



federatie van webbedrijven

Het belang van een onderhoudscontract voor websites & apps

Een veilige en slimme oplossing voor
opdrachtgever, webbouwer en webhoster

Juni 2015

Introductie

Beste lezer,

Zowel voor de uitvoerder (webbouwer) als de opdrachtgever (klant) betekent het lanceren van een nieuwe (mobiele) website of applicatie een nieuwe stap in het virtuele leven van een merk, een bedrijf, een product of een dienst.

Om de kwaliteit en veiligheid van het geleverde werk te garanderen geloven wij als beroepsfederatie in het onderhoudscontract tussen webbouwer en klant.

Een website of applicatie maakt immers gebruik van een reeks producten en diensten van derde partijen zoals een webhoster, een CMS-aanbieder, een zoekmotor, een reclameregie, etc. Zij hebben allen een bepalende invloed op de goede en veilige werking van de website. Met als gemeenschappelijke schakel de webbouwer.

Deze whitepaper legt niet enkel uit waarom een onderhoudscontract belangrijk is, maar biedt ook een standaardcontract. Dit laatste is een werkdokument die de lange termijn samenwerking tussen uitvoerder en opdrachtgever vorm geeft.

U zal merken dat we in deze whitepaper vooral spreken over 'de website'. Toch willen we benadrukken dat een onderhoudscontract evenzeer nodig is voor een mobiele of webapplicatie.

Voor het realiseren van deze whitepaper wens ik de leden van de FeWeb Expert Group Hosting te bedanken. Vooral Jimmy Cappaert en Frank Louwers die de aanzet gegeven hebben. Daarnaast ook Quinten Seghers van deJuristen voor het uitwerken van het standaardcontract.

Ik wens u alvast veel succes bij het ondernemen van uw digitale plannen!

Patrick Marck
Directeur FeWeb

Inhoudstafel

A web developer's job is never done!	4
Het onderhoudscontract in de praktijk.....	6
Uitleg over de werking van de website	6
Kleine wijzigingen in het basisonwerp van de site	6
Search Engine Optimization (SEO)	7
Advertenties	7
Veiligheidsupdates	7
Updates compatibiliteit	8
Monitoring prestatie / onderhoud servers	8
Implementatie en opvolging SSL-certificaten	9
Onderhoud van de database en back-up	9
Wat nu?.....	10
Wat valt er onder het onderhoudscontract?	10
Standaard onderhoudscontract als werkdocument.....	10

A web developer's job is never done!

Wanneer een webbouwer een website of een applicatie ontwikkelt, doet hij dat op basis van de instructies en de wensen van zijn opdrachtgever. Meestal zal een website uitgewerkt worden in de vorm van een *Content Management Systeem* (CMS): de webbouwer ontwikkelt een vast stramien waarbinnen de inhoud door de opdrachtgever geactualiseerd kan worden via eenvoudige webformulieren.

Dit geeft de opdrachtgever een grote vorm van zelfstandigheid, omdat hij de webbouwer niet langer moet inschakelen om kleine aanpassingen uit te voeren, zoals bijvoorbeeld een nieuw product toevoegen, een tekst aanpassen of een nieuwsbericht toevoegen op de bedrijfsblog.

Wil dit nu zeggen dat de opdrachtgever de webbouwer nooit meer nodig heeft? Toch niet. Na het opleveren van de website, zelfs indien die voorzien is van een CMS, kan een tussenkomst van de webbouwer vereist zijn voor verschillende taken. Voor al deze kleine ingrepen die ervoor zorgen dat uw webpagina's correct en soepel blijven functioneren is een onderhoudscontract aangewezen. Deze Whitepaper legt uit welk belang deze onderhoudstaken van de webbouwer hebben voor uw website.

De webbouwer kent de structuur en de opbouw van de website het best en is dus de aangewezen partij om al deze updates op een deskundige wijze uit te voeren. De opdrachtgever van zijn kant is verzekerd van het tijdig uitvoeren van de nodige updates zodat de site vlot toegankelijk blijft.

Zowel de opdrachtgever als de webbouwer moeten er zich bewust van zijn dat de gevolgen van een website 'aan zijn lot' over te laten zeer groot zijn:

- Als de website geïnfecteerd is met *malware* heeft dit een onmiddellijke invloed op de ranking in Google en andere zoekmachines. De website zal verlaagd worden in de ranking waardoor hij (tijdelijk) slechter vindbaar is.
- Elke moderne browser zal een grote waarschuwing geven wanneer je website geïnfecteerd is met malafide software, waardoor de bezoeker weggejaagd wordt. De imagoschade die de opdrachtgever daarmee oploopt, is niet te onderschatten.

- Via een lekke website kunnen vaak spamberichten verstuurd worden. Hierdoor krijgt de website én de server een slechte reputatie waardoor toekomstige bonafide e-mails slechter of zelfs helemaal niet bij de bestemming zullen aankomen.
- Webhosters halen een gehackte website meestal snel offline om erger te voorkomen, waardoor de website onbereikbaar wordt voor bezoekers. Zeker voor webshops is er dus een potentieel inkomstenverlies. Daarbovenop kunnen hackers de website en de opgeslagen data misbruiken.

In het onderhoudscontract wordt tussen webbouwer en opdrachtgever bepaald dat de webbouwer elke maand gedurende een vooraf afgesproken aantal uren de website of de app monitort en de nodige aanpassingen uit eigen beweging of op aanvraag van de opdrachtgever uitvoert. Webbouwer en opdrachtgever kunnen samen bepalen welke taken onder het regelmatig onderhoud vallen en welke ervan uitgesloten zijn. Er kunnen ook termijnen contractueel vastgelegd worden binnen dewelke op een aanvraag gereageerd moet worden. En tot slot kan bepaald worden aan welk tarief bijkomende taken, niet opgenomen in het onderhoudscontract, uitgevoerd zullen worden.

Een onderhoudscontract voor websites en apps is niet verplicht, doch het is wel de beste manier om een blijvende correcte werking van de website en de app te waarborgen - tot volle tevredenheid van opdrachtgever én webbouwer!

Het onderhoudscontract in de praktijk

Welke taken vinden we terug in een onderhoudscontract? En waarom is het belangrijk om deze taken tijdig en deskundig uit te voeren? We geven een overzicht.

Uitleg over de werking van de website

Bij het opleveren van de website of de app heeft de opdrachtgever meestal een grondige uitleg ontvangen over de werking ervan: welke waarden in welk formulier ingevuld moeten worden, waar de afbeeldingen geplaatst moeten worden, hoe een nieuwsbrief aangemaakt en verzonden moet worden, enzovoorts. Ook na deze uitleg zal de opdrachtgever nog regelmatig vragen hebben over het gebruik van het CMS. De webbouwer voorziet de nodige tijd om de opdrachtgever verder te helpen.

Maar wat als de medewerker bij de opdrachtgever die verantwoordelijk is voor het aanvullen van de inhoud van de website er in de praktijk geen tijd voor heeft? Of wat als deze persoon het bedrijf van de opdrachtgever verlaat? De webbouwer kent de website van binnen en van buiten en is de geschikte persoon om diens opvolger in te wijden in het beheer van de website.

Kleine wijzigingen in het basisontwerp van de site

Ondanks de goede voorbereiding en de reeds genomen beslissingen wenst de opdrachtgever vaak achteraf toch accenten te verleggen waardoor het grafisch ontwerp of de achterliggende structuur van de website of de app licht gewijzigd moet worden. Omdat de webbouwer degene was die het ontwerp uitgetekend heeft en de structuur van A tot Z kent, weet hij meteen hoe hij deze wijziging moet uitvoeren.

Een concrete toepassing zijn bijvoorbeeld de buttons voor sociale netwerken. De netwerken die vandaag trendy zijn, worden morgen misschien door iedereen de rug toegekeerd. Buttons om content te delen op de sociale netwerken wisselen elkaar af. Het is voor de webbouwer een kleine routine om een button toe te voegen of te verwijderen.

Search Engine Optimization (SEO)

Zoekmachines zoals Google passen regelmatig hun algoritme aan, waarbij vaak andere of nieuwe elementen meer doorslag geven bij de ranking van de website. Om de website zo goed mogelijk te laten scoren moeten soms kleine wijzigingen gemaakt worden in bijvoorbeeld de metatags (titel, omschrijving, trefwoorden), 'robots.txt', het al dan niet vermelden van de author tag, enz.

Ofschoon de optimalisering voor zoekmachines een vak apart is – dat soms wel en soms niet tot de capaciteiten van de webbouwer hoort - is het wel de webbouwer die de suggesties van SEO-experts concreet in de website moet verwerken.

Advertenties

Sommige websites maken voor het vertonen van advertenties gebruik van een adverteernetwerk dat de advertenties automatisch plaatst, zoals bijvoorbeeld Google AdWords of plaatselijke regies. Wanneer de opdrachtgever overstapt op een nieuwe reclameregie, of wanneer de regie een nieuw reclameformaat uitbrengt in plaats van de standaard banners, vereist dit een aanpassing van de code die de advertenties ophaalt, of van de ruimte voorzien voor de advertentie. Ook hiervoor moet beroep gedaan worden op de webbouwer.

Veiligheidsupdates

Hoe veilig de website ook ontworpen werd, het is altijd mogelijk dat een beveiligingslek ontdekt wordt in de achterliggende structuur of serversoftware - denk hierbij bijvoorbeeld aan bugs zoals Heartbleed en Shellshock, of problemen met populaire CMS-software zoals Joomla. Om deze lekken te dichten is een technische kennis vereist die de meeste opdrachtgevers niet bezitten. De webbouwer is de aangewezen persoon om de nodige updates uit te voeren. Worden nieuwe vormen van bedreiging ontdekt, dan kan de webbouwer controleren of de website aan dit gevaar blootstaat en de nodige maatregelen nemen.

Biedt de website of de app aan de bezoeker de mogelijkheid tot interactie via webformulieren, bijvoorbeeld om zich aan te melden voor een nieuwsbrief, een vraag te stellen of een commentaar te plaatsen, dan is het erg belangrijk dat deze webformulieren tegen spam beschermd worden. Via monitoring opvolgen of deze bescherming afdoende werkt is een taak die de webbouwer als geen andere kan uitvoeren.

Updates compatibiliteit

Elke software evolueert, ook de achterliggende structuur en de plug-ins waarop de website gebouwd werd zoals WordPress, Drupal, Joomla. De website moet dan ook regelmatig aangepast worden aan de nieuwe versies die hiervan uitgebracht worden. De webbouwer kan deze updates uitvoeren.

Een CMS werkt bovendien meestal met verschillende plug-ins die een specifieke functie uitvoeren (statistieken, archieven bijhouden, een woordwolk aanmaken van de meest gebruikte termen, ...). Bij de update van een CMS bestaat het risico dat de werking van een plug-in verstoord wordt. Ook het oplossen van dit compatibiliteitsprobleem is een kolfje naar de hand van de webbouwer.

Ook web browsers evolueren voortdurend, alsook de toestellen waarop websites bekeken worden. De webbouwer kan deze updates opvolgen en desnoods kleine wijzigingen uitvoeren om de compatibiliteit te herstellen, of voorstellen doen indien grondige wijzigingen vereist zijn.

Monitoring prestatie / onderhoud servers

Drie seconden, meer tijd gunt de bezoeker een website niet om op zijn scherm te verschijnen. Een website moet snel laden en elke vertraging kan nefast zijn. Hoe zorgvuldig de website ook ontworpen werd, er kunnen nadien toch factoren ontstaan die het laden vertragen. Zijn de afbeeldingen die de opdrachtgever via het CMS uploadt wel geoptimaliseerd? Kunnen de servers waarop de website gehost wordt het verkeer wel aan, of is er meer bandbreedte vereist? De webbouwer kan dit door regelmatige monitoring opvolgen en de nodige verbeteringen voorstellen.

In sommige gevallen is de website gekoppeld aan één of meerdere toepassingen die door andere partijen ontwikkeld werden. De webbouwer kan niet instaan voor deze toepassingen zelf, maar kan wel de werking ervan binnen de website wel monitoren en de opdrachtgever informeren bij problemen.

Als onverhoopt de website onbereikbaar is door bijvoorbeeld het uitvallen van de servers, een probleem met DNS-resolutie of dergelijke, dan is de webbouwer de juiste persoon om de nodige stappen te ondernemen bij het hostingbedrijf om de website zo snel mogelijk terug in de lucht te krijgen - hij is immers degene die de site gelanceerd heeft en over de nodige contactgegevens van het hostingbedrijf beschikt.

Implementatie en opvolging SSL-certificaten

Steeds meer websites maken gebruik van SSL, Secure Sockets Layer, dat een extra beveiliging laag legt bovenop het gewone http-protocol. SSL werkt met een certificaat dat bevestigt dat de website wel degelijk is wie zij beweert te zijn, en de basis vormt van de versleuteling van de communicatie tussen website en gebruiker.

Wellicht werd bij de aanmaak van de website reeds een SSL-certificaat geïmplementeerd, doch een dergelijk certificaat heeft een beperkte geldigheidsduur. De webbouwer kan deze duur opvolgen; hij zal de opdrachtgever eraan herinneren dat die het certificaat moet verlengen, en na verlenging de nodige technische ingrepen uitvoeren om het SSL-certificaat te updaten.

Onderhoud van de database en back-up

De website of de app start met een minimum aan gegevens in de database van het CMS, waarna de opdrachtgever die regelmatig bijvult. Gebeurt dat aanvullen wel op de juiste manier, zodat de database soepel blijft werken? En worden er wel regelmatig back-ups gemaakt van de database, zodat het content archief niet verloren gaat? De webbouwer kan ook dit aspect opvolgen, en voor de nodige back-ups zorgen.

Wat nu?

De relatie tussen de opdrachtgever en de webbouwer stopt niet bij het opleveren van de website of de app. Integendeel, het is de start van een jarenlange gezamenlijke opdracht om de website of de app up-to-date, beveiligd en vlot toegankelijk te houden. Zowel voor de opdrachtgever als de webbouwer biedt een onderhoudscontract een duidelijke meerwaarde.

Wat valt er onder het onderhoudscontract?

Goede afspraken maken goede vrienden. Het is voor beide partijen belangrijk om te bepalen wat wel en wat niet onder de voorwaarden van het onderhoudscontract valt, hoeveel tijd er per maand gespendeerd wordt en wat de kostprijs hiervoor is.

Niet alle opdrachten vallen onder het onderhoudscontract. Een update van het CMS van versie 4.2 naar versie 4.3 staat immers niet gelijk aan een compleet nieuwe website in versie 5.0. Sommige kleine technische aanpassingen kunnen grote implicaties hebben die niet altijd onder de voorwaarden van het contract vallen. In dat geval kan de webbouwer in het kader van zijn monitoring-taak de opdrachtgever wel wijzen op het belang van de technische ingreep, maar het is de opdrachtgever die uiteindelijk zijn toestemming dient te geven.

Standaard onderhoudscontract als werkdocument

Daarom ontwikkelde FeWeb een standaard onderhoudscontract dat inspeelt op de bewaking van een aantal dynamische aspecten van een website of een applicatie.

Omdat elke situatie verschillend is en de technologische evolutie niet te stoppen valt, kan deze whitepaper en het standaardcontract niet alle elementen van de samenwerking omvatten. Het standaard onderhoudscontract is en blijft een werkdocument: opdrachtgever en webbouwer bepalen uiteindelijk samen hoe hun concrete samenwerking eruit zal zien.

Het onderhoudscontract is voorbehouden voor FeWeb-leden en beschikbaar op het ledenextranet. Check feweb.be/lidworden om alle voordelen van het FeWeb lidmaatschap te kennen en uw online aanvraag uit te voeren.



federatie van webbedrijven

De Federatie van Webbedrijven (FeWeb) faciliteert de groei van uw online business door te focussen op het verbeteren van het digitaal ondernemersklimaat, de kwaliteit van de online diensten en het inspireren van de sector en haar digitale professionals.

Als beroepsorganisatie schenkt FeWeb aandacht aan het ondernemerschap en de professionalisering van de sector door actief overleg te plegen met de overheid, via kennis- en ervaringsdeling tussen bedrijfsleiders, door de FeWeb gedragscode en via modeldocumenten op maat van webbedrijven.

FeWeb inspireert haar leden via seminars, het summerevent en het jaarcongres alsook via publicaties zoals het Digitaal Inspiratieboek en het e-zine Inside.

Op vlak van opleiding organiseert FeWeb eigen digitale trainingen voor haar leden en hun eindklanten via de FeWeb Academy en onderhoudt FeWeb een intensieve samenwerking met de opleidingsinstellingen.

FeWeb is er ook voor de werknemers. De FeWeb-activiteiten staan open voor alle digitale profielen. Ook als het bedrijf geen digitale dienstenleverancier is, kan een werknemer zich aansluiten bij FeWeb.

Met ongeveer 500 bedrijfsleden is FeWeb de grootste Belgische internet associatie.

FeWeb vzw-asbl

Federatie van Webbedrijven – Fédération des métiers du Web

Kortrijksesteenweg 1007, 9000 Gent

Co-Station, Sinter-Goedele Voorplein 5, 1000 Brussel

E: info@feweb.be – T: 09/324 77 71 – F: 09/233 51 19

www.feweb.be – www.lafeweb.be

Volg FeWeb



[/FeWeb](#) – [/LaFeWeb](#)



[/FeWeb](#) – [/LaFeWeb](#)



[FeWeb Company](#) – [FeWeb Group](#)

Gold Partners:



Silver Partners:



Verantwoordelijke Uitgever: Marc Mestdagh, FeWeb vzw, Kortrijksesteenweg 1007, 9000 Gent