanspraak maken op de bijbehorende Supportdiensten binnen dat tijdvenster.

Service windows	Beschikbaarheid	Maandelijkse investering
Kantooruren	Maandag t/m vrijdag Van 09.00 tot 17.00 uur	Afhankelijk van omvang website
Uitgebreide kantooruren & weekend	Maandag t/m zondag Van 07.00 tot 21.00 uur	Afhankelijk van omvang website
24/7	24 uur/dag, 7 dagen/week, 365 dagen/jaar	Afhankelijk van omvang website

Wanneer beschikbaarheid en responsetijden vastliggen, maken we graag afspraken over de aard van de mogelijke werkzaamheden. Met andere woorden: wat beschouwen jullie als opdrachtgever als ernstig en minder ernstig? Om dat te doen, leggen we samen met jullie de 4 prioriteitsniveaus vast, waarbinnen een incident kan verkeren. Hierbij valt te denken aan (bijvoorbeeld) incidenten als "afrekenen is niet mogelijk" of "publiceren van een artikel is niet mogelijk". Wanneer deze prioriteiten zijn ingevuld, zetten we deze af tegenover de schaal van het aantal gebruikers dat ermee te maken krijgt:

	Prioriteit 1	Prioriteit 2	Prioriteit 3	Prioriteit 4
Alle gebruikers	Critical	Critical	Major	Normal
Enkele gebruikers	Critical	Major	Normal	Minor
Individuele gebruiker	Critical	Normal	Minor	Minor

De waarden “Critical”, “Major”, “Normal” en “Minor” krijgen vervolgens invulling door er reactietijden aan te koppelen, zoals in onderstaand voorbeeld. Ook concretiseren we de oplossingstijd (met de mogelijkheid om een tijdelijke work-around in te richten) en twee escalatieniveaus naar hogere organisatieniveaus om onze garanties te borgen.

	Reactietijd	Oplossingstijd/ work-around*	Melden tijdens kantoortijd	Melden buiten kantoortijd
Critical	1 uur	Binnen 24 uur	Via telefoon en ticketsysteem	Via noodtelefoon en ticketsysteem
Major	1 uur	1 werkdag	Via telefoon en ticketsysteem	Via ticketsysteem
Normal	1 werkdag	4 werkdagen	Via ticketsysteem	Via ticketsysteem
Minor	2 dagen	12 werkdagen	Via ticketsysteem	Via ticketsysteem

* binnen de oplossingstijd is ook een (initiële) work-around toegestaan.

2.5 (Security) updates

Verouderde plugins of een verouderde WordPress installatie betekenen helaas een relatief hoger risico op bijv. hackpogingen. Maar ook zorgt het ervoor dat je website langzaam veroudert.

Wij raden daarom sterk aan om (Security) updates op te nemen in de SLA. Door ons maandelijks alle plugins en Wordpress installatie te laten updaten, verkleinen we de kans dat website gehackt wordt of bepaalde functionaliteiten stoppen met werken.

Uiteraard updaten wij alle items eerst op een staging omgeving. Vervolgens vragen wij de klant ook om de belangrijkste functionaliteiten op de website te testen. Bij goedkeuring pushen wij de updates naar de live-omgeving.

Binnen deze updates zorgen wij er ook voor dat eventuele overbodige meldingen in de WordPress backend verdwijnen, zodat het CMS zo clean mogelijk blijft.

Werkzaamheden	Uren per maand	Uurtarief
(Security) updates	Afhankelijk van omgvang webiste en aantal plugins	€130

2.6 Core Web Vitals up to date houden

Als fullservice digital agency zien wij een website als een tool en niet als doel opzichzelf. Daarom vinden wij het belang van het hebben van goede Core Web Vitals ontzettend groot. De Core Web Vitals zijn drie statistieken, bedacht door Google, waarmee de gebruikerservaring op websites gemeten wordt. De Core Web Vitals hebben betrekking op de laadsnelheid, het reactievermogen en de visuele stabiliteit van een pagina.

Deze Core Web Vitals hebben een belangrijke rol binnen het algoritme voor de zoekmachine van Google. Omdat Google hier dus in hun algoritme rekening mee houdt én omdat het iets zegt over de gebruiksvriendelijkheid van de website, is het mogelijk om ook dit op te nemen in onze SLA. Het is uniek dat dit een optionele toevoegen is op de SLA, maar met meer dan 25+ online marketing specialisten zijn wij aan onze stand verplicht om ook hierop service te bieden voor onze klanten.

Maandelijks controleren wij aan de hand van Google Search Console of de Core Web Vitals niet afwijken van de maand daarvoor. We vullen met elkaar de minimale vereiste voor de score van jullie Core Web Vitals vast en rapporteren hier maandelijks op.

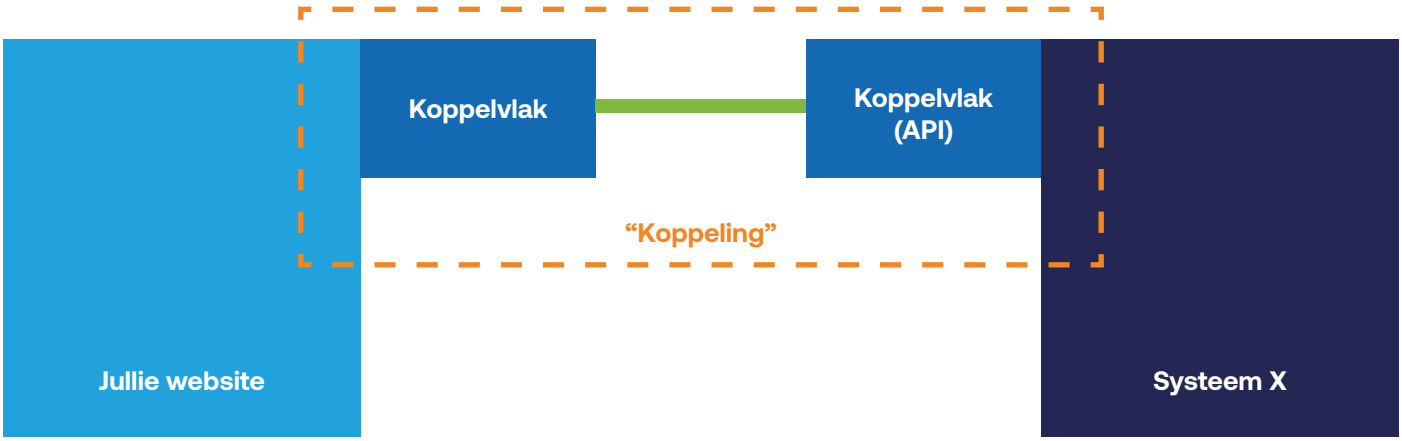
Werkzaamheden	Uren per maand	Uurtarief
Core Web Vitals up to date houden	Afhankelijk van de omvang van de website	€130

2.7 Verantwoordelijke voor koppelingen

Wanneer jullie website koppelingen met derde applicaties betreft hebben we hiervoor een aantal onderdelen opgenomen in deze SLA:

- Maatwerk Online is verantwoordelijk voor de kwaliteit en werking van de koppelvlakken vanuit de website.
- Vanuit de website worden in dat geval verschillende koppelvlakken van overige leveranciers aangesproken.
- Wanneer er een issue optreed pakken we allereerst met elkaar en met volle inzet het probleem op, pas wanneer het probleem is opgelost gaan we kijken hoe dit heeft kunnen misgaan en hoe we dit in de toekomst kunnen voor komen. Dit om ervoor te zorgen dat we tijdens een issue niet in een situatie belanden waarbij iedereen naar elkaar gaat wijzen.
- Wij kunnen rechtstreeks telefonisch contact opnemen met de toeleveranciers van de verschillende koppelingen in het geval van een bug.
- Wij geven met deze SLA een inzetverplichting af richting jullie als opdrachtgever om alles in werk te stellen, om bij een eventuele issue samen met jullie en andere leveranciers van de koppelingen zo spoedig mogelijk tot een oplos sing te komen.
- Jullie zijn hierin als opdrachtgever de aansturende partij tussen Maatwerk Online en de door jullie gecontacteerde derden leveranciers van de verschillende koppelingen.
- Bij Maatwerk Online verwachten we dat elke via jullie betrokken toeleverancier dezelfde garantie en inzet met betrekking tot de kwaliteit en werking van de Koppelingen levert, zoals hierboven door onszelf beschreven. Het is een gezamenlijk project met gezamenlijke doelen, namelijk jullie website zo goed mogelijk laten werken. De verant woordelijkheid voor de werking van de verschillende koppelingen liggen dan ook bij Maatwerk Online, jullie als op drachtgever en de leveranciers van de verschillende koppelingen.

Om de verantwoordelijkheden tussen jullie verschillende leveranciers helder te beschrijven hebben we hieronder een schema opgenomen. De bedoeling hiervan is om duidelijk te maken dat elke leverancier zijn koppelvlak moet kunnen garanderen/testen zonder het over 'de koppeling' als algemeen te hebben en daarmee verantwoordelijkheid af te schuiven.

Let op: er is dus een verschil tussen het 'koppelvlak' en de 'koppeling'. Wij zijn verantwoordelijk voor het Koppelvlak tussen de website en de toepassing van de derde partij. Wij zullen en kunnen dus ook logischerwijs niet de volledige verantwoordelijkheid dragen voor de volledige koppeling, want stel dat er in de API van een koppeling iets wijzigt, zonder dat wij daarvan op de hoogte zijn gebracht, dan kan een koppeling stoppen te werken, zonder dat wij dit hadden kunnen voorkomen.

Op deze manier heeft iedere partij haar eigen verantwoordelijkheid en dragen wij de verantwoordelijkheid van het koppelvlak van de website.