



Datum: 14-10-2023

Referentie: VOORBEELD

Betreft: Voorstel strippenkaart ten behoeve website onderhoud.

De website is klaar ...en nu?

Als de site klaar is dan blijven er natuurlijk altijd wensen en 'kleine dingetjes' die aanpassingen vergen. Soms is dat een kwartiertje werk, soms een uurtje. Soms heeft u onze hulp nodig omdat u het even niet meer weet, of omdat het sneller en handiger is om dingen door ons te laten doen. Om deze zaken flexibel te verwerken maken wij gebruik van een strippenkaartsysteem.

Wat kan er in de strippenkaart?

Onderstaande werkzaamheden kunne in de strippenkaart.

Content van de website aanpassen

We doen niet alleen technisch werk, we kunnen ook ingezet worden om de inhoud van uw website te onderhouden. Ervaring leert dat wij ca. 80% sneller en efficiënter zijn dan webbeheerders die niet elke dag met een CMS werken. (hoe gebruikersvriendelijk dat CMS ook is) We doen dit overigens niet alleen voor Umbraco maar voor alle CMS-systemen op de markt.

Overleggen/werkzaamheden op locatie en reiskosten

Als er op uw verzoek overleg of werkzaamheden op locatie moet plaatsvinden kan dit ook op de strippenkaart afgeboekt worden.



Beschikbare strippenkaarten

Afhankelijke van de gekochte strippenkaart is een max aan het aantal te besteden uren per activiteit. De strippenkaart kan niet gebruikt worden voor nieuw te bouwen projecten.

Kosten strippenkaart	Max strip	Per strip	Kosten
ZAAKS! hanteert een strippenkaarttarief op basis van eenheden van 15 minuten. Voor de verschillende werkzaamheden hanteren wij de volgende verrekeningen:	Maximaal aantal strippen te besteden per activiteit.		
Strippenkaart onderhoud 40 strippen (= 10 uur)	4	13,00	€ 520,-
Strippenkaart onderhoud 80 strippen (= 20 uur)	12	12,00	€ 960,-
Strippenkaart onderhoud 160 strippen (= 40 uur)	16	11,50	€ 1840,-
Strippenkaart onderhoud 320 strippen (= 80 uur)	32	11,00	€ 3520,-
Strippenkaart onderhoud 480 strippen (= 120 uur)	56	10,00	€ 4800,-

Hoe gaan we om met de strippenkaart?

- Werkzaamheden tot 10 uur plannen we (na specificatie) in binnen 10 werkdagen. Indien er zaken die onze directe inspanning behoeven hanteren we het dubbele aantal strippen.
- Werkzaamheden vanaf 10 uur plannen we in overleg met de opdrachtgever.
- Voor elke ticket in de servicedesk - buiten lopende projecten en buiten garantiewerkzaamheden - wordt minimaal 1 strip van het tegoed afgeschreven. Vervolgens wordt er voor elk gestart kwartier een strip afgeschreven.
- ZAAKS! geeft per activiteit - en periodiek - een overzicht van de te besteden strippen.
- Reactietijd (dus niet oplostijd!) op een aangemaakte ticket is max 2 werkdagen, maar we beogen dat op dezelfde dag te doen.



- Wanneer het resterende strippenkaart saldo op of onder de 25% van het laatst aangekochte aantal komt stuurt ZAAKS! automatisch een nieuw voorstel. Hierbij wordt rekening gehouden met de eerder verbruikte strippen over een bepaalde periode.

Nieuwe projecten (releases in sprints):

Voor nieuwe projecten die meer dan het maximaal aantal toegestane strippen werk vergen, en daarom niet passen binnen de uren van de strippenkaart, maken we een impactanalyse met een fixed price voor de ontwikkeling. Tarief voor bouw is 60,00 per uur

Voor activiteiten waar alleen consultancy (met name werk inzake koppelingen met backoffice systemen, complexere activiteiten, extern advies) rekenen we een uurtarief van 90,00

Optionele SLA

Om met voorrang een beroep te kunnen doen op onze servicedesk (tijdens kantooruren) en onze storingsdienst (24/7) bieden we een maandelijkse SLA vanaf € 250,00.

Neem contact op met Melvin (melvin@zaaks.nl) om te bespreken wat er mogelijk is.

Tooling

Issuemanagementsysteem : Freshdesk

Alle meldingen op reeds uitgerolde functionaliteit worden door middel van e-mail, whatsapp, telefoon of Freshdesk bij ZAAKS! aangemeld. Freshdesk is een online helpdesksysteem voor het volgen van de afhandeling van fouten en wijzigingsverzoeken. Het is een softwareapplicatie die functioneel en flexibel wordt ingezet voor het aanmelden van onderhoud- en beheerwerkzaamheden. Freshdesk staat 24 uur per dag en 7 dagen per





week ter beschikking voor het aanmelden van werkzaamheden en het online volgen van de afhandeling van meldingen. De url van Freshdesk voor de doorontwikkeling en support is <https://support.zaaks.nl>. Enkele eigenschappen van Freshdesk zijn:

- Beheren van fouten, onderzoeksvoorstellen, taken, verbeteringsvoorstellen, etc.
- Overzichtelijke en gebruiksvriendelijk interface
- Overzicht behouden over alle veranderingen, componenten en versies
- Zoek- en rapportagefuncties
- Individuele startpagina's met statistieken voor elke gebruiker
- Veilige omgeving voor het beheer van issues.

Meldingen via e-mail en telefoon worden door de servicemedewerker van ZAAKS! in Freshdesk geregistreerd. De meldingen worden voorzien van een prioriteit (in overleg met de opdrachtgever) en een zo gedetailleerd mogelijke beschrijving van het verzoek. Nadat de melding is vastgelegd in het systeem worden de werkzaamheden ingepland. Wanneer de werkzaamheden zijn uitgevoerd worden de activiteiten en responsetijden in het systeem verwerkt en wordt de aanmelder van de melding geïnformeerd.

Algemene voorwaarden

Op deze overeenkomst zijn de algemene voorwaarden van ZAAKS! (ICT Office) van toepassing evenals de in deze overeenkomst opgenomen aanvullende voorwaarden. Deze maken onlosmakelijk en integraal deel uit van de overeenkomst. Mochten er tussen de aanvullende voorwaarden zoals opgenomen in deze overeenkomst en onze algemene voorwaarden verschillen bestaan, dan gelden de bepalingen uit deze aanvullende voorwaarden boven de algemene voorwaarden.

