AFAS software

SLA AFAS PROFIT

AFAS SOFTWARE BV OKTOBER 2026

Inhoudsopgave

1 Over deze SLA 1

1.1 Geldigheid 1

1.2 Wijzigingen 1

2 Servicecatalogus 2

2.1 Extra omgevingen 3

2.2 Customer Support 3

2.3 Technisch beheer AFAS Online 6

2.4 Onderhoud software 9

2.5 Partners, Experts & Gecertificeerde koppelingen 11

2.6 First Class-dienstverlening 11

2.7 Opleidingen 12

2.8 Servicemanagement 13

2.9 Consultancy 14

2.10 SIMPLR 14

2.11 Rapportage 15

3 Digitale soevereiniteit 16

3.1 Onze kijk op digitale soevereiniteit 16

3.2 Continuïteit van de dienstverlening 16

4 Exit mogelijkheden 16

5 Verwerkersovereenkomst 17

5.1 Instructies verwerking 18

5.2 Geheimhoudingsplicht 18

5.3 Medewerkers met toegang tot klantgegevens 18

5.4 Privacyrechten 18

5.5 Betrokkenen 19

5.6 Beveiliging 19

5.7 Subverwerkers 19

5.8 Meldplicht datalekken 20

5.9 Gegevens verwijderen en/of exporteren 21

5.10 Erkende modellen 21

6 Certificeringen, auditrapportages, standaarden en controles 21

Definities

Beschikbaarheid	De beschikbaarheid van de SaaS-dienst berekend per maand, uitgezonderd gepland onderhoud, spoedonderhoud en overmacht.
Calamiteit	Een productieverstorend probleem met grote impact, zoals het in zijn geheel niet beschikbaar zijn van de software via de SaaS-dienst.
GPAI-modellen	General purpose AI modellen die ontworpen zijn voor algemene doeleinden en om veelzijdig inzetbaar te zijn. Ze zijn getraind met veel en verschillende soorten data en je kunt ze gebruiken voor een groot aantal verschillende taken. Dit zorgt ervoor dat je ze niet voor elke specifieke taak apart hoeft te trainen. Platforms van onder andere Microsoft, OpenAI en Google bieden deze aan.
Hersteltijd	De periode waarin we maatregelen nemen om verstoringen op te lossen of te voorkomen. De hersteltijd start zodra je een incident of calamiteit meldt via het klantportaal. Komt je melding buiten onze bereikbare tijden binnen? Dan begint de hersteltijd bij de eerstvolgende start van onze bereikbaarheid.
Incident	Een melding aan de servicedesk registreren we als een 'Incident' (incident management). Dat kan een fout, storing, inrichtingsvraagstuk of kennisvraag zijn.
Klantportal	Online-portal waar je informatie vindt over onze processen, werkwijzen en het werken met onze software. Ook vind je hier informatie over onze dienstverlening en zijn je gegevens hier in te zien en te wijzigen.
Nacalculatie	Wij bieden na de oplevering van de implementatie aanvullende dienstverlening aan die je aanvraagt via de Klantportal. We bespreken de aanvraag met je en geven daarbij een inschatting van de doorlooptijd en de kosten. De daadwerkelijke kosten brengen we achteraf per werkelijk ingezet uur of dag in rekening.
Performance	De benodigde tijd voor het opstarten van verschillende processen, zoals het openen van een invoerscherm, het verwerken van gegevens en het verwerken van complexe handelingen.
Reactietijd	De maximale tijd tussen het tijdstip van een melding of aanvraag via de Klantportal en onze reactie. Wanneer je de melding of aanvraag buiten de bereikbaarheidstijden instuurt, dan begint de reactietijd bij de eerstvolgende start van onze bereikbaarheid.
RPO/RTO	De RPO (Recovery Point Objective) is de maximale tijd dat er sprake kan zijn van dataverlies bij een Calamiteit. De RTO (Recovery Time Objective) is de tijd die nodig is om de laatste back-up weer beschikbaar te stellen. De RPO en RTO zijn afhankelijk van het soort Calamiteit.
Systeemreactietijd	De tijd vanaf het opstarten van een venster of functionaliteit tot het moment dat deze beschikbaar is voor de gebruiker.

1 Over deze SLA

In deze Service Overeenkomst (hierna SLA) leggen we onze dienstverlening uit. We zijn daarbij zo transparant mogelijk en gebruiken zo min mogelijk moeilijke termen, zodat iedereen onze SLA goed begrijpt. We hebben daarom ook bewust zo min mogelijke ingewikkelde juridische artikelen of allerlei uitzonderingen opgenomen. Wel hebben we veel gebruikte IT-servicemanagementtermen (ITSM) toegevoegd, deze staan meestal tussen haakjes vermeld.

Om dezelfde redenen hebben we in deze SLA bepalingen opgenomen die toezien op de verwerking van persoonsgegevens. Daarmee is onze SLA direct ook een 'verwerkersovereenkomst'.

We horen het graag als je een verbetersuggestie (of vraag) voor deze SLA hebt. Deze stuur je in via de 'Service Overeenkomst en Algemene Voorwaarden' pagina op de Klantportal. De actuele SLA is hier ook te downloaden.

1.1 Geldigheid

Bij deze SLA horen onze Algemene Voorwaarden (hierna AV). De AV en de SLA zijn een integraal onderdeel van de overeenkomst die we met elkaar zijn aangegaan. De SLA geldt voor de duur van de looptijd zoals deze in de overeenkomst is afgesproken, inclusief eventuele verlengingen. Bij beëindiging van de overeenkomst komt ook deze SLA te vervallen. De bepalingen die redelijkerwijs na beëindiging van de overeenkomst van toepassing blijven, behouden hun geldigheid.

1.2 Wijzigingen

We verbeteren onze software, AFAS Online en onze dienstverlening continu. Ook volgen we wijzigingen in wet- en regelgeving, beveiliging, techniek, privacy, datarechten en de manier waarop klanten onze dienstverlening gebruiken. Daarom passen we deze SLA periodiek aan. We doen dat alleen als daar een goede reden voor is. Bijvoorbeeld bij wijzigingen in onze servicecatalogus, support, onderhoud, beschikbaarheid, beveiliging, subverwerkers, certificeringen, verwerkersafspraken, exitmogelijkheden, wet- en regelgeving of diensten van derden. Ook herstellen we fouten of verduidelijken we teksten.

Bij iedere wijziging houden we rekening met jouw gerechtvaardigde belangen. Kleine wijzigingen, zoals verduidelijkingen, tekstuele aanpassingen, verbeteringen in processen of positieve uitbreidingen die jou niet nadelig raken, kunnen direct ingaan. Ook noodzakelijke wijzigingen voor beveiliging, continuïteit of wet- en regelgeving kunnen eerder ingaan als dat nodig is. Gaat het om een wezenlijke wijziging die jou nadelig kan raken? Dan informeren we je minimaal 2 maanden voordat de wijziging ingaat. Dat doen we via de nieuwsbrief, releasenotes, de Klantportal, e-mail, de statuspagina of een vergelijkbaar kanaal. Bij de releasenotes bieden we ook de mogelijkheid om je op een RSS-feed te abonneren.

Wijzigingen in de verwerkersovereenkomst passen we alleen toe voor zover deze verenigbaar zijn met de AVG en onze rol als verwerker. We blijven persoonsgegevens verwerken volgens jouw gedocumenteerde instructies, tenzij wetgeving ons iets anders verplicht. We verwijderen of beperken geen verplichte onderdelen van de verwerkersovereenkomst als bedoeld in artikel 28 lid 3 AVG en we verlagen daarbij nooit het beschermingsniveau voor jou als verwerkingsverantwoordelijke. Nieuwe subverwerkers melden we zoals beschreven in artikel 5.7. Overige wezenlijke wijzigingen in de verwerkersovereenkomst melden we ook altijd per e-mail aan de contactpersonen die jij via de Klantportal opgeeft voor 'Privacy nieuws'.

Ben je het niet eens met een wezenlijke wijziging die jou nadelig raakt? Dan kun je vóór de ingangsdatum een verbetersuggestie of bezwaar indienen via de Klantportal. We beoordelen de wijziging en jouw bezwaar dan zorgvuldig en zoeken samen naar een passende oplossing. Samen weten we altijd meer.

Komen we er samen redelijkerwijs niet uit? Dan kun je de overeenkomst opzeggen voor het gedeelte waarop de wezenlijke wijziging betrekking heeft. Dat kan tegen de datum waarop de wijziging ingaat. Tot die datum blijven de laatst geldende SLA-afspraken voor dat gedeelte van toepassing, tenzij we schriftelijk iets anders afspreken.

Dit artikel gebruiken we dus niet om zonder zwaarwegende reden zaken zoals servicelevels, beveiligingsafspraken, datarechten, exit- en switchingrechten, of de verwerking van persoonsgegevens wezenlijk in jouw nadeel te wijzigen.

Iedere versie van onze SLA vermeldt de maand en het jaar van inwerkingtreding, zoals: "SLA AFAS Profit versie oktober 2026". De actuele versie kun je bekijken en downloaden via de Klantportal.

2 Servicecatalogus

In dit hoofdstuk is de dienstverlening die wij je bieden beschreven als service, inclusief de bijbehorende servicecomponenten en serviceacties.

SERVICES	OMSCHRIJVING
LEVERING ERP- OF HRM & PAYROLLSOFTWARE	Wij ontwikkelen en leveren standaard onlinesoftware met de productgroepnaam Profit, in de vorm van een ERP- of HRM-licentie. Hier hoort een eenvoudig licentiemodel bij waarbij je een vast bedrag per maand betaalt. Na 12 maanden volledige licentiebetaling, of na afloop van de initiële periode als deze is overeengekomen, kun je deze licentie maandelijks opzeggen. Omdat wij de onze software automatisch updaten, ontvang je ook automatisch onze nieuwste, of vernieuwde functionaliteiten, zo blijf je onder andere voldoen aan alle huidige wet- en regelgeving. Binnen onze standaard software is geen maatwerk (aanpassing van broncode) mogelijk. Wel is onze software met functionele inrichting in vergaande mate aan te passen aan de specifieke behoeftes vanuit onze klanten.

Tabel 1: services

VASTE COMPONENTEN	OMSCHRIJVING
SOFTWARE	De volgende toegangspunten maken deel uit van je licentie en kun je gebruiken: ▪ AFAS Profit (Windows-applicatie, voor professionals/beheerders via Citrix/browser) ▪ AFAS InSite (selfserviceportal via de browser) ▪ AFAS OutSite (selfserviceportal voor anonieme gebruikers, zoals sollicitanten, klanten en leveranciers, via de browser) ▪ AFAS Pocket (mobiele applicatie voor selfservice en twee-factorauthenticatie) ▪ AFAS Connect (online tool voor bouwen en testen connectoren) Al deze toegangspunten maken gebruik van 1 en dezelfde database.
AFAS ONLINE	AFAS Online is onze SaaS-dienst, deze lichten we verder toe in artikel 2.3.
ONLINE HELPCENTER	We hebben de belangrijkste informatiebronnen in één onlinedatabase samengebracht: het Help Center. Hier is stapsgewijs beschreven welke verschillende functionaliteiten er binnen de software zijn, hoe deze werken en hoe deze voor eigen gebruik zijn in te richten en te onderhouden. Ook bevat het Help Center diverse FAQ's, videotrainingen, releasenotes en artikelen over belangrijke ontwikkelingen.

Tabel 2: vaste servicecomponenten

OPTIONELE COMPONENTEN	OMSCHRIJVING
OP BASIS VAN LICENTIEUITBREIDING	
AFAS ACCEPT	AFAS Accept is een apart acceptatiesysteem en staat los van het systeem waarop de overige productie- en testomgevingen staan. AFAS Accept is bedoeld om een nieuwe versie te testen voordat we jullie productieomgeving updaten naar de nieuwe versie. Een nieuwe versie is 3 weken voor de migratie van de productieomgeving op AFAS Accept beschikbaar. Acceptatieomgevingen zijn geen onderdeel van de back-upprocedure en kunnen een lagere Performance en Beschikbaarheid hebben dan de productieomgeving.
EXTRA OMGEVINGEN	De mogelijkheden van extra omgevingen zijn verder toegelicht in artikel 2.1.

Tabel 3: optionele servicecomponenten

VASTE ACTIES	OMSCHRIJVING
CUSTOMER SUPPORT	De dienstverlening van Customer Support is verder toegelicht in artikel 2.2.
TECHNISCH BEHEER	Het technisch beheer van AFAS Online is verder toegelicht in artikel 2.3.
ONDERHOUD SOFTWARE	Het onderhoud van onze software is verder toegelicht in artikel 2.4.
PARTNERNETWERK	Partners, experts & gecertificeerde koppelingen zijn verder toegelicht in artikel 2.5.

Tabel 4: vaste serviceacties

OPTIONELE ACTIES	OMSCHRIJVING
OP BASIS VAN LICENTIEUITBREIDING	
FIRST CLASS	De extra ondersteuning vanuit First Class is verder toegelicht in artikel 2.6.
NA LIVEGANG EN OP BASIS VAN NACALCULATIE (ACTUELE TARIEVEN STAAN VERMELD OP DE KLANTPORTAL)	
OPLEIDINGEN	De opleidings- en trainingsmogelijkheden zijn verder toegelicht in artikel 2.7.
SERVICEMANAGEMENT	De werkwijze van Servicemanagement is verder toegelicht in artikel 2.8.
CONSULTANCY	De werkwijze van Consultancy is verder toegelicht in artikel 2.9.
SUCCESMANAGEMENT	Succesmanagement is een dienst gericht op het optimaliseren en verbeteren van jullie ervaring met onze software. Met onze expertise en ondersteuning helpen we jullie het optimale uit de software te halen. Deze dienst is exclusief beschikbaar voor organisaties die al langer met AFAS werken. Wil je weten of je aan de voorwaarden voldoet? Ga voor meer informatie naar de Klantportal, hier kun je ook een aanvraag insturen.

Tabel 5: optionele serviceacties

2.1 Extra omgevingen

Standaard heb je een productieomgeving en een testomgeving tot je beschikking. Om verschillende redenen kan het wenselijk zijn om extra omgevingen aan te maken.

De inrichting en configuratie van de software vindt, tijdens de realisatiefase van de implementatie, in een configuratieomgeving plaats. Deze configuratieomgeving is na de livegang een productieomgeving. Jullie functioneel beheerders onderhouden de productieomgeving na de livegang.

Zowel tijdens de implementatie als na de livegang is het noodzakelijk om aanpassingen in de inrichting en configuratie van onze software te testen, voordat je deze vrijgeeft voor gebruik in de productieomgeving. Verder is het voor analyse- en trainingsdoeleinden prettig om naast de productieomgeving extra omgevingen aan te maken. Om deze redenen bieden we je de mogelijkheid om naast de productieomgeving extra omgevingen aan te maken.

De door jullie afgenomen licentie bepaalt hierbij hoeveel omgevingen je kunt aanmaken. Het aantal omgevingen dat je tot je beschikking hebt, vind je terug op de Klantportal. Hier kun je ook een aanvraag doen, om de aantallen aan te passen. De Functioneel beheerder kan vanuit de productieomgeving de volgende omgevingen aanvragen:

OMGEVING	OMSCHRIJVING
TEST	Een kopie van de productieomgeving die we terugzetten als testomgeving. De testomgeving is hierdoor een kopie van de productieomgeving. Via autorisatie bepaal je wie er toegang tot de testomgeving heeft.
DEMO	In de demo-omgeving zitten fictieve gebruikers waardoor deze omgeving ideaal is om zaken uit te proberen of medewerkers te trainen.
TEMPLATE	We leveren branche specifieke template-omgevingen gevuld met best practice inrichting, configuratie en content gericht op deze branche.

Tabel 6: overzicht mogelijke extra omgevingen

Test-, demo-, en templateomgevingen zijn geen onderdeel van de back-upprocedure en kunnen een lagere Performance en Beschikbaarheid hebben dan de productieomgeving.

2.2 Customer Support

Met vragen kun je terecht bij onze servicedesk. Bij ons heet deze afdeling Customer Support. De medewerkers van Customer Support staan voor je klaar om te helpen het maximale uit de software te halen, eventuele vragen te beantwoorden of Incidenten op te lossen (service request).

2.2.1 Melden Incident

Voordat je een incident instuurt, verwachten wij dat je eerst ons Help Center raadpleegt. Hier vind je alle relevante informatie logisch gerangschikt op één plek. De medewerkers van Customer Support staan klaar om problemen op te lossen en vragen te beantwoorden wanneer je in het Help Center geen antwoord op je vraag hebt gevonden. Via de Klantportal is het mogelijk om 24/7 een melding in te sturen.

Alle communicatie via de Klantportal is direct geborgd in je dossier en dus altijd inzichtelijk. We sturen notificaties naar het e-mailadres van degene die het Incident heeft ingestuurd als we een reactie op het Incident hebben gegeven.

Degene die het Incident instuurt dient over uitgebreide kennis van onze software te beschikken, dit is noodzakelijk om een duidelijk omschreven Incident in te sturen. De voorwaarden die verbonden zijn aan het insturen van een incident staan op de klantportal vermeld.

Na elk afgehandeld Incident vragen wij je om ons te beoordelen, dit helpt ons onze dienstverlening op hoog niveau te houden.

Je hebt beheerrechten voor je eigen Klantportal en bepaalt zelf wie namens de organisatie contact mag opnemen met Customer Support. Hiervoor hebben we de volgende rollen beschikbaar:

ROL	OMSCHRIJVING
BEHEERDER	Met deze rol kun je onder andere collega's toegang geven tot de Klantportal, abonnementen aanpassen, facturen inzien en alle Incidenten inzien.
INCIDENTEN INSTUREN	Met deze rol kun je Incidenten insturen en je eigen Incidenten inzien.
INCIDENTEN BEKIJKEN	Met deze rol kun je alle Incidenten inzien maar geen Incidenten insturen.

Tabel 7: verschillende rollen voor Klantportal

Bij telefonisch contact controleert Customer Support of de gebruiker geautoriseerd is om een Incident in te sturen. Als een gebruiker niet geautoriseerd is, kan Customer Support natuurlijk ook geen ondersteuning bieden.

We verwachten van jou dat de medewerkers die met de software werken goed zijn opgeleid en ook blijven investeren in hun kennis. Zowel in hun vakgebied als in onze software. Zo werk je het prettigst met onze software, kunnen wij je het beste helpen en haal je er het meeste uit.

2.2.2 Bereikbaarheid

Incidenten

De medewerkers van Customer Support zijn bereikbaar volgens onderstaand schema:

DAGEN	BEREIKBAARHEID	CONTACT MOGELIJKHEDEN
MAANDAG T/M DONDERDAG	08.00 uur tot 17.00 uur	Webincidenten + telefonisch
VRIJDAG	08.00 uur tot 16.00 uur	Webincidenten

Tabel 8: bereikbaarheid Customer Support

Heb je een urgent probleem waarbij een belangrijk onderdeel van de software niet (goed) werkt en heb je dringend support nodig? Stuur dan niet alleen een Incident in maar neem ook telefonisch contact op. Of verhoog de prioriteit van je Incident met de knop 'Prioriteit verhogen'. Customer Support beoordeelt de prioriteitsverhoging en onderneemt direct actie als het binnen de voorwaarden valt.

Een aantal keer per jaar, onder andere tijdens feestdagen, is er sprake van afwijkende openingstijden. Het overzicht met afwijkende openingstijden is te vinden op de klantportal.

Calamiteiten

Daarnaast bieden we een Calamiteitenservice aan voor productieverstorende problemen. Bijvoorbeeld wanneer de software in zijn geheel niet beschikbaar is als SaaS-dienst.

DAGEN	BEREIKBAARHEID	CONTACT MOGELIJKHEDEN
MAANDAG T/M DONDERDAG	06.00 uur tot 23.00 uur	Webincidenten (+ telefonisch van 08.00 uur tot 17.00 uur)
VRIJDAG	06.00 uur tot 23.00 uur	Webincidenten (+ telefonisch voor First Class van 08.00 uur tot 16.00 uur)
WEEKEND (ALLEEN VOOR FIRST CLASS)	08.00 uur tot 22.00 uur	Webincidenten

Tabel 9: bereikbaarheid bij Calamiteiten

Heb je een Calamiteit? Dan stuur je die in via de Klantportal. Wij nemen dan binnen een uur contact op met degene die de calamiteit heeft gemeld. Samen bepalen we dan wat het vervolg moet zijn en doen we er alles aan om jou zo snel mogelijk van een oplossing of workaround te voorzien, zodat de werkzaamheden niet stageren. Waar nodig werken we vervolgens door aan een definitieve oplossing.

Calamiteiten die buiten de bereikbaarheidstijden zijn gemeld, pakken we uiterlijk de eerstvolgende (werk)dag volgens het schema zoals in tabel 9 weergegeven.

2.2.3 Prioriteiten

Via de Klantportal is de status van het Incident te volgen. Bij elke statuswijziging volgt een update per e-mail naar degene die het Incident heeft ingestuurd. Je bent dus betrokken bij de afhandeling van het Incident en je kunt ook altijd een reactie of aanvullende informatie toevoegen.

Vragen over functionaliteiten classificeren we als prioriteit 3. Alleen storingen in de SaaS-dienst of andere problemen die de productie of gehele processen verstoren classificeren we als prioriteit 1 of 2. Hierbij is prioriteit 1 voorbehouden aan klanten met een First Class-contract. Storingen op AFAS Online maken we bekend via de AFAS status pagina, inclusief eventuele foutmelding, tussentijdse statusupdates en de (verwachte) Hersteltijd.

Voor alle Incidenten gelden de volgende Reactie- en Hersteltijden na aanmelding van het Incident:

PRIORITEIT	REACTIETIJD	HERSTELTIJD OF WORKAROUND
PRIORITEIT 1	Uiterlijk 1 uur.	Zo snel mogelijk, in >95% van de gevallen binnen 1 werkdag(*).
PRIORITEIT 2	Uiterlijk 1 werkdag.	Zo snel mogelijk, uiterlijk binnen 10 werkdagen,
PRIORITEIT 3	Uiterlijk 3 werkdagen.	Zo snel mogelijk, uiterlijk binnen 3 maanden.

Tabel 10: reactie-, en Hersteltijden per prioriteit

(*) Bij een Prioriteit 1 Incident zetten we al het andere stil. We starten meteen met de analyse en blijven hier onafgebroken aan werken tot er een oplossing of tijdelijke workaround is. Ook buiten werktijd. We hebben dan maar 1 doel: jouw business en processen zo snel mogelijk weer op gang helpen.

Soms duurt het iets langer, bijvoorbeeld als we wachten op een externe partij. Maar voor incidenten met prioriteit 1 garanderen (behoudens overmacht) we dat meer dan 95% binnen 1 werkdag is oplost. In de praktijk vaak zelfs binnen enkele uren.

2.2.4 Signalering

Wij monitoren en analyseren alle Incidenten dagelijks, om te bepalen hoe we deze in het vervolg kunnen voorkomen (problemmanagement). Hiervoor passen wij onze software voortdurend aan en verbeteren we onze informatieverstrekking. In sommige situaties nemen we contact op met jou, om de gestelde vragen te bespreken. Als er slechts een beperkt aantal kennisvragen en contactmomenten met de medewerkers van Customer Support nodig is, dan is dat voor beide partijen prettiger.

Als er bovengemiddeld veel kennisvragen en contactmomenten nodig blijven dan zoeken we samen naar een oplossing om je minder afhankelijk te maken. Een mogelijke oplossing kan het volgen van de juiste trainingen zijn.

2.2.5 Toegang tot klantomgeving

Onze medewerkers kunnen op verschillende manieren toegang krijgen tot jullie klantomgeving:

- Door op afstand met je mee te kijken. Je ontvangt een persoonlijke code die je op de 'meekijken op afstand' pagina invoert. Customer Support kan je besturing overnemen, nadat je hiervoor toestemming hebt gegeven.
- Door een back-up van de klantomgeving op te vragen voor intern onderzoek van een Incident. De medewerker van Customer Support krijgt deze geautomatiseerd beschikbaar gesteld. Zodra het Incident de status 'afgehandeld' of 'vervallen' heeft, verwijderen we de omgeving binnen 48 uur. Zolang de status anders is, blijft de omgeving maximaal 150 dagen beschikbaar. Daarna verwijderen we deze alsnog. We houden via logging bij welke AFAS-medewerker toegang tot de data heeft verkregen. Deze logging staat in het Incident.
- Door toegang tot de omgeving aan te vragen als een systeemgebruiker. Jullie beheerder van de Klantportal geeft via de Klantportal de juiste omgeving aan en geeft vervolgens toestemming voor het toevoegen van onze medewerker als systeemgebruiker. De AFAS-medewerker voegen we vervolgens automatisch toe en blokkeren we ook weer automatisch, zodra het Incident is afgehandeld.

2.2.6 Support+

We bieden de mogelijkheid om kosteloos Support+ te activeren. Met Support+ voegen we de AFAS-medewerker automatisch toe als systeemgebruiker aan je omgeving wanneer hiervoor een directe aanleiding is. Zoals bij een:

- Incident (medewerker van Customer Support).
- Aanvraag Servicemanagement (Servicemanager).
- Aanvraag Consultancy (Consultant).

De AFAS-medewerker krijgt toegang zolang het incident open staat. Wanneer het Incident is afgesloten, blokkeren we de AFAS-medewerker automatisch. Het voordeel van Support+ is dat wij sneller en efficiënter met je kunnen schakelen en de beheerder niet telkens toegang hoeft te verlenen. Goed om te weten: alle AFAS-medewerkers die op deze manier toegang krijgen, hebben een VOG (Verklaring Omtrent het Gedrag).

2.3 Technisch beheer AFAS Online

AFAS Online is de SaaS-dienst (Software as a Service) waarin we onze software aanbieden. Samen met een aantal experts in cyberveiligheid en risicobeperking zorgen we ervoor dat de beveiliging van hardware, verbindingen en data optimaal ingericht is en dat er een gedegen back-upschema is geborgd. Vanzelfsprekend investeren we continu in de hardware van het platform zodat je altijd met de modernste en veiligste technologie werkt.

In dit artikel beschrijven we alle beheer acties en werkzaamheden van AFAS Online (service availability & continuity management).

2.3.1 Beschikbaarheid

De hosting van de onze software vindt plaats in professionele, Nederlandse datacenters. Deze datacenters hebben een netwerkbeschikbaarheid van 99,99%. De afgelopen jaren was de Beschikbaarheid van onze software minimaal 99,5% per maand voor alle productiesystemen samen (Profit, InSite, OutSite, de AFAS Pocket app en de connectoren).

De Beschikbaarheid van 99,5% per maand is voor ons de ondergrens. Wij meten deze voortdurend, onze metingen zijn leidend in geval van discussie hierover. Mochten speciale omstandigheden zich voordoen waarbij wij deze beschikbaarheid tijdens een bepaalde periode toch niet halen, dan zullen wij hiervoor een verbeterplan opstellen en op de Klantportal plaatsen.

In de volgende situaties kan de software niet beschikbaar zijn, deze situaties zijn uitgesloten van de beschikbaarheidsmetingen:

- Preventief onderhoud.
- Spoedonderhoud bij dringende (security) patch.
- Installeren nieuwe versie.
- Verhelpen van storingen die onder jouw verantwoordelijkheid vallen.
- Overmacht situaties zoals natuurrampen.

Als AFAS Online door gepland onderhoud niet beschikbaar is, informeren we je minimaal 5 kalenderdagen van tevoren via onze statuspagina: AFAS Status. Gepland onderhoud doen we op werkdagen tussen 21.00 en 07.00 uur of in het weekend.

2.3.2 Performance

Om prettig met onze software te kunnen werken, moet de systeem Performance goed zijn. Dit is ook afhankelijk van factoren zoals je internetverbinding en de inrichting van je omgeving. Wij meten de Systeemreactietijden aan onze kant op basis van de vensters 'Eigenschappen Medewerker', 'Eigenschappen Verkooprelatie' en 'Eigenschappen Inkooprelatie' in Profit. De Systeemreactietijd van het openen van deze functies is in 95% van de gevallen maximaal 2,5 seconden. Voor de homepagina in InSite, is de gemiddelde responstijd maximaal 2 seconden.

De Systeemreactietijden van functies kunnen variëren: dit hangt af van de functie, hoeveelheid data, klantspecifieke inrichting en gebruikersinstellingen. Om de Performance te verbeteren, zetten we grote verwerkingstaken, zoals salarisverwerkingen, facturatie, aanmaningen en analyses in een wachtrij en voeren deze op de achtergrond uit. Als je Performanceproblemen ervaart, kun je contact opnemen met Customer Support via de Klantportal.

2.3.3 Beveiliging en toegang

Beveiliging is uiteraard een belangrijk aandachtpunt voor ons. Er zijn meerdere beveiligingslagen. Als één van de lagen niet goed werkt, biedt de volgende laag alsnog bescherming. Zo waarborgen we de Beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van de SaaS-dienst. Om de beveiliging verder aan te scherpen, voeren we geautomatiseerde aanvallen uit en controleren we op bekende kwetsbaarheden. Een externe partij voert ieder jaar ook handmatige attack- en PEN-testen uit.

Onze software is via de browser of via Citrix Receiver te gebruiken. De verbinding verloopt volledig over minimaal TLS 1.2 met een maximale bandbreedte van 10 Gbit. Alle systemen van AFAS Online waarmee je kunt verbinden, hebben een TLS-/SSL-certificaat en authenticatie verloopt via een login-portal met verplichte twee factorauthenticatie. Het gehele systeem van informatiebeveiliging is gecontroleerd door een externe auditor en ISO 27001-gecertificeerd.

Zie voor meer informatie ook de klantportal.

2.3.4 Update nieuwe versie

De update naar een nieuwe versie (deployment management), gebeurt gefaseerd op AFAS Online. We delen je in op ons tijdschema en je kunt, binnen de totale migratieduur van alle klanten, ervoor kiezen om eerder of later over te gaan. De migratiedatum maken we minimaal 5 dagen van tevoren definitief en we delen dit met je via de Klantportal en per e-mail. De totale migratieduur van alle klanten naar een nieuwe versie is 6 tot 12 weken.

In het uitleveringsbeleid zijn we afhankelijk van wettelijke wijzigingen door de overheid en andere instanties. Wettelijke wijzigingen worden meestal kort voor de ingangsdatum of zelfs met terugwerkende kracht definitief gemaakt.

We proberen altijd op tijd te anticiperen op wijzigingen in de wet- of regelgeving die op onze SaaS-dienst van toepassing zijn. Voor updates met wettelijke wijzigingen die voor een bepaalde datum geïnstalleerd moeten zijn, kunnen we afwijken van het standaard uitleverbeleid zoals beschreven in artikel 2.4.2.

Bij de overgang naar een volgende versie is de data tijdelijk niet beschikbaar. Hoelang dit duurt, hangt af van een aantal factoren zoals: soort dataconversie, grootte van de database of de hoeveelheid aan te passen records.

Ervaring leert dat de tijdsduur tussen de 5 minuten en 2½ uur is. Overzetten naar een nieuwe versie doen we zoveel mogelijk buiten kantoortijden (van maandag tot en met vrijdag tussen 7.00 – 18.00 uur) en melden we altijd ruim van tevoren. We informeren je via de Klantportal en per e-mail over de planning van de update naar een nieuwe versie.

Patches en hotfixes installeren we dagelijks en geautomatiseerd, tussen 19.00 en 07.00 uur. Daarvan heb je slechts beperkt last, omdat we de installatie uitvoeren op systemen die niet in gebruik zijn. De omgevingen zijn hierdoor even niet beschikbaar, variërend van een paar seconden tot een paar minuten.

Als we met een dringende patch of een actuele dreiging te maken hebben die de veiligheid van de systemen in gevaar brengt, kunnen we besluiten om spoedonderhoud in te plannen. Hierbij zullen we meestal dezelfde dag nog onderhoud uitvoeren.

2.3.5 Back-up en rampherstel

Voor rampherstel (disaster recovery) maken we voor onze SaaS-dienst gebruik van datacenters in Nederland en Duitsland. Alle ingevoerde data en inrichting kopiëren we continu naar het andere datacenter. Eénmaal per etmaal maakt AFAS Online een complete back-up van alle data en inrichting en slaat deze op in het andere datacenter. Naast de opslag van de back-up in het andere datacenter slaan we de back-up ook op een derde locatie op. Deze staat los van de SaaS-dienst.

Back-upschema

AFAS Online voert het terugzetten van een back-up regelmatig uit voor klanten, gemiddeld 50 keer per dag. De back-up is beschikbaar in geval van een (technische) storing, maar ook als je hiervoor zelf een aanvraag instuurt. Bijvoorbeeld om zelf onderzoek te doen in gegevens van een eerder moment. Met onderstaand back-upschema zijn we ervan verzekerd dat verwijderde data in bijna alle gevallen is terug te halen:

PERIODE	BEWAARTERMIJN
DAGELIJKS	Elke dag maken we een back-up. Deze back-up bewaren we 31 dagen.
MAANDELIJKS	De back-up van de eerste dag van de maand bewaren we 12 maanden.
JAARLIJKS	De back-up van de eerste dag van ieder jaar bewaren we 7 jaar.

Tabel 11: back-upschema

Het terugzetten van de back-up gebeurt geautomatiseerd en de aanvraag hiervoor kun je via Profit indienen, zonder onze tussenkomst. Hierbij kun je aangeven welke back-up je wilt terugzetten en wanneer dit dient te gebeuren.

Sinds 1 januari 2021 geldt het back-upschema zoals hierboven vermeld. Alle back-ups zijn opgeslagen op een locatie met een gescheiden netwerk, waarbij de kans op eventueel verlies, niet beschikbaar zijn of corruptie van de data tot een minimum is beperkt.

Ramp herstel (RPO/RTO)

We hebben calamiteitenprocedures die verlies van data door systeemuitval, fysieke vernietiging of andere Incidenten zo goed mogelijk voorkomen, en het herstel van data vergemakkelijken. We maken gebruik van minimaal 2 datacenters die technieken (redundant) gebruiken die ervoor zorgen dat systemen in beginsel altijd blijven werken, zelfs als er iets misgaat. Hierdoor leidt uitval van enkele servers of storageonderdelen niet direct tot een Calamiteit. Als het echt nodig is, kunnen we uitwijken naar een ander datacenter.

De belangrijkste Calamiteiten met bijbehorende RPO en RTO zijn hieronder uitgewerkt:

CALAMITEIT	OMSCHRIJVING
UITVAL DATACENTER	In het geval van een complete uitval van een datacenter is er geen rekenkracht meer beschikbaar. Dit treft dan ongeveer de helft van de klanten. De SaaS-dienst stelt op dat moment extra capaciteit in het andere datacenter beschikbaar. De RPO is in deze situatie maximaal 2 uur en de RTO is afhankelijk van de specifieke situatie.
UITVAL OPSLAG	AFAS Online maakt gebruik van meerdere opslagsystemen voor de opslag van bestanden. Binnen elke opslagsysteem synchroniseren we bestanden en slaan we deze op 2 geografisch gescheiden locaties op met een RPO van 0 minuten. De verschillende opslagsystemen synchroniseren ook nog onderling met een maximale RPO van 5 minuten. Bij uitval van een compleet opslagsysteem is de RTO maximaal 4 uur.
UITVAL DATASERVER	Voor alle databaseservers is een standbyserver beschikbaar in het andere datacenter. De standbyservers synchroniseren op basis van logbestanden. De overstap naar een standbyserver is handmatig en hierbij geldt een RPO van maximaal 2 uur en een RTO van maximaal 4 uur.
OMGEVING (OF ALLE DATA) VERWIJDERD	Dit betreft een actie van een eindgebruiker van jullie, met rechten om omgevingen of data te verwijderen. Een verwijderde omgeving of data herstellen we vanuit de back-upoplossing. Wanneer je een herstelverzoek dezelfde dag indient als wij hem in behandeling kunnen nemen, dan is de RPO maximaal 2 uur en de RTO maximaal 6 uur. In andere gevallen is de RPO maximaal 24 uur en de RTO maximaal 6 uur.

Tabel 12: belangrijkste Calamiteiten inclusief RPO en RTO

De actuele status van AFAS Online is te vinden op de AFAS status-pagina.

2.3.6 Monitoring

We monitoren de Performance en Beschikbaarheid van AFAS Online en achterliggende onderdelen continu om:

- **Storingen te voorkomen of in een vroeg stadium op te lossen**: monitoring is gericht op het tijdig ontdekken van storingen en ongewenst gedrag. Er is altijd, ook 's nachts, een medewerker beschikbaar om storingen en andere Calamiteiten direct op te lossen. Ook de controle op misbruik is onderdeel van de dagelijkse en standaard monitoringswerkzaamheden. Zo monitoren we de uitval van servers en hebben we vervangende servers stand-by staan voor het geval er een server uitvalt. Ook monitoren we het aantal inlogpogingen. Wanneer deze afwijkend hoog of juist laag zijn, gaan we dit onderzoeken.
- **Algemene gebruikersstatistieken te verzamelen**: deze informatie (zoals Systeemreactietijden) analyseren we en we voeren hierop verbeteringen door, waar nodig.
- **Gepseudonimiseerde gegevens uit de klantomgeving te verzamelen:** dit helpt ons bij het verbeteren van producten en diensten. We zetten onze ontwikkelcapaciteit graag zo efficiënt mogelijk in. Door te monitoren welke functionaliteiten onze klanten veel gebruiken, zijn we het beste in staat aan de behoeften van onze klanten tegemoet te komen.

Deze gegevens bewaren wij maximaal 3 jaar.

2.3.7 Systeemeisen

De systeemeisen en productondersteuning die noodzakelijk zijn voor een goede werking van de software zijn in het Help Center beschreven.

2.4 Onderhoud software

We investeren voortdurend in de doorontwikkeling van onze software. Zo houden we de software actueel op het gebied van wet- en regelgeving en gebruiken we de input vanuit de markt of klanten om bestaande functionaliteiten te verbeteren en nieuwe functionaliteiten toe te voegen.

2.4.1 Changemanagement

Productmanagement

Productmanagement ontwikkelt onze software door. Zij bepalen welke functies op de roadmap komen, voor de korte én lange termijn. Inspiratie halen ze uit wetgeving, klantwensen, congressen, inspraaksessies en signalen uit de organisatie, zoals van Sales, Consultancy, Succesmanagement en Customer Support. Ook organiseren we focussessies waarin klanten uit verschillende branches meedenken over grote projecten.

Via de wensenlijst bieden we een transparant platform voor ideeën. Productmanagers beoordelen elke wens op inhoud en haalbaarheid. Krijgt een wens voldoende steun en is deze haalbaar? Dan plannen we deze in. Dat tonen we direct bij de wens.

Design & Development

Productmanagement informeert Design & Development over de gewenste functionaliteit. Applicatieontwerpers vertalen dit naar een ontwerp dat de basis vormt voor het ontwikkelproces. Hierin onderzoeken we ook de impact op de applicatie, architectuur, koppelingen en buitenlandse klanten. Na goedkeuring delen we het ontwerp met het projectteam, zodat iedereen de visie en het doel kent.

Content & Documentatie

Onze software bevat standaard content gebaseerd op best practices, zoals rapporten, analyses, signalen, dashboards, workflows, standaardinrichting en fiscale rapportages. Het contentteam ontwikkelt deze content én past deze aan bij nieuwe of aangepaste functionaliteiten. Daarnaast richten ze de demo-omgeving in. Op basis daarvan maken documentalisten cursusmateriaal en actualiseren ze het Help Center.

Test & Quality

Test & Quality bewaakt de kwaliteit van onze software. Nieuwe en aangepaste functionaliteiten testen we met automatische scripts, gebaseerd op de TMap-methodiek. Daarbij focussen we op massa, diversiteit en automatisering. Regressietesten geven inzicht in de impact van wijzigingen op bestaande functionaliteit.

Een externe expert voert jaarlijks een securitytest uit. De resultaten delen we via de Klantportal. Samen met klanten testen we ook de gebruiksvriendelijkheid van nieuwe functionaliteit in hun eigen omgeving en processen.

2.4.2 Uitleverbeleid

We leveren meerdere keren per jaar nieuwe functionaliteiten, verbeteringen en wettelijke wijzigingen uit (releasemanagement).

We voeren herstelwerk en kleine aanpassingen uit via patches. Deze updates verlopen automatisch en vinden regelmatig plaats, zodat je altijd de meest actuele software gebruikt. Elke patch testen we vooraf grondig. Je leest de details terug in de releasenotes op de Klantportal.

Grotere wijzigingen leveren we met nieuwe versies uit, hierbij maken we geen onderscheid tussen updates en upgrades, beide nemen we in nieuwe versies mee. Voorafgaand aan elke nieuwe versie publiceren we releasenotes waarin beschreven staat welke functionaliteiten zijn aangepast of toegevoegd. Het bijwerken van klantomgevingen naar de nieuwste versie vindt gefaseerd plaats. We stellen een tijdschema voor en je kunt ervoor kiezen om eerder of later over te gaan binnen de beschikbare updateplanning van alle klanten.

Per jaar bekijken we hoeveel versies we willen en kunnen uitbrengen. Doorgaans zijn dit er 2 of 3 per jaar. Dit melden we altijd ruim vooraf via onze roadmap.

2.4.3 Gebruik van Jonas (AI) binnen onze software

Wij bieden binnen onze software verschillende AI-functionaliteiten aan onder de verzamelnaam Jonas. Deze moet je per functionaliteit activeren om ze te kunnen gebruiken. Zonder activering vindt er dus geen AI-verwerking plaats. Met de activering geef je ons de opdracht om de persoonsgegevens te verwerken die voor die functionaliteit noodzakelijk zijn, overeenkomstig de verwerkersovereenkomst (hoofdstuk 5).

Per AI-functionaliteit publiceren we een AI-transparantiekaart in ons Trust Center. Hierin beschrijven we onder meer de werking, het beoogde en uitgesloten gebruik, modellen en leveranciers, subverwerkers, verwerkingslocaties, bewaartermijnen, beperkingen en de onderlinge verantwoordelijkheden. Elke kaart heeft een versienummer en wijzigingshistorie en kun je downloaden voor je eigen verantwoording. De AI-transparantiekaart is informatief en bij een verschil tussen een AI-transparantiekaart en deze SLA geldt deze SLA. Wijzigingen in een AI-transparantiekaart melden we via de releasenotes op de Klantportal. Een wijziging van de verwerking zoals de categorieën gegevens, de verwerkingslocatie of de inzet van een subverwerker, voeren we nooit alleen door via een aanpassing van de kaart. Daarvoor gelden de afspraken voor wezenlijke wijzigingen vanuit artikel 1.2 en 5.7.

Er zijn AI-functionaliteiten waarbij gegevens door een extern AI-model worden verwerkt. Daarvoor geldt:

- De verwerking vindt plaats binnen de Europese Economische Ruimte.
- We gebruiken klantdata niet voor eigen commerciële doeleinden of het trainen van AI-modellen.
- De externe leverancier verwerkt de gegevens uitsluitend in onze opdracht als subverwerker volgens artikel 5.7 en gebruikt jouw gegevens niet voor eigen doeleinden of voor het trainen van zijn modellen.
- Prompts en de door AI gegeven output slaan we niet bij de externe leverancier op.

Voor jou gelden de volgende verantwoordelijkheden:

- Je gebruikt een AI-functionaliteit alleen voor het in de AI-transparantiekaart beschreven beoogde gebruik en in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving. Gebruik voor een uitgesloten of verboden toepassing is niet toegestaan. Gebruik buiten het beoogde gebruik kan gevolgen hebben voor jouw eigen rol en verplichtingen onder de AI-verordening (artikel 25).
- AI-output kan fouten bevatten. Je zorgt daarom voor passende menselijke controle voordat je de output gebruikt voor een actie of besluit, en je verwijdert of omzeilt aanwezige AI-markeringen niet.
- Voor AI-functionaliteiten geldt een fair use policy. Je bent verantwoordelijk voor een redelijk gebruik van deze functionaliteiten, passend bij het gebruik door vergelijkbare klanten. Bij extreem bovenmatig gebruik vragen we je het gebruik terug te brengen naar een redelijk niveau. Als het bovenmatige gebruik daarna voortduurt, mogen we de betreffende AI-functionaliteit tijdelijk beperken of deactiveren.

Voor ons gelden de volgende verantwoordelijkheden:

- Wij zijn verantwoordelijk voor de technische kwaliteit en werking van de geleverde functionaliteit.
- Voor aansprakelijkheid geldt hoofdstuk 4 van de AV.

- Op verzoek verstrekken we je de informatie die redelijkerwijs voor ons beschikbaar is en die je nodig hebt om te voldoen aan je eigen verplichtingen onder de AI-verordening en de AVG, bijvoorbeeld als input voor je gegevensbeschermingseffectbeoordeling (DPIA).

We ontwikkelen de AI-functionaliteiten door en kunnen ze wijzigen of stopzetten. We informeren je daar tijdig over. Voor een wezenlijke wijziging die jou nadelig kan raken, waaronder het stopzetten van een functionaliteit die je gebruikt of het invoeren van kosten, geldt de procedure van artikel 1.2.

2.5 Partners, Experts & Gecertificeerde koppelingen

Voor aanvullende producten en diensten hebben we een uitgebreid Partnernetwerk. Al onze partners hebben een intensief programma doorlopen en hebben dit succesvol afgerond. Een overzicht van ons partnernetwerk is te vinden op de partnerportal. Wij kunnen partners aanbevelen of je kan er zelf 1 selecteren, in alle gevallen maak je zelf afspraken met een partner. Hierover ontvangen wij geen commissie en wij zijn niet verantwoordelijk voor het handelen of niet handelen van de partner.

Binnen het partnernetwerk kennen we drie vormen van aanvullende dienstverlening:

- Onze dienstverlenende en implementatiepartners leveren software of diensten die complementair zijn aan onze software en dienstverlening. Dit zijn zelfstandige, autonome bedrijven met hun eigen DNA.
- AFAS Experts zijn gecertificeerde professionals, zelfstandig of werkzaam bij een partner, die je helpen met de optimalisatie van onze software. Wij toetsen AFAS Experts regelmatig op hun kennis en vaardigheden. Daarnaast levert de AFAS Expert jaarlijks klantreferenties aan, die hiermee aangeven goed geholpen te zijn.
- Productpartners leveren een gecertificeerde koppeling met externe applicaties. Om kwalitatief goede koppelingen te maken, bieden we verschillende faciliteiten. Bijvoorbeeld het testen van de koppeling en een securitycheck.

2.6 First Class-dienstverlening

Aanvullend op onze standaard dienstverlening bieden wij onze grote klanten de mogelijkheid om een First Class-licentie af te nemen. Met een First Class-licentie krijg je exclusieve toegang tot ons deskundige First Class-team. Deze ervaren professionals staan voor je klaar om je te assisteren en te begeleiden met een persoonlijke aanpak. First Class staat apart vermeld op de maandelijkse factuur. Mocht dat ontbreken op de factuur, dan is First Class-dienstverlening niet van toepassing voor jullie organisatie.

First Class-afspraken plannen we op maat in en de frequentie stem je, samen met je vaste First Class-aanspreekpunt, af op de behoeften van je organisatie (maximaal 1 uur per 2 weken). Tijdens deze afspraken bespreken we alle lopende Incidenten en denken we verder met je mee. Door samen het grotere geheel te overzien, biedt het First Class-team waardevolle inzichten om je organisatie nog verder te ontwikkelen.

2.6.1 Aanvullende ondersteuning vanuit First Class

De First Class-dienstverlening biedt de volgende aanvullende ondersteuning:

- Een vast First Class-aanspreekpunt die jouw branche en organisatie kent.
- Een ervaren First Class-medewerker behandelt alle Incidenten.
- Aanvullende Calamiteitenservice in het weekend van 08.00 tot 22.00 uur (m.u.v. feestdagen).
- Advies bij inrichtingsvraagstukken.
- Per jaar mag je 3 optimalisatiesessies uitkiezen om jouw inrichting verder te brengen (*).
- AFAS Accept is inbegrepen bij de First Class-dienstverlening.
- Testsessies voor de nieuwe versie van juni/juli. Samen met andere First Class-klanten test je de nieuwe versie in jouw eigen omgeving via AFAS Accept.
- De mogelijkheid om een prioriteit 1-Incident in te sturen. Hierbij houden we je actief op de hoogte, en werken we waar nodig buiten kantooruren door aan een oplossing (hiervoor dien jij bereikbaar te zijn).
- Proactieve signalering van mogelijke foutieve inrichting tijdens de contactmomenten.
- Proactieve informatie en inhoudelijke tips rondom nieuwe versies.
- Jaarlijkse evaluatieafspraak met de First Class-Succesmanager op afroep.
- Mogelijkheid tot fysieke kennismaking met jouw First Class-aanspreekpunt bij jullie op locatie of bij AFAS.
- Uitnodigingen om een First Class-inspiratiedag of -evenement bij te wonen.

(*) Deze optimalisatiesessies zijn in groepsverband, in de periode mei tot en met september.

2.6.2 Opzegging First Class

Het First Class-abonnement gaat in op de eerste dag van de maand volgend op de datum van aanmelding en heeft een opzegtermijn van 1 maand, waarbij je uiterlijk op de laatste dag van de maand kunt opzeggen. Dit betekent dat elke opzegging vóór het einde van de maand effectief zal zijn vanaf de laatste dag van de daaropvolgende maand.

2.7 Opleidingen

Bij AFAS vinden we het belangrijk dat jullie zelfstandig met onze software kunnen werken. Dit zorgt voor een optimale inzet van onze software binnen je organisatie. Daarom bieden we een uitgebreid aanbod van opleidingen en trainingen via het kennisportaal aan. Dit is bedoeld voor het opleiden van projectorganisaties, de doorontwikkeling van bestaande medewerkers en het trainen van nieuwe medewerkers. Hiermee ondersteunen we jullie medewerkers in het opbouwen van kennis en vaardigheden om effectief en efficiënt met onze software aan de slag te gaan.

Het opleidingsaanbod is onderverdeeld in verschillende onderdelen:

- Zelfstudies – starterscursussen.
- L3 abonnement – 'Leven Lang Leren'.
- Pro–trainingen (ook als onderdeel van L3).
- Webinars en seminars (ook als onderdeel van L3).
- Succesbeheer Traineeship.
- Post-hbo HRM of FA.
- Optimalisatiesessies.

2.7.1 Zelfstudies – starterscursussen

We stellen onze zelfstudies gratis beschikbaar voor alle klanten. Daarmee krijg je op een laagdrempelige manier toegang tot een breed aanbod aan online cursussen, waarmee je zelfstandig kennis kunt opdoen over de basisfunctionaliteiten van onze software. De zelfstudies zijn volledig online te volgen, in je eigen tempo en zonder docentbegeleiding. Zo kun je op ieder gewenst moment leren, oefenen en je kennis vergroten, zonder extra kosten.

Wil je tijdens het volgen van een zelfstudie toch wat extra hulp? Dan kun je als klant gratis deelnemen aan een kennisplein. Tijdens een kennisplein werk je aan je eigen cursus, in je eigen tempo en zonder klassikale uitleg. Loop je ergens vast of heb je een vraag, dan staat er een AFAS-medewerker klaar om je verder te helpen.

Met de gratis zelfstudies en kennispleinen maken we het voor klanten zo eenvoudig mogelijk om meer uit onze software te halen, zonder dat daar aanvullende opleidingskosten tegenover staan.

2.7.2 L3 Abonnement – 'Leven Lang Leren'

Met het L3-abonnement krijg je naast de zelfstudies ook vrij toegang tot Pro-trainingen, webinars, seminars en themasessies. Je blijft continu up-to-date, behoudt kennis in je organisatie en bouwt die verder uit. Ideaal bij nieuwe functionaliteiten in de software, functiewijzigingen of nieuwe collega's. Het L3-abonnement biedt toegang tot:

- Pro-trainingen over specifieke functionaliteiten, zoals Workflows, Autorisatie en AI.
- Webinars en seminars vanuit AFAS over actuele onderwerpen zoals wet- en regelgeving, testen, Payroll Professional en themasessies die succesmanagement organiseert.

Deze toegang geldt voor alle contactpersonen die zijn aangemaakt binnen je organisatie.

Je sluit het L3-abonnement af voor minimaal 3 jaar. Daarna is het maandelijks op te zeggen. Houd er rekening mee dat je deze mutaties minimaal drie werkdagen voor de nieuwe facturatieperiode door moet voeren. Loopt je AFAS-contract af? Dan stopt het L3 abonnement ook automatisch.

2.7.3 Pro-trainingen

Pro-trainingen zijn gericht op klanten die dieper in specifieke functionaliteiten willen duiken, zoals autorisaties, workflows, analyses en het toepassen van AI binnen onze software. Een ervaren consultant geeft deze trainingen en gaat hierbij een stap verder dan alleen de basis. Pro-trainingen zijn onderdeel van het L3-abonnement en het Succesbeheertraineeship, maar zijn ook los te boeken. In de prijslijst vind je de kosten hiervan.

2.7.4 Betaalde Webinars en Seminars

AFAS organiseert jaarlijks diverse webinars en seminars over actuele onderwerpen of voor specifieke doelgroepen, zoals de 'Dag van de Payroll Professional', 'Testen hoe dan?!', en wijzigingen in wet- en regelgeving. Webinars en Seminars zijn onderdeel van het L3-abonnement maar zijn ook los te boeken. In de prijslijst vind je de kosten hiervan.

2.7.5 Succesbeheer Traineeship

Wil je medewerkers opleiden tot functioneel beheerder dan is dit de opleiding voor hen. In 8 tot 12 weken verdiepen ze zich in de AFAS-software, op basis van een eigen casus. Ze werken praktijkgericht, ondersteund door Pro-trainingen, workshops en inspiratiesessies. Trainees krijgen drie maanden voor de start al toegang tot de Pro-trainingen, dit loopt door tot een half jaar na afloop. Het traineeship valt buiten het L3-abonnement en brengen we in rekening conform de prijslijst.

2.7.6 Post-hbo HRM of FA

Samen met Hogeschool Windesheim bieden we een post-hbo programma aan voor HRM- en financieel specialisten. In 22 weken vullen we je theoretische kennis aan met soft skills en diepgaande productkennis van onze software. Een post-hbo valt buiten het L3-abonnement en brengen we in rekening conform de prijslijst.

2.7.7 Optimalisatiesessies

In een optimalisatiesessie pas je nieuwe of bestaande functionaliteiten in onze software toe. Een Servicemanager of Consultant begeleidt de sessie en alle klanten kunnen meedoen. De focus ligt op de inrichting van één specifieke functionaliteit of proces. Optimalisatiesessies vallen buiten het L3-abonnement en brengen we in rekening conform de prijslijst.

2.7.8 Planning, inschrijving en kosten

Op de Klantportal is de planning van de verschillende opleidingen, trainingen en themasessies te vinden. Hier kan een gebruiker zichzelf, of een collega ook gelijk inschrijven. Ook de actuele tarieven zijn hier te vinden.

2.8 Servicemanagement

Om succesvol met onze software te werken, moet je blijven optimaliseren. Voor online ondersteuning bij kleine inrichtingsvragen met een beperkte impact (standard change) kun je een Servicemanager inschakelen tegen een vaste prijs. Servicemanagers helpen je op afstand en dragen zoveel mogelijk kennis over. Als je een aanvraag via de Klantportal indient, reageren we met een investerings- en planningsvoorstel.

Na jullie goedkeuring gaan we hier gezamenlijk mee aan de slag. We voegen een beschrijving van de gerealiseerde werkzaamheden toe aan de aanvraag; deze is dus altijd terug te vinden in de aanvraag.

Wij kennen 3 soorten inrichtingsproducten:

- Inrichtingsvragen.
- Optimalisatiesessies.
- AFAS Direct implementaties.

2.8.1 Inrichtingsvragen

Een inrichtingsvraag mag alles zijn waar jij als klant hulp bij zoekt om meer uit onze software te halen. Wij gaan hier op de volgende manier mee om:

Beoordeling vraagstuk

Iedere inrichtingsvraag die je stelt beoordelen we eerst. Hierbij bepalen we of Servicemanagement de juiste dienstverlening is voor het betreffende vraagstuk. Het resultaat van een beoordeelde aanvraag is:

- Uitsluitsel of Servicemanagement de juist dienstverlening is voor de inrichtingsvraag.
- Dat de inrichtingsvraag is toegewezen aan de juiste Servicemanager.
- Dat je weet wanneer de Servicemanager contact opneemt voor de inhoudelijke analyse.

Responstijden

- Binnen 1 werkdag beoordelen we het inrichtingsvraagstuk.
- De analyse en realisatie van de inrichtingsvraag plannen we zo snel als mogelijk in.

Voor wat hoort wat

Wij gaan iedere dag voor de beste inrichtingsoplossing, en daar maken wij graag tijd voor vrij. Logischerwijs horen daarbij een aantal aanvullende afspraken:

- Voor iedere inrichtingsvraag maken we een vaste prijsafspraak. Zo weet je vooraf wat de investering is van jouw inrichtingsvraag. De prijzen van Servicemanagement vind je op de Klantportal.
- De opzegtermijn voor een Servicemanagementafspraak is 3 werkdagen. Mocht het niet lukken om een afspraak eerder op te zeggen, dan factureren we het bedrag dat hoort bij een analyse.

2.8.2 Optimalisatiesessies

Dit zijn online sessies, waar het inrichtingsproduct vooraf is bepaald. Onder begeleiding van een servicemanager ga je aan de slag in jouw eigen omgeving. Het resultaat van de sessies is een werkende standaard inrichting volgens een vaste prijs.

2.8.3 AFAS Direct implementaties

AFAS Direct implementaties zijn kleinschalige implementaties van ons ERP-product, met een vaste inhoud en omvang, die met een eenvoudige projectaanpak wordt geleverd. De implementatie vindt volledig online plaats onder begeleiding van de servicemanager.

2.9 Consultancy

Voor grotere en impactvolle inrichtingsvraagstukken (normal change) hebben we een omvangrijke Consultancyafdeling. Ook de inzet vanuit Consultancy is aan te vragen via de Klantportal, waarna we contact met je opnemen om de aanvraag te bespreken en de planning en kosten inzichtelijk te maken. Waar mogelijk en gewenst zetten we hiervoor dezelfde Consultants in die ook de implementatie hebben verzorgd.

Onze Consultants helpen je bij de implementatie en optimalisatie van onze software, dit kan op verschillende manieren plaatsvinden. Zo kennen we inrichtingssessies, deze vinden altijd fysiek bij AFAS plaats en zijn met meerdere klanten. Daarnaast hebben we ook sessies alleen met de consultant of projectleider, deze vinden over het algemeen online plaats. De planning en werkvorm zal de afdeling planning of projectleider met je afstemmen.

Een AFAS Projectleider begeleidt implementaties of grotere optimalisatieprojecten van de inrichting van de software. De Projectleider stelt in nauw overleg met jullie een projectplan op met een planning, doelstellingen, scope en verantwoordelijkheden. We monitoren het verloop van elk project en de projectleider signaleert een eventuele overschrijding van het budget direct. Ook als er ander afwijkingen zijn, gaan we hierover tijdig in overleg. Wij zorgen na afloop van elk project voor een evaluatie, om zo onze diensten op hoog niveau te houden.

Voordat de implementatie start, toetsen we de kennis en ervaring van jullie projectorganisatie om zo de implementatie samen tot een succes te maken. Zodra het implementatieproject is afgerond, draagt Consultancy het project over aan Customer Support.

Incidentele of aanvullende consultancywerkzaamheden van 1 of meer losse dagen kan je via de Klantportal plannen. Een consultancywerkdag duurt 7 uur en vindt standaard online plaats. We rekenen geen aanvullende reis- of verblijfskosten bij noodzakelijke bezoeken op locatie. De actuele tarieven van Consultancy vind je op de Klantportal. De opzegtermijn voor een consultancyafspraak is 3 werkdagen. Mocht het niet lukken om een afspraak eerder op te zeggen, dan factureren we het bedrag dat hoort bij de duur van de afspraak.

2.10 SIMPLR

Tijdens een project of een servicemanagement- of consultancy uitvraag maken we gebruik van onze online-implementatieportal SIMPLR. Hierin is alle relevante informatie centraal vastgelegd en beschikbaar. Op dit portaal werken alle betrokkenen (jullie en onze projectleden, en eventuele partners) samen aan een succesvolle implementatie of optimalisatie. Hier zijn ook zaken als activiteiten, test- en acceptatiebevindingen en risico's inclusief risicobeperkende maatregelen, te vinden.

2.11 Rapportage

We bieden onze klanten ook een maandelijkse rapportage aan (Service Reporting Management) die automatisch in het dossier op de klantportal komt te staan. In deze maandelijkse SLA-rapportage delen we de volgende servicelevels:

- Beschikbaarheid, onderhoud en storingen.
- Incidenten inclusief doorlooptijden.
- Afgenomen dienstverlening.

Beschikbaarheid, onderhoud en storingen

Hieronder tonen we een voorbeeldrapportage van Beschikbaarheid, onderhoud en storingen van het afgelopen jaar.

Beschikbaarheid AOL per maand

Maand	Jaar	Beschikbaarheid %
januari	2025	99,82%
februari	2025	99,93%

AFAS Online meldingen (huidig jaar)

Soort	Aantal
Onderhoud	12
Storing	2

Afbeelding 1: voorbeeld van Beschikbaarheid, onderhoud en storingenrapportage

In het overzicht AFAS Online-meldingen vind je het aantal keer onderhoud en het aantal storingen op het AFAS Online-platform. We verbeteren continu de Performance en stabiliteit van AFAS Online. Door preventief onderhoud uit te voeren zorgen we ervoor dat AFAS Online goed blijft presteren.

Incidenten inclusief doorlooptijden

We rapporteren over het aantal Incidenten en de doorlooptijden hiervan. Hieronder tonen we een praktijkvoorbeeld van een rapportage over de dienstverlening van het lopende jaar.

Totalen support

Totaal aantal incidenten	64
Openstaande incidenten	4
Afgesloten incidenten	60

Doorlooptijd incidenten

Wie	Dagen
[redacted]	4,7
AFAS Software B.V.	2,3

Doorlooptijd prioriteit

Prioriteit	Aantal	Doorlooptijd (dag)
3	64	2,30

Afbeelding 2: voorbeeld rapportage over dienstverlening customer support

Afgenomen dienstverlening

We rapporteren over de afname van dienstverleningen zoals Opleidingen en Consultancy. Hieronder tonen we een praktijkvoorbeeld van de rapportage over het lopende jaar.

Aantal AFAS opleidingen

Je ziet hier het aantal cursussen die gevolgd zijn en gepland staan voor het huidig jaar.

Cursist	Cursus	Datum
[redacted]	Workflows Procesbeheer	12-06-2025
[redacted]	Specialisatiecursus Connector voor Developers	04-06-2025

Dagen consultancy/projectleiding

Het aantal dagen over de afgelopen 2 jaar.

Aantal	37

Aantal uren consultancy/projectleiding per maand

Hier vind je het aantal uren consultancy en projectleiding, per maand, over het huidige jaar.

februari	2025	8,00
maart	2025	8,00

Afbeelding 3: voorbeelden rapportage afgenomen dienstverlening

3 Digitale soevereiniteit

3.1 Onze kijk op digitale soevereiniteit

Digitale soevereiniteit betekent voor ons dat je regie houdt op data, processen en afhankelijkheden die voor jouw organisatie belangrijk zijn. Daarom maken we transparant waar we jouw data verwerken, welke partijen daarbij betrokken zijn en hoe privacy, security, continuïteit en keuzevrijheid zijn geborgd. Zie ook onze themapagina.

Wij ontwikkelen onze software in Nederland en hosten AFAS Online in datacenters van Leaseweb binnen de Europese Economische Ruimte (EER). Voor een beperkt aantal aanvullende AI-functionaliteiten maken we gebruik van Microsoft-diensten binnen de EER. Gebruik van AI-functionaliteiten activeer je zelf expliciet in je omgeving voordat je dit kunt gebruiken.

We maken bewuste keuzes en beperken afhankelijkheden waar dat kan. Daarbij wegen we functionaliteit, innovatie, privacy, security en continuïteit steeds zorgvuldig af. We gebruiken klantdata niet voor commerciële doeleinden en blijven investeren in aantoonbare beheersmaatregelen en onafhankelijke toetsing van onze dienstverlening. Om die reden hebben we naast de ISO 9001, ISO 27001 en NEN 7510 certificeringen en de ISAE 3402 verklaring nu ook de ISAE 3000 verklaring opgesteld en laten toetsen.

Digitale soevereiniteit betekent ook dat je niet onnodig van ons afhankelijk bent. Je kunt jouw gegevens op ieder gewenst moment, geheel zelfstandig en kosteloos, exporteren in gebruikelijke formats, zoals MS-Excel, CSV en PDF. Bijlagen van dossieritems kun je via de GetConnector (API) opslaan in een eigen systeem. Bij beëindiging van het abonnement ondersteunen we een zorgvuldige overdracht of exit, zoals beschreven in hoofdstuk 4 van deze SLA en artikel 6.2 in onze AV.

3.2 Continuïteit van de dienstverlening

We waarborgen de continuïteit van onze software voor de looptijd (inclusief verlengingsopties) van de overeenkomst voor de broncodes, de SaaS-dienst, het werken in de cloud en de Beschikbaarheid van data.

We bedienen 12.000+ klanten en 3,5 miljoen medewerkers ontvangen hun loonstrook via onze software. We werken hierbij met een abonnementsmodel voor het gebruik van onze software via onze SaaS-dienst AFAS Online. Onze klanten betalen voor het gebruik hiervan een vast bedrag per maand. Het aantal gebruikers of medewerkers (de licentie-aantallen) die gebruik maken van onze software bepaalt het te betalen bedrag. Deze inkomsten zijn onze primaire inkomstenbron en bieden een solide basis van doorlopende inkomsten.

In 2025 bedroeg de licentiewaarde meer dan 313 miljoen euro. De solvabiliteit was 89% en er was ruim 258 miljoen euro aan eigen vermogen beschikbaar om de continuïteit te waarborgen. Verder is er geen vreemd vermogen opgenomen, wat betekent dat de kans op faillissement zeer klein is.
Om de zeer kleine kans die nog overblijft uit te sluiten, hebben we een continuïteitsregeling opgezet met de volgende onderdelen:

- In geval van een faillissement van het datacenter, zet het datacenter de dienstverlening voort totdat er een continuïteitsplan is afgesproken.
- Bij een faillissement van AFAS zal het datacenter tot 2 weken na faillissement de dienstverlening voortzetten. Voordat de dienstverlening stopt, gaat het datacenter in overleg met de curator om de dienstverlening te behouden en financiële verplichtingen zeker te stellen.
- Op ieder gewenst moment kun je jullie gegevens in gebruikelijke formats (zoals MS-Excel, CSV en PDF) exporteren. Alle bijlagen van dossieritems kan je via de GET connector (API) opslaan op een eigen systeem.

4 Exit mogelijkheden

Bij het beëindigen van het abonnement is het voor ons belangrijk dat de relatie behouden blijft. We streven er altijd naar om naar tevredenheid van beide partijen afscheid te nemen. Belangrijk is om te weten dat je voor de exit niet afhankelijk bent van ons. Alle benodigde stappen kun je zelf uitvoeren of in gang zetten zonder onze tussenkomst.

Wij ondersteunen een volledige overstap naar een soortgelijke ICT-prestatie, een beperkte voortzetting, een overdracht of een verlengd gebruik. Ingevoerde data en in jullie omgeving gegenereerde data blijft jullie eigendom.

Na beëindiging van de overeenkomst is er geen toegang meer tot de software en de bijbehorende data. We archiveren de volledige productieomgeving 1 jaar. Na 1 jaar verwijderen we de omgeving definitief, inclusief alle data en inrichting. Op verzoek kunnen we de omgeving ook eerder verwijderen. De omgeving, inclusief alle data en inrichting, blijft echter volledig beschikbaar als je het abonnement met een aangepaste licentie voortzet.

In onderstaande tabel is toegelicht welke mogelijkheden er zijn bij een exit.

MOGELIJKHEID	KENMERKEN
MINIMALE LICENTIE **(10 ERP- OF 25 HRM-GEBRUIKERS)**	▪ Maandelijks gefactureerd. ▪ De looptijd is onbeperkt. ▪ Volledige toegang tot de software en data. ▪ Klantcontact en support volgens SLA.
INKIJKLICENTIE **(1 GEBRUIKER)**	▪ 10% van het hoogste maandbedrag van de laatste 36 maanden, minimaal € 100, -/maand. ▪ De looptijd is maximaal 10 jaar. ▪ Volledige toegang tot de data en beperkt toegang tot de software (geen toegang tot portals, connectoren, nieuwe aangiften of verloningen). ▪ Geen klantcontact en support.
ARCHIEFLICENTIE	▪ 5% van het hoogste maandbedrag van de laatste 36 maanden, minimaal € 25, - /maand. ▪ We bewaren alle data zo lang als je dit wilt. ▪ Geen toegang tot de software. ▪ Geen klantcontact en support.
VOLLEDIG STOPPEN	▪ Geen kosten. ▪ We bewaren alle data 1 jaar. ▪ Geen toegang tot de software en data. ▪ Geen klantcontact of support.

Tabel 13: mogelijkheden licentie bij exit

We adviseren bij een eventuele exit de volgende stappen te doorlopen:

- **Opstellen draaiboek:** inventarisatie wensen en mogelijkheden, opstellen van de technische documentatie, bepalen over te dragen data en het maken van de keuze voor beëindiging abonnement of een aangepaste licentie. Alle activiteiten zijn in het draaiboek beschreven, inclusief de rollen en verantwoordelijkheden. Het opstellen van het draaiboek is hierbij jullie verantwoordelijkheid, omdat hier naast ons ook andere partijen bij betrokken zijn. Wij ondersteunen hierbij waar nodig.
- **Uitvoeren draaiboek:** vervolgens is het zaak om de gegevens te exporteren. Het exporteren van de gegevens kun je zelfstandig uitvoeren en is in eerste instantie jullie verantwoordelijkheid. Is er ondersteuning gewenst bij het exporteren van de gegevens? Dan kan Customer Support kosteloos adviseren en begeleiden bij het gebruik van de exportfuncties. Desgewenst kan in complexere gevallen Servicemanagement ondersteuning bieden. Hiervoor maken we vooraf een inschatting van de kosten.
- **Decharge:** samen stemmen we af of het draaiboek volledig voltooid is en alle benodigde gegevens naar behoren door de nieuwe leverancier ontvangen zijn. Hiermee is de transitie afgerond.

5 Verwerkersovereenkomst

Je hebt een overeenkomst met ons en dat betekent dat wij persoonsgegevens voor en in opdracht van jullie verwerken. Volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) moeten we dan een verwerkersovereenkomst afsluiten. Omdat wij standaard software en standaard dienstverlening leveren, is de verwerkersovereenkomst opgenomen in deze SLA. Hierin zijn wij 'verwerker' en ben jij de 'verwerkingsverantwoordelijke'. We moeten allebei de AVG naleven. De definities die wij hiervoor gebruiken sluiten aan bij de AVG. Wij verwerken alleen persoonsgegevens in opdracht van jou en om onze overeenkomst uit te voeren. Als we met jullie een aparte verwerkersovereenkomst hebben opgesteld, dan heeft deze voorrang.

5.1 Instructies verwerking

Onze verwerking (dienst) bestaat uit het beschikbaar stellen van onze software met daarin beschikbaar de door jou ingevoerde en gegenereerde data. Wij zullen geen gegevens toevoegen, aanpassen of verwijderen zonder schriftelijke instructie. Die instructie kan je geven via een verzoek op de Klantportal of via de software. Binnen onze software kun je verschillende soorten persoonsgegevens vastleggen. Je bepaalt zelf zaken als doel en middelen van de verwerking.

Je bepaalt daarmee ook zelf welke persoonsgegevens of welke categorieën van persoonsgegevens je wil opslaan en verwerken met onze software. Je kan ook zelf categorieën aanmaken van persoonsgegevens die je wilt verwerken.

Of onze dienstverlening met onze software passend is bij de door jou beoogde verwerking, is een beoordeling die je zelf moet maken. Wij kunnen je daarin adviseren en ondersteunen op jouw verzoek (tegen ons normale uurtarief). Als een gegevensbeschermingseffectbeoordeling verplicht is, of je deze wenst uit te voeren, dien je deze als verwerkingsverantwoordelijke zelf te maken.

In onze software (Profit) is een overzicht beschikbaar van alle persoonsgegevens die wij verwerken, inclusief de door jullie zelf toegevoegde persoonsvelden. Zie hiervoor ook het Help Center. Op die manier is altijd inzichtelijk welke (categorieën van) persoonsgegevens we verwerken, waarvoor jij de verwerkingsverantwoordelijke bent en wij de verwerker.

Wij verzamelen anonieme gegevens over het gebruik van onze softwareproducten en diensten. Deze gegevens tonen ons of, hoe en hoe vaak je bepaalde onderdelen van het product gebruikt. Deze anonieme gegevens gebruiken we alleen om onze softwareproducten en dienstverlening te verbeteren. Wij gebruiken deze verzamelde gebruikersstatistieken nooit voor commerciële doeleinden en zullen deze ook nooit aan derden doorgeven.

Daarnaast kan AFAS anonieme gegevens verzamelen waarbij deze herleidbaar zijn naar het abonnement en kan AFAS deze doorgeven aan onze dienstverlenende afdelingen. Dit zorgt ervoor dat de betrokken afdeling je dan kan informeren bij inrichtingsfouten, of adviezen kan geven over het gebruik van de software.

5.2 Geheimhoudingsplicht

Wij begrijpen dat de informatie die je met ons deelt en in AFAS Online opslaat bedrijfsgevoelig is. Daarom moeten al onze medewerkers jouw gegevens geheimhouden, zoals ze ook via hun arbeidsovereenkomst verplicht zijn te doen. AFAS waarborgt dat medewerkers zich houden aan de verplichtingen die in de verwerkersovereenkomst zijn gesteld, ook na beëindiging van de overeenkomst.

5.3 Medewerkers met toegang tot klantgegevens

Supportmedewerkers, servicemanagers, consultants en projectleiders hebben alleen toegang tot jullie omgeving bij een lopend incident, een uitvraag of een project. Je geeft hen zelf toegang tot de omgeving. Na afloop blokkeer je die toegang ook weer zelf. Bij Support+ gebeurt dit automatisch.

Systeembeheerders van AFAS Online hebben volledige toegang tot klantgegevens voor:

- Het installeren van een nieuwe versie.
- Het doorvoeren van patches en hotfixes.
- Het beheren van de back-ups.
- Het verplaatsen van gegevens binnen het AFAS Online-domein.

In noodzakelijke gevallen, en met goedkeuring van onze Manager ICT, krijgen medewerkers van de afdeling Productontwikkeling tijdelijk toegang tot klantgegevens. Andere AFAS-medewerkers krijgen alleen toegang tot jullie gegevens na jullie uitdrukkelijke toestemming. Deze toestemming geef je zelf via je eigen autorisatietool binnen de software.

5.4 Privacyrechten

Wij hebben geen zeggenschap over de persoonsgegevens die je beschikbaar stelt. Zonder expliciete toestemming van jou of vanuit een wettelijke verplichting verstrekken wij geen gegevens aan derden.

Ook verwerken we persoonsgegevens niet voor andere doeleinden dan afgesproken. Jullie garanderen dat wij de persoonsgegevens mogen verwerken op basis van een in de AVG genoemde grondslag.

Voor zover vereist op grond van toepasselijke wet- en regelgeving, mogen door jullie ingehuurde onafhankelijke en deskundige auditors (of auditors vanuit de toezichthouder), audits doen.

Hierbij mogen zij controleren of wij voldoen aan de voorwaarden en bepalingen zoals die in de overeenkomst, toezichtregels en toepasselijke dwingende wetgeving staan.

Wij informeren je zo snel mogelijk over een audit vanuit de toezichthouder, mits de audit betrekking heeft op jullie gegevens en de kennisgeving niet van rechtswege verboden is.

Alle kosten verbonden aan de uitvoering van een audit op jullie verzoek, inclusief interne kosten van onze medewerkers, belasten we aan jullie door. We belasten niet alle kosten door wanneer uit de betreffende audit blijkt dat wij op belangrijke vlakken onze verplichtingen niet zijn nagekomen. In dat geval bepalen we in overleg een redelijke verdeling van de kosten.

5.5 Betrokkenen

Je bent zelf verantwoordelijk voor de ingevoerde gegevens van de betrokkenen en voor het informeren en bijstaan van de betrokkenen. Wij gaan nooit in op verzoeken van betrokkenen en verwijzen altijd naar de verantwoordelijke. Als een betrokkene zijn of haar rechten uitoefent op grond van de AVG of andere toepasselijke regelgeving voor de verwerking van persoonsgegevens, helpen wij je altijd als dat binnen de software kan, zodat je aan wettelijke verplichtingen kunt voldoen.

5.6 Beveiliging

Wij doen er op technisch en organisatorisch vlak alles aan om je persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of andere onrechtmatige verwerking. Wij zijn hiervoor ISO 27001- en NEN 7510-gecertificeerd. De hierin beschreven maatregelen zijn de basis voor een passend beveiligingsniveau dat aansluit bij de AVG.

Meer informatie vind je via onze speciale AFAS Online-pagina op de Klantportal. Wij zullen je altijd helpen om aan verplichtingen voor de verwerking van persoonsgegevens vanuit de AVG en andere wet- en regelgeving te voldoen.

Wij zijn aansprakelijk voor schade in het kader van persoonsgegevens door handelen of nalaten van ons of de subverwerker. Hierbij geldt de aansprakelijkheidsbeperking uit hoofdstuk 4: 'Aansprakelijkheid' van de Algemene Voorwaarden.

Als de Nederlandse Autoriteit Persoonsgegevens (AP) of de Belgische Gegevensbeschermingsautoriteit (GBA) (hierna: toezichthouder) je een bindende aanwijzing geeft, moet je dit direct aan ons melden. Wij doen dan alles wat we kunnen om naleving mogelijk te maken.

5.7 Subverwerkers

Wij verwerken klantdata in datacenters van onze subverwerkers, dit zijn:

- **Leaseweb Netherlands B.V. en Leaseweb Deutschland GmbH**: Onze SaaS-dienst AFAS Online hosten wij op de datacenters van Leaseweb. De door ons gebruikte datacenters staan uitsluitend in Nederland en Duitsland en vallen onder de desbetreffende wet- en regelgeving. Ze voldoen aan de strenge Europese wetgeving voor logische en fysieke toegangsbeveiliging en continuïteit. De datacenters zijn minimaal ISO 27001-gecertificeerd.
- **Microsoft B.V.:** We maken voor een beperkt aantal functionaliteiten (zoals AI-toepassingen beschreven in artikel 2.4.3) gebruik van de datacenters van Microsoft en de Azure OpenAI Service. We maken hierbij gebruik van de European datacenters. Meer informatie hierover vind je op de websites voor de voorwaarden en de verdere uitleg over de diensten. Dit betreft een tijdelijke situatie, Leaseweb is voor AFAS nu én in de toekomst onze strategische partner voor het hosten van alle klantdata. Op termijn zal Microsoft weer vervallen als subverwerker.

De (persoons)gegevens verwerken wij en onze subverwerker alleen binnen de Europese Economische Ruimte (EER). Verder gelden de volgende uitgangspunten voor al onze subverwerkers:

- Subverwerkers handelen uitsluitend in opdracht van ons en hebben geen zelfstandige rol richting jou.
- Wij selecteren, toetsen en contracteren subverwerkers conform de verplichtingen uit deze SLA, inclusief deze verwerkersovereenkomst.

- Wij waarborgen dat subverwerkers minimaal gelijkwaardige verplichtingen hebben op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens en AVG-compliance.
- Wij blijven verantwoordelijk voor toetsing, toezicht en naleving ten aanzien van de contractuele en wettelijke verplichtingen van de subverwerkers.
- De inzet van subverwerkers doet geen afbreuk doet aan onze verantwoordelijk richting jou. Voor zover de subverwerker de verplichtingen niet nakomt, zullen wij als verwerker daar aansprakelijk voor zijn.

Je geeft ons algemene toestemming om subverwerkers in te schakelen. Willen we een subverwerker toevoegen of vervangen? Dan informeren we je daar altijd minimaal 2 maanden vooraf over, ook als dit geen wezenlijke of nadelige wijziging is. We doen dit in ieder geval per e-mail aan de contactpersonen die jullie opgeven voor 'Privacy nieuws' via de klantportal. Volgens de procedure in ons wijzigingsartikel 1.2 kun je bezwaar maken tegen een subverwerker. Deze bezwaren handelen wij op directieniveau af. Als wij de nieuwe subverwerker gegevens laten verwerken voordat het bezwaar is afgehandeld kun je de overeenkomst per direct beëindigen.

Schakelen wij bij de uitvoering van de overeenkomst derden in, zoals bij implementatie, dataconversie, migratie of koppelingen? En krijgen deze partijen toegang tot (persoons)gegevens? Dan gelden zij als subverwerker volgens artikel 28 AVG. Wij melden dit voorafgaand aan de werkzaamheden inclusief de identiteit van deze partij.

5.8 Meldplicht datalekken

De AVG eist melding van eventuele datalekken aan de toezichthouder door de verwerkingsverantwoordelijke van de data. Daarom doen wij zelf geen meldingen bij de toezichthouder.

Uiteraard zullen wij je juist, tijdig en volledig informeren over relevante Incidenten. Zo kun jij, als verwerkingsverantwoordelijke, aan de wettelijke verplichtingen voldoen. De beleidsregels van de toezichthouder voor het melden van datalekken, geven hierover meer informatie.

We verzoeken je, als je een (voorlopige) melding bij de toezichthouder en/of de betrokkene(n) wilt doen over een datalek bij ons, ons hierover eerst te informeren. We kunnen dan samen de juiste beslissingen nemen over de te nemen acties.

5.8.1 Bepaling datalek

Voor het bepalen van een inbreuk in verband met persoonsgegevens gebruiken we de AVG en de bijbehorende beleidsregels voor het melden van datalekken als leidraad.

5.8.2 Melding aan jou

Wanneer wij een beveiligingsincident of datalek hebben, hoor je dat zo snel mogelijk nadat dit bij ons bekend is. Om dit waar te maken, kan elke AFAS-medewerker een datalek melden via de interne procedure (workflow). Wij verwachten van jou dat je ons hierbij helpt.

Voor de duidelijkheid: wij melden het uiteraard ook als er een datalek bij een subverwerker is. In dat geval zijn wij je contactpunt.

5.8.3 Termijn van informeren

Volgens de AVG moeten wij een beveiligingsincident of datalek 'onverwijld' melden. Bij een beveiligingsincident informeren we je zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 48 uur na de ontdekking. Je moet zelf beoordelen of het beveiligingsincident valt onder de term 'datalek' en of een melding aan de toezichthouder nodig is. Nadat je door ons op de hoogte bent gesteld, heb je hiervoor 72 uur de tijd.

5.8.4 Contactpersoon instellen

Wij informeren de contactpersoon van het abonnement over een datalek. Als dit niet meer de juiste contactpersoon is, kun je dat aanpassen via de Klantportal. Ook kan je extra contactpersonen aanmelden bij 'Organisatie gegevens'. Vink bij het invoeren dan 'Privacy nieuws' aan.

Hetzelfde geldt voor securitymeldingen. Wij informeren de contactpersoon van het abonnement bij belangrijk security nieuws, mede vanuit onze meldplicht onder de Cyberbeveiligingswet. Ook hiervoor kun je extra contactpersonen aanmelden, in dit geval door bij hen het vinkje 'Security nieuws' aan te zetten.

5.8.5 Informatie verstrekken

Wij proberen je direct alle informatie te geven voor een eventuele melding bij de toezichthouder en de betrokkenen.

5.8.6 Voortgang en maatregelen

Wij informeren je over de voortgang en onze maatregelen. Hierover maken we afspraken met de contactpersoon van de melding. We houden je in ieder geval op de hoogte als de situatie wijzigt, er extra informatie is en over de maatregelen die we nemen. Wij registreren alle securityincidenten en handelen deze via een vaste procedure (workflow) af. De registratie en afhandeling van securityincidenten toetsen we via een audit voor de ISO 27001-certificering.

5.9 Gegevens verwijderen en/of exporteren

Na het aflopen van de overeenkomst verwijderen we alle data, zoals is vastgelegd in onze Algemene Voorwaarden. Je kunt een verzoek indienen als je gegevens eerder verwijderd wilt hebben. Wij zijn dan verplicht om dat te doen.

Vóór beëindiging van de overeenkomst kun je alle gegevens in gebruikelijke formats (zoals MS-Excel, CSV en PDF) exporteren. Bijlagen van dossieritems kun je via de GetConnector (API) opslaan in een eigen systeem.

5.10 Erkende modellen

Wij hebben de inhoud van deze verwerkersovereenkomst afgestemd met verschillende standaard algemene en uniforme voorwaarden vanuit de markt. Het doel hierbij is om geen losse overeenkomsten te ondertekenen en toch zekerheid te bieden. De standaard algemene en uniforme voorwaarden die we momenteel erkennen zijn:

- Brancheorganisaties Zorg: het model 'BoZ model Verwerkersovereenkomst versie december 2022' is met wederzijds goedkeuring geaccepteerd. Download het hier inclusief de bijlagen.
- Brancheorganisatie Onderwijs: het 'Generiek Model Verwerkersovereenkomst 4.0 Framework ibp' behorend bij het convenant 'Digitale onderwijsmiddelen en privacy' 4.0, opgesteld door de PO-Raad, VO-raad, MBO Raad, GEU, VDOD en KBb-e, in beheer bij Edu-K (www.edu-k.nl). Download het hier inclusief de bijlagen.

6 Certificeringen, auditrapportages, standaarden en controles

Om grip te houden op onze kwaliteit en service hebben we een kwaliteitsmanagementsysteem ontwikkeld. Dit systeem wordt regelmatig extern gecontroleerd. Deze controles zijn vastgelegd in certificaten, deze vind je op de Klantportal.

De volgende certificeringen, auditrapportages, standaarden en controles zijn van toepassing:

- **ISO 9001:** kwaliteitscertificering over het ontwikkelen, verkopen, implementeren en ondersteunen van onze software.
- **ISO 27001 en NEN 7510:** certificering in het kader van informatiebeveiligingsrisico's van AFAS Online.
- **ISO 14001:** certificering in het kader van de beheersing van een milieumanagementsysteem.
- **B Corp:** voor bedrijven die bewust waarde creëren voor medewerkers, klanten, maatschappij en milieu.
- **UNCG:** United Nations Global Compact (UNGC) – 's werelds grootste MVO initiatief.
- **BREEAM-NL:** certificeringsmethode voor een duurzaam gebouwde omgeving.
- **UPA-certificering:** een veilige, geautomatiseerde, uitwisseling van gegevens met de pensioenfondsen.
- **Archiefwet:** met AFAS Profit kun je voldoen aan de Archiefwet volgens **NEN 2082** of **ISO 16175**.
- **Digitaal ondertekenen:** controle van het digitaal ondertekenproces in AFAS Profit.
- **Nirpa PE Punten:** het mogen geven van geaccrediteerde cursussen aan cursisten.
- **ISAE 3402, type II-verklaring:** de beheersing van de kwaliteit en veiligheid van AFAS Online.
- **Jaarrekening:** controle van de interne beheersmaatregelen rondom de geautomatiseerde verwerking.
- **ITSM:** we maken gebruik van best practices op het gebied van IT-servicemanagement.