

1 Onderhoud en Beheer

Ook een website veroudert. Nieuwe browsersversies komen uit, andere mobiele apparatuur, en ook Joomla zelf heeft regelmatig veiligheidsupdates. Het is aan u om te bepalen op welke manier u het onderhoud van uw site wilt inrichten.

Wij hebben drie mogelijkheden in ons aanbod:

- **Onderhoudsabonnement**
Op reguliere tijdstippen voeren we technisch onderhoud uit en houden uw site technisch up-to-date.
- **Functioneel onderhoud**
Voor het onderhoud neemt u vooraf een aantal uren af. Hierdoor bent u verzekerd van een snelle manier om uw site aan te laten passen.
- **Geen onderhoudsafspraken**
Indien u wijzigingen aan uw site wilt aanbrengen brengen we een offerte uit voor de uit te voeren werkzaamheden.

Hieronder gaan we dieper op de mogelijkheden in, en de specifieke voor- en nadelen.

2 Onderhoudsabonnement

We houden op onze locatie een test- en ontwikkelomgeving beschikbaar. Daarnaast houden we een dossier over uw site up-to-date. Hierdoor kunnen we snel en efficiënt uw vragen beantwoorden, of problemen verhelpen. We doen periodiek een check van uw site, en doen noodzakelijk onderhoud.

De volgende onderdelen vallen binnen het abonnement:

- **Licenties:** Voor de volgende componenten vallen de licentiekosten binnen het onderhoudsabonnement. In sommige gevallen kan de installatie van nieuwe versies achterlopen, met name om incompatibiliteiten die worden geïntroduceerd te vermijden. Urgente beveiligingsfixes worden natuurlijk altijd geïnstalleerd:
 - Formulier-component (rsform-pro)
 - Back-up-component (akeeba backup)
 - Monitoring-component (akeeba admintools)
 - Verbeterde editor (JCE)
 - Sitemap-component (Jsitemap Pro)
 - Statistiek-component (Jrealtime analytics)
 - Basisuitbreidingen (Regular Labs)
 - Formulieren voor invoer (Form2Content pro)
- **Backup:** We maken eens per kwartaal een extra back-up van uw site en bewaren deze.
- **Updates componenten en systeem:** We installeren updates van software-componenten en voeren een test op uw site uit of deze na de updates nog werkt. Updates vinden ongeveer een keer per kwartaal plaats. Kleinere updates volgens de geautomatiseerde installatieprocedure van de componentleverancier worden binnen het abonnement kosteloos uitgevoerd. Grotere updates, waarvoor uitgebreide handmatige aanpassingen nodig zijn zoals een databaseconversie of aanpassingen ten behoeve van de lay-out, berekenen we aan u door. U ontvangt vooraf een specificatie, en u kunt natuurlijk aangeven dat u de desbetreffende update niet uitgevoerd wilt hebben.

- **Werking in browsers:** We controleren de werking van uw site in de nieuwste versies van de meestgebruikte webbrowsers en platformen. Indien we een kleine incompatibiliteit constateren als gevolg van aanpassingen door de leverancier van deze browsers en/of platformen verhelpen we deze. Grotere aanpassingen aan uw site berekenen we aan u door. U ontvangt hiervoor vanzelfsprekend vooraf een prijsopgave.
- **Storingen:** Indien er een storing op uw site is die los van het onderhoud staat, spannen wij ons in om zo snel mogelijk een oplossing te vinden en deze te verhelpen. Tot een tijdsbesteding van 1 uur per jaar per website is dit kosteloos voor u.
- **Ondersteuningsvragen:** We beantwoorden ondersteuningsvragen tot maximaal 1 uur per jaar per website kosteloos.
- **Urgente veiligheids-updates:** Indien er bijzonder urgente veiligheidsupdates beschikbaar komen, spannen wij ons in deze zo snel mogelijk op uw site te installeren.

De volgende werkzaamheden vallen buiten het abonnement, tenzij anders overeengekomen. U krijgt korting op de uurprijs:

- Werkzaamheden die de tijdslimieten zoals bovengenoemd overstijgen.
- Alle werkzaamheden die het gevolg zijn van wijzigingen aan de site die door anderen zijn uitgevoerd, of door ondeskundig gebruik.
- Functionele wijzigingen, zoals bijvoorbeeld het installeren van nieuwe componenten, uitbreiden bestaande componenten.
- Werkzaamheden met betrekking tot de content, het parameteriseren van gebruikte componenten en/of het aanpassen van het uiterlijk van de site en gebruikte componenten.
- Specifieke jaarlijkse licentiekosten voor aangekochte componenten speciaal voor uw website. De kosten daarvoor zijn afhankelijk van het component, en worden tijdens het ontwikkeltraject van uw site inzichtelijk gemaakt. Voorbeelden hiervan zijn:
 - Nieuwsbrief (Acymailing)
 - Documentenbeheer (Edocman)
 - Evenementenbeheer (Eventsbooking)
 - Koppeling ideal (CC Ideal)
 - ...
- Werkzaamheden als gevolg van storingen bij de webhoster, of netwerkuitval.
- Kosten webhosting.

Het abonnement factureren we u per jaar bij vooruitbetaling. De werkzaamheden rekenen we af op eenheden van vijftien minuten, u ontvangt hiervan een overzicht. Wij factureren deze aan het eind van de eerstvolgende maand waarin de werkzaamheden hebben plaatsgevonden.

3 Functioneel onderhoud

Wanneer u verwacht dat er regelmatig wijzigingen aan de site nodig zijn, is het verstandig extra afspraken te maken. Denk bijvoorbeeld aan het toevoegen van nieuwe menu-keuzes, extra functies of wijzigingen in pagina's.

U kunt vooraf uren bij ons inkopen. We geven daarvoor een staffelkorting. U bent er daarbij van verzekerd dat capaciteit beschikbaar is. De kosten en omvang zijn afhankelijk van de kenmerken van uw site, het aantal uren, en de specifieke werkzaamheden. Vraag een offerte.

4 Geen onderhoudsafspraken

Na oplevering neemt uzelf het beheer van de site volledig over. Wij sluiten het ontwikkeldossier bij ons af, en na de nazorgperiode verwijderen we test- en ontwikkelomgevingen op onze locatie. Natuurlijk kunt u altijd contact met ons opnemen voor vragen, of voor het oplossen van problemen. In dat geval geven we u na (telefonische) intake een prijsopgave, en na uw akkoord

plannen we de gevraagde werkzaamheden in. Voor het beantwoorden van inhoudelijke vragen rekenen we in eenheden van 5 minuten. Indien nodig zetten we een testomgeving voor uw site op. De kosten voor het opzetten van deze omgeving factureren we vanzelfsprekend aan u door. Voor werkzaamheden die minder dan € 500 bedragen, factureren we zodra deze zijn uitgevoerd. Bij grotere werkzaamheden vragen we een aanbetaling van 40% van de prijsopgave.

In de praktijk blijkt dat het opzetten van een nieuwe test- en ontwikkelomgeving relatief veel tijd kost. U bent daardoor al snel duurder uit dan met een onderhoudsabonnement.

5 Tarievenoverzicht

| Kostenoverzicht (ex btw) | |
|--|---|
| Geen abonnement | |
| Uurtarief in te plannen werkzaamheden | € 65 per uur |
| Uurtarief urgente werkzaamheden | € 80 per uur |
| Onderhoudsabonnement | |
| Standaard | € 250 per jaar (excl. kosten webhoster) |
| Uitbreidingen op onderhoudsabonnement, zoals extra licenties | Volgens offerte |
| Uurtarief in te plannen werkzaamheden | € 57,50 per uur |
| Uurtarief urgente werkzaamheden | € 65 per uur |