Websites van REIWA.

Alles over het ontwikkelproces, de specificaties, ondersteuning, beheer & doorontwikkeling van websites door REIWA.

In dit document beschrijven we zowel het eenmalige ontwerp en de ontwikkeling van een website als ook de afspraken voor ondersteuning (support), beheer en doorontwikkeling (change management) na oplevering. Kortom: een compleet beeld van onze aanpak: van de eerste lijnen code tot de borging van continuïteit en groei in de toekomst.

Ontwikkeling van een website.

Het doel van deze dienstbeschrijving is om inzicht te geven in hoe REIWA het ontwerpen, bouwen en opleveren van websites aanpakt. Zo is al vooraf in veel detail duidelijk wat je kunt verwachten en welke keuzes en opties er bestaan bij veel onderwerpen die we bij de realisatie van een website tegenkomen. Dit document dient om alle standaarden vast te stellen waarop wij ons zullen baseren, tenzij expliciet iets anders is overeengekomen.

Over het proces

Wanneer wij een website voor je ontwerpen en bouwen, doorlopen we een vast bewezen proces waarmee we in de kortste tijd het meest waardevolle resultaat voor je bereiken. Hieronder staan de activiteiten en opleveringen die je in elke fase van het traject kunt verwachten. Een fase is onderdeel van het project als deze op de offerte staat.

Fase	**Activiteiten/deliverables**
Analyse- en definitiefase	**Activiteiten** • We inventariseren de eisen en wensen van alle stakeholders. Vaak zijn er in een briefing al eisen en wensen aangegeven. Wanneer de briefing daartoe aanleiding geeft, gaan we in deze fase dieper op de wensen in. • Als er voorafgaand aan dit project een contentstrategie door ons is opgesteld (of door/namens klant is aangeleverd), verwerken we deze. • Bij vervanging van een bestaande website stellen we een content-migratieplan op, zodat de huidige positie in zoekmachines wordt behouden. Dit plan bevat een overzicht van pagina-doorverwijzingen (redirects) en een taakverdeling betreffende het overzetten van alle content. • We voeren een technische intake uit met relevante personen, afdelingen en/of externe partijen. Daarbij bespreken we de aspecten betreffende de infrastructuur (hostingomgeving, DNS, SMTP, SSL), functionaliteit (bestaande en nieuwe CMS-modules, datamodellering, koppelingen met externe systemen) en eventuele security- en privacyoverwegingen. • We definiëren de technische oplossing in voldoende detail, voor zover deze afwijkt van de standaarden benoemd in dit document en de afspraken in de offerte. • We stellen de precieze scope van eventueel gewenste maatwerk functionaliteit vast, en stemmen de eisen ten aanzien van het hiervoor beschikbare budget af. • Als meerdere partijen bij de realisatie en/of de oplevering van de website betrokken zijn, stemmen we duidelijk af wie wat moet doen. **Resultaat** • Definitieve vastlegging sitemap en menu's • Definitieve vastlegging functionaliteit (technisch ontwerp) • Migratieplan voor content • Zonodig aangepaste begroting en/of planning • Zonodig overzicht van verantwoordelijkheden
Ontwerpfase	**Activiteiten**

	• Toepassen huisstijl en vormgeving op alle componenten in het systeem • Creatie van responsive page templates door de belangrijkste pagina's samen te stellen uit functionele componenten. • Presentatie en oplevering als werkend prototype. • Verwerking eventuele feedback (1 feedbackronde) • Eventueel aanvullende feedbackrondes geschieden op nacalculatie. **Resultaat** **Definitief visueel ontwerp**
Bouw- en implementatiefase	**Activiteiten** De technische realisatie van de website start met het toepassen en configureren van in het systeem aanwezige functionaliteit. • Beschikbaar maken van benodigde paginatypes en modules (zie volledige lijst onder CMS modules) • Aanmaken van pagina's volgens sitemap • Opbouwen van paginastructuur uit beschikbare componenten (zie volledige lijst onder CMS componenten) • Pagina's vullen met aangeleverd tekst en beeld • Inregelen meertaligheid (indien van toepassing) • Beschikbaar maken van zoekfunctie • Realisatie van formulieren / workflows • Inregelen van (bestaande) koppelingen met third-party systemen Binnen deze fase realiseren wij ook het overeengekomen maatwerk. Denk hierbij aan: • Realisatie van (nieuwe) koppelingen met API's of andere third party systemen • Realisatie van bijzondere/afwijkende paginatypes die niet standaard in het systeem beschikbaar zijn • Ontwikkeling van maatwerk tools: wizards, keuzemenu's, overzichten, filters, calculators, data-feeds, data-visualisaties, etc.
Contentfase	**Activiteiten** • CMS demo: meeting waarin wij de beheerders / content editors van de website meenemen in het systeem en de werking hiervan toelichten, waarna zij zelf pagina's kunnen beheren en toevoegen. Gemiddelde duur ca. 1 tot 2 uur afhankelijk van het kennisniveau. Hierna kan de content van de oude/bestaande website worden overgezet naar de nieuwe website. • Tenzij anders overeengekomen in de offerte, is het uitgangspunt dat het overzetten van de content wordt verzorgd door de opdrachtgever. REIWA biedt daarbij op verzoek assistentie (dit valt binnen het Support plan). • Blijkt tijdens het project dat het toch gewenst is dat REIWA de contentmigratie deels of geheel uit handen neemt, dan kunnen wij dit verzorgen op nacalculatie. • Content laten (her)schrijven en/of nieuwe content laten produceren? Wij hebben hiervoor uitgebreide mogelijkheden. Leg ons de wensen voor, dan kunnen wij hierover advies uitbrengen.

Finale test, oplevering en livegang	In deze fase worden de laatste afhankelijkheden voor livegang geïmplementeerd, voeren we diverse kwaliteitscontroles uit en brengen we de website live op het afgesproken moment. **Activiteiten** • Implementatie cookie policy en keuzepopup • Implementeren van Analytics scripts (bijv. Google Analytics) • Inregelen gekozen oplossingen met betrekking tot SMTP, DNS, SSL (zie “over de technologie”) • Testen van volledige website • Uitvoeren van livegang-procedure • Interne overdracht van de applicatie aan het support team en onboarding van opdrachtgever in het support ticketsysteem. **Resultaat** De website is live
Garantie en bugs	REIWA bouwt websites van de hoogste kwaliteit. We geven dan ook garantie op de werking hiervan. Eventuele verstoringen of ‘bugs’ die een correcte werking in de doelbrowsers (zie browserbeleid) verhinderen, worden door ons kosteloos opgelost tot 30 dagen na oplevering van de betreffende functionaliteit. Eventuele onvolkomenheden die ná die periode worden ontdekt, vallen onder de afspraken die we maken over beheer en doorontwikkeling van de applicatie. Kleine bugs worden normaal gesproken onder Incident Management opgepakt als correctief onderhoud (zie dienstbeschrijving Support & Change management). **Uitzonderingen** Er geldt een uitzondering voor onvolkomenheden die ontstaan als gevolg van (externe) oorzaken buiten de invloed van REIWA, en onvolkomenheden die een (verwacht of onverwacht) neveneffect zijn van door of namens opdrachtgever gemaakte technische keuzes, die afwijken van het initiële advies van REIWA. In deze gevallen worden eventuele onvolkomenheden opgepakt onder Change Management (zie dienstbeschrijving Support & Change management).

Over de technologie

Onderwerp	Standaard en/of keuzemogelijkheden
Content management systeem (CMS)	**Platform** Umbraco: een open source content management systeem gebouwd op het .NET framework van Microsoft en geschreven in C#. Hierdoor kent het een hoge mate van beveiliging en schaalbaarheid. Umbraco staat bekend als het meest gebruiksvriendelijke content management systeem voor content editors door de intuïtieve beheerinterface. Tegelijk biedt het zeer veel flexibiliteit voor ontwikkelaars, voor bijvoorbeeld de realisatie van systeemintegraties, custom datamodellen en/of custom user interfaces.
Evolve, modules en componenten	Op het Umbraco-fundament maken wij (bij aanschaf licentie) de Evolve extensie beschikbaar waarmee rijke functionaliteit voor content editors beschikbaar komt. Het CMS beschikt daarna minimaal over de onderstaande mogelijkheden (deze lijst wordt continu uitgebreid). **Modules en functies** • Page builder (simple en advanced/grid) • Media Library

	• Blogs • Nieuws • Cases • Meertaligheid • Zoekfunctie met resultaatpagina • Formulieren (form builder) • E-mail workflows • User management • Diverse SEO-optimalisaties (zie ‘SEO’) **Componenten in page builder** • Headers met afbeeldingen en/of video • Titels, teksten en “rich text” velden • Afbeeldingen en video’s • FAQ (veelgestelde vragen) • Call To Action • Formulier • Gallery / image slider • Automatische lijsten **Systeemstandaarden** • 404 error page • XML sitemap • robots.txt **Evolve licentie** Met een Evolve licentie wordt het systeem altijd veilig en goed functionerend gehouden. Perfectief en adaptief onderhoud zijn dan inclusief (voor toelichting zie ‘change management’). Daarnaast ontvang je upgrades aan de hoofdversie van Umbraco.
Meertaligheid	Is er sprake van een meertalige website? Geen probleem binnen onze CMS oplossing. We kunnen dit op twee manieren uitvoeren: • Het activeren van “cultures/languages”. Hiermee kan elke pagina in het CMS bestaan in meerdere taalvarianten. Zowel de beheerder als de bezoeker kunnen in deze opzet eenvoudig “omschakelen” naar dezelfde pagina in een andere taal. Deze aanpak is vooral aan te raden als alle taalvarianten van de website (min of meer) dezelfde structuur en pagina-inhoud hebben. • Het creëren van een tweede (derde, etc) homepage, waaronder een geheel eigen site-structuur kan worden gecreëerd die per taalvariant verschilt. Dit is met name handig als er sprake is van één hoofdtaal en je slechts enkele pagina’s in een andere taal nodig hebt. Tijdens de analysefase nemen we met je door welke werkwijze de beste is voor de situatie.
Integraties	Een Umbraco/Evolve website kan worden voorzien van elke denkbare maatwerk-integratie die via webstandaarden kan plaatsvinden. Enkele voorbeelden: • CRM / mailinglijsten

	• Leadgeneratie • PowerBI • Evenementen / boekingen / reserveringen • Webinars • Kassa-systemen en online betaalmogelijkheden • Single sign-on
Mailinglist	Bij veel websites is het gewenst om een manier in te bouwen waarmee e-mailadressen kunnen worden verzameld op een mailinglist. Zonder meerkosten kan altijd een van de volgende eenvoudige koppelingen worden gerealiseerd: • Een formulier in Umbraco Forms (waarvan de input door de websitebeheerder zelf verder wordt verwerkt) • Een formulier in Umbraco Forms dat de invoer direct naar een derde partij stuurt (mits deze derde partij dat ondersteunt). Mailchimp is hiervan een voorbeeld. • Integratie van een client-side script dat zelf een formulier genereert (embedcode/iframe). Voorbeelden zijn Mailchimp, Salesforce, Sharpspring, Hubspot forms. Maar ook diepere integraties zijn vanzelfsprekend mogelijk, zolang het betreffende systeem beschikt over een API of een andere manier van data-ontsluiting via webstandaarden. Tijdens de analysefase bespreken we de precieze wensen, de manier waarop de integratie moet werken en eventuele eisen ten aanzien van budget, zodat we tot de beste en meest kostenefficiënte oplossing kunnen komen.
Analytics	Het gebruik van een Analytics oplossing (bijv. Google Analytics) laat zien hoe effectief je website is als marketingtool. Met rapportages kan worden bijhouden hoe je website presteert en of je de gestelde doelen bereikt. Als onderdeel van de bouw van de website configureren wij, tenzij anders overeengekomen, een Google Analytics-integratie of Google Tag Manager-configuratie. Afhankelijk van de huidige situatie kan dit betekenen: • We zetten een nieuwe property op en nodigen je uit voor toegang tot het account; • We implementeren een aangeleverde code van een bestaande Analytics property of GTM-code. Afhankelijk van verdere gemaakte afspraken kunnen wij ook zorgdragen voor continu monitoren van je Analytics en het pro-actief voorstellen en/of doorvoeren van verbeteringen, bijvoorbeeld wanneer wij SEO en/of online advertising voor je verzorgen.
SEO	**Zoekmachine-optimalisatie** SEO staat voor Search Engine Optimization: het verbeteren van een website met als doel hogere posities te krijgen in de (organische) zoekresultaten van zoekmachines. Binnen Evolve zijn alle basisprincipes voor technische SEO doorgevoerd. Zo zorgen we dat je website in optimale conditie is voor goede resultaten in zoekmachines. • Zoekmachinevriendelijke URL's: Umbraco maakt het gemakkelijk om een zoekmachinevriendelijke URL-structuur te creëren en aan te passen. • Title tags en metadata: Met Umbraco kun je eenvoudig unieke title tags, metabeschrijvingen en meta keywords instellen voor elke pagina. • OpenGraph: Je kunt elke pagina voorzien van OpenGraph en Twittercard informatie (afbeelding en beschrijving). Deze protocollen zorgen ervoor dat informatie over de pagina gestructureerd wordt aangeboden, zodat het kan worden uitgelezen door sociale media websites (bijv. LinkedIn, Twitter/X, Facebook) maar ook door veel chat-apps (bijv. Whatsapp, Slack, Discord). Hiermee bepaal je precies welke preview zichtbaar wordt als een link naar je website wordt gedeeld.

	• Header tags: Umbraco biedt controle over header tags (H1, H2, H3, enz.) voor het structureren van inhoud volgens de specificaties van W3C. • Optimalisatie van afbeeldingen: Umbraco ondersteunt het instellen van ALT-teksten voor afbeeldingen en biedt opties voor afbeeldingsoptimalisatie (resizing, recropping, reformatting) zodat altijd de juiste afbeeldingsvariant wordt getoond afhankelijk van het apparaat (schermgrootte) waarop deze wordt bekeken. • Sitemap generatie: We voorzien het CMS van een XML-sitemap die automatisch up-to-date blijft. We melden je sitemap ook aan bij Google. • Canonical tags: Umbraco maakt het eenvoudig om canonieke tags in te stellen om duplicaatinhoud te voorkomen. • Laadsnelheid: Umbraco maakt gebruik van interne pagina-caching om de laadsnelheid van pagina's te verbeteren. Ook wordt CSS en javascript zoveel mogelijk gebundeld en gecomprimeerd. • Mobielvriendelijkheid: Umbraco ondersteunt responsieve ontwerpen, waardoor je site goed wordt weergegeven op mobiele apparaten. • Hreflang-ondersteuning: Belangrijk voor meertalige websites. Het CMS ondersteunt hreflang-tags om aan zoekmachines te laten weten welke taalversie van een pagina moet worden weergegeven aan gebruikers. • Robots.txt en sitemap-beheer: Umbraco biedt controle over het beheer van het robots.txt-bestand en de sitemap, waardoor je specifieke instructies aan zoekmachines kunt geven. • Redirect management: Functionaliteit voor het gemakkelijk instellen van redirects, vooral handig bij het wijzigen van URL's om oude verwijzingen niet te verliezen. • Veiligheidsmaatregelen: regelmatige updates en SSL-ondersteuning dragen indirect bij aan SEO door vertrouwen en veiligheid te bieden aan zowel zoekmachines als gebruikers. **SEO best practices bij livegang** • We koppelen je website aan Google Search Console, voor waardevolle inzichten over de vindbaarheid van je website. • Standaard melden we daarbij ook je sitemap(s) aan bij Google, zodat we zeker weten dat alle pagina’s bij Google bekend zijn en goed geindexeerd worden. • We zorgen dat we periodiek de “core web vitals” scores toegestuurd krijgen. Zo monitoren we de prestaties van je site en kunnen we één en ander escaleren wanneer daartoe aanleiding is. Afhankelijk van het gekozen support plan **SEO as a service** Naast de bovengenoemde technische SEO-aspecten, kun je ons ook inzetten om continu de prestaties in zoekmachines te meten en proactief te helpen met het verbeteren van de website-inhoud om betere resultaten in zoekmachines te bereiken. Vraag naar onze SEO diensten voor meer informatie.
Hosting	**Umbraco Cloud** De website krijgt een ontwikkelomgeving en een productieomgeving (live). We hosten deze omgevingen op Umbraco Cloud, gebruikmakend van het in de offerte vermelde abonnement (bijv. Starter, Standard of Professional). Goed om te weten: dit abonnement start bij aanvang van het project en is dus al vóór de livegang van toepassing. Umbraco Cloud abonnementen worden gehost op Microsoft Azure, op servers in Nederlandse datacenters (Amsterdam). Inclusief bij elk abonnement is 24/7 monitoring van de infrastructuur, dagelijkse backups voor disaster recovery en een https-beveiligingscertificaat (zie ook SSL). Elk abonnement kent ook bepaalde limieten, bijvoorbeeld met betrekking tot de gegarandeerde uptime, de beschikbare schijfruimte, het toegestane dataverkeer en de beschikbaarheid van ondersteuning. De actuele specificatie van alle garanties en limieten is inzichtelijk op de site van Umbraco Cloud. **Overige hostingoplossingen**

	In overleg kunnen ook andere geschikte hostingoplossingen worden overwogen. Afwijking van de geoptimaliseerde standaard heeft gevolgen voor de wijze waarop de omgevingen worden gemonitord, beheerd en geupgrade. Voor deze situaties geldt een tariefstelling op maat.

Monitoring	Na livegang monitoren wij de uptime van de server. We gebruiken hiervoor een monitoring-service die de website vanuit diverse plaatsen op de wereld bezoekt. Als we een 'downtime' van meer dan 2 minuten detecteren, ontvangt ons supportteam direct een bericht dat met de hoogste prioriteit wordt opgevolgd. Naast de beschikbaarheid van de website, monitoren we ook de technische prestaties. Via Google Search Console houden we de "core web vitals" in de gaten en ontvangen we bericht over onverwachte afwijkingen, waarop we proactief zullen reageren.
Uitgaande email	**SMTP-server** Soms is het nodig om vanuit de website automatisch mails te kunnen verzenden. Bijvoorbeeld om een notificatie te sturen naar de webmaster en/of de bezoeker, na het invullen van een formulier. Om dit mogelijk te maken, wordt de website gekoppeld aan uitgaande mailserver (SMTP-server). Standaard gebruiken wij hiervoor de Simple Email Service (SES) van Amazon Webservices (AWS). We maken een eigen gebruikersnaam/wachtwoord combinatie aan die uitsluitend voor jouw site wordt gebruikt. Standaard doen we dit vanuit een door REIWA beheerd account. **Beveiliging en afleverbaarheid van e-mails** Er zijn veel factoren die van invloed zijn op de afleverbaarheid van een e-mail. Bij een onvolledige of onjuiste technische configuratie is de kans groot dat een bericht niet aankomt, of in de "spam" of "junk" folder van de ontvanger belandt. We nemen daarom diverse technische maatregelen om te zorgen dat de kans op het succesvol afleveren van deze berichten zo groot mogelijk is. **SPF** In de DNS-records van je domein voegen we een SPF-record (Sender Policy Framework) toe. Zo valideren we dat de gekozen mailserver namens jouw domein e-mails mag verzenden. Dit helpt voorkomen dat spammers berichten verzenden die van jouw domein afkomstig lijken te zijn. **DKIM** Ook voegen we in de DNS-records van je domein de benodigde DKIM-record(s) toe. DKIM is een standaardmethode voor e-mailverificatie waarmee een digitale handtekening wordt toegevoegd aan uitgaande berichten. Ontvangende mailservers die berichten krijgen die zijn ondertekend met DKIM, kunnen controleren of deze echt afkomstig zijn van de afzender en niet van iemand die de afzender nabootst. DKIM controleert ook of de inhoud van het bericht niet is gewijzigd nadat het bericht is verstuurd. Ook DKIM-verificatie vergroot dus de kans dat legitieme berichten in de inbox van de ontvangers worden bezorgd. **Overige oplossingen voor uitgaande mail** In overleg en zo nodig tegen meerkosten, kunnen ook andere uitgaande mailservers worden geïmplementeerd.

Domeinen en DNS	**Domeinregistratie** Wij gaan ervan uit dat je een domeinnaam geregistreerd hebt bij een derde partij. Is dat nog niet het geval, dan kunnen we hierbij altijd assisteren. Daarbij nemen we de registratie niet over, maar helpen we je om dit in eigen naam te doen. Goed domeinbeheer én zorgvuldig omgaan met cyber-veiligheid vereisen namelijk dat jouw organisatie zelf eigenaar is (of wordt) van een nieuwe domeinnaam. **DNS management** Tijdens het project zullen we op een aantal momenten DNS-records moeten kunnen toevoegen of wijzigen. Voor het live zetten van de website, maar ook voor het optimaliseren van de deliverability van e-mail, de validatie van Google Search Console, etc. We stemmen dit tijdig met je af zodat we weten welke persoon of partij hiervoor verantwoordelijk is. Is er momenteel niemand voor verantwoordelijk en/of wil je graag worden ontzorgd als het gaat om domein- en DNS beheer? Dan kunnen wij dit desgewenst verzorgen binnen de afspraken die we maken over Applicatiebeheer.
Webstandaarden	**W3C** Bij het bouwen van de website volgen wij de standaarden van het World Wide Web Consortium, afgekort W3C. Een internationaal samenwerkingsverband dat op hoofdlijnen de standaarden voor het internet heeft vastgelegd. HTML, XHTML, CSS, XML en JSON zijn voorbeelden van richtlijnen voor webtalen, ontwikkeld door W3C. Deze standaarden zijn internationaal erkend door overheden en bedrijven, waaronder de makers van internetbrowsers zoals Chrome, Safari en Edge. De standaarden dienen om het web toegankelijk te maken en bij te dragen aan een kwalitatieve, consistente ervaring voor gebruikers. Websites die voldoen aan de W3C standaarden werken beter en worden beter gevonden in zoekmachines. **Browserbeleid** REIWA optimaliseert websites voor- en test websites in de laatste versies van de volgende browsers. • Desktop / Windows: Chrome en Edge • Desktop / Mac: Safari • Mobile / Android: Chrome • Mobile / iOS: Safari
Cookies en privacy	Om te voldoen aan privacywetgeving met betrekking tot cookies implementeren wij CookieYes, een oplossing die wordt vertrouwd door meer dan 1 miljoen websites. De gratis versie hiervan is te gebruiken tot 25.000 paginaweergaven per maand (wijzigingen voorbehouden). Bij overschrijding van deze limieten kan een betaald plan worden afgenomen, ofwel direct, of via ons (dan geldt een opslag van 25%). Zie https://www.cookieyes.com/pricing voor details. Implementatie van andere Cookie-oplossingen is in overleg mogelijk en geldt als meerwerk.
Beveiliging	Wij zorgen voor toepassing van practices voor een zo goed mogelijke beveiliging van de applicatie. Van digitale ongemakken tot brute aanvallen. Hieronder een greep uit de maatregelen waar je op kunt rekenen. **Formulieren** Formulieren worden voorzien van ReCAPTCHA om spam door bots te helpen voorkomen. **Cloudflare** Tijdens de analysefase zullen we je vragen of je gebruik maakt van Cloudflare, en zonodig voorstellen een account in te richten. Cloudflare is een wereldwijd netwerk van servers, dat als

	"data-doorgeefluik" tussen de webserver en de buitenwereld wordt geplaatst. Deze positie stelt Cloudflare in staat om verschillende dingen te doen: het verbetert de gebruikerservaring van je website(s) doordat het de levering van inhoud versnelt (Content Delivery Network), het beschermt de website tegen kwaadaardige activiteiten (DDoS-aanvallen), het dient als Web Application Firewall en het zorgt standaard voor goed beveiligde verbindingen (SSL) voor elke bezoeker van de website. Tenzij er voor deze aspecten andere oplossingen voorhanden zijn, is het inzetten van Cloudflare een best practice die we sterk aanraden. Zelfs het gratis plan biedt een hoge mate van bescherming en optimalisatie. **SSL-certificaten** Installatie en automatische verlenging van een SSL-certificaat wordt standaard verzorgd door Umbraco Cloud. Dit betreft een SSL certificaat met domeinvalidatie. Hou er rekening mee dat de installatie van een (eigen) SSL certificaat met (uitgebreide) organisatie validatie niet in elk Umbraco Cloud hostingplan mogelijk is. In een hoger hostingplan óf in combinatie met Cloudflare is dit wel mogelijk.

Support, beheer en doorontwikkeling na oplevering.

Bij elke applicatie die we bouwen en/of hosten, maken we afspraken over hoe we omgaan met onderhoud, incidenten, hulpverzoeken en wijzigingsverzoeken na oplevering. In een Support plan maken we afspraken over support, noodzakelijk onderhoud en storingen, en een Change management plan waarin we afspreken hoe we omgaan met (beperkte) wijzigingen en uitbreidingen na oplevering van de applicatie.

Support plan

Supportverzoeken

Wanneer ons een verzoek bereikt om iets te doen of opleveren, bijvoorbeeld uitleg, informatie of advies, is er sprake van een supportverzoek. Let op: als het verzoek gaat om het doorvoeren van een wijziging aan de applicatie, is er sprake van een *Change Request*. Zie daarvoor de uitleg onder ‘Change Management plan’.

Responstijden voor supportverzoeken

Op een supportverzoek kun je van ons een reactie verwachten binnen een bepaalde tijd, afhankelijk van de prioriteit van het verzoek en het afgesproken service level. De garanties die we afgeven op onze responstijden staan hieronder. Het eerste getal is de maximale responstijd na aanmelden van het verzoek. Het tweede getal betreft de maximale tijd tot de start van de levering van het gevraagde.

Prioriteit	**Serviceniveau**		
	Brons	*Zilver*	*Goud*
Hoog	2 / 4 dagen	1 / 2 dagen	1 / 2 dagen
Medium	5 / 10 dagen	2 / 4 dagen	2 / 4 dagen
Laag	5 / 10 dagen	5 / 10 dagen	5 / 10 dagen

Incidenten

Binnen het support plan maken we ook afspraken over wat wij ‘Incident Management’ noemen: alle activiteiten nodig om ongeplande onderbrekingen van de beschikbaarheid van de applicatie te voorkomen en op te lossen wanneer nodig. Dit omvat:

- *Monitoring:* Pro-actief monitoren van de gezondheid van een applicatie (uptime, responstijden, geldigheid van SSL certificaat).

- *Preventief onderhoud:* Toepassen van noodzakelijke (veiligheids) patches, het analyseren van databases, geheugengebruik, netwerkverkeer en foutmeldingen, het verbeteren van gebruikte hardware of programmatuur.
- *Reageren op verstoringen:* Adequaat reageren op afwijkingen in de standaardwerking van de applicatie die de kwaliteit of beschikbaarheid van de dienst verminderen of verstoren.

Responstijden bij incidenten

In het geval van een incident is er altijd sprake van een issue met de hoogste prioriteit (“blocker”). Vanzelfsprekend reageren wij altijd zo snel mogelijk. De garanties die we afgeven op onze maximale responstijden zijn in de onderstaande tabel toegelicht. Het eerste getal is de maximale responstijd na aanmelden van het verzoek. Het tweede getal is de tijd tot start implementatie van de benodigde oplossing.

Prioriteit	**Serviceniveau**		
	Brons	*Zilver*	*Goud*
Blocker	1 / 2 dagen	4 / 8 uren	1 / 4 uren

Vergoeding van het Support plan

De maandelijkse vergoeding voor het Support plan bestaat uit twee componenten:

1. *Basisbedrag* – afhankelijk van het gekozen serviceniveau en de bijbehorende responstijden (Brons, Zilver of Goud).
2. *Risicogebaseerd bedrag* – afgestemd op het risiconiveau van de applicatie (complexiteit en impact van verstoringen) en omvat een aantal supporturen tegen een gereduceerd tarief.

Overige spelregels

- Wanneer in een maand meer uren nodig zijn dan beschikbaar binnen het plan, worden deze uren op nacalculatie tegen het standaard support-uurtarief gefactureerd. Als dit structureel gebeurt, gaan we met u in overleg over een aangepast tarief voor het support plan.
- Bij wijzigingen of uitbreidingen aan de applicatie wordt het risiconiveau opnieuw geëvalueerd waarna het bedrag kan worden aangepast.
- In overleg is tegen meerprijs verruimd incident management (bijv. buiten kantooruren) mogelijk, bijvoorbeeld in geval van een lancering, campagne of evenement.
- Incident Management stopt altijd zodra de beschikbaarheid van de applicatie is hersteld. Niet-noodzakelijke changes (zoals verbeteringen waarmee de kans op toekomstige storingen wordt verkleind) worden doorgezet naar Change Management.
- Als er géén afspraak over de vergoeding van Incident Management bestaat, wordt bestede tijd in rekening gebracht tegen het geldende uurtarief. Er gelden dan geen garanties op responstijden, alleen een ‘best effort’ inspanning. De betrouwbaarheid en onderhoudbaarheid van het geleverde zijn dan niet gegarandeerd, en REIWA aanvaardt geen aansprakelijkheid voor (gevolgen van) storingen, waaronder compliance met (wettelijke) verplichtingen, en/of gewenste zekerheden ten aanzien van de uitvoering van een Verwerkersovereenkomst.

Change Management plan

Onder Change Management verstaan we het op een gecontroleerde wijze ontvangen, evalueren, (laten) goedkeuren, implementeren, testen en beoordelen van wijzigingen in de applicatie(s). Zulke wijzigingen kunnen het gevolg zijn van een verzoek door de opdrachtgever, maar ze kunnen ook ontstaan als inzichten tijdens regulier onderhoud, of learnings na een incident, zoals verbeteringen waarmee de kans op toekomstige storingen wordt verkleind. Binnen Change Management behandelen we:

- *Perfectief onderhoud*
  Het aanpassen van programmatuur na oplevering om de performance en onderhoudbaarheid te verbeteren. Bijv: updates third-party componenten, aanpassingen t.b.v. nieuwere operating systemen en/of frameworks, optimalisaties ten gevolge van een groeiende database of codebase, aanpassingen aan content ten gevolge van veranderend bandbreedtegebruik.

- *Adaptief onderhoud*
  Modificaties van de programmatuur na oplevering, om deze bruikbaar te laten blijven in een veranderde omgeving. Bijv: infrastructuur, opgeleverde wijzigingen in afhankelijkheden bij derde partijen, veranderde client-programmatuur (browsers).

- *Change requests*
  Het op verzoek van opdrachtgever aanpassen van bestaande functionaliteit.

- *Content management requests*
  Wijzigingen die opdrachtgever zelf kan doen (via het CMS) maar graag door REIWA wil laten uitvoeren.

Responstijden

Een wijzigingsverzoek zullen wij altijd binnen een bepaalde tijd behandelen, afhankelijk van de prioriteit van het verzoek en het geldende service level voor Change Management. De garanties die we afgeven op onze maximale responstijden, vind je hieronder. Natuurlijk doen we ons best om je altijd sneller te helpen.

Activiteit	**Serviceniveau**		
	Brons	*Zilver*	*Goud*
Responstijd	5 dagen	2 dagen	1 dag
Begroting	10 dagen	5 dagen	5 dagen
Doorlooptijd tot oplevering van wijziging	In overleg	In overleg	10 dagen (wijzigingen tot 8 uur) 20 dagen (wijzigingen tot 24 uur)

Vergoeding

- Tenzij een afwijkende afspraak is gemaakt, geldt standaard het serviceniveau “brons”. Uren worden in dit geval nagecalculeerd en achteraf doorberekend.
- Het het niveau “Zilver” geldt indien er een strippenkaart voor een minimaal aantal uren is afgenomen.
- Het niveau “Goud” is beschikbaar wanneer er een doorlopende afspraak bestaat voor een vaste, minimale maandelijkse tijdsbesteding.

Overige spelregels

Wijzigingen die op meer dan drie dagen worden ingeschat, vallen buiten Change management en worden beschouwd als nieuwe projecten.