

SLA en Prijslijst

*netsetters hosting-, sla- en prijsoverzicht
versie 2.2 geldig vanaf januari 2018*

Service Level Agreement (SLA) - Netsetters 2018

Dit is het SLA-overzicht van Netsetters Hierin wordt beschreven wat u van ons kan en mag verwachten als u hosting, VPS , website(s) of andere applicatie(s) bij ons afneemt. Door het aanbieden van meerdere niveaus in service, kunt u de service afstemmen op uw specifieke situatie. U heeft bij afname van één van de hierboven genoemde producten bij Netsetters automatisch recht op SLA- niveau 1. Mocht u een hoger SLA-niveau willen, kunt u deze bij ons afsluiten. De contracten zijn af te sluiten voor een periode van minimaal 3 maanden. Hierdoor is het mogelijk om tijdelijk meer support te ontvangen.

Overzicht SLA-niveaus

Het overzicht van kosten en niveaus van support kunt u vinden in de SLA-matrix. U wordt van te voren op de hoogte gesteld over prijswijzigingen.

S.L.A-Matrix Hosting & Applicaties Netsetters

	Service Level 1 (basis)	Service Level 2	Service Level 3
Hostingaccount en VPS			
Uptime garantie (excl. gepland onderhoud)	99,9% per maand	99,9% per maand	99,9% per maand
Monitoring server	24/7	24/7	24/7
Serverupdates	Inbegrepen	Inbegrepen	Inbegrepen
Max. responstijd binnen kantooruren	Binnen 4 uur	Binnen 2 uur	Binnen 2 uur
Max. responstijd buiten kantooruren	Binnen 6 uur	Binnen 4 uur	Binnen 4 uur
Melding van calamiteiten/wijzigingen	E-mail / Klantportaal	E-mail / Klantportaal / SMS / Telefoon	E-mail / Klantportaal / SMS / Telefoon
Wijzigingen DNS	Volgens uurprijs binnen 2 werkdagen	Volgens uurprijs binnen 1 werkdag	Volgens uurprijs binnen 12 uur
Wijzigingen instellingen (wachtwoorden, e-mail etc.)	Volgens uurprijs binnen 2 werkdagen	Volgens uurprijs binnen 1 werkdag	Volgens uurprijs binnen 12 uur
Installatie extra software op de server	Op aanvraag	Op aanvraag	Volgens uurprijs binnen 2 werkdagen
Prijs voor werkzaamheden (geen calamiteiten)	€ 82,50 per uur	€ 82,50 per uur	€82,50 per uur
Contractduur	Gelijk aan hostingovereenkomst	3 maanden, 1 maand opzegtermijn	3 maanden, 1 maand opzegtermijn
Support websites- shops en -applicaties			
Max. responstijd binnen kantooruren	Binnen 1 werkdag	Zelfde werkdag	Binnen 6 uur
Max. responstijd buiten kantooruren	Eerstvolgende werkdag	Eerstvolgende werkdag	Binnen 6 uur
Contact voor support	E-mail / klantportaal	E-mail / Klantportaal / SMS / Telefoon	E-mail / Klantportaal / SMS / Telefoon
Aantal support uren inbegrepen	0,25 uur per maand	1 uur per maand	2,5 uur per maand
Uurprijs voor support buiten tegoed	€66,- per uur	€66,- per uur	€66,- per uur
Service Level Overeenkomst:			
Contractduur	Gelijk aan hostingovereenkomst	3 maanden, 1 maand opzegtermijn	3 maanden, 1 maand opzegtermijn
Prijs	€5,- inbegrepen bij hostingovereenkomst	€65,- per maand per VPS/pakket/applicatie	€130,- per maand per VPS/pakket/applicatie

Omschrijving onderdelen uit SLA-matrix: Hosting

Uptime garantie (exclusief gepland onderhoud)

Dit is de garantie die wij kunnen geven voor het bereikbaar zijn van uw server. Wij bieden standaard een 99,9% up-time. Een 100% up-time is onhaalbaar, omdat er vele externe factoren zijn die de bereikbaarheid van uw server kunnen verhinderen.

Monitoring Servers

Onze servers worden 24/7 gemonitord. Zodra er een niet of traag reageert ontvangen wij automatisch een melding.

Serverupdates

Net als computers moeten ook servers regelmatig ge-update worden. Hier dragen wij uiteraard zorg voor en verzekeren ons dat de servers altijd up-to-date zijn.

Responstijd binnen kantooruren

De maximale tijd waarbinnen wij een reactie geven op uw melding of aanvraag binnen kantooruren.

Responstijd buiten kantooruren

De maximale tijd waarbinnen wij een reactie geven op uw melding of aanvraag buiten kantooruren.

Melding van calamiteiten / wijzigingen

Hier staat aangegeven op welke manier u een melding kunt maken.

Wijzigingen DNS (name-servers)

Wijzigingen in de DNS kunnen wij voor u uitvoeren. In de matrix vindt u de tijd waarbinnen wij u antwoorden en de kosten voor de aanpassingen. De uitvoering van DNS-wijzigingen zijn altijd afhankelijk van de complexiteit van uw DNS-instellingen. Daarbij is de doorvoersnelheid van de wijzigingen afhankelijk van andere DNS-servers, welke er tot 24 uur over kunnen doen om wijzigingen op te pakken.

Wijzigingen instellingen (wachtwoorden, email, etc)

Wijzigingen in uw account instellingen zoals het aanmaken en wijzigen van e-mailadressen, resetten van wachtwoorden, aanmaken van een ftp-account, etc. kunnen wij verzorgen. In de matrix vindt u de responstijd en de kosten hiervoor.

Installatie extra software op server

Soms heeft u een extra pakket nodig op uw server. Voor de standaard hostingpakketten zijn alle gangbare software en modules geïnstalleerd. Bij afname van een VPS en niveau 3 kunnen wij extra software installeren. Mocht de aanpassing groot zijn, ontvangt u binnen de responstijd een offerte voor deze aanpassingen.

Uurprijs voor werkzaamheden (geen calamiteiten)

Dit is de uurprijs voor aanpassingen en wijzigingen. Bij afname van één van de SLA-vormen, gaat u akkoord met de betaling van onze uurprijs voor wijzigingen aan uw server(s). Bij een calamiteit (onbereikbare server) berekenen wij geen kosten.

Omschrijving onderdelen uit SLA-matrix: Applicaties

Contact voor support

De contact-methoden voor support. Standaard heeft iedereen recht op support-aanvragen via e-mail en het ticketsysteem op uw persoonlijke klantpaneel mijn.netsetters.nl. Onder support vallen de volgende aanvragen

- Vragen over de werking van onze producten en diensten
- Het helpen bij het vullen, bijhouden of instellen van onze producten en diensten • Vragen over statistieken, bezoekcijfers, SEO
- Opvragen van wachtwoorden, instellingen
- Advies over ontwikkeling, content, SEO en Analytics
- Klein technisch onderhoud (ontwikkeling nieuwe features uitgesloten)

Voor het oplossen van bugs in afgesproken en opgeleverde functionaliteit worden geen uren of kosten berekend. Er wordt geen support gegeven op producten van derden. Mocht het essentieel zijn dat wij wel support / advies leveren op deze producten dan kan dit eventueel na overleg.

Responstijd binnen kantooruren

De maximale tijd waarbinnen wij een reactie geven op uw aanvraag binnen kantooruren.

Responstijd buiten kantooruren

De maximale tijd waarbinnen wij een reactie geven op uw aanvraag buiten kantooruren.

Support-uren per maand inbegrepen

Het aantal uur support per maand dat is inbegrepen in het contract. Buiten deze uren wordt het normale uurtarief betaald voor support. Mocht er meer support nodig zijn, kunnen hier aparte afspraken voor gemaakt worden met een SLA op maat. Uren zijn niet mee te nemen naar een volgende maand. Support geldt alleen voor applicaties ontwikkeld/onderhouden door Netsetters.

Uurprijs support buiten tegede

De prijs per uur voor support buiten de vooraf afgekochte uren van het SLA. Bij afname van de SLA-vormen gaat u akkoord met de betaling van onze uurprijs voor wijzigingen aan uw website of applicatie. Voor het oplossen van bugs in afgesproken en opgeleverde functionaliteit worden geen uren of kosten berekend.

Omschrijving onderdelen uit SLA-Matrix: Overeenkomst

Contractduur

De duur van het SLA contract en de opzegtermijn. Als er geen opzegging wordt ontvangen, verlengen wij automatisch het contract opnieuw met de gestelde contractduur.

Prijs per maand

De prijs van het SLA is per maand genoemd. Deze maandbedragen worden per kwartaal gefactureerd. Niveau 1 wordt altijd standaard geleverd bij oplevering van een website of applicatie.

Voorwaarden:

Op alle producten en diensten van Netsetters gelden de algemene voorwaarden. Deze kunt u terugvinden op www.netsetters.nl.

Hostingprijzen Netsetters 2018

Hostingpakketten

	Shared standaard hosting	Shared Minihosting	Shared e-mailhosting	Custom hostingpakket
Specificaties				
Schijfruimte	30GB	10GB	10 GB	Vraag naar de mogelijkheden
Dataverkeer	500GB per maand	200GB per maand	200GB per maand	
Domeinaliassen	Onbeperkt	Onbeperkt	0	
MySQL-databases	5	1	0	
FTP-accounts	onbeperkt	1	0	
E-mailadressen	10	1	10	
E-mailforwarders	onbeperkt	onbeperkt	onbeperkt	
Webmail toegang	Ja	Ja	Ja	
Overeenkomst				
Contractduur	3 maanden	3 maanden	3 maanden	Op aanvraag
Opzegtermijn	1 maand	1 maand	1 maand	
Inclusief S.L.A.	Level 1	Level 1	geen	
Prijs	€ 25,- per maand	€ 12,50 per maand	€ 12,50 per maand	

Virtual Private Servers

	Standaard	Groot	Pro	Custom VPS
Specificaties				
Schijfruimte	150 GB	300 GB	500 GB	Vraag naar de mogelijkheden
Dataverkeer	2.000 GB per maand	10.000 GB per maand	15.000 GB per maand	
Beheerpaneel	Direct Admin	Direct Admin	Direct Admin	
Besturingssysteem	CentOS	CentOS	CentOS	
Standaard software* *Bij installatie kan dit naar wens worden aangepast	Recente stabiele versies van: Apache, PHP, MySQL, PhpMyAdmin	Recente stabiele versies van: Apache, PHP, MySQL, PhpMyAdmin	Recente stabiele versies van: Apache, PHP, MySQL, PhpMyAdmin	
Overeenkomst				
Contractduur	1 jaar	1 jaar	1 jaar	Op aanvraag
Opzegtermijn	2 maanden	2 maanden	2 maanden	
Minimaal S.L.A.	Level 1	Level 1	Level 1	
Prijs	€ 75,- per maand	€ 120,- per maand	€ 175,- per maand	
Optioneel: VPS Backup* *Bewaartijden: 4-uurlijkse backup: 1 dag, dagelijkse backup: 1 maand, maandelijkse backup: 1 jaar	€ 15,- per maand	€ 15,- per maand	€ 15,- per maand	

Overigen

Uurprijzen

Wanneer wij een projectplan en/of offerte uitbrengen dan doen wij een inschatting van de uren die wij nodig denken te hebben voor een bepaalde opdracht of uit te voeren werkzaamheden. Wanneer we op uurbasis werken zal er van te voren worden vastgesteld welke werkzaamheden worden uitgevoerd in de vorm van een projectplan of projectscope.

Strippenkaarten

Met een strippenkaart koop je vooraf een aantal uren in bij Netsetters tegen een flink kortingstarief. Jij geeft aan wat je graag uitgevoerd ziet worden >> wij geven aan hoe lang we er ongeveer mee bezig zijn >> voeren de werkzaamheden uit >> strepen de gemaakte tijd af op de strippenkaart (afgerond op 15 minuten).

Geen projectplannen, geen offertes, geen eindeloze kleine factuurtjes en vooral: flinke korting!

Strippenkaarten kunnen worden ingezet voor allerhande kleine werkzaamheden; Een kleurtje aanpassen, een veldje erbij, een template wijzigen, formulier aanpassen, etc. Zeker in de eerste maanden na de release van een nieuw product komt dit erg vaak voor. Daarnaast heb je misschien aan content die verwerkt moet worden, teksten of afbeeldingen vervangen, settings die nagelopen moeten worden, data importeren, administratieve werkzaamheden, maar denk ook aan (beveiligings)updates van hosting omgeving etc.

De strippekaart kan worden ingezet voor werkzaamheden die maximaal 2 a 3 uur in beslag zullen nemen. In de andere gevallen zullen er andere afspraken worden gemaakt in de vorm van een offerte of projectplan.

Domeinen

De kosten voor domeinen bedragen onder andere de registratie- en administratiekosten en incidentele controle en onderhoud. Wij registreren altijd onze klant als eigenaar van het domein en onszelf alleen als technisch contactpersoon. Kosten voor DNS en houderwijzigingen kunnen afhankelijk zijn van de aard van de werkzaamheden en om welke extentie het gaat.

Reiskosten

Hoewel we zo veel mogelijk communicatie online proberen te houden is het soms wenselijk om elkaar fysiek te kunnen spreken. In de meeste offertes zullen uren voor overleg worden opgenomen, dit kan digitaal, per telefoon of fysiek. De reiskosten en -tijd worden hiervoor apart berekend op nacalculatie. Wij proberen altijd zo veel mogelijk per openbaar vervoer te reizen zodat we ondertussen kunnen doorwerken, in dat geval zal er geen uurtarief in rekening worden gebracht.

NB: Ons vaste team beschikt over een NS-dal-voordeeluren-kaart (buiten de spits 40% korting).

Tarieven 2018

prijzen per uur	
Uren back-end developer / hostingbeheerder	€ 82,50
Uren front-end developer / webdesigner	€ 82,50
Uren grafisch ontwerper / DTP'er	€ 82,50
Uren dataproctiemanager	€ 66,00
Uren contentmanager / applicatiebeheerder	€ 66,00
Uren projectmanager / consultant	€ 66,00
strippenkaarten	
Strippenkaart 30 uur	€ 1.650,00
Strippenkaart 20 uur	€ 1.150,00
Strippenkaart 10 uur	€ 650,00
<i>Geldigheid</i>	<i>1 jaar</i>
overige hosting en domeinen	
Domeinnaam .NL	€ 19,00
Domeinnaam .COM	€ 19,00
Domeinnaam .EU	€ 25,00
Domeinnaam .NET	€ 19,00
Domeinnaam .INFO	€ 19,00
Domeinnaam .DE	€ 29,00
Domeinnaam .NU	€ 35,00
Overige	op aanvraag
Houder wijziging	op aanvraag
DNS wijziging	op uurbasis
Extra IP adres	€ 27,50
SSL certificaten (diversen)	op aanvraag
<i>Contractduur / prijzen per</i>	<i>1 jaar</i>
<i>Opzegtermijn</i>	<i>1 maand</i>
reiskosten	
Auto:	€0,19 p/km + 50% uurtarief
OV:	2e klas OV-kosten