

# THAIRO

STUDIOS

## Service Level Agreement

Thairo Studios

April 2026

Deze Service Level Agreement („SLA’) is van toepassing op de diensten die **Thairo Studios** (KvK 42027881, Minerva 11, 6121NP Born, Nederland) levert aan de Klant. De SLA vormt een aanvulling op de Algemene Voorwaarden van Thairo Studios en is van kracht voor de duur van de tussen partijen gesloten Overeenkomst.

*Belangrijk: de hosting van websites vindt plaats via een externe hostingpartner. Thairo Studios heeft geen directe controle over de infrastructuur van de externe hostingpartner. Garanties in deze SLA hebben uitsluitend betrekking op de componenten die Thairo Studios zelf beheert.*

## Artikel 1 – Definities

---

- 1.1. Leverancier: Thairo Studios, KvK 42027881, Minerva 11, 6121NP Born, Nederland.
- 1.2. Klant: de partij waarmee Thairo Studios een overeenkomst heeft gesloten voor het leveren van digitale diensten.
- 1.3. Diensten: de door Thairo Studios geleverde website, webshop, CMS, plug-ins en/of bijbehorende onderhoudswerkzaamheden zoals omschreven in de Overeenkomst.
- 1.4. Incident: een onverwachte onderbreking of verminderde beschikbaarheid van de Diensten, die niet is veroorzaakt door de Klant of door gepland onderhoud.
- 1.5. Hosting: de technische infrastructuur waarop de website van de Klant draait. Thairo Studios maakt gebruik van een externe hostingpartner.
- 1.6. Kantooruren: maandag tot en met vrijdag, 09:00–17:30 uur (CET/CEST), met uitzondering van Nederlandse feestdagen.
- 1.7. Reactietijd: de tijd tussen het melden van een Incident en de eerste inhoudelijke reactie van Thairo Studios.
- 1.8. Oplostijd: de tijd die Thairo Studios streeft te halen om een Incident te verhelpen.

## Artikel 2 – Scope en hostingverantwoordelijkheid

---

- 2.1. Deze SLA heeft betrekking op de Diensten die Thairo Studios actief beheert en onderhoudt, waaronder: websites en webshops, CMS-omgevingen, plug-in-updates en beveiligingspatches, en technische ondersteuning bij storingen die binnen de invloedssfeer van Thairo Studios vallen.
- 2.2. De hosting van de Klant-websites vindt plaats via een externe hostingpartner. Thairo Studios heeft geen directe controle over de infrastructuur van deze partij. Storingen die uitsluitend het gevolg zijn van uitval bij de externe hostingpartner, vallen buiten de reikwijdte van deze SLA.
- 2.3. Thairo Studios zal bij incidenten bij de externe hostingpartner de Klant zo snel mogelijk informeren en, waar mogelijk, tijdelijke mitigerende maatregelen treffen.
- 2.4. Indien de Klant het vermoeden heeft dat de website niet naar behoren functioneert of onbereikbaar is, verzoeken wij de Klant dit zo spoedig mogelijk te melden via support@thairostudios.com. Thairo Studios zal de melding direct in behandeling nemen en, waar nodig, passende maatregelen treffen om de situatie te onderzoeken en te verhelpen.

## Artikel 3 – Beschikbaarheidsdoelstelling

---

- 3.1.** Thairo Studios streeft naar een beschikbaarheid van de Diensten van ten minste 99,0% per kalendermaand, gemeten over de door Thairo Studios beheerde componenten en exclusief gepland onderhoud, storingen bij de externe hostingpartner en overmachtsituaties.
- 3.2.** De feitelijke beschikbaarheid is mede afhankelijk van de uptime van de externe hostingpartner. Thairo Studios is niet aansprakelijk voor downtime die uitsluitend voortkomt uit beperkingen of incidenten bij de externe hostingpartner.
- 3.3.** De beschikbaarheidsdoelstelling geldt per kalendermaand. Incidentele korte onderbrekingen (minder dan 5 minuten) worden niet meegerekend.

## Artikel 4 – Onderhoud

---

- 4.1.** Bij grootschalige wijzigingen die mogelijk van invloed zijn op de bereikbaarheid of werking van de website, stelt Thairo Studios de Klant minimaal 24 uur van tevoren schriftelijk op de hoogte. Reguliere updates en onderhoudswerkzaamheden vinden plaats zonder merkbare onderbreking voor bezoekers.
- 4.2.** Thairo Studios voert regelmatig de volgende onderhoudswerkzaamheden uit, voor zover overeengekomen in de Overeenkomst: CMS-core updates, plug-in en thema-updates, beveiligingspatches en controle van formulieren en koppelingen.
- 4.3.** Bij noodonderhoud — noodzakelijk om de veiligheid of stabiliteit van de website te waarborgen — mag Thairo Studios direct ingrijpen zonder voorafgaande aankondiging. De Klant wordt zo spoedig mogelijk geïnformeerd.
- 4.4.** Onderhoud dat de Klant zelf of via derden uitvoert zonder voorafgaande afstemming met Thairo Studios, valt buiten de reikwijdte van deze SLA. Herstelwerkzaamheden als gevolg van dergelijke aanpassingen worden afzonderlijk in rekening gebracht.

## Artikel 5 – Prioriteitsklassen en responstijden

---

- 5.1.** Thairo Studios hanteert de volgende prioriteitsklassen voor incidenten:
- Prioriteit 1 — Kritiek:** De website is volledig onbereikbaar of er is sprake van een ernstig beveiligingsincident. Reactietijd: binnen 4 kantooruren. Nagestreefde oplostijd: binnen 1 werkdag.
- Prioriteit 2 — Hoog:** Een belangrijke functionaliteit werkt niet naar behoren (bijv. contactformulier, betaalpagina). Reactietijd: binnen 1 werkdag. Nagestreefde oplostijd: binnen 3 werkdagen.
- Prioriteit 3 — Normaal:** Een beperkte functionaliteit of visueel onderdeel werkt niet correct, zonder directe impact op de bedrijfsvoering. Reactietijd: binnen 2 werkdagen. Nagestreefde oplostijd: binnen 5 werkdagen.
- Prioriteit 4 — Laag:** Kleine wensen, tekstwijzigingen of niet-urgente verbeteringen. Worden ingepland op basis van beschikbaarheid.

**5.2.** Reactietijden gelden uitsluitend binnen kantooruren. Meldingen die buiten kantooruren worden ingediend, worden verwerkt op de eerstvolgende werkdag.

**5.3.** Incidenten kunnen worden gemeld via: support@thairostudios.com. De Klant verstrekt bij de melding minimaal: een beschrijving van het probleem, de URL van de betreffende pagina en (indien van toepassing) screenshots of foutmeldingen.

## Artikel 6 – Verplichtingen van de Klant

---

**6.1.** De Klant zorgt ervoor dat Thairo Studios tijdig toegang heeft tot alle benodigde systemen, inloggegevens en informatie die nodig zijn voor het uitvoeren van onderhoud en het oplossen van incidenten.

**6.2.** De Klant meldt incidenten zo spoedig mogelijk nadat zij zijn geconstateerd via het opgegeven supportkanaal.

**6.3.** De Klant onthoudt zich van wijzigingen aan de website, het CMS of de hostingomgeving zonder voorafgaande afstemming met Thairo Studios, tenzij dit uitdrukkelijk is overeengekomen.

**6.4.** De Klant zorgt ervoor dat contactpersonen bereikbaar zijn voor afstemming bij het oplossen van incidenten met Prioriteit 1 of 2.

## Artikel 7 – Uitsluitingen

---

**7.1.** De verplichtingen in deze SLA zijn niet van toepassing indien de oorzaak van een incident ligt bij:

- a. Handelen of nalaten van de Klant of door de Klant ingeschakelde derden;
- b. Storingen in de infrastructuur van de externe hostingpartner die buiten de invloedssfeer van Thairo Studios vallen;
- c. Storingen bij externe koppelingen of diensten van derden (bijv. betaalproviders, e-maildiensten, Google-diensten);
- d. Overmacht, zoals gedefinieerd in de Algemene Voorwaarden van Thairo Studios;
- e. Het niet voldoen door de Klant aan de verplichtingen uit artikel 6.

**7.2.** Thairo Studios is niet verantwoordelijk voor het herstel van gegevens die verloren zijn gegaan als gevolg van handelen door de Klant, tenzij Thairo Studios aantoonbaar tekort is geschoten in haar verantwoordelijkheid.

**7.3.** Deze SLA biedt geen garanties ten aanzien van de performance of laadsnelheid van de website, voor zover deze afhankelijk zijn van factoren buiten de directe invloedssfeer van Thairo Studios, zoals de snelheid van het internet van de eindgebruiker of de performance van de infrastructuur van de externe hostingpartner.

## Artikel 8 – Rapportage en communicatie

---

- 8.1.** Bij een Incident van Prioriteit 1 informeert Thairo Studios de Klant actief over de voortgang, minimaal eenmaal per 4 uur zolang het incident voortduurt binnen kantooruren.
- 8.2.** Na afhandeling van een Prioriteit-1-incident stelt Thairo Studios, op verzoek van de Klant, een beknopte incidentrapportage op, met daarin de oorzaak en de genomen maatregelen.
- 8.3.** Thairo Studios communiceert proactief over geplande onderhoudswerkzaamheden die invloed kunnen hebben op de beschikbaarheid van de website van de Klant.

## Artikel 9 – Wijzigingen en looptijd

---

- 9.1.** Deze SLA maakt integraal onderdeel uit van de Overeenkomst tussen Thairo Studios en de Klant. Bij strijdigheid tussen deze SLA en de Algemene Voorwaarden prevaleert de SLA voor de onderwerpen die hierin zijn geregeld.
- 9.2.** Thairo Studios behoudt zich het recht voor deze SLA te wijzigen. Wijzigingen worden minimaal 30 dagen voor inwerkingtreding schriftelijk aan de Klant medegedeeld.
- 9.3.** Deze SLA is geldig voor de duur van de Overeenkomst en eindigt van rechtswege bij beëindiging van de Overeenkomst.
- 9.4.** Op deze SLA is Nederlands recht van toepassing. Eventuele geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter, conform het bepaalde in de Algemene Voorwaarden van Thairo Studios.