

VoxCloud - Service Level Agreement (SLA)

[VoxCloud Apps](#) [Prijzen](#) [Voorwaarden](#) [Portaal](#) [GitHub](#) [EN](#)

Service Level Agreement (SLA)

↓ [Download als PDF](#)

Versie 1.1 — 5 april 2026

Deze SLA is van toepassing op klanten met een betaald VoxCloud-abonnement (Support of Enterprise). De SLA vormt een aanvulling op de [Algemene Voorwaarden](#).

1. Support

1.1 Kanalen

Support is beschikbaar via:

- E-mail: support@voxcloud.nl
- Ticketsysteem in het [klantenportaal](#)

Support is beschikbaar op werkdagen (maandag t/m vrijdag, Nederlandse feestdagen uitgezonderd).

1.2 Responstijden

Prioriteit	Support	Enterprise
Urgent — Software onbruikbaar, geen workaround	Best effort	1 werkdag
Hoog — Belangrijke functionaliteit beperkt	Best effort	2 werkdagen
Normaal — Vraag of niet-urgent probleem	3 werkdagen (streefdoel)	2 werkdagen
Laag — Wens of suggestie	5 werkdagen (streefdoel)	3 werkdagen

Responstijden voor Support en Enterprise zijn gegarandeerd op werkdagen. Oplostijden zijn afhankelijk van de complexiteit en worden niet gegarandeerd.

1.3 Scope

Support omvat:

- Bugfixes in de Software

- Compatibiliteitsproblemen met ondersteunde Nextcloud-versies
- Technische diagnose van problemen met de Software
- Hulp bij abonnementsactivering en instance-migratie

Support omvat niet:

- Gebruikerstraining of configuratievragen
- Maatwerkoplossingen of feature requests
- Integraties met software van derden
- Problemen veroorzaakt door de Nextcloud-omgeving van de klant
- Niet-ondersteunde versies van Nextcloud of PHP

2. Beschikbaarheid licentieserver

- **Streefdoel:** 99% uptime per maand (gemeten over kalendermaand)
- **Support:** best effort, geen gegarandeerde uptime
- **Enterprise:** 99% uptime als streefdoel

De VoxCloud Nextcloud-apps functioneren onafhankelijk van de licentieserver. Bij onbereikbaarheid van de licentieserver blijft de Software volledig functioneel op basis van gecachete validatieresultaten. Downtime van de licentieserver heeft geen invloed op de werking van de apps.

3. Onderhoud

- **Gepland onderhoud:** wordt minimaal 48 uur vooraf aangekondigd via e-mail aan Enterprise-klanten. Gepland onderhoud vindt bij voorkeur plaats buiten werkuren (avond/weekend).
- **Noodonderhoud:** kan zonder vooraankondiging plaatsvinden bij urgente beveiligingsproblemen of servicestoringen.

4. Escalatie

Niveau	Contact	Wanneer
1. Support	support@voxcloud.nl	Eerste contactpunt voor alle vragen
2. Management	info@voxcloud.nl	Als support niet binnen de afgesproken tijd reageert

5. Uitsluitingen

Deze SLA is niet van toepassing bij:

- Overmacht (zie [Algemene Voorwaarden](#), artikel 9)
- Problemen veroorzaakt door de Nextcloud-omgeving of infrastructuur van de klant
- Gebruik van niet-ondersteunde versies van Nextcloud, PHP of het besturingssysteem
- Wijzigingen aan de broncode door de klant
- Gepland onderhoud dat vooraf is aangekondigd

6. Wijzigingen

VoxCloud kan deze SLA wijzigen. Wijzigingen worden minimaal 30 dagen vooraf aangekondigd aan klanten met een actieve licentie. De meest recente versie is altijd beschikbaar op deze pagina.

Apps

- [IntraVox](#)
- [MetaVox](#)
- [RoomVox](#)
- [FormVox](#)
- [IntroVox](#)

Support

- [Klantenportaal](#)
- [GitHub](#)
- info@voxcloud.nl

Juridisch

- [Privacyverklaring](#)
- [Algemene Voorwaarden](#)
- [Licentieovereenkomst](#)
- [SLA](#)
- [Verwerkersovereenkomst](#)

Bedrijf

- [Over VoxCloud](#)

© 2026 VoxCloud

KvK: 56765789 — BTW-id: NL002117188B61