

A Bezoekadres:  
Studio Juyo BV  
Weesperstraat 394  
1018 DN Amsterdam

P Postadres:  
Postbus 51215  
1007 EE Amsterdam

T 020 - 470 90 67

F 020 - 675 45 85

E [info@studiojuyo.com](mailto:info@studiojuyo.com)

I [www.studiojuyo.com](http://www.studiojuyo.com)

## **Studio Juyo Webhosting en Onderhoud 2011**

## Wat is Webhosting?

Om uw website 24 uur per dag bereikbaar te houden wordt deze geïnstalleerd op een permanent met het Internet verbonden webserver. Deze webserver bevinden zich over het algemeen in een van de grote datacenters in Nederland, waar verschillende internet-providers en andere ICT-bedrijven faciliteiten huren.

Ruimte op deze servers wordt vervolgens weer verhuurd aan de eindgebruiker voor het plaatsen van hun eigen website. Er staan soms honderden sites op één server, en men spreekt dan ook meestal van 'shared hosting' of 'virtual hosting'. Ook is het mogelijk om exclusief voor eigen gebruik een webserver te huren, leasen of kopen ('dedicated hosting').

## Waarom uw site hosten via Studio Joyo?

Voor onze websites maken wij gebruik van gangbare technologieën die door een groot aantal providers ondersteunt worden. Desgewenst kunnen wij bovendien ook naar de beperkingen van een door u gekozen dienst toe werken. De noodzaak tot kostbaar maatwerk en afhankelijkheid van bepaalde leveranciers zullen wij zoveel mogelijk vermijden.

Echter, met het eenmalig plaatsen van de site begint het proces pas. De webserver zal regelmatig ge-update worden met nieuwe software (vaak noodgedwongen, doordat er bugs of beveiligingsproblemen aan het licht zijn gekomen), die niet altijd even compatibel zal zijn met sites die zich er op bevinden. Een goede provider waarschuwt hiervoor meestal ruim van tevoren, maar weet u wat de consequenties voor uw site zijn als de server-software ge-upgrade wordt van versie X naar versie Y, of dat alle sites die gebruik maken van database Z hun instellingen moeten aanpassen?

Studio Joyo kan u deze zorgen uit handen nemen. Op onze eigen webhosting faciliteiten garanderen wij dat uw site altijd compatibel blijft met de meest up-to-date software, en dat alle noodzakelijke updates, patches, bugfixes en andere wijzigingen tijdig worden doorgevoerd.

Mocht uw site na verloop van tijd zodanig dreigen te verouderen dat regulier onderhoud niet meer voldoende is, dan zullen wij u daar ruim van te voren over informeren en oplossingen aanbieden, zodat u niet voor onaangename verrassingen komt te staan.

## Wanneer hosten via Studio Joyo?

Studio Joyo levert altijd maatwerk. In bepaalde gevallen stelt dat maatwerk zodanig eisen aan de webhosting dat standaardpakketten geen uitkomst kunnen bieden. In dat geval maakt de webhosting integraal deel uit van het product.

Daarnaast bieden wij webhosting uitsluitend aan in het kader van door ons gerealiseerde projecten, en in combinatie met een onderhoudsovereenkomst. Alleen dan kunnen wij ook daadwerkelijk meerwaarde bieden ten opzichte van

'losse' webhosting diensten. Tevens kunnen wij u met deze combinatie een aantrekkelijke korting aanbieden op de onderhoudsovereenkomst.

Tenzij u zelf of via uw leveranciers reeds beschikt over op maat gesneden eigen faciliteiten, of u zeker weet dat de site slechts een beperkte levensduur (minder dan een jaar) zal hebben, is het over het algemeen aan te raden om de hosting van uw website door ons te laten verzorgen.

## Onderhoudsovereenkomst

Studio Joyo helpt u ook graag verder na de oplevering van de website. Om u telefonisch en via mail goed te kunnen ondersteunen en tevens indien gewenst kleine aanpassingen te kunnen doen aan de website kunt u van te voren onderhouds uren inkopen bij ons. Vooraf inkopen maakt het mogelijk dat wij direct uw verzoeken behandelen, en niet daarvoor een los offerte en facturatie traject hoeven in te gaan. Een groot administratief voordeel voor u en voor ons. Toegepast op uw product overleggen we graag met u hoeveel uren per jaar benodigd zijn voor het onderhoud.

Om te zorgen dat uw verzoeken efficiënt afgehandeld worden, en u daardoor langer met de onderhouds tijd toe kunt, voeren we uw verzoeken in de eerst volgende onderhouds ronde uit. Indien dringend gewenst kan een verzoek voor aanpassingen direct worden toegevoegd aan het werkrooster ten koste van andere geplande werkzaamheden. Hiervoor rekenen wij een extra vergoeding (zie tarieven bijlage)

## De voordelen op een rijtje

- Één aanspreekpunt voor alles dat betrekking heeft op uw website. Geen gedoe met helpdesks van providers en het interpreteren van technische informatie.
- Geen extra kosten voor maatwerk. De meeste providers verkopen bij voorkeur standaardpakketten en rekenen hoge tarieven voor op maat gemaakte oplossingen. Wij garanderen dat onze faciliteiten altijd geschikt zijn voor door ons gemaakte sites, en vallen u niet lastig met de technische details.
- Automatisch dagelijks onderhoud. Studio Joyo zorgt er voor dat uw site compatibel blijft met de laatste veranderingen aan de webhosting omgeving.
- De mogelijkheid tot doorlopende ontwikkeling. Aangezien wij de site regelmatig onderhouden kunnen wij u tijdig adviseren over de mogelijkheden om uw site up-to-date te houden, en aanpassingen doen zonder dat er meteen een hele nieuwe site gebouwd moet worden.
- Een eenvoudig, helder kostenplaatje. U krijgt geen rekeningen voor allerlei technische diensten waarvan niet eens duidelijk is of u er wel gebruik van maakt, en niet te maken met onverwachte meerkosten.
- Aantrekkelijke korting op een onderhoudsovereenkomst.
- Directe mogelijkheid om kleine aanpassingen gerealiseerd te krijgen zonder nieuwe administratieve handelingen bij u en bij ons

## De kosten

Om een transparante indicatie te geven van de inhoud en de kosten van onze dienstverlening hebben wij een aantal standaardpakketten samengesteld (zie tarieven bijlage). In de praktijk selecteren wij het pakket dat het beste bij uw website past, en tenzij er zeer grote aanpassingen nodig zijn wordt dit pakket zonder meerkosten op maat gemaakt.

## Overige Internet services

### Domeinnaam registratie

Studio Juyo registreert domeinnamen uitsluitend in het kader van door ons gerealiseerde projecten. Domeinnaamregistratie kan een lastige materie zijn, aangezien elke domein-extensie (.NL, .COM, .EU et cetera) z'n eigen regels, procedures en tarieven hanteert.

Ook dit maken we voor u uiterst eenvoudig en transparant: voor elk domein met de meest gangbare extensies, te weten .NL, .COM, .ORG, .NET, .EU en .INFO, geldt een vast jaarlijks tarief (zie bijlage tarieven).

### Domeinnaam onderhoud (DNS)

Om een domeinnaam te gebruiken dient deze in een zogenaamde DNS (Domain Name System) server onderhouden te worden, waar domeinnamen vertaald worden naar numerieke internet-adressen (IP adressen). Het onderhoud van de DNS is inbegrepen bij de dienstverlening van Studio Juyo *voorzover het betrekking heeft op de door ons geleverde producten.*

Voor niet-gerelateerde DNS-wijzigingen kunnen wij eventueel een klein bedrag aan administratiekosten per wijziging in rekening brengen. Vanzelfsprekend heeft u altijd de mogelijkheid om zelf het DNS beheer ter hand te nemen (danwel bij een internet-provider onder te brengen), hetgeen aan te raden is wanneer u uw domeinnaam voor andere zaken gebruikt dan alleen de website.

### E-mail en andere internet-faciliteiten

Studio Juyo is geen dienstverlener op het gebied van interne bedrijfsautomatisering en aanverwante IT-activiteiten, waar in principe ook uw internet-aansluiting en e-mail onder vallen. Wanneer u een domein bij ons registreert kunnen wij ervoor zorg dragen dat alle mail naar ofwel een door u aangewezen mail-server doorgestuurd wordt , of in een bestaande mailbox wordt afgeleverd.

Alleen indien dit in direct verband staat met het door ons gerealiseerde product kunnen wij eventueel een beperkt aantal mailboxen verzorgen.

Voor uitgebreidere mail faciliteiten en overige internet diensten kunt u het beste terecht bij een gespecialiseerde dienstverlener, waarbij wij u graag van ondersteuning en advies willen voorzien.

## Tarieven en voorwaarden Webhosting en Onderhoud 2011

### Webhosting Pakketten (inclusief primair onderhoud)

	Schijfruimte (Mb)	MySQL database	Dataverkeer (Gb/maand)	Kosten per maand	Kosten per kwartaal	Kosten per jaar (5% korting)	Onderhouds uren korting (uur/maand)
Start	10	0	1	( € 9,25 )*	( € 27,75 )*	€ 105,00	1/12
Business – light	200	1	2	( € 19,95 )*	( € 59,85 )*	€ 239,40	1/12
Business	1000	1	10	€ 47,25	€ 141,75	€ 540,00	0,5
Media	25000	onbeperkt	50	€ 94,50	€ 283,50	€ 1.080,00	1

Alle prijzen tarieven en prijzen zijn exclusief 19% BTW, geldig tot/met 31 december 2010 en onder voorbehoud van typfouten

\*) alleen beschikbaar op jaarbasis

Inbegrepen werkzaamheden omvatten:

- voorkomende problemen met systeem en software upgrades (preventief) analyseren en oplossen\*
- terugplaatsing website na hardware failures\*

\*deze werkzaamheden vervallen zodra Studio Joyo geen exclusieve toegang meer heeft tot de afgenomen hosting service.

### Voorwaarden webhosting

- Webhosting wordt uitsluitend verleend aan partijen waarmee Studio Joyo actief een product ontwikkeld dan wel in beheer heeft. Indien hier niet langer sprake van is, zal er in onderling overleg gekeken worden hoe de beëindiging van de hosting gerealiseerd kan worden.
- Webhosting wordt uitsluitend aangeboden in combinatie met een onderhoudsovereenkomst (primair onderhoud is bij de kosten inbegrepen).
- Webhosting wordt afgenomen voor minimaal 1 jaar, waarna stilzwijgende verlengd wordt met 1 jaar. Na het eerste jaar geldt een opzegtermijn van 2 maanden.
- Al het technisch onderhoud wordt uitgevoerd door Studio Joyo. De cliënt krijgt geen rechtstreekse toegang tot het systeem waarop de site gehost wordt. Wel kan men desgewenst toegang krijgen tot de broncode en (read-only) toegang tot de actuele database om een vendor lock-in situatie te vermijden.

## Domeinregistratie

Studio Joyo verzorgt graag het aanvragen, verhuizen, opzeggen en beheren<sup>1)</sup> van uw internet domeinen.

De kosten hiervoor zijn voor .nl/.com/.net/.org/.eu/.info domeinen 25,- euro per/jaar.

Kosten overige domein extensies op aanvraag.

*\*) Uitgaande van normaal gebruik, met hooguit 2 wijzigingen per jaar. Indien er vaker wijzigingen moeten plaatsvinden kunnen additionele administratiekosten in rekening worden gebracht (welke eventueel weer verrekend kunnen worden met de onderhoudsuren).*

## Mail

Voor uw mail bieden wij standaard bij alle hosting pakketten 2 opties.

- Mail forwarding: alle mail (\*@domein.nl) wordt naar 1 ander mail-adres gestuurd.
- Eigen mailservers: Uw mail wordt afgeleverd op een door u aangewezen mailservers.

Heeft u andere wensen voor de mail op uw domein dan kunnen we u daarvoor in overleg altijd een maatwerk oplossing aanbieden.

## Onderhoud

Het tarief (2011) voor support uren is 80 euro/uur. Het minimum aantal uren per jaar is 2, 4 voor de combinatie met een Webhosting pakket.

Bij spoedeisende hulp rekenen wij een extra tijd van 30 minuten.

Na de termijn vervalt eventuele nog niet gebruikte onderhouds uren. Indien tussentijds de onderhouds uren verbruikt zijn, zullen we daarvan verslag doen en kunt u opnieuw onderhouds uren inkopen.

## Combinatie Hosting en Support

Bij afname van een Webhosting pakket en onderhouds uren komt u in aanmerking voor korting op het aantal uren van de onderhouds overeenkomst. Het aantal uren korting kan maximaal 50% bedragen van het totaal aan van te voren afgenomen onderhouds uren. Voorbeeld: indien u het Business pakket heeft horen daar 6 uren korting bij op de onderhouds uren. Het maximale voordeel bereikt u dan bij afname van 12 uur onderhoud.

## Facturering

Alle in deze offerte genoemde prijzen zijn exclusief 19% BTW.

Facturatie vindt vooraf plaats per geldende periode.