

Algemene Voorwaarden

De service die AllUnited B.V. biedt is voor alle klanten. Elke dag is AllUnited B.V. bezig om haar service voor klanten te optimaliseren. Het kan goed zijn dat AllUnited B.V. aanpassingen doet in haar service om de samenwerking nog beter te laten verlopen.

Copyright

Alle rechten voorbehouden. De inhoud van dit document blijft eigendom van AllUnited B.V. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door print-outs, kopieën, of op welke andere manier dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van AllUnited B.V.

©2017, AllUnited B.V.



Definities

AllUnited B.V. is de gebruiker van deze algemene voorwaarden, gevestigd te Noordwijk, ingeschreven in het handelsregister onder KvK-nummer 27320922.

AllUnited, Club Webware en IS4C, zijn merknamen van AllUnited B.V.

Over de Algemene Voorwaarden

De in deze Algemene Voorwaarden opgenomen bepalingen zijn van toepassing op alle aanbiedingen, overeenkomsten en diensten van en met AllUnited B.V., gevestigd te Noordwijk aan de Erasmusweg 19.

De Algemene Voorwaarden zijn eveneens van toepassing op overeenkomsten voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken.

Tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen, gelden de Algemene Voorwaarden van AllUnited B.V.

Bij het ondertekenen van de overeenkomst gaat de klant akkoord met deze Algemene Voorwaarden, ook met de later gesloten overeenkomsten.

Toepasselijk recht en geschillen

Op alle offertes, opdrachten, overeenkomsten en de daaruit voortvloeiende geschillen is het Nederlands recht van toepassing.

Wijzigingen

AllUnited B.V. heeft het recht om de Algemene Voorwaarden te wijzigen. Wijzigingen zullen worden gepubliceerd op het klantportaal. Grote wijzigingen zullen kenbaar worden gemaakt in een speciale nieuwsbrief die aan de gebruikers in het AllUnited systeem via de mail zal worden toegezonden. Mocht de klant zich niet kunnen vinden in de inhoud van de voorwaarden dan kan de klant binnen 14 dagen na ontvangst van de nieuwsbrief, AllUnited B.V. hierover schriftelijk te berichten.

Wijzigingen die door AllUnited B.V. in de algemene voorwaarden worden aangebracht gelden vanaf één maand na de datum waarop de gewijzigde Algemene Voorwaarden aan de klant schriftelijk zijn medegedeeld.

Gebruiksrecht

Duur van de overeenkomst

De overeenkomst wordt aangegaan voor één jaar, tenzij anders overeengekomen. Na het verstrijken van deze termijn, wordt de overeenkomst telkens stilzwijgend verlengd voor een periode van één jaar.

Prijsbepaling

AllUnited B.V. werkt voor de prijsbepaling met verschillende prijzen per pakket en sector. Een specificatie van de aangeboden producten, prijzen en staffels is terug te vinden in de overeenkomst. Deze prijzen en tarieven zijn exclusief extra (advies-) werkzaamheden die niet als zodanig zijn vastgelegd, alsmede omzetbelasting en heffingen die door de overheid worden opgelegd.

Indien prijsbepalende factoren als omzetbelasting, heffingen en btw van overheidswege een verhoging ondergaan, door welke oorzaak dan ook, dan is AllUnited B.V. gerechtigd de overeengekomen prijzen en tarieven te wijzigen. Een dergelijke wijziging geeft de klant niet het recht de overeenkomst tussentijds te wijzigen.

Buiten prijsbepalende factoren kunnen de tarieven van prestaties, waaronder computerservice, door AllUnited B.V. worden gewijzigd bij schriftelijke kennisgeving aan de klant. Bij wijzigingen worden de voorwaarden “wijzigingen” in acht genomen.

Gebruik

De klant is verantwoordelijk voor het verlenen, muteren en intrekken van toegangsrechten voor personen die gebruik maken van AllUnited. Autorisaties worden gedaan op basis van gebruikersprofielen. Deze bepalen welke menupaden en transacties de gebruiker in de backoffice kan raadplegen, wijzigen of toevoegen. Bijvoorbeeld: de penningmeester mag financiële zaken wijzigen, maar een voorzitter mag deze gegevens alleen raadplegen.

Facturatie

AllUnited B.V. factureert:

- | | |
|----------------------------|------------------------------------|
| ▪ de gebruikersvergoeding: | jaarlijks of per kwartaal |
| ▪ eenmalige kosten: | maandelijks vooraf |
| ▪ consultancy/ meerwerk: | achteraf |
| ▪ opleidingen/ cursussen: | na afloop van de opleiding/ cursus |

AllUnited B.V. kan de gebruikersvergoeding per contractdatum aanpassen conform de prijsindexering, gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek, consumentenprijsindexcijfer (2015=100%). Bij een negatief consumentenprijsindexcijfer zal AllUnited B.V. de prijzen niet aanpassen.

Alle facturen worden per e-mail in pdf-bestand verstuurd. De betalingstermijn is 14 dagen, tenzij anders is overeengekomen.

Indien AllUnited B.V. op verzoek of met voorafgaande instemming van de klant werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen werkzaamheden en/of prestaties vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door de klant worden vergoed volgens het bovengenoemde meerwerktaarif.

Wijzigen van het abonnement

De klant kan zijn pakket upgraden of downgraden in overleg met AllUnited B.V.

Upgraden pakket

Bij een uitbreiding van het pakket zal AllUnited B.V. een aanvullende overeenkomst sturen naar de klant. Wanneer de klant deze heeft ondertekend kan de upgrade worden doorgevoerd.

Downgraden pakket

Downgraden kan uitsluitend schriftelijk geschieden tot uiterlijk drie maanden voor aanvang van een nieuwe verleningsperiode van één jaar, tenzij anders overeengekomen.





Beëindiging overeenkomst

De beëindiging van de overeenkomst dient schriftelijk te worden verstuurd.

Beëindiging door klant

Opzegging kan uitsluitend schriftelijk geschieden tot uiterlijk drie maanden voor aanvang van een nieuwe verleningsperiode van één jaar, tenzij anders overeengekomen. Na de beëindiging van de overeenkomst is de toegang tot de programmatuur en bijbehorende data niet meer mogelijk.

Indien de klant op het moment van de ontbinding reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst had ontvangen, kan hij de overeenkomst slechts gedeeltelijk ontbinden en wel uitsluitend voor dat gedeelte, dat door AllUnited B.V. nog niet is uitgevoerd.

Bedragen die AllUnited B.V. voor de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen zij reeds ter uitvoering van de overeenkomst heeft verricht of geleverd, blijven onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

Beëindiging overeenkomst door AllUnited B.V.

AllUnited B.V. 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. AllUnited B.V. zal wegens deze beëindiging nimmer tot enige schadevergoeding gehouden zijn.

Procedure klantdata na beëindiging

- De klant heeft vóór beëindiging de mogelijkheid om alle gegevens in diverse formats te exporteren.
- De klant heeft de mogelijkheid om te continueren met een view-only account, zodat de gegevens nog volledig toegankelijk zijn, maar niet meer te wijzigen is. Het operationeel houden van dit systeem gaat tegen betaling.
- Na beëindiging heeft de klant recht op een kopie van de data op basis van de AllUnited B.V. datastructuur. Deze kan de klant opvragen.

De volledige klantomgeving wordt na drie maanden na opzegging vernietigd, tenzij anders overeengekomen.



Aansprakelijkheid

In geval van fouten zal AllUnited B.V. deze altijd zo snel mogelijk herstellen. AllUnited B.V. kan niet de garantie geven dat haar software aan alle doelen zal voldoen die de klant heeft en geen fouten bevat, tenzij daar expliciete afspraak over is gemaakt. Als deze doelen kenbaar worden gemaakt, wil AllUnited B.V. hier wel over meedenken. AllUnited B.V. besteedt grote zorg aan de juiste werking van AllUnited B.V. en een correcte uitvoering van haar dienstverlening. Ondanks deze inspanning kunnen zaken verkeerd gaan die voor de klant tot schade leiden.

Beperking van aansprakelijkheid

Voor alle directe schade van de klant die verband houdt met de uitvoering van de overeenkomst door AllUnited B.V., daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een overeengekomen garantieverplichting, is de aansprakelijkheid van AllUnited B.V. beperkt tot het bedrag van diens honorarium ter zake van onderhavige opdracht.

AllUnited B.V. sluit haar aansprakelijkheid uit voor indirecte schade (dit is onder meer, maar niet beperkt tot: gederfde omzet, gederfde winst en gemiste kansen).

De eventuele verbintenis tot schadevergoeding door AllUnited B.V. zal vervallen na een termijn van twee jaren na het ontstaan van de schade.

AllUnited B.V. 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 AllUnited B.V. is uitgesloten als de klant of door de klant ingeschakelde derden wijzigingen in producten van AllUnited B.V. hebben aangebracht, wat niet is toegestaan.

AllUnited B.V. heeft te allen tijde het recht de schade van klant te herstellen. De klant dient AllUnited B.V. hier de gelegenheid voor te geven. Bij gebreke vervalt elke aansprakelijkheid van AllUnited B.V.

AllUnited B.V. 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 AllUnited B.V. zijn voorgeschreven, storingen in het elektriciteitsnet en storingen die dataverkeer belemmeren voor zover de oorzaak daarvan niet is te wijten aan partijen zelf.

Leveringstermijnen

Alle door AllUnited B.V. genoemde leveringstermijnen zijn slechts indicatief en zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de overeenkomst aan AllUnited B.V. bekend waren en deze zullen zoveel mogelijk in acht genomen worden. AllUnited B.V. is niet gebonden aan leveringstermijnen die vanwege omstandigheden, die zich na het aangaan van de overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kunnen worden.

Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen AllUnited B.V. en klant zo spoedig mogelijk in overleg treden. Een excessieve overschrijding van termijnen kan worden beschouwd als een grond tot ontbinding van de overeenkomst, met inachtneming van het toepasselijk recht en geschillen.



Verwerkersovereenkomst

AllUnited B.V. verwerkt persoonsgegevens voor en in opdracht van de klant. AllUnited B.V. en de klant zijn daarom verplicht volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) om een verwerkersovereenkomst sluiten. AllUnited B.V. 'verwerker' en de klant is 'verantwoordelijke'.

AllUnited B.V. en de klant verplichten zich over en weer om de AVG na te leven. Voor de definities van begrippen wordt er aangesloten bij de AVG.

AllUnited B.V. zal de persoonsgegevens alleen verwerken voor en in opdracht van de klant, of voor zover AllUnited B.V. daartoe verplicht is op grond van een wettelijke plicht. AllUnited B.V. heeft geen zeggenschap over de persoonsgegevens die door de klant beschikbaar worden gesteld.

De klant garandeert dat de persoonsgegevens verwerkt mogen worden op basis van een in de AVG genoemde grondslag. AllUnited B.V. neemt technische en organisatorische maatregelen om de persoonsgegevens van de klant te beveiligen tegen verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking. Klant erkent dat de door AllUnited B.V. getroffen maatregelen worden aangemerkt als een passend beveiligingsniveau in de zin van de AVG. De klant is gerechtigd om in overleg met AllUnited B.V. 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.

Technische maatregelen:

- Verbinding met de backoffice en de websites wordt door middel van een SSL certificaat beveiligd. Voor de backoffice gaat het om een certificaat van het type "Extended Validation" en voor klantwebsites gaat het om certificaten van het type "Domain Validation"
- Wachtwoorden worden versleuteld opgeslagen in de database en zijn niet opvraagbaar
- Het systeem logt zichzelf uit na enige tijd inactief
- Het systeem is beveiligd tegen SQL-injection
- Het systeem is beveiligd tegen cross-site scripting
- Bestanden vanuit de backoffice alleen via de backoffice gedownload kunnen worden, waardoor directe links niet werken

Organisatorische maatregelen:

- Alle medewerkers ondertekenen een geheimhoudingsverklaring
- Beveiligde toegang tot locaties en apparatuur
- Loggen alle handelingen van de medewerkers in het systeem
- Iedere medewerker heeft een eigen login

AllUnited B.V. zal er alles aan doen wat in redelijkheid van haar verwacht kan worden om de naleving van bindende aanwijzingen van de Autoriteit Persoonsgegevens mogelijk te maken. De verantwoordelijke zal AllUnited B.V. direct op de hoogte stellen van deze bindende aanwijzing. Als AllUnited B.V. 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 AllUnited B.V., dan geldt de toepasselijke aansprakelijkheidsbeperking als hiervoor genoemd in het hoofdstuk Aansprakelijkheid niet.

Sub-verwerker

In een contract tussen de verwerker met een sub-verwerker moeten dezelfde verplichtingen gelden als die uit deze verwerkersovereenkomst. Als de sub-verwerker zijn verplichtingen tot gegevensbescherming niet nakomt, zal de verwerker volledig aansprakelijk zijn jegens de verantwoordelijke.

Privacy en geheimhouding

AllUnited B.V. is zich bewust dat de informatie die de klant met AllUnited B.V. deelt en opslaat binnen AllUnited een geheim en bedrijfsgevoelig karakter heeft. Alle daartoe geautoriseerde 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.

Rechten van betrokkenen

AllUnited B.V. zal aan de klant medewerking verlenen bij de uitvoering van verzoeken van betrokkenen die voortvloeien uit de AVG, althans voor zover klant daartoe niet zelf in staat is.





Einde

AllUnited B.V. zal persoonsgegevens die in het kader van deze verwerkersovereenkomst worden verwerkt verwijderen na beëindiging van de toepasselijke overeenkomst, of, indien de klant daartoe heeft verzocht, de persoonsgegevens beschikbaar stellen aan de klant.

Datacenters

Het datacenter waar de servers van AllUnited B.V. gehuisvest zijn bevinden zich binnen Europa en voldoen aan de strenge Europese wetgeving met betrekking tot logische en fysieke toegangsbeveiliging en continuïteit.

Meldplicht datalekken

De AVG vereisen dat eventuele datalekken gemeld worden aan de Autoriteit Persoonsgegevens door de verantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens. AllUnited B.V. zal daarom zelf geen meldingen doen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Uiteraard zal AllUnited B.V. als verwerker 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

Indien de klant een (voorlopige) melding verricht bij de Autoriteit Persoonsgegevens en/of de betrokkene(n) over een datalek bij AllUnited B.V., terwijl zonder meer voor de klant duidelijk is dat bij AllUnited B.V. geen sprake is van een inbreuk op de beveiliging van persoonsgegevens zoals omschreven in de AVG, dan is de klant aansprakelijk voor alle door AllUnited B.V. in dat kader geleden schade en kosten, waaronder begrepen de reputatieschade, welke AllUnited B.V. daardoor leidt. De klant is daarnaast verplicht een dergelijke melding direct in te trekken.

Melding aan de klant

Indien AllUnited B.V. op de hoogte raakt van een datalek welke betrekking heeft op verwerkingen die worden uitgevoerd ten behoeve van de klant, als bedoeld in de AVG, dat door de klant gemeld moet worden aan de Autoriteit Persoonsgegevens en/of de betrokkene(n), dan zal AllUnited B.V. de klant daarover zo spoedig mogelijk informeren, nadat AllUnited B.V. bekend is geworden met het datalek.

Als er een datalek is bij een leverancier/subverwerker van AllUnited B.V., dan meldt AllUnited B.V. dit uiteraard ook. AllUnited B.V. is het contactpunt voor de klant. De klant hoeft geen contact op te nemen met onze leveranciers.

Informeren klant (contactpersoon instellen)

In eerste instantie zal AllUnited B.V. de door de klant aangewezen systeembeheerder informeren over een datalek. De klant is verantwoordelijk voor up-to-date contactinformatie van deze systeembeheerder. AllUnited B.V. is niet verantwoordelijk voor vertragingen en/of schade die het gevolg is van onjuiste of verouderde contactgegevens.

Informatie verstrekken

AllUnited B.V. 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 AllUnited B.V. wordt onderzocht, dan zal AllUnited B.V. 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 AllUnited B.V. 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 inbreuken de getroffen en te treffen maatregelen om de negatieve gevolgen van het datalek te beperken en te verhelpen.

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. AllUnited B.V. informeert de klant daarom zo snel mogelijk, na het ontdekken van een datalek, zodat de klant tijdig de melding kan doen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Voortgang en maatregelen

AllUnited B.V. zal de klant op de hoogte houden over de voortgang en de maatregelen die getroffen worden. AllUnited B.V. maakt hierover afspraken met de systeembeheerder bij de initiële melding. In ieder geval houdt AllUnited B.V. 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.





Dienstverlening

AllUnited B.V. ondersteunt de klant bij het implementeren van AllUnited. Door opleidingen te volgen kan de klant AllUnited optimaal benutten. AllUnited B.V. heeft een uitgebreid partnernetwerk met wie wordt samengewerkt.

Consultancy

De klant zorgt ervoor dat er een projectleider aangesteld wordt om samen met AllUnited B.V. te werken aan het succes van het implementatietraject. Samen met de projectleider zal dit traject stapsgewijs en zo inzichtelijk mogelijk worden opgevolgd, als overeengekomen in de overeenkomst.

Opleidingen

Om goed met AllUnited B.V. te kunnen werken is het raadzaam dat de (nieuwe) gebruikers opleidingen volgen. Zo wordt de kennis van AllUnited B.V. bijgehouden en verbeterd. Met deze kennis kan de klant zelf AllUnited B.V. optimaal benutten. Recente informatie over de kosten en het aanbod kan op de website van AllUnited B.V. worden gevonden.

Partners & Experts

AllUnited B.V. heeft een breed en groots partnernetwerk waarin er dienstverlenende partners zijn, maar ook partijen die producten koppelen aan de applicatie van AllUnited. Deze koppelpartners leveren software- en/of hardware koppelingen tussen de externe applicatie en AllUnited.

De dienstverlenende partners waar AllUnited B.V. mee samenwerkt bieden diensten aan, complementair op de dienstverlening van AllUnited B.V. Gecertificeerde partners zijn specialist op hun eigen vakgebied en hebben veel kennis van de AllUnited-organisatie en de software van AllUnited B.V.



Onderhoud en back-up

AllUnited B.V. waarborgt de beveiliging van haar backoffice. Voor het noodzakelijke onderhoud heeft AllUnited B.V. afspraken gemaakt met haar leveranciers en klanten. Optimale back-up procedures zorgen voor een optimale continuïteit waarbij we uitgaan van een "fair use" handelswijze van onze klanten.

Beschikbaarheid

AllUnited B.V. is verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud van de server en de dataconnectie tussen de server en het internet. De beschikbaarheid en performance van AllUnited B.V. worden continu gemonitord. Als er sprake is van onderhoud of een storing dan zal alle communicatie via e-mail verlopen.

In de volgende situaties kan AllUnited B.V. niet beschikbaar zijn zonder dat sprake is van een tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst door AllUnited B.V.:

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

AllUnited B.V. kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor tijdelijke storingen aan het datanetwerk of calamiteiten als gevolg van natuurrampen en andere overmacht situaties.

Onderhoud

Gedurende de looptijd van de overeenkomst heeft AllUnited B.V. het recht de programmatuur te vervangen voor een nieuwe versie of gelijkwaardige programmatuur. De klant zal steeds gebruik maken van de laatste versie. Indien de versie wijzigt zal AllUnited B.V. zorgen voor compatibiliteit met de vorige versie.

AllUnited B.V. houdt zich het recht voor de server(s) van het netwerk los te koppelen indien werkzaamheden of dringende bedrijfsomstandigheden hierom vragen. Indien dit van tevoren bekend is, zal AllUnited B.V. de klant per e-mail informeren.

Performance

De AllUnited B.V. backoffice behoort een goede performance te hebben, maar is afhankelijk van de internetverbinding en inrichting van de omgeving van de klant. Ter verbetering van de performance worden grote verwerkingstaken, zoals het uitsturen van mailingen of facturen in een wachtrij geplaatst en op de achtergrond uitgevoerd. Bij performancehinder kan contact gezocht worden met AllUnited B.V. via een helpdeskticket.

Back-up

Het systeem van AllUnited B.V. maakt ieder nacht automatisch een back-up van de data (database en bestanden) die in het systeem staat. Na 24 uur worden al deze back-ups versleuteld weggeschreven naar een andere server, welke 30 dagen worden bewaard. Indien gewenst kan er handmatig een extra back-up gemaakt worden.

Back-up terugzetten

Indien gewenst kan een back-up worden teruggezet in van de omgeving van de klant. Deze back-up dient aangevraagd te worden via een helpdeskticket. Het terugzetten wordt gedaan op basis van de laatst beschikbare back-up. Aan het terugzetten van de back-up zijn kosten verbonden, zoals overeengekomen in de overeenkomst. Bij problemen veroorzaakt door AllUnited B.V. worden er geen extra kosten in rekening gebracht voor het terugzetten van de back-up.

Monitoring

Binnen AllUnited B.V. worden systemen, processen en gebruikers continu gemonitord 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. Storingen kunnen te allen tijde gemeld worden via ons helpdeskticketsysteem, dus ook in de nacht of in het weekend. Er zal altijd een medewerker gealarmeerd worden om storingen en andere calamiteiten op te lossen.

Fair use

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

Support

De medewerkers van de supportafdeling van AllUnited B.V. verhelpen problemen en beantwoorden vragen over AllUnited B.V. Via de backoffice kan de handleiding worden geraadpleegd en kunnen helpdesktickets worden ingestuurd. Ook telefonisch kunnen vragen worden gesteld.

AllUnited B.V. verwacht van de klant dat hij/zij altijd eerst de handleiding raadpleegt. Elk ticket krijgt een prioriteit toegewezen. De klant kan via het ticketsysteem de afhandeling van het ticket volgen. Voor ondersteuning tijdens kritische momenten buiten reguliere werktijden is het mogelijk extra ondersteuning te krijgen tegen betaling.

Algemene ondersteuning

Ondersteuning aan de klant loopt primair via het ticketsysteem van de helpdesk. Alle vragen en wensen rondom ondersteuning dienen vastgelegd te worden via de tickets. Op basis van de tickets zal AllUnited B.V. ondersteuning bieden via antwoorden op de tickets, verwijzen naar de benodigde handleiding of telefonisch contact opnemen.

Vanuit de billijkheid naar alle klanten hanteert AllUnited B.V. na de implementatie een maximale behandelduur van een ticket en/of telefonisch consult van 15 minuten. Wanneer er meer tijd benodigd is, zal dit vooraf worden aangegeven met daarbij een indicatie welke extra kosten hieraan verbonden zijn. Dit betreft tickets die niet te wijten zijn aan storingen en soortgelijke zaken.

Handleiding

AllUnited B.V. heeft een complete handleiding. Hier is de informatie over de werking van AllUnited B.V. te vinden. De handleiding kan gespecificeerd worden naar het scherm waar de gebruiker zich op dat moment begeeft. Wanneer de klant klikt op de hulp-knop, opent het deel van de handleiding van dat betreffende scherm.

Prioriteiten

In principe worden tickets iedere ochtend tussen 08:30-13:00 uur opgepakt. In de meeste gevallen betreffen dit vragen die te maken hebben met kennis over het product. Het streven is om de meeste van deze vragen dezelfde dag af te handelen. Dit is echter afhankelijk van complexiteit en onvoorziene drukte in het helpdeskverkeer.

Ieder ticket kan de volgende prioriteit worden gegeven:

- Storing:** Delen van het systeem van de BackOffice of website functioneren niet meer naar behoren voor een brede groep. Bij een storing worden beheerders van AllUnited B.V. via e-mail en sms direct ingelicht.
- Hoog:** Kan worden gebruikt voor problemen bij bedrijf kritische processen die noodzakelijk zijn voor het goed functioneren van de vereniging, waarbij snelle handeling van essentieel belang is.
- Normaal:** Standaard ticket.
- Wens:** Uitbreiding AllUnited die op dit moment niet beschikbaar is.

AllUnited B.V. heeft het recht om de prioriteit van de tickets aan te passen.

Indien het een wens of uitbreiding betreft op de reeds beschikbare programmatuur dan wordt deze ingestuurd als ontwikkelwens. Hierbij kan niet altijd worden aangegeven, wanneer de wens precies wordt vervuld.

Signalering

AllUnited B.V. signaleert het aantal gebruikersvragen en de contactmomenten met de supportafdeling. De supportmedewerker bepaalt of er contact wordt opgenomen met de klant om de oorzaak te achterhalen. Bij veel gebruikersvragen of veelvuldig contact met de supportafdeling zal AllUnited B.V. samen met de klant een oplossing zoeken om dit in de toekomst te voorkomen. Dit kan variëren van het volgen van een cursus, een workshop of het bekijken van een filmpje.

Extra ondersteuning buiten werktijd

Voor ondersteuning tijdens kritische momenten buiten reguliere werktijden is het mogelijk extra ondersteuning van de supportafdeling te krijgen. Dit dient minimaal vijf werkdagen van tevoren te zijn aangevraagd. De extra ondersteuning wordt op basis van nacalculatie in rekening gebracht.





Openingstijden

Via de backoffice van AllUnited B.V. kan de handleiding 24/7 geraadpleegd worden. Die voorziet in de meeste gevallen een antwoord op de gestelde vragen. Blijkt er meer ondersteuning benodigd dan kan de klant 24/7 een helpdeskticket aanmaken. Telefonisch is de supportafdeling bereikbaar op maandag tot en met vrijdag van 13:00-17:00 uur, tenzij anders vermeld.

Extra dienstverlening

Naast de implementatie en opleidingen biedt AllUnited B.V. extra diensten aan voor de verenigingen. Deze diensten kunnen door middel van een helpdeskticket worden ingeschoten en zijn tegen betaling op basis van nacalculatie.

- Extra formulieren;
- Inrichting (bar)diensten;
- Inrichting beoordelingsmodule;
- Inrichting competities en teams;
- Inrichting selectie tool (club specifieke rapportages);
- Inrichting trainingsgroepen;
- Inrichting trainingsschema;
- Inrichting reserveringsmodule (o.a. baan afhangen);
- Inrichting lessen en cursussen;
- Het aanleggen van seizoenswisselingen;
- Het opnieuw indelen van bestuur en vrijwilligers functies;
- Beheer e-mailpakket;
- Beheer sponsoruitingen (website, nieuwsbrief en ClubCasting);
- Rapportages van Google Analytics;
- Nieuw ontwerp huisstijl;
- Nieuw ontwerp ClubCasting;
- Opmaken ledentevredenheidsonderzoek;
- Analyse cijfers bij opstelling jaarrekening;
- Het innen van de contributies;
- Het overnemen van een volledige administratieve taak: No Worries.





Product

Productbeschrijving

De klant heeft de mogelijkheid te kiezen voor verschillende pakketten. Met de software van AllUnited B.V. kan de administratie, communicatie en organisatie van een vereniging geautomatiseerd worden. Brongegevens worden in één database opgeslagen, waardoor de verschillende modules geïntegreerd met elkaar werken.

Diensten en verantwoordelijkheden

AllUnited B.V. ontwikkelt en levert de dienst 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. AllUnited B.V. ondersteunt hierin met behulp van een implementatietraject. De door AllUnited B.V. te verwerken gegevens dienen door de klant te worden aangeleverd volgens de door AllUnited B.V. te geven richtlijnen.

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

Eigendomsrechten

Het intellectuele eigendomsrecht van de producten en diensten van AllUnited B.V. berusten, en blijven berusten, bij AllUnited B.V. en haar toeleveranciers.

Alle aan de klant geleverde producten en resultaten van diensten blijven eigendom van AllUnited B.V., totdat alle verschuldigde bedragen, waaronder eventuele gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, door de klant zijn voldaan. Rechten worden aan de klant verleend of overgedragen onder voorwaarden dat opdrachtgever de overeengekomen vergoedingen tijdig en volledig betaalt.

Indien het ontwerp van de website is gemaakt door AllUnited B.V. of het ontwerp is gebaseerd op de websites van AllUnited B.V., zal AllUnited B.V. eigenaar blijven van het ontwerp. Het ontwerp mag door klant niet worden gebruikt voor een andere website van de klant na het beëindigen van het contract.

Het eigendomsrecht van de ingevoerde data berust bij de klant. AllUnited B.V. mag zich geen rechten toe-eigenen aan de klantdata.