

In dit document vind je de belangrijkste informatie voor een optimale samenwerking met als resultaat een goed functionerende website of webshop¹.

1. Wat mogen we van elkaar verwachten?

Het maken van een site vraagt om een hechte samenwerking. Voor zo'n samenwerking zijn heldere verwachtingen belangrijk. Daarom vind je hier wat je van ons kunt verwachten en wat wij van jou verwachten.

Tijdens de ontwikkeling	Rondom de oplevering	Binnen de garantie (3 mnd)	Buiten de garantie
<ul style="list-style-type: none">• Op basis van de planning die we overeenkomen, plannen wij mensen in om op tijd te kunnen leveren. Afspraak is afspraak.• We vragen in deze fase verschillende acties van jou. Wil je hier ook tijd voor inplannen? Zo halen we de deadlines en kan de site snel live.	<ul style="list-style-type: none">• Wij testen je site grondig. Vanzelfsprekend testen we weer als je site wordt uitgebreid met nieuwe functionaliteit.• Wil je ook goed testen? Twee ontdekken immers altijd meer dan één.	<ul style="list-style-type: none">• Wij lossen eventuele gebreken in je site zo snel mogelijk kosteloos op.• Wil je eventuele gebreken zo snel en concreet mogelijk melden? Dat helpt bij een snelle afhandeling en biedt de bezoekers een optimale gebruikerservaring.	<ul style="list-style-type: none">• Ook na de garantie lossen we eventuele gebreken in je site zo snel mogelijk op. Hier zijn wel kosten aan verbonden. We brengen je hiervan uiteraard vooraf op de hoogte.• Wil je meer zekerheid? Kies dan voor Website Zorg.

2. Hoe werkt onze ondersteuning?

Heb je een vraag of werkt er iets niet naar wens? Wij staan voor je klaar! We doen ons uiterste best om je melding zo snel mogelijk af te handelen. Daarvoor is het belangrijk dat je vermeldt wat je deed en wat er vervolgens gebeurde.

1. Aanmelden	Je kunt 24 uur per dag meldingen inclusief prioriteit doorgeven via support.ccms.nl. Tijdens kantoor tijden (8.30-17.00 uur) kun je ook bellen naar 0184-424400. Je ontvangt een e-mail met de bevestiging van je melding.
2. Oppakken	Je melding wordt opgepakt door een supportmedewerker. Hij bekijkt of de melding voor ons duidelijk is en zorgt dat de juiste medewerker ermee aan de slag gaat. Je ontvangt een e-mail met daarin het moment waarop we verwachten dat de melding afgehandeld is. Met hoge prioriteit meldingen gaan we direct aan de slag.
3. Oplossen	Zodra de melding is opgelost, wordt er getest. Je ontvangt een e-mail zodra er een nieuwe versie online is. Je kunt dan testen of de melding ook wat jou betreft goed is afgehandeld.
4. Afmelden	Als je getest hebt of de melding wat jou betreft goed is afgehandeld, kun je de melding in support.ccms.nl afmelden.

Reactie- en oplostijd

Met elkaar streven we ernaar meldingen binnen de onderstaande tijden op te lossen. Daarbij kijken we uiteraard naar de prioriteit. Deze doorlooptijden halen we alleen door snel te schakelen. We melden zo snel mogelijk wanneer we meer informatie van je nodig hebben. Wil je dan ook snel reageren?

¹ Voor zowel websites als webshops gebruiken we in dit document verder de term 'site' in verband met de leesbaarheid.

Service niveau kantoor tijden	Uiterste reactietijd	Oplostijd doel
Melding prioriteit hoog	2 uur	1 werkdag
Melding prioriteit middel	1 werkdag	3 werkdagen
Melding prioriteit laag	2 werkdagen	7 werkdagen

Prioriteit

De prioriteit wordt bepaald aan de hand van urgentie en impact. Bij het doorgeven van een melding kun je een prioriteit aangeven. Op grond van de onderstaande gegevens kan het zijn dat wij een door jou opgegeven prioriteit aanpassen.

Urgentie	Omschrijving
Hoog	De dienstverlening moet direct hersteld worden, er is sprake van 100% uitval van een bedrijfskritisch onderdeel. Er is geen tijdelijke oplossing of aanpassing mogelijk.
Middel	De dienstverlening hoeft niet direct hersteld te worden, er is sprake van gedeeltelijke uitval, dat wel zo spoedig mogelijk hersteld moet worden. De werkzaamheden zijn redelijk eenvoudig uit te stellen, terwijl een tijdelijke oplossing of aanpassing niet mogelijk is.
Laag	De oplossing kan langere tijd op zich laten wachten, er is sprake van enige hinder. Door middel een tijdelijke oplossing of aanpassing kan er verder gewerkt worden.

Impact	Omschrijving
Groot	Er is/dreigt ernstig bedrijfsbreed productieverlies. De verstoring raakt een of meerdere bedrijfskritische processen of grote delen van het bedrijf.
Middel	Er is/dreigt mogelijk productieverlies. De verstoring raakt een of meerdere niet bedrijfskritische processen of een klein deel van de gebruikers.
Klein	Er is geen productieverlies, bijvoorbeeld omdat de website of -shop nog niet live is voor bezoekers. De verstoring raakt één of enkele gebruikers.

Urgentie / Impact (prioriteit)	Groot	Middel	Klein
Hoog	hoog	hoog	middel
Middel	hoog	middel	laag
Laag	middel	laag	laag

3. Wanneer betaal je voor ondersteuning?

Binnen de garantieperiode (3 mnd) zijn er geen kosten verbonden aan het beantwoorden van vragen en oplossen van technische punten. In die tijd kun je eventuele foutjes in de site melden, zodat we ze kunnen oplossen zonder dat je er kosten aan hebt. Na de garantieperiode geldt het onderstaande.

Gratis ondersteuning	Betaalde ondersteuning
<ul style="list-style-type: none"> Monitoring van de beschikbaarheid van je site is gratis, zolang wij de hosting van je site verzorgen. Server updates zijn gratis, zolang wij de hosting van je site verzorgen. Ondersteuning bij het gebruik van het CCMS is blijvend gratis (fair-use) voor diegene die een CCMS training hebben ontvangen. 	<ul style="list-style-type: none"> Als je melding niet direct kan worden opgelost, kunnen wij aanvullend onderzoek doen of kun je de melding laten vervallen. De onderzoekskosten zijn € 45,-. Mocht in de onderzoeksfase de oplossing al binnen handbereik liggen, dan voeren we die direct en zonder extra kosten uit. Is dat niet het geval, dan ontvang je een begroting. Heb je Website Zorg dan betaal je geen onderzoekskosten.

- Meldingen die een supportmedewerker direct kan oplossen zijn gratis.

--