



Service Level Agreement (SLA) & Algemene Voorwaarden

De service die AFAS biedt is voor alle klanten. Elke dag is AFAS bezig om haar service voor klanten te optimaliseren. Het kan goed zijn dat AFAS aanpassingen doet in haar service om de samenwerking nog beter te laten verlopen. Indien het grote wijzigingen zijn, zullen deze altijd kenbaar gemaakt worden in een speciale nieuwsbrief.

Dit is een kopie van de online SLA/AV. In verband met mogelijke verschillen is de online SLA/AV leidend.

Inhoud

Over SLA/AV	3
Licentie	4
Aansprakelijkheid	6
Bewerkersovereenkomst	8
Dienstverlening	11
AFAS Online	12
Support	15
First Class	17
Product	18

Over SLA/AV

Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten die AFAS Software (AFAS) sluit. AFAS streeft naar transparante en eenvoudige voorwaarden, zodat niet alleen een jurist, maar iedereen ze kan begrijpen. Als er voorwaarden onduidelijk zijn, dan hoort AFAS dat graag. Individuele afspraken die in het contract staan, zijn ook van toepassing en zijn leidend als ze strijdig zijn met de SLA/AV.

Toepasselijk recht en geschillen

Het recht in het land van de AFAS vestiging waarmee de overeenkomst is gesloten, is van toepassing. Het Weens Koopverdrag, dat eigen regels kent voor internationale koopovereenkomsten, is uitgesloten. 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.

In verband met mogelijke interpretatieverschillen is de Nederlandse tekst van de SLA/AV leidend. Wanneer één of meer bepalingen nietig of vernietigbaar zijn, blijven de overige bepalingen van kracht.

Wijzigingen

AFAS heeft het recht om de SLA/AV te wijzigen. Wijzigingen zullen worden gepubliceerd op de Klantportal. Grote wijzigingen zullen kenbaar worden gemaakt in een speciale nieuwsbrief die aan de contactpersonen van het abonnement via de mail zal worden toegezonden.

Indien er een eenzijdige wijziging in de SLA en Algemene Voorwaarden plaatsvindt waar de klant het niet mee eens is, dan kan de klant beroep aantekenen bij AFAS en in het uiterste geval heeft de klant de mogelijkheid om tot 2 maanden na de wijziging de overeenkomst te beëindigen, waarbij de oude voorwaarden gelden.

Licentie

AFAS werkt met een licentie waarin de afgenomen productonderdelen van AFAS met bijbehorende aantallen (o.a. gebruikers, medewerkers en aangiftes) en begin- en einddatum versleuteld zijn. Wijzigingen in het abonnement worden automatisch doorgevoerd in de licentie. De licentie heeft een looptijd van maximaal één jaar en is alleen voor de eigen onderneming(en) van de klant.

Duur van de licentie

De overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd met een minimum van één jaar, tenzij anders is overeengekomen. Zodra aan alle financiële verplichtingen is voldaan, wordt de licentie automatisch met één jaar verlengd. 20 dagen voor het verlopen van de licentie verschijnt een melding bij alle gebruikers.

Prijsbepaling

AFAS werkt voor de prijsbepaling onder andere met staffels op basis van afnamehoeveelheden en prijzen per sector/branche. Bij het verhogen of verlagen van de licentieaantallen kan de prijsstaffel muteren. Een specificatie van de aangeboden producten, prijzen en staffels is terug te vinden in het onderdeel 'Licenties & Prijzen' in de order.

Gebruik

De omvang van de licentie wordt afgestemd op het aantal medewerkers van de organisatie. Medewerkers kunnen vervolgens gebruikers-, beheerders- of een andere rol hebben in de licentie. De licentie mag alleen worden gebruikt:

- tijdens de looptijd van het contract;
- voor de eigen onderneming(en) van de klant;
- voor de maximale aantallen zoals vermeld in de order.

Facturatie

AFAS factureert:

- licenties: maandelijks vooraf;
- consultancy: wekelijks, achteraf of via afgesproken termijnen;
- opleidingen: na afloop van de opleiding.

Op de abonnementsfactuur en in de Klantportal staan de actuele aantallen per product vermeld. Wijzigingen in de licentie kunnen via de Klantportal worden aangevraagd, rekening houdend met de standaard [wijzigingstermijn](#). AFAS voert ten aanzien van haar prijzen een markt- en prijsindexconform beleid. AFAS indexeert haar prijzen jaarlijks, waarbij er rekening gehouden wordt met het Consumentenprijsindexcijfers over de periode van een jaar, juli tot en met juni. Jaarlijks stuurt AFAS voor 1 oktober een bericht aan de klanten waarin dit percentage wordt vermeld. Alle facturen worden per e-mail in PDF- en UBL-bestand verstuurd. De betalingstermijn is 14 dagen, tenzij anders is overeengekomen.

Wijzigen van het abonnement

De klant kan zijn abonnement uitbreiden of verlagen via de [Klantportal](#).

Uitbreiden van het abonnement

Een uitbreiding van de licentie kan per direct of per opgegeven datum doorgevoerd worden.

Verlagen van het abonnement

Een verlaging van de aantallen in de licentie kan via de Klantportal ingestuurd worden. De licentiewijziging kan per direct (mits 3 werkdagen voor de nieuwe factuurperiode gemeld) of per opgegeven datum doorgevoerd worden.

Voor klanten die geen Profit+ afnemen, geldt een wijzigingstermijn van 3 maanden voor aanvang van een nieuw kalenderjaar.

Beëindiging overeenkomst

Het beëindigen van de overeenkomst kan via de Klantportal ingestuurd worden.

Beëindiging door klant

Het stopzetten van de licentie kan per direct (mits 3 werkdagen voor de nieuwe factuurperiode gemeld) of per opgegeven datum. Na de beëindiging van de overeenkomst is de toegang tot de programmatuur en bijbehorende data niet meer mogelijk.

Voor klanten die geen Profit+ afnemen geldt een opzegtermijn van 3 maanden voor aanvang van een nieuw kalenderjaar. De toegang tot de programmatuur en bijbehorende data blijft dan mogelijk tot 1 maart van het volgende jaar.

Beëindiging door AFAS

De opzegtermijn voor AFAS bedraagt 12 maanden. AFAS heeft het recht de overeenkomst per direct te beëindigen indien de klant zijn verplichtingen niet nakomt (na daartoe in gebreke te zijn gesteld), surseance van betaling heeft aangevraagd of het faillissement is aangevraagd.

Procedure klantdata na beëindiging

1. De klant heeft vóór beëindiging de mogelijkheid om alle gegevens in diverse formats te exporteren.
2. De klant heeft de mogelijkheid om het abonnement te continueren met een kleinere bundel, zodat de gegevens nog volledig toegankelijk zijn.
3. Na de einddatum van de licentie heeft de klant recht op een kopie van de data voor een lokale Profit installatie. Deze kan de klant opvragen. Daarmee bestaat ook de mogelijkheid om gegevens in diverse formats te exporteren.

De volledige productieomgeving wordt 1 jaar gearchiveerd (kan via het Support Center opgevraagd worden) en wordt daarna definitief verwijderd van de back-uplocatie. Op verzoek kan de back-up eerder worden verwijderd.

Aansprakelijkheid

AFAS garandeert dat AFAS Profit voldoet aan de specificaties die zij opgeeft. In geval van fouten zal AFAS deze altijd zo snel mogelijk herstellen. AFAS kan helaas niet de garantie geven dat haar software aan alle doelen zal voldoen die de klant heeft, tenzij daar een expliciete afspraak over is gemaakt. Als deze doelen kenbaar worden gemaakt, wil AFAS daar natuurlijk wel over meedenken. AFAS besteedt grote zorg aan een juiste werking van AFAS Profit en een correcte uitvoering van haar dienstverlening. Ondanks deze inspanning kunnen er dingen verkeerd gaan die voor de klant tot schade leiden.

Aansprakelijkheid

Aansprakelijkheidskwesties zullen via AFAS Software B.V. te Nederland verlopen. De aansprakelijkheid van AFAS is beperkt tot € 100.000,- per gebeurtenis of serie van gebeurtenissen met een gemeenschappelijke oorzaak en zal samengesteld nooit hoger zijn dan € 250.000,- per kalenderjaar. AFAS sluit haar aansprakelijkheid uit voor indirecte schade (dit is onder meer, maar niet beperkt tot: gederfde omzet, gederfde winst en gemiste kansen).

AFAS kan op de aansprakelijkheidsbeperkingen geen beroep doen als er sprake is van opzettelijk of bewust roekeloos handelen van haarzelf of van haar medewerkers. De aansprakelijkheid van AFAS is uitgesloten als de klant of door de klant ingeschakelde derden wijzigingen in producten van AFAS hebben aangebracht, wat niet is toegestaan. AFAS en de klant zijn niet aansprakelijk ten opzichte van elkaar als er sprake is van overmacht in de zin van de wet. Onder overmacht wordt ook verstaan: overmacht in de zin van de wet bij toeleveranciers van partijen, ondeugdelijke nakoming van verplichtingen van toeleveranciers die door de klant aan AFAS zijn voorgeschreven, storingen in het elektriciteitsnet en storingen die dataverkeer belemmeren voor zover de oorzaak daarvan niet is te wijten aan partijen zelf.

De gecombineerde Beroeps- en Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering

AFAS heeft een gecombineerde Beroeps- en Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering voor uitzonderlijke calamiteiten die AFAS zelf niet kan of wil dragen. Hieronder wordt globaal aangegeven hoe deze verzekering werkt en waarvoor dekking geboden wordt. Daarbij moet altijd in het achterhoofd gehouden worden dat de vraag of een schade onder de dekking valt van veel omstandigheden afhangt.

Beroepsaansprakelijkheid

Het deel van de verzekering dat gaat over beroepsaansprakelijkheid ziet op de dekking van financiële schade die ontstaat als AFAS of haar medewerkers fouten maken tijdens de uitoefening van de werkzaamheden voor AFAS. Voor deze beroepsaansprakelijkheid is de verzekerde som 15 miljoen euro per aanspraak die door een derde tegen AFAS wordt ingesteld, met een maximum van 30 miljoen euro per verzekeringsjaar. Hierbij wordt dekking geboden tegen fouten die gemaakt zijn in of bij onder meer advies, onderhoud, configuratie, ontwerp, installatie en testen op het gebied van ICT. Met andere woorden: een erg ruime dekking waaronder de meeste fouten in of bij de ontwikkeling, verkoop en implementatie van administratieve en financiële software en applicaties vallen.

Bedrijfsaansprakelijkheid

Het deel van de verzekering dat gaat over bedrijfsaansprakelijkheid ziet op de dekking van schade die veroorzaakt is door AFAS of haar medewerkers aan personen of zaken. Voor de bedrijfsaansprakelijkheid is de verzekerde som 2,5 miljoen euro per aanspraak die door een derde tegen AFAS wordt ingesteld, met een maximum van 5 miljoen euro per verzekeringsjaar. Onze dienstverlening speelt zich voor een groot gedeelte online af, maar als AFAS medewerkers onverhoopt

schade (aan personen of zaken) veroorzaken, komt onze bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering in beeld.

Melden

De verzekeraar verlangt van AFAS dat zij zo spoedig mogelijk ingelicht wordt als een derde meent een claim te hebben op AFAS. AFAS verwacht dan ook zo spoedig mogelijk ingelicht te worden indien er mogelijke schade is ontstaan die AFAS moet melden bij haar verzekeraar.

Leveringstermijnen

Wanneer AFAS een (op)levertermijn niet haalt, zal de klant AFAS eerst in gebreke stellen en AFAS alsnog een redelijke termijn geven om haar verplichtingen na te komen.

Bewerkersovereenkomst

AFAS verwerkt persoonsgegevens voor en in opdracht van de klant. AFAS en de klant zijn daarom verplicht volgens de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) om een bewerkersovereenkomst sluiten. Volgens de Wbp is AFAS 'bewerker' en is de klant 'verantwoordelijke'. In de bewerkersovereenkomst staat ook hoe AFAS met de meldplicht datalekken omgaat.

Bewerkersovereenkomst

AFAS en de klant verplichten zich over en weer om de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) na te leven. Voor de definities van begrippen wordt er aangesloten bij artikel 1 Wbp. AFAS zal de persoonsgegevens alleen verwerken voor en in opdracht van de klant en om uitvoering te geven aan de overeenkomst. AFAS heeft geen zeggenschap over de persoonsgegevens die door de klant beschikbaar worden gesteld. Zonder noodzaak, gezien de aard van de door de klant verstrekte opdracht, expliciete toestemming van de klant of wettelijke verplichting zal AFAS de gegevens niet aan derden verstrekken of voor andere doeleinden verwerken, dan voor de overeengekomen doeleinden. De klant garandeert dat de persoonsgegevens verwerkt mogen worden op basis van een in de Wbp genoemde grondslag.

AFAS neemt passende technische en organisatorische maatregelen om de persoonsgegevens van de klant te beveiligen tegen verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking. Deze maatregelen worden aangemerkt als een passend beveiligingsniveau in de zin van de Wbp. De klant is gerechtigd om in overleg met AFAS tijdens de looptijd van de overeenkomst door een onafhankelijke deskundige de naleving hiervan te controleren, bijvoorbeeld door middel van het uitvoeren van een audit. De klant zal alle kosten in verband met deze controle dragen.

De Autoriteit Persoonsgegevens zal eerst aan de verantwoordelijke een bindende aanwijzing geven voordat de Autoriteit Persoonsgegevens een bestuurlijke boete op kan leggen. De verantwoordelijke zal AFAS direct op de hoogte stellen van deze bindende aanwijzing. AFAS zal er alles aan doen wat in redelijkheid van haar verwacht kan worden om de naleving mogelijk te maken. Als AFAS niet doet wat in redelijkheid van haar gevraagd kan worden waardoor er een boete volgt, of als de Autoriteit Persoonsgegevens direct een boete oplegt omdat sprake is van opzet of ernstige verwijtbare nalatigheid aan de kant van AFAS, dan geldt de toepasselijke aansprakelijkheidsbeperking als hiervoor genoemd in het hoofdstuk [Aansprakelijkheid](#) niet.

Subbewerker

AFAS is aansprakelijk voor schade in het kader van persoonsgegevens door handelen of nalaten van de subbewerker waarbij de aansprakelijkheidsbeperking uit het hoofdstuk [Aansprakelijkheid](#) geldt. De toepasselijke aansprakelijkheidsbeperking geldt niet indien er bij de subbewerker sprake is van grove nalatigheid of opzettelijk wangedrag. AFAS is niet aansprakelijk in geval van overmacht (zoals gedefinieerd in het hoofdstuk [Aansprakelijkheid](#)) aan de kant van de subbewerker.

AFAS zal geen nieuwe subbewerkers gegevens laten verwerken zonder de klant daarover tijdig te informeren. De klant kan, indien hij dat nodig acht, beroep aantekenen bij AFAS en in het uiterste geval heeft de klant de mogelijkheid om de overeenkomst te beëindigen.

Privacy en geheimhouding

AFAS is zich bewust dat de informatie die de klant met AFAS deelt en opslaat binnen AFAS Online een geheim en bedrijfsgevoelig karakter heeft. Alle AFAS medewerkers zullen gedurende hun dienstverband en daarna, zoals in hun arbeidsovereenkomst met geheimhoudingsclausule is opgenomen, op verantwoorde wijze met de informatie van de klant omgaan.

Medewerkers met toegang tot klantgegevens

Systeembeheerders van AFAS Online hebben volledige toegang tot de klantgegevens voor:

- het plaatsen van een nieuwe versie, build of update;
- het doorvoeren van patches en hotfixes;
- het maken van een back-up;
- het verplaatsen van een omgeving.

Consultants, Supportmedewerkers en andere AFAS medewerkers hebben toegang tot de klantgegevens waar zij toestemming voor hebben ontvangen van de klant en voor zolang zij toestemming hebben van de klant.

Gegevens

AFAS verzamelt geanonimiseerde gegevens over het gebruik van haar producten. Deze gegevens ondersteunen AFAS om inzicht te krijgen of, hoe en hoe vaak bepaalde onderdelen van het product gebruikt worden. Hiermee kan AFAS haar producten en dienstverlening verbeteren en zal de geanonimiseerde gegevens ook uitsluitend hiervoor gebruiken.

Datacenters

De datacenters waar de servers van AFAS Online gehuisvest zijn, bevinden zich uitsluitend in Nederland (Schiphol Rijk en Haarlem). De datacenters vallen onder Nederlandse wet- en regelgeving en voldoen aan de strenge Nederlandse en Europese wetgeving met betrekking tot logische en fysieke toegangsbeveiliging en continuïteit. De datacenters zijn ISO 27001 gecertificeerd. AFAS heeft gekozen voor datacenters van [LeaseWeb Netherlands B.V.](#) en deze is hiermee subbewerker van de klantdata. Persoonsgegevens worden door AFAS en subbewerker uitsluitend verwerkt binnen de Europese Economische ruimte.

Meldplicht datalekken

De Wbp vereist dat eventuele datalekken gemeld worden aan de Autoriteit Persoonsgegevens door de verantwoordelijke van de data. AFAS zal daarom zelf geen meldingen doen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Uiteraard zal AFAS als bewerker de klant juist, tijdig en volledig informeren over relevante incidenten, zodat de klant als verantwoordelijke aan zijn wettelijke verplichtingen kan voldoen. De Beleidsregels meldplicht datalekken van de Autoriteit Persoonsgegevens geven hierover meer informatie.

Bepaling datalek

Voor het bepalen van een datalek, gebruikt AFAS de Wbp en de Beleidsregels meldplicht datalekken als leidraad. Onder een datalek vallen alle beveiligingsincidenten waardoor de bescherming van persoonsgegevens op enig moment is doorbroken of waardoor de persoonsgegevens blootgesteld zijn aan verlies of onrechtmatige verwerking. Het kan bijvoorbeeld gaan om het verlies van een USB-stick of computer, inbraak door een hacker, verzending van een e-mail waarin de e-mailadressen zichtbaar zijn voor alle geadresseerden, een malwarebesmetting of een calamiteit zoals brand in een datacenter.

Indien de klant een (voorlopige) melding verricht bij de Autoriteit Persoonsgegevens en/of de betrokkene(n) over een datalek bij AFAS, terwijl zonder meer voor de klant duidelijk is dat bij AFAS geen sprake is van een datalek als bedoeld in artikel 34a van de Wbp, dan is de klant aansprakelijk voor alle door AFAS in dat kader geleden schade en kosten, waaronder begrepen de reputatieschade, welke AFAS daardoor leidt. De klant is daarnaast verplicht een dergelijke melding direct in te trekken.

Melding aan de klant

Indien blijkt dat bij AFAS sprake is van een datalek, als bedoeld in artikel 34a van de Wbp, dat door de klant gemeld moet worden aan de Autoriteit Persoonsgegevens en/of de betrokkene(n), dan zal AFAS de klant daarover zo spoedig mogelijk informeren nadat AFAS bekend is geworden met het datalek. Om dit te realiseren zorgt AFAS ervoor dat al onze medewerkers in staat zijn en blijven om een datalek te constateren en verwacht AFAS van haar opdrachtnemers dat zij ons in staat stellen om aan dit termijn te kunnen voldoen. Voor de duidelijkheid: als er een datalek is bij een leverancier van AFAS, dan meldt AFAS dit uiteraard ook. AFAS is het contactpunt voor de klant. De klant hoeft geen contact op te nemen met onze leveranciers.

Informereren klant (contactpersoon instellen)

In eerste instantie zal AFAS de contactpersoon van het abonnement informeren over een datalek. Mocht deze contactpersoon niet (meer) de juiste zijn, dan kan dat aangepast worden via de Klantportal op de pagina '[persoonlijke gegevens](#)'. Kies voor 'aanpassen' en vink het veld 'Meldplicht Datalekken' aan.

Informatie verstrekken

AFAS probeert de klant direct alle informatie te verstrekken die de klant nodig heeft om een volledige melding bij de Autoriteit Persoonsgegevens en/of de betrokkene(n) te verrichten. Indien deze informatie nog niet bekend is, bijvoorbeeld omdat het datalek door AFAS wordt onderzocht, dan zal AFAS de klant de informatie verstrekken die de klant nodig heeft om in ieder geval eerst een voorlopige melding bij de Autoriteit Persoonsgegevens en/of de betrokkene(n) te kunnen verrichten. Hierbij volgt AFAS de informatielijst uit de eerdergenoemde beleidsregels. Dit bevat in ieder geval de aard van de inbreuk, een beschrijving van de geconstateerde en de vermoedelijke gevolgen van de inbreuk en de getroffen en te treffen maatregelen om de negatieve gevolgen van het datalek te beperken en te verhelpen.

Termijn van informeren

De Wbp geeft aan dat er 'onverwijld' gemeld moet worden. Dit is volgens de Autoriteit Persoonsgegevens zonder onnodige vertraging en zo mogelijk niet later dan 72 uur na ontdekking. AFAS informeert de klant daarom zo snel mogelijk, uiterlijk binnen 48 uur na het ontdekken van een datalek, zodat de klant tijdig de melding kan doen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Voortgang en maatregelen

AFAS zal de klant op de hoogte houden over de voortgang en de maatregelen die getroffen worden. AFAS maakt hierover afspraken met de primaire contactpersoon bij de initiële melding. In ieder geval houdt AFAS de klant op de hoogte in geval van een wijziging van de situatie, het bekend worden van nadere informatie en over de maatregelen die getroffen worden.

Juist, tijdig en volledig

AFAS registreert alle security incidenten en handelt deze volgens een vaste procedure (workflow) af. De registratie en afhandeling van security incidenten wordt getoetst met een audit in het kader van de [ISO27001 certificering](#).

Dienstverlening

AFAS ondersteunt de klant bij het implementeren van AFAS Profit met consultancy. Door opleidingen te volgen kan de klant AFAS Profit optimaal benutten. AFAS heeft een uitgebreid partnernetwerk met wie wordt samengewerkt.

Consultancy

AFAS benoemt voor de begeleiding van het implementatietraject een AFAS projectleider. Deze projectleider stelt samen met de klant een projectplan op met o.a. de planning, doelstellingen, scope en verantwoordelijkheden. Elk project wordt gemonitord tot en met de oplevering binnen het voorgestelde budget op de offerte. De projectleider zal een eventuele overschrijding direct signaleren en afstemmen. AFAS hanteert gedurende het implementatietraject een [online implementatie portal](#) genaamd SIMPLR. Op deze portal werken alle betrokkenen (AFAS consultants, AFAS partners en klant) samen aan projectactiviteiten. Alle informatie is centraal geborgd in SIMPLR. De klant zorgt ervoor dat er vanuit de kant van de klant een projectleider aangesteld wordt om samen met de AFAS projectleider te werken aan het succes van het implementatietraject.

Incidentele of aanvullende consultancywerkzaamheden van 1 of meer losse dagen kan de klant via de Klantportal plannen. Een consultancywerkdag is effectief 7 uur, een halve dag 3,5 uur. Er worden geen aanvullende reis- of verblijfskosten in rekening gebracht. Als de werkzaamheden op afstand plaatsvinden dan bedraagt de werkdag effectief 8 uur. Consultancy draagt de klant over aan het Support Center, zodra het implementatieproject is afgerond. Alle actuele consultancytarieven staan [hier](#) vermeld.

Opleidingen

Om goed met AFAS Profit te kunnen werken is het noodzakelijk dat de gebruikers opleidingen volgen binnen het Kenniscentrum. Zo wordt de kennis van AFAS Profit bijgehouden en verbeterd. Met deze kennis kan de klant zelf AFAS Profit optimaal benutten. Recente informatie over de kosten en het aanbod kan in de Klantportal onder [Opleidingen](#) gevonden worden.

Partners & Experts

AFAS heeft een breed en groot [partnernetwerk](#) waarin er dienstverlenende partners zijn, maar ook partijen die producten koppelen aan de applicatie van AFAS (AFAS Profit). Deze koppelpartners leveren software- en/of hardware koppelingen tussen de externe applicatie en Profit. AFAS biedt hier verschillende faciliteiten (zoals testfaciliteiten) waardoor er kwalitatief goede koppelingen gerealiseerd kunnen worden.

De dienstverlenende partners waar AFAS mee samenwerkt bieden diensten aan, complementair op de dienstverlening van AFAS. Gecertificeerde partners zijn specialist op hun eigen vakgebied en hebben veel kennis van de AFAS organisatie en de software van AFAS. Er is een intensief AFAS Partner en Expert programma wat gevolgd dient te worden, inclusief het maken van de kennistoets.

Certificeringen

Voor de interne beheersing van de kwaliteit en service heeft AFAS een kwaliteitsmanagementsysteem ontwikkeld. Het AFAS kwaliteitsmanagementsysteem zorgt dat de kwaliteit gewaarborgd blijft en de processen verankerd worden. Om de interne beheersing te kunnen garanderen is dit verder uitgebreid en worden er externe controles gedaan op dit managementsysteem. Deze externe controles uiteten zich in certificeringen. Deze zijn [hier](#) terug te vinden.

[Meer over dienstverlening](#)

AFAS Online

AFAS Online is betrouwbaar, veilig en snel. AFAS werkt samen met externe partijen voor het beschikbaar stellen van AFAS Online. Daarnaast werkt AFAS met professionele partijen om de beveiliging te waarborgen. Voor het noodzakelijke onderhoud heeft AFAS duidelijke afspraken gemaakt met haar leverancier en klanten. Optimale back-up procedures zorgen voor een optimale continuïteit waarbij we uitgaan van een "fair use" handelswijze van onze klanten.

Beschikbaarheid

AFAS Online wordt gehost op systemen van professionele Nederlandse datacenters. Deze 'top-tier' datacenters hebben een netwerkbeschikbaarheid van 99,9999%. De beschikbaarheid en performance van AFAS Online worden continu gemonitord. Op de website www.afasstatus.nl staat de actuele beschikbaarheid van AFAS Online. Als er sprake is van onderhoud of een storing dan zal alle communicatie via dit platform verlopen. Bij een storing kan de klant via SMS op de hoogte worden gehouden over het verloop van de storing.

In de volgende situaties kan AFAS Online niet beschikbaar zijn:

- preventief onderhoud;
- installeren nieuwe versie AFAS Profit;
- verhelpen van storingen aan de programmatuur die onder de verantwoordelijkheid van de klant valt;
- onderhoud dat met de klant is kortgesloten;
- calamiteiten als gevolg van natuurrampen en andere overmacht situaties.

Onderhoud

De klant wordt minimaal 5 dagen van tevoren geïnformeerd als AFAS Online mogelijk niet beschikbaar is. De werkzaamheden worden uitgevoerd tussen 21:00 en 07:00 uur of in het weekend. Incidentele patches en hotfixes worden automatisch en zonder voor aankondiging 's nachts uitgevoerd.

Performance

AFAS Online behoort een goede performance te hebben, gelijkwaardig aan een lokale of netwerkinstallatie, maar is afhankelijk van de internetverbinding en inrichting van de omgeving van de klant. AFAS meet de responsetijden op basis van de vensters 'Eigenschappen Medewerker', 'Eigenschappen Verkooprelatie' en 'Eigenschappen Inkooprelatie' in AFAS Profit en AFAS InSite. De responsetijd van het openen van deze functies is in 95% van de gevallen maximaal 3 seconden. De responsetijden van deze en andere functies binnen AFAS Profit kunnen sterk variëren afhankelijk van de soort functie, hoeveelheid data, klantspecifieke inrichting en gebruikersinstellingen. Ter verbetering van de performance worden grote verwerkingstaken, zoals salarisruns, factureren, aanmanen en uitvoeren van analyses in een wachtrij geplaatst en op de achtergrond uitgevoerd. Bij performancehinder kan contact gezocht worden met het Support Center.

Back-up & restore

4 keer per dag wordt er een back-up gemaakt van de volledige productieomgeving:

- Dag back-up wordt na 1 dag verwijderd.
- Nacht back-up heeft een retentie van 30 dagen en kan op verzoek teruggezet worden. Gemiddelde duur van het terugzetten van een omgeving is 4 uur.

Indien gewenst kan een back-up van de omgeving via een incident opgevraagd worden voor lokaal gebruik of archivering. Op deze aanvragen hanteert AFAS een fair use beleid om grote datastromen te voorkomen.

Monitoring

Op AFAS Online worden systemen, processen en gebruikers continu gemonitord in het eigen Cyber Operations Center met als doel:

- 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 AFAS medewerker beschikbaar om storingen en andere calamiteiten direct op te lossen. Controle op misbruik is onderdeel van de (dagelijkse) standaard monitoringswerkzaamheden.
- Verzamelen van algemene gebruikersstatistieken, zoals responsetijden. Deze informatie wordt geanalyseerd en mogelijk ter verbetering besproken met de klant.
- Verzamelen van anonieme statistieken uit de klantomgeving ter verbetering van producten en diensten.

Beveiliging en toegang

AFAS Online hanteert een 'defense in depth' strategie: Er zijn dus meerdere beveiligingslagen van toepassing. Mocht één van de lagen falen, dan zal de volgende laag alsnog bescherming bieden. Hiermee wordt de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van de applicatie gewaarborgd. Daarnaast worden er geautomatiseerd uitgevoerde aanvallen gedaan en controles op bekende kwetsbaarheden. Een externe partij voert manuele attack- en PEN-testen uit.

AFAS gebruikt cryptografische maatregelen (versleuteling) om de vertrouwelijkheid van de informatie te beschermen en om de authenticiteit van gebruikers te kunnen vaststellen.

Het gehele systeem van informatiebeveiliging is gecontroleerd door een externe auditor en is ISO 27001 gecertificeerd.

Continuïteit

AFAS Online beschikt over calamiteitenprocedures om verlies van data door systeemuitval, fysieke vernietiging of anderszins te voorkomen en het herstel van zulke data te bevorderen. Iedere klant krijgt een datacenter toegewezen. De datacenters zijn voorzien van redundante technieken, zodat uitval van enkele servers of storage niet direct leidt tot een calamiteit. Indien het nodig zal er worden uitgeweken naar het andere datacenter.

RPO/RTO bij calamiteiten

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 (recovery point objective) is de maximale tijd dat er sprake kan zijn van dataverlies bij een complete uitval. Door de wijze van back-up is deze bij AFAS Online maximaal 6 uur. De RTO (recovery time objective) is de tijd die nodig is om de beschikbare back-up beschikbaar te stellen. De tijd die hiervoor nodig is, is niet bekend.

Voor individuele herstelwerkzaamheden als gevolg van bijvoorbeeld menselijke fouten vanuit de klantgebruiker is er altijd een back-up van maximaal 6 uur oud aanwezig.

Er kunnen storingen zijn met verschillende oorzaken. Elke oorzaak heeft een eigen oplossing en daarbij ook een eigen RPO en RTO. [Hier](#) staan de verschillende calamiteiten met oplossingen.

Voor Small Business of Accountancy Lite klanten geldt een RPO/RTO van maximaal 24 uur.

Continuïteit datacenter bij faillissement

Met het datacenter zijn aanvullende (contractuele) afspraken gemaakt die eraan moeten bijdragen dat klanten van AFAS toegang tot hun data behouden in geval van een faillissement:

- Het datacenter zal de dienstverlening aan AFAS niet staken in geval van een faillissement van het datacenter, voordat een continuïteitsplan is overeengekomen met de curator.
- Bij een faillissement van AFAS zal het datacenter tot een minimale periode van 2 weken na datum faillissement de dienstverlening niet staken. Voordat de dienstverlening wordt gestaakt, zal het datacenter in overleg treden met de curator voor het behoud van de dienstverlening en het zekerstellen van de financiële verplichtingen.

Fair use

AFAS hanteert een "fair use principe". Dit wordt toegepast op het gebruik en de inzet van onderdelen van AFAS Profit anders dan waarvoor ze bedoeld zijn. AFAS neemt contact op met de klant wanneer er in strijd met het fair use principe gehandeld wordt en zal in overleg met de klant zoeken naar een oplossing. Pas wanneer in overleg met de klant geen oplossing gevonden kan worden heeft AFAS het recht om het gebruik van AFAS Profit te stoppen.

Support

De medewerkers van het Support Center van AFAS verhelpen problemen en beantwoorden vragen over AFAS Profit en AFAS Online. Via de Klantportal of telefonisch kan een incident ingestuurd worden. AFAS verwacht van de klant dat hij altijd eerst de KnowledgeBase raadpleegt. Elk incident krijgt een prioriteit toegewezen. De klant kan via de Klantportal de afhandeling van het incident volgen. Tijdens het afhandelen van een incident kan de Supportmedewerker met toestemming van de klant meekijken op afstand. Voor ondersteuning tijdens kritische momenten buiten reguliere werktijden is het mogelijk extra ondersteuning van het Support Center te krijgen.

Algemene ondersteuning

Elke melding aan het Support Center wordt een 'incident' genoemd. Een incident kan een fout, storing, wens of gebruikersvraag zijn. De klant kan via de klantportal zelf bepalen wie namens hun organisatie gemachtigd zijn om contact op te mogen nemen met het Support Center. De Supportmedewerker controleert dit ook bij ieder incident. Wanneer een gebruiker géén contactpersoon is bij de organisatie kan er geen ondersteuning geleverd worden door de Supportmedewerker. AFAS verwacht dat de klant dit zelf onderhoudt, omdat de klant het beste kan bepalen wie er gemachtigd zijn.

Via de Klantportal heeft de klant inzicht in persoonlijke informatie, zoals de supportafhandeling van incidenten, projectinformatie, cursusinformatie, facturen, abonnementen en organisatiegegevens. De klant kan zelf zijn bedrijfsinformatie en contactpersonen muteren. Een beheerder heeft inzicht in alle informatie op de portal; een medewerker alleen in de beknopte bedrijfsinformatie.

AFAS staat open voor feedback. De klant kan via de Klantportal zijn mening over AFAS geven en/of een klacht insturen. AFAS reageert binnen 1 dag op de klacht. De klant kan de afhandeling van zijn klacht volgen via de Klantportal.

KnowledgeBase

AFAS heeft al haar informatiebronnen verenigd in een online database: de [KnowledgeBase](#). Hier is informatie over de werking van AFAS Profit te vinden, aangevuld met andere belangrijke of noodzakelijke informatie.

Registratie en reactietijd

Wanneer er in de KnowledgeBase geen oplossing voorhanden is, kan de klant een incident voor het Support Center registreren. Op basis van de kenmerken die hij meegeeft komt het incident bij het juiste supportteam ter afhandeling. Elk incident krijgt door de Supportmedewerker een prioriteit toegekend die bepalend is voor de afhandeling van het incident. Bij een acute situatie kan de klant na het registreren van het incident op de Klantportal direct telefonisch contact zoeken met het Support Center. Na het telefonisch ingeven van het incidentnummer, zal de klant direct doorverbonden worden naar de Supportmedewerker die het incident in behandeling heeft.

De klant kan via de Klantportal de afhandeling van het incident volgen. Bij elke statuswijziging krijgt hij hiervan een update per e-mail. De klant is betrokken bij de afhandeling van het incident en kan zijn reactie en andere aanvullende informatie eraan toevoegen. De hersteltijd bij een probleem is afhankelijk van de ernst en de duur van de situatie en de mate waarin AFAS afhankelijk is van derden voor het uitvoeren van herstelwerkzaamheden.

Prioriteiten en hersteltijden

In principe worden incidenten direct opgepakt. In de meeste gevallen betreffen dit vragen die te maken hebben met kennis over het product. De meeste van deze vragen worden dan vaak ook dezelfde dag nog afgehandeld. Indien het een wens betreft dan wordt deze ingestuurd, maar hierbij kan niet altijd worden aangegeven wanneer de wens precies wordt vervuld.

Elk incident krijgt een prioriteit toegewezen. Deze wordt toegekend door de Supportmedewerker die het incident in behandeling neemt. De richtlijnen die we hierbij hanteren zijn:

- Prio5: Geen specifieke reactietijd, (wensen).
- Prio4: Dezelfde dag of de volgende dag (in geval van uitzonderlijke drukte wordt de klant daarvan op de hoogte gesteld), (informatieve vragen).
- Prio3: Hersteltijd binnen 1 werkweek, (niet productie verstorende problemen).
- Prio2: Hersteltijd/workaround binnen 1 werkdag, voor zover dat mogelijk is (incidenten die productie verstorend zijn).

Alleen voor klanten met een First Class contract:

- Prio1: Hersteltijd/workaround binnen 4 uur, voor zover mogelijk (incidenten die productie verstorend zijn).

Signalering

AFAS signaleert het aantal gebruikersvragen en de contactmomenten met Support. De Supportmedewerker bepaalt of er contact wordt opgenomen met de klant om de oorzaak te achterhalen. Bij veel gebruikersvragen of veelvuldig contact met het Support Center zal Customer Care samen met de klant een oplossing zoeken om dit in de toekomst te voorkomen. Dit kan variëren van het volgen van een cursus, een bezoek van een AFAS adviseur of het bezoek van een AFAS consultant.

Extra ondersteuning buiten werktijd

Voor ondersteuning tijdens kritische momenten buiten reguliere werktijden is het mogelijk extra ondersteuning van het Support Center te krijgen. Minimaal 5 dagen van tevoren dient dit aangevraagd te worden. De extra ondersteuning wordt op basis van nacalculatie, met uitzondering van de First Class klanten, in rekening gebracht.

Openingstijden

Via de Klantportal kan 24/7 de KnowledgeBase geraadpleegd worden die voorziet in 80% van de gestelde vragen. Telefonisch is het Support Center bereikbaar op maandag t/m donderdag van 08:30 - 17:00 uur en op vrijdag van 08:30 - 16:00 uur, tenzij anders vermeld op de Klantportal.

Toegang klantomgeving

Tijdens het afhandelen van een incident kan een medewerker van AFAS op verschillende wijzen toegang vragen tot de klantomgeving:

- Door op afstand met de klant mee te kijken. De klant ontvangt een persoonlijke code die op www.afas.nl/meekijken ingevoerd kan worden. Daarmee heeft de Supportmedewerker tijdelijk toegang tot de computer van de klant.
- De Supportmedewerker vraagt een back-up van de klantomgeving op voor intern onderzoek.
- De klant geeft de medewerker van AFAS tijdelijke toegang tot de klantomgeving. De klant kan zelf het autorisatieniveau bepalen.

[Meer over Support](#)

First Class

Met een First Class contract heeft de klant rechtstreeks contact met het First Class team. Dit team bestaat uit zeer goed opgeleide en ervaren Supportmedewerkers. Jaarlijks legt de Supportmedewerker een stagebezoek af bij de klant. De Teamleider Support en de Consultancymanager zullen ten minste 1 keer per jaar langskomen voor een evaluatie- en optimalisatiegesprek.

Extra dienstverlening

De extra dienstverlening bestaat standaard uit:

- eigen telefoonnummer om incidenten te melden;
- beschikbaarheid en ondersteuning buiten kantooruren (op aanvraag);
- incidenten melden, van maandag t/m vrijdag van 07:00 tot 20:00 (responsetijd binnen 1 uur);
- geen wachttijden aan de telefoon;
- advies bij inrichtingsvraagstukken;
- kennis van jouw organisatie;
- First Class WhatsApp waarmee actuele informatie (nieuwe versie) wordt gedeeld.

Incidentenondersteuning

Voor klanten met First Class contract geldt een aparte procedure om een incident te melden. Gedurende een werkdag kan de klant direct contact opnemen met het First Class team via de telefoon of Klantportal. Buiten de openingstijden kan via de Klantportal een incident ingestuurd worden. De First Class medewerker die op dat moment 'dienst' heeft, krijgt hiervan bericht en neemt binnen een uur contact op. Na 20:00 uur of in het weekend, tenzij vooraf anders afgesproken, zal het incident de eerstvolgende werkdag vanaf 07:00 uur opgepakt worden. Op feestdagen is er geen incidentendienst, het incident wordt dat de eerstvolgende werkdag opgepakt.

Monitoring

Monitoring Prio1 incident bij First Class Support:

- Er is een strakke bewaking van het incident door het First Class team en de Teamleider First Class.
- De Productmanager en overige verantwoordelijken binnen AFAS worden direct ingeschakeld.
- De klant wordt voortdurend op de hoogte gehouden over de voortgang van het incident.
- Er wordt ook buiten openingstijden aan de oplossing van het incident gewerkt.

Samenwerking

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

- jaarlijks stagebezoek van de persoonlijke First Class medewerker;
- jaarlijks evaluatiebezoek van Teamleider van het First Class team van het Support Center;
- jaarlijks bezoek van de Consultancymanager;
- een uitnodiging voor het bijwonen van een First Class inspiratiedag of evenement.

Product

AFAS voorziet de klant van een product dat continu wordt doorontwikkeld en uitgeleverd met nieuwe functionaliteiten, verbeteringen en wettelijke aanpassingen. Dit product heet AFAS Profit en wordt standaard beschikbaar gesteld via de dienst AFAS Online. In dit onderdeel staat informatie over de ontwikkeling en Versiebeheer, de systeemeisen en productondersteuning en informatie over de lokale installatie van Profit.

Productbeschrijving

De klant heeft de mogelijkheid te kiezen voor Profit+ ERP of Profit+ HRM/Payroll. Met de software van AFAS kan de administratie van een organisatie geautomatiseerd worden. De software bevat de volgende onderdelen: CRM, Workflowmanagement, Cursusmanagement, Documentmanagement, Financieel, Ordermanagement, Fiscaal, Projecten, Abonnementen, HRM, Payroll, Intranet, Portal- en websitefunctionaliteit en Business Intelligence* (*alleen voor AFAS Online). Brongegevens worden in één database opgeslagen waardoor de verschillende modules geïntegreerd met elkaar werken. Het product AFAS Profit bevat AFAS InSite, AFAS OutSite en de AFAS Pocket app.

Diensten en verantwoordelijkheden

AFAS ontwikkelt en levert de software (AFAS Profit) en kan in de meeste gevallen zorg dragen voor de implementatie van deze software bij haar klanten. Klanten zijn zelf verantwoordelijk voor een correcte inrichting van de applicatie Profit. AFAS ondersteunt hierin met behulp van templates op basis van best-practice. Daar waar de applicatie aanpassing behoeft vanwege performance of security issues zal AFAS contact opnemen met de klant om de gewenste aanpassing door te voeren. De applicatie wordt online gehost en is via een server toegankelijk. Een groot deel van de functionaliteiten is beschikbaar via een webinterface.

AFAS zorgt voor een juiste aanlevering van geldende wetgeving in de software, bijvoorbeeld in het geval van fiscale zaken en cao's. De klant is verantwoordelijke voor een correcte toepassing.

AFAS is niet verantwoordelijk voor de juiste werking van koppelingen van aanvullende softwarepakketten of aanvullende diensten van derde partijen.

De klant kan ervoor kiezen om AFAS Profit lokaal te installeren (dit wordt niet geadviseerd). Bij een lokale installatie is de klant zelf verantwoordelijk voor de installatie en het updaten van AFAS Profit. Voor advies en ondersteuning van de lokale infrastructuur kan de klant gebruik maken van AFAS Partners en Experts, welke op basis van afzonderlijke afspraken rechtstreeks in rekening worden gebracht.

Eigendomsrechten

Het intellectuele eigendomsrecht van het product berust, en blijft berusten, bij AFAS. Als een derde beweert dat het intellectuele eigendomsrecht van de programmatuur bij hem ligt, zal AFAS de klant vrijwaren. Een voorwaarde daarvoor is wel dat de klant AFAS hierover zo spoedig mogelijk informeert, medewerking verleent aan onderzoek en de afhandeling van de zaak verder geheel overlaat aan AFAS. Indien de rechter vaststelt dat het intellectuele eigendom inderdaad bij een derde ligt, zal AFAS ervoor zorgen dat de klant gebruik kan blijven maken van de programmatuur of hem voorzien van gelijkwaardige software.

Het eigendomsrecht van de ingevoerde data berust bij de klant. AFAS mag en zal zich geen rechten toe-eigenen aan de klantdata.

Een licentie geeft geen recht op de zogenoemde broncode. Voor een Escrow-overeenkomst kan een aparte afspraak gemaakt worden.

Ontwikkeling en versiebeheer

De software wordt continu doorontwikkeld en uitgeleverd met nieuwe functionaliteiten, verbeteringen en wettelijke aanpassingen. Het uitleverbeleid is terug te vinden op de Klantportal.

Globaal hanteert AFAS het volgende uitleveringsschema:

- versie: eens in de 2-3 jaar;
- build: 1-2 keer per jaar;
- update: 3-5 keer per build.

Elke uitlevering wordt voorzien van Releasenotes. Hierin wordt beschreven welke onderdelen zijn aangepast. Wettelijke aanpassingen en wijzigingen in de programmatuur worden alleen doorgevoerd in de laatste, meest actuele versie.

Update nieuwe versie

De update naar een nieuwe versie zal gefaseerd uitgevoerd worden op AFAS Online. Een klant wordt ingedeeld in een tijdsschema en kan ervoor kiezen eerder of later over te gaan. De datum van migratie zal minimaal 5 dagen van tevoren definitief gemaakt worden.

De totale migratieduur is afhankelijk van de soort uitlevering en is minimaal:

- versie of build: 6-8 weken
- Profit update: 2-3 weken

AFAS is in haar uitleveringsbeleid afhankelijk van wettelijke wijzigingen door overheid en instanties. Doorgaans worden wettelijke wijzigingen kort voor de ingangsdatum of zelfs met terugwerkende kracht definitief gemaakt. AFAS probeert tijdig te anticiperen op wettelijke wijzigingen in de software. Voor updates met wettelijke wijzigingen die voor een bepaalde datum geïnstalleerd moeten zijn, kan AFAS afwijken van het uitleverbeleid.

Bij de migratie van de ene versie/build/update naar de volgende zal de data tijdelijk niet beschikbaar zijn. De tijd dat de data niet beschikbaar is, is erg afhankelijk van een aantal factoren zoals: soort dataconversie, grote van database, hoeveelheid aan te passen records. Ervaring leert dat de maximale tijd ligt tussen de 5 minuten en 2,5 uur. Updates en onderhoud worden 's nachts uitgevoerd en ruim van tevoren gecommuniceerd. Via de [Klantportal](#), [afasstatus.nl](#) en persoonlijke mailing worden klanten geïnformeerd over de planning van een nieuwe versie.

AFAS Accept

Op AFAS Online is een aparte Acceptatieomgeving beschikbaar (indien deze dienst bij het abonnement wordt afgenomen): "AFAS Accept". De Acceptatieomgeving staat los van de productie- en testomgeving op AFAS Online. In een kopieomgeving kan de nieuwe versie geaccepteerd worden. Een nieuwe versie/build zal 3 weken voor de eerste migratie beschikbaar komen op AFAS Accept, een nieuwe update 1 week voor migratie. Via een aparte communicatiegroep worden klanten op de hoogte gehouden over de voortgang.

Klanten kunnen ook gebruik maken van bètatesten. Specifieke projecten kunnen dan in de eindfase van ontwikkeling getest worden door gebruikers.

Testomgeving

De klant kan zelf een testomgeving maken op basis van de productieomgeving. Indien er wijzigingen in de inrichting van de applicatie gewenst zijn, kan de nieuwe inrichting eerst getest worden in de testomgeving. Testomgevingen worden niet meegenomen in de back-up procedure en kennen een lagere performance en beschikbaarheid.

Systeemeisen en productondersteuning

De [systeemeisen](#) en productondersteuning die noodzakelijk is voor een goede werking van AFAS software staat in de [KnowledgeBase](#) beschreven. De klant zorgt ervoor dat zijn eigen infrastructuur hiermee in overeenstemming is.