



1. Inleiding

Deze Service Level Agreement (SLA) beschrijft de standaard dienstverlening die RvH Hosting levert aan haar klanten. Deze SLA is van toepassing op alle klanten tenzij schriftelijk anders overeengekomen. De SLA vormt een aanvulling op de Algemene Voorwaarden van RvH Hosting. In geval van tegenstrijdigheden prevaleren de Algemene Voorwaarden. De laatste wijziging van deze SLA heeft plaatsgevonden op 11 juni 2025.

2. Beschikbaarheid en monitoring

- Er geldt een uptimegarantie van 99,5% op maandbasis, gemeten exclusief geplande onderhoudsmomenten en overmacht zoals gedefinieerd in de Algemene Voorwaarden.
- Websites worden elke 10 minuten automatisch gecontroleerd op bereikbaarheid en op aanwezigheid van een kenmerkende tekst in de HTML-respons van de openingspagina.
 - De resultaten worden vastgelegd in een logboek.
 - Bij een geconstateerde storing ontvangt RvH Hosting direct een e-mailmelding van het monitoringssysteem.
 - Afhankelijk van de aard van het incident wordt de klant op de hoogte gesteld.

3. Back-ups

- Van alle websites, bestanden en e-mail in de mailboxen wordt dagelijks een back-up gemaakt.
- De back-up bevat de gegevens van die dag en wordt één dag bewaard. Er is geen back-upgeschiedenis.
- De back-up wordt redundant opgeslagen in twee geografisch gescheiden datacenters, beide in Nederland.



- Herstelverzoeken worden op werkdagen tijdens kantooruren in behandeling genomen.

4. Opslag van E-mail

- Alle e-maildiensten van RvH Hosting draaien op servers die fysiek zijn ondergebracht in Nederland.
- Er vindt geen opslag of verwerking van e-mailgegevens buiten Nederland plaats.
 - Let op: wanneer je zelf e-mails verstuurt of ontvangt van andere partijen, kan die e-mail onderweg ook andere servers buiten Nederland of de EU passeren. Dat is gebruikelijk bij internetverkeer en valt buiten onze invloedssfeer.

5. Beveiliging en updates

- Webapplicaties met een login en de e-mailservers zijn voorzien van brute-force mitigatie.
- Loginpogingen worden gelogd.
- Wanneer een website persoonlijke informatie verwerkt, wordt TLS gebruikt voor versleuteling van het dataverkeer.
- Besturingssystemen en bijbehorende software van zowel webserver als e-mailserver worden minstens elke twee weken voorzien van officiële (beveiligings)updates. Dit omvat het onderliggende besturingssysteem, maar ook aanvullende softwarecomponenten die van invloed kunnen zijn op de veiligheid of werking van het systeem.
- Voor websites en webapplicaties wordt gebruik gemaakt van Long Term Support (LTS) versies van frameworks en libraries. Zodra een officiële beveiligingsupdate beschikbaar is, wordt deze gecontroleerd op mogelijke impact en binnen twee weken geïnstalleerd.



6. Netwerk en DNS

- Domeinen waarvan zowel het DNS-beheer als de bijbehorende website en/of e-maildienst is ondergebracht bij RvH Hosting, draaien op een redundant uitgevoerde multicast DNS-infrastructuur.
- Domeinen die alleen worden gebruikt voor een redirect of gereserveerd zijn voor toekomstig gebruik, maken gebruik van standaard DNS.
- De websites en webapplicaties worden gehost op eigen servers die volledig worden beheerd door RvH Hosting. Op deze servers staan uitsluitend websites en webapplicaties van klanten van RvH Hosting.
- De websites en webapplicaties zijn logisch van elkaar gescheiden: ze kunnen elkaar niet beïnvloeden en hebben geen toegang tot elkaars gegevens.
- De servers bevinden zich in een datacentrum met noodstroomvoorziening, redundante netwerkverbindingen en beveiligingsmaatregelen volgens gangbare standaarden.
- Een dedicated firewall beschermt de netwerktoegang tot de servers.

7. Ondersteuning en beschikbaarheid

7.1. Bereikbaarheid tijdens kantooruren

RvH Hosting is bereikbaar op werkdagen van maandag t/m vrijdag tussen 09:00 en 17:00 uur (Nederlandse tijd) via e-mail (info@rvhhosting.nl). Binnen deze uren gelden de volgende responstijden (op basis van prioriteit):

Prioriteit	Beschrijving	Eerste reactie	Oplossingstijd (richtlijn)
Urgent	Gehele website, cruciale functie of e-mailserver is onbereikbaar	Binnen 3 uur	Binnen 12 uur
Dringend	Functie werkt niet naar behoren, maar is niet kritisch	Binnen 6 uur	Binnen 24 uur
Laag	Niet-urgente vraag of wijziging	Binnen 1 werkdag	Binnen 3 werkdagen



Opmerkingen:

De genoemde responstijden zijn van toepassing op incidenten met betrekking tot websites én op de beschikbaarheid van de e-mailserver voor het ophalen en verzenden van e-mail. Deze SLA heeft geen betrekking op de succesvolle aflevering of ontvangst van individuele e-mails. Voor e-mailverkeer wordt immers gebruikgemaakt van een gedeelde infrastructuur waarbij andere mailservers (MTA's) en netwerken betrokken zijn, die buiten de invloedssfeer van RvH Hosting vallen.

Onder 'eerste reactie' wordt verstaan: een bevestiging aan de klant dat de melding is ontvangen en in behandeling is genomen. Dit hoeft nog geen inhoudelijke oplossing of diagnose te bevatten.

7.2. Bereikbaarheid buiten kantooruren

- Voor meldingen buiten kantooruren met een urgente of dringende prioriteit geldt een eerste reactie binnen 12 uur.
- Ondersteuning buiten kantooruren is beperkt en afhankelijk van beschikbaarheid.

8. Uitsluitingen

Deze SLA is niet van toepassing op:

- Staging-omgevingen of websites/webapplicaties in ontwikkeling.
- Websites en webapplicaties die niet door RvH Hosting zijn ontwikkeld.
- Onbeschikbaarheid wegens onderhoudstijd die noodzakelijk is voor updates en wijzigingen.
- Onbeschikbaarheid door overmacht of acties uitgevoerd door derden buiten de invloedssfeer van RvH Hosting.