



## Service Level Agreement, Algemene Voorwaarden & Verwerkersovereenkomst

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.

Dit is een kopie van de [online](#) Service Level Agreement, Algemene Voorwaarden en Verwerkersovereenkomst. In verband met mogelijke verschillen is de online Service Level Agreement, Algemene Voorwaarden en Verwerkersovereenkomst leidend.

## Inhoud

Over SLA/AV .....	3
Overeenkomst .....	4
Aansprakelijkheid .....	6
Verwerkersovereenkomst .....	7
Dienstverlening .....	11
AFAS Online .....	13
Support .....	16
First Class .....	18
Product .....	19

## 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. Ze zijn bij het sluiten van de overeenkomst ter hand gesteld, dan wel als direct aanklikbare hyperlink als PDF beschikbaar gemaakt. 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.

- Voor Nederland: Rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht
- Voor België: Rechtbank Antwerpen, afdeling Mechelen (zie [hier](#))
- 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 SLA/AV leidend. Wanneer één of meer bepalingen nietig of vernietigbaar zijn, blijven de overige bepalingen van kracht.

### Wijzigingen

AFAS werkt iedere dag aan de ontwikkeling van nieuwe, fascinerende en innovatieve programmatuur die het werken ermee vergemakkelijken. De SLA/AV kunnen hierin ook mee veranderen, waarbij het uitgangspunt is dat die wijzigingen de kwaliteit van de dienstverlening van AFAS ten goede komen. Wijzigingen zullen altijd kenbaar gemaakt worden op de klantportal waarbij grote wijzigingen ook in een speciale nieuwsbrief zullen worden vermeld.

Indien de AFAS programmatuur en AFAS diensten gebruikt blijven worden, is de meest recente 'Algemene Voorwaarden en SLA' van toepassing. Er kan eventueel bezwaar aangetekend worden tegen de wijzigingen door een 'verbetersuggestie' in te sturen. We zullen dan beoordelen of de wijziging kan leiden tot aanpassing ervan. In het uiterste geval bestaat de mogelijkheid om na de wijziging de overeenkomst te beëindigen, waarbij de oude voorwaarden nog 2 maanden geldig blijven.

## Overeenkomst

**De overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd met een minimum van één jaar, tenzij anders is overeengekomen. Met het aangaan van een overeenkomst ontvangt de klant een licentie voor het gebruik van de AFAS programmatuur. Deze wordt via een abonnementsvorm gefactureerd.**

### Licentie

In de licentie zijn de afgenomen productonderdelen (o.a. gebruikers, medewerkers, omgevingen en aangiftes) met bijbehorende aantallen en begin- en einddatum versleuteld. De licentie mag alleen gebruikt worden voor de eigen onderneming(en) van de klant. De omvang van de licentie wordt afgestemd op het aantal medewerkers van de organisatie. Medewerkers kunnen vervolgens gebruikers-, beheerders- of een andere rol hebben.

### Prijsbepaling

AFAS werkt voor de prijsbepaling van de licentie 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 het contract of in het abonnement op de Klantportal. AFAS voert ten aanzien van haar prijzen een markt- en prijsindexconform beleid. AFAS kan de prijzen jaarlijks indexeren, waarbij er rekening gehouden wordt met het Consumentenprijsindexcijfers over de periode van het afgelopen jaar van juli tot en met juni. Bij indexering stuurt AFAS voor 1 oktober een bericht aan de klanten waarin het percentage wordt vermeld. De indexering gaat in vanaf de eerste factuur in het volgende kalenderjaar. Lees alles hierover op [deze pagina](#).

### Facturatie

AFAS factureert:

- Licenties: maandelijks vooraf;
- Consultancy: wekelijks, achteraf of via afgesproken termijnen;
- Servicemanagement: wekelijks achteraf;
- Opleidingen: bij aanvang opleiding.

Op de abonnementsfactuur en in de Klantportal staan de actuele aantallen per product vermeld. Alle facturen worden per e-mail in PDF- en UBL-bestand verstuurd. De betalingstermijn is 14 dagen, tenzij anders is overeengekomen.

### Geldigheid licentie

De licentie wordt automatisch verlengd. De geldigheid van de licentie kan verkort worden bij ongewenst betalingsgedrag, zoals:

- Een factuur waar geen discussie over is, welke na 60 dagen vervallen onbetaald is.
- Herhaaldelijk facturen telkens een maand te laat betalen.

Indien een licentie binnen 21 dagen vervalt, zal een melding getoond worden bij het inloggen van de gebruikers.

### Mutatie van de licentie

Mutaties in de licentie kunnen via de Klantportal worden aangevraagd.

### Productonderdelen

Een uitbreiding van de licentie kan per direct doorgevoerd worden. Een opzegging van het productonderdeel kan na minimaal één jaar volledige facturatie van de licentie doorgevoerd worden.

## Aantallen

Een verhoging van de aantallen (medewerkers, omgevingen e.d.) kan per direct doorgevoerd worden. Een verlaging van de aantallen kan alleen na één jaar volledige facturatie van de licentie. Een verhoging én een verlaging binnen dezelfde maand is niet mogelijk.

## Geen Profit+

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. (zie daarvoor [deze pagina](#))

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. 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 gearhiveerd (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.

Het is ook mogelijk om het abonnement te continueren met een kleinere bundel, zodat de gegevens nog volledig toegankelijk zijn.

## Aansprakelijkheid

**AFAS garandeert dat AFAS Profit voldoet aan alle specificaties die zij opgeeft. In geval van fouten zal AFAS deze altijd zo snel mogelijk herstellen. AFAS besteedt grote zorg aan een juiste werking van AFAS Profit en een correcte uitvoering van haar dienstverlening. Ondanks deze inspanningen kunnen er dingen verkeerd gaan, die voor de klant tot schade leiden. AFAS streeft daarbij in overleg met de klant steeds naar een passende oplossing.**

### Aansprakelijkheid

Aansprakelijkheidskwesties zullen via AFAS Software B.V. te Nederland verlopen. De aansprakelijkheid van AFAS is beperkt tot € 1.000.000,- per gebeurtenis of serie van gebeurtenissen met een gemeenschappelijke oorzaak en zal samengesteld nooit hoger zijn dan € 2.500.000,- per kalenderjaar. AFAS kan op de aansprakelijkheidsbeperkingen geen beroep doen als er sprake is van opzet dan wel bewuste roekeloosheid in het handelen van haarzelf, van haar medewerkers of door haar ingeschakelde derden.

AFAS sluit haar aansprakelijkheid uit voor iedere vorm van gevolgschade, zoals gederfde omzet, gederfde winst en gemiste kansen. De aansprakelijkheid van AFAS is ook 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. Onder overmacht wordt verstaan: Overmacht in de zin van de wet, ook 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. Deze verzekering is passend. Voor meer informatie over inhoud en omvang van deze verzekering kan informatie opgevraagd worden bij AFAS Software B.V. via [deze pagina](#).

### Melden

AFAS verlangt van de klant dat deze zo spoedig mogelijk een klacht of een claim meldt bij AFAS. Niet alleen kan AFAS dan direct met de klant werken aan een oplossing, maar ook dient AFAS een claim te melden bij haar verzekeraar. Overigens blijft overeind dat AFAS, los van deze klacht en/of claim, streeft, in overleg met de klant, naar een passende oplossing.

### 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.

## Verwerking AFAS Online

**AFAS verwerkt onder andere persoonsgegevens voor en in opdracht van de klant omdat de klant een software gebruikersovereenkomst met AFAS heeft. AFAS en de klant zijn daarom verplicht volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) om een Verwerkersovereenkomst te sluiten. Omdat AFAS een standaard applicatie (AFAS Profit, AFAS InSite/OutSite, AFAS Pocket) met de daarbij behorende standaard dienstverlening (AFAS Support/Consultancy en AFAS Online) levert, heeft AFAS de verwerkingsovereenkomst opgenomen in de Algemene Voorwaarden en SLA. AFAS is in deze de 'verwerker' en de klant de 'verwerkingsverantwoordelijke'. AFAS en de klant verplichten zich over en weer om de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) na te leven. Voor de definities van begrippen wordt aangesloten bij de AVG. AFAS zal de persoonsgegevens alleen verwerken voor en in opdracht van de klant en om uitvoering te geven aan de overeenkomst.**

### Instructies verwerking

De verwerking bestaat uit het beschikbaar stellen van de AFAS applicaties met de door de klant ingevoerde en gegenereerde data. AFAS zal geen gegevens toevoegen, aanpassen of verwijderen zonder dat de klant daar schriftelijke instructie voor gegeven heeft. Die instructie kan via een verzoek of via de applicatie worden gegeven.

Binnen de applicaties, die AFAS beschikbaar stelt, zijn verschillende soorten persoonsgegevens vast te leggen. AFAS is zich ervan bewust dat de klant al deze, en eventueel nog zelf aan te maken persoonsgegevens of categorieën, kan invoeren en dat AFAS deze dan zal verwerken. De klant is zelf verantwoordelijk voor de beoordeling of het doel en aard van de verwerking past bij de dienstverlening die AFAS doet.

AFAS verzamelt geanonimiseerde gegevens over het gebruik van haar producten en diensten. Deze gegevens ondersteunen AFAS om inzicht te krijgen of, hoe en hoe vaak bepaalde onderdelen van het product gebruikt worden. De geanonimiseerde gegevens zullen uitsluitend gebruikt worden om producten en dienstverlening te verbeteren. AFAS zal de verzamelde gebruikersstatistieken nooit gebruiken voor commerciële doeleinden of aanbieden aan derde partijen.

### Geheimhoudingsplicht

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 zijn contractueel verplicht eventuele gegevens van de klant strikt geheim te houden.

### Medewerkers met toegang tot klantgegevens

Alleen systeembeheerders van AFAS Online hebben volledige toegang tot de klantgegevens voor:

- het plaatsen van een nieuwe versie;
- het doorvoeren van patches en hotfixes;
- het maken van een back-up;
- het verplaatsen van een gegevens binnen het AFAS Online domein .

Consultants, Supportmedewerkers en andere AFAS medewerkers hebben alleen toegang tot de klantgegevens indien zij toestemming daarvoor hebben ontvangen van de klant en voor zolang zij toestemming hebben van de klant. De klant is via de eigen autorisatietool binnen de applicatie daar zelf verantwoordelijk voor.

## Beveiliging

AFAS neemt blijvend passende technische en organisatorische maatregelen om de persoonsgegevens van de klant te beveiligen tegen verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking. AFAS is daarvoor ISO27001 gecertificeerd. Deze maatregelen worden aangemerkt als een passend beveiligingsniveau in de zin van de AVG. Meer informatie hierover is te vinden op de speciale [AFAS Online](#) pagina in de klantportal. AFAS zal bijstand verlenen aan de klant bij het doen nakomen van de op de klant rustende verplichtingen op grond van de AVG en andere toepasselijke wet- en regelgeving met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens.

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.

AFAS is aansprakelijk voor schade in het kader van persoonsgegevens door handelen of nalaten van de subverwerker waarbij de aansprakelijkheidsbeperking uit het hoofdstuk Aansprakelijkheid geldt. AFAS kan geen beroep doen op een aansprakelijkheidsbeperking ten aanzien van een verhaalsactie op grond van artikel 82 van de AVG.

Indien de Nederlandse Autoriteit Persoonsgegevens (AP) of de Belgische Gegevens Beschermings Autoriteit (GBA) aan de klant een bindende aanwijzing zal geven dient de klant 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.

## Subverwerkers

AFAS verwerkt de klantdata in datacenters van [LeaseWeb Netherlands B.V.](#) en deze is hiermee subverwerker. De datacenters waar AFAS gebruik van maakt bevinden zich uitsluitend in Nederland (Schiphol Rijk en Haarlem) en 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 minimaal ISO 27001 gecertificeerd. De (persoons)gegevens worden door AFAS en subverwerker uitsluitend verwerkt binnen de Europese Economische ruimte. AFAS heeft aan de subverwerker(s) dezelfde verplichtingen opgelegd als die voor haarzelf gelden.

AFAS zal geen nieuwe subverwerkers gegevens laten verwerken zonder de klant daarover tijdig te informeren. De klant kan bezwaar maken bij AFAS tegen de subverwerker. AFAS zal deze bezwaren op directieniveau afhandelen. Mocht AFAS toch gegevens wenst te laten verwerken door de nieuwe subverwerker, heeft de klant de mogelijkheid om de overeenkomst te beëindigen.

## Privacyrechten

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 AVG genoemde grondslag.

Voor zover vereist op grond van toepasselijke wet- en regelgeving, zijn Toezichthouders gerechtigd om audits uit te voeren om te controleren of de AFAS voldoet aan de voorwaarden en bepalingen



zoals uiteengezet in de overeenkomst, toezichtsregels en / of toepasselijke dwingende wetgeving. AFAS zal de klant zo snel mogelijk informeren van een dergelijke audit, tenzij dit verboden is.

### Betrokkenen

De klant is verantwoordelijk voor de ingevoerde gegevens van de betrokkenen en daarbij voor het informeren en bijstaan van de rechten van de betrokkenen. AFAS zal nooit op verzoeken van betrokkenen ingaan en altijd verwijzen naar de verantwoordelijke. AFAS zal, voor zover dat binnen de applicatie mogelijk is, haar medewerking verlenen aan de klant zodat deze kan voldoen aan zijn wettelijke verplichtingen in het geval dat een betrokkene haar rechten uitoefent op grond van de AVG of andere toepasselijke regelgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens.

### Meldplicht datalekken

De AVG vereist dat eventuele datalekken gemeld worden aan de Autoriteit Persoonsgegevens of de Belgische Gegevens Beschermings Autoriteit (GBA) door de verwerkingsverantwoordelijke van de data. AFAS zal daarom zelf geen meldingen doen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Uiteraard zal AFAS de klant juist, tijdig en volledig informeren over relevante incidenten, zodat de klant als verwerkingsverantwoordelijke aan zijn wettelijke verplichtingen kan voldoen. De Beleidsregels meldplicht datalekken van de Autoriteit Persoonsgegevens geven hierover meer informatie.

Indien de klant een (voorlopige) melding verricht bij de Autoriteit Persoonsgegevens en/of de betrokkene(n) over een datalek **bij AFAS**, zonder dat de klant AFAS hierover geïnformeerd heeft, dan is de klant aansprakelijk voor door AFAS geleden schade en kosten van deze melding. Indien blijkt dat er geen sprake is van een datalek bij AFAS, is de klant verplicht de melding direct in te trekken.

### Bepaling datalek

Voor het bepalen van een inbreuk in verband met persoonsgegevens, gebruikt AFAS de AVG en de Beleidsregels meldplicht datalekken als leidraad. Zie [deze](#) pagina daarvoor

### Melding aan de klant

Indien blijkt dat bij AFAS sprake is van een beveiligingsincident of datalek 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 haar medewerkers in staat zijn en blijven om een datalek te constateren en verwacht AFAS van haar opdrachtnemers dat zij AFAS in staat stelt om hier aan te kunnen voldoen. Voor de duidelijkheid: als er een datalek is bij een subverwerker van AFAS, dan meldt AFAS dit uiteraard ook. AFAS is het contactpunt voor de klant. De klant hoeft geen contact op te nemen met de subverwerkers van AFAS.

### Informeren 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 eventuele melding bij de Autoriteit Persoonsgegevens en/of de betrokkene(n) te verrichten.

### Termijn van informeren

De AVG 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 ervan door de

verantwoordelijke. Indien er een beveiligingsincident optreedt zal AFAS de klant zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 48 uur na het ontdekken door AFAS ervan, informeren. De klant zal zelf de beoordeling moeten maken of het beveiligingsincident valt onder de term 'datalek' en of er melding aan de Autoriteit Persoonsgegevens gedaan zal moeten worden. De klant heeft hiervoor 72 uur, nadat de klant hiervan op de hoogte is gesteld, de tijd.

### 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.

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.

### Gegevens verwijderen

AFAS zal, na afloop van de [overeenkomst](#), alle klant gegevens verwijderen zoals beschreven staat bij 'Beëindiging van de overeenkomst'. Mocht de klant eerder de gegevens verwijderd willen hebben, dan kan daarvoor een verzoek worden ingediend. AFAS verplicht zich daar gehoor aan te geven.

### Branche modellen

AFAS heeft met verschillende branche organisatie overeenstemming bereikt over de inhoud van de (eigen model)verwerkersovereenkomsten. Het streven naar deze oplossing is dat AFAS en klant geen separate overeenkomsten ondertekenen, zodat er zekerheid ontstaat uit de standaard van beide partijen.

De branchemodellen die AFAS momenteel ondersteund zijn:

- Brancheorganisaties Zorg: Het model BOZ\_DEF\_111217 versie 12 12 17 is met wederzijds goedkeuren geaccepteerd. De bijlage 1, 2 en 4 zijn van toepassing. Download [hier](#) de complete overeenkomst en de daarbij behorende [bijlages](#).
- Brancheorganisatie Onderwijs: Het "Generiek Model Verwerkersovereenkomst 3.0 Framework ibp" behorend bij het convenant 'Digitale onderwijsmiddelen en privacy' 3.0, opgesteld door de PO-Raad, VO-raad, MBO Raad, GEU, VDOD en KBb-e, in beheer bij Edu-K ([www.edu-k.nl](http://www.edu-k.nl)). Download [hier](#) de complete overeenkomst inclusief bijlages.

## 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 de implementatie 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. Consultancy draagt de klant over aan het Support Center, zodra het implementatieproject is afgerond.

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. Ook is er de mogelijkheid om werkzaamheden op afstand uit te laten voeren. In dat geval worden de uren doorbelast die onderling afgestemd zijn. Alle actuele consultancytarieven staan [hier](#) vermeld.

### Servicemanagement:

Voor inrichtingsvraagstukken op afstand kan gebruik gemaakt worden van servicemanagement. Op basis van instuur datum en kennisgebied wordt je aanvraag opgepakt. De responstijd is afhankelijk van het aantal ingestuurde aanvragen. De werkwijze wordt hier[link] toegelicht. Kosten worden altijd vooraf ingeschat en goedkeuring moet worden gegeven voordat de aanvraag opgepakt kan worden. Mocht er toch meer of minder tijd nodig zijn dan wordt hier altijd over gecommuniceerd via de aanvraag [servicemanagement](#). De gerealiseerde werkzaamheden worden in de aanvraag beschreven en zijn altijd terug te vinden via de aanvragen.

### Servicemanagers toevoegen aan gebruikers met toegang tot de klantgegevens.

De servicemanagement medewerkers werken mee door middel van een meekijk tool of ze worden door de klant toegevoegd aan de klantomgeving. De klant moet de gebruiker zelf weer uit de omgeving halen als de aanvraag afgerond is.

De tarieven van servicemanagement staan [hier](#)

### 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 groots [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. Deze organisatie zijn zelfstandige autonome bedrijven met een eigen DNA. 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.

AFAS kan adviseren voor een partner of de klant kan zelf een partner selecteren op [www.afaspartner.nl](http://www.afaspartner.nl). In alle gevallen sluit de klant zelf een contract af met de betreffende partner.

Tussen de partner en AFAS worden geen commissies berekend over klantdeals, tenzij er eventueel sprake is van geleverde prestaties waar onderlinge afspraken over gemaakt zijn. In dat geval kan AFAS of de partner deze afspraak overleggen met de klant.

### 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 uiten 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 Online 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 <http://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 zich aanmelden om via SMS op de hoogte worden gehouden over het verloop van de betreffende 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, 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 4 seconden. Voor de homepagina in InSite meet AFAS een gemiddelde responsetijd van minder dan 2 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 performantehinder 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 onze 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 jaarlijks manuele attack- en PEN-testen uit. Lees meer over de beveiliging van AFAS Online op [deze](#) pagina

AFAS Online maakt gebruik van een seamless Citrix XenApp applicatie. De ICA/HDX-verbinding verloopt geheel over TLS1.2 met een maximale bandbreedte van 10Gbit. Alle systemen van AFAS Online waarmee verbonden kan worden vanuit de klant, voeren een door Quo Vadis uitgegeven certificaat.

Alle authenticatie verloopt via een log-in portal, waarop 2-factor authenticatie van toepassing is. Deze 2-factor authenticatie is verplicht en maakt initieel gebruik van SMS, maar wordt bij voorkeur ingesteld op gebruik van een Push-bericht via AFAS Pocket.

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. De verschillende storingen hebben eigen oplossingen en daarbij ook een eigen RPO en RTO. [Hier](#) staan de verschillende calamiteiten met oplossingen.

Bij storingen zal AFAS alles, wat tot haar mogelijkheden behoort, in het werk stellen om de dienst weer beschikbaar te krijgen voor de klant. De actuele status kan gevonden worden op [www.afasstatus.nl](http://www.afasstatus.nl).

#### 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.

[Meer over AFAS Online](#)

## Support

**De medewerkers van het Support Center verhelpen problemen en beantwoorden vragen over AFAS Profit en AFAS Online. Op het AFAS Help Center ([help.afas.nl](http://help.afas.nl)) vindt de klant alle informatie over AFAS Profit en AFAS Online. AFAS verwacht van de klant dat hij altijd eerst het Help Center raadpleegt. Mocht je het antwoord op je vraag daar niet vinden, dan kan er via de klantportal een incident ingestuurd worden. De klant kan via de klantportal de afhandeling van het incident volgen.**

### Algemene ondersteuning

Elke melding aan het Support Center wordt een 'incident' genoemd. Een incident kan een fout, storing, wens, inrichtingsvraagstuk of gebruikersvraag zijn. Bij inrichtingsvraagstukken kan er doorverwezen worden naar Servicemanagement (zie meer informatie Service Management).

De beheerder van de klantportal kan zelf bepalen wie namens hun organisatie contact op mogen nemen met het Support Center door middel van de autorisatie rol 'medewerker' of 'beheerder'. De Supportmedewerker controleert bij ieder incident of de contactpersoon hiervoor autorisatie heeft. Wanneer een gebruiker géén contactpersoon is bij de organisatie wordt er geen ondersteuning geleverd 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 beheerder van 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 Help Center

AFAS heeft al haar informatiebronnen verenigd in een online database: het AFAS Help Center. Hier is informatie te vinden over de werking van AFAS Profit. Zo vind je op het Help Center documentatie van alle functionaliteiten binnen Profit, veel gestelde vragen, meldingen, releasenotes, videotrainingen en wordt er dagelijks nieuwe informatie toegevoegd. Op deze manier ben je als klant altijd op de hoogte van nieuwe functionaliteiten en ontwikkelingen.

### Registratie en reactietijd

Mocht het Help Center geen antwoord bieden, dan kan de klant een incident voor het Support Center insturen. Bij een acute probleemsituatie 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, wordt de klant direct doorverbonden 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

De prioriteit van de vraag bepaalt de hersteltijd. De meeste incidenten gaan over vragen die te maken hebben met kennis over het product. Deze vragen worden dan vaak ook dezelfde dag nog afgehandeld. Mocht de vraag gaan over nog niet bestaande functionaliteit, ook wel een wens, dan wordt deze ingestuurd bij Productmanagement. Hierbij kan niet altijd worden aangegeven wanneer en of de wens 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:

- Prio3: **Informatieve vragen/ wensen:** In 90% van de gevallen dezelfde dag of de volgende dag (in geval van uitzonderlijke drukte wordt de klant daarvan op de hoogte gesteld).
- Prio2: **Niet productie versturende problemen:** Hersteltijd/workaround binnen 1 maand, voor zover dat mogelijk is.
- Prio1: **Productie versturende problemen:** Hersteltijd/workaround binnen 5 werkdagen, voor zover dat mogelijk is. Bij productie versturende problemen voor First Class klanten geldt de hersteltijd/workaround binnen 1 dag, voor zover dat mogelijk is.

### Signalering

AFAS monitort dagelijks het aantal gebruikersvragen en de contactmomenten met Support om te analyseren hoe deze vragen voorkomen kunnen worden. In sommige situaties wordt er contact opgenomen met de klant om dit punt bespreekbaar te maken. Bij veel gebruikersvragen of veelvuldig contact met het Support Center wordt er een oplossing gezocht met de klant om dit in de toekomst te voorkomen.

### Openingstijden en extra ondersteuning

Via de klantportal kan altijd het Help Center geraadpleegd worden die voorziet in 90% van de gestelde vragen. Mocht het Help Center geen antwoord bieden, dan kan er een incident ingestuurd worden via de klantportal. Het Support Center beantwoordt deze vragen van maandag tot en met donderdag tussen 08.00 en 18.00 uur en op vrijdag tussen 08.00 en 16.00 uur, tenzij anders vermeld op de klantportal. Het Support Center is tijdens deze uren ook telefonisch geopend.

Daarnaast bieden wij iedere werkdag een calamiteitenservice aan van 06.00 tot 08.00 uur en van 18.00 tot 23.00 uur. Op vrijdag geldt de calamiteitenservice van 16.00 tot 23.00 uur. Calamiteiten zijn in te sturen via het Support Center, waarbij binnen één uur contact wordt opgenomen met de instuurder van de calamiteit. Onder een calamiteit worden alle AFAS Online gerelateerde prioriteiten verstaan. Calamiteiten die aangemeld worden na deze tijden, in het weekend en op Nederlandse feestdagen worden de eerstvolgende werkdag opgepakt. Zie voor feestdagen en afwijkingen hiervan 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/mee kijken](http://www.afas.nl/mee kijken) ingevoerd kan worden. Daarmee kijkt de Supportmedewerker tijdelijk mee op de computer van de klant. De Supportmedewerker kan in overleg met de klant de muis overnemen.
- 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 als gebruiker. De klant kan zelf het autorisatieniveau bepalen.

## 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, Supportmanager First Class Support of de Consultancymanager een bezoek af bij de klant.**

### Extra dienstverlening

De extra dienstverlening bestaat standaard uit:

- Eigen telefoonnummer om incidenten te melden;
- In 90% van de gevallen is er geen wachttijd aan de telefoon;
- Advies bij inrichtingsvraagstukken;
- Recht op 20 uur Servicemanagement per jaar (hierbij wordt rekening gehouden met de duur van het First Class contract);
- Kennis van jouw organisatie;
- First Class WhatsApp waarmee actuele informatie wordt gedeeld.
- Incidentenondersteuning

### Openingstijden

De openingstijden en extra ondersteuning vind je [hier](#). Voor First Class klanten bieden wij een extra uitbreiding aan binnen de calamiteitenservice. Naast de AFAS Online gerelateerde prioriteiten, geldt voor een First Class klant een calamiteit ook als een productie verstrend probleem.

### Monitoring

Monitoring Prio1 incident bij First Class Support:

- Er is een strakke bewaking van het incident door het First Class team en de Manager 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 of;
- Jaarlijks evaluatiebezoek van Supportmanager van het First Class team van het Support Center of;
- 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 via AFAS Online gehost en deze dienst is inclusief. AFAS ondersteunt een eigen installatie van AFAS Profit tot en met 31-12-2019. Een eigen installatie wordt niet meer geadviseerd.

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.

### 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 en de door de applicatie gegenereerde 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: 2-4 keer per jaar;
- patch: Dagelijks indien van toepassing.

Elke Versie 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. Een overzicht van alle doorgevoerde Patches is terug te vinden op de [klantportal](#)

### 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 van de versie is 6-8 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 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. Deze werkzaamheden worden zoveel mogelijk buiten kantoor tijden (ma-vr: 7:00 – 18:00) uitgevoerd en ruim van tevoren gecommuniceerd. Via de [Klantportal](#), <http://www.afasstatus.nl> en/of 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 zal 3 weken voor de migratie beschikbaar komen op AFAS Accept. 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.

### [Meer over AFAS Accept](#)

### 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 [AFAS Online Help](#) beschreven. De klant zorgt ervoor dat zijn eigen infrastructuur hiermee in overeenstemming is.