



# Aspidistra

## Voorwaarden Wordpress Serviceabonnement

### 1. Algemeen

- Aspidistra krijgt FTP-toegang (gebruikersnaam, wachtwoord en adres van de FTP-server). Aspidistra neemt alle nodige maatregelen om deze gegevens goed te beveiligen. In het bijzonder zijn de gegevens niet toegankelijk via Internet.
- Voor controles en als er iets mis is met de website, is het nodig dat Aspidistra de beschikking krijgt over een beheerdersaccount. Bij voorkeur is dat een apart account voor Aspidistra, zodat zoveel mogelijk vastgelegd wordt welke beheerder een bepaalde actie heeft gedaan ("accountability").
- Als de klant een organisatie is (in tegenstelling tot een individu), is er één contactpersoon aangewezen die als aanspreekpunt geldt en die verzoeken tot terugzetten mag indienen. Bij afwezigheid kan de klant een vervanger aanwijzen en Aspidistra daarvan op de hoogte stellen. Aan vreemden worden uiteraard geen gegevens verstrekt.
- Websites die niet goed functioneren, waarvan te lange tijd geen upgrades uitgevoerd zijn, of die bij niet-professionele providers gehost zijn, komen niet in aanmerking voor dit abonnement, zulks ter beoordeling van Aspidistra.
- Ook een Wordpress-website waarvan het thema:
  - zelf gebouwd is door een ontwikkelaar, of:
  - na aanschaf of download, door een ontwikkelaar gewijzigd is zonder dat een subthema aangemaakt is ("child theme"),komt niet in aanmerking voor dit abonnement. Het is dan namelijk niet mogelijk om een upgrade van het thema uit te voeren. In dit geval is het advies om de ontwikkelaar ook het onderhoud aan de site uit te laten voeren.
- Voor het efficiënt beheren van uw Wordpress-site (en tientallen andere sites) maakt Aspidistra gebruik van een centraal beheersysteem. Om te zorgen dat dat met uw site contact kan maken, wordt een plugin geïnstalleerd (InfiniteWP Client). Dat voorkomt dat Aspidistra voor elke handeling apart moet inloggen in het WordPress-dashboard van uw site.

### 2. Backups

- Backups worden éénmaal per week op een vaste dag gemaakt. Verkeer van en naar de website heeft hiervan nauwelijks te lijden.
- Van bestanden en van de database wordt per week één versie bewaard gedurende 52 weken.
- Maximale omvang van de website is 3Gb.

### 3. Terugzetten van bestanden uit de backup

Er zijn twee scenario's:

A) de klant bepaalt dat (een deel van) de website teruggezet dient te worden, bijv. na een wijziging. De klant neemt dan contact op met Aspidistra en dient een verzoek in om één of meer bestanden terug te zetten (zie verder). Per jaar kan de klant maximaal acht maal een dergelijk verzoek

indienen, dat wil zeggen, dat tussen het eerste en het negende verzoek minimaal een jaar moet zitten.

B) Aspидistra constateert zelf dat de website niet meer werkt na een upgrade. Aspидistra zet in dit geval zelf de bestanden of database records terug en waarschuwt daarna de klant.

Het terugzetten van de website na een calamiteit kan op de volgende niveaus:

- de hele website tegelijk (bestanden + database)
- een vorige versie van een plugin of een thema
- één of meer door de klant aangegeven bestanden
- één of meer door de klant aangegeven Wordpress-pagina's of blogberichten, gebruikersprofielen, etc. of andere inhoud uit de database.

#### 4. Upgrades

- Van plugins wordt wekelijks beoordeeld of – indien er een upgrade beschikbaar is – deze zonder gevaar voor de website uitgevoerd kan worden. Door het grote aantal klanten die dezelfde plugins gebruiken, is informatie daarover snel voorhanden.
- Een upgrade van een thema wordt alleen uitgevoerd als de klant geen wijzigingen aan het thema aangebracht heeft, óf een zgn. child-thema (ook wel: subthema) ingesteld heeft.
- Een upgrade van Wordpress zelf gebeurt alleen als uitgebreide informatie over die upgrade en zijn invloed op de plugins beschikbaar is.
- Een upgrade van PHP wordt dikwijls afgedwongen door de provider. In sommige gevallen stelt de provider de klant voor de keus: upgraden of niet. In zulke gevallen zal Aspидistra daarover een oordeel geven en zo nodig maatregelen treffen.
- In alle gevallen geldt dat na een upgrade de site van de klant beoordeeld wordt op functioneren. Indien er duidelijk iets mis is wordt de upgrade teruggedraaid. Echter, het is onmogelijk om de gehele site op detailniveau te beoordelen op fouten en Aspидistra aanvaardt daarvoor dan ook geen aansprakelijkheid.
- Plugins en thema's waarvoor een licentie nodig is (en waarvoor de klant dus vermoedelijk betaald heeft), kunnen alleen worden ge-upgrade als de klant een licentie-sleutel kan overleggen. Zo niet, dan is dit een risico voor het blijven functioneren van de website.

#### 5. Extra handelingen

- Mails die u van uw provider krijgt die specifiek over uw website of hosting-pakket gaan (en dus niet alleen maar reclame of nieuws bevatten) mag u doorsturen naar [jos@aspидistra.nl](mailto:jos@aspидistra.nl). Aspидistra kijkt dan of er een actie van uw (of onze) kant nodig is en adviseert daarover zonnodig.
- Als u een beveiligingsplugin zoals iThemes Security geïnstalleerd heeft, stelt Aspидistra die zodanig in dat u daarvan geen mails meer krijgt, maar dat alle mails via Aspидistra gaan. U heeft daarover dan geen zorgen meer.

#### 6. Facturering, ingang en opzegging

- De kosten van het abonnement zijn:
  - € 2,50 per maand tot en met augustus 2021, en
  - € 2,75 per maand vanaf 1 september 2021.
- Facturering is per jaar vooruit, d.w.z. bij het afsluiten van het abonnement wordt een factuur verstuurd van (afhankelijk van de ingangsdatum) tussen € 30 en € 33. Over de diensten van Aspидistra Webbouw wordt geen BTW geheven (u kunt die dus ook niet terugvorderen).
- Het abonnement kan op elke gewenste datum ingaan. De duur van het abonnement is één jaar; het abonnement wordt elk jaar stilzwijgend verlengd.

- Opzeggen kan telefonisch of per e-mail. Bij opzegging vóór het einde van de abonnementstermijn wordt het abonnementsbedrag over de resterende maanden teruggestort.

#### 7. Veel gestelde vraag: hoe zit het precies met de wachtwoorden?

- Voor het maken van de backup heeft Aspistras in elk geval nodig: de FTP-gebruikersnaam en het FTP-wachtwoord alsmede de FTP-servernaam (die laatste is soms dezelfde als het adres van de website, maar niet altijd). Die gegevens heeft u van de provider gekregen toen u een hosting-pakket bestelde. Daarvoor wordt *altijd* de term FTP gehanteerd.
- Als u die niet meer in uw bezit heeft, geen paniek. U heeft van uw provider óók toegang gekregen tot een klanten-pagina (“panel”) waarop u de status van uw website kunt bekijken, webmail kunt lezen, en extra bestellingen kunt doen. Daarvan heeft u ook een gebruikersnaam en wachtwoord gekregen. Op dat klantenpaneel kunt u de FTP-informatie vinden.
- Heeft u ook geen toegang meer tot de klantenpagina, nog altijd geen paniek. U heeft bij uw bestelling een email-adres opgegeven. U kunt de provider vragen een mailtje te sturen met een link erin waarmee u een nieuw wachtwoord kunt instellen. Met dat nieuwe wachtwoord heeft u weer toegang tot de klantenpagina, en daarmee tot de FTP-gegevens.
- U heeft ook een gebruikersnaam en wachtwoord voor toegang tot Wordpress (de “achterkant” waar u berichten en pagina’s plaatst). Die zijn voor dit abonnement relevant omdat er een plugin geïnstalleerd wordt waarmee Aspistras beheer op afstand kan doen. Daarvoor heeft Aspistras een beheerdersaccount nodig. Dat kan eventueel tijdelijk zijn (waarna u het wachtwoord weer verandert). Heeft u geen beheerdersaccount (bijv. omdat iemand anders de website gebouwd heeft) en werkt uw website verder wel, dan kunnen we, in principe en met wat omwegen, een beheerdersaccount aanmaken, zodat u weer bij uw website kunt, en Aspistras ook. Daarvoor zijn dan in elk geval wel de FTP-gegevens nodig.
- Komt u er toch niet uit, neem dan contact op met Aspistras.