

Wat mag u verwachten?

1 Inhoudsopgave

1	INHOUDSOPGAVE	1
2	INLEIDING	3
3	HOE ZIET HET PROCES ERUIT?	4
3.1.1	Fasen	4
3.1.2	Doorlooptijd	4
3.1.3	Correcties	4
3.1.4	Kritieke punten	4
3.1.5	Wanneer u iets moet aanleveren & planning	4
3.1.6	U heeft meer tijd nodig?	4
3.1.7	Voorbeeld Productieschema	5
3.1.8	Planning voor websites met Catalogus of Webshop	5
3.1.9	Ten overvloedde; planning en designcorrecties	5
4	DESIGNPROCES	6
4.1	Wat krijgt u?	6
4.2	Maatwerk design	6
4.3	Collectie design	6
4.4	Jan des Bouvrie ontwerp	6
5	WAT MOET U ZELF DOEN?	6
5.1	Uw teksten schrijven	6
5.2	Afbeeldingen	6
6	WEBSITE EN FUNCTIONALITEITEN	7
6.1	Wat koopt u?	7
6.2	'basis' website	7
6.3	Vaste prijs, vaste functionaliteit	7
6.4	Uw design	8
7	WETTELIJKE BEPALINGEN	9
7.1	Verplicht op uw website	9
8	DEADLINES	9
8.1.1	Vanuit Webstijl	9
8.1.2	U heeft een deadline	9

Wat mag u verwachten?

9	RESPONSTIJD	9
9.1.1	Uw website in productie	9
9.1.2	Teruggebeld worden	9
10	DESIGNPROCES	10
10.1.1	Wat krijgt u?	10
11	DOMEINNAMEN	10
11.1.1	Webstijl regelt wel maar mag niets beslissen	10
11.1.2	U heeft een domeinnaam gekocht bij uw vorige webbouwer	10
12	NA OPLEVERING VAN UW WEBSITE	10
12.1.1	Afdeling service	10
12.1.2	Geen vaste contactpersoon	10

Wat mag u verwachten?

2 Inleiding

Dit document is voor u als klant opgezet om inzicht te geven in wat u mag verwachten van de dienst verlening van Webstijl. Het gaat uitvoerig in op diverse facetten van het productie- en serviceproces, de gemaakte afspraken alsmede de werking van functionaliteiten.

Wij kunnen ons voorstellen dat u de tekst in dit document te uitvoerig vindt. Toch vragen wij u dit document door te nemen, en contact op te nemen wanneer u eventuele vragen heeft.

Ervaringen in het verleden hebben ons geleerd, dat een juiste verwachting ten aanzien van onze dienstverlening bijdraagt aan het in een prettige sfeer ontwikkelen én onderhouden van uw website.

Wij zien uit naar een prettige en langdurige samenwerking met u.

Dhr. N.C. Meijer

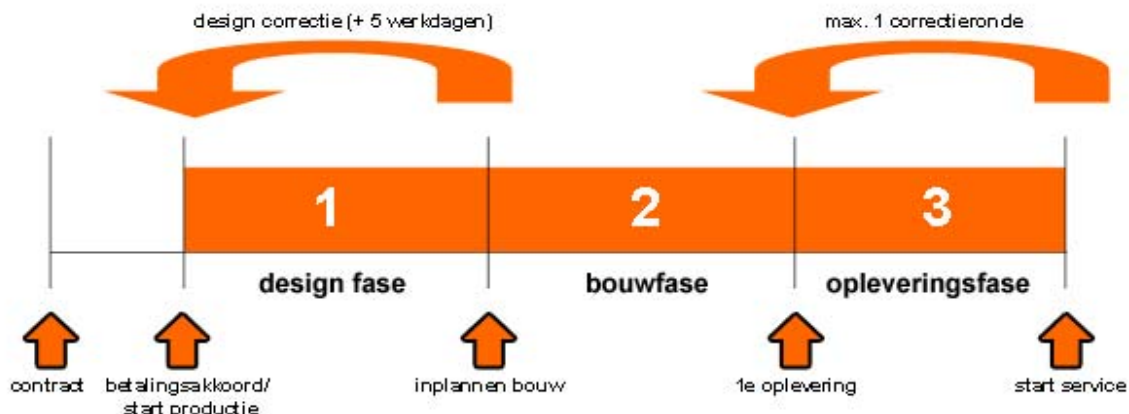
Operational Manager
Webstijl B.V.

Wat mag u verwachten?

3 Hoe ziet het proces eruit?

3.1.1 Fasen

Het bouwen van uw website bestaat uit drie fasen. Er kan pas worden begonnen aan een volgende fase, wanneer de vorige goed is afgerond.



3.1.2 Doorlooptijd

De meest optimale doorlooptijd voor een informatieve website is 7 weken. Heeft u een database gestuurde website (winkel / catalogus) dan wordt de doorlooptijd voor oplevering met 3 weken verlengd.

Webstijl geeft hiermee geen garantie af voor de maximale doorlooptijd.

3.1.3 Correcties

Correcties op uw design worden binnen maximaal een week uitgevoerd. Elke correctie betekent dat de uiteindelijke oplevering van uw website met een week verschuift.

3.1.4 Kritieke punten

Wij hebben op bepaalde punten informatie van u nodig. Zo'n moment noemen wij een 'kritiek punt'. U kunt de informatie (designinput, indeling website, teksten) die op deze kritieke punten nodig zijn, aanleveren in documenten die u aantreft in de door ons verstuurde mail.

3.1.5 Wanneer u iets moet aanleveren & planning

Webstijl zal u steeds aangeven wanneer u iets moet aanleveren. Ook kunt u het schema in de bijlage raadplegen, hierin staan alle kritieke punten vermeld.

Een snelle reactie en aanlevering van nauwkeurige input wordt beloond met de meest optimale doorlooptijd.

Wilt u weten welke stappen er in deze periode plaatsvinden? Raadpleeg dan de bijlage 'Productieschema'.

3.1.6 U heeft meer tijd nodig?

Geen probleem. Geeft u dit dan duidelijk aan middels onze 'UitstelMail'.

Wat mag u verwachten?

3.1.7 Voorbeeld Productieschema

In onderstaande globale planning, treft u aan wat wij van u nodig hebben. De kritieke punten, de punten waarop u gegevens moet aanleveren, zijn gemarkeerd met een uitroepteken.

Let op: Wanneer u niet tijdig de benodigde informatie kunt aanleveren dan heeft dit consequenties voor de opleveringsdatum van uw website.

	Actiepunten	Wie?	Hoe?	Geschatte doorlooptijd (dgn)
	designformulier invullen en opsturen	Klant	fax of mail	4
	design reactie/akkoord	Klant	fax of mail	18
	tekst/ inhoud aanleveren*	Klant	mail	25
	1e oplevering	Webstijl	telefoon	47
	eventuele correcties aanleveren	Klant	mail of telefoon	50
	opleveren	Webstijl	telefoon	51

** U kunt de teksten en afbeeldingen van uw website in overleg door Webstijl laten verzorgen. Neem hiertoe contact op uw persoonlijke adviseur.*

3.1.8 Planning voor websites met Catalogus of Webshop

Wanneer u een catalogus of webshop heeft dient u minimaal drie weken bij de productietijd van de website op te tellen.

3.1.9 Ten overvloedde; planning en designcorrecties

Wilt u een correctie doorgeven? Doe dit binnen 5 werkdagen nadat u ons voorstel heeft ontvangen. Na 5 werkdagen wordt uw design automatisch akkoord bevonden. Het verwerken van een designcorrectie duurt minimaal 5 werkdagen.

Wat mag u verwachten?

4 Designproces

4.1 Wat krijgt u?

Webstijl kent 3 designvarianten; een maatwerk design, een keuze voor een design uit de collectie en de keuze voor een Jan des Bouvrie design.

Uw design wordt door een geschoolde vormgever uitgewerkt. Alle wensen en eisen ten aanzien van uw design dient u zelf aan te geven.

Webstijl maakt voor u een grafisch ontwerp, expertise op het gebied van marketing, ondernemerschap, online verkoop en andere expertise gebieden anders dan grafisch ontwerp, dient u zelf aan te brengen.

De volgende zaken vallen hier niet onder:

- Flash design
- Logo ontwerp
- Huisstijl ontwerp
- Foto retouche
- Animaties

4.2 Maatwerk design

Wanneer u kiest voor een maatwerk design, dan maakt u in overleg met de designer een ontwerp voor uw website. U bent vrij in uw wensen en eisen qua vormgeving. U krijgt designgarantie. Dit wil zeggen dat er geen limiet zit aan het aantal keren dat u wijzigingen wilt aanbrengen in uw design.

4.3 Collectie design

Wanneer u kiest voor een design uit de collectie, dan maakt u in overleg met de designer een ontwerp voor uw website op basis van een bestaand ontwerp. Het stramien (de onzichtbare lijnen) staan dan vast. U krijgt één voorstel en maximaal 2 correcties op het design.

4.4 Jan des Bouvrie ontwerp

Wanneer u kiest voor een Jan des Bouvrie ontwerp, dan maakt u in overleg met de designer een ontwerp voor uw website op basis van een bestaand ontwerp. Het stramien (de onzichtbare lijnen) staan dan vast. U krijgt één voorstel en maximaal 2 correcties op het design.

5 Wat moet u zelf doen?

5.1 Uw teksten schrijven

Webstijl ontwerpt en bouwt uw site, u bent verantwoordelijk voor uw teksten en de afbeeldingen op uw site. Ook bepaalt u zelf welke pagina's er op uw site komen.

5.2 Afbeeldingen

U dient zelf afbeeldingen aan te leveren, tenzij u anders bent overeengekomen met Webstijl. Webstijl heeft een zoekservice voor het vinden van professionele foto's / afbeeldingen voor uw website. Aan de zoekservice zijn kosten verbonden.

Wat mag u verwachten?

6 Website en functionaliteiten

6.1 Wat koopt u?

U koopt een website waarin het ontwerp voor u wordt gemaakt, de website wordt gebouwd volgens de afspraken vastgelegd in uw contract.

Zaken waarvan u verwacht dat deze worden meegenomen, maar niet zijn vastgelegd, worden niet meegenomen in de bouw en oplevering van uw website.

6.2 'basis' website

Een basis website bevat alle onderdelen om een professionele webpresentatie online te krijgen. Deze onderdelen zijn;

- Maken van uw design
- Bouwen van uw website
- Plaatsen van uw teksten en afbeeldingen
- Optimaliseren voor zoekmachines
- Aanmelden bij zoekmachines
- 7 webpagina's
- Contactformulier
- Internetadres
- 1-3 e-mailadressen
- Uw website wordt 'gehost'
- Systeemherstel back-up van uw website.
- Twee gratis updates per jaar (wisselen van bestaande tekst of afbeeldingen)
- Hulp & ondersteuning in het proces van het maken van uw website

6.3 Vaste prijs, vaste functionaliteit

Webstijl werkt volgens een vaste methode, met bestaande functionaliteiten. Wanneer u uitbreidingen wenst op uw contract, kan Webstijl onderzoeken of deze functionaliteit door Webstijl wordt aangeboden. Webstijl garandeert echter niet of functionaliteiten die niet in de prijslijst zijn opgenomen, kunnen worden geleverd.

Wanneer u ten aanzien van uw contract uitbreidingen wenst, of meerwerk wilt laten verrichten, dan betekent dit dat u wordt geconfronteerd met extra kosten.

Webstijl maakt voor u een grafisch ontwerp, expertise op het gebied van marketing, ondernemerschap, online verkoop en andere expertise gebieden anders dan grafisch ontwerp, dient u zelf aan te brengen.

De volgende zaken vallen hier in ieder geval niet onder:

- Flash design
- Logo ontwerp
- Huisstijl ontwerp
- Foto retouche

6.4 Browsers en optimalisatie

Webstijl ontwikkelt momenteel voor de browser Internet Explorer en Mozilla Firefox.

Het kan zijn dat uw website er in de ene browser iets anders ziet, dan in de andere browser.

Internet en browsers zijn continu in ontwikkeling. Het is niet mogelijk een website voor toekomstige browsers te optimaliseren.

Webstijl heeft geen kosten voor het optimaliseren van uw website voor toekomstige browsers opgenomen.

Dit betekent wel dat wanneer u uw website voor een nieuwe generatie browsers wilt laten optimaliseren, u de kosten daarvan aan Webstijl betaalt.

Wat mag u verwachten?

6.5 Code en validatie

Er gelden in de webwereld standaarden. Webstijl streeft ernaar deze standaarden te volgen, maar wel binnen de grenzen van het redelijke.

Reden om af te wijken van de internationale richtlijnen voor de HTML / CSS en programmeercode kunnen zijn:

- Het zorgt voor browser conflicten
- Het zorgt voor een verhoging van de ontwikkelingstijd (dus kosten)
- Het zorgt voor een beperking van design- en of functionele mogelijkheden.

Wanneer u erop staat dat uw website aan een bepaalde (inter)nationale standaard voldoet, vraagt u dan hiervoor voor het meerwerk een offerte aan bij uw adviseur.

6.6 Uw design

Zie de paragrafen onder 'Designproces'.

7 Wettelijke bepalingen

7.1 *Verplicht op uw website*

Heeft u een KVK inschrijving? Dan bent u verplicht deze op uw website te vermelden. Heeft u algemene voorwaarden? Zorgt u dan ook dat deze makkelijk te bereiken zijn via uw website.

8 Deadlines

8.1.1 Vanuit Webstijl

Omdat Webstijl afhankelijk is van u, en van uw input en soms ook van derde partijen (bijv. een logo ontwerper, uw huidige hosting provider, etc.) geeft Webstijl geen harde deadlines af. Uitspraken over termijnen zijn altijd schattingen. Aan een dergelijke schatting kunnen geen rechten ontleend worden.

Mocht u toch een afspraak over levering binnen een bepaalde termijn hebben gemaakt, verzeker u er dan van dat u deze afspraak schriftelijk door Webstijl is bevestigd.

8.1.2 U heeft een deadline

Wanneer u een deadline heeft, bijvoorbeeld in verband met een publicatie waarin uw webadres wordt vermeld, dan kunt u in overleg met Webstijl streven naar oplevering binnen deze datum. Webstijl garandeert echter geen oplevering binnen deze periode.

Wij adviseren u echter om eerst uw website online te brengen, en pas daarna uw webadres gebruiken in publicaties.

9 Responstijd

9.1.1 Uw website in productie

Webstijl doet altijd haar uiterste best om u van dienst te zijn. Houdt u rekening met het feit dat onze webdesigners altijd werken aan diverse projecten tegelijkertijd, en dat zij werken met een planning. Dit wil zeggen dat nieuwe verzoeken worden ingepland. In regel duurt dat maximaal 5 werkdagen, Webstijl sluit echter niet uit dat dit ook langer kan zijn.

9.1.2 Teruggebeld worden

Wanneer u belt en de juiste persoon is niet bereikbaar en er wordt een terugbel notitie gemaakt, dan wordt u binnen drie werkdagen teruggebeld. Webstijl kan u beter en sneller van dienst zijn wanneer u aangeeft wat u wenst te bespreken. Alle medewerkers bij Webstijl maken nooit een terugbel afspraak met een tijd, tenzij expliciet overeengekomen en schriftelijk bevestigd.

Webstijl maakt voor u een grafisch ontwerp, expertise op het gebied van marketing, ondernemerschap, online verkoop en andere expertise gebieden anders dan grafisch ontwerp, dient u zelf aan te brengen.

Wat mag u verwachten?

10 Designproces

10.1.1 Wat krijgt u?

Webstijl kent 3 designvarianten; een maatwerk design, een keuze voor een design uit de collectie en de keuze voor een Jan des Bouvrie

11 Domeinnamen

11.1.1 Webstijl regelt wel maar mag niets beslissen

U sluit als klant een overeenkomst met uw hostingprovider over uw domeinnaam. Webstijl, als derde partij, kan hierin dus geen afspraken maken met uw huidige hosting provider. Voor .NL domeinnamen bent u van de verhuizing van uw domeinnaam tevens afhankelijk van de SIDN, de stichting die verantwoordelijk is voor alle .NL domeinnamen. Voor andere domeinnamen zijn er vergelijkbare partijen. Er zijn dus minimaal vier partijen betrokken bij een domeinnaamverhuizing.

Webstijl heeft als service dat zij u daarin zoveel mogelijk ondersteunt. Webstijl kan, gezien bovenstaande, geen garanties afgeven over domeinnaamverhuizingen. Let u hierop wanneer u uw website wilt koppelen aan uw domeinnaam.

Het kan zijn dat uw huidige hostingprovider niet, of niet goed meewerkt. In dat geval zult u zelf contact moeten opnemen om te zorgen dat Webstijl uw domeinnaam kan verhuizen.

11.1.2 U heeft een domeinnaam gekocht bij uw vorige webbouwer

Wanneer u een domeinnaam heeft gekocht bij uw vorige webbouwer, die dit heeft uitbesteed aan een hostingprovider, dan dient uw oude webdesigner het contract met de hostingprovider stop te zetten. Dit is voor Webstijl niet te achterhalen, in dit geval zult u dus zelf de opzegging van uw domeinnaam moeten regelen.

Wanneer uw vorige webbouwer uw domeinnaam op zijn naam heeft gezet, dan dient uw vorige webbouwer akkoord te tekenen voor de verhuizing, of akkoord te gaan met het muteren van de gegevens van de domeinnaam. Het muteren van de gegevens van een domeinnaam dient altijd te verlopen via de hosting provider waar de domeinnaam op dat moment wordt gehost.

Wanneer u een mutatie wenst NA de verhuizing (dus als de domeinnaam in beheer bij Webstijl is) dan steekt Webstijl daar veel extra tijd in. Deze uren worden aan u doorbelast.

12 Na oplevering van uw website

12.1.1 Afdeling service

Na de oplevering van uw website kunt u uw verzoeken mailen aan afdeling service. Wanneer het nodig is wordt u opgebeld. U kunt niet zelf bellen.

Ook een terugbelverzoek die niet is voorzien van een duidelijke reden, wordt in niet gehonoreerd.

12.1.2 Geen vaste contactpersoon

Onze servicemedewerkers zijn u graag van dienst. De diverse collega's wisselen elkaar af en dragen taken aan elkaar over zodat bij ziekte, vakanties, afwezigheid en personeelwissels, etc. uw verzoeken worden opgevolgd.