

BIJLAGE Algemene voorwaarden, verwerkersovereenkomst en SLA

Over SLA/AV

Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten die KEEN sluit voor haar producten. Welke producten onder deze Service Level Agreement (SLA) vallen, staat verder in de overeenkomst beschreven. Voor maatwerkoplossingen stelt KEEN per project een aparte SLA en overeenkomst op.

Heldere en begrijpelijke voorwaarden

KEEN hecht waarde aan transparantie en eenvoud. Daarom zijn de voorwaarden opgesteld zodat iedereen, niet alleen juristen, ze kan begrijpen. Bij het aangaan van een licentieovereenkomst worden de voorwaarden verstrekt, of aangeboden via een directe hyperlink naar een PDF-document.

Zijn bepaalde bepalingen niet duidelijk? KEEN hoort dat graag en staat open voor verduidelijking.

Vorrang van individuele afspraken

Individuele afspraken die specifiek in een contract zijn vastgelegd, hebben voorrang als ze in strijd zijn met deze SLA of algemene voorwaarden. Deze afspraken worden dan als leidend beschouwd.

Producten die onder deze SLA vallen

- KEENwoonwerk
- KEENreiskosten
- KEENsalesintegratie
- KEENdeclaratie
- KEENplanning
- KEENBIGkoppeling
- KEENSKJkoppeling

Andere producten kunnen ook onder deze SLA vallen. In dat geval wordt dit expliciet in de licentieovereenkomst afgesproken.

Toepasselijk recht en geschillen

Het Nederlands recht is van toepassing, rechtbank Arnhem.

Toepasselijk sectorspecifieke normen

KEEN verwerkt geen persoonlijke gezondheidsinformatie van cliënten. Aanvullende eisen uit NEN 7510 die specifiek betrekking hebben op gezondheidsinformatiesystemen zijn daarom niet van toepassing. Indien een klant onder de BIO valt, wordt tijdens de intake beoordeeld of aanvullende beveiligingseisen gelden. Eventuele aanvullende maatregelen worden per klant vastgelegd.

Wijzigingen

KEEN werkt dagelijks aan het ontwikkelen van nieuwe en innovatieve programmatuur om het gebruik ervan makkelijker en efficiënter te maken. Dit kan betekenen dat ook de Service Level Agreement (SLA) en Algemene Voorwaarden (AV) worden aangepast. Deze wijzigingen zijn altijd gericht op het verbeteren van de kwaliteit van onze dienstverlening.

Communicatie over wijzigingen

Alle aanpassingen in de SLA/AV worden bekendgemaakt via onze website. Bij belangrijke wijzigingen sturen we bovendien een speciale nieuwsbrief. Het meest actuele document is altijd online te downloaden.

Toepassing van wijzigingen

Door KEEN programmatuur en diensten te blijven gebruiken, gaat u automatisch akkoord met de meest recente versie van de SLA/AV. Mocht u bezwaar hebben tegen bepaalde wijzigingen, kunt u een 'verbetersuggestie' indienen. Wij zullen deze zorgvuldig beoordelen en bekijken of er een aanpassing mogelijk is.

Beëindiging bij bezwaar

Als een wijziging niet acceptabel is, heeft u het recht om de overeenkomst te beëindigen. In dat geval blijven de oude voorwaarden nog twee maanden van kracht om de overgang soepel te laten verlopen.

Overeenkomst

De overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, met een minimumduur van één jaar, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Bij het afsluiten van de overeenkomst krijgt de klant een licentie om één of meerdere producten van KEEN te gebruiken. De kosten hiervoor worden in abonnementsvorm in rekening gebracht.

Licentie

In de licentie zijn de afgenomen producten met bijbehorende aantallen en begin- en einddatum beschreven. De licentie mag alleen gebruikt worden voor de eigen onderneming(en) van de klant.

Prijsbepaling

De specificaties van de aangeboden producten, inclusief prijzen en eventuele staffels, zijn opgenomen in het onderdeel '**Licenties en Prijzen**' van het contract. KEEN hanteert een markt- en prijsbeleid waarbij prijzen jaarlijks kunnen worden geïndexeerd.

De prijsindexering wordt uitgevoerd op basis van de jaarmutatie van het **Consumentenprijsindexcijfer** (CPI) van afgelopen juli. KEEN informeert haar klanten uiterlijk vóór 1 oktober over het nieuwe indexeringspercentage. De aangepaste prijzen worden van kracht vanaf de eerste factuur van het daaropvolgende kalenderjaar.

Facturatie

KEEN factureert:

- Licenties: maandelijks vooraf;
- Consultancy: maandelijks, achteraf of via afgesproken termijnen;

Op de abonnementsfactuur staan de actuele aantallen per product vermeld (indien van toepassing. Anders staat daar de prijs per maand voor de licentie). 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 on-gewenst betalingsgedrag, zoals:

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

Mutatie van het abonnement

Mutaties in de licentie kunnen doorgegeven worden aan info@keenintegrations.nl.

Beëindiging van de overeenkomst

Het beëindigen van de overeenkomst kan via een mail naar info@keenintegrations.nl doorgegeven worden.



Beëindiging door klant

Het stopzetten van de licentie kan met een maand opzegtermijn (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.

Beëindiging door KEEN

De opzegtermijn voor KEEN bedraagt 3 maanden, tenzij in de licentieovereenkomst anders overeengekomen. KEEN 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

De klant heeft vóór beëindiging de mogelijkheid om alle 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-up locatie. Op verzoek kan de back-up eerder worden verwijderd.

Aansprakelijkheid

KEEN garandeert dat haar producten voldoen aan de opgegeven specificaties. Mocht er een fout optreden, dan zet KEEN zich in om deze zo snel mogelijk te herstellen.

Wij besteden grote zorg aan de correcte werking van onze producten en de uitvoering van onze dienstverlening. Ondanks deze inspanningen kan er soms iets misgaan, wat mogelijk tot schade voor de klant leidt. In dergelijke situaties streeft KEEN er altijd naar om in overleg met de klant een passende oplossing te vinden.

Aansprakelijkheid

Aansprakelijkheidskwesties zullen via KEEN Integrations B.V. te Nederland verlopen. De aansprakelijkheid van KEEN is beperkt tot € 150.000 per gebeurtenis of serie van gebeurtenissen met een gemeenschappelijke oorzaak en zal samengesteld nooit hoger zijn dan € 150.000,- per kalenderjaar. KEEN 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.



KEEN sluit haar aansprakelijkheid uit voor iedere vorm van gevolgschade, zoals gederfde omzet, gederfde winst en gemiste kansen. De aansprakelijkheid van KEEN is ook uitgesloten als de klant of door de klant ingeschakelde derden wijzigingen in producten van KEEN hebben aangebracht, wat niet is toegestaan.

KEEN 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 KEEN 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

KEEN heeft een gecombineerde Beroeps- en Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering voor uitzonderlijke calamiteiten die KEEN 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 KEEN.

Melden

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

Leveringstermijnen

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

Gegevensverwerking KEEN

KEEN verwerkt onder andere persoonsgegevens voor en in opdracht van de klant omdat de klant een software gebruikersovereenkomst met KEEN heeft. KEEN en de klant zijn daarom verplicht volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) om een Verwerkersovereenkomst te sluiten. Omdat KEEN voor haar producten standaard applicaties heeft (KEENreiskosten, KEENwoonwerk, KEENSalesintegratie, KEENdeclaratie en KEENBIGkoppeling) met de daarbij behorende standaard dienstverlening (KEEN Support) levert, heeft KEEN de verwerkingsovereenkomst opgenomen in de Algemene Voorwaarden en SLA. KEEN is in deze de 'verwerker' en de klant de

'verwerkingsverantwoordelijke'. KEEN 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. KEEN zal de persoonsgegevens alleen verwerken voor en in opdracht van de klant en om uitvoering te geven aan de overeenkomst.

De verwerking vindt plaats gedurende de looptijd van de overeenkomst. De aard en het doel van de verwerking bestaan uit het beschikbaar stellen en technisch faciliteren van de KEEN-producten ten behoeve van administratieve en organisatorische processen van de klant. De categorieën betrokkenen betreffen medewerkers en gebruikers van de klantorganisatie. De categorieën persoonsgegevens omvatten uitsluitend gegevens die door de klant binnen de applicatie worden ingevoerd of gegenereerd.

Personen die onder gezag van KEEN handelen en toegang hebben tot persoonsgegevens zijn contractueel verplicht tot vertrouwelijkheid.

Persoonsgegevens worden uitsluitend verwerkt binnen de Europese Economische Ruimte. Doorgifte buiten de EER vindt niet plaats, tenzij wettelijk verplicht of met passende waarborgen conform de AVG.

Instructies verwerking

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

Binnen de producten, die KEEN beschikbaar stelt, zijn verschillende soorten persoonsgegevens vast te leggen. KEEN is zich ervan bewust dat de klant al deze, en eventueel nog zelf aan te maken persoonsgegevens of categorieën, kan invoeren en dat KEEN 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 KEEN doet.

KEEN verzamelt geanonimiseerde gegevens over het gebruik van haar producten en diensten. Deze gegevens ondersteunen KEEN 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. KEEN zal de verzamelde gebruikersstatistieken nooit gebruiken voor commerciële doeleinden of aanbieden aan derde partijen.

Geheimhoudingsplicht

KEEN is zich bewust dat de informatie die de klant met KEEN deelt, een geheim en bedrijfsgevoelig karakter heeft. Alle KEEN-medewerkers zijn via hun arbeidsovereenkomst verplicht eventuele gegevens van de klant strikt geheim te houden.

Medewerkers met toegang tot klantgegevens



- Alleen systeembeheerders van KEEN 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 KEEN Online domein.

Consultants, Supportmedewerkers en andere KEEN 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

KEEN neemt blijvend passende technische en organisatorische maatregelen om de persoonsgegevens van de klant te beveiligen tegen verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking. KEEN volgt daarvoor de ISO27001 certificering. KEEN is zelf niet ISO 27001 of NEN7510 gecertificeerd. De maatregelen uit ISO27001 worden aangemerkt als een passend beveiligingsniveau in de zin van de AVG.

De operationele uitwerking van deze technische en organisatorische maatregelen is vastgelegd in de *Work Guidelines*. Dit document beschrijft onder meer het ontwikkelproces, wijzigingsbeheer, toegangsbeheer, monitoring, incidentafhandeling en back-up- en herstelprocedures. De Work Guidelines vormen de praktische invulling van het in deze SLA beschreven beveiligingsbeleid en worden periodiek geëvalueerd en geactualiseerd.

KEEN hanteert een risicogebaseerde aanpak. Kritieke systemen, toegangsrechten en beveiligingsmaatregelen worden vastgesteld in de risicoanalyse en periodiek herbeoordeeld. De directie van KEEN is eindverantwoordelijk voor het informatiebeveiligingsbeleid en ziet toe op de naleving en periodieke evaluatie daarvan.

KEEN 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 KEEN 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.

KEEN is aansprakelijk voor schade in het kader van persoonsgegevens door handelen of nalaten van de subverwerker waarbij de aansprakelijkheidsbeperking uit het hoofdstuk Aansprakelijkheid geldt. KEEN 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) aan de klant een bindende aanwijzing zal geven dient de klant KEEN direct op de hoogte stellen van deze bindende aanwijzing. KEEN zal er alles aan doen wat in redelijkheid van haar verwacht kan worden om de naleving mogelijk te maken. Als KEEN

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 KEEN, dan geldt de toepasselijke aansprakelijkheidsbeperking als hiervoor genoemd in het hoofdstuk Aansprakelijkheid niet.

Technische maatregelen

Applicatie-secrets (zoals API-keys, database-credentials en tokens) worden uitsluitend opgeslagen als omgevingsvariabelen en niet opgenomen in broncode. Toegang tot deze configuraties is beperkt tot bevoegde medewerkers. Persoonlijke toegangen worden beveiligd met multi-factor authenticatie (MFA).

Subverwerkers

KEEN verwerkt de klantdata in datacenters van Amazon Webservices en deze is hiermee subverwerker. De datacenters waar KEEN gebruik van maakt bevinden zich uitsluitend in de EU (Frankfurt en Dublin) en vallen onder Europese wetgeving met betrekking tot logische en fysieke toegangsbeveiliging en continuïteit. De datacenters zijn minimaal ISO 27001 gecertificeerd. De (persoons)gegevens worden door KEEN en subverwerker uitsluitend verwerkt binnen de Europese Economische ruimte. KEEN heeft aan de subverwerker(s) dezelfde verplichtingen opgelegd als die voor haarzelf gelden.

Indien KEEN voornemens is een nieuwe subverwerker in te schakelen, zal zij de klant hierover vooraf informeren. De klant heeft het recht hiertegen gemotiveerd bezwaar te maken. Indien geen overeenstemming wordt bereikt, kan de klant de overeenkomst beëindigen conform de geldende opzegtermijn.

Leveranciers en subverwerkers worden geselecteerd op basis van beveiligings- en continuïteitseisen en periodiek beoordeeld op naleving daarvan.

Privacyrechten

KEEN 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 KEEN 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 KEEN voldoet aan de voorwaarden en bepalingen zoals uiteengezet in de overeenkomst, toezichtsregels en / of toepasselijke dwingende wetgeving. KEEN 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. KEEN zal nooit op verzoeken van betrokkenen ingaan en altijd verwijzen naar de verantwoordelijke. KEEN 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 door de verwerkingsverantwoordelijke van de data. KEEN zal daarom zelf geen meldingen doen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Uiteraard zal KEEN 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. Beveiligingsincidenten worden geregistreerd en afgehandeld conform het interne bug- en incidentproces zoals beschreven in de Work Guidelines. Indien klantdata wordt geraakt, wordt de klant geïnformeerd conform de in dit hoofdstuk beschreven termijnen.

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

Bepaling datalek

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

Melding aan de klant

Indien blijkt dat bij KEEN sprake is van een beveiligingsincident of datalek zal KEEN de klant daarover zo spoedig mogelijk informeren nadat KEEN bekend is geworden met het datalek. Om dit te realiseren zorgt KEEN ervoor dat al haar medewerkers in staat zijn en blijven om een datalek te constateren en verwacht KEEN van haar opdrachtnemers dat zij KEEN in staat stelt om hier aan te kunnen voldoen. Voor de duidelijkheid: als er een datalek is bij een subverwerker van KEEN, dan meldt KEEN dit uiteraard ook. KEEN is het contactpunt voor de klant. De klant hoeft geen contact op te nemen met de subverwerkers van KEEN.

Informeren klant (contactpersoon instellen)

In eerste instantie zal KEEN de contactpersoon van het abonnement informeren over een datalek. Mocht deze contactpersoon niet (meer) de juiste zijn, dan dient dit doorgegeven te worden aan KEEN op info@keenintegrations.nl.

Informatie verstrekken

KEEN 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 KEEN de klant zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 48 uur na het ontdekken door KEEN 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

KEEN zal de klant op de hoogte houden over de voortgang en de maatregelen die getroffen worden. KEEN maakt hierover afspraken met de primaire contactpersoon bij de initiële melding. In ieder geval houdt KEEN 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.

Gegevens verwijderen

KEEN 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. KEEN verplicht zich daar gehoor aan te geven.

Dienstverlening

KEEN ondersteunt de klant bij het implementeren van producten van KEEN.

KEEN Online



KEEN Online is betrouwbaar, veilig en snel. KEEN werkt samen met externe partijen voor het beschikbaar stellen van KEEN Online. Daarnaast werkt KEEN Online met professionele partijen om de beveiliging te waarborgen. Voor het noodzakelijke onderhoud heeft KEEN 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

De klantapplicatie-database wordt beheerd als managed service bij AWS (RDS) inclusief automatische versleutelde back-ups (AES-256). Het maximaal toegestaan dataverlies (RPO) wordt bepaald door de back-upfrequentie van AWS en periodiek geëvalueerd in de risicoanalyse. Mochten er storingen zijn, dan zal KEEN de betroffenen klanten tijdens de storing doorlopend informeren. De risicoanalyse wordt minimaal jaarlijks herzien, of eerder indien significante wijzigingen in de dienstverlening, infrastructuur of dreigingsbeeld daartoe aanleiding geven. De uitkomsten worden vastgelegd en vormen de basis voor eventuele aanvullende maatregelen. KEEN waarborgt de continuïteit van haar dienstverlening door gebruik te maken van redundante cloudinfrastructuur en vastgelegde herstelprocedures zoals beschreven in de Work Guidelines.

In de volgende situaties kan een product van KEEN niet beschikbaar zijn:

- preventief onderhoud;
- installeren nieuwe versie KEEN;
- 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.

Performance

De producten van KEEN behoren een goede performance te hebben, maar is afhankelijk van de internetverbinding en inrichting van de omgeving van de klant. De responsetijden van deze en andere functies binnen KEEN kunnen sterk variëren afhankelijk van de soort functie, hoeveelheid data, klantspecifieke inrichting en gebruikersinstellingen. Bij performancehinder kan contact gezocht worden met het Support Center.

De staging-omgeving heeft dezelfde toegangsrestricties als productie. Indien noodzakelijk kan een geanonimiseerde kopie van de productiedatabase worden gebruikt voor analyse van incidenten. Het periodiek kopiëren van productie naar staging fungeert tevens als restoretest.

Fair use



KEEN hanteert een "fair use principe". Dit wordt toegepast op het gebruik en de inzet van onderdelen van de producten van KEEN anders dan waarvoor ze bedoeld zijn. KEEN 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 KEEN het recht om het gebruik van KEEN producten te stoppen.

Ontwikkeling- en wijzigingsbeheer

Wijzigingen aan de programmatuur doorlopen een vast ontwikkelproces dat technisch is afgedwongen via branch protection in GitLab. Een wijziging kan uitsluitend worden samengevoegd na goedkeuring via code review en een volledig geslaagde CI-pipeline inclusief dependency scan.

De merge history in GitLab vormt de aantoonbare documentatie van wijzigingen, goedkeuringen en testresultaten.

Bij wijzigingen die betrekking hebben op permissies of beveiliging wordt een aanvullende beoordeling uitgevoerd conform het vier-ogen-principe.

Support

De medewerkers van het Support Center verhelpen problemen en beantwoorden vragen over KEEN producten. In de producten van KEEN zelf is de documentatie over het betreffende product te vinden. KEEN verwacht van de klant dat hij altijd eerst de documentatie raadpleegt. Mocht je het antwoord op je vraag daar niet vinden, dan kan er via JIRA een incident ingestuurd worden. De klant kan via de klantportal (JIRA) de afhandeling van het incident volgen.

Applicaties worden actief gemonitord. Bij afwijkingen worden automatische notificaties gegenereerd. Monitoring ondersteunt vroegtijdige signalering van incidenten en capaciteitsafwijkingen.

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'.

Registratie en reactietijd

Mocht de documentatie 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.

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 KEEN 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:

- **Prio 3: Informatieve vragen:** Wordt in 90% van de gevallen dezelfde dag of de volgende dag in behandeling genomen (in geval van uitzonderlijke drukte wordt de klant daarvan op de hoogte gesteld). De doorlooptijd is afhankelijk van de inhoud en omvang van de vraag.
- **Prio 2: Niet productie verstorende problemen:** Wordt met hogere prioriteit in behandeling genomen. Hersteltijd/workaround binnen 1 maand, voor zover dat mogelijk is.
- **Prio 1: Productie verstorende problemen:** Wordt met spoed in behandeling genomen. Reactietijd maximaal 24 uur. Hersteltijd/workaround binnen 5 werkdagen, voor zover dat mogelijk is.

Signalering

KEEN 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 KEEN Online gerelateerde prioriteiten verstaan. Calamiteiten die aangemeld worden na deze tijden, in het weekend en op Nederlandse feestdagen worden de eerstvolgende werkdag opgepakt.

Toegang klantomgeving

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

- Door op afstand met de klant mee te kijken. Dat kan via een Teams sessie of Google meet.
- De klant geeft de medewerker van KEEN tijdelijke toegang tot de klantomgeving als gebruiker. De klant kan zelf het autorisatieniveau bepalen.

Product

KEEN voorziet de klant van een product, zoals afgesproken in de licentie-overeenkomst die voor de start met iedere klant wordt afgesloten.

Productbeschrijving

Met de software van KEEN kan de administratie van een organisatie die met AFAS werkt optimaal geautomatiseerd worden. Hiervoor heeft KEEN verschillende producten. Alle producten draaien op hetzelfde platform en genieten dezelfde garanties. De werking van ieder product is verschillend. In de licentie-overeenkomst is aangegeven welk product het betreft en welke functionaliteiten zijn afgenomen.

Eigendomsrechten

Het intellectuele eigendomsrecht van de producten berusten, en blijven berusten, bij KEEN. Als een derde beweert dat het intellectuele eigendomsrecht van de programmatuur bij hem ligt, zal KEEN de klant vrijwaren. Een voorwaarde daarvoor is wel dat de klant KEEN hierover zo spoedig mogelijk informeert, medewerking verleent aan onderzoek en de afhandeling van de zaak verder geheel overlaat aan KEEN.



Indien de rechter vaststelt dat het intellectuele eigendom inderdaad bij een derde ligt, zal KEEN 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. KEEN 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.

Update nieuwe versie

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.

Systeemeisen en productondersteuning

De systeemeisen en productondersteuning die noodzakelijk is voor een goede werking van KEEN staat in de beheerinformatie die aan de beheerders van het betreffende product binnen uw organisatie wordt verstrekt. De klant zorgt ervoor dat zijn eigen infrastructuur hiermee in overeenstemming is.