



SLA level	STARTER	PLUS	PRO	PRO PLUS	PLATINUM
Prijs per jaar excl. btw	vanaf 129,95 Alleen geschikt voor zeer kleine sites waar geen tot bijna geen nieuwe informatie wordt toegevoegd	vanaf 239,95 Geschikt voor sites van normale omvang	vanaf 449,95 Geschikt voor wat grotere sites en/of kleine webshops	vanaf 995,- Geschikt voor grote sites en/of webshops	vanaf 2.495,- Geschikt voor sites van grote omvang waarbij veiligheid een pre is
Monitoring					
Spam monitoring	-	ja	ja	ja	ja
Uptime monitoring	-	-	ja	ja	ja
Bad login monitoring	ja	ja	ja	ja	ja
Backup programma					
Backup programma	dagelijks tot 30 dagen, 1 maandelijks tot 3 maanden	dagelijks tot 30 dagen, 1 maandelijks tot 3 maanden	dagelijks tot 30 dagen, 1 maandelijks tot 6 maanden	1 dagelijkse, 2 wekelijkse, 2 maandelijks tot 6 maanden	1 dagelijkse, 2 wekelijkse, 2 maandelijks tot 12 maanden
<i>Een goeie backup van uw site is een eerste vereiste. Ga dus goed na hoe belangrijk uw dagelijkse data is voor het juiste SLA pakket.</i>	<i>Bij eventuele hardnekkig problemen moet u dus rekening houden met verlies van enige data.</i>	<i>Bij eventuele hardnekkig problemen moet u dus rekening houden met verlies van enige data.</i>	<i>Bij eventuele hardnekkig problemen moet u dus rekening houden met verlies van enige data.</i>	<i>Bij eventuele hardnekkig problemen moet u dus rekening houden met verlies van enige data.</i>	<i>Bij eventuele hardnekkig problemen moet u dus rekening houden met verlies van enige data.</i>
Response tijd					
<i>Ga goed na hoe belangrijk het voor u is dat eventuele problemen snel opgelost worden.</i>	binnen 5 werkdagen na melding	binnen 1 dag na melding, voorrang op STARTER	direct na melding, voorrang op PLUS	direct na melding, voorrang op PRO	direct na melding, voorrang op PRO PLUS
Site security program	basic	pro	pro	pro	pro
Limit login attempts	ja	ja	ja	ja	ja
Secure login omgeving	ja	ja	ja	ja	ja
<i>De inlogomgeving van uw site is enkel bedoeld voor u en/of uw medewerkers. Een goede afscherming hiervan is dan ook wenselijk.</i>	<i>Uw CMS is afgeschermd voor buitenstaanders en niet benaderbaar via de standaard bekende routes. Ongewenste bezoekers en logins worden geblocked na 'x' pogingen.</i>	<i>Uw CMS is afgeschermd voor buitenstaanders en niet benaderbaar via de standaard bekende routes. Ongewenste bezoekers en logins worden geblocked na 'x' pogingen.</i>	<i>Uw CMS is afgeschermd voor buitenstaanders en niet benaderbaar via de standaard bekende routes. Ongewenste bezoekers en logins worden geblocked na 'x' pogingen.</i>	<i>Uw CMS is afgeschermd voor buitenstaanders en niet benaderbaar via de standaard bekende routes. Ongewenste bezoekers en logins worden geblocked na 'x' pogingen.</i>	<i>Uw CMS is afgeschermd voor buitenstaanders en niet benaderbaar via de standaard bekende routes. Ongewenste bezoekers en logins worden geblocked na 'x' pogingen.</i>
Updates					
Update plugins	in geval van security updates direct, anders binnen 1 maand	in geval van security updates direct, anders binnen 2 weken	in geval van security updates direct, anders binnen 1 week	in geval van security updates direct, anders binnen 1 week	in geval van security updates direct, anders binnen 1 week
Update cms	alleen in geval van security updates	1x per 2 maanden	1x per maand	1x per week	1x per week
Update template	alleen in geval van security updates	indien beschikbaar	indien beschikbaar	indien beschikbaar	indien beschikbaar
<i>Plugins, componenten, templates en dergelijke zijn allemaal onderhevig aan updates ten behoeve van de werking en vooral de veiligheid. Het is dus zeer belangrijk dat deze up-to-date zijn en blijven.</i>	<i>Geen updateschema. Alle updates ten behoeve van beveiligingsmaatregelen worden uitgevoerd. Overige updates worden uitgevoerd binnen 1 maand.</i>	<i>Uw site wordt regelmatig doorgelopen voor benodigde updates. Deze worden gecontroleerd en u blijft hiervan op de hoogte. Hierdoor bent u altijd voorzien van up-to-date technologie en bescherming. Indien een component onveilig is geworden, of niet ge-update kan worden dan wordt deze verwijderd van de site en in overleg met u wordt er gezocht naar een ander vergelijkbaar component.</i>	<i>Idem als PLUS</i>	<i>idem als PLUS</i>	<i>idem als PLUS</i>
		<i>Deze kan op basis van een Fixed-fair-price kan worden geïnstalleerd.</i>			



SLA level	STARTER	PLUS	PRO	PRO PLUS	PLATINUM
Upgrades					
Upgrade cms	n.v.t.	indien de componenten het toelaten	indien de componenten het toelaten	indien de componenten het toelaten	indien de componenten het toelaten
<i>Een upgrade verschilt van een update. Voorbeeld: Een update is wanneer een versie verspringt van 3.9.1 naar 3.9.2. Een upgrade is wanneer een versie verspringt van 3.x naar versie 4.x. Bij een upgrade kan er sprake zijn van grote veranderingen in het systeem.</i>		<i>Wanneer een upgrade redelijk probleemloos doorgevoerd kan worden zal dit ook uitgevoerd worden. De werkzaamheden mogen in dit geval niet langer dan 1 uur werk behelzen.</i>	<i>Altijd</i>	<i>Altijd</i>	<i>Altijd</i>
		<i>Indien één of meerdere componenten dit niet toelaten volgt er overleg een indien wenselijk een Fair-Fix-Price voorstel.</i>			
Extra Layer Protection					
Strong password enforcement	-	ja	ja	ja	ja
File change detection	-	ja	ja	ja	ja
404 detection (bots)	-	ja	ja	ja	ja
Site monitoring	basic	pro	pro	pro	pro
Spam protection	-	Ja	Ja	Ja	Ja
<i>Extra Layer Protection zegt het al, letterlijk vertaald</i>	<i>Basic protection, secure login, hide login & admin</i>	<i>Pro protection, secure login, hide login & admin, brute force protection, strong password enforcement, file change detection, lock out bad users, disable php execution in uploads, force unique nickname, 404 detection, bot detection, spam protection, and more...</i>	<i>Pro protection, secure login, hide login & admin, brute force protection, strong password enforcement, file change detection, lock out bad users, disable php execution in uploads, force unique nickname, 404 detection, bot detection, spam protection, and more...</i>	<i>Pro protection, secure login, hide login & admin, brute force protection, strong password enforcement, file change detection, lock out bad users, disable php execution in uploads, force unique nickname, 404 detection, bot detection, spam protection, and more...</i>	<i>Pro protection, secure login, hide login & admin, brute force protection, strong password enforcement, file change detection, lock out bad users, disable php execution in uploads, force unique nickname, 404 detection, bot detection, spam protection, and more...</i>
<i>Extra Laag Beveiliging. Verstevigde login procedure, monitoring op veranderingen binnen de site, bot & spam beveiliging.</i>					



SLA level	STARTER	PLUS	PRO	PRO PLUS	PLATINUM
Access Control					
Bot Access Control	-	-	ja	ja	ja
IP Blacklist	-	-	ja	ja	ja
Country Blacklist	-	-	ja	ja	ja
URLS Blacklist	-	-	ja	ja	ja
Guaranteed search engine access	-	-	ja	ja	ja
<i>Toegang en bezoek tot uw site optimaal beveiligd alvorens deze doorgang vinden. Dit doormiddel van een cloud-applicatie die via uw DNS loopt. Dus op voorhand worden eventuele mogelijke onwelwillende al buiten de deur gehouden.</i>	No Access Control protection	No Access Control protection	<i>Uw bezoekers worden via een cloud-based techniek naar uw site geleid waarbij evt. foute bots of hackers direct geblocked en in een blacklist geplaatst worden. Tevens kan er op lan,url, search engine, ip en meer geblocked worden.</i>	<i>Uw bezoekers worden via een cloud-based techniek naar uw site geleid waarbij evt. foute bots of hackers direct geblocked en in een blacklist geplaatst worden. Tevens kan er op lan,url, search engine, ip en meer geblocked worden.</i>	<i>Uw bezoekers worden via een cloud-based techniek naar uw site geleid waarbij evt. foute bots of hackers direct geblocked en in een blacklist geplaatst worden. Tevens kan er op lan,url, search engine, ip en meer geblocked worden.</i>
			<i>Dit verlaagt tevens uw Dataverkeer enorm en versterkt de beveiliging gigantisch. De beste bescherming is immers ongewenste bezoekers buiten de deur houden.</i>	<i>Dit verlaagt tevens uw Dataverkeer enorm en versterkt de beveiliging gigantisch. De beste bescherming is immers ongewenste bezoekers buiten de deur houden.</i>	<i>Dit verlaagt tevens uw Dataverkeer enorm en versterkt de beveiliging gigantisch. De beste bescherming is immers ongewenste bezoekers buiten de deur houden.</i>
			<i>2-factor authentication, geo-ipbanning, bot protection, access control, login protect</i>	<i>2-factor authentication, geo-ipbanning, bot protection, access control, login protect</i>	<i>2-factor authentication, geo-ipbanning, bot protection, access control, login protect, blocks network DDoS attacks, blocks application DDoS attacks, auto detection and triggering</i>
CDN & Optimizer					
Global CDN	-	-	ja	ja	ja
Static content caching	-	-	ja	ja	ja
Static file compression	-	-	ja	ja	ja
Content Minification	-	-	ja	ja	ja
Async validation	-	-	ja	ja	ja
<i>Uw data wordt ge-optimaliseerd t.b.v. snellere laadtijden en betere cachetechnieken.</i>	No CDN & Optimizer	No CDN & Optimizer	<i>Uw data wordt ge-optimaliseerd t.b.v. snellere laadtijden en betere cachetechnieken.</i>	<i>Uw data wordt ge-optimaliseerd t.b.v. snellere laadtijden en betere cachetechnieken.</i>	<i>Uw data wordt ge-optimaliseerd t.b.v. snellere laadtijden en betere cachetechnieken.</i>
Web Application Firewall					
Remote File inclusion	-	-	-	-	ja
SQL injection	-	-	-	-	ja
Cross Site Scripting (XSS)	-	-	-	-	ja
Illegal Resource Access	-	-	-	-	ja
Ddos protection	-	-	-	-	ja
Backdoor Protect	-	-	-	-	ja
	No Web application firewall	No Web application firewall	No Web application firewall	No Web application firewall	<i>Een 2e firewall in de cloudapplicatie voor een optimale bezoekersbescherming tegen SQL injections, cross site scripting (XSS), Illegal resource access, remote file inclusions en meer...</i>



SLA level	STARTER	PLUS	PRO	PRO PLUS	PLATINUM
Site uptime Uptime	geen garanties	95,0% <i>Een gegarandeerde uptime van uw site buiten eventuele serverissues om.</i>	98,0% <i>Een gegarandeerde uptime van uw site buiten eventuele serverissues om.</i>	99,0% <i>Een gegarandeerde uptime van uw site buiten eventuele serverissues om.</i>	99,9% <i>Een gegarandeerde uptime van uw site buiten eventuele serverissues om.</i>
Stappenplan bij problemen					
Stap 1	Overleg > Onderzoek > Voorstel op basis van Fair-Fixed-Price <i>Probleem wordt op aanvraag onderzocht. U krijgt een Fair-Fixed-Price voorgesteld alvorens problemen worden verholpen zodat u weet waar u aan toe bent</i>	Onderzoek > Fix > Backup > Origineel <i>Probleem wordt onderzocht en indien mogelijk gerepareerd. Anders volgende stap.</i>	Onderzoek > Fix > Backup > Origineel <i>Probleem wordt onderzocht en indien mogelijk gerepareerd. Anders volgende stap.</i>	Onderzoek > Fix > Backup > Fix <i>Probleem wordt onderzocht en indien mogelijk gerepareerd. Anders volgende stap.</i>	Onderzoek > Fix <i>Probleem wordt onderzocht en ten alle tijden gerepareerd met de hoogste prioriteit.</i>
indien vorige stap geen uitkomst biedt	-	Jongste backup <i>Jongste backup wordt teruggeplaatst</i>	Jongste backup <i>Jongste backup wordt teruggeplaatst</i>	Jongste backup <i>Jongste backup wordt teruggeplaatst</i>	
indien vorige stap geen uitkomst biedt	-	Oudste backup <i>Oudste backup (1 maand oud) wordt teruggeplaatst</i>	Oudste backup <i>Oudste backup (1 maand oud) wordt teruggeplaatst</i>	Overleg <i>In overleg worden andere backups teruggeplaatst om te kijken of dit het probleem verhelmt.</i> Verder onderzoek	
indien vorige stap geen uitkomst biedt	-	Originele backup <i>Originele backup van de oplevering van de site wordt (in overleg met u) teruggeplaatst. Hierdoor zullen ingevoerde gegevens na die datum niet terug te halen zijn.</i> <i>Hierna worden alle onderdelen ge-update naar de laatste versies. Onderdelen die dit niet toelaten zullen worden verwijderd.</i> <i>In het geval dat de gebruikte template of verwijderde onderdelen niet ge-update kunnen worden naar de laatste versie zal er overleg plaatsvinden over het vervangen van de desbetreffende template of onderdelen tegen Fair-Fix-Price.</i> <i>De site wordt verder scherp gemonitord om te kijken of er wellicht ergens een probleem te herleiden is en indien mogelijk wordt de beveiliging verder aangescherpt.</i>	Verder onderzoek <i>Probleem wordt nader onderzocht. Onderdelen van de site worden stuk voor stuk gecontroleerd op eventuele fouten.</i> <i>Indien een component in de site de fout in de site veroorzaakt wordt deze verwijderd en alleen teruggezet als deze veilig en up-to-date zijn.</i> <i>Is dit niet het geval dan zal het component vervallen en kan er in overleg tegen nader te bepalen kosten tegen een Fair-Fix-Price een ander/nieuw component geïnstalleerd of vervaardigd worden.</i>	Verder onderzoek <i>Probleem wordt nader onderzocht. Onderdelen van de site worden stuk voor stuk gecontroleerd op eventuele fouten.</i> <i>Indien een component in de site niet veilig is en niet meer gebruikt kan worden wordt er een ander vergelijkbaar werkend component voor terug gezet.</i>	



SLA level	STARTER	PLUS	PRO	PRO PLUS	PLATINUM
Wat valt er <u>niet</u> onder dit SLA	Onveilige componenten fix of update	Onveilige componenten fix of update	Onveilige componenten fix of update	Geen beperkingen	Geen beperkingen
	<i>Bij STARTER SLA zijn er geen garanties. Bij probleemen wordt (afhankelijk van de ernst van het probleem) de site offline gezet totdat het probleem is verholpen.</i>	<i>Problemen welke worden veroorzaakt door een template of plugin die niet ge-update kan worden voor de laatste versie van WordPress.</i>	<i>Problemen welke worden veroorzaakt door een template of plugin die niet ge-update kan worden voor de laatste versie van WordPress.</i>	<i>Geen beperkingen, het probleem wordt ten alle tijden opgelost.</i>	<i>Geen beperkingen, het probleem wordt ten alle tijden opgelost.</i>
	<i>In een dergelijk geval wordt het component wat het probleem veroorzaakt verwijderd en in overleg vervangen door een nieuw vergelijkbaar component waar dan eerst een Fair-Fix-Price voor voorgelegd wordt.</i>	<i>In een dergelijk geval wordt het component wat het probleem veroorzaakt verwijderd en in overleg vervangen door een nieuw vergelijkbaar component waar dan eerst een Fair-Fix-Price voor voorgelegd wordt.</i>	<i>In een dergelijk geval wordt het component wat het probleem veroorzaakt verwijderd en in overleg vervangen door een nieuw vergelijkbaar component waar dan eerst een Fair-Fix-Price voor voorgelegd wordt.</i>	<i>Indien component(en) niet veilig ge-update kunnen worden zal er een vergelijkbaar component met dezelfde features geïnstalleerd worden.</i>	<i>Indien component(en) niet veilig ge-update kunnen worden zal er een vergelijkbaar component met dezelfde features geïnstalleerd worden.</i>
	<i>Hackrepair Problemen welke worden veroorzaakt door bestanden geplaatst door de administratieve gebruiker. Denk hierbij aan virussen, hacks of andere problemen van geïnfecteerde bestanden die geupload zijn via het administratieve gedeelte van de CMS of via FTP.</i>	<i>Hackrepair Problemen welke worden veroorzaakt door bestanden geplaatst door de administratieve gebruiker. Denk hierbij aan virussen, hacks of andere problemen van geïnfecteerde bestanden die geupload zijn via het administratieve gedeelte van de CMS of via FTP.</i>			
	<i>In een dergelijk geval wordt er overlegd voor een zogenaamde HackRepair voor een Fair-Fix-Price.</i>	<i>In een dergelijk geval wordt er overlegd voor een zogenaamde HackRepair voor een Fair-Fix-Price.</i>			

Op onze Service Level Agreements zijn de Leveringsvoorwaarden Websites van Reclamestudio V.I.V. van toepassing. Deze zijn beschikbaar op www.studioiv.nl en worden op eerste verzoek aan u toegezonden.