

Service Level Agreement van Webburo Online Services.

Webburo hanteert ter voorkoming van misverstanden een Service Level Agreement, zodat voor opdrachtgevers duidelijk is wat er verwacht kan worden.

Open Source webtechnieken

Webburo bouwt websites en webshops met de open source Content Management Systemen WordPress en WooCommerce. De systeem- en beveiligingsupdates van alle websites van Webburo zijn opgenomen in de jaarlijkse licentiekosten.

Cosmos 3.0

Webburo bouwt ook reserveringssystemen, websites en webshops met Content Management Systemen op basis van het in eigen beheer ontwikkelde centrale softwaresysteem Cosmos 3.0. De systeem-updates van alle websites van Cosmos zijn opgenomen in de jaarlijkse licentiekosten. De beveiligings-updates van Cosmos zijn alleen opgenomen in de jaarlijkse licentiekosten voor zover de betreffende PHP versies nog worden ondersteund: nadere info vindt u hier (<http://php.net/supported-versions.php>).

Webburo ontwikkelt voor haar reserveringssystemen continue nieuwe modules en plug ins voor Cosmos.

Browsers

Zowel de open source techniek WordPress als WooCommerce als het eigen systeem Cosmos wordt ondersteund in de laatste versies van Chrome, Internet Explorer, Firefox en Safari. In het algemeen werken de websites ook in de overige browsers en oudere versies, hier wordt echter geen garantie voor gegeven.

Product en dienst

Webburo levert het design en de techniek van de website. Het vullen van content op de website (tekst, foto's video's, producten etc.) is de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever zelf. Indien Webburo dit moet verzorgen voor de opdrachtgever dient e.e.a. nadrukkelijk in een schriftelijke overeenkomst te zijn vastgelegd.

Levering

De eenmalige productiekosten voor de bouw van een nieuwe website of voor uitbreidingswerkzaamheden worden per fase vooraf gefactureerd, tenzij hiervan in de opdrachtbevestiging nadrukkelijk van is afgeweken, en dienen binnen de geldende betaaltermijn te worden voldaan. Periodieke kosten voor registratie domeinen, hosting, licenties, onderhoud, filters, certificaten etc. worden bij opdracht en bij vooruitbetaling in rekening gebracht.

Online helpdesk modules en plug ins

Voor WordPress en Woocommerce is er een online helpdesk beschikbaar via www.domeinnaam.nl/wp-admin (linker menu balk, blauw gearceerde knop).

Per module in CosMoS is een online handleiding beschikbaar in www.jouwcosmos.nl of in www.jouwcms.nl. Komt u er niet uit? Neemt u dan contact op met onze telefonische helpdesk via nummer 088 – 932 28 76 optie 1. Indien gewenst nemen onze medewerkers op afstand uw computer over via teamviewer, en lossen het probleem voor u op.

Uurtarieven

Het starttarief voor productiewerkzaamheden voor bestaande klanten is € 25,- exclusief BTW voor het uitvoeren van elke wijziging tot een kwartier; voor werkzaamheden tot een half uur wordt € 45,- excl. BTW berekend en voor werkzaamheden vanaf een half uur of langer wordt € 85,- excl. BTW per uur berekend. Voorgaande tarieven gelden ook voor het inschakelen van de helpdesk voor oplossingen die reeds in de online handleidingen worden uitgelegd.

Licentiekosten

Voor het gebruik van de website worden licentiekosten in rekening gebracht. De licentie is voor:

- gebruik van de centrale software systemen;
- telefonische service en ondersteuning;
- online helpdesk;
- implementatie van systeem-updates;
- implementatie van beveiligings-updates.

Hosting en registratie van domeinnamen

Webburo biedt hosting voor uw website en registratie van domeinnamen voor een vast bedrag per periode. De diensten bestaan uit:

- domeinnaamregistratie;
- dataverkeer tot 10 GB per maand;
- schijfruimte tot 5 GB;
- onbeperkt aantal e-mailaccounts (Pop3);
- backups van het systeem en database;
- server updates;
- standaard serverbeveiliging voor virussen.