

De kleine lettertjes...

De in dit document omschreven voorwaarden zijn geldig vanaf 1 januari 2017 en gelden voor de werkzaamheden die Gogme Web Services verricht voor zijn opdrachtgevers en voor afspraken die vallen onder een eventueel afgesloten 'online onderhoudscontract'. Een deel van deze regels waren al opgenomen in eerder gemaakte offertes of gemaakte afspraken, zowel mondeling als schriftelijk. Voor de volledigheid dit document.

Gogme Web Services

Gogme Web Services is opgericht op 06-06-12 door Marcel Stephan en heeft sindsdien een behoorlijk aantal opdrachtgevers geholpen met websites, grafische vormgeving, social media, content management, drukwerk, fotografie, tekst, beeld, project management, evenementenorganisatie en advies.

Het aanvaarden en uitvoeren van deze werkzaamheden gaat altijd in goed overleg en zoveel mogelijk binnen de planning en afgesproken budget, maar inmiddels heeft de ervaring geleerd dat het goed is om wat standaard zaken en -voorwaarden op papier te hebben.

Online

Gogme Web Services heeft in de loop der jaren een groot aantal websites gemaakt, of bestaande websites in een nieuw en moderner jasje gestoken. De meeste websites worden gebouwd in WordPress, een veelgebruikt systeem dat uitblinkt in gebruiksgemak en constant met z'n tijd meegaat.

Het grote voordeel van WordPress is dat het gratis is en voorzien van een redacties systeem waarmee het in een handomdraai mogelijk is om nieuwe pagina's of berichten te plaatsen. Het uiterlijk van een WordPress site wordt gevormd door een theme, ofwel een template, waarmee je een eigentijdse 'look & feel' krijgt en een hoop opmaak eenvoudig kunt bepalen en later zelfs wijzigen. Zo'n theme kost meestal wel een paar tientjes, maar dat is het geld meer dan waard. Naast zo'n theme kun je een WordPress site uitbreiden met zogenaamde plugins, waarmee je bijvoorbeeld eenvoudige statistieken kunt zien, social media koppelingen kunt maken, een nieuwsbrief formulier kunt maken, foto's op andere wijze kunt tonen en ga zo maar door. Ook deze plugins kunnen geld kosten.

Het nadeel van WordPress is dat het 'moeder-systeem' regelmatig wordt bijgewerkt en verbeterd, zoals bijvoorbeeld ook het besturingssysteem van een computer. En zodra dit aan de hand is moeten de theme- en plugin-bouwers hun producten ook weer aanpassen, zodat alles goed blijft functioneren. Het veiligheidsaspect hierin is een belangrijk onderdeel, want WordPress sites liggen soms ook onder vuur van hackers die proberen via een lek, of niet bijgewerkte plugins of themes, de site over te nemen of via de site reclame te maken.

Een WordPress website zal dus regelmatig onderhouden moeten worden: de nieuwste updates moeten worden geïnstalleerd en upgrades van themes en plugins moeten worden uitgevoerd. Dit is vaak redelijk simpel werk, maar om zeker te zijn dat alles 'teruggedraaid' kan worden als er iets fout gaat is het onontbeerlijk om regelmatig een backup van de database en alle gebruikte bestanden te maken.

Om mijn opdrachtgevers dit werk uit handen te nemen bied ik de optie van een onderhoudscontract aan, waarbij ik zorg voor updates, upgrades, backups en de website helemaal up-to-date is en blijft.

Nog een voordeel van WordPress is dat het redactiesysteem, ook wel content management systeem genoemd, toegankelijk kan zijn voor meerdere gebruikers. Deze kunnen, afhankelijk van de aan hen toegekende rechten, ook teksten schrijven op de site, onderdelen toevoegen of verwijderen en noem maar op. Het is dus goed mogelijk dat meerdere personen, of zelfs een heel redactieteam kan zorgen dat de site gevuld en onderhouden wordt.

Hosting

Om een website op het web te tonen heb je een domeinnaam (zoals gogme.nl) nodig en moet de website gehost worden bij een daartoe gespecialiseerd bedrijf. Ik werk samen met een hostingbedrijf en raad mijn opdrachtgevers aan om met dit bedrijf, Hostmatters, in zee te gaan.

De reden hiervoor is dat ik Niels, de eigenaar van Hostmatters zo'n beetje dag en nacht kan bellen als er iets misgaat, maar hij heeft ook de perfecte pro-actieve eigenschap dat hij zelf bijna voortdurend 'zijn' servers in de gaten houdt en mij regelmatig op de hoogte brengt als een site onnodig traag is of 'under attack' staat van kwade hackers.

Een nieuw e-mailadres aanmaken doet hij gewoon, een extra database ook, zonder gezeur en zonder online helpdesk. Er is ook geen servicenummer waar je horendol wordt voordat je gevonden hebt waar je iets aan moet vragen; dit gaat vaak erg omslachtig en duurt soms erg lang voordat het gerealiseerd is.

Het voordeel voor mijn opdrachtgevers is dus een gegarandeerde betere hosting, zeker in geval van problemen, wijzigingen en dergelijke. Goedkope bedrijven geven alleen service per e-mail en/of de website. Ze hebben meestal ook totaal geen interesse in 'kleine klanten' die ze vaak zoveel mogelijk op eenzelfde webserver zetten, waardoor de risico's stijgen en de snelheid vaak het kind van de rekening is.

De voordelen voor mij zijn ook behoorlijk, want ik merk dat ik het uitvoeren van de werkzaamheden die vallen in het afgesloten onderhoudscontract vooral te waarborgen zijn als de hosting bij Hostmatters loopt. Maar ook het inrichten van een nieuwe website loopt dan stukken eenvoudiger.

De ontwikkelingen van het internet vragen tegenwoordig steeds meer om meer beveiliging tussen de server en internetbrowsers (Safari, Chrome, Firefox en dergelijke) gewaarborgd blijft. Daarvoor is het raadzaam om websites uit te rusten met een zogenaamd SSL certificaat.

Als een website een SSL certificaat heeft verandert het http:// in https:// en krijgt het domein in bepaalde browsers een groen vinkje, waarmee de bezoeker ziet dat de site veilig is. Voorheen was dit vooral noodzakelijk voor webwinkels, banken en dergelijke, maar het protocol van Google Chrome vereist tegenwoordig dat iedere site zo'n certificaat heeft. Hierdoor wordt het internet veiliger en worden onveilige en gehackte sites gefilterd. Ook websites met simpele formulieren, denk aan een zoekfunctie of contactformulier, dienen uitgerust te worden met een SSL certificaat. Als deze ontbreekt dan verschijnen er in de meeste browsers waarschuwingen over de onveiligheid.

Websites mét een SSL certificaat krijgen dan ook een hogere ranking, waardoor je beter scoort in de zoekmachines. Ook niet geheel onbelangrijk...

Met ingang van de zomer van 2017 biedt Hostmatters daarom hosting aan inclusief SSL, bestaande hosting kan worden uitgebreid met een SSL certificaat.

De tarieven van Hostmatters bedragen (prijzen zijn exclusief BTW en kunnen wijzigen):

- € 75,00 per jaar voor hosting van een standaard website (inclusief SSL)
- € 15,00 per jaar voor een los SSL certificaat
- € 13,20 per jaar voor een .nl domein (registratie en/of beheer)
- € 24,00 per jaar voor een .com .eu of .info domein (registratie en/of beheer)

Onderhoudscontract

De eerder omschreven werkzaamheden van een online onderhoudscontract bevatten dus het updaten en upgraden van het WordPress systeem, het gekozen theme en de geïnstalleerde plugins. Tevens zorg ik voor backups, zodat de website altijd in de lucht blijft, zelfs als er iets misgaat bij dit onderhoud.

Er zijn echter een paar voorwaarden waaraan de website aan moet voldoen. Indien de opdrachtgever, of andere gebruikers toegang hebben tot WordPress, dan kan dit een potentieel gevaar opleveren. Zij kunnen dan vaak ook zelf plugins installeren, of andere gebruikers toegang geven, waardoor het systeem gevaar kan lopen.

- Als een, of meerdere, gebruikers zelf hun wachtwoord en gebruikersnaam kunnen kiezen is er een gevaar als deze inloggegevens kwijtraken, openbaar zijn, of te voorspelbaar zijn. Hackers hebben hele lijsten met meestgebruikte wachtwoorden en de combinatie 'Admin' met wachtwoord 'Geheim123' is dan al snel geraden...
- Als een gebruiker meerdere plugins installeert om te kijken welke het best bevalt, of doet wat de bedoeling is, dan blijven oude plugins vaak staan, ook de gratis plugins die niet worden bijgewerkt en zo een gevaar vormen.
- Als een website door onvoorziene omstandigheden gehackt wordt, dan is dat heel vervelend. Maar in principe is zoiets vrijwel onmogelijk, maar mocht het toch gebeuren dan moeten we samen op zoek naar een oplossing. Het valt in principe niet onder een onderhoudscontract, maar dankzij de gemaakte backups is het vaak eenvoudig op te lossen.

De kosten van zo'n onderhoudscontract bedragen een paar uur per jaar, dat is de optelsom van het regelmatig monitoren, bijwerken, updaten, upgraden en backup maken van de website.

De daadwerkelijke kosten worden opgenomen in de offerte, maar komen vaak neer op de volgende inschatting:

normale website gehost bij Hostmatters	2 uur per jaar
uitgebreide website gehost bij Hostmatters	4 uur per jaar
normale website gehost bij andere hostingpartij	3 uur per jaar
uitgebreide website gehost bij andere hostingpartij	5 uur per jaar

Deze jaarlijkse kosten worden jaarlijks, in januari van het volgende jaar, in rekening gebracht.

Overstapservice

Om het mijn opdrachtgevers makkelijk te maken hebben Gogme Web Services en Hostmatters een overstapservice in het leven geroepen, zodat een website, de hosting, het domein en de bijbehorende e-mail adressen verhuisd kunnen worden. Als opdrachtgever heb je hier geen omkijken naar, want wij regelen alles inclusief het opnieuw installeren van de e-mail op je computer, tablet en/of smartphone.

De kosten van de service hangen af van de website(s), bijbehorende e-mail adressen en plaatsen waar deze opnieuw moet worden geïnstalleerd. Maar we trachten dit gratis, of tegen minimale kosten te doen omdat de voordelen voor Hostmatters, Gogme Web Services en zeker ook de opdrachtgever legio zijn: meer controle, minder risico, meer zekerheid en minder onderhoudskosten.

Indien gewenst kan ik, na een inventarisatie, deze kosten (als ze er al zijn) bepalen.

Intellectueel eigendom

De discussie over het intellectueel eigendom is in dit digitale tijdperk regelmatig onderwerp van discussie tussen opdrachtgevers en artiesten, fotografen, designers, software ontwikkelaars en dergelijke. Ook ik heb hier al een paar keer mee te maken gehad, hoewel het meestal wel duidelijk is hoe de vork in de steel zit.

Toch wil ik graag benadrukken dat ik ervan uit ga dat Gogme Web Services altijd de eigenaar is van de 'bronbestanden' van uitingen die in opdracht zijn gemaakt. Voorbeelden:

- Als ik voor een online project foto's maak, dan blijven de originele 'hoge resolutie' exemplaren in mijn bezit. Als een opdrachtgever zo'n foto wil gebruiken voor een andere uiting, een poster bijvoorbeeld, dan zal de overdracht hiervan in overleg gaan.
- Als ik een logo maak, voor online- of offline gebruik, zal dit van te voren bepaald worden en kan de opdrachtgever de .jpg of .png versie krijgen. In geval van offline of ander gebruik zelfs het .eps bestand.
- Als ik een folder, flyer, poster of iets dergelijks maak, dan kan de opdrachtgever het .pdf bestand krijgen en indien gewenst een .jpg versie voor online gebruik.
- In geen van de gevallen zal ik de Photoshop, Illustrator of InDesign bestanden uit handen geven. Tenzij hier afspraken over zijn gemaakt.
- Bovenstaande voorbeelden gelden ook, maar in mindere mate, voor software, gepersonaliseerde WordPress themes en plugins. Ook hier geldt dat het intellectuele eigendom hiervan - in principe - bij Gogme Web Services blijft.

Deze uitgangspunten zijn vrij normaal in mijn werkgebied en zorgen er voor dat een opdrachtgever geen misbruik kan maken van het door een freelancer gemaakte werk. Er zijn voorbeelden van bedrijven die bijvoorbeeld een stagiair een compleet nieuwe huisstijl laten ontwerpen met behulp van de bronbestanden, terwijl de oorspronkelijke ontwerper hier een kleine vergoeding kreeg, terwijl het opnieuw ontwerpen van een huisstijl een behoorlijk project is.

Privacy

Aangezien Gogme Web Services vaak de beschikking heeft over inloggegevens van WordPress sites, e-mail adressen, social media accounts, hulpsites voor bijvoorbeeld nieuwsbrieven en dergelijke, verklaar ik hierbij dat ik deze gegevens nooit met andere partijen of personen zal delen zonder uitdrukkelijke toestemming van de opdrachtgever.

Offerte

Gogme Web Services hanteert een vast uur tarief voor alle werkzaamheden, dit om onnodige discussie te voorkomen en transparantie te bevorderen. Bij een nieuw project probeer ik een gedegen ureninschatting te maken, hoewel de ervaring leert dat het van te voren heel moeilijk is om in te schatten hoeveel tijd er precies in een project gaan zitten. Voortschrijdend inzicht, vaak aan de kant van de opdrachtgever, maar regelmatig ook bij mij omdat zaken eenvoudiger kunnen of juist complicaties veroorzaken die vooraf nog niet waren voorzien, zorgt er regelmatig voor de inschatting niet klopt.

Daarom hou ik altijd een urenoverzicht bij van de door mij verrichte werkzaamheden en trek ik tijdig aan de bel als de oorspronkelijke inschatting wordt overschreden. Ik ga er hier bij uit dat de vooraf gedane inschatting en afspraken een organisch karakter kunnen hebben, meer (of minder) werk kan een andere prijs opleveren.

Een gemaakte afspraak en overeenkomst wordt wat mij betreft gesloten op basis van wederzijds vertrouwen. Dat geldt overigens ook voor mij, want als bijvoorbeeld het ontwerpen van een logo veel sneller klaar en akkoord is, zal ik me ook niet beroepen op een eerder gedane ureninschatting.

Financieel

Zodra een opdracht is afgerond, of als er is afgesproken om dit op maandelijkse basis of in termijnen te doen, stuur ik een factuur. De betalingstermijn hiervan is 10 dagen: dit lijkt weinig, maar in de praktijk levert dit geen problemen op bij mijn opdrachtgevers en aangezien ik meestal snel kan schakelen en heel vaak 'even snel tussendoor' werkzaamheden verricht, ga ik ervan uit dat de beloning hiervoor ook snel moet kunnen. Ook is er soms sprake van kosten die ik voor de opdrachtgever moet voorschieten - denk aan de aankoop van een WordPress theme of plugin of aangekocht drukwerk - waardoor de liquiditeit van Gogme Web Services in gevaar kan komen.

Als deze betalingstermijn wordt overschreden ontvangt de opdrachtgever een herinnering met het verzoek de betaling alsnog te voldoen. Mocht dat niet gebeuren, dan behoudt Gogme Web Services zich het recht voor om, na het overschrijden van de wettelijke termijn van 30 dagen voor zzp'ers, administratiekosten in rekening te brengen.

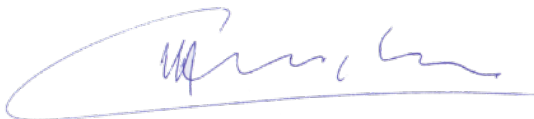
Als een factuur dan nog niet wordt betaald, kan dit leiden tot het inschakelen van incassobureau, maar ook tot bijvoorbeeld het stopzetten van de services. Hierdoor kan bijvoorbeeld een website niet langer onderhouden worden, of zelfs op 'zwart' gaan, totdat de factuur alsnog is voldaan.

En verder...

zullen alle hier niet genoemde punten alsnog besproken moeten worden en moet de opdrachtgever dit document vooral niet persoonlijk opvatten: alles is bespreekbaar en onderhandelbaar, maar ik ben als freelancer, zzp'er en bedrijfseigenaar nou eenmaal verplicht om de algemene bedrijfsvoorwaarden op papier te zetten. Hierdoor ontstaan er achteraf geen problemen als de samenwerking wordt beëindigd, of in geval van andere geschillen.

Alle hierboven genoemde risico's, bepalingen en rechten hebben tot nu toe nog nooit problemen opgeleverd. Want zoals gezegd: ik werk alleen op basis van wederzijds respect. Dat heeft tot nu toe nauwelijks problemen, disputen of onbetaalde facturen opgeleverd.

En laten we dat vooral zo houden :-)



Marcel Stephan - oprichter/eigenaar Gogme Web Services - Amsterdam

Dit is de tweede versie van de voorwaarden en zijn geldig per 1 juni 2017. Sinds de eerste versie is de passage over hosting en met name het deel de SSL certificaten aangepast.