



NTFU Clubwebsites

Service Level Agreement (SLA)

Versie: 1.0, december 2025

Partijen:

- NTFU (opdrachtgever en partner)
- Box to Box (creatie, technische ontwikkeling & beheer)
- Aangesloten NTFU-verenigingen (gebruikers van de clubwebsites)

Deze SLA beschrijft het serviceniveau, de verantwoordelijkheden en de afspraken voor het beheer, onderhoud en de ondersteuning van de NTFU Clubwebsites multisite-omgeving.

1. Doel van de SLA

Het doel van deze SLA is om alle betrokken partijen duidelijkheid te geven over:

- het gewenste serviceniveau;
- responstijden en oplostijden;
- onderhouds- en beveiligingsafspraken;
- verantwoordelijkheden tussen NTFU, Box to Box en de verenigingen.

2. Scope van de dienstverlening

Deze SLA is van toepassing op:

- De multisite-omgeving waarin alle clubwebsites functioneren.
- De door Box to Box gebouwde functionaliteiten, templates en koppelingen.
- Hosting, monitoring en onderhoud van het platform.
- Support aan NTFU en support aan verenigingen.

Niet inbegrepen:

- Vereniging-specifieke maatwerkfunctionaliteiten buiten het multisite-framework.
- Contentbeheer door de verenigingen zelf.

Get in touch

hallo@boxtobox.studio

+ 31 (0)6 13259676

www.boxtobox.studio

**ALLROUND
SPORT
CONTENT**

3. Uptime & Beschikbaarheid

- Geplande uptime: 99,5% per maand voor de multisite-omgeving.
- Gepland onderhoud kan leiden tot korte onderbrekingen. Waar mogelijk wordt dit uitgevoerd buiten piekuren.
- Ongeplande downtime wordt zo snel mogelijk opgelost binnen de hieronder genoemde responstijden.

4. Support & Responstijden

4.1 Supportkanalen

- Meldingen via het Feedback-formulier.
- Bij kritieke storingen: direct contact via mail: support@ntfuclubwebsite.nl

4.2 Prioriteiten & responstijden

Prioriteit	Omschrijving	Reactie- & oplostijd
P1 – Kritiek	Website(s) onbereikbaar, essentiële functionaliteit werkt niet (bijv. inloggen, ledenkoppeling).	wij pakken de melding <i>zo snel mogelijk op</i> , doorgaans binnen enkele uren (tijdens werkdagen)
P2 – Hoog	Belangrijke functies werken beperkt, maar platform is bereikbaar.	Binnen 1 werkweek.
P3 – Normaal	Verbeterverzoeken & vragen die gebruik niet belemmeren.	Binnen 2 werkweken.

De startfase:

Aangezien het platform recent live is en zich momenteel in een stabilisatiefase bevindt, zijn de in dit document genoemde responstijden en servicelevels nog niet volledig van kracht. Gedurende deze fase focussen we op het monitoren, optimaliseren en oplossen van opstartproblemen. Na afronding van de stabilisatiefase (verwachting: 3-6 na maanden na lancering eerste clubwebsites) treedt het SLA volledig in werking, waarna de hierboven beschreven support- en responstijden concreet gelden.

5. Hosting & architectuur

De NTFU Clubwebsites draaien op een gedeelde serveromgeving (shared hosting) binnen één DigitalOcean Droplet. Dit betekent dat meerdere websites dezelfde serverresources gebruiken (CPU, RAM, opslag). De capaciteit is niet exclusief gereserveerd per vereniging. Juist daardoor kunnen we een aantrekkelijk tarief aanbieden. Prestatie en stabiliteit zijn afhankelijk van totale load binnen de multisite-omgeving. Dit monitoren wij, met mogelijkheden om op te schalen.

5.1 Technische componenten

- DigitalOcean Droplet (serverhosting)
- Cloudflare (DNS, SSL, caching, security)
- DigitalOcean Spaces (CDN / media-opslag)
- Forge (Deployments)
- Craft CMS 5 + Plugins
 - CKEditor - Bewerk rich text-content in Craft CMS met CKEditor.
 - Control Panel CSS - Voeg aangepaste CSS toe aan je Configuratiescherm.
 - Control Panel JS - Voeg aangepaste JavaScript-code toe aan uw Configuratiescherm.
 - Digital Spaces Filesystem - Integratie van DigitalOcean Spaces voor Craft CMS
 - Freeform - De meest flexibele en gebruiksvriendelijke plugin voor het bouwen van formulieren!
 - Hexdec - Voegt een nieuw hexdec-filter toe aan Craft, waarmee een hexadecimale waarde naar een decimaal getal kan worden geconverteerd.
 - Image Resizer - Image Resizer past de grootte van uw afbeeldingen aan wanneer ze worden geüpload.
 - SEO - SEO-hulpmiddelen, waaronder een uniek veldtype, sitemap en redirectmanager.
 - Snaptcha - Valideert automatisch formulieren en voorkomt dat spambots gegevens naar uw site verzenden.
 - Vite - Maakt het gebruik van de Vite.js frontend-tools van de volgende generatie mogelijk met Craft CMS.

5.2 Technisch onderhoud

Box to Box voert:

- maandelijkse updates uit voor CMS, plugins en multisite-componenten;
- serverupdates en security patches;
- correctief onderhoud bij bugs.

5.3 Functioneel onderhoud

- Doorontwikkeling van de multisite gebeurt in overleg met NTFU.
- Nieuwe functionaliteit worden met deelnemende verenigingen gedeeld.

6. Monitoring & Incidentdetectie

Monitoring is geautomatiseerd via DigitalOcean en Cloudflare (geen 24/7 handmatige monitoring).

Ingestelde alerts (DigitalOcean):

- CPU High Usage – Warning (70% / 10m)
- CPU High Usage – Critical (90% / 5m)
- Memory High Usage – Warning (80% / 10m)
- Memory High Usage – Critical (90% / 5m)
- Disk Usage – Warning (80%)
- Disk Usage – Critical (90%)
- Droplet Unreachable – Critical

CloudFlare

- Uptime checks
- Firewall bescherming en bot filtering

7. Back-ups & Herstel

Back-ups worden uitgevoerd via DigitalOcean.

- Dagelijkse Backups: dagelijkse automatische snapshot (01:00u - 06:00u), bewaard gedurende 7 dagen.
- Herstel: best effort, afhankelijk van beschikbaarheid van de back-up bij DigitalOcean.
- Back-ups zijn volledige server snapshots; individuele sites kunnen niet los worden teruggezet.

Monitoring vindt uitsluitend plaats op serverniveau en niet per afzonderlijk domein of pagina; iedere partij blijft verantwoordelijk voor het eigen domein en dient eventuele bugs zelf te melden, waarbij de overeengekomen support- en responstijden van toepassing zijn.

7.1 Rapportage Incidentanalyse

Incidentanalyses worden alleen uitgevoerd op verzoek van NTFU en op best-effort basis. Analyse is afhankelijk van beschikbare logging in Craft CMS, serverlogs en DigitalOcean.

9. Verantwoordelijkheden

9.1 Box to Box

- Technisch beheer en hosting van de multisite.
- Oplossen van technische issues.
- Implementeren van updates en security patches.
- Rapporteren aan de NTFU.

9.2 NTFU

- Eerstelijns contactpunt voor verenigingen.
- Coördineren van nieuwe wensen en releases.
- Prioriteren van ontwikkelwerk.

9.3 Verenigingen

- Contentbeheer en redactie.
- Melden van issues via het juiste kanaal.
- Beheer van eigen accounts.
 - veilig wachtwoordgebruik;
 - het delen van toegang met vertrouwde beheerders.

11. Escalatieproces

Indien een melding niet volgens verwachtingen wordt afgehandeld:

1. Vereniging → NTFU
2. NTFU → Box to Box projectlead
3. Box to Box → Technische ontwikkeling / hostingpartner

Bij P1-storingen wordt automatisch het hoogste niveau binnen Box to Box gealarmeerd.

12. Updates

Craft CMS en alle gebruikte plugins (Freeform, Snaptcha, SEOmatic, CKEditor) worden maandelijks bijgewerkt. Security updates kunnen sneller worden doorgevoerd. Release notes worden in een latere fase centraal bijgehouden.

- SLA wordt jaarlijks geëvalueerd met NTFU en indien nodig bijgewerkt.
<http://ntfuclubwebsite.nl/sla> (pagina nog realiseren)
- Dit geldt ook voor de voorwaarden van de samenwerking:
<https://www.ntfuclubwebsite.nl/voorwaarden>

Bij toekomstige updates aan de technische structuur, wordt dit SLA-document geüpdate. De meest recente versie vind je altijd terug via <http://ntfuclubwebsite.nl/sla>