

Expotis Webshop Development

Maatwerk Webshop Ontwerp & Development

Expotis Webdesign
De Wetstraat 11 bis
3531 AT Utrecht

Telefoon +31 6 41484521
Internet www.expotis.nl
E-mail info@expotis.nl

Bank ABN-AMRO 48.86.13.299
BIC nr. ABNANL2A
IBAN nr. NL23ABNA0488613299
KvK nr. 302.39.736
BTW nr. NL108231343B01

Calamiteitenprocedure

Wat te doen in het geval dat Expotis Webdesign onbereikbaar is tijdens een noodgeval of wegens ernstige omstandigheden haar dienstverlening niet meer kan uitvoeren.

Aan:

Gebruikers van de systemen van Expotis:
Expotis Webshop, Expotis Website, Expotis CMS

Van:

Matthijs van Santen de Hoog
Expotis Webdesign
De Wetstraat 11 bis
3531 AT Utrecht

Opgesteld : juni 2024

Versie : 2.0

1 Inleiding

Beste gebruiker van Expotis Webshop,

Dit is een document voor noodgevallen wanneer ik langdurig onbereikbaar ben of, in het ernstigste geval, kom te overlijden. Er staat in beschreven wie je in dat geval kunt bereiken, welke procedures er zijn om bij al je data en bestanden te komen en hoe je ook Flexwebhosting kunt inschakelen mocht er bijvoorbeeld iets aan de hand zijn met de server.

In extreme gevallen kan het noodzakelijk zijn om alles over te dragen aan een andere webdeveloper, of webdevelopment bureau, wanneer Expotis haar activiteiten noodgedwongen volledig zou moeten staken. In dat geval is er het document “Expotis – Systeemdokumentatie” waarin het gehele systeem op een meer technisch niveau wordt uitgelegd. Hierin staat beschreven hoe de server is opgezet, hoe de databases zijn opgezet, waar alle belangrijke (overkoepelende) bestanden staan, hoe je toegang kunt krijgen tot deze systemen, enzovoorts.

Als eigenaar en oprichter van Expotis Webdesign hoop ik dat je dit document nooit nodig zult hebben. Met veel plezier zet ik mij al sinds 2009 in voor Expotis en al mijn klanten. Op vrijwel dagelijkse basis werk ik aan verbeteringen en uitbreidingen van het systeem en ik ben nog lang niet van plan hiermee te stoppen. Integendeel! Maar je weet maar nooit.

Als gebruiker van een Expotis website, webshop of CMS ben je afhankelijk van de Expotis systemen en dienstverlening. Het is daarom een geruststellend idee dat er in geval van calamiteiten een procedure op papier staat waarmee je op dat moment geholpen bent.

Dit document is vertrouwelijk. Ik vertrouw erop dat je zorgvuldig omgaat met alle informatie. Het is niet de bedoeling dat je dit document deelt met anderen die geen klant van Expotis zijn en direct belang hebben.

Matthijs van Santen de Hoog
Expotis Webdesign
De Wetstraat 11 bis
3531 AT Utrecht
matthijs@expotis.nl
06-41484521

2 Procedures

2.1 Contact opnemen met de calamiteiten contactpersoon

Normaal gesproken is Expotis te bereiken via:
Matthijs van Santen de Hoog
Telefoon, WhatsApp en Signal: +31 6 41484521
E-mail: info@expotis.nl of matthijs@expotis.nl

Wanneer berichten, voicemails en e-mail langdurig niet beantwoord worden neem dan contact op met calamiteiten contactpersoon:

Wendela Waller (partner van Matthijs)
Telefoon, WhatsApp en Signal: +31 6 48115048
E-mail: wewaller@gmail.com

2.2 Contact opnemen met server provider Flexwebhosting

Alle Expotis systemen draaien op een managed VPS server van Flexwebhosting:

Flexwebhosting BV
Doctor Cuyperslaan 76
5623 BB Eindhoven
Nederland
www.flexwebhosting.nl
Telefoon: 038 726 0087

Expotis heeft een Premium Service Level Agreement (SLA) bij Flexwebhosting. Dit betekent dat de technici van Flexwebhosting volledige ondersteuning en service bieden aan de Expotis server waar alle Expotis websites en het Expotis CMS op draaien. Je kunt dus altijd in naam van Expotis contact opnemen en om hulp vragen.

De naam van de server is: `srv2.expotis.nl`
Het Expotis klantnummer is: 20578

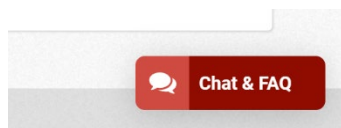
2.3 Een ticket invoeren in het Flexwebhosting klantenpaneel

Wanneer er een ernstig probleem is (waarbij je vermoedt dat het met de server te maken heeft) kun je bij Flexwebhosting ook een ticket inschieten. In die gevallen kan de calamiteiten contactpersoon inloggen met de account van Expotis op de klantenpagina van Flexwebhosting: <https://cp.flexwebhosting.nl/login>

Eenmaal ingelogd op de klantenpagina kan direct de hulp worden ingeroepen van de technici van Flexwebhosting. Dit kan door het inschieten van een Ticket:



Een ticket kun je als dat nodig bovendien aanmerken als Spoedmelding als directe actie is vereist. Gedurende de nacht en in de weekenden is er een storingsdienst actief om onze systemen in de gaten te houden en eventuele Spoedmelding te verhelpen.



Overdag tijdens kantooruren is het meestal handiger om de chat-functie (rechtsonder op het scherm) te gebruiken waarmee je direct kunt praten met een medewerker van Flexwebhosting. Zij kunnen direct meekijken op de Expotis server en technische problemen snel oplossen.

2.4 Toegang krijgen tot je webshop via Direct Admin

Als klant van Expotis kun je sowieso veel zaken zelf regelen via de login op Direct Admin. Direct Admin is een webgebaseerd controle paneel om allerlei zaken rondom de hosting van website (of webshop) te managen. Denk hierbij aan toegang en beheren van de mailboxen, toegang en beheren van de gekoppelde MySQL-databases, bekijken en downloaden van de site bestanden en het beheren van SPAM filters. Inloggen op jouw eigen Direct Admin kan via:

<http://www.jouwdomein.nl:2222>

Waarbij je “jouwdomein.nl” vervangt door de domeinnaam van je webshop. Je krijgt dan dit inlogscherf te zien:

DirectAdmin Login Page

Please enter your Username and Password

Username:

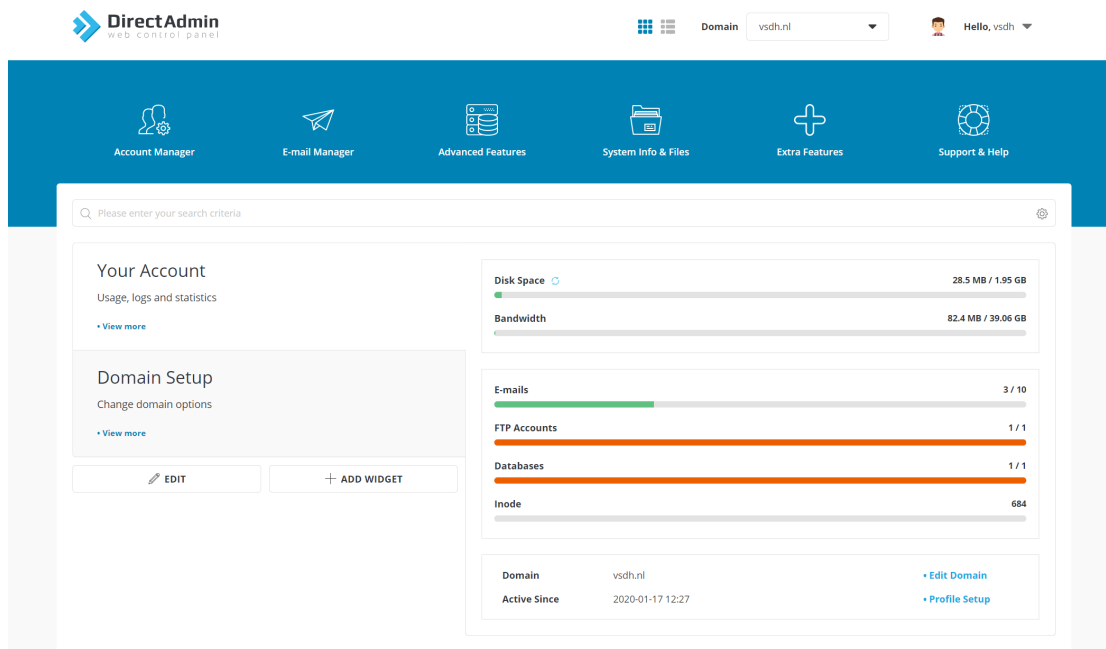
Password:

[Forgot your Password?](#)

De username en password die je hier moet invoeren om toegang te krijgen vind je in je eigen CMS bij Instellingen. Hier staan je eigen DA username en DA password vermeld:

The screenshot shows the Direct Admin interface. On the left is a dark sidebar with a home icon and a list of menu items: Home, Bestellingen, Bestelde artikelen, Berichten, Relaties, Artikelen, Artikel categorieën, Artikel merken, Artikel kleuren, Pagina's, Nieuwsitems, and Reacties. The main content area has a blue header with a floppy disk icon and the word 'Opslaan'. Below the header, there are two sections: 'BASIC' and 'DIRECT ADMIN ACCESS'. The 'BASIC' section contains three rows of information: 'Main domain' with the value 'https://www.vsdh.nl', 'Site title' with 'VSDH Photography', and 'Activation date' with '2018-12-01'. The 'DIRECT ADMIN ACCESS' section contains a warning paragraph and two rows of login information: 'DA username' with the value 'vsdh' and 'DA password' with a masked password field.

Zodra je bent ingelogd op Direct Admin krijg je dit scherm te zien:



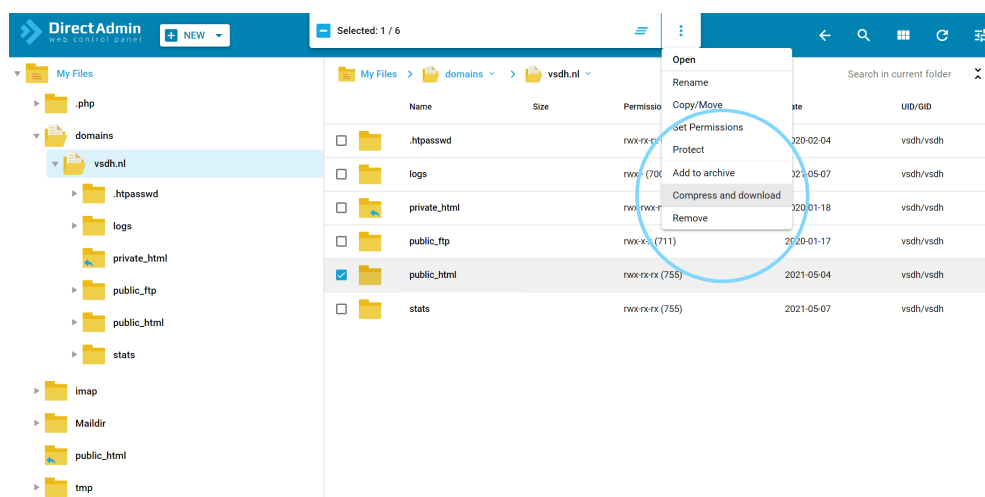
Wijzig hier alleen zaken als je zeker weet wat je aan het doen bent en doe dit ook echt alleen in geval van nood, wanneer Expotis onbereikbaar is. Belangrijkste zaken die je hier zelf kunt regelen in geval van nood leg ik kort uit:

- **E-mailboxen beheren**

Als je om wat voor reden dan ook een mailbox moet beheren, verwijderen of toevoegen. Ga naar E-mail Manager > E-mail accounts. Je kunt hier ook het wachtwoord van een mailbox veranderen en de limiet van de mailboxgrootte aanpassen.

- **Bestanden beheren**

Via System Info & Files > File Manager kun je alle bestanden van je website beheren. Het pad dat je moet volgen om naar de bestanden van de website te gaan is: domains/jouwdomein.nl/public_html/. Wanneer je om wat voor reden dan ook de gehele website inclusief alle bestanden wilt verhuizen naar een andere partij, dan is dit de folder die je in principe in zijn geheel kunt downloaden naar je lokale computer.



- **Database beheren**

Via Extra Features > phpMyAdmin kun je rechtstreeks bij de mySQL database van je website of webshop. Je wordt dan doorverwezen naar: <http://109.70.1.246/phpmyadmin/>.

Hier moet je wederom een username en password invoeren: dit zijn dezelfde als die je ook gebruikt

om in te loggen op Direct Admin en kun je dus wederom vinden in je CMS onder Instellingen: DA username en DA password. Als je bent ingelogd zie je de database beheeromgeving:

#	Naam	Type	Collatie	Attributen	Leeg	Standaardwaarde	Opmerkingen	Extra	Actie
1	id	int(9)	utf8_unicode_ci	UNSIGNED	Nee	Geen		AUTO_INCREMENT	Veranderen Verwijderen Meer
2	status	varchar(10)	utf8_unicode_ci		Ja	active			Veranderen Verwijderen Meer
3	date_active	date			Ja	NULL			Veranderen Verwijderen Meer
4	date_offer	date			Ja	NULL			Veranderen Verwijderen Meer
5	cat_id	smallint(5)	utf8_unicode_ci	UNSIGNED	Ja	0			Veranderen Verwijderen Meer
6	subcat_id	smallint(5)	utf8_unicode_ci	UNSIGNED	Ja	NULL			Veranderen Verwijderen Meer
7	brand_id	smallint(5)	utf8_unicode_ci	UNSIGNED	Ja	NULL			Veranderen Verwijderen Meer
8	color1_id	smallint(5)	utf8_unicode_ci	UNSIGNED	Ja	NULL			Veranderen Verwijderen Meer
9	color2_id	smallint(5)	utf8_unicode_ci	UNSIGNED	Ja	NULL			Veranderen Verwijderen Meer
10	color3_id	smallint(5)	utf8_unicode_ci	UNSIGNED	Ja	NULL			Veranderen Verwijderen Meer
11	code_whs	varchar(20)	utf8_unicode_ci		Ja	NULL			Veranderen Verwijderen Meer
12	basic_unit	varchar(10)	utf8_unicode_ci		Ja	pieob			Veranderen Verwijderen Meer
13	packsize	smallint(5)	utf8_unicode_ci	UNSIGNED	Ja	NULL			Veranderen Verwijderen Meer
14	minqty	mediumint(7)	utf8_unicode_ci	UNSIGNED	Ja	NULL			Veranderen Verwijderen Meer
15	vat_perc	float(4,2)	utf8_unicode_ci	UNSIGNED	Ja	21.00			Veranderen Verwijderen Meer
16	variantgroups	tinyint(1)	utf8_unicode_ci	UNSIGNED	Ja	0			Veranderen Verwijderen Meer
17	vargroup1_type	char(12)	utf8_unicode_ci		Ja	NULL			Veranderen Verwijderen Meer
18	vargroup1_name_L1	varchar(30)	utf8_unicode_ci		Ja	NULL			Veranderen Verwijderen Meer
19	vargroup1_name_L2	varchar(30)	utf8_unicode_ci		Ja	NULL			Veranderen Verwijderen Meer
20	vargroup1_name_L3	varchar(30)	utf8_unicode_ci		Ja	NULL			Veranderen Verwijderen Meer
21	vargroup2_name_L1	varchar(30)	utf8_unicode_ci		Ja	NULL			Veranderen Verwijderen Meer
22	vargroup2_name_L2	varchar(30)	utf8_unicode_ci		Ja	NULL			Veranderen Verwijderen Meer
23	vargroup2_name_L3	varchar(30)	utf8_unicode_ci		Ja	NULL			Veranderen Verwijderen Meer
24	graduatedlevels	tinyint(1)	utf8_unicode_ci	UNSIGNED	Ja	0			Veranderen Verwijderen Meer

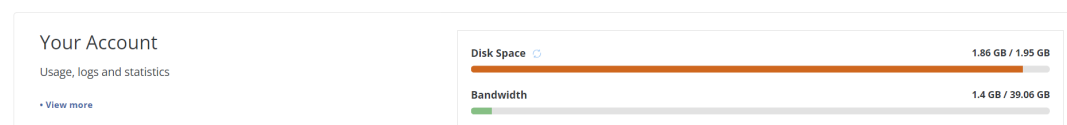
Je kunt de hele database of eventueel losse tabellen hier exporteren en downloaden via de knop Exporteren. Een web developer kan hier vervolgens mee aan de slag. Bij het exporteren van de tabellen kun je ook kiezen voor exporteren met indeling “CSV for MS Excel” zodat je een bestand kunt downloaden dat je direct kunt openen in Excel.

- **Webmail gebruiken**

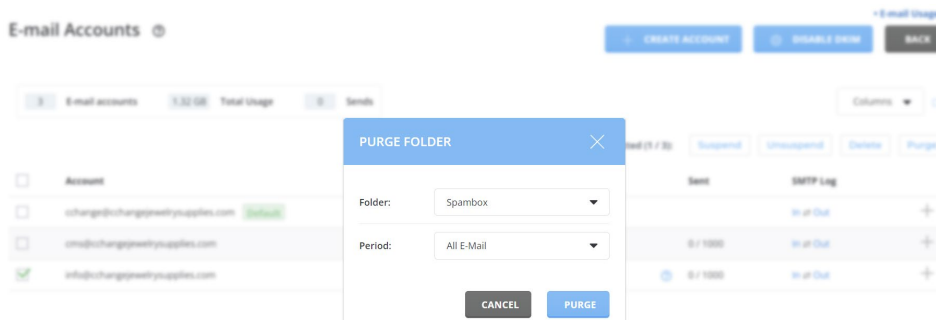
Wanneer je vanwege een probleem met je eigen (lokale) mailprogramma niet bij je mailbox kunt, niet meer in staat bent mail te versturen of ontvangen, kun je de webmail functie gebruiken in Direct Admin. Deze vind je onder Extra Features > Webmail: Squirrelmail en Webmail: Roundcube. Squirrelmail en Roundcube doen beide ongeveer hetzelfde (ik vind de interface van Roundcube iets fijner). Je wordt doorverwezen naar een loginscherm waar je kunt inloggen. Vul hier in bij gebruikersnaam het volledige e-mailadres van de mailbox die je wilt openen. Het wachtwoord is ofwel een wachtwoord wat je zelf al eerder hebt ingesteld via E-mail manager > E-mail accounts ofwel het is hetzelfde wachtwoord als dat van Direct Admin.

- **Disk space en bandwidth monitoren**

Het is een goed idee om af en toe te inspecteren wat het huidige gebruik is van je disk space en bandwidth. Beide hebben namelijk limieten waar je niet overheen mag. Dreigt één van de twee de limiet te overschrijden, neem dan contact op met Expotis, of probeer het gebruik terug te dringen. Hieronder zie je een voorbeeld van de disks pace die bijna vol zit:



Als de **disk space** volstroomt heeft dat meestal te maken met een volstromende mailbox. Inspecteer daarvoor de grootte van je mailboxen in E-mail Manager > E-mail accounts. Wanneer één van je mailboxen vele honderden of zelfs duizenden MB's groot is, dan zul je daar wat aan moeten doen. Je kunt bijvoorbeeld de SPAM box leegmaken. Selecteer de vinkbox van de mailbox en kies “Purge” om bepaalde mappen waaronder de SPAM folder leeg te maken.



Maar nog beter is het om mail überhaupt niet op de server te laten staan. Wie mail (of IMAP mail folders) op de server bewaart, zal vroeg of laat altijd te maken krijgen met een volstromende mailbox op de server. Beter dus om je mailboxen te laten lopen via bijvoorbeeld Gmail of Google Workspace. en in je mailprogramma UIT te vinken “mail laten staan op de server”.

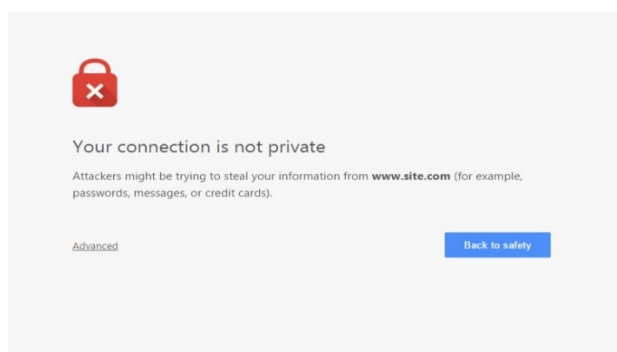
Het kan ook zijn dat je disk space vol komt te zitten om dat er zeer veel (grote) bestanden zijn geplaatst in één van de folders van de website. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn bij webshops met zeer veel producten waarbij je ook veel bijbehorende bestanden (foto's, PDF's) hebt geüpload. Inspecteer dit bij System Info & Files > File Manager en dan naar “public_html”. Inspecteer hier de folders waarvan je vermoedt dat er veel bestanden instaan.

Wanneer je **bandwidth** in de buurt van de limiet komt betekent dit dat er (te) veel verkeer is van en naar jouw webshop. Meestal komt dit omdat je gewoonweg veel bezoekers hebt, wat natuurlijk een goed teken is. Maar als je bandwidth ineens heel extreem toeneemt kan het ook wijzen op hackers praktijken (een DDOS aanval). Goed dus om het in de gaten te houden.

Wanneer je disk space en/of bandwidth uitgebreid moeten worden vanwege ‘gewone’ groei van jouw webshop kun je bij Expotis vragen om een uitbreidingspakket.

2.5 Wat te doen bij SSL certificaat problemen

Elke webshop heeft een SSL certificaat. Via dit SSL certificaat wordt een beveiligde html verbinding tot stand gebracht voor bezoekers van de site, zichtbaar als het ‘slotje’ in de adresbalk van je browser. Het kan helaas sporadisch voorkomen dat een SSL certificaat niet meer werkt. Soms omdat het verlopen is, soms omdat het verkeerd is geconfigureerd. Wanneer het SSL certificaat van je webshop niet goed werkt zal je browser daar meteen melding van maken: “Deze site is niet beveiligd” en je de toegang tot de site weigeren. Wanneer je het volgende in je browser ziet bij elke pagina van je webshop (of het CMS), dan is er zeer waarschijnlijk een issue met het SSL certificaat:



Op dit moment heeft Expotis nog een afhankelijkheid voor het installeren en configureren van SSL certificaten bij Flexwebhosting. Als Expotis dus niet bereikbaar is zul je met Flexwebhosting contact op moeten nemen.

> In de toekomst wil ik toe naar een systeem waarbij deze afhankelijkheid er niet meer is, en SSL certificaten in eigen beheer worden genomen.