



Blauwdruk Samenwerken

Datum: 2 maart 2026
Versie: 2.5
Auteur: Robert Geenen

1. Inhoud

1.	Inhoud.....	2
2.	Inleiding.....	3
3.	Klantenservice	4
4.	Support buiten kantooruren.....	5
5.	Welke informatie bevat een storingsmelding?.....	7
6.	Hoe werkt maatwerk software ontwikkeling?	8
6.1	Inleiding.....	8
6.2	Werkwijze in vogelvlucht.....	8
6.2.1	Inleiding.....	8
6.2.2	Inventarisatie	8
6.2.3	Voorstel.....	9
6.2.4	Realisatie.....	9
6.2.5	Oplevering & evaluatie.....	9
6.2.6	Onderhoud.....	9
6.3	De dagelijkse gang van zaken	10
6.3.1	Introductie.....	10
6.3.2	Communicatie.....	10
6.3.3	Testen met fouten 🤖	12
6.3.4	Aj! Een bug!.....	13
6.3.5	GSD Portal – inzicht in uren.....	13
6.4	De groeifase	13
6.4.1	The sky is the limit 😊	13
6.4.2	Vaste uren afnemen per week.....	14
6.4.3	Blokken / sprint.....	15
6.4.4	Dagstart.....	15
6.4.5	Staging.....	16
7.	Facturatie en tariefstelling.....	17
7.1	Facturatie.....	17
7.2	Tariefstelling	17
8.	Garantie.....	18
9.	Budget bewaking.....	19
10.	Groei-strippenkaart.....	21
11.	GSD Licentie.....	22
12.	Trello	24
13.	Communicatie	26
14.	Servers.....	27

2. Inleiding

Dit document geeft een blauwdruk van hoe GSD in de basis samenwerkt met haar klanten. Het is een informatief document, en we adviseren je om deze even door te lezen. Natuurlijk kunnen er onderling specifieke afspraken zijn gemaakt, maar dit is ons standaard format voor samenwerken.

Mis je iets? In onze [algemene voorwaarden](#) vind je meer informatie.

3. Klantenservice

Bij GSD vinden we het belangrijk om je goed en snel te helpen als je met vragen zit. Daarom staan we je ook graag te woord bij al je vragen. Wij zijn meer voorstander van voorkomen dan van genezen, daarom monitoren we je applicatie en server proactief. Toch is het altijd mogelijk dat er een storing plaatsvindt. In dat geval staat onze technische support voor je klaar.

Onze technische support werkt op de volgende manier:

- Hoge bereikbaarheid binnen en buiten kantooruren;
- Structurele foutendiagnose;
- Snelle hulp en een langdurige oplossing;
- Optionele remote support om je op weg te helpen;

Je kunt ons tijdens kantooruren, dat wil zeggen van maandag t/m vrijdag tussen 09:00 en 17:00, op de volgende manieren bereiken:

Per telefoon: 0497 84 26 11

Per e-mail: info@gsd.nl

Wij trachten om je storing tijdens kantooruren binnen 4 uur op te lossen. In 90% van de gevallen is de storing binnen 1 uur verholpen.

Storing buiten kantooruren? Zie verderop in het document.

Welke informatie moet ik aanleveren, om de storing zo snel mogelijk te verhelpen? Zie verderop in dit document.

Tip: wat te doen als je applicatie helemaal niet bereikbaar is?

1. Controleer of je internetverbinding stabiel is. Open even een andere website om dit te controleren, bijv. nu.nl.
2. Wacht even 5 minuten en probeer het nog eens. Het kan zijn dat er ergens een netwerk storing is tussen de server en je apparaat, of op de server zelf. Onze servers worden 24/7 gemonitord, dus misschien is binnen 5 minuten het probleem reeds opgelost. Ook een nieuwe release van je webapplicatie kan kortstondig een storing geven op je applicatie.
3. Niet opgelost, neem contact op met GSD.

4. Support buiten kantooruren

Wanneer je applicatie in productie staat, wil je natuurlijk dat deze dag en nacht bereikbaar is en stabiel draait. Echter, er kan natuurlijk altijd een storing optreden. Deze storing kan verschillende oorzaken hebben. In sommige gevallen betreft dit een kritische storing en is direct ingrijpen noodzakelijk. In zo'n geval kunt je rekenen op onze technische support.

Wat is een kritische storing? 🚨

- Een storing welke optreedt op een productieomgeving.
- Een storing welke met spoed opgelost moet worden, waarmee niet gewacht kan worden tot de standaard kantoortijden.
- Een storing welke optreedt in een kritisch en veelgebruikt onderdeel van je applicatie.

Wat te doen bij een kritische storing?

Neem contact op via telefoonnummer 0497 84 26 11.

Wanneer er niet wordt opgenomen, spreek dan de **voicemail** in. Geef zoveel mogelijk informatie omtrent de kritische storing. Beschrijf het probleem, op welke pagina('s) het zich voordoet en waarom dit zo spoedig mogelijk moet worden opgelost.

Onze support medewerker welke dienst heeft, zal de voicemail afluisteren en beoordelen of het daadwerkelijk een kritische storing betreft. Vervolgens zal deze zo snel mogelijk contact met je opnemen en/of deze storing direct in behandeling nemen. Het is dus **niet** nodig om na het inspreken van de voicemail nog te mailen, appen of blijven bellen.

Wij trachten om je storing buiten kantooruren binnen 4 uur op te lossen.

Let op!

Support aanvragen via andere kanalen (WhatsApp, social media e.d.) binnen en buiten kantooruren worden **niet** in behandeling genomen.

Kosten

Support buiten kantooruren wordt in rekening gebracht met het standaard uurtarief, met een toeslag van 100%.

Indien duidelijk is dat de storing is opgetreden door een fout van GSD, gaan we natuurlijk begripvol om met je supportvraag, en kan er worden afgeweken van de tariefstelling.

Misbruik support buiten kantooruren

Het gebruiken van de support buiten kantooruren voor andere zaken dan een kritische storing, is niet toegestaan. Misbruik kan tot gevolg hebben dat er geen support meer wordt gegeven buiten kantooruren.

Support buiten kantoor uren is alleen voor kritische storingen. Ook onze developers hebben een goede nachtrust nodig 😊

Standaard aanpak / SLA

In dit hoofdstuk word de standaard support buiten kantooruren omschreven. Je kunt natuurlijk ook een maatwerk SLA (Service Level Agreement) hebben afgesloten met GSD, waarin maatwerk support afspraken zijn opgenomen.

5. Welke informatie bevat een storingsmelding?

Een goede beschrijving van een storing is het halve werk. Door zoveel mogelijk informatie te geven, kunnen we sneller achterhalen waar het probleem zich voordoet. Je kunt je voorstellen dat de opmerking 'hij doet het niet' onvoldoende informatie bevat om de storing snel en efficiënt op te pakken.

De volgende informatie helpt ons enorm:

- Welke URL (link in de adresbalk) staat bovenin je browser. Dit is niet de URL van de storings-pagina met de aap.
- Maak een screendump van de pagina waar de fout optreed.
- Op welk tijdstip heeft de fout zich voorgedaan
- Op welke knop klik je voordat de fout optreed (indien van toepassing)
- Met welk emailadres ben je ingelogd (indien van toepassing)
- Algemene omschrijving: wat zie je, en wat had je verwacht.

Hoe meer informatie hoe beter! 🤪

6. Hoe werkt maatwerk software ontwikkeling?

6.1 Inleiding

Er zijn verschillende modellen om maatwerk software te ontwikkelen. Het belangrijkste voor GSD is dat de software aansluit bij de verwachtingen van de klant. De klant heeft een idee, en uiteindelijk hebben we een product dat voldoet aan de verwachtingen, of nog mooier het overstijgt de verwachtingen. 😊 Klanttevredenheid staat bij GSD hoog in het vaandel.

Maar hoe werkt dat nou eigenlijk?

Op voorhand moet duidelijk zijn wat er van de verschillende partijen verwacht wordt, en hoe we gaan samenwerken. Door dit goed te bespreken en vast te leggen, is voor iedereen helder wat zijn rol is.

6.2 Werkwijze in vogelvlucht

6.2.1 Inleiding

Om uiteindelijk de ultieme oplossing te realiseren, doorloopt een nieuwe concept grofweg de volgende stappen. Deze stappen worden in vervolg paragrafen verder uitgediept.

1. Inventarisatie
2. Voorstel
3. Realisatie
4. Oplevering & evaluatie
5. Onderhoud

Deze stappen zijn natuurlijk niet in beton gegoten. Aangezien we van maatwerk houden, kan ook dit proces natuurlijk per klant aanpast worden. 🤓

6.2.2 Inventarisatie

We starten altijd met een inventarisatiefase. We nemen hierin ruim de tijd om jouw doelen en wensen tot in de puntjes door te nemen. Verwacht geen ja-knikkers, want we denken kritisch met je mee over de beste oplossing voor jouw probleem.

Aan de hand van jouw input bepalen we wat voor soort applicatie het beste bij jouw doelen past. Dat kan bijvoorbeeld een mobiele app zijn of een webapplicatie.

Indien gewenst ontwerpen we een zogenaamd interactiemodel. Dat is een soort bouwtekening van jouw idee.

6.2.3 Voorstel

Aan de hand van de inventarisatie maken we een voorstel. Daarin beschrijven we hoe jouw applicatie er uit moet komen zien, hoeveel tijd we daarvoor verwachten nodig te hebben en met welk budget je rekening moet houden.

6.2.4 Realisatie

Zijn jij en je team akkoord? Dan gaan we bouwen. We gaan aan de slag om een applicatie te bouwen die naadloos aansluit op je wensen. Onze ontwikkelaars bekijken aan de hand van jouw doelen en wensen welke technieken daar het beste bij passen.

In dit proces werken we nauw samen. We proberen zo snel mogelijk een MPV (Minimum Viable Product) te realiseren. Waarom? We willen zo snel mogelijk de klant kunnen betrekken bij het product, zodat deze feedback kan geven. We zorgen ervoor dat alle neuzen dezelfde kant op staan.

6.2.5 Oplevering & evaluatie

Het product is klaar, gefeliciteerd! De applicatie staat live. 🥂

Bij voorkeur plannen we een evaluatie afspraak.

Is het proces goed verlopen? Zijn er nog verbeter punten? Wat zijn de plannen voor de toekomst? Hoe verliep de communicatie? Wat werd als prettig, wat werd als minder prettig ervaren?

GSD als betrouwbare en transparante software partner 😊

6.2.6 Onderhoud

Elk softwarepakket heeft blijvend onderhoud nodig, zo ook die van ons. Daarom is onderhoud een standaard onderdeel van onze GSD onderhoudslicentie.

Software die staat als een huis, nu en in de toekomst.

6.3 De dagelijkse gang van zaken

6.3.1 Introductie

Leuke intro hierboven, echter hoe gaat dit nu in de praktijk.

In de praktijk knippen we een applicatie op in verschillende blokjes functionaliteit of modules. Per module word beschreven wat er ontwikkelt moet worden. (een ondersteunende tool die we gebruiken is Trello. Zie verderop in dit document.) Nadat deze blokjes zijn gedefinieerd, kunnen we gaan bouwen.

Belangrijk om je te realiseren is dat bij het ontwikkelen van maatwerk software de klant onderdeel is van het ontwikkel proces. Deze is medeverantwoordelijk voor het opleveren van een goed werkend systeem.

Van een klant word o.a. verwacht dat deze:

- Heldere en duidelijke uitleg kan geven over zijn wensen.
- Mede verantwoordelijkheid draagt om storingsvrij software te realiseren, door het uitvoeren van een gedegen functionele eind test.
- Duidelijke feedback kan geven over de gerealiseerde functionaliteit.
- Akkoord kan geven voor live gang.
- Gestructureerd kan werken.
- Voldoende tijd heeft om de test uit te voeren en feedback te geven.

Van GSD word o.a. verwacht dat deze:

- De klant adviseert omtrent functionaliteit en techniek.
- Doorvraagt en meedenkt, zodat eventuele onduidelijkheden heldere worden.
- Zuinig en efficiënt omgaat met de uren, doch software schrijft van goede kwaliteit.
- Klant kan voorzien van de juiste feedback.
- Een goede eerste test van de software kan uitvoeren.

Samen moeten we ervoor zorgen dat we de ultieme applicatie realiseren. 🧡

6.3.2 Communicatie

Bij GSD krijgt je altijd één vast aanspreekpunt. Deze projectleider of senior developer, is het direct aanspreekpunt voor je applicatie. De projectleider stuurt intern het team aan, en programmeert vaak ook zelf mee aan de software. Dit betekent niet dat je gedurende het traject geen contact hebt met de andere leden

van het team, maar in de basis is de projectleider je aanspreekpunt.

Omgekeerd werkt dit hetzelfde.

GSD wil binnen jou bedrijf ook graag één aanspreekpunt. De ervaring leert dat het erg handig is als er binnen je organisatie 1 persoon is welke van de hoed en de rand weet. Interne vragen of nieuwe features worden intern bij de klant voorgelegd aan dit aanspreekpunt, en deze kan de vraag beantwoorden of deze doorzetten naar het contact persoon bij GSD. Ook is het hier zo dat GSD wel eens contact heeft met een andere collega bij de klant, maar altijd zodat de klant contactpersoon hiervan op de hoogte is.

Waarom werken we op deze manier?

De contact personen bij GSD en bij jouw bedrijf weten exact wat er speelt. De communicatie loopt niet versnipperd, maar via deze personen. Onnodige communicatie wordt voorkomen. Je kunt je voorstellen als 5 personen gaan e-mailen met dezelfde vraag naar GSD of vice versa, dat dit niet efficiënt werk.

Het is erg belangrijk dat het contactpersoon bij de klant gestructureerd kan meedenken met de software ontwikkeling en goed kan sparren en communiceren. Deze contactpersoon is ook verantwoordelijk voor de interne uitleg en communicatie over de software, en moet ook voldoende tijd hebben om hier actief mee bezig te zijn.

Bekende valkuilen zijn:

- Het contact persoon van de klant heeft het te druk om goed te testen. Waardoor hij zegt 'Zet maar gewoon live'. Hierdoor ontstaan er fouten op productie omgeving, die veel meer tijd kosten om op te lossen en uit te leggen. Aj. Gemiste kans. Dit had voorkomen kunnen worden door een goede eind test.
- Nieuwe aanpassing waarbij informatie ontbreekt. Als we bij GSD zien dat de omschrijving van nieuwe functionaliteit niet compleet is, vragen we natuurlijk om extra input. Pas als het verzoek logisch klinkt, gaan we van start. Echter achteraf blijkt dat de omschrijving niet eenduidig is. Aj. Gemiste kans. Beter even de punten voortaan met de dagstart bespreken?

En natuurlijk staan we voor je klaar om je te ondersteunen zodat dit ook intern soepel blijft verlopen.

6.3.3 Testen met fouten 🤔

Bij het ontwikkelen van maatwerk software is de klant onderdeel van het ontwikkel proces.

Waarom?

We ontwikkelen maatwerk software die samen met de klant is uitgedacht. De klant heeft bepaalde software in gedachten, legt deze uit aan GSD, en GSD maakt van dit concept een software applicatie. In de communicatie kunnen er echter zaken zijn vergeten of anders worden geïnterpreteerd. Op voorhand kunnen we veel onduidelijkheden afvangen door een goede functionele omschrijving of wire-frame, maar als de klant de eerste versie ziet ontstaan er vaak nog nieuwe ideeën. Door de klant de software te laten testen/ervaren in een vroeg stadium, krijgen we snel feedback. Hierdoor weten we zeker dat we op de goede weg zijn, en kunnen we kostenefficiënt programmeren. We streven immers naar de best passende oplossing. Dit is ook de reden waarom de klant bij GSD verantwoordelijk is voor de eindtest en accorderen van de software.

Het is goed te realiseren dat er fouten kunnen optreden wanneer je als de klant de software test, en dat dit hoort bij maatwerk software ontwikkeling. Natuurlijk testen we bij GSD de software voordat we deze aanbieden aan de klant. Echter we weten dat de klant ook test, dus we hoeven geen diepgaande tests uit te voeren. We zouden ook een extra tester in kunnen zetten bij GSD, die zorg dat alles bugvrij word opgeleverd. Echter dit is niet efficiënt en heeft serieuze consequenties voor de ontwikkelkosten. We willen dat de eindklant tevreden is met de software, en we willen dat deze test en akkoord geeft. Deze eindcontrole is belangrijk, zodat de software naar wens functioneert. En ook zodat de klant de functionaliteit goed begrijpt, en deze goed kan uitleggen aan de achterban.

Door op deze manier te werken maken we de klant onderdeel van het ontwikkel traject. De klant voelt de verantwoordelijkheid en betrokkenheid om het project samen tot een succes te brengen.

Het is dus goed voor de klant om te begrijpen dat deze fouten geen resultaat zijn van onzorgvuldig werken. Bij GSD willen we zo kosten efficiënt mogelijk met de gewerkte uren omgaan, en dan is dit een goede manier van (samen)werken.

Samen moeten we ervoor zorgen dat er zo min mogelijk storingen optreden. 🙌

6.3.4 Aj! Een bug!

Eén van de grootste frustraties van de klant en eindklant is natuurlijk een storing op de productie omgeving. De applicatie werkt niet! Aarrgh! Computer uit het raam!

Voorop gesteld: GSD baalt net zo goed van deze storing. We vinden het zeer vervelend als er storingen optreden daarom monitoren we ook actief je applicatie, en lossen we storingen pro-actief op. Echter 100% voorkomen is vrijwel onmogelijk. GSD ontwikkelt zeer complexe applicaties, met veel afhankelijkheden. Hierdoor kan er toch een onverwachte storing op een andere plek in de applicatie ontstaan. En ook helaas op de productie server. Er is een bug niet gezien in de test bij GSD en ook niet bij de klant eind test.

Belangrijkste is om bij een kritisch storing kalm te blijven, en direct de juiste stappen te ondernemen en GSD van de juiste informatie te voorzien. Dan kunnen we snel de overlast verhelpen. Realiseer je ook dat we bij GSD gewoon mensen zijn, en dat zelfs wij fouten kunnen maken. (Echt waar? Ja, echt.)

Als je een aap 🐒 in beeld krijgt, hebben we hier ook informatie over ontvangen in ons realtime monitoringssysteem. Echter het is nog steeds goed om de storing te melden bij je contactpersoon.

Zie hoofdstuk 3, 4 en 5 over wat de doen bij een storing.

6.3.5 GSD Portal – inzicht in uren

Onze applicaties worden vaak ontwikkeld op uurbasis. We factureren exact de gewerkte uren, niet meer en niet minder. Vandaar ook dat we vaak werken met een open urenregistratie, welke je direct kunt inzien via de GSD portal.

Complete transparantie is waar we voor staan. 🧐

6.4 De groeifase

6.4.1 The sky is the limit 😊

Zoals bedoeld, blijkt de opgeleverde applicatie een groot succes te zijn. Je bedrijf begint te groeien, en de software moet uitgebreid worden met nieuwe modules, zodat je de eindklant optimaal kunt blijven bedienen.

Je idee is in de groeifase beland. 🏆

M.b.v. de taken applicatie (bijvoorbeeld Trello) worden nieuwe ideeën omgezet in life-changing software. 😊 Vaak merken we dat klanten op dat moment behoefte hebben aan een continue stroom aan innovatie. Ze nemen bijvoorbeeld één of meerdere vaste dagen per week een developer af bij GSD. Echter klanten willen ook grip op de situatie houden en zuinig omgaan met de uren. Iedereen klant zit echter anders in elkaar. Sommige geven opdracht, en willen gewoon zo snel mogelijk resultaat. Andere willen graag voor elke aanpassing eerst een urenindicatie alvorens er gestart wordt. Het is maar net wat een klant prettig werken vindt, en het beste past bij het project.

Een veel gebruikt model is dat aanpassingen die korter zijn dan 4 uur werk, direct uitgevoerd mogen worden. Aanpassingen die meer dan 4 uur werk zijn, hiervan wordt een urenbegroting gemaakt, en als deze akkoord is wordt de aanpassing opgepakt. Een klein nadeel van werken met een urenbegroting is dat de doorlooptijd van het betreffende punt omlaag gaat. De developer moet namelijk eerst wachten op akkoord op de urenbegroting alvorens deze mag starten. Groot voordeel is dat de klant niet verrast wordt met een aanpassing van 20 uur werk, terwijl hij dacht dat dit 4 uur werk zou zijn.

Het managen van verwachtingen is belangrijk 🧐

6.4.2 Vaste uren afnemen per week

Wanneer een klant in de groeifase terecht is gekomen, ontstaat ook vaak de behoefte aan een continue stroom aan innovatie. Oftewel men wil gegarandeerd zijn van development capaciteit. Een klant neemt dan bijvoorbeeld 1 dag per week vast een developer af bij GSD.

Voordeel van deze constructie is dat de klant weet dat een developer altijd op dinsdag voor hem beschikbaar is. Belangrijke punten worden op die dag altijd opgepakt. Zonder deze vaste dag, kan een klant ad hoc een aanvraag doen, en proberen we die zo spoedig mogelijk op te pakken. Echter in deze situatie ben je afhankelijk van ruimte in de planning bij GSD. Een ander voordeel is dat bij vaste afname van 1 dag of meer per week, er ook de mogelijkheid is voor staffel korting op het uurtarief.

Hoe werken staffel uurtarieven?

Voor klanten welke vaste uren per week afnemen bij GSD is het mogelijk om te werken met staffel uurtarieven.

Dit werkt als volgt:

- De klant neemt minimaal 8 uur per week af
- Het staffel uurtarief is afhankelijk van de functie
- Bij het starten met het staffel uurtarief, is de start periode minimaal voor 6 maanden.
- Na de start periode loopt de afspraak door, totdat de klant of GSD deze schriftelijk beëindigd.
- Het stopzetten van het afnemen van vaste uren per week, of het verlagen van het aantal uren per week dient minimaal 6 weken van tevoren te worden doorgegeven.
- Verzoek om verhoging is in overleg, en afhankelijk van beschikbaarheid, en tegen het afgesproken staffeltarief van de betreffende functie.
- Indien de vaste ontwikkelaars van het project niet beschikbaar zijn vanwege verlof of ziekte, vervallen de gereserveerde uren. GSD zal bij langere verlof of ziekte in overleg treden met de klant.
- Veelal wordt er een vaste werkdag per week afgesproken, echter hier kan in overleg van worden afwijken.
- Word er structureel minder dan 8 uur per week afgenomen, dan zal de klant GSD tijdig informeren. Het uurtarief valt dan terug op het standaard uurtarief. Indien GSD achteraf constateert dat er onvoldoende uren zijn afgenomen, rekening houdende met ziekte en verlof, is GSD gerechtigd om met terugwerkende kracht tot maximaal 3 maanden het standaard uurtarief in rekening te brengen. GSD zal altijd de klant hierover informeren.

Neem voor de actuele staffel tarieven contact op met GSD.

6.4.3 Blokken / sprint

Het werken met vaste uren per week, betekent niet dat dit de maximale capaciteit is die ingezet kan worden. Op aanvraag kunnen er extra uren gepland worden. Het voordeel van tijdelijk extra inzet, is dat een voordeel kan opleveren voor de doorloopsnelheid en voor de developer. Je kunt je voorstellen dat het fijn is om aan een complexe module een aantal dagen aaneengesloten te werken. Maar ook voor de klant als deze op hete kolen zit 😊

Deze blokken kunnen op aanvraag en afhankelijk van capaciteit worden ingezet.

6.4.4 Dagstart

Als er met vaste dagen wordt gewerkt, wordt ook vaak gewerkt met de dagstart. De dagstart is een korte (vaak teams) bespreking met de klant. In de bespreking worden kort de punten besproken welke opgepakt moeten worden of welke nog

open staan. Eventuele onduidelijkheden worden even verheldert, zodat zo effectief mogelijk gewerkt word. En zodat iedereen weet wat er op het programma staat.

Alle neuzen dezelfde kant op. 🐾

6.4.5 Staging

Om de klant goed de eind test te kunnen laten uitvoeren, werken we vaak met staging. Staging is een test omgeving of sandbox. Op deze omgeving draait een kopie van je applicatie, en kun je naar hartenlust tests uitvoeren, zonder dat dit invloed heeft op de productie omgeving. Dit is de ideale omgeving om nieuw aanpassingen te controleren en uiteindelijk te accorderen voor live gang.

Alle uitgaande e-mails komen terecht in je eigen mailbox en niet bij de eindklant, zodat je deze goed kunt nakijken.

Better safe than sorry. 🔍

7. Facturatie en tariefstelling

7.1 Facturatie

Nacalculatie:

Arbeid die we op uurbasis verzetten, factureren we maandelijks achteraf.

Vaste prijs:

Projecten met een vaste prijs worden in twee delen gefactureerd.

50% bij aanvang van het project.

50% bij livegang, of 6 maanden na start van het project.

Maatwerk:

Als maatwerkspecialist kunnen we natuurlijk ook maatwerkafspraken maken.

7.2 Tariefstelling

Bij GSD werken we met een vast uurtarief, afhankelijk van het functieprofiel. De huidige tariefstelling kun je opvragen bij GSD.

De volgende opties zijn ook mogelijk:

- Staffeltarief bij afname van vaste dagen. Zie elders in dit document.
- Korting door het afnemen van de Groei-strippenkaart. Zie elders in dit document.
- Support buiten kantooruren: opslag van 100%
- Spoedtarief: opslag van 100%

Het spoedtarief is van toepassing wanneer de klant aangeeft dat een aanpassing direct doorgevoerd moet worden. Het betreft hier geen storing, maar een nieuwe feature. Dit betekent dat we een andere klant moeten informeren en dat hun aanpassing wordt doorgeschoven. GSD bepaalt zelf of een aanpassing met spoed mogelijk is.

Voor meer informatie over tarieven zie onze [algemene voorwaarden](#).

8. Garantie

Hoe zit het eigenlijk met garantie? Stel: er is een aanpassing aan de applicatie doorgevoerd. Deze is getest door GSD en door jou, akkoord bevonden en live gezet. Na twee weken blijkt er toch nog een foutje in de aanpassing te zitten. Dit meld je bij GSD en wij lossen dit zo snel mogelijk op. Krijg je hiervoor een factuur, of valt dit onder garantie?

We hanteren hierin twee vormen, afhankelijk van de gemaakte afspraken:

Uurbasis/nacalculatie

90% van onze projecten voeren we uit op nacalculatie. Wanneer we op uurbasis werken, worden alle gewerkte uren één-op-één gefactureerd. Er is in dit geval geen sprake van garantie in de traditionele zin. Het oplossen van bugs is een onderdeel van softwareontwikkeling (zoals we ook uitleggen in hoofdstuk 7.3.3). Alle uren die nodig zijn voor de oplossing worden gefactureerd; niet meer, niet minder.

Soms denken klanten dat het oplossen van een bug extra geld kost, maar in meer dan 90% van de gevallen is dat niet zo. Meestal gaat het namelijk om een 'vergeten' feature.

Voorbeeld: In de routeplanning wordt iets aangepast, maar dit blijkt ook gevolgen te hebben voor de verzendkosten. Het onderdeel 'verzendkosten' was nog niet uitgevoerd. Jij hebt er bij de opdracht niet aan gedacht, wij hebben het bij de ontwikkeling niet direct gezien en bij de eindtest is het niet naar boven gekomen. Omdat GSD die uren dus nog niet had besteed aan de oorspronkelijke aanpassing, betaal je onderaan de streep nog steeds alleen voor de benodigde tijd om het systeem kloppend te maken.

Natuurlijk is het vervelend als een aanpassing niet direct naar wens werkt. We doen er samen alles aan om dit te voorkomen, maar soms wordt er iets over het hoofd gezien. Daarom is het zo belangrijk om samen goed over een nieuwe feature na te denken vóór we starten met programmeren. 🧠

Vaste prijs

Projecten die op basis van een vaste prijs worden uitgevoerd, bevatten wel een garantiecomponent. Op een vaste prijsafpraak geven we 3 maanden garantie na livegang. Binnen deze periode lossen we bugs in de afgesproken functionaliteit kosteloos op.

Voor meer informatie over zie onze [algemene voorwaarden](#).

9. Budget bewaking

Hoe houd je grip op de kosten?

Dit is een gezamenlijke taak voor jou als klant en voor ons als GSD. Samen moeten we ervoor zorgen dat er uiteindelijk geen onverwachte factuur op de mat belandt.

Bij een vaste prijs offerte zal dit ook niet het geval zijn. Voor het afgesproken bedrag, wordt de gedefinieerde applicatie opgeleverd. Afspraak is afspraak.

Veel van onze projecten voeren we echter uit op uurbasis (nacalculatie), waarbij je als klant 1-op-1 de gewerkte uren betaalt. Niet meer en niet minder. Het risico hiervan is dat een enthousiaste collega soms net iets te veel opdrachten geeft, waardoor de kosten hoger uitvallen dan verwacht. Kortom: tijd voor budgetbewaking.

Onze standaardwerkwijze:

Bij het geven van een opdracht vraag je als klant om een urenindicatie. GSD geeft dan bijvoorbeeld aan: *"We verwachten tussen de 6 en 8 uur nodig te hebben."* Vervolgens kun je hier direct akkoord op geven of dit eerst intern overleggen. Bij GSD houden we zelf een grens van 4 uur aan: verwachten we meer dan 4 uur werk? Dan sluiten we dit bij voorkeur eerst even kort met je kort.

Bovenstaande is een goede basis, maar nog geen volledige budgetbewaking.

Hoe krijgen we meer controle:

- Werken met vaste dagen. Zie hoofdstuk 7.4.2.
Per maand weet je exact waar je aan toe bent. Om dit in te zetten, is het belangrijk dat er voldoende werk ligt (vanaf 8 uur per week).
- Budgetbewaking bij de klant
Intern wordt er bij de klant afgesproken wat het maximale budget per maand is. De klant (of de vaste contactpersoon) is verantwoordelijk voor deze bewaking. Door altijd urenindicaties aan te vragen bij GSD, voorkom je dat een maandfactuur hoger uitvalt dan het budget.
- Aanschaf van de Groei-strippenkaart.
Zie hoofdstuk 11. Door de aanschaf van een Groei-strippenkaart heb je vooraf betaald en ontvang je geen onverwachte factuur achteraf.

Wat kun je zelf doen om kosten te besparen?

Naast de tools en structuur die wij bieden, heb je als klant zelf ook direct invloed op de kosten:

- Groeperen van aanpassingen.
Het werkt efficiënter om verschillende aanpassingen in één keer door te voeren, in plaats van elke week één losse aanpassing. Dit scheelt in communicatie en focus, en zorgt voor een hogere snelheid. Groepeer je aanpassingen en bespreek deze als 'batch' met GSD. Dit kan zomaar 20% aan kosten besparen, zeker bij veel kleine wijzigingen.
- Documentatie aanleggen
Leg zelf documentatie aan over je applicatie. We helpen je met veel plezier vooruit met vragen, maar het gebeurt regelmatig dat verschillende collega's van een klant bellen met dezelfde vraag. Ook bij functionaliteiten die je maar één keer per jaar gebruikt, is het handig: *"Hoe zat dat ook alweer?"* Door eigen documentatie aan te leggen, hoef je niet telkens contact op te nemen met GSD voor support en kun je nieuwe collega's sneller inwerken. Het is trouwens niet zo dat we je niet graag te woord staan, integendeel! 😊
- Snel feedback geven
Geef je GSD opdracht voor een aanpassing? Dan werkt het 't meest efficiënt als je binnen een paar dagen feedback geeft nadat de wijziging op de staging-omgeving (testomgeving) staat. Je kunt je voorstellen dat wanneer we pas na twee maanden feedback krijgen, het ons meer tijd kost om weer volledig in de materie te duiken. 😬
- Daarnaast zijn er natuurlijk diverse items welke we al eerder hebben benoemd:
 - Voldoende informatie geven bij een storing. Zie ook hoofdstuk 6
 - Zorg voor één centraal aanspreekpunt binnen je organisatie.
 - Lever goed uitgewerkte aanpassingen aan.
 - Kom goed voorbereid naar een vergadering

Samen zorgen we ervoor dat we kostenefficiënt met de uren omgaan! 💪

10. Groei-strippenkaart

Bij GSD is het ook mogelijk om een Groei-strippenkaart aan te schaffen. Met deze kaart koop je op voorhand een tegoed in. Het grote voordeel hiervan is dat je maximale grip houdt op de kosten en vooraf een voorspelbare factuur ontvangt. Daarnaast profiteer je van een mooie bonus, waardoor je meer waarde uit je budget haalt. 🏆

De Groei-strippenkaart heeft de volgende eigenschappen:

- De strippenkaart wordt op voorhand gekocht en afgerekend.
- Je koopt een prepaid bedrag aan euro's. Hierdoor maakt het niet uit of een junior, medior of senior aan de klus werkt; de uren worden altijd eerlijk verrekend tegen het geldende tarief van de specialist.
- De uren zijn inzetbaar voor alle werkzaamheden die gerelateerd zijn aan bestaande en opgeleverde softwareoplossing.
- Je ontvangt maandelijks een overzicht van je tegoed per e-mail. Daarnaast kun je op elk moment inloggen in de GSD-portal voor direct inzicht in je openstaande kaarten.
- De dag nadat het tegoed is verbruikt, ontvangt de klant een email.
- Een aangeschafte kaart is één jaar geldig.
- Er is geen restitutie mogelijk voor ongebruikte uren.
- Zodra de strippenkaart op is, vallen we terug op de standaard tariefstelling (nacalculatie). We communiceren dit natuurlijk altijd tijdig, zodat je de keuze hebt om een nieuwe Groei-strippenkaart aan te schaffen.

De volgende kaarten zijn beschikbaar:

Kaart	Investering	Bonus	Totaal saldo	Korting 🏆
Brons	€ 1500	€ 75	€ 1575	5%
Zilver	€ 3000	€ 180	€ 3180	6%
Goud	€ 6000	€ 420	€ 6420	7%

11. GSD Licentie

Voor ons is het duidelijk, je applicatie is cruciaal voor de bedrijfsvoering. Je applicatie is onmisbaar in het hart van de operatie – denk aan facturatie, voorraadbeheer en verkoopprocessen. Het is dus zeer belangrijk dat de continuïteit en de prestaties van al onze applicaties gewaarborgd zijn. 🤝

Naast de afspraken, welke staan beschreven in onze algemene voorwaarden, zijn we continu bezig onze applicaties te verbeteren. Om je nog beter te voorzien in je behoeften en om de continuïteit van je dagelijkse operatie te optimaliseren doen we dit door middel van een licentiestructuur.

Door gebruik te maken van een licentiestructuur worden kosten voor gebruik, onderhoud en upgrades beter en eerlijker verdeeld over onze klanten. Iedereen draagt zo naar verhouding zijn steentje bij aan een stabiele en veilige applicatie. Op deze manier ben je verzekerd van een applicatie die altijd up-to-date is en worden storingen nog verder geminimaliseerd. Zo komen je bedrijfsprocessen nooit in gevaar.

Je licentie kosten wordt bepaald a.d.h.v. de volgende items:

- Basis licentie GSDFW
- Aantal en complexiteit van de gebruikte standaard modules
- Aantal en complexiteit van de gebruikte maatwerk modules
- Aantal platform gebruikers

Maatwerk modules

Veel van onze klanten gebruiken maatwerk modules. Ook deze modules vergen onderhoud. Je kunt je voorstellen dat zonder onderhoud je applicatie op een gegeven moment stopt met functioneren – net als een auto welke je geen onderhoudsbeurt geeft. Daarom zijn ook maatwerkmodules onderdeel van de licentiestructuur.

Welke voordelen ondervind je van onze licentiestructuur? 🤝

- Minimaal 1x per jaar een upgrade van je applicatie
- Proactieve aanpassingen zodat je software optimaal functioneert, waardoor er nog minder kans is op storingen.
- 24/7 monitoring van je server en applicatie
- Stabiele en kwalitatief betere software
- Software die toekomstbestendig is

- Sneller schakelen in geval van storingen (90% wordt ook buiten kantoortijden binnen 4 uur opgelost).

De licentie kosten worden standaard jaarlijks in rekening gebracht, normaliter tegelijk met je hosting factuur. Het is ook mogelijk om maandelijks te betalen. Bij de jaarlijkse betaling krijg je een betalingskorting van 5%.

Welke licentie kosten je betaalt is, zoals aangegeven, afhankelijk van de gebruikte modules. De kosten worden per applicatie op maat bepaald. Jaarlijks worden de licentie kosten herzien. Je kunt immers meer of minder modules in je applicatie geactiveerd hebben.

Door de licentie wordt de software, waar je als bedrijf dagelijks profijt van hebt, nog beter en staat hierdoor als een huis! Wij streven voor je naar een dagelijks geoptimaliseerde operatie middels onze maatwerk software; Een belofte die we dankzij de licentiestructuur nog beter kunnen waarborgen. 🙌

Veel gestelde vragen over de licentie:

- Wanneer vallen gewerkte uren onder het onderhoud van GSD licentie? Onderhoud is bedoeld om te zorgen dat de applicatie stabiel en veilig blijft. Dit is een taak die we serieus nemen. Onder onderhoud valt niet het bouwen van nieuwe functionaliteiten, het aanpassen van de look & feel van een project op aanvraag van de klant of het upgraden van een library om nieuwe functionaliteiten te kunnen gaan gebruiken. Het onderhoud wat hier word bedoeld is generiek onderhoud, wat vaak project overstijgend is. Het is aan GSD om te bepalen welk onderhoud binnen de licentiekosten valt. Deze keuze hangt vaak samen met security of stabiliteit.
- Is support onderdeel van de licentie? De licentie inkomsten dragen voor een deel de kosten voor het beschikbaar houden van onze support en het innoveren van de applicaties. Het is niet zo dat er standaard een x aantal uren support kosteloos beschikbaar zijn voor een project vanuit de licentie.
- Als er een storing is, worden de kosten voor storing dan betaald vanuit de licentie inkomsten? Een storing aan een project word 1-op-1 gefactureerd aan de betreffende klant. Echter als er een veiligheidslek is gevonden is in bijvoorbeeld het GDSFW, dan upgraden we alle applicaties. Hiervoor zal de klant normaliter geen factuur krijgen. Deze kosten financieren we vanuit de licentie

inkomsten. Het is aan GSD om te bepalen welke storing wel of niet binnen de licentiekosten valt.

12. Trello

Voor projecten waarbij we continue verbeteringen en nieuwe functionaliteit toevoegen, zetten we met regelmaat Trello in om de project aanpassingen gestructureerd te kunnen verwerken. Onze ervaring is dat dit voor beide partijen prettig werkt, omdat er een duidelijk overzicht is van de geplande acties en de status van deze acties.

Trello bestaat simpel gezegd uit kaartenbakken met daarin kaartjes. Elke kaartje beschrijft een aanpassing/actie die uitgevoerd moet worden. Ook kunnen er aan kaartjes prioriteiten, bestanden etc. worden gekoppeld.

Veelvoorkomende indeling in kaartenbakken:

- Algemeen: alle informatie
- Ideeën: ideeën of verbeteringen welke nog niet opgepakt hoeven te worden, maar in de toekomst interessant kunnen zijn.
- Klant – ToDo: alle kaartjes waarbij nog actie wordt vereist van de klant
- GSD – ToDo: alle kaartjes waarbij GSD actie moet ondernemen. Als een kaartje voor GSD niet duidelijk is, dan word deze teruggesleept naar 'Klant – ToDo' met de vraag om extra informatie, of er word even contact opgenomen.
- GSD – te releasen: alle kaartjes welke door GSD reeds zijn opgelost, maar welke nog niet zijn released naar een staging (test) of productie server. Deze zijn nog niet zichtbaar voor de klant.
- Klant – te controleren op staging: kaartjes welke gecontroleerd mogen worden op staging door de klant. De klant **test** de nieuwe functionaliteit welke is toegevoegd.

Samen kunnen we ervoor zorgen dat er zo min mogelijk storing optreden in de productie omgeving. Natuurlijk testen we onze de software, echter ons motto is "Beter safe than sorry" 😊

Als een kaartje akkoord is, dan sleept de klant het kaartje naar 'GSD – gecontroleerd – releasen productie'.

Als er nog iets aangepast mag worden, dan sleept de klant het kaartje naar 'GSD – ToDo'. De aanpassing word vervolgens duidelijk omschreven in het kaartje.

- GSD – gecontroleerd – releasen productie: deze kaartjes mogen naar de productie omgeving.
- Afgerond: kaartje is afgerond en staat op productie.

Het gebruik van Trello vereenvoudigt de samenwerking. De status van aanpassingen is voor iedereen duidelijk en inzichtelijk. Afhankelijk van je wensen en eisen kunnen we natuurlijk per project afwijkende afspraken maken, of het Trello bord anders inrichten. Sommige klanten vinden het prettig om vooraf even telefonisch contact te hebben, voordat er gestart wordt met de kaartjes. Andere communiceren voornamelijk alleen via Trello. Het is maar net wat prettig is voor beide partijen.

We monitoren de Trello borden niet actief. Daarom dien je in geval van een kritische storing altijd even contact op te nemen. De informatie m.b.t. de kritische storing mag je gerust in Trello zetten. En vervolgens bij de storingsmelding verwijzen naar het Trello kaartje.

Prioriteiten 🚨

In Trello kun je een kaartje m.b.v. labels een andere prioriteit geven. Daarnaast adviseer ik ook altijd om kaartjes met hoge prioriteit bovenin te zetten. We werken vaak van boven naar beneden, dus deze komen dan eerder onder de aandacht.

13. Communicatie

Probeer altijd vriendelijk en met wederzijds respect te communiceren. Als er een storing optreed vinden we dat bij GSD erg vervelend, en stellen we alles in werking om deze zo spoedig mogelijk op te lossen. Door met respect en begrip met elkaar om te blijven gaan, zal dit de samenwerking alleen maar verbeteren en kunnen we snel en met positieve energie het probleem tackelen. De oorzaak van de storing moet nog achterhaald worden, en deze kan verschillende oorzaken hebben. Maak daarom geen verwijten op voorhand. De focus moet liggen op het zo snel mogelijk oplossen van de storing.

Wat zien we graag niet terug in de communicatie

- Scheldwoorden of ander ongepast taalgebruik
- Verwijten op voorhand
- Alle zinnen schrijven met hoofdletters
- Onnodig gebruik van uitroeptekens

Wij willen graag met respect communiceren met onze klanten, dit verwachten we dan ook van onze klant aan de collega's bij GSD.

Een prettige en duidelijke communicatie zal ervoor zorgen dat een storing sneller is verholpen. ❤️

14. Servers

De servers van GSD worden 24/7 gemonitord door onze service provider. Hierdoor worden serverproblemen proactief gedetecteerd en opgelost. Ook wordt er periodiek onderhoud gepleegd op de servers, zoveel mogelijk buiten kantooruren. Dit om te zorgen dat de servers van GSD stabiel en veilig draaien, met de nieuwste software.

GSD heeft afspraken gemaakt m.b.t. serviceniveaus met haar hosting partner(s), en deze vastgelegd in een Service Level Agreement (SLA). Indien gewenst kunt u deze afspraken opvragen bij GSD.

Ook worden van al onze applicaties backups offsite gemaakt. Dit betekent dat wanneer het datacentrum bijvoorbeeld afbrandt waar onze servers staan, er altijd nog een backup op een fysiek andere locatie beschikbaar is. Dit is zeker niet overal standaard, maar bij GSD dé standaard.

Goed geregeld! 💪