

AFAS
software



Algemene Voorwaarden
&
Service Overeenkomst

AFAS SOFTWARE BV

JUNI 2024

Inhoud

1. Over deze Algemene Voorwaarden en Service Overeenkomst.....	4
2. Overeenkomst	5
2.1. Licentie	5
2.2. Service	5
2.3. Prijsbepaling	5
2.4. Facturatie	5
2.5. Geldigheid licentie.....	5
2.6. Licentie aanpassen of beëindigen	6
3. Aansprakelijkheid	7
3.1. Aansprakelijkheid.....	7
3.2. Gecombineerde Beroeps- en Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering.....	7
3.3. Leveringstermijnen	7
4. Dienstverlening.....	8
4.1. Customer Support.....	8
4.2. First Class Support	11
4.3. Opleidingen	12
4.4. Consultancy	12
4.5. Servicemanagement	13
4.6. Succesmanagement.....	13
5. Partners & Koppelingen	14
6. Product	15
6.1. Producten	15
6.2. Ontwikkeling.....	15
6.3. Releasebeheer.....	16
6.4. Templates	17
6.5. Systemeisen en productondersteuning.....	17
6.6. Eigendomsrechten	17
7. AFAS Online.....	18
7.1. Beschikbaarheid.....	18
7.2. Performance.....	19
7.3. Back-up & Restore.....	19
7.4. AFAS Accept	19
7.5. Testomgeving	19

7.6.	Update nieuwe versie	20
7.7.	Monitoring	20
7.8.	Beveiliging en toegang.....	20
7.9.	Continuïteit	21
7.10.	Fair use	22
7.11.	Verwerking AFAS Online.....	22
8.	Certificeringen.....	27
9.	Juridische zaken	28

1. Over deze Algemene Voorwaarden en Service Overeenkomst

Als je zakendoet met AFAS Software (AFAS) begrijpen we dat je wilt weten wat je van ons kunt verwachten. Daarom hebben wij deze “Algemene Voorwaarden en Service Overeenkomst” opgesteld, waarin we onze dienstverlening, inclusief verwerking van persoonsgegevens, duidelijk beschrijven. Wij willen graag zo transparant mogelijk zijn. Daarom hebben we geen aparte Algemene Voorwaarden of Verwerkersovereenkomst met juridische artikelen en uitzonderingen. Iedereen moet onze overeenkomsten goed kunnen begrijpen. Individuele afspraken die in het contract staan, zijn ook van toepassing en zijn leidend als deze strijdig zijn met de Algemene Voorwaarden en Service overeenkomst. Als er toch iets niet helemaal duidelijk is, horen we dat graag.

Wijzigingen

Omdat wij onze software continu verbeteren, veranderen de dienstverlening en voorwaarden ook. In onze ogen moeten wijzigingen altijd bijdragen aan een betere kwaliteit van onze dienstverlening. Als er wijzigingen zijn, laten we je dat via de klantportal weten. Bij grote wijzigingen informeren we je in een speciale nieuwsbrief of via de e-mail.

Als je onze software en diensten gebruikt, gelden de meest recente Algemene Voorwaarden. Wanneer je het niet eens bent met een wijziging, kan je een ‘verbetersuggestie’ insturen. Wij onderzoeken dan of er een wijziging nodig is. In het uiterste geval kan je de overeenkomst na de wijziging beëindigen. De oude voorwaarden gelden dan nog twee maanden.

2. Overeenkomst

De overeenkomst die we hebben, geldt voor onbepaalde tijd, tenzij er een andere afspraak is gemaakt in het contract. Met deze overeenkomst, krijg je een licentie voor het gebruik van de AFAS software. Voor deze licentie ontvang je maandelijks een factuur.

2.1. Licentie

In de licentie zijn de productonderdelen die je afneemt met bijbehorende aantallen, zoals gebruikers, medewerkers, omgevingen en aangiftes opgenomen. Je mag de licentie alleen gebruiken voor je eigen organisatie(s). Het aantal medewerkers of gebruikers van de organisatie bepaalt de omvang van de licentie.

2.2. Service

Zolang de overeenkomst duurt, heb je ook recht op Customer Support en Product updates. Beiden zijn inbegrepen in de maandelijkse licentiekosten. Bij specifieke wensen is First Class Support een mogelijkheid tot uitbreiding.

2.3. Prijsbepaling

Voor de prijs van de licentie werken we met staffels op basis van afnamehoeveelheden en prijzen per sector/branche. Bij het verhogen of verlagen van de licentieaantallen kan de prijs veranderen. Details over de aangeboden producten, prijzen en staffels vind je in 'Licenties & Prijzen' in het contract. We indexeren jaarlijks de prijzen en houden hierbij rekening met het Consumentenprijsindexcijfer (CPI) van het afgelopen jaar, de jaarmutatie van juli van het huidige jaar. Als we via CPI indexeren dan melden we dat, inclusief percentage, voor 1 oktober.

De indexering gaat in vanaf de eerste factuur in het volgende kalenderjaar. De indexeringsinformatie wordt vanaf de laatste week van september ook vermeld op de indexeringspagina op de klantportal.

2.4. Facturatie

AFAS factureert:

- Licenties: vooraf, per maand;
- Consultancy: achteraf per week of via afgesproken termijnen;
- Servicemanagement: achteraf, per week;
- Opleidingen: bij de start van de opleiding.

Op de abonnementsfactuur en in de klantportal staan de actuele aantallen per product vermeld. Je krijgt al onze facturen per e-mail in pdf- en UBL-bestand. De betalingstermijn is veertien dagen.

2.5. Geldigheid licentie

De licentie wordt automatisch verlengd, maar we doen dat niet als:

- Een factuur waar geen discussie over is, na 60 dagen nog niet betaald is.
- Je facturen structureel een maand te laat betaalt.

Als de licentie vervalt binnen 21 dagen, krijg je hiervan een melding bij het inloggen.

2.6. Licentie aanpassen of beëindigen

Het aanpassen van de licentie kan je via de klantportal regelen. Een verhoging en een verlaging van de aantallen (medewerkers, omgevingen e.d.) kan iedere maand. Houd er rekening mee dat je deze mutaties tot drie werkdagen voor de nieuwe facturatieperiode door moet voeren. Je kan niet binnen dezelfde maand verhogen en verlagen. Het verlagen van de licentie kan voor het eerst na één jaar volledige facturatie.

Beëindiging door klant

Het stopzetten van de licentie kan per direct of per opgegeven datum, na één jaar volledige facturatie. Houd er rekening mee dat je dit drie werkdagen voor de nieuwe factuurperiode meldt. Na beëindiging van de overeenkomst heb je geen toegang meer tot de software en bijbehorende data.

Beëindiging door AFAS

Onze opzegtermijn is twaalf maanden. Wij kunnen de overeenkomst per direct beëindigen als je afspraken niet nakomt en wij je daarvoor in gebreke hebben gesteld. Dit geldt ook als je surseance van betaling of een faillissement hebt aangevraagd.

Hoe gaan we om met klantdata na beëindiging?

Vóór beëindiging kan je alle gegevens in gebruikelijke formats (zoals MS-Excel, CSV en PDF) exporteren. Alle bijlages van dossieritems kunnen via de GET connector (API) worden opgeslagen op een eigen systeem.

Wij archiveren je volledige productieomgeving één jaar. Na één jaar verwijderen we je gegevens definitief. Op verzoek kunnen we de data ook eerder verwijderen. Gegevens blijven volledig beschikbaar als je het abonnement met een kleinere bundel voortzet. Zie hiervoor de pagina Abonnementen op de klantportal.

Licentie aanpassen AFAS SB via accountant

Maandelijks worden de werkelijke aantallen administraties in rekening gebracht, waarbij vanaf het tweede jaar minimaal de geoffreerde aantallen gefactureerd worden.

3. Aansprakelijkheid

Wij doen er alles aan om te zorgen dat onze software voldoet aan de specificaties die we opgeven. Als er toch fouten zijn, herstellen we die zo snel mogelijk. Wij willen dat onze software optimaal werkt en ook onze dienstverlening moet goed zijn. Toch kunnen er dingen verkeerd gaan. Als je daardoor schade hebt, zoeken we samen naar een passende oplossing.

3.1. Aansprakelijkheid

Alles rondom aansprakelijkheidskwesties verloopt via AFAS Software B.V. in Nederland. Hierbij is onze aansprakelijkheid beperkt tot €1.000.000,- per gebeurtenis of serie van gebeurtenissen met een zelfde oorzaak. Samengesteld is onze aansprakelijkheid nooit hoger dan €2.500.000,- per kalenderjaar. Bij opzet of bewuste roekeloosheid van AFAS, onze medewerkers of door ons ingeschakelde derden, kunnen wij geen beroep doen op de aansprakelijkheidsbeperkingen.

Wij zijn niet aansprakelijk voor iedere vorm van gevolgschade, zoals gederfde omzet, gederfde winst en gemiste kansen. Dat geldt ook als jij of door jou ingeschakelde derden ongeoorloofde wijzigingen in onze software aanbrengen.

Wij zijn beide niet aansprakelijk ten opzichte van elkaar bij overmacht. Wij bedoelen hiermee: overmacht in de zin van de wet. Dit geldt ook bij overmacht van toeleveranciers, storingen in het elektriciteitsnet en storingen die dataverkeer belemmeren als de oorzaak daarvan niet is te wijten aan partijen zelf.

3.2. Gecombineerde Beroeps- en Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering

Wij hebben een gecombineerde Beroeps- en Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering voor uitzonderlijke calamiteiten die wij zelf niet kunnen of willen dragen.

Melden

Als je een klacht of claim hebt, is het zaak dat je die zo snel mogelijk bij ons meldt. Wij kunnen dan direct aan de slag om een oplossing te vinden. Bovendien moeten wij een claim ook melden bij onze verzekeraar. Wat er ook misgaat, wij willen altijd in goed overleg de juiste oplossing vinden.

3.3. Leveringstermijnen

Als wij een (op)levertermijn niet halen, gaan we samen in gesprek om een redelijke termijn te bepalen om alle verplichtingen goed na te komen.

4. Dienstverlening

Na implementatie van onze software is het de bedoeling dat je zo snel mogelijk zelfstandig met de software werkt. Op die manier haal je het maximale rendement uit de software voor jouw organisatie. Om dit te realiseren, ondersteunen we je met Customer Support, Opleidingen, Consultancy, Servicemanagement en Succesmanagement. Als je daarnaast nog hulp nodig hebt, hebben we een uitgebreid Partnernetwerk.

4.1. Customer Support

Wij willen dat je onze software optimaal kunt gebruiken en helpen je daar graag bij. De medewerkers van de Customer Support afdeling staan voor je klaar om problemen op te lossen en vragen te beantwoorden. Voor je een vraag stelt, verwachten wij wel dat je eerst ons Help Center (<https://help.afas.nl>) raadpleegt. Hier vind je alle relevante informatie logisch gerangschikt op één plek. Als je het antwoord op je vraag daar niet vindt, kan je via de klantportal een incident insturen of telefonisch contact opnemen.

AFAS Help Center

Wij hebben onze informatiebronnen in een online database samengebracht: het AFAS Help Center. Hier vind je welke functionaliteiten onze software heeft, hoe deze werken en hoe deze zijn in te richten. Verder houden we je via het Help Center op de hoogte van nieuwe functionaliteiten en ontwikkelingen.

Algemene ondersteuning

Een melding aan Customer Support noemen we een 'incident'. Dat kan een fout, storing, inrichtingsvraagstuk of kennisvraag zijn. Bij inrichtingsvraagstukken kunnen we verwijzen naar Servicemanagement of Consultancy, omdat we vanuit Customer Support geen ondersteuning bieden bij inrichtingsvraagstukken.

Als beheerder van de klantportal bepaal je zelf wie namens de organisatie contact op mag nemen met het Customer Support. Dat doe je via de autorisatierol 'incidentenbeheer' of 'beheerder'. Met de rol 'incidentenbeheerder' is het mogelijk om incidenten in te sturen bij Customer Support. Met de 'beheerder' is er naast het insturen van incidenten ook toegang tot alle mogelijkheden binnen de klantportal, zoals het uitbreiden van licenties, bekijken van de facturen, opzeggen van het contract, wijzigen van de contacten en het doorvoeren van een naamswijziging.

Onze telefoonlijn en de medewerkers van Customer Support controleren bij ieder incident of de contactpersoon geautoriseerd is. De contactpersoon beschikt over voldoende kennis van Profit om een incident duidelijk omschreven in te sturen. Wanneer een gebruiker géén contactpersoon is, geven we geen ondersteuning.

Incidentenregistratie, prioriteiten en hersteltijden

Ons Help Center en klantportal zijn 24/7 bereikbaar. Via help.afas.nl is 9 van de 10 keer een antwoord op je vraag te vinden. Kom je er niet uit? Stuur dan je incident in.

Heeft je vraag spoed? Dan kun je ons, na het insturen van een incident, bellen tussen 08.00 en 17.00 van maandag tot en met donderdag. Afwijkende openingstijden vermelden we ruim van tevoren via onze klantportal. Daarnaast bieden wij iedere werkdag een

calamiteitenservice van 6:00 uur tot 8:00 uur en van 17:00 uur tot 23:00 uur. Op vrijdag geldt de calamiteitenservice van 06.00 tot 23.00 uur. Een calamiteit stuur je in via de klantportal. Wij nemen bij een calamiteit binnen één uur contact op met de instuurder. Calamiteiten die je buiten deze tijden aanmeldt, in het weekend en op feestdagen pakken we de eerstvolgende werkdag op.

Op Support zijn we elke dag bezig om onze klanten te helpen bij vragen over de software. Daarnaast steken we veel tijd en energie in vragen voorkomen. Onze droom is dat je jouw antwoord hebt voordat je ernaar op zoek bent. Dat is ons doel.

Stel je bij ons je vraag? Dan zetten wij alles op alles om binnen 24 uur te antwoorden. Lukt dat niet? Dan springt onze cockpit op oranje en bij 48 uur op rood. Gelukkig hebben we zelden een rood stoplicht.

Van jou verwachten we dat de mensen die met de software werken goed zijn opgeleid. In hun vakgebied en in onze software. Zo werk je het beste met onze software, kunnen wij je het beste helpen en haal je er het meeste uit.

Heb je een calamiteit? Dan stuur je dit in via de klantportal. Bij ons gaan de sirenes af en wij beoordelen wat de impact van deze calamiteit is op jouw organisatie. Op basis daarvan bepalen we wat het vervolg moet zijn. Dan zetten wij alles op alles om jou van een workaroud zodat de business niet stagneert. Vervolgens werken we door aan een definitieve oplossing.

De prioriteit van het incident bepaalt de respons- en hersteltijd. De meeste incidenten zijn vragen over onze software, dit zijn doorgaans prio 3 incidenten en soms prio 2 incidenten. Bij een prio 1 incident moet met de hoogst mogelijke spoed het issue worden verholpen. Door Support wordt de prioriteit van een incident bepaald. De richtlijnen hierbij zijn:

- **Prio 1:** Productie verstorend:
Responstijd binnen één uur.
Hersteltijd/ workaroud: We streven ernaar binnen één werkdag een oplossing te bieden, maar zijn vaak afhankelijk van derden. Binnen drie werkdagen hebben we altijd een workaroud of definitieve oplossing.
- **Prio 2:** Urgent niet-productie verstorend:
Responstijd binnen maximaal één werkdag.
Hersteltijd/ workaroud zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen één maand.
- **Prio 3:** Vragen/ foutmeldingen:
Responstijd binnen drie werkdagen.
Hersteltijd/workaroud binnen drie maanden.

Signalering

Wij monitoren en analyseren de incidenten elke dag om te bepalen hoe we deze in het vervolg kunnen voorkomen. In sommige situaties nemen we direct contact op om vragen te bespreken. Als er veel kennisvragen zijn of veelvuldig contact met de medewerkers van Customer Support, zoeken we samen een oplossing om dit in de toekomst te voorkomen.

Toegang klantomgeving

Tijdens het afhandelen van een incident kunnen onze medewerkers op verschillende manieren toegang vragen tot de klantomgeving:

- Door op afstand met je mee te kijken. Je ontvangt een persoonlijke code die je op www.afas.nl/meekijken invoert. De medewerker van Customer Support kan in overleg de muis overnemen.
- De medewerker van Customer Support vraagt een back-up van de klantomgeving op voor intern onderzoek. Zodra het incident de status 'afgehandeld' of 'vervallen' heeft, wordt de omgeving binnen 48 uur verwijderd. Zolang de status anders is, blijft deze maximaal 150 dagen beschikbaar en wordt dan alsnog verwijderd. Er wordt via logging bijgehouden welke medewerker toegang tot de data heeft verkregen. Deze logging is beschikbaar via het incident.
- Je geeft de medewerker van Customer Support tijdelijke toegang tot de klantomgeving als systeemgebruiker. Je bepaalt zelf het autorisatieniveau en de periode dat de medewerker van Customer Support toegang heeft.

Support+

Met Support+ bieden we de mogelijkheid dat een AFAS-medewerker automatisch toegevoegd wordt als systeemgebruiker aan je omgeving, met een directe aanleiding:

- Incident (Medewerker van AFAS Support)
- Aanvraag Servicemanagement (Servicemanager)
- Aanvraag Consultancy (Consultant)

De medewerker krijgt toegang zolang de aanvraag open staat. Wanneer het incident, de aanvraag of het project is afgesloten, dan wordt de medewerker automatisch geblokkeerd. Het voordeel van Support+ is dat wij sneller en efficiënter met je kunnen schakelen. Alle medewerkers die hier toegang toe hebben, hebben een VOG.

4.2. First Class Support

Met een First Class contract krijg je exclusieve toegang tot ons deskundige First Class team. Deze ervaren professionals staan voor je klaar om je te assisteren en begeleiden met een persoonlijke aanpak.

First Class afspraken worden op maat gepland en de frequentie wordt afgestemd op de behoeften van je organisatie, tot één uur per week met het vaste First Class aanspreekpunt. Tijdens deze afspraken bespreken we alle incidenten in één keer 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.

Indien nodig zorgen we voor een optimale samenwerking door een jaarlijkse persoonlijke afspraak waarin we de voortgang en samenwerking bespreken. Zo streven we ernaar om je van de service te voorzien die past bij jouw organisatie.

Extra dienstverlening

De extra dienstverlening bestaat uit:

- Een vast First Class aanspreekpunt die jouw branche en organisatie kent;
- De vraagstukken worden altijd behandeld door een ervaren First Class medewerker;
- Advies bij inrichtingsvraagstukken;
- Recht op 20 uur servicemanagement per jaar (vervalt na een kalenderjaar). Deze uren worden ingezet op basis van beschikbaarheid en opgedeeld in 10 uur per half jaar. Hierbij wordt er rekening gehouden met de duur van het First Class contract;
- SLA rapportage met beschikbaarheidspercentage en kengetallen over de dienstverlening;
- Proactieve signalering op mogelijk foutieve inrichting tijdens contact;
- Proactieve informatie rondom updates, nieuwe versies of inhoudelijke tips;
- Calamiteitenservice: Prio 1 incidenten zijn op werkdagen telefonisch te melden.

Openingstijden

Voor First Class klanten bieden wij een extra uitbreiding aan binnen de calamiteitenservice. Niet alleen de AFAS Online gerelateerde calamiteiten kunnen worden ingestuurd, maar elk productie verstrend probleem. Daarnaast is er in het weekend calamiteitsdienstverlening voor First Class klanten van 08:00 tot 22:00.

Monitoring

Monitoring Prio1 incident bij First Class Support:

- Strakke bewaking van het incident door het First Class team en de manager;
- De Productmanager en overige verantwoordelijken binnen AFAS worden direct ingeschakeld;
- Je wordt actief op de hoogte gehouden over de voortgang van het incident;
- Wij werken ook buiten openingstijden aan de oplossing van het incident en verwachten dat ook van jou.

Samenwerking

De extra samenwerking tussen de First Class klant en AFAS bestaat uit:

- Indien gewenst jaarlijkse afspraak met de verantwoordelijke First Class medewerker;

- Eventueel een jaarlijkse evaluatieafpraak met de Manager First Class of Consultancymanager;
- Mogelijkheid tot een stagedag van jouw First Class aanspreekpunt indien noodzakelijk én in overleg met het First Class aanspreekpunt;
- Uitnodiging tot het bijwonen van een First Class inspiratiedag of evenement.

First Class Support wordt apart vermeld op de maandelijkse factuur. Mocht dat ontbreken, dan is First Class Support niet van toepassing voor je.

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 één maand, waarbij je uiterlijk per de laatste dag van de maand kunt opzeggen. Dit betekent dat elke opzegging vóór het einde van de kalendermaand effectief zal zijn per de laatste dag van de daaropvolgende maand.

4.3. Opleidingen

AFAS vindt het belangrijk dat klanten zo zelfstandig mogelijk kunnen werken met de software. Hiervoor is het volgen van opleidingen via ons Kenniscentrum onmisbaar. Zo bouw je aan de kennis om onze software binnen je organisatie optimaal in te zetten. Naast cursussen en specialisatiecursussen verzorgen we bootcamps. Daarnaast bieden wij allerlei webinars en inspiratiesessies aan rondom actuele thema's.

Ook hebben we geaccrediteerde post-HBO opleidingen om theorie en praktijkkennis over onze software te verenigen. Tot slot is er ook nog het Succesbeheer Traineeship, waarbij beheerders meelopen bij AFAS om alle ins & outs van je rol al Succesbeheerder te leren kennen. Trainees gaan altijd aan de slag met concrete praktijkcases uit de eigen organisatie. Actuele informatie over het aanbod, de planning en investeringen vind je onder Opleidingen in de klantportal. Hier kan je jezelf of een collega ook meteen inschrijven.

4.4. Consultancy

Onze consultants helpen je bij de implementatie en optimalisatie van onze software. Uitgangspunt is dat dit online wordt uitgevoerd. Eventuele uitzonderingen kunnen met de AFAS Projectleider besproken worden.

Implementaties van de software worden uitgevoerd en begeleid door een AFAS projectleider. Hij of zij stelt in nauw overleg 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. Als er afwijkingen zijn, gaan we hierover in overleg. Tijdens het project gebruiken wij onze online implementatieportal SIMPLR. Hierin is alle projectinformatie centraal vastgelegd en beschikbaar. Op deze portal werken alle betrokkenen (onze en jouw projectleider en eventuele partners) samen aan een succesvolle implementatie. Zodra het implementatieproject is afgerond, draagt Consultancy het project over aan Customer Support. Ook toetsen we hierin de kennis en ervaring van jullie projectorganisatie om zo de implementatie samen tot een succes te maken.

Incidentele of aanvullende consultancywerkzaamheden van een of meer losse dagen kan je via de klantportal plannen. Een consultancywerkdag is effectief 7 uur. We rekenen geen

aanvullende reis- of verblijfskosten bij noodzakelijke bezoeken op locatie. De actuele consultancytarieven vind je op de klantportal.

4.5. Servicemanagement

Om effectief met onze software te werken, moet je blijven optimaliseren. Voor kleine inrichtingsvragen kan je een Servicemanager inschakelen. Servicemanagers helpen je op afstand en dragen zo direct kennis over. Als je een aanvraag indient, doen we een investeringsvoorstel en na goedkeuring gaan we aan de slag. De gerealiseerde werkzaamheden beschrijven we in de aanvraag en deze zijn dus altijd terug te vinden.

De tarieven van Servicemanagement vind je op de klantportal. De opzegtermijn voor een servicemanagementafpraak is 2 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.

4.6. Succesmanagement

Succesmanagement is een dienst gericht op het optimaliseren en verbeteren van jullie software-ervaring met AFAS. Het belangrijkste doel van Succesmanagement is het bieden van begeleiding op maat, expertise en ondersteuning om jullie te helpen het optimale uit de software te halen.

Deze extra dienst is exclusief beschikbaar voor organisaties die langer met AFAS werken. Wil je weten of je aan de voorwaarden voldoet? Ga voor meer informatie naar de klantportal of stuur een aanvraag in via het klantportal.

5. Partners & Koppelingen

AFAS heeft een uitgebreid netwerk van organisaties die producten of diensten leveren, die gekoppeld zijn aan AFAS.

Onze **Dienstverlenende** en **Implementatie partners** leveren diensten die complementair zijn aan onze services. Dit zijn zelfstandige autonome bedrijven met een eigen DNA. Deze partners hebben een intensief programma doorlopen en hebben dit succesvol afgerond.

AFAS Experts zijn gecertificeerde professionals, zelfstandig of werkzaam bij een partner, die je helpen met de optimalisatie van onze software. Zij worden getoetst op hun kennis en vaardigheden. Daarnaast levert de AFAS Expert jaarlijks klantreferenties aan om vast te stellen dat de klanten goed geholpen zijn.

Organisaties die een **gecertificeerde koppeling** hebben, leveren software- en/of hardware koppelingen met externe applicaties. Om kwalitatief goede koppelingen te maken, bieden we hiervoor verschillende faciliteiten. Bijvoorbeeld het testen van de koppeling en een securitycheck. Alle gecertificeerde koppelingen staan vermeld op de partnersite.

Wij kunnen een partner aanbevelen of je kan er zelf een selecteren op partner.afas.nl. In alle gevallen maak je zelf afspraken met een partner. Wij ontvangen geen commissie bij klantdeals. Als er andere afspraken gemaakt zijn, wordt dit altijd overlegd.

6. Product

AFAS voorziet de klant van verschillende producten en stelt dit standaard beschikbaar via het internet (SaaS). De software wordt continu doorontwikkeld, voortdurend worden nieuwe functionaliteiten, verbeteringen en wettelijke aanpassingen uitgeleverd. In dit onderdeel staat informatie over de ontwikkeling van de software, het releasebeheer, de templates, de systeemeisen en het eigendomsrecht.

6.1. Producten

AFAS levert de volgende producten:

- AFAS Profit (MS-Windows applicatie voor van beheerders via Citrix/browser);
- AFAS InSite (webapplicatie voor medewerkers via de browser);
- AFAS OutSite (webapplicatie voor anonieme gebruikers, sollicitanten, klanten en leveranciers via de browser);
- AFAS Pocket (mobiele applicatie voor medewerkers en 2FA authenticatie);
- AFAS SB (webapplicatie voor facturering en financiële administratie via de browser).

6.2. Ontwikkeling

De ontwikkeling van het product wordt uitgevoerd volgens de in dit hoofdstuk beschreven disciplines.

Wensenlijst

De openbare wensenlijst is een toegankelijk en transparant platform waar iedere klant zijn of haar ideeën en wensen met betrekking tot product- of functieverbeteringen kan delen. Onze Productmanagers nemen elke ingediende wens zorgvuldig door en beoordelen de wensen op inhoud en haalbaarheid.

Hoewel we geen specifieke tijdlijn kunnen toezeggen voor de vervulling van elke wens, waarderen we de inbreng van jou als klant enorm. Ook biedt de openbare wensenlijst een unieke kans om de suggesties van andere klanten te bekijken én hierop te stemmen, zodat we samen kunnen werken aan het continu verbeteren van onze producten en diensten.

Productmanagement

De afdeling Productmanagement is verantwoordelijk voor de doorontwikkeling van onze producten. Zij bepalen welke functionaliteiten op de Roadmap worden geplaatst op de korte en lange termijn. De productmanagers worden geïnspireerd door verschillende bronnen zoals wetgeving, klantwensen, congressen, inspraaksessies en input vanuit de eigen organisatie (o.a. Sales, Consultancy, Customer Support). Daarnaast organiseert AFAS regelmatig focussessies, waar klanten vanuit verschillende branches en invalshoeken betrokken worden bij grote ontwikkelprojecten. Hierdoor wordt de visie op de te ontwikkelen projecten verdiept.

Design & Development

Design & Development wordt aangestuurd vanuit Productmanagement over de te ontwikkelen functionaliteit. De applicatieontwerpers zetten dit om naar een ontwerp, wat de

basis vormt voor de rest van Productontwikkeling. In dit ontwerp wordt ook de impact op de huidige applicatie, de architectuur, koppelingen en internationalisatie onderzocht. Na vaststelling van het definitieve ontwerp wordt het gehele projectteam geïnformeerd, zodat alle betrokkenen weten wat de visie en het doel van de nieuwe functionaliteit is.

Content & Documentatie

AFAS levert verschillende vormen van content standaard mee in het product, op basis van best practices. Dit betreft onder meer rapporten, analyses, documenten, signalen, dashboards, workflows, standaard inrichting en fiscale rapportages. Naast het ontwikkelen van content, wordt hier ook de inrichting van de demo-omgeving gedaan. Vervolgens genereren documentalisten op de demo-omgeving het cursusmateriaal en worden de vertalingen en het AFAS Help Center onderhouden.

Test & Quality

De afdeling Test & Quality is verantwoordelijk voor de kwaliteit van het product dat wordt opgeleverd. Zowel nieuwe functionaliteiten, als (wijzigingen op) bestaande functionaliteiten worden via automatische scripts getest. Voor nieuwe ontwikkelingen wordt onder meer de TMap methodiek als basis gebruikt. Massa, diversiteit en automatiseren staan hierbinnen centraal. Hierdoor wordt tijdens de regressietests inzicht gegeven in de kwaliteit van de software. De releases worden jaarlijks getest op security door een externe partner. Het eindresultaat daarvan wordt op de klantportal gepubliceerd.

Daarnaast worden in samenwerking met klanten Usability testen uitgevoerd. Klanten kunnen hier bèta software inzien en testen wat nieuwe functionaliteit betekent voor de eigen omgeving. Voor het maken van een afspraak voor het testen ga je naar de klantportal.

6.3. Releasebeheer

De software wordt continu doorontwikkeld en AFAS levert voortdurend nieuwe functionaliteiten, verbeteringen en wettelijke aanpassingen uit. Fouten en kleine aanpassingen worden in een patch uitgeleverd. Om de software zo up-to-date mogelijk te houden, wordt er op dagelijkse basis gepatched. Dit proces verloopt geheel geautomatiseerd, zodra de patch na testen akkoord is bevonden. Alle patches worden gepubliceerd op de Releasenotes pagina op de klantportal.

Grotere wijzigingen worden via een aparte release uitgeleverd. Over elke aparte release worden ook releasenotes gepubliceerd. Hierin staat beschreven welke onderdelen zijn aangepast.

Uitleverschema Releasebeheer:

Voor Profit, In- en OutSite geldt een uitleverschema zoals hieronder is aangegeven:

- Juni/ juli: Functionele en wettelijke wijzigingen
- September/ oktober: Functionele en wettelijke wijzigingen
- December: Wettelijke wijzigingen

Voor AFAS SB geldt een ander uitleverbeleid van nieuwe functionaliteit. Elke vier weken wordt een release uitgeleverd waarin functionele wijzigingen en toevoegingen zijn opgenomen. De wijzigingen worden zowel in de releasenotes als in de 'WalkMe' (informatiebron binnen AFAS SB) gepubliceerd.

6.4. Templates

De kennis van jarenlange implementaties in verschillende branches heeft tot de ontwikkeling van templates geleid op basis van best practices. Deze templates zijn ingericht op de meest voorkomende processen, waardoor een nieuwe omgeving voorzien is van de laatste optimalisaties. Bestaande omgevingen beschikken niet over de laatste templates, dit is wel mogelijk via een her-implementatie.

6.5. Systeemeisen en productondersteuning

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

6.6. Eigendomsrechten

Het intellectuele eigendomsrecht van de software ligt en blijft bij AFAS. Als een derde anders beweert, zal AFAS je vrijwaren. Voorwaarde is wel dat je ons hierover zo spoedig mogelijk informeert, meewerkt aan het onderzoek en ons de zaak laat afhandelen. Als de rechter vaststelt dat het intellectuele eigendom inderdaad bij een derde ligt, zorgt AFAS dat je de software kunt blijven gebruiken of we bieden gelijkwaardige software aan.

7. AFAS Online

Wij leveren onze software via ons cloud platform AFAS Online. Op die manier werkt onze software altijd snel, stabiel en veilig. Het voordeel van deze aanpak is bovendien dat onze omgeving altijd up-to-date is. Samen met onze partners zorgen we ervoor dat de beveiliging van fysieke hardware, verbindingen en data optimaal ingericht is. Met betrekking tot de back-ups houden we de data minimaal 7 jaar vast. Zo kun jij je volledig concentreren op je eigen organisatie.

7.1. Beschikbaarheid

We werken elke dag aan een hoge beschikbaarheid. Wij monitoren de beschikbaarheid en performance van AFAS Online dan ook 24/7. Op de website afasstatus.nl vind je de actuele beschikbaarheid en statistieken, inclusief historische gegevens. Bij onderhoud of een storing verloopt alle communicatie via dit platform. Als er een storing is, kan je je aanmelden om via SMS op de hoogte te blijven. Je kan je ook abonneren op een e-mail wanneer er een melding is.

Het afgelopen jaar was de beschikbaarheid van de verschillende onderdelen gezamenlijk minimaal 99.5% per maand van alle productiesystemen (AFAS Profit/Citrix, AFAS InSite en OutSite, AFAS Pocket en connectoren).

In de volgende situaties kan AFAS Online tijdelijk niet beschikbaar zijn:

- Preventief onderhoud;
- Installeren nieuwe versie AFAS Profit;
- Oplossen van storingen aan de software die onder de verantwoordelijkheid van de klant valt;
- Onderhoud dat met de klant afgesproken is;
- Calamiteiten door natuurrampen en andere overmachtssituaties.

Als vooraf duidelijk is dat AFAS Online door onderhoud niet beschikbaar is, informeren we je minimaal vijf dagen van tevoren. Dit onderhoud doen we tussen 21:00 en 07:00 uur of in het weekend. Patches en hotfixes kunnen dagelijks zijn en doen we automatisch tussen 19:00 en 07:00 uur, daarvan heb je geen last omdat we dit alleen uitvoeren op systemen die niet in gebruik zijn. Wanneer we met een zero-day patch of een andere 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 veelal dezelfde dag nog onderhoud uitvoeren.

De nieuwe versie AFAS SB kent een andere updatemethode. Deze methode zorgt ervoor dat het product altijd beschikbaar is, omdat er gebruik gemaakt wordt van het basisprincipe near-zero-downtime deployment. Dat betekent ook dat wij werken met een blue-green deployment. Met andere woorden: de omgeving wordt onderwater geüpdatet naar de nieuwe versie en wanneer deze zo goed als voltooid is, zetten we de oude omgeving op een read-only modus (voor een paar minuten). Hierna wordt de omgeving omgezet, waardoor je direct op de nieuwe versie zit. Door deze methode kun je door blijven werken.

7.2. Performance

De performance van AFAS Online moet goed zijn, maar is afhankelijk van je internetverbinding en de inrichting van je omgeving. Wij meten de responstijden op basis van de vensters 'Eigenschappen Medewerker', 'Eigenschappen Verkooprelatie' en 'Eigenschappen Inkooprelatie' in AFAS Profit en AFAS InSite. De responstijd 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 minder dan 2 seconden.

De responstijden van functies kunnen variëren: afhankelijk van de functie, hoeveelheid data, klantspecifieke inrichting en gebruikersinstellingen. Om de performance te verbeteren, zetten we grote verwerkingstaken, zoals salarisruns, facturatie, aanmaningen en analyses in een wachtrij en voeren ze op de achtergrond uit. Als je performance problemen ervaart, kan je direct contact opnemen met Customer Support.

7.3. Back-up & Restore

Het hebben van een back-up is essentieel. Daarom hebben we het volgende back-up schema voor alle klantdata bij AFAS Online.

- **Dag** back-up: Elke dag wordt een back-up gemaakt. Deze back-ups bewaren we 31 dagen.
- **Maand** back-up: De back-up van de eerste dag van de maand wordt 12 maanden bewaard.
- **Jaar** back-up: De back-up van de eerste dag van ieder jaar wordt 7 jaar bewaard. Back-ups ouder dan 7 jaar worden verwijderd.

Door het bovenstaande back-upschema kunnen we er zeker van zijn dat eventueel verwijderde data is terug te halen. Het terugzetten van de back-up (restoren) is geheel geautomatiseerd en voor elke klant binnen de AFAS Profit applicatie beschikbaar om zelfstandig uit te voeren op een eigen gekozen moment en van een zelfgekozen back-up. De maand- en jaarback-up retentie zijn we gestart per 1-1-2021. Vanaf deze datum worden back-ups langer dan 31 dagen bewaard.

Alle back-ups worden opgeslagen op een locatie met een gescheiden netwerk, waarbij de kans op eventueel verlies, onbeschikbaarheid of corruptie van de data tot een minimum beperkt wordt.

7.4. AFAS Accept

Op AFAS Online bieden we een apart acceptatiesysteem: AFAS Accept. Dit acceptatiesysteem is als aanvullende dienst in je abonnement op te nemen. Het acceptatiesysteem staat los van het productie- en testsysteem op AFAS Online. In een kopie kan je de nieuwe versie testen en accepteren. Een nieuwe versie is drie weken voor de migratie beschikbaar op AFAS Accept.

7.5. Testomgeving

Je kan zelf een testomgeving aanmaken op basis van de productieomgeving. Als je wijzigingen in de inrichting van de applicatie wilt, kan je de nieuwe inrichting eerst testen in de testomgeving.

Test- en Acceptatieomgevingen zijn geen onderdeel van de back-up procedure en hebben een lagere performance en beschikbaarheid.

7.6. Update nieuwe versie

De update naar een nieuwe versie doen we gefaseerd op AFAS Online. Je wordt ingedeeld in een tijdsschema en kan, binnen de totale migratieduur, zelf kiezen of je eerder of later over gaat. De migratiedatum wordt minimaal vijf dagen van tevoren definitief gemaakt. De totale migratieduur van een nieuwe versie is zes tot acht weken.

In ons uitleveringsbeleid zijn we afhankelijk van wettelijke wijzigingen door overheid en andere instanties. Wettelijke wijzigingen worden meestal kort voor de ingangsdatum of zelfs met terugwerkende kracht definitief gemaakt. Wij proberen altijd op tijd te anticiperen op wettelijke wijzigingen in de software. Voor updates met wettelijke wijzigingen die voor een bepaalde datum geïnstalleerd moeten zijn, kunnen we afwijken van het uitleverbeleid.

Bij de migratie naar een volgende versie is de data tijdelijk niet beschikbaar. Hoelang dit duurt, hangt af van een factoren zoals: soort dataconversie, grootte van de database of de hoeveelheid aan te passen records. Ervaring leert dat deze bandbreedte tussen vijf minuten tot tweeënhalf uur is. Migraties doen we zoveel mogelijk buiten kantoor tijden (ma-vr: 7:00 – 18:00) en melden we ruim van tevoren. We informeren je via de klantportal en/of persoonlijke mails over de planning van een nieuwe versie.

7.7. Monitoring

We monitoren de systemen, processen en gebruikers continu in ons Cyber Operations Center. Dat doen we om storingen te voorkomen of snel op te lossen. We hebben altijd, ook 's nachts, een medewerker beschikbaar om storingen en andere calamiteiten direct op te lossen. Naast controle op storingen, monitoren we op misbruik. Verder verzamelen we algemene gebruikersstatistieken, zoals responstijden. Deze informatie analyseren we en met de resultaten voeren we verbeteringen door. Ook verzamelen we anonieme statistieken uit de klantomgeving die we gebruiken om onze producten en diensten steeds aan te scherpen.

7.8. Beveiliging en toegang

Voor AFAS Online hanteren we een Defense in Depth strategie: we hebben dus 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 applicatie. Om de beveiliging verder aan te scherpen, doen we geautomatiseerde aanvallen op en controles voor bekende kwetsbaarheden. Een externe partij voert ieder jaar handmatige attack- en PEN-testen uit. Lees meer over de beveiliging op [deze pagina](#).

AFAS Online gebruikt een seamless Citrix XenApp applicatie. De ICA/HDX-verbinding verloopt geheel over minimaal TLS1.2 met een maximale bandbreedte van 10Gbit. Alle systemen van AFAS Online waarmee je kan worden verbonden, hebben een TSL/SSL certificaat. Alle authenticatie verloopt via een login portal met verplichte 2-factor authenticatie. Het gehele systeem van informatiebeveiliging is gecontroleerd door een externe auditor en ISO 27001 gecertificeerd.

7.9. Continuïteit

AFAS Online heeft 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 twee datacenters met beide redundante technieken. Hierdoor leidt uitval van enkele servers of storage niet direct tot een calamiteit. Als het echt nodig is, kunnen we uitwijken naar een ander datacenter.

RPO/RTO bij calamiteiten

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 beschikbare back-up weer beschikbaar te stellen. De RPO en RTO zijn afhankelijk van de soort calamiteit. De belangrijkste calamiteiten met bijbehorende RPO en RTO zijn hieronder uitgewerkt.

Uitval datacenter

In het geval van een complete uitval van een datacenter zijn er geen compute resources meer beschikbaar. Dit treft dan grofweg de helft van de klanten. Er zal op dat moment extra compute capaciteit in het andere datacenter beschikbaar worden gesteld. De RPO is in deze situatie maximaal 2 uur en de RTO is onbekend.

Uitval storage

AFAS Online maakt gebruik van meerdere metrocluster systemen voor de opslag van bestanden. Binnen een metrocluster worden bestanden synchroon op twee geografisch gescheiden locaties opgeslagen met een RPO van 0 minuten. De verschillende metrocluster systemen synchroniseren ook nog onderling asynchroon met een maximale RPO van 5 minuten. Bij uitval van een compleet metrocluster systeem is de RTO 4 uur.

Uitval databaseserver

Voor alle databaseservers is een stand-by server beschikbaar in het andere datacenter. De stand-by servers worden gesynchroniseerd op basis van logshipping. De fail-over naar een stand-by server is handmatig en hierbij geldt een max. RPO van 2 uur en een RTO van 4 uur.

Profit gehele omgeving of data binnen de omgeving verwijderd

Dit betreft een actie van een eindgebruiker met de rechten om een Profit omgeving of data te verwijderen. Een verwijderde omgeving of data wordt vanuit onze back-up oplossing hersteld. Wanneer een herstelverzoek op dezelfde dag als de verwijdering wordt ingediend en in behandeling wordt genomen, dan is de RPO 2 uur en de RTO 6 uur. In alle andere gevallen is de RPO 24 uur en de RTO ook 6 uur.

Bij storingen doen we alles wat we kunnen om de dienst weer snel beschikbaar te krijgen. De actuele status is te vinden op afasstatus.nl.

Continuïteit datacenter bij faillissement

Wij hebben aanvullende (contractuele) afspraken met datacenters om in geval van een faillissement toegang tot je data te garanderen:

- In geval van een faillissement van het datacenter, stopt het datacenter de dienstverlening aan ons niet voordat er een continuïteitsplan is afgesproken.

- Bij een faillissement van AFAS zal het datacenter tot twee weken na datum faillissement de dienstverlening niet staken. Voordat de dienstverlening wordt gestopt, gaat het datacenter in overleg met de curator om de dienstverlening te behouden en financiële verplichtingen zeker te stellen.

7.10. Fair use

Wij hanteren een 'fair use' principe op het gebruik en de inzet AFAS Profit. Als je in strijd met dit principe handelt, nemen we contact op. In overleg zoeken we dan naar een oplossing. Als dat niet lukt, kunnen we het gebruik van AFAS Profit stoppen. Lees hier meer over op de [AFAS Online pagina](#) op de klantportal.

7.11. Verwerking AFAS Online

Je hebt een Service-overeenkomst met ons en dat betekent dat wij onder andere persoonsgegevens voor en in opdracht van jou verwerken. Volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) moeten we dan een Verwerkersovereenkomst sluiten. Omdat wij een standaard applicatie (AFAS Profit, AFAS InSite/OutSite, AFAS Pocket, AFAS SB) en standaard dienstverlening (AFAS Customer Support /Consultancy en AFAS Online) leveren, is de 'verwerkingsovereenkomst' opgenomen in deze Algemene Voorwaarden en Serviceovereenkomst. 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 de overeenkomst uit te voeren.

Instructies verwerking

Onze verwerking bestaat uit het beschikbaar stellen van onze applicaties 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 of via de applicatie.

Binnen onze software kan je verschillende soorten persoonsgegevens vastleggen. Wij begrijpen dat jij al deze, en eventueel nog zelf aan te maken persoonsgegevens of categorieën, kan invoeren en dat wij deze dan verwerken. Je bent zelf verantwoordelijk voor de beoordeling of het doel en aard van de verwerking die bij onze dienstverlening past. Binnen de Profit applicatie is een overzicht beschikbaar van alle persoonsgegevens, inclusief de eigen toegevoegde persoonsvelden, welke worden verwerkt. Zie hiervoor het AFAS Help Center.

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

Daarnaast kunnen we anonieme gegevens verzamelen waarbij deze herleidbaar zijn naar het abonnement en zullen deze doorgeven aan de afdelingen Customer Care en Succesmanagement. Zij kunnen je dan informeren bij programmafouten of adviezen geven over het gebruik van de programmatuur.

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.

Medewerkers met toegang tot klantgegevens

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.

Met goedkeuring van de manager ICT van AFAS kunnen ook medewerkers van de afdeling Productontwikkeling tijdelijk toegang krijgen tot klantgegevens in noodzakelijke gevallen.

Andere (dan de ICT) medewerkers hebben alleen toegang tot je gegevens na jouw uitdrukkelijke toestemming. Deze toestemming geef je via je eigen autorisatietool binnen de software.

Privacyrechten

Wij hebben geen zeggenschap over de persoonsgegevens die je beschikbaar stelt. Zonder expliciete toestemming van de klant of wettelijke verplichting verstrekken wij geen gegevens aan derden. Ook verwerken we ze niet voor andere doeleinden dan afgesproken. Je garandeert dat de persoonsgegevens verwerkt mogen worden op basis van een in de AVG genoemde grondslag.

Voor zover vereist op grond van toepasselijke wet- en regelgeving, mogen auditors (intern of extern) van de klant of door de toezichthouder ingehuurd, audits doen om te controleren of wij voldoen aan de voorwaarden en bepalingen zoals die in de overeenkomst, toezichtregels en/of toepasselijke dwingende wetgeving staan. Wij informeren je zo snel mogelijk over een dergelijke audit, tenzij dit verboden is.

Betrokkenen

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

Beveiliging

Wij doen er op technisch en organisatorisch vlak alles aan om je persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of andere onrechtmatige verwerking. Wij zijn daarvoor ISO27001 en NEN7510 gecertificeerd. Deze maatregelen zijn de basis voor een passend beveiligingsniveau dat aansluit bij de AVG. Meer informatie vind je via onze speciale [AFAS Online](#) pagina in de klantportal. Wij zullen je altijd helpen om verplichtingen rondom de AVG en andere wet- en regelgeving voor de verwerking van persoonsgegevens goed in te vullen.

In overleg kun je tijdens de looptijd van de overeenkomst een audit laten uitvoeren. Dit is op eigen kosten.

Wij zijn aansprakelijk voor schade in het kader van persoonsgegevens door handelen of nalaten van AFAS of de subverwerker. Hierbij geldt de aansprakelijkheidsbeperking uit het hoofdstuk Aansprakelijkheid. Wij kunnen geen beroep doen op een aansprakelijkheidsbeperking voor een verhaalsactie op grond van artikel 82 van de AVG.

Als de Nederlandse Autoriteit Persoonsgegevens (AP) of de Belgische Gegevens Beschermings Autoriteit (GBA) je een bindende aanwijzing geeft, moet je dit direct aan ons melden. Wij doen dan alles wat we kunnen om de naleving mogelijk te maken. Als wij dit niet doen en er een boete volgt, of als de AP direct een boete oplegt, vanwege opzet of ernstige verwijtbare nalatigheid aan onze kant geldt de toepasselijke aansprakelijkheidsbeperking in het hoofdstuk Aansprakelijkheid niet.

Subverwerkers

Wij verwerken klantdata in datacenters van onze subverwerker, LeaseWeb Netherlands B.V.. Hun datacenters staan uitsluitend in Nederland (Schiphol-Rijk en Haarlem) en vallen onder Nederlandse wet- en regelgeving. Ze voldoen aan de strenge Nederlandse en Europese wetgeving voor logische en fysieke toegangsbeveiliging en continuïteit. De datacenters zijn minimaal ISO 27001 gecertificeerd. De (persoons)gegevens worden door ons en onze subverwerker alleen binnen de Europese Economische ruimte verwerkt. Voor ons en onze subverwerker(s) gelden dezelfde verplichtingen.

Voor het product AFAS SB maken we gebruik van de datacenters van Microsoft Azure, zij maken gebruik van het West European datacenter. Zie daarvoor ook meer informatie op [hun website](#). Microsoft is daarmee dus ook een subverwerker.

Wij laten nieuwe subverwerkers geen gegevens verwerken zonder je er tijdig (minimaal 4 weken) over te informeren. Je kan bij ons ook altijd bezwaar maken tegen een subverwerker. Deze bezwaren handelen wij op directieniveau af. Als wij de nieuwe subverwerker toch gegevens laten verwerken, kan je de overeenkomst per direct beëindigen.

Meldplicht datalekken

De AVG eist melding van eventuele datalekken aan de AP of de Belgische GBA door de verwerkingsverantwoordelijke van de data. Daarom doen wij zelf geen meldingen bij de AP. Uiteraard zullen wij je juist, tijdig en volledig informeren over relevante incidenten. Zo kan jij, als verwerkingsverantwoordelijke aan de wettelijke verplichtingen voldoen. De Beleidsregels meldplicht datalekken van de AP geven hierover meer informatie.

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

Bepaling datalek

Voor het bepalen van een inbreuk in verband met persoonsgegevens, gebruiken we de AVG en de Beleidsregels meldplicht datalekken als leidraad.

Melding aan de klant

Wanneer wij een beveiligingsincident of datalek hebben, hoor je dat zo snel mogelijk nadat dit bij ons bekend is. Om dit ook waar te maken, kunnen al onze medewerkers een

datalek melden via de interne procedure (workflow). Wij verwachten ook van jou als klant dat je ons hierbij helpt. Voor de duidelijkheid: wij melden een datalek bij een subverwerker uiteraard ook. In dat geval zijn wij je contactpunt.

Termijn van informeren

Volgens de AVG moet een beveiligingslek 'onverwijld' gemeld worden. Dit is volgens de AP zonder onnodige vertraging en zo mogelijk niet later dan 72 uur na ontdekking door de verantwoordelijke. 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 AP nodig is. Nadat je door ons op de hoogte bent gesteld, heb je hiervoor 72 uur de tijd.

Informeren klant (contactpersoon instellen)

In eerste instantie informeren we de contactpersoon van het abonnement over een datalek. Als dit niet meer de juiste contactpersoon is, kan je dat aanpassen via de klantportal. Ook kan je extra contactpersonen aanmelden bij 'persoonlijke gegevens'. Kies 'aanpassen' en vink 'Meldplicht Datalekken' aan.

Informatie verstrekken

Wij proberen je altijd direct alle informatie te geven voor een eventuele melding bij de AP en/of de betrokkene(n).

Voortgang en maatregelen

Wij informeren je over de voortgang en onze maatregelen. Hierover maken we afspraken met de primaire contactpersoon bij 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 security-incidenten en handelen deze via een vaste procedure (workflow) af. De registratie en afhandeling van security-incidenten toetsen we via een audit voor de ISO27001 certificering.

Gegevens verwijderen en/of terug leveren

Na afloop van de overeenkomst verwijderen we alle klantgegevens, zoals is vastgelegd in hoofdstuk 2.6 'Licentie aanpassen of beëindigen'. Je kan een verzoek indienen als je gegevens eerder verwijderd wilt hebben. Wij zijn dan verplicht om dat te doen.

Vóór beëindiging van de overeenkomst kan je alle gegevens in gebruikelijke formats (zoals MS-Excel, CSV en PDF) exporteren. Alle bijlages van dossieritems kunnen via de GET connector (API) worden opgeslagen op een eigen systeem.

Branchemodellen

Met verschillende brancheorganisatie hebben wij de inhoud van de (eigen model) verwerkersovereenkomsten afgestemd. Het doel hierbij is om geen losse overeenkomsten te ondertekenen en toch zekerheid te bieden.

De branchemodellen die we momenteel erkennen zijn:

- Brancheorganisaties Zorg: Het model BoZ model Verwerkersovereenkomst versie december 2022 is met wederzijds goedkeuren geaccepteerd. Download het [hier](#) inclusief de bijlages.

- 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 bijlages.

8. Certificeringen

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, die vind je op de klantportal.

De volgende certificeringen zijn van toepassing:

ISO 9001: Kwaliteitscertificering over het ontwikkelen, verkopen, implementeren en ondersteunen.

ISO 27001 en NEN 7510: Certificering in het kader van informatie-beveiligingsrisico's van AFAS Online.

ISAE 3402: De beheersing van de kwaliteit en veiligheid van AFAS Online.

ISO 14001: Certificering in het kader van de beheersing van een milieumanagementsysteem.

MVO Prestatieladder, trede 5: Certificering in het kader van maatschappelijk verantwoord ondernemen.

UPA-certificering: Een veilige, geautomatiseerde, uitwisseling van gegevens met de pensioenfondsen.

Archiefwet: Met AFAS- Profit kan voldaan worden aan de archiefwet volgens NEN 2082 of ISO 16175.

Digitaal ondertekenen: Controle van het digitaal ondertekenproces in Profit.

Nirpa PE Punten: Het mogen geven van geaccrediteerde cursussen aan cursisten.

Geen certificering maar ook van belang is:

Jaarrekening: Controle van de interne beheersmaatregelen rondom de geautomatiseerde verwerking.

9. Juridische zaken

Het recht in het land van de AFAS vestiging waarmee de overeenkomst is gesloten, is van toepassing.

Mochten er geschillen ontstaan tussen klant en AFAS, dan zullen die exclusief worden voorgelegd aan een bevoegde rechter van het land van de AFAS vestiging waarmee de overeenkomst is gesloten.

- Voor Nederland: Rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht
- Voor België: Rechtbank van eerste aanleg Antwerpen, afdeling Mechelen
- Voor Caribbean: Gemeenschappelijk Hof van Justitie van Aruba, Curaçao, Sint-Maarten en van Bonaire, Sint Eustatius en Saba

In verband met mogelijke interpretatieverschillen is de Nederlandse tekst van de Algemene Voorwaarden en Service Overeenkomst leidend. Wanneer één of meer bepalingen nietig of vernietigbaar zijn, blijven de overige bepalingen van kracht.