Service Level Agreement

Hosting en beheer van websites

QStylez B.V., Julianaweg 192-J, 1131 DL Volendam, KvK 86190695 · versie november 2026

Artikel 1. Toepassing en samenhang

1.1 Deze Service Level Agreement (SLA) beschrijft de diensten die QStylez B.V. (hierna: Opdrachtnemer) levert bij de hosting en het technisch beheer van websites. Zij geldt voor elke overeenkomst waarin Opdrachtgever een hostingpakket afneemt; de offerte vermeldt welke hostingvorm uit artikel 2 van toepassing is.

1.2 Deze SLA maakt deel uit van de overeenkomst en vult de Algemene voorwaarden van Opdrachtnemer (hierna: de AV) aan. Voor de verwerking van persoonsgegevens geldt de AVG-verwerkersovereenkomst; voor overstappen, gegevensoverdracht en verwijdering na het einde geldt de Bijlage Dataverwerkingsdiensten. Bij strijdigheid gaan die documenten voor op deze SLA, ieder voor het onderwerp dat zij regelen.

1.3 De dienstverlening uit deze SLA is een inspanningsverplichting (artikel 3.2 van de AV). Deze SLA bevat geen gegarandeerde reactie- of hersteltijden of beschikbaarheid, en geen boetes of vergoedingen als een streven niet wordt gehaald. De artikelen 6 (klachten), 7 (aansprakelijkheid) en 8 (overmacht) van de AV blijven onverkort van toepassing. De wettelijke rechten van Opdrachtgever bij een tekortkoming blijven onverlet.

1.4 Deze SLA geldt niet voor hosting die Opdrachtgever zelf bij een andere partij afneemt. Afwijkende afspraken gelden alleen als zij schriftelijk zijn vastgelegd, bijvoorbeeld in de offerte of in een aanvullende SLA (artikel 11.2).

Artikel 2. Hostingvormen

2.1 Opdrachtnemer levert hosting in drie vormen:

a. Shared hosting: de website draait op een server van Opdrachtnemer die met websites van andere klanten wordt gedeeld.

b. Eigen server (VPS): de website draait op een virtuele server alleen voor Opdrachtgever. De dienstverlening is gelijk aan shared hosting, met eigen capaciteit; uitbreiding daarvan is voor rekening van Opdrachtgever, na diens akkoord.

c. Via een hostingpartner: de website draait op een server bij een partij waarmee Opdrachtnemer samenwerkt (hierna: de hostingpartner). De hostingpartner beheert de server, Opdrachtnemer beheert de website.

2.2 De taken zijn als volgt verdeeld:

Taak	Shared hosting	Eigen server (VPS)	Via hostingpartner
Beheer en updates van de server	Opdrachtnemer	Opdrachtnemer	Hostingpartner
Bewaking van de server, dag en nacht	Opdrachtnemer	Opdrachtnemer	Hostingpartner
Bereikbaarheidsmeting website (art. 3.2)	Opdrachtnemer	Opdrachtnemer	Opdrachtnemer
Beveiliging van de server	Opdrachtnemer	Opdrachtnemer	Hostingpartner
Back-ups (art. 4)	Opdrachtnemer	Opdrachtnemer	Hostingpartner
Updates en beveiliging van de website	Opdrachtnemer	Opdrachtnemer	Opdrachtnemer
Verzenden van e-mail door de website	Opdrachtnemer	Opdrachtnemer	Opdrachtnemer
Aanspreekpunt bij storingen	Opdrachtnemer	Opdrachtnemer	Opdrachtnemer

2.3 De servers staan binnen de Europese Economische Ruimte (EER); bij shared hosting en een eigen server (VPS) in Nederland, met de back-ups in Duitsland. De ingeschakelde partijen staan in het overzicht van subverwerkers in de AVG-verwerkersovereenkomst.

Artikel 3. Wat binnen het hostingpakket valt

3.1 Binnen het hostingpakket levert Opdrachtnemer de taken uit artikel 2.2, en daarnaast:

- een standaard SSL-certificaat voor de domeinnamen van de website, dat automatisch wordt verlengd;
- het oplossen van storingen aan de server en serversoftware die Opdrachtnemer of de hostingpartner beheert (hierna: de beheerde omgeving), en het vaststellen van de oorzaak van een storing;
- licenties volgens artikel 9.

3.2 Bij alle hostingvormen controleert Opdrachtnemer dag en nacht automatisch, elke vijf minuten, of de website van buitenaf bereikbaar is en normaal reageert. Bij een probleem krijgt Opdrachtnemer automatisch een melding, die wordt opgepakt volgens artikel 7.2.

3.3 Mailboxen vallen niet onder het hostingpakket; er staan geen mailboxen op de servers. Als dat is afgesproken, richt Opdrachtnemer e-mail in bij Microsoft 365.

3.4 E-mail die de website verstuurt, zoals een melding van een nieuwe bestelling of een ingevuld contactformulier, valt wel binnen het hostingpakket. Opdrachtnemer verstuurt die via een betrouwbare verzenddienst met de juiste instellingen en lost verzendproblemen op. Of een bericht in de inbox of de spammap belandt, bepaalt het spamfilter van de ontvanger.

Artikel 4. Back-ups en herstel

4.1 Bij shared hosting en een eigen server (VPS) maakt Opdrachtnemer elke nacht automatisch een volledige back-up van het hostingaccount, met de bestanden en databases van de website. De back-ups worden versleuteld buiten de server opgeslagen. De server zelf kan back-ups alleen wegschrijven, niet inzien of verwijderen.

4.2 Er zijn steeds back-ups van de afgelopen zeven dagen en van de eerste dag van elk van de afgelopen twaalf maanden. Opdrachtnemer controleert elke dag automatisch of de back-ups zijn gelukt en grijpt in als dat niet zo is.

4.3 Bij herstel kunnen de wijzigingen sinds de laatste back-up verloren gaan, zoals bestellingen of formulierinzendingen van die dag. Vaker een back-up maken kan als aanvullende dienst. Volledig herstel zonder gegevensverlies kan niet in alle omstandigheden worden gegarandeerd.

4.4 Bij een storing, calamiteit of beveiligingsincident in de beheerde omgeving zet Opdrachtnemer zonder extra kosten een back-up terug, binnen kantooruren en zo snel als redelijkerwijs mogelijk. Op verzoek van Opdrachtgever, bijvoorbeeld na het per ongeluk verwijderen van iets, valt terugzetten ook binnen het pakket bij redelijk gebruik; herhaald of omvangrijk herstel is meerwerk.

4.5 Bij hosting via een hostingpartner gelden voor back-ups de afspraken met de hostingpartner; Opdrachtnemer maakt daar zelf geen back-ups, tenzij anders is afgesproken.

4.6 Na het einde van de hostingdienst worden geen nieuwe back-ups meer gemaakt. De bestaande back-ups worden automatisch verwijderd: de dagelijkse 21 dagen en de maandelijkse 400 dagen (ruim dertien maanden) nadat ze zijn gemaakt. Op verzoek verwijdert Opdrachtnemer ze eerder (artikel 3.1 onder d van de Bijlage Dataverwerkingsdiensten).

Artikel 5. Beveiliging

5.1 Opdrachtnemer neemt passende beveiligingsmaatregelen volgens de AVG-verwerkersovereenkomst. Bij shared hosting en een eigen server (VPS) zijn dat standaard:

- een firewall die IP-adressen met verdacht of kwaadwillend verkeer automatisch blokkeert, mede op basis van openbare lijsten van bekende aanvallers;
- beheertoegang tot de server alleen met persoonlijke accounts en vanaf vaste, bekende adressen;
- dagelijks automatisch beveiligingsupdates voor het besturingssysteem, en bewaking van bekende kwetsbaarheden in de serversoftware met automatische meldingen bij ernstige lekken.

5.2 Op de website zelf gebruikt Opdrachtnemer bij alle hostingvormen een beveiligingsplug-in met een firewall, een malwarescan, inlogbeveiliging en automatische beveiligingsmeldingen. Voor beheerdersaccounts geldt tweestapsverificatie waar die is ingericht.

5.3 Opdrachtnemer mag de maatregelen en de gebruikte software wijzigen, mits het beveiligingsniveau passend blijft. Treft een automatische blokkade toch een gewone bezoeker of een koppeling, dan heft Opdrachtnemer die na melding op.

5.4 Bij een (vermoeden van een) beveiligingsincident of datalek volgt Opdrachtnemer de meldprocedure uit artikel 7 van de AVG-verwerkersovereenkomst. Is een website gehackt via de server of via onderdelen die Opdrachtnemer bijhoudt, dan maakt Opdrachtnemer de website zonder extra kosten weer veilig. Ligt de oorzaak bij Opdrachtgever of een partij die Opdrachtgever zelf inschakelt, zoals een uitgelekt wachtwoord of zelf geïnstalleerde software, dan is dat meerwerk, net als uitgebreid onderzoek naar de oorzaak.

5.5 Beveiligingsonderzoeken en pentests mogen alleen worden uitgevoerd na voorafgaande toestemming van Opdrachtnemer. Werk dat daaruit volgt, is voor rekening van Opdrachtgever (artikel 3.11 van de AV).

Artikel 6. Updates en onderhoud

6.1 Opdrachtnemer houdt het Content Management Systeem (CMS), de plug-ins, de thema's van derden en de serversoftware actueel, voor zover deze onder het hostingpakket vallen. Updates van het CMS en de plug-ins worden grotendeels automatisch geïnstalleerd, zodat beveiligingsupdates snel worden doorgevoerd. Bij onderdelen waar een update grotere gevolgen kan hebben, zoals webshop-, betaal- of maatwerkfuncties, kan Opdrachtnemer een update eerst beoordelen en uitstellen tot er een geschikte oplossing is, rekening houdend met de urgentie van beveiligingsrisico's.

6.2 Krijgt de gebruikte PHP-versie geen beveiligingsupdates meer, dan zet Opdrachtnemer de website over naar een nieuwere versie, met een automatische controle vooraf en achteraf. Werkt de website daarna niet goed, dan wordt de oude versie teruggezet.

6.3 Werkt de website na een door Opdrachtnemer doorgevoerde update niet meer goed, dan herstelt Opdrachtnemer de werking zonder extra kosten, door de vorige versie terug te zetten of door een kleine correctie. Een structurele aanpassing, bijvoorbeeld omdat maatwerk niet werkt met een nieuwe versie van het CMS of PHP of een plug-in niet meer wordt onderhouden, begroot Opdrachtnemer vooraf als meerwerk (artikel 3.13 van de AV). Tot dan kan het onderdeel op een veilige oudere versie blijven, of worden uitgeschakeld als het een beveiligingsrisico vormt.

6.4 Kort onderhoud waarbij de website hooguit enkele minuten onbereikbaar is, zoals updates of het herstarten van een server, gebeurt zo veel mogelijk buiten kantooruren en zonder aankondiging. Langer onderhoud kondigt Opdrachtnemer vooraf per e-mail aan. Dringend beveiligingsonderhoud kan altijd.

Artikel 7. Storingen en ondersteuning

7.1 Opdrachtgever meldt een storing via support@qstylez.nl of 0299 – 321 112, met de website, wat er niet werkt en sinds wanneer. Bij spoed, zoals een onbereikbare website of een vermoeden van een hack of datalek, belt Opdrachtgever altijd ook.

7.2 Opdrachtnemer biedt ondersteuning binnen kantooruren: werkdagen van 08.00 tot 17.00 uur, behalve algemeen erkende feestdagen (artikel 3.12 van de AV). Meldingen worden opgepakt in volgorde van

urgentie. Buiten kantooruren loopt de automatische bewaking door en pakt Opdrachtnemer meldingen zo snel als redelijkerwijs mogelijk op, zonder vaste reactietijd.

7.3 Storingen die zijn veroorzaakt door handelingen van Opdrachtgever (zoals eigen wijzigingen of zelf geïnstalleerde software), door diensten die Opdrachtgever zelf bij derden afneemt (zoals een betaalprovider, een koppeling, een e-maildienst of een domeinregistratie elders) of door overmacht (artikel 8 van de AV), verhelpt Opdrachtnemer als meerwerk, na akkoord van Opdrachtgever (artikel 3.13 van de AV).

7.4 Bij hosting via een hostingpartner schakelt Opdrachtnemer bij een storing aan de server de hostingpartner in en houdt Opdrachtgever op de hoogte. Hoe snel de storing is opgelost, hangt dan mede af van de hostingpartner.

Artikel 8. Redelijk gebruik bij shared hosting

8.1 Bij shared hosting heeft elk account grenzen aan rekenkracht en geheugen, zodat websites elkaar niet hinderen. Brengt een website de server of andere websites in gevaar, bijvoorbeeld door een fout, een aanval of een zware import, dan mag Opdrachtnemer processen stoppen of verkeer beperken, en informeert Opdrachtgever daarover. Is structureel meer capaciteit nodig, dan stelt Opdrachtnemer een passende oplossing voor, zoals een eigen server (VPS).

Artikel 9. Licenties

9.1 Betaalde plug-ins die Opdrachtnemer voor de werking van de website nodig heeft, worden door Opdrachtnemer gelicentieerd. Deze licenties vallen binnen het hostingpakket zolang Opdrachtnemer de website host en beheert.

9.2 Bij het einde van de hosting of het beheer vervallen de licenties van Opdrachtnemer voor de website. Opdrachtgever neemt die dan zo nodig op eigen naam af.

Artikel 10. Verantwoordelijkheden van Opdrachtgever

10.1 Opdrachtgever gaat zorgvuldig om met de eigen accounts en wachtwoorden en gebruikt tweestapsverificatie waar die is ingericht. Opdrachtgever installeert geen plug-ins of thema's en wijzigt geen technische instellingen zonder overleg met Opdrachtnemer; de gevolgen daarvan zijn voor eigen rekening.

10.2 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de inhoud van de website en bepaalt als verwerkingsverantwoordelijke onder meer hoe lang formulierinzendingen worden bewaard. Opdrachtgever geeft wijzigingen in domeinnamen, DNS-instellingen, e-mail of koppelingen tijdig door en houdt de eigen contactgegevens actueel.

Artikel 11. Einde, aanvullende SLA en wijzigingen

11.1 Voor opzegging geldt artikel 12 van de AV; voor overstappen en het overdragen en verwijderen van gegevens gelden de Bijlage Dataverwerkingsdiensten en de AVG-verwerkersovereenkomst; voor back-ups geldt artikel 4.6.

11.2 Tegen een aanvullende vergoeding is een aanvullende SLA mogelijk, bijvoorbeeld met vaste reactie- en hersteltijden, bereikbaarheid buiten kantooruren, een beschikbaarheidsnorm met rapportage, vaker back-ups, proefherstel of rapportages.

11.3 Opdrachtnemer kan deze SLA wijzigen en kondigt dat ten minste één maand vooraf per e-mail aan (artikel 15.1 van de AV). Verlaagt een wijziging het serviceniveau wezenlijk, dan mag Opdrachtgever de hostingdienst opzeggen per de ingangsdatum.