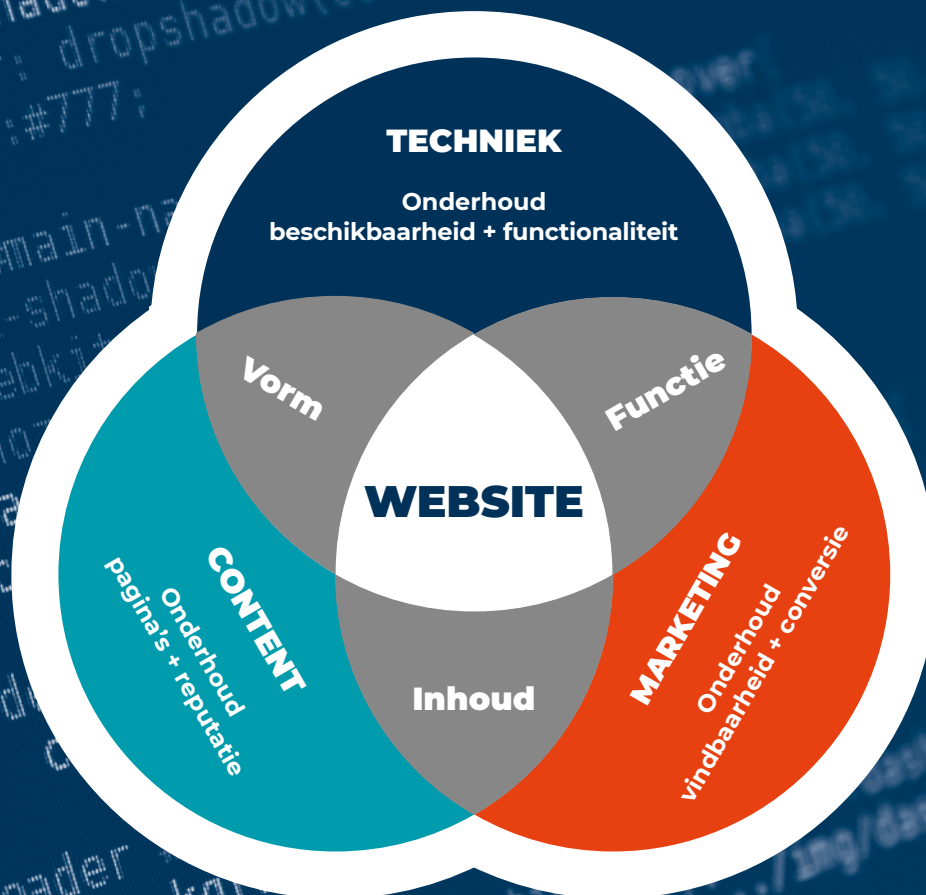




Versie januari 2023

TECHNISCH ONDERHOUD

Met 'n nieuwe website ben je er nog niet...

Als je een website door Vindingrijck laat ontwikkelen dan wordt daarbij goed nagedacht over vorm, functie en inhoud. Wanneer jouw nieuwe internetpagina's naar tevredenheid zijn opgeleverd dan betekent dit helaas nog niet dat je achterover kunt leunen. Een goede website is immers nooit klaar!

Streef je naar rendement dan dien je blijvend aandacht te schenken aan de **content** (i.v.m. actualiteit en kwaliteit), aan de **marketing** (i.v.m. vindbaarheid en effectiviteit) en aan de **techniek** (i.v.m. veiligheid, betrouwbaarheid en continuïteit).

Waarom is onderhoud belangrijk?

Ook met een modern, veilig en gebruiksvriendelijk CMS is het noodzakelijk dat jouw website technisch goed wordt bijgehouden. Daarmee blijft deze structureel beschikbaar, bereikbaar en functioneel, ook in de nieuwste internetbrowsers.

Dankzij systematisch onderhoud en beheer van de gebruikte hard- en software word je verzekerd van constante beveiliging en optimaal gebruiksgemak. Bovendien ben je dan minder kwetsbaar voor fouten en kwaadwillenden die jouw website willen misbruiken. En zo voorkom je (reputatie)schade.

Zelf doen of laten doen?

Begrippen en omschrijvingen TECHNISCH ONDERHOUD

TECHNISCH ONDERHOUD EN BEHEER

Om jouw website veilig en functioneel te houden, kunnen wij het technisch onderhoud en beheer daarvan verzorgen op abonnementsbasis. In het gekozen abonnement zit veel inbegrepen waarmee wij je kunnen ontlasten.

Wat zit er niet bij?

- **Breaking changes** van WordPress, het thema, de plugins en de eventuele winkelmodule. Deze gelden als upgrades en worden pas doorgevoerd na goedkeuring en altijd op basis van overleg en offerte vooraf.
- **Licenties** t.b.v. het toegepaste thema en/of de plugins voor zover van toepassing en voor de website specifiek aangeschaft.
- **Extra werkzaamheden:** Tijdens updates en upgrades kunnen conflicten met de software en/of de uitbreidingen, zoals plugins en maatwerk aanpassingen, optreden. Hierover word je geïnformeerd. Samen kijken we naar de beste oplossing. Extra werkzaamheden die hierdoor optreden, worden vooraf gecommuniceerd en apart gefactureerd.

Termen

- **CMS-updates** Bijvoorbeeld van versie 5.x naar 5.y. Kleinere vernieuwingen, veelal inclusief security patch, die de functionaliteiten en de stabiliteit van het WordPress CMS verbeteren.
- **CMS-upgrades** Grotere aanpassingen van het WordPress CMS, waarbij nieuwe functionaliteiten worden toegevoegd en zaken als snelheid en ondersteuning van actuele browsertechniek worden bijgewerkt. Bijvoorbeeld van versie 5 naar versie 6. Hiermee is aansluiting op nieuwe plugins (veelal basierend op voortschrijdende wensen van gebruikers) gewaarborgd.
- **Thema / template** Sjabloon met verzameling bestanden waarmee de site wordt vormgegeven en consistent kan worden opgebouwd. Bevat bouwstenen om diverse functionaliteiten toe te kunnen voegen.
- **Veiligheidspatches** Beveiligingsupdates die door de makers worden verstrekt en het systeem beschermen.
- **Complexe plugins** Uitgebreide plugins waarvan bekend is dat deze extra aandacht behoeven bij het updaten/upgraden. Bijvoorbeeld winkelmodules (WooCommerce), meertaligheid (WPML) en reserveringssystemen. Deze hebben een hoger risico op mogelijke problemen.
- **Breaking changes** Breaking Changes zijn complexe veranderingen. Meestal een vernieuwing in de software waardoor oudere componenten of onderdelen mogelijk falen of minder goed functioneren.
- **Restore** Op de webserver terugzetten van een backup van de website om een onherstelbare fout van de gebruiker ongedaan te maken. Bijvoorbeeld het wissen van een pagina, het verwijderen van het navigatiemenu (of menu-item) of het ongewild veranderen van de paginastructuren.

Extra ondersteuning nodig?

Voor onderhoud, uitbreidingen en dergelijke na livegang staan wij gereed om je verder te helpen. Jouw nieuwe website of webshop kan vervolgens naar behoeven doorontwikkeld worden (bijvoorbeeld aanpassen vormgeving, nieuwe pagina's aanmaken, uitbreiding functionaliteit, producten toevoegen, nieuwe betalingssystemen implementeren etc.). Via onze helpdesk bieden we je hiervoor een tweetal dienstenovereenkomsten oftewel SLA's (Service Level Agreements):

- **Support SLA**
 - Ondersteuning van supportvragen op basis van een vaste afspraak, waarbij alle vragen die binnen 2 uur kunnen worden verwerkt ook zoveel mogelijk direct worden opgepakt, doorgevoerd en berekend. Alles wat meer tijd vraagt dan 2 uur gaat op basis van overleg vooraf en wordt aan de hand van een inschatting na akkoord doorgevoerd.
 - De responstijd is afhankelijk van het gekozen abonnement.
 - Maandelijkse facturatie per 15 minuten op basis van nacalculatie à € 80,- per uur of op basis van een strippenkaart.
- **Calamiteiten SLA**
 - Standaard wordt er op basis van best-effort gewerkt en gelden de responstijden van het desbetreffende abonnement. Afwijkend hierop is er de Calamiteiten SLA. Mocht de website of webshop om welke reden dan ook offline gaan buiten kantoor tijden dan wordt er door ons binnen 4 uur geschakeld zodat deze z.s.m. weer live komt. Dat wil zeggen dat de oorzaak wordt achterhaald en er direct actie wordt ondernomen om het probleem op te lossen of anderszins te zorgen dat de site weer live komt. De SLA van de hostingpartij dient hier uiteraard op aan te sluiten zodat met hen de benodigde acties afgestemd kunnen worden.
 - De benodigde tijd om de problemen te verhelpen wordt apart verrekend.
 - Maandelijkse facturatie per 15 minuten op basis van nacalculatie à € 95,- per uur of op basis van een strippenkaart.

Geautomatiseerd proces

Wij kunnen je superscherpe abonnementsstarieven aanbieden omdat het wekelijkse updateproces grotendeels geautomatiseerd is ingericht. Om dit proces niet te verstoren en uitvoerbaar te houden, moeten we afspraken maken met de betrokken partijen. Alle extra tijd en aandacht die onnodig gestopt wordt in communicatie en probleemoplossing valt nl. onder het hoofdstukje "Extra ondersteuning" waarbij de benodigde support ook als meerwerk wordt doorberekend!

Aandachtspunten

• Webhosting

- Als de webhosting via Vindingrijck bij Savvii is ondergebracht dan hebben wij alles netjes met hen afgestemd. Er zijn tijdens de updatecycli geen problemen te verwachten die verband houden met de hosting en/of de webserver.
- Verloopt de webhosting buiten Vindingrijck om, via een andere hostingprovider, een eigen webserver of hostingpakket dan kan ons dit extra werk kosten. Bijvoorbeeld als er sprake is van unieke configuraties, afwijkende standaarden, verouderde software of bijzonder gedrag. Dit kan extra kosten meebrengen. Vooraf te inventariseren.

• Techniek

Om het geautomatiseerde updateproces zonder problemen te laten verlopen, dient de techniek waarmee de website is ontwikkeld geschikt te zijn. Vindingrijck houdt hier bij de bouw vanzelfsprekend al rekening mee. Een aantal voorwaarden waaraan voldaan moet worden:

- Wordpress draait op de meest recente versie en de website is volledig geüpdatet bij aanvang van het abonnement.
- Alle aanpassingen worden in het child-theme gedaan en nooit in het thema zelf.
- Plugins zijn en worden niet aangepast (getweakt).
- Alle benodigde licenties zijn aanwezig en gekoppeld.

• Veiligheid

- Vanuit de hostingprovider dienen de noodzakelijke beveiligingsmaatregelen op server- of siteniveau te worden genomen.
- De website is voorzien van een adequaat SSL-certificaat.
- Zodra het onderhoudsabonnement ingaat, beveiligen wij de login van de website door de basisversie van Wordfence te implementeren. Het 1x verkeerd invoeren van de gebruikersnaam of het 3x verkeerd invoeren van het wachtwoord levert een blokkade op. Deze blokkade kan de gebruiker via e-mail weer ontgrendelen of door contact op te nemen.
- Verdergaande beveiliging is optioneel mogelijk. Op serverniveau en op siteniveau kunnen tegen meerprijs extra veiligheidsmaatregelen worden getroffen zodat je bijv. ook tegen cybercriminaliteit via jouw website gedekt bent.
- Bij aanvang van het onderhoudsabonnement worden de gebruikersrechten in het CMS beperkt. De gebruiker kan dan niet meer zelf updates uitvoeren of plugins e.d. installeren. Vanzelfsprekend blijft het aanmaken en bewerken van pagina's alsook het beheer van alle content mogelijk.

• Updateprocedure

- De wekelijkse updates verlopen via een geautomatiseerd proces. Datum of tijdstip van updaten wordt nooit vooraf aangekondigd en vindt op enig moment plaats. De duur van een eventuele onderbreking is meestal niet langer dan een paar minuten per site. Dit levert in de praktijk zelden problemen op.
- Voorafgaande aan het updaten, maken we eerst een veiligheidsbackup. Vervolgens updaten we het CMS, het thema en alle in gebruik zijnde plugins. We gaan er "automatisch" van uit dat alles naar wens verloopt. Wij controleren de site echter niet visueel. Constateer je dat er onverhoopt iets niet (goed) functioneert, neem dan a.u.b. direct contact met ons op!
- Bij eventuele problemen bij het updaten kan het updaten in zijn geheel of voor 1 of meer onderdelen tijdelijk worden stilgelegd. Er wordt dan gewacht totdat de leverancier (van het thema, de plugin of de maatwerksoftware) het onderliggende probleem heeft verholpen. Mocht dit te lang gaan duren dan wordt overlegd hoe dit kan worden opgelost en behandeld als breaking change / upgrade. Breaking changes kosten meer tijd en leveren daardoor meerkosten op. Alle andere updates worden gewoon (en zonder extra kosten) doorgevoerd.
- Mocht er onverwacht iets helemaal fout gaan dan zetten we de back-up terug en stellen de update uit. We onderzoeken waar het probleem ligt en kijken of hier een oplossing voor is. Restore is in geval van update-issues altijd gratis.

Support wordt uitgevoerd tegen het geldende uurtarief, te berekenen per kwartier en maandelijks te factureren. Eventueel kan de verrekening op basis van een strippenkaart worden gedaan. Dan is er een limiet op de totale werkzaamheden (ter hoogte van het aantal afgenomen uren). Een strippenkaart heeft een tegoed van een afgesproken aantal uren en levert 5% korting op omdat het aantal uren vooraf wordt betaald.

ABONNEMENTEN TECHNISCH ONDERHOUD WEBSITE

Wil je ondernemen zonder je zorgen te hoeven maken over de fysieke gezondheid van jouw website? Laat dan het technisch onderhoud en beheer aan Vindingrijck over. Kies voor een van de onderstaande abonnementen en wij nemen de verantwoordelijkheid voor de beschikbaarheid en het goed functioneren van jouw website op ons.

	Budget Deal Ondersteunen	Meest gekozen Helpen	Zorgenvrij Ontzorgen	Bedrijfskritisch Maatwerk
SOFTWARE UPDATES #				
Wekelijkse updates WordPress CMS	✓	✓	✓	✓
Wekelijkse updates thema / template	✓	✓	✓	✓
Wekelijkse updates veiligheidspatches	✓	✓	✓	✓
Wekelijkse updates standaard plugins	✓	✓	✓	✓
Wekelijkse updates complexe plugins	✗	✗	✓	✓
WordPress Upgrade van 5.x naar 6.x	✗	✗	✓	✓
Breaking Changes / overige upgrades	✗	✗	✗	✓
SERVICE #				
Licentiebeheer	✗	✗	✗	✓
Monitoring op blacklisting en malware	✗	✓	✓	✓
Visuele controle van de website	✗	✗	✓	✓
Beveiliging login (Wordfence basis)	✓	✓	✓	✓
Verdergaande beveiliging	✗	✗	✗	✓
Snelheidsoptimalisatie	✗	✗	✗	✓
Backup van de website	1x per week	3x per week	5x per week	7x per week
Gratis restore	1x per jaar	4x per jaar	12x per jaar	1x per week
Reactietijd	2 werkdagen	1 werkdag	1/2 werkdag	z.s.m.
SUPPORT				
Support SLA	✗	✗	✗	✓
Calamiteiten SLA	✗	✗	✗	✓
ABONNEMENTSKOSTEN				
Factuur per maand	€ 50,-	€ 75,-	€ 105,-	Op aanvraag
Of factuur per jaar	€ 450,-	€ 720,-	€ 990,-	Op aanvraag
Contractduur	1 jaar	1 jaar	3 jaar	3 jaar

Exclusief eventuele externe kosten (bijvoorbeeld als softwareleveranciers geld vragen voor abonnementen of licenties).

NIET INBEGREPEN

Extra ondersteuning / Helpdesk (per telefoon, e-mail of WhatsApp)

- **Support SLA:** Per 15 minuten à € 80,- per uur (nacalculatie / strippenkaart)
- **Calamiteiten SLA:** Per 15 minuten à € 95,- per uur (nacalculatie / strippenkaart)

Optioneel

- **Content beheer:** Per 15 minuten à € 80,- per uur (nacalculatie / strippenkaart)
- **Online marketing:** Per 15 minuten à € 95,- per uur (nacalculatie / strippenkaart)

ONDERHOUD WEBSHOP?

Heb je 'n webshop op basis van WordPress met WooCommerce?

Dan onderhouden en beheren wij tevens de winkelmodule, inclusief het betalingssysteem e.d. tegen een **aangepast tarief** (1,5x de gekozen abonnementsprijs).

- Overige, niet nader genoemde producten, diensten en/of werkzaamheden geschieden in eigen beheer van de opdrachtgever of via Vindingrijck op basis van offerte, nacalculatie of strippenkaart.
- Bij webhosting via Vindingrijck dient de website verplicht geüpdatet/geüpgraded te worden naar een actuele CMS-versie (inclusief thema, plugins en patches). Indien de CMS-software EOL (End Of Life) is, dient deze uiterlijk binnen 3 maanden na afloop vernieuwd te worden. Dit kan geschieden in eigen beheer van de opdrachtgever of via Vindingrijck op basis van offerte, nacalculatie of strippenkaart. Dit is niet van toepassing op onderhoudspakketten 'ONTZORGEN' en 'MAATWERK' waarbij de CMS-upgrade immers al is inbegrepen.
- 'ONTZORGEN' en 'MAATWERK' zijn uitsluitend mogelijk bij nieuwe websites of bij websites met de nieuwste CMS-versie.
- Zonder onderhoudsabonnement is Vindingrijck niet aansprakelijk voor de mogelijke gevolgen van het eventueel niet of niet goed functioneren van de website, om welke reden dan ook.