

Service Level Agreement

De afspraken van Social Jolt over websitebeheer, hosting, onderhoud, support en aanvullende digitale dienstverlening.

1 — Inleiding

Deze Service Level Agreement (SLA) beschrijft de afspraken tussen Social Jolt en haar zakelijke klanten met betrekking tot websitebeheer, hosting, onderhoud, support en aanvullende digitale dienstverlening.

Het doel van deze SLA is om duidelijkheid te geven over de kwaliteit van dienstverlening, bereikbaarheid, responstijden en verantwoordelijkheden van beide partijen.

Deze SLA hoort bij de overeenkomst tussen Social Jolt en de klant en is van toepassing op klanten met een actief abonnement bij Social Jolt.

2 — Zakelijke klanten

Social Jolt levert uitsluitend aan zakelijke klanten. Door akkoord te gaan met een offerte, overeenkomst of abonnement verklaart de klant te handelen in de uitoefening van een beroep, bedrijf, organisatie of zakelijke activiteit.

Deze SLA is niet bedoeld voor consumenten.

3 — Definities

Klant	De zakelijke klant die een overeenkomst sluit met Social Jolt.
Social Jolt	De leverancier van de website-, webshop-, hosting-, support- en beheerdiensten.
Website	De door Social Jolt ontwikkelde, beheerde of gehoste website van de klant.
Webshop	De door Social Jolt ontwikkelde, beheerde of gehoste webshop van de klant, bijvoorbeeld op basis van WordPress en WooCommerce of een vergelijkbare oplossing.
Abonnement	Het door de klant gekozen pakket bij Social Jolt.
Support	Ondersteuning door Social Jolt bij vragen, storingen, kleine wijzigingen en technische verzoeken.
Kleine aanpassing	Een beperkte wijziging aan een bestaande website of webshop, zoals een tekstwijziging, een afbeelding vervangen, een knop aanpassen, openingstijden wijzigen of een eenvoudige contentaanpassing.
Meerwerk	Werkzaamheden die buiten het gekozen abonnement vallen, zoals maatwerkontwikkeling, programmeerwerk, nieuwe functionaliteiten, nieuwe pagina's, koppelingen, redesigns, migraties of uitgebreid contentwerk.
Beschikbaarheidsstoring	Een storing waardoor de website of webshop geheel niet bereikbaar is of waardoor een essentieel onderdeel niet functioneert.

4 — Scope van de dienstverlening

Afhankelijk van het gekozen abonnement levert Social Jolt één of meerdere van de volgende diensten:

- Websitehosting
- Webshophosting
- Technisch onderhoud
- Beveiligingsbeheer
- Updates van systemen en componenten
- Domeinbeheer
- E-mailbeheer
- Back-upbeheer
- Technische ondersteuning
- Lokale vindbaarheid
- SEO-ondersteuning
- Monitoring en optimalisatie

De exacte dienstverlening is afhankelijk van het gekozen abonnement.

5 — Abonnementen en inbegrepen diensten

Website Start

- Hosting en technisch onderhoud
- 1 .nl of .com domeinnaam
- 2 e-mailadressen
- 6 uur support per jaar
- Lokale vindbaarheid

Website Pro

- Premium hosting en technisch onderhoud
- 2 .nl of .com domeinnamen
- 10 e-mailadressen
- 24 uur premium support per jaar
- SEO & Live inzicht

Webshop Start

- Hosting en technisch onderhoud
- 2 .nl of .com domeinnamen
- 2 e-mailadressen
- 12 uur support per jaar
- Compleet ingerichte webshop

Webshop Pro

- Hosting en technisch onderhoud
- 2 .nl of .com domeinnamen
- 10 e-mailadressen
- 24 uur premium support per jaar
- SEO & Live inzicht

Onbepaalde ondersteuning

Met onbepaalde ondersteuning bedoelt Social Jolt dat er geen vaste urenlimiet wordt gehanteerd voor reguliere ondersteuning en kleine wijzigingen aan de website.

De ondersteuning is gebaseerd op redelijk gebruik en een samenwerking gericht op continuïteit, groei en succes van de klant.

Inbegrepen

- Tekstuele wijzigingen
- Afbeeldingen vervangen
- Kleine aanpassingen aan pagina's
- Technische vragen
- Advies en begeleiding
- Kleine optimalisaties

Niet inbegrepen

- Volledige nieuwe websites
- Grote redesigns
- Uitgebreide nieuwe pagina's of campagnes
- Nieuwe maatwerkfunctionaliteiten
- Complexe koppelingen
- Grote structurele wijzigingen

Wanneer werkzaamheden buiten de normale ondersteuning vallen, bespreekt Social Jolt dit vooraf met de klant. Deze werkzaamheden kunnen worden uitgevoerd op basis van een aparte offerte of projectafspraken.

Social Jolt behoudt zich het recht voor om aanvullende afspraken te maken wanneer structureel buitensporig gebruik de kwaliteit van dienstverlening voor andere klanten beïnvloedt.

6 — Bereikbaarheid en support

OPENINGSTIJDEN maandag t/m vrijdag, 09:00 – 17:00 uur

Supportaanvragen kunnen worden ingediend via:

- E-mail — info@socialjolt.nl
- WhatsApp — [010 - 310 52 73](tel:010-3105273)
- Telefonisch — [010 - 310 52 73](tel:010-3105273)

Verzoeken via social media, privéberichten of rechtstreeks naar individuele medewerkers vallen niet automatisch onder de normale supportafhandeling. Social Jolt kan op een later moment een apart supportadres, klantportaal of ticketsysteem aanwijzen.

Aanvragen buiten openingstijden worden behandeld op de eerstvolgende werkdag.

7 — Prioriteiten en responstijden

Prioriteit 1 — Kritieke storing

Reactie binnen 4 werkuren

Website volledig offline · webshop niet bereikbaar · ernstige technische storing · beveiligingsincident. Social Jolt start zo snel mogelijk met onderzoek en herstel.

Prioriteit 2 — Belangrijke storing

Reactie binnen 1 werkdag

- Belangrijke functionaliteit werkt niet correct
- Problemen met formulieren
- Problemen met belangrijke onderdelen van de website

Prioriteit 3 — Wijzigingen en vragen

Reactie binnen 2 werkdagen

- Tekst aanpassen
- Afbeeldingen vervangen
- Kleine verbeteringen
- Algemene vragen

De genoemde reactietijden zijn streeftermijnen en geen fatale termijnen. De daadwerkelijke verwerkingstijd hangt af van de aard, omvang en complexiteit van het verzoek. Support buiten openingstijden is alleen inbegrepen wanneer dit schriftelijk is overeengekomen; buiten openingstijden kan een aanvullend spoedtarief gelden.

8 — Supporturen

Bij abonnementen met een vastgesteld aantal supporturen gelden deze uren per kalenderjaar.

ABONNEMENT	SUPPORTUREN
Website Start	6 uur per jaar
Website Pro	24 uur per jaar
Webshop Start	12 uur per jaar
Webshop Pro	24 uur per jaar

Supporturen kunnen worden gebruikt voor werkzaamheden zoals kleine wijzigingen, technische ondersteuning, advies en optimalisaties. Niet gebruikte uren vervallen aan het einde van de periode en kunnen niet worden meegenomen naar een volgende periode.

Bij gelijk prioritaire verzoeken krijgen Website Pro en Webshop Pro abonnementen voorrang in de afhandeling, zodat klanten met meer ondersteuningsuren ook profiteren van snellere respons op gelijke prioriteiten.

9 — Meerwerk en werkzaamheden buiten de SLA

Wanneer een verzoek meer tijd kost dan de inbegrepen supporturen of buiten het abonnement valt, wordt dit als meerwerk beschouwd. Meerwerk wordt vooraf gemeld en pas uitgevoerd na akkoord van de klant, tenzij directe actie noodzakelijk is vanwege veiligheid, continuïteit of schadebeperking.

De volgende werkzaamheden vallen niet standaard binnen deze SLA:

- Nieuwe websites ontwikkelen
- Grote redesigns of nieuwe huisstijl
- Nieuwe webshopmodules
- Maatwerksoftware en programmeerwerk
- API-koppelingen en integraties met externe software
- Importeren of beheren van volledige productcatalogi
- Uitgebreide contentproductie en SEO-trajecten
- Grote marketingcampagnes en advertentiebeheer

Deze werkzaamheden worden apart aangeboden op basis van een offerte of projectafspraken. Tenzij anders overeengekomen geldt voor meerwerk een tarief van € 80,- per uur exclusief btw. Meerwerk wordt afgerond en gefactureerd per kwartier, tenzij anders afgesproken.

10 — Hosting en onderhoud

Social Jolt zorgt voor het technisch beheer van websites en webshops binnen het gekozen abonnement. Onderhoud bestaat onder andere uit:

- CMS-updates
- Plugin- en software-updates
- Beveiligingsupdates
- Technische controles
- Prestatieoptimalisaties

Updates worden uitgevoerd wanneer deze veilig en noodzakelijk worden geacht. Social Jolt mag een update uitstellen wanneer deze een risico kan opleveren voor de werking, veiligheid of stabiliteit van de website of webshop.

Social Jolt is niet verplicht plug-ins, thema's, scripts of software te onderhouden die niet door Social Jolt zijn goedgekeurd, geïnstalleerd of beheerd.

Gepland onderhoud

Gepland onderhoud kan plaatsvinden buiten kantooruren indien dit noodzakelijk is voor de veiligheid, stabiliteit of prestaties van de dienstverlening. Indien mogelijk informeert Social Jolt klanten vooraf over onderhoud dat invloed kan hebben op de beschikbaarheid van de website of webshop.

11 — Domeinen en e-mail

Het aantal inbegrepen domeinnamen en e-mailadressen verschilt per abonnement, zoals vermeld in artikel 5.

Extra domeinnamen, extra mailboxen, grotere mailboxen of zakelijke e-mailoplossingen zoals Microsoft 365 of Google Workspace zijn niet standaard inbegrepen, tenzij schriftelijk anders is afgesproken.

Social Jolt kan geen garantie geven op de aflevering van e-mail. De bezorging van e-mail is mede afhankelijk van ontvangende mailservers, spamfilters en externe e-mailproviders.

Wijzigingen aan DNS-instellingen kunnen wereldwijd tot 48 uur propagatietijd vereisen. Eventuele vertragingen die hierdoor ontstaan vallen buiten de verantwoordelijkheid van Social Jolt.

De klant is zelf verantwoordelijk voor zorgvuldig gebruik van e-mailaccounts, sterke wachtwoorden, het voorkomen van misbruik en het bewaren van belangrijke e-mailgegevens, tenzij schriftelijk anders is afgesproken.

12 — Back-ups

Social Jolt spant zich in om periodiek back-ups te maken van websites en webshops die door Social Jolt worden gehost of beheerd. Tenzij schriftelijk anders is afgesproken, wordt minimaal één keer per week een back-up gemaakt. Back-ups kunnen worden ingezet bij:

- Technische problemen
- Onbedoelde wijzigingen
- Dataverlies

Back-ups zijn uitsluitend bedoeld als calamiteitenvoorziening en vormen geen archiverings- of bewaardienst voor bedrijfsgegevens.

Het herstellen van een back-up kan leiden tot verlies van gegevens die na het moment van de back-up zijn toegevoegd of gewijzigd. Bij webshops kan dit onder meer betrekking hebben op bestellingen, klantgegevens, productwijzigingen en voorraadwijzigingen.

Het terugplaatsen van een back-up kan onderdeel uitmaken van de inbegrepen supporturen of als meerwerk worden uitgevoerd, afhankelijk van de oorzaak en omvang van het herstel.

Social Jolt garandeert geen onbeperkte opslag van historische back-ups. De klant blijft verantwoordelijk voor het bewaren van eigen kopieën van belangrijke content, administratie en bedrijfskritische informatie.

13 — Beveiliging

Social Jolt neemt passende maatregelen om websites en webshops veilig te houden.

Hieronder vallen:

- Technische beveiligingsupdates
- Monitoring
- Controle op bekende kwetsbaarheden
- Beveiligingsoptimalisaties

Social Jolt kan geen volledige bescherming garanderen tegen alle mogelijke cyberdreigingen.

Social Jolt zal de klant zo spoedig mogelijk informeren wanneer een beveiligingsincident wordt vastgesteld dat gevolgen kan hebben voor de beschikbaarheid van de dienstverlening of voor persoonsgegevens.

Indien beveiligingsproblemen ontstaan door onveilige wachtwoorden, wijzigingen door de klant of derden, of niet-goedgekeurde software, kunnen herstelwerkzaamheden als meerwerk worden uitgevoerd.

De klant is verantwoordelijk voor veilig gebruik van de website of webshop, waaronder sterke wachtwoorden, zorgvuldig accountbeheer en het opvolgen van redelijke beveiligingsinstructies van Social Jolt.

14 — SEO en online vindbaarheid

SEO-ondersteuning en lokale vindbaarheid worden geleverd binnen de mogelijkheden van het gekozen abonnement. Dit kan bestaan uit technisch leesbare pagina's, een logische URL-structuur, basis metadata, indexeerbaarheid en basis technische snelheidsoptimalisatie.

Social Jolt kan inspanningen leveren om online zichtbaarheid te verbeteren, maar kan geen specifieke posities of resultaten in zoekmachines garanderen. Resultaten zijn afhankelijk van externe factoren zoals algoritmes, concurrentie en marktontwikkelingen.

Structurele SEO-strategie, zoekwoordenonderzoek, SEO-teksten, linkbuilding en maandelijkse SEO-optimalisatie vallen niet standaard onder deze SLA, tenzij schriftelijk anders is afgesproken.

15 — Webshop-specifieke afspraken

Bij een webshop-abonnement zorgt Social Jolt voor de technische inrichting en het technisch beheer van de webshop zoals overeengekomen. De klant is zelf verantwoordelijk voor de commerciële, juridische en inhoudelijke juistheid van de webshop. Hieronder vallen onder meer:

- Naleving van consumentenwetgeving
- Cookiebanner
- Privacyverklaring
- AVG
- Productveiligheid
- Prijsvermelding
- Informatieplichten richting consumenten
- Productnamen en -omschrijvingen
- Productfoto's
- Prijzen en kortingen
- Voorraad
- Btw-instellingen
- Verzendkosten en levertijden
- Retourvoorwaarden
- Algemene verkoopvoorwaarden
- Privacyverklaring en cookiebeleid

Social Jolt is niet verantwoordelijk voor omzet, conversie, vindbaarheid, voorraadbeheer, retouren, klantcommunicatie of betalingsgeschillen van de webshop, tenzij schriftelijk anders is afgesproken.

Betaalproviders, verzendplatforms, boekhoudkoppelingen, voorraadkoppelingen en externe webshoptools vallen onder de verantwoordelijkheid van de betreffende derde partij.

Storingen bij deze externe partijen vallen niet onder de verantwoordelijkheid van Social Jolt.

16 — Premium plug-ins en licenties

Binnen de abonnementen kan Social Jolt gebruikmaken van premium plug-ins, thema's, tools of licenties. De klant mag deze gebruiken zolang het abonnement actief is en zolang Social Jolt deze beschikbaar stelt.

Premium plug-ins, tools en licenties worden niet automatisch eigendom van de klant. Bij beëindiging van het abonnement kan het recht op updates, support of gebruik van deze premium onderdelen vervallen.

Indien een leverancier een licentie beëindigt, wijzigt of niet langer beschikbaar stelt, heeft Social Jolt het recht een gelijkwaardig alternatief aan te bieden.

Wanneer de klant na beëindiging zelfstandig gebruik wil blijven maken van bepaalde premium onderdelen, moet de klant mogelijk zelf een licentie afsluiten bij de betreffende leverancier.

17 — Verantwoordelijkheden klant

De klant is verantwoordelijk voor:

- Het tijdig aanleveren van informatie en materialen
- Het correct gebruiken van systemen
- Het veilig bewaren van toegangsgegevens
- Het melden van problemen met voldoende informatie

De klant verstrekt tijdig alle noodzakelijke toegangsrechten, accounts, wachtwoorden en overige informatie die redelijkerwijs noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de dienstverlening.

Vertragingen als gevolg van ontbrekende toegang of onvolledige informatie vallen buiten de overeengekomen responstijden.

De klant mag zonder toestemming van Social Jolt geen technische wijzigingen aanbrengen of laten aanbrengen die invloed kunnen hebben op veiligheid, werking, snelheid, onderhoud of updates. Wanneer de klant of een derde wijzigingen aanbrengt buiten Social Jolt om, kunnen herstelwerkzaamheden als meerwerk worden gefactureerd.

Wanneer vertraging ontstaat door ontbrekende informatie vanuit de klant, vallen deze vertragingen buiten de afgesproken responstijden.

18 — Externe leveranciers

Social Jolt kan gebruikmaken van externe leveranciers zoals hostingproviders, domeinregistrars, DNS-providers, cloudplatformen, betaalproviders, e-mailproviders, softwareleveranciers en andere externe dienstverleners.

Social Jolt is afhankelijk van de beschikbaarheid en ondersteuning van deze partijen.

Storingen bij externe leveranciers vallen buiten de directe verantwoordelijkheid van Social Jolt.

19 — Uptime en beschikbaarheid

Social Jolt streeft naar een zo hoog mogelijke beschikbaarheid van de hostingomgeving. Eventueel genoemde uptimepercentages zijn indicatief en vormen geen garantie of resultaatsverplichting.

Niet meegerekend worden onder meer:

- Gepland onderhoud
- Spoedonderhoud
- Storingen bij externe leveranciers
- Storingen bij domein-, DNS- of betaalproviders
- Fouten door klantgedrag
- Wijzigingen door derden
- Overmacht
- Blokkades wegens misbruik, malware of dreigende schade

Gepland onderhoud wordt, indien mogelijk, vooraf aangekondigd.

20 — Looptijd, verlenging en beëindiging

De looptijd van de SLA is gelijk aan de looptijd van de overeenkomst of het abonnement. Tenzij schriftelijk anders is afgesproken, wordt een abonnement aangegaan voor de duur van één jaar.

Na afloop van de eerste contractperiode wordt het abonnement telkens stilzwijgend verlengd met één jaar, tenzij de klant of Social Jolt uiterlijk twee maanden vóór het einde van de lopende contractperiode schriftelijk opzegt.

Tussentijdse beëindiging door de klant is niet mogelijk, tenzij Social Jolt hiermee schriftelijk instemt. Bij tussentijdse beëindiging blijven de bedragen over de lopende contractperiode verschuldigd.

Na beëindiging van de overeenkomst stopt het actieve beheer van de website of webshop. Gegevens, back-ups en overige bestanden kunnen na afloop van een redelijke bewaartermijn worden verwijderd, tenzij wettelijke verplichtingen of schriftelijke afspraken anders bepalen.

Op verzoek verleent Social Jolt redelijke medewerking aan een domein- of hostingverhuizing. Werkzaamheden die buiten een normale overdracht vallen kunnen als meerwerk worden gefactureerd.

21 — Verhouding tot algemene voorwaarden

Op deze SLA zijn de Algemene voorwaarden van Social Jolt van toepassing. Bij tegenstrijdigheid geldt de volgende volgorde:

1. De overeenkomst of offerte
2. Deze SLA
3. De Algemene voorwaarden van Social Jolt

Onderwerpen zoals aansprakelijkheid, incasso, intellectueel eigendom, overmacht, privacy, opschorting en geschillen worden verder geregeld in de Algemene voorwaarden van Social Jolt.

22 — Wijzigingen SLA

Social Jolt behoudt zich het recht voor deze SLA te wijzigen wanneer ontwikkelingen in technologie, dienstverlening of bedrijfsvoering hier aanleiding toe geven.

Belangrijke wijzigingen worden vooraf gecommuniceerd.

23 — Slotbepaling

Deze SLA beschrijft de serviceafspraken van Social Jolt voor websites en webshops. Alle genoemde reactietijden, verwerkingstijden, uptimepercentages en onderhoudsplanningen zijn streeftermijnen, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is afgesproken.

De in deze SLA genoemde reactietijden betreffen uitsluitend de tijd waarbinnen Social Jolt een melding in behandeling neemt. Er wordt geen vaste oplostermijn gegarandeerd.

Overschrijding van een reactietijd geeft geen recht op schadevergoeding, restitutie, prijsvermindering of ontbinding van de overeenkomst.

Social Jolt voert haar dienstverlening uit als inspanningsverplichting en niet als resultaatsverplichting, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.