

Samenwerken met Kyano Digital

Versie 01-01-2025

Inhoudsopgave

1. Over dit document	2
2. Kyano Digital Algemeen	2
a. Locatie en adres	2
b. Bedrijfsgegevens	2
c. Onze websites	2
d. Bedrijfscultuur	2
3. Diensten en tarieven	4
a. Technisch beheer	4
i. WordPress	5
ii. Applicaties en koppelingen	6
b. Extra Service	7
i. Webhosting	7
ii. Domeinnamen	11
iii. E-mail	12
4. Projecten	13
a. Werken in Sprints	13
b. Digitale groei fase	13
c. MVP	13
d. Communicatie	14
e. Start Abonnementen	14
f. Partners & tussenpersonen	14
5. Support	15
a. Algemeen	15
i. Werktijden	15
b. Service level agreement (SLA)	15
c. Communicatie	15
d. Telefoon	15
e. Email	15
f. Feestdagen	16

1. Over dit document

Bij Kyano Digital vinden we het belangrijk dat we transparant zijn in onze samenwerkingen. Om onze relaties zo goed mogelijk op de hoogte te stellen en een goede verwachting te creëren hebben we een "Samenwerken met Kyano Digital" document opgesteld. We doen ons uiterste best om dit document actueel bij te werken. Op onze website vind je de laatste versie van dit document.

Wijzigingen doorgeven

Als je onjuiste informatie tegenkomt, vragen we je vriendelijk om dit aan ons te laten weten door een e-mail te sturen naar hello@kyano.digital.

2. Kyano Digital algemeen

Locatie en adres

Kantoor in Groningen is:
Moermanskweg 2-25
9723HM Groningen

Website

www.kyano.digital

Bedrijfsgegevens

KvK-nummer: 85134198
BTW nummer: NL863521265B01

IBAN: NL56 INGB 0007 8149 81
BIC: INGBNL2A

Bedrijfscultuur

Een maatwerk web of app ontwikkelen doen we samen. De onderstaande kernwaarden zijn voor ons belangrijk. We hanteren deze kernwaarden zowel intern als extern, met als doel het bereiken van de beste resultaten in alles wat we ondernemen.

1. Privacy

De privacy van de gebruiker/klant staat bij ons hoog in het vaandel. We gaan zorgvuldig om met persoonsgegevens, wachtwoorden en contactgegevens. Maar ook de privacy van onze medewerkers nemen we erg serieus.

2. Duurzaamheid

Duurzaam ondernemen is erg belangrijk. Maatschappelijk Verantwoordelijk Ondernemen (MVO) is de verantwoordelijkheid van een bedrijf om op een goede manier om te gaan met de maatschappij. We zijn intern en extern actief bezig met het verduurzamen van onze werkprocessen.

3. Professionaliteit

Ons team bestaat uit jonge professionals met een breed scala aan expertise, kennis en vaardigheden. We streven ernaar om ons altijd professioneel en respectvol te gedragen in onze communicatie, zowel intern als richting onze opdrachtgevers. Onze focus ligt op het leveren van hoogwaardige kwaliteit in al onze werkzaamheden.

4. Gelijkheid & Respect

Bij ons is iedereen gelijk. Ongeacht geslacht, geaardheid, leeftijd etc. We behandelen elkaar altijd met respect.

5. Innovatie

We houden ervan om onszelf en onze diensten en producten door te ontwikkelen. We willen beter worden in wat we doen. Doordat we ons altijd inzetten om beter te worden kunnen we als team, bedrijf en individu blijven groeien.

6. Snel

Snel wordt vaak geassocieerd met het afraffelen van werkzaamheden. Maar met snel bedoelen we; snel anticiperen, snel handelen en snel meegaan met nieuwe trends in onze branche. Op deze manier ontwikkelen we ons sneller en kunnen we externe partijen tevreden houden.

7. Lef

We vinden het tonen van lef erg belangrijk. Hiervoor moet je soms buiten je comfortzone durven te treden. We blijven niet hangen in dezelfde patronen; we proberen nieuwe werkwijzen uit, met als doel om ons werk nog beter uit te kunnen voeren.

8. Toegankelijkheid

Onze websites en applicaties zijn voor iedere gebruiker eenvoudig te gebruiken. We ontwikkelen toegankelijke digitale oplossingen. Hierdoor worden alle gebruikers geholpen en worden er geen mensen buitengesloten van gebruik.

9. Groei

Als collega draag je bij aan de groei van het bedrijf doordat je jezelf blijft doorontwikkelen. Het tonen van initiatief is hier erg belangrijk. We dragen allemaal een steentje bij; iedereen is vrij om ideeën of meningen te delen. Daardoor kan iedereen van elkaar leren, ongeacht de functie. Persoonlijke ontwikkeling staat bij ons hoog in het vaandel.

10. Streven naar perfectie

We streven naar perfectie. We leggen de lat graag hoog voor onszelf en proberen altijd het beste uit een situatie te halen. Fouten maken mag, zolang we het onderling het maar weer op de juiste manier oplossen zodat er geen verdere problemen ontstaan.

3. Diensten en tarieven

Als opdrachtgever bij Kyano Digital is het altijd fijn om te weten waar je aan toe bent, vooral op het financiële vlak. Hieronder vind je een overzicht met al onze diensten en tarieven.

Technisch beheer

We krijgen regelmatig de vraag of we ook het technisch onderhoud van de oplossing kunnen verzorgen. Het antwoord is: ja. We zorgen ervoor dat je website of app blijft draaien op de meest recente technieken en frameworks waarin deze is ontwikkeld. Zo verklein je de kans op fouten en beveiligingsrisico's, en blijft je oplossing veilig en stabiel.

WordPress technisch beheer

Wij kunnen het technisch onderhoud van je website verzorgen. Daarbij nemen we de verantwoordelijkheid voor het technische beheer. Het aantal plugins op je website bepaalt grotendeels welk type onderhoudsabonnement het best past. Hoe meer plugins er zijn, hoe groter de kans op technische storingen. Dat betekent ook dat we meer tijd nodig hebben om de stabiliteit van de website te waarborgen.

Applicaties en koppelingen

Wij kunnen je applicatie onderhouden en monitoren. Daarnaast kunnen we ook de technische doorontwikkeling verzorgen. Bij eventuele calamiteiten staan we paraat, en we zorgen ervoor dat je altijd kunt rekenen op passend en deskundig advies.

Technisch beheer Wordpress websites

Starter
€49,99
per maand

Pro
€79,99
per maand

Maximaal
€99,99
per maand

Wordpress CMS update	Inbegrepen	Inbegrepen	Inbegrepen
Updates monitoren	Inbegrepen	Inbegrepen	Inbegrepen
Malware scan	Ja	Ja	Ja
Woocommerce	Maatwerk tarief	Maatwerk tarief	Maatwerk tarief
Automatische back-up	Minimaal 1 per dag tot 7 dagen	Minimaal 1 per dag tot 7 dagen	Minimaal 1 per dag tot 7 dagen
Website controleren na update	Inbegrepen	Inbegrepen	Inbegrepen
Wordpress CMS update	Inbegrepen	Inbegrepen	Inbegrepen
Maximaal aantal plugins	10	25	30
Pagespeed advies	Actief	Actief	Actief

Extra

Contractperiode	Per maand	Per maand	Per maand
Facturatie	Maand vooruit	Maand vooruit	Maand vooruit

Informatie

1. Toegang tot thema en plugins worden uitgeschakeld voor de opdrachtgever.
2. Verzekerd tot 5 uur aan werkzaamheden indien de site gehackt is.
3. Ontvang maandelijks rapportages op aanvraag.
4. Websites met meer dan 30 plugins nemen we niet aan. Wel kunnen we vrijblijvend een inventarisatie doen om te kijken of we plugins eruit kunnen halen.
5. Het automatisch verlengen van deze dienst is van toepassing. Dit blijft tot we een schriftelijke opzegging ontvangen vanuit de contactpersoon die de dienst heeft aangeschaft.
6. Indien de website een WooCommerce store bevat kunnen de tarieven uitwijken en zal er een maatwerk tarief vastgesteld worden.
7. Installatie incl. PRO licentie van iThemessecurity PRO.
8. De website plaatsen we in onze monitorings dashboard genaamd Uptime Robot. Deze tool controleert om de 1 tot 5 minuten of de site nog online staat.

Technisch beheer Applicaties

Starter
€74,99
per maand

Pro
€149,99
per maand

Maximaal
€249,99
per maand

Updates monitoren	Inbegrepen	Inbegrepen	Inbegrepen
Malware scan	Nee	Ja	Ja
Aantal SOS uren	30 min	1 uur	2 uren
Service level agreement	Basic	Medium	Premium
Advies op framework updates	Inbegrepen	Inbegrepen	Inbegrepen

Extra

Contractperiode	3 maanden	3 maanden	3 maanden
Facturatie	Maand vooruit	Maand vooruit	Maand vooruit

Informatie

Het automatisch verlengen van deze dienst is van toepassing. Dit blijft tot we een schriftelijke opzegging ontvangen vanuit de contactpersoon die de dienst heeft aangeschaft.

Extra Service

Het hosten van websites en e-mail zien wij als een aanvullende service. Zo kun je alles rondom je online aanwezigheid via één partij regelen. Voor deze dienst werken we samen met een betrouwbare managed hostingprovider.

Webhosting

Sinds we websites en apps ontwikkelen, krijgen we steeds vaker de vraag of we ook technische ondersteuning en hosting kunnen bieden. Daarom bieden we bij Kyano verschillende hostingopties aan, passend bij de behoeften van jouw website of applicatie. Hieronder lichten we de mogelijkheden toe.

Standaard webhosting

Dit is de minimum hosting die nodig is om je website online te hebben. Dit is een shared server waarop je website komt te staan.

Advies voor: [basis websites](#)

Standaard webhosting WordPress	Starter €17,50 per maand	Pro €30,00 per maand	Maximaal €60,00 per maand
Aantal websites	1	2	5
SSD opslag Extra opslag: 2GB - €1,- per maand	5 GB	10 GB	25 GB
Email adressen	Onbeperkt	Onbeperkt	Onbeperkt
SSL Lets encrypt	Inbegrepen	Inbegrepen	Inbegrepen
Locatie	Nederland	Nederland	Nederland
Automatische back-up Minimaal 1 per dag tot 7 dagen	Inbegrepen	Inbegrepen	Inbegrepen
Handmatige back-up	Ja	Ja	Ja
Website dupliceren	Ja	Ja	Ja
DDoS beveiliging	Actief	Actief	Actief
Brute force firewall	Actief	Actief	Actief

Techniek

Caching	OpCache	OpCache	OpCache
PHP Versie	7.4 / 8.0	7.4 / 8.0	7.4 / 8.0
SSH Toegang	Ja	Ja	Ja

Extra

Gratis verhuisservice richting ons	Ja	Ja	Ja
Contractperiode	12 maanden	12 maanden	12 maanden
Facturatie	Per maand of Per jaar en krijg 2 maanden korting	Per maand of Per jaar en krijg 2 maanden korting	Per maand of Per jaar en krijg 2 maanden korting

Performance webhosting

Performance webhosting is ideaal voor websites of webshops met veel bezoekers of complexe functionaliteit. Je draait hierbij op een gedeelde server met maximaal 10 accounts, waardoor er meer ruimte is per gebruiker en betere prestaties mogelijk zijn. Daarnaast gebruiken we aangepaste serverinstellingen en bieden we ondersteuning en advies om de laadtijd van je website te optimaliseren. Wij adviseren deze vorm van hosting voor drukbezochte websites en actieve webwinkels.

Performance webhosting Snelle Wordpress websites

Starter
€32,50
per maand

Pro
€55,00
per maand

Maximaal
€110,00
per maand

Aantal websites	1	2	5
SSD opslag Extra opslag: 2GB - €1,- per maand	10 GB	20 GB	50 GB
Email adressen	Onbeperkt	Onbeperkt	Onbeperkt
SSL Lets encrypt	Inbegrepen	Inbegrepen	Inbegrepen
Locatie	Nederland	Nederland	Nederland
Automatische back-up Minimaal 1 per dag tot 7 dagen	Inbegrepen	Inbegrepen	Inbegrepen
Handmatige back-up	Ja	Ja	Ja
Website dupliceren	Ja	Ja	Ja
DDoS beveiliging	Actief	Actief	Actief
Brute force firewall	Actief	Actief	Actief

Techniek

Caching	NGINX cache	NGINX cache	NGINX cache
PHP Versie	7.4 / 8.0	7.4 / 8.0	7.4 / 8.0
SSH Toegang	Ja	Ja	Ja

Extra

Gratis verhuisservice richting ons	Ja	Ja	Ja
Contractperiode	12 maanden	12 maanden	12 maanden
Facturatie	Per maand of Per jaar en krijg 2 maanden korting	Per maand of Per jaar en krijg 2 maanden korting	Per maand of Per jaar en krijg 2 maanden korting

Domeinnamen

Extensie	Registratie	Verhuizen	Vernieuwen
.NL	€7,50	€7,50	Inbegrepen
.COM	€15,00	€15,00	€15,00
.BE	€15,00	€15,00	€15,00
.NU	€17,50	€17,50	€17,50
.EU	€10,00	€10,00	€10,00
.INFO	€17,50	€17,50	€17,50
.NET	€17,50	€17,50	€17,50
.CO.UK	€17,50	€17,50	€17,50

Domeinnamen

Extensie	Registratie	Verhuizen	Vernieuwen
.ORG	€17,50	€17,50	€17,50
.WINE	€45,00	€45,00	€45,00
.AMSTERDAM	€45,00	€45,00	€45,00

Extra

Contractperiode	Jaarlijks	Jaarlijks	Jaarlijks
Facturatie	Jaar vooruit	Jaar vooruit	Jaar vooruit

Informatie domeinnamen

Domeinnamen worden automatisch verlengd, maar kunnen schriftelijk worden opgezegd.

Let op: wanneer de betaling voor een domeinnaam uitblijft, kan de registratie automatisch worden stopgezet. In dat geval zijn er extra kosten verbonden aan het reactiveren van het domein. Deze kosten verschillen per domeinextensie.

E-mail

Afhankelijk van het gekozen hostingpakket kun je gebruikmaken van e-mail via onze server, bijvoorbeeld via een adres als voornaam@domeinnaam.nl of info@domeinnaam.nl. Bekijk per hostingpakket wat de mogelijkheden zijn.

Voor optimale betrouwbaarheid en levering van e-mails adviseren wij gebruik te maken van professionele e-maildiensten zoals Google Workspace (voorheen G Suite) of Microsoft 365 Exchange.

Houd er rekening mee dat e-mails in sommige gevallen in de spamfolder terecht kunnen komen. Helaas kunnen wij hierop geen garantie bieden.

4. Projecten

Werken in sprints

Bij de ontwikkeling van websites en apps is het soms nodig om bij te sturen om het gewenste resultaat te behalen. Daarom is het essentieel om tijdens het proces tijdig bij te sturen. Een effectieve werkwijze die wij hiervoor hanteren is het werken in sprints.

Een sprint is een korte periode waarin ons scrumteam werkt aan een afgebakende hoeveelheid werk. Sprints vormen de basis van scrum en andere agile methodieken. Door effectief met sprints te werken, kunnen we sneller en beter websites en applicaties ontwikkelen. Elke sprint duurt gemiddeld 1 tot 4 weken en sluit direct aan op de vorige.

Sprint 0

Bij Kyano Digital ontwikkelen we maatwerkoplossingen voor design, websites en apps. Om een goed voorstel te kunnen doen, starten we met een voortraject: Sprint 0. In deze fase brengen we jouw wensen en eisen in kaart en zetten we de eerste stappen richting een concreet productvoorstel. Dit doen we door middel van een inventarisatie en het ontwikkelen van een klikbare prototype.

In twee gezamenlijke sessies bepalen we samen wat het eindproduct moet worden. Sprint 0 duurt doorgaans tussen de 1 en 4 weken.

Groei fase

Na de eerste oplevering gaan we verder met de groeifase. In deze fase kijken we periodiek – bijvoorbeeld maandelijks – samen naar hoe het product verder ontwikkeld kan worden en of alles naar wens verloopt.

Dit is een flexibel traject dat je als opdrachtgever zelf vormgeeft. Wij adviseren om na oplevering door te blijven ontwikkelen, zodat je het maximale uit je website of applicatie haalt.

MVP

Een MVP (Minimum Viable Product) is een eerste, werkende versie van een product met alleen de essentiële functies. Het belangrijkste voordeel is dat het systeem snel live kan gaan en getest wordt in een echte omgeving. Op basis van die inzichten wordt het product verder uitgebreid met nieuwe functies en verbeteringen.

Communicatie

De communicatie tijdens een project verloopt altijd via e-mail of via ClickUp. ClickUp is ons projectmanagement systeem dat wordt gebruikt voor het uitvoeren en bijhouden van taken. Je ontvangt van ons uitleg over hoe je binnen ClickUp kunt werken, zodat alles gestroomlijnd en soepel verloopt.

Door deze centrale aanpak te hanteren en de communicatie strak en bondig te houden, kunnen we de tijd die nodig is om een oplossing in productie te brengen aanzienlijk verkorten.

Start abonnementen

Onze abonnementen (Hosting, Kyano en andere licenties) starten in de volgende situaties:

Tijdens een lopend project gelden er kosten die wij moeten maken voor ontwikkelingsdoeleinden. Voor dit doel hebben we een specifieke regeling opgesteld.

Maand 1: 100% gratis

Maand 2: 50% van de factuur

Maand 3: 50% van de factuur

Maand 4: 100% van de factuur

Indien we eerder live gaan, verzenden we ook eerder de volledige factuur voor de geleverde diensten.

Partners en tussenpersonen

Bij Kyano Digital hechten we veel waarde aan onze samenwerkingen. We werken met verschillende marketing-, IT- en softwarebureaus/agency's samen om gezamenlijk oplossingen te realiseren voor onze opdrachtgevers. We zien dit als een prachtige kans om samen te werken en de gewenste resultaten te behalen.

Als je ervoor kiest om met Kyano Digital samen te werken, is het belangrijk om ons te laten weten of jij verantwoordelijk bent voor het project of dat je optreedt namens de eindklant. Dit zorgt ervoor dat we weten met wie we contact moeten onderhouden en wie de beslissingen neemt met betrekking tot de besteding van uren in het project.

Als partner/tussenpersoon in dit project met Kyano Digital hebben we de volgende afspraken:

1. Jij bent verantwoordelijk voor de communicatie naar ons als partner/tussenpersoon.
2. Jij bent verantwoordelijk voor het tijdig aanleveren van informatie, feedback, eventuele uitbreidingen, enzovoort.
3. Jij bent verantwoordelijk voor het tijdig betalen van facturen aan Kyano Digital.
4. Bij onze design samenwerkingen werken we uitsluitend met Figma- en XD-documenten.

Door deze afspraken te respecteren, kunnen we een succesvolle samenwerking realiseren en het project soepel laten verlopen.

5. Support

Algemeen

Voor al onze werkzaamheden rekenen we standaard €110 excl. per uur. Indien de werkzaamheden met spoed gerealiseerd dienen te worden dan rekenen we ons spoedtarief van €130 excl. per uur.

Wat verstaan wij onder spoed?

Onder spoed vallen werkzaamheden (tot 2 uur) die op dezelfde dag geregeld moeten worden. Hierbij werken wij door tot het product af is, ook na werktijden.

- Binnen 2 werkdagen geregeld tot 5 uur aan werkzaamheden
- Binnen 7 werkdagen geregeld tot 25 uur aan werkzaamheden
- Binnen 14 werkdagen geregeld tot 80 uur aan werkzaamheden

Werktijden

Wij zijn bereikbaar tussen 09:00 en 17:00, zowel telefonisch als per mail. Afhankelijk van de afgesproken SLA kan de reactietijd variëren.

Service level agreement (SLA)

Bij oplevering kan het voorkomen dat je graag prioriteit support wilt hebben. Standaard heeft iedere relatie bij ons SLA 0. Onze beschikbaarheid voor telefonisch en e-mailcontact is van maandag tot en met vrijdag, tussen 09:00 en 17:00 uur.

Een hogere SLA kan aangevraagd worden bij ons medewerkers.

Communicatie

Via onze website <https://kyano.digital> kan je terecht voor al je vragen en antwoorden. Staat je vraag en antwoord er niet tussen dan kan je natuurlijk contact opnemen met ons team.

Telefoon

Voor advies of supportvragen zijn wij bereikbaar op onze vaste telefoonlijn. Van maandag tot vrijdag tussen 09.00 en 17.00 kun je telefonisch contact met ons opnemen door middel van het onderstaande nummer:

+31 (0)85 – 0160922

Bij spoedvragen raden wij aan om te bellen naar ons kantoor.

E-mail

Wij zijn te bereiken op hello@kyano.digital

Heb je technische problemen?

Neem contact op met hello@kyano.digital of bel voor spoedvragen naar onze vaste lijn.

Feestdagen

Tijdens de volgende nationale feestdagen zijn wij jaarlijks standaard gesloten:

1. Nieuwjaarsdag
2. Eerste paasdag
3. Tweede paasdag
4. Koningsdag
5. Hemelvaart
6. Eerste pinksterdag
7. Tweede pinksterdag
8. Eerste kerstdag
9. Tweede kerstdag

Op al onze aanbiedingen en overeenkomsten zijn onze algemene voorwaarden van toepassing. Onze Algemene voorwaarden staan op onze website.

Heb je een vraag over een project?

Neem contact op hello@kyano.digital. Je komt in contact met de projectmanager of de collega waar je recent contact mee hebt gehad.

Heb je administratieve vragen of opmerkingen?

Neem contact op billing@kyano.digital.

Bedankt voor het vertrouwen in de samenwerking!

Bij vragen staan we je graag te woord.