



Bijlage support en onderhoud Ylab

Na oplevering van een applicatie blijft Ylab natuurlijk beschikbaar voor support.

Support bieden wij aan in de vorm van een onderhoudscontract Yce (het eigen contentmanagement systeem van Ylab waar de applicatie en/of website is gerealiseerd), en functioneel onderhoud.

Beide vormen van support zijn geheel vrijblijvend.

Onderhoudscontract Yce

Ylab is constant bezig met het verbeteren van de kern van het contentmanagement systeem Yce. Dit zijn de basis-onderdelen van Yce voor het beheren van de site (Dashboard, Gebruikers, Foto's, Documenten, Statistieken, Inloggen en veiligheid), maar ook zeer veel achterliggende functies om sneller en beter nieuwe functionaliteit te maken.

Naast de basis-onderdelen van Yce bestaat een applicatie of website vaak uit op maat gemaakte modules en/of de publieke website.

Al deze onderdelen maken veelvuldig gebruik van de basis-onderdelen van Yce.

Zoals gezegd verbeteren wij Yce continu. Dit kan bestaan uit:

- het verbeteren van kleine foutjes;
- het nog veiliger maken van de inlog (mogelijkheden: inlog met sms, alleen inlog van bepaalde IP-adressen, bij nieuwe gebruiker controle of gebruikersnaam voorkomt in gehackte lijsten met gebruikersnamen en wachtwoorden);
- het aanpassen van Yce aan nieuwe browsers, nieuwe versies van Apache, MySQL en PHP;
- het voldoen van Yce aan veranderende wetgeving ten aanzien van privacy;
- het maken van nieuwe functionaliteit. Zo hebben wij recentelijk Yce nog meer geschikt gemaakt voor tablets en de Statistieken verbeterd.

Veel van deze werkzaamheden doen wij gratis, en bij iedere onderhoudswijziging (kleine verandering, bugje oplossen) bij de klant hebben wij in het verleden altijd de laatste versie van Yce geplaatst.

Wij hebben geconstateerd dat dit voor ons te grote risico's met zich meebrengt.

De wijzigingen die wij doen in de basis-onderdelen van Yce kunnen namelijk consequenties hebben voor het maatwerk dat wij bij jullie hebben gemaakt. Dat betekent dat wij bij een kleine wijziging het risico gaan lopen dat wij een issue creëren in een van de modules, die we dan zelf (kosteloos) moeten oplossen.

Om dat risico af te dekken, hebben wij het onderhoudscontract op de kern van Yce:

Minimaal eens in de drie maanden zetten wij een nieuwe versie van Yce neer. Consequenties voor extra modules en de website als gevolg van wijzigingen in de basis-onderdelen van Yce worden kosteloos verholpen.

De kosten voor een onderhoudscontract zijn € 540,- per jaar, exclusief BTW.

Voor de duidelijkheid: issues aan de op maat gemaakte modules en de publieke website vallen hier niet onder, indien deze voortkomen uit andere zaken dan de update van Yce.

Indien er geen gebruik wordt gemaakt van het onderhoudscontract Yce, wordt uw versie van Yce niet geüpdatet. Het is dan mogelijk incidenteel de laatste update van Yce te plaatsen tegen kostprijs. Mochten er echter problemen optreden aan de website of de specifieke Yce-modules als gevolg van deze update, dan worden die opgelost op basis van nacalculatie.

Functioneel onderhoud

Daarnaast kan voor alle andere functionele wijzigingen en aanpassingen onderhoud bij ons worden afgenomen.

Dit onderhoud kan worden afgenomen met een strippenkaart, waarbij Ylab achteraf rapporteert hoeveel uren er daadwerkelijk zijn verbruikt. Alleen die uren worden ieder kwartaal gefactureerd. Het is ook mogelijk dat wij zonder overeenkomst functioneel onderhoud plegen. Deze uren worden ook eens in de drie maanden gefactureerd.

Na de garantieperiode vallen bugs ook onder het functioneel beheer.

Voor het Functioneel onderhoud hanteren wij een uurtarief van € 90,- exclusief BTW.