

Abonnement en uitbreidingen

Het concept van het Dubbelepunt Abonnement is dat een volledig werkende en geconfigureerde website of webshop geleverd wordt, met alle bijbehorende diensten en dienstverlening. Ondersteuning bij het gebruik van het Content Management Systeem (CMS) is onbeperkt inbegrepen. In dit document wordt beschreven welke diensten en dienstverlening zijn inbegrepen en welke specifiek niet zijn inbegrepen in het Dubbelepunt Abonnement. Specifieke garanties en reactietijden zijn afhankelijk van het gekozen service level.

Inhoud abonnement

Uw Dubbelepunt Abonnement bestaat tenminste uit de volgende diensten (zie de Toelichting voor uitgebreide informatie):

- De website of webshop op basis van het door dubbelepunt design bv ontwikkelde platform
- Toegang tot het content management systeem
- Webhosting (shared of dedicated server)
- 1 domeinnaam (.nl, .com, .etc.)
- 1 SSL-certificaat
- E-mailaccounts
- Webmail
- Spamfilter
- Google Analytics account

De volgende dienstverlening is eveneens inbegrepen in het abonnement:

- Ondersteuning bij het gebruik van het content management systeem
- Beheer webhosting, waaronder:
 - Beheer domeinnamen
 - Beheer e-mailaccounts
 - Beheer DNS-configuratie
 - Beheer SSL-certificaten
- Automatische back-ups
- Monitoring op server- of website-niveau
- Uitvoeren gepland onderhoud en noodonderhoud
- Oplossen verstoringen
- Installatie beveiligingsupdates server
- Periodieke updates website

- Continue doorontwikkeling content management systeem
- Service level 1

Niet inbegrepen

Een aantal diensten is specifiek niet inbegrepen in uw Dubbelepunt Abonnement, maar kan wel door dubbelepunt design bv voor u uitgevoerd worden. Dit zal in overleg tegen uurtarief of voor een vooraf bepaalde prijs uitgevoerd worden.

- Wijzigingen die u zelf via het CMS kunt uitvoeren (bijvoorbeeld teksten wijzigen of foto's toevoegen)
- Wijzigingen in de vormgeving of functionaliteit van de website
- Toevoegingen aan de functionaliteit van de website
- Configuratie van externe diensten (bijvoorbeeld Google Analytics, Adwords, MailChimp)

Om de werking en het beveiligingsniveau van de website te kunnen garanderen is toegang tot de webserver afgeschermd. Benodigde wijzigingen worden door dubbelpunt design bv uitgevoerd, dit is inbegrepen in het Dubbelepunt Abonnement.

U krijgt geen toegang tot:

- De bestanden van de website
- De database van de website
- De back-ups van de website
- De monitoring van de webhosting
- Het control panel van de webhosting:
 - Beheer domeinnamen
 - Beheer e-mailaccounts
 - Beheer DNS-configuratie
 - Beheer SSL-certificaten
 - Beheer firewall

Shared hosting

Voor shared hosting geldt een aantal aanvullende beperkingen. De gereserveerde schijfruimte is maximaal 10GB voor zowel de website als e-mailaccounts. Voor de servercapaciteit (processor, geheugen en dataverkeer) en het aantal e-mailaccounts geldt een fair-use policy.

Het is niet mogelijk:

- Wijzigingen in de server software door te voeren
- Wijzigingen in de firewall door te voeren
- De website op een dedicated IP-adres te zetten
- Extra databases toe te voegen

Uw Dubbelepunt Abonnement kan op ieder gewenst moment uitgebreid worden naar een hoger webhosting pakket

Uitbreidingen

Uw Dubbelepunt Abonnement kan op ieder gewenst moment uitgebreid worden. Onderstaande uitbreidingen zijn standaard mogelijk, andere uitbreidingen kunnen mogelijk in overleg toegevoegd worden.

Ondersteuning

- Upgrade naar SLA 2 (alleen voor dedicated hosting)
- Upgrade naar SLA 3 (alleen voor dedicated hosting)

Domeinnamen en SSL-certificaten

- Extra domeinnaam (.nl, .com, etc.)
- Extra domeinnaam (exotisch)
- Upgrade SSL-certificaat (OV) (alleen voor shared hosting)
- Upgrade SSL-certificaat (EV)

Server en back-ups

- Monitoring op websiteniveau (alleen voor shared hosting)
- Upgrade naar dedicated server (alleen voor shared hosting)
- Upgrade naar hogere dedicated server
- Toevoegen 5 wekelijkse back-ups
- Toevoegen off-site back-up
- Toevoegen e-mail fallback
- Toevoegen extra IP-adres
- Toevoegen objectstore / CDN

Externe diensten

- Toevoegen Tinify
- Toevoegen Postcode.nl
- Toevoegen LiveChat
- Toevoegen MailChimp
- Toevoegen Messagebird
- Toevoegen SendGrid

Toelichting

Hieronder staat een toelichting over alle diensten en dienstverlening die in het Dubbelepunt Abonnement inbegrepen zijn.

De website of webshop op basis van het door dubbelepunt design bv ontwikkelde platform

De website of webshop zoals deze voor alle bezoekers te zien is.

Toegang tot het content management systeem

Het beheersysteem voor de website, dit is alleen toegankelijk voor geregistreerde beheerders. Beheerders kunnen inloggen op: <https://login.site-abonnement.nl>

Webhosting (shared of dedicated server)

De server waarop de website staat. Deze server wordt afgenomen bij TransIP, één van de grootste hostingproviders van Nederland. De fysieke server en alle gegevens staan in een beveiligd datacenter in Nederland.

1 domeinnaam (.nl, .com, .etc.)

De domeinnaam waarop de website te benaderen is (bijvoorbeeld *www.domeinnaam.nl*). Een domeinnaam met een reguliere domeinextensie zoals .nl of .com is inbegrepen in het abonnement, voor exotische domeinextensies geldt een meerprijs. Extra domeinnamen kunnen als uitbreiding toegevoegd worden aan het Dubbelepunt Abonnement.

1 SSL-certificaat

Het SSL-certificaat voor de domeinnaam waarop de website te benaderen is (bijvoorbeeld <https://www.domeinnaam.nl>). Het SSL-certificaat versleutelt de gegevens tussen de server en de computer van de bezoeker, zodat kwaadwillenden de gegevens niet kunnen onderscheppen.

E-mailaccounts

E-mailadressen bij de domeinnaam waarop de website te benaderen is (bijvoorbeeld *info@domeinnaam.nl*). In principe kan een onbeperkt aantal e-mailadressen aangemaakt worden, bij shared hosting geldt een fair use policy.

Voor gebruik in mailprogramma's zoals Outlook of op de mobiele telefoon kan gebruikt gemaakt worden van een IMAP- verbinding, zodat de dezelfde inhoud van de mailbox op alle apparaten beschikbaar is.

Webmail

Een mailbox kan behalve via een mailprogramma zoals Outlook ook via de webmail in een webbrowser gebruikt worden.

Spamfilter

Een spamfilter verwijdert automatisch ongewenste mails uit de mailbox.

Google Analytics account

Google Analytics is een gratis applicatie waarmee het bezoek aan de website gemeten kan worden, waarna uitgebreide statistieken en analyses gemaakt kunnen worden. De website kan aan een nieuw of aan een bestaand Google Analytics account gekoppeld worden.

Ondersteuning bij het gebruik van het content management systeem

Het Content Management Systeem is zeer gebruiksvriendelijk, bovendien zijn handleidingen voor veel voorkomende handelingen beschikbaar. Daarnaast kan altijd telefonisch of per e-mail contact opgenomen worden met dubbelepunt design bv voor extra ondersteuning.

Beheer webhosting

De webhosting en alle bijbehorende onderdelen (domeinnamen, SSL-certificaten, mailboxen, etc.) worden door dubbelepunt design bv beheerd. Wijzigingen kunnen per e-mail worden doorgegeven op help@dubbelepunt.design.

Automatische back-ups

Iedere 4 uur wordt automatisch een reservekopie gemaakt van de hele server waarop de website staat. Deze reservekopie is inclusief de bestanden van de website, de database, mailboxen en andere instellingen. Maximaal 9 back-ups worden bewaard, waardoor dus zo'n anderhalve dag (9 x 4 uur) retentie beschikbaar is.

Het Dubbelepunt Abonnement kan uitgebreid worden met een langere retentie.

Monitoring op server- of website-niveau

De beschikbaarheid van de server of website wordt elke paar minuten door een externe partij gecontroleerd. Wanneer de server of website niet beschikbaar is wordt dubbelepunt design bv hier direct op geattendeerd, zodat de verstoring opgelost kan worden.

Hoe vaak en op welk niveau de controle plaatsvindt is afhankelijk van het gekozen Site Abonnement.

Uitvoeren gepland onderhoud en noodonderhoud

Zowel de server als de website moeten op regelmatige basis voorzien worden van updates, om de veiligheid en werking van de website te kunnen garanderen. Dit wordt tijdens het gepland onderhoud uitgevoerd, eenmaal per maand. In het geval van een ernstig lek zal zo spoedig mogelijk noodonderhoud uitgevoerd worden.

Oplossen verstoringen

Wanneer de server of website niet beschikbaar is wordt deze verstoring zo spoedig mogelijk opgelost door dubbelepunt design bv.

Installatie beveiligingsupdates server

Beveiligingsupdates worden eenmaal per maand op de server geïnstalleerd tijdens het gepland onderhoud.

Periodieke updates website

De website wordt eenmaal per jaar bijgewerkt naar de laatste versie van het Dubbelepunt Abonnement platform inclusief het bijbehorende CMS. Hiermee blijft de website altijd actueel en worden eventuele bugs automatisch verholpen.

Continue doorontwikkeling content management systeem

Het content management systeem wordt als onderdeel van het Dubbelepunt Abonnement platform continu doorontwikkeld en van nieuwe versies voorzien, waarbij nieuwe functionaliteit beschikbaar wordt en eventuele bugs verholpen worden.

Service level 1

Het Service Level Agreement is onderdeel van het Dubbelepunt Abonnement en beschrijft de dienstverlening op het gebied van het beheer van de diensten zoals dubbelepunt design bv deze aanbiedt en de service levels die van toepassing zijn op de dienst. Deze staan beschreven in een apart document.

In ieder Dubbelepunt Abonnement is tenminste Service Level 1 inbegrepen, indien gewenst kan een hoger Server Level afgesloten worden.