



Algemene voorwaarden

Elke dag is AllUnited B.V. bezig om haar service voor klanten te optimaliseren.

1. Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt onder "AllUnited B.V." verstaan de gebruiker van deze voorwaarden, met maatschappelijke zetel te Noordwijk en ingeschreven in het handelsregister onder KvK-nummer 27320922. Onder "Klant" wordt verstaan de organisatie, vereniging of bond die een AllUnited pakket, module of dienst heeft afgenomen.

De merknamen "AllUnited," "Club Webware," "Club on the Net," en "IS4C" zijn eigendom van AllUnited B.V.

Over de Algemene Voorwaarden

De bepalingen opgenomen in deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, overeenkomsten en diensten van en met AllUnited B.V., gevestigd te Noordwijk aan de Keyserswey 31. De Algemene Voorwaarden zijn tevens van toepassing op overeenkomsten waarbij derden betrokken moeten worden voor de uitvoering. Tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen, zijn de Algemene Voorwaarden van AllUnited B.V. van kracht.

Door het ondertekenen van de overeenkomst en/of offerte stemt de Klant in met deze Algemene Voorwaarden, zowel voor huidige als toekomstige overeenkomsten.

Toepasselijk recht en geschillen

Op alle offertes, opdrachten en overeenkomsten is het Nederlands recht van toepassing.

Wijzigingen

AllUnited B.V. behoudt zich het recht voor om eenzijdig de Algemene Voorwaarden te wijzigen. Eventuele wijzigingen zullen worden gepubliceerd op het Klantportaal en kenbaar worden gemaakt via een speciale nieuwsbrief die per e-mail aan de gebruikers van het AllUnited systeem zal worden verzonden. Indien de Klant het niet eens is met de inhoud van de gewijzigde voorwaarden, kan de Klant AllUnited B.V. hier schriftelijk binnen 14 dagen na ontvangst van de nieuwsbrief van op de hoogte stellen.

Wijzigingen in de Algemene Voorwaarden die door AllUnited B.V. worden aangebracht, zijn van kracht vanaf één maand na de datum waarop de gewijzigde Algemene Voorwaarden schriftelijk aan de Klant zijn medegedeeld.

2. Gebruiksrecht

Duur van de Overeenkomst

De Overeenkomst wordt aangegaan voor een periode van 36 maanden vanaf de contractdatum vermeld in de Overeenkomst, tenzij anders schriftelijk overeengekomen. Na afloop van deze termijn wordt de Overeenkomst automatisch stilzwijgend verlengd voor een gelijke periode.

Prijsbepaling

AllUnited B.V. hanteert diverse prijzen per pakket en sector. Een gedetailleerde specificatie van de aangeboden producten, prijzen en tarieven is beschikbaar in de Overeenkomst of Offerte. Deze prijzen en tarieven zijn exclusief eventuele aanvullende (advies)werkzaamheden die niet expliciet zijn vastgelegd, evenals omzetbelasting en door de overheid opgelegde heffingen.

In geval van wijzigingen in de prijsbepalende factoren, om welke reden dan ook, behoudt AllUnited B.V. zich het recht voor om de overeengekomen prijzen en tarieven aan te passen. Bovendien behoudt AllUnited B.V. het recht om de tarieven voor prestaties, diensten en services, inclusief computerservice, te wijzigen mits de Klant schriftelijk hiervan op de hoogte wordt gesteld. Een dergelijke wijziging verleent de Klant niet het recht om de Overeenkomst voortijdig te beëindigen.

Beheer van Toegangsrechten

De Klant is verantwoordelijk voor het toekennen, wijzigen en intrekken van toegangsrechten voor gebruikers van het AllUnited-systeem. Autorisaties worden verleend op basis van gebruikersprofielen, die bepalen welke menuopties en transacties een gebruiker in de backoffice kan raadplegen, wijzigen of toevoegen.

Gebruikersverantwoordelijkheid voor Toegangs- en Beveiligingsgegevens en Gedrag

- Beveiliging van Toegangsgegevens: De Klant is verantwoordelijk voor het handhaven van de vertrouwelijkheid en beveiliging van hun toegangsgegevens, waaronder, maar niet beperkt tot, gebruikersnamen, wachtwoorden en andere verificatie- of beveiligingsinformatie die nodig is voor toegang tot de diensten van AllUnited B.V.
- Melding van Beveiligingsinbreuken: De Klant dient AllUnited B.V. onmiddellijk op de hoogte te stellen van eventuele ongeautoriseerde toegang tot hun account of andere beveiligingsinbreuken die van invloed kunnen zijn op de beveiliging van de diensten van AllUnited B.V.
- Naleving van Beveiligingsprotocollen: De Klant stemt ermee in om zich te houden aan alle beveiligingsprotocollen, richtlijnen of aanbevelingen die door AllUnited B.V. zijn verstrekt ter bescherming van hun toegangs- en beveiligingsgegevens.

- Aansprakelijkheid voor Ongeoorloofd Gebruik: De Klant erkent dat zij verantwoordelijk zijn voor alle activiteiten en handelingen die worden uitgevoerd onder hun account, zowel geautoriseerd als ongeautoriseerd, en zijn aansprakelijk voor eventuele verliezen of schade als gevolg van ongeautoriseerde toegang of misbruik van hun toegangsgegevens.
- Beëindiging bij Schending van Beveiligingsverplichtingen: AllUnited B.V. behoudt zich het recht voor om de toegang van de Klant tot de diensten op te schorten of te beëindigen in geval van schending van de beveiligingsverplichtingen zoals uiteengezet in deze voorwaarden.

Daarnaast is het de Klant uitdrukkelijk verboden om:

- Gedragingen of activiteiten te ondernemen die op enigerlei wijze schadelijk kunnen zijn, een buitensporige belasting kunnen leggen op de technische infrastructuur of systemen die door AllUnited worden gebruikt, de levering van de diensten van AllUnited aan eindgebruikers kunnen verstoren, storingen kunnen veroorzaken, of op enigerlei wijze schade kunnen toebrengen aan AllUnited of de diensten van AllUnited in diskrediet kunnen brengen.
- Wormen, virussen, Trojaanse paarden, zelfvernietigende functies of vergelijkbare uitschakelingscodes of -mechanismen, of enige andere malware, verstorende of schadelijke software of gegevens te verzenden of toe te staan, of door een derde partij te laten verzenden via het gebruik van de diensten van AllUnited.
- Te proberen ongeautoriseerde toegang te verkrijgen tot AllUnited, bijbehorende servers, netwerken, systemen, diensten of gegevens van AllUnited of zijn verbonden partners.

3. Facturatie AllUnited B.V.

AllUnited B.V. factureert de volgende elementen

- Gebruikersvergoeding: jaarlijks, per kwartaal of maandelijks.
- Eenmalige kosten: maandelijks vooraf.
- Consultancy/meerwerk: op basis van nacalculatie.
- Opleidingen/cursussen: na afloop van de opleiding/cursus.

Alle facturen worden in Pdf-formaat per e-mail verzonden. De betalingstermijn bedraagt 14 dagen, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.

Onder actieve relatie wordt verstaan een relatie die niet afgemeld is op het moment van peilen. Alle relaties die 'actief' zijn per de 1^{ste} van het kwartaal worden meegenomen in de ledenkwartaalbijdrage, ook als deze in het huidige kwartaal wordt afgemeld.

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 aan de Klant worden gefactureerd volgens het geldende meerwerkstarief.

Wijzigen of beëindigen van het AllUnited pakket of dienst

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

Upgraden van het pakket

Bij een uitbreiding van het pakket stuurt AllUnited B.V. een aanvullende Overeenkomst of Offerte naar de Klant. Na ondertekening van deze overeenkomst kan de upgrade worden doorgevoerd.

Downgraden van het pakket

Downgraden kan uitsluitend schriftelijk worden aangevraagd, en dit moet gebeuren uiterlijk drie maanden voor aanvang van een nieuwe verleningsperiode, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.

Beëindiging door de Klant

Opzegging kan uitsluitend schriftelijk plaatsvinden, en dit moet gebeuren uiterlijk drie maanden voor aanvang van een nieuwe verleningsperiode, tenzij anders schriftelijk overeengekomen. Na beëindiging van de Overeenkomst is toegang tot de software en bijbehorende data niet meer mogelijk.

Indien de Klant op het moment van de beëindiging reeds prestaties ter uitvoering van de Overeenkomst heeft 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. voorafgaand aan de beëindiging heeft gefactureerd in verband met hetgeen zij reeds ter uitvoering van de Overeenkomst heeft verricht of geleverd, blijven onverminderd verschuldigd en worden onmiddellijk opeisbaar op het moment van de beëindiging.

Beëindiging van de Overeenkomst door AllUnited B.V.

AllUnited B.V. behoudt zich het recht voor om de Overeenkomst onmiddellijk te beëindigen indien de Klant zijn verplichtingen niet nakomt (na daartoe schriftelijk in gebreke te zijn gesteld), surseance van betaling heeft aangevraagd of faillissement heeft aangevraagd. AllUnited B.V. is in dat geval niet gehouden tot enige schadevergoeding.

Procedure voor Klantdata na beëindiging

- De Klant heeft de mogelijkheid om vóór de beëindiging alle gegevens in diverse formaten te exporteren.
- De Klant kan ervoor kiezen om een view-only account te behouden, waardoor de gegevens nog toegankelijk blijven maar niet meer kunnen worden gewijzigd. Dit systeem wordt operationeel gehouden tegen betaling.
- De volledige Klantomgeving wordt drie maanden na opzegging gewist, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.

Aansprakelijkheid

In geval van fouten zal AllUnited B.V. deze zo spoedig mogelijk herstellen. AllUnited B.V. kan echter geen garanties geven dat haar software aan alle doelstellingen van de Klant zal voldoen en vrij zal zijn van fouten, tenzij hierover expliciete afspraken zijn gemaakt. Indien dergelijke doelstellingen worden gecommuniceerd, is AllUnited B.V. bereid hierover mee te denken. AllUnited B.V. streeft naar een correcte werking van haar software en dienstverlening, maar ondanks deze inspanningen kunnen zich incidenten voordoen die leiden tot schade voor de Klant.

Beperking van Aansprakelijkheid

- Voor alle directe schade van de Klant die voortvloeit uit de uitvoering van de Overeenkomst door AllUnited B.V., inclusief eventuele tekortkomingen in de nakoming van garantieverplichtingen, is de aansprakelijkheid van AllUnited B.V. beperkt tot het bedrag van het honorarium dat is betaald voor de betreffende opdracht.
- AllUnited B.V. sluit haar aansprakelijkheid uit voor indirecte schade, waaronder maar niet beperkt tot gederfde omzet, winstderving en gemiste kansen. Enige verplichting tot schadevergoeding door AllUnited B.V. vervalt twee jaar na het ontstaan van de schade.

- AllUnited B.V. kan geen beroep doen op de beperking van aansprakelijkheid in geval van opzettelijk of bewust roekeloos handelen door haarzelf of haar medewerkers. AllUnited B.V. is niet aansprakelijk indien de Klant of door de Klant ingeschakelde derden wijzigingen aanbrengen in de producten van AllUnited B.V., hetgeen niet is toegestaan.
- AllUnited B.V. behoudt te allen tijde het recht om de door de Klant geleden schade te herstellen, mits de Klant AllUnited B.V. hiertoe de gelegenheid biedt. Bij gebrek aan medewerking vervalt alle aansprakelijkheid van AllUnited B.V.
- AllUnited B.V. en de Klant zijn jegens elkaar niet aansprakelijk in geval van overmacht zoals bepaald door de wet. Onder overmacht wordt mede verstaan: overmacht bij toeleveranciers van beide partijen, ondeugdelijke nakoming van verplichtingen door toeleveranciers voorgeschreven door de Klant aan AllUnited B.V., storingen in het elektriciteitsnet en storingen die het dataverkeer belemmeren, voor zover de oorzaak daarvan niet aan beide partijen kan worden toegerekend.

Leveringstermijnen

Alle door AllUnited B.V. genoemde leveringstermijnen zijn louter indicatief en worden vastgesteld op basis van beschikbare informatie op het moment van het aangaan van de Overeenkomst. AllUnited B.V. zal trachten deze termijnen zo goed mogelijk na te leven. AllUnited B.V. is niet gebonden aan leveringstermijnen die als gevolg van omstandigheden die zich na het sluiten van de Overeenkomst hebben voorgedaan, niet kunnen worden nagekomen. In geval van dreigende overschrijding van enige termijn, zullen AllUnited B.V. en de Klant zo spoedig mogelijk in overleg treden. Een aanzienlijke overschrijding van termijnen kan worden beschouwd als grond voor ontbinding van de Overeenkomst, in overeenstemming met het toepasselijke recht en geschillenprocedures.

4. Dienstverlening

AllUnited B.V. verleent ondersteuning aan de Klant bij de implementatie van AllUnited. Door middel van opleidingen kunnen klanten optimaal profiteren van de AllUnited-applicatie.

Opleidingen

Om effectief gebruik te kunnen maken van AllUnited B.V., wordt aanbevolen dat (nieuwe) gebruikers opleidingen volgen. Dit helpt om kennis van de applicatie bij te houden en te verbeteren. Actuele informatie over het aanbod van opleidingen is te vinden op de website van AllUnited B.V. of via de afdeling Sales en Support.

Partners & Experts

AllUnited B.V. beschikt over een uitgebreid netwerk van partners, waaronder dienstverlenende partners en partijen die producten integreren met de AllUnited-applicatie. Deze integratiepartners leveren software- en/of hardwarekoppelingen tussen externe applicaties en AllUnited.

De dienstverlenende partners waarmee AllUnited B.V. samenwerkt, bieden aanvullende diensten die complementair zijn aan de dienstverlening van AllUnited B.V. Gecertificeerde partners zijn experts binnen hun vakgebied en beschikken over uitgebreide kennis van de organisatie van AllUnited en de software van AllUnited B.V.

AllUnited B.V. biedt haar klanten een mobiele app aan in samenwerking met Socie.nl. Gebruikers van de app kunnen reclameadvertenties te zien krijgen van AllUnited of partners, indien de organisatie die de app afneemt deze mogelijkheid niet zelf heeft geactiveerd tenzij anders schriftelijk overeengekomen. Het is ook mogelijk om in-app aankopen, indien geactiveerd te doen bij gebruik van de app.

Extra Dienstverlening

Naast implementatie en opleiding biedt AllUnited B.V. extra financiële en administratieve diensten aan. Deze diensten kunnen worden aangevraagd via een supportticket en worden gefactureerd op basis van nacalculatie.

5. Onderhoud en Back-up

AllUnited B.V. waarborgt de beveiliging van haar backoffice. Voor noodzakelijk onderhoud heeft AllUnited B.V. overeenkomsten gesloten met leveranciers. Optimaal back-up-beleid zorgt voor ononderbroken bedrijfscontinuïteit, met inachtneming van een 'fair-use'-benadering 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 prestaties van AllUnited worden voortdurend gemonitord. In geval van onderhoud of storingen verloopt alle communicatie via e-mail. In de volgende situaties kan AllUnited niet beschikbaar zijn zonder dat dit als een tekortkoming in de overeenkomst wordt beschouwd:

- Het oplossen van storingen aan de software die onder de verantwoordelijkheid van de Klant valt.
- Preventief onderhoud en installatie van nieuwe versies.
- Onderhoud dat is overeengekomen met de Klant.
- Calamiteiten als gevolg van natuurrampen en andere overmachtssituaties.

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

Onderhoud

Tijdens de looptijd van de overeenkomst heeft AllUnited B.V. het recht om de software te vervangen door een nieuwe versie of equivalente software. Klanten zullen altijd gebruikmaken van de meest recente versie. Als de versie verandert, zorgt AllUnited B.V. voor compatibiliteit met de vorige versie. AllUnited B.V. behoudt zich het recht voor om de server(s) van het netwerk los te koppelen indien werkzaamheden of dringende bedrijfsomstandigheden dit vereisen. Als dit vooraf bekend is, wordt de Klant per e-mail op de hoogte gesteld.

Performance

De prestaties van de AllUnited B.V. applicatie zouden goed moeten zijn, maar zijn afhankelijk van de internetverbinding en de configuratie van de klantomgeving. Grote verwerkingstaken, zoals het verzenden van e-mails of facturen, worden in een wachtrij geplaatst en op de achtergrond verwerkt om de prestaties te verbeteren. Bij prestatieproblemen kan contact worden opgenomen met AllUnited B.V. via een helpdeskticket.

Back-up

Het systeem van AllUnited B.V. maakt automatisch dagelijks een back-up van alle gegevens (database en bestanden) in het systeem. Na 24 uur worden deze back-ups versleuteld opgeslagen op een andere server, waar ze gedurende 30 dagen worden bewaard. Op verzoek kan een extra back-up handmatig worden gemaakt. Indien nodig kan een back-up worden hersteld in de klantomgeving. Een dergelijk verzoek moet worden ingediend via een helpdeskticket. Het herstellen van een back-up gebeurt op basis van de meest recente beschikbare back-up. De kosten voor het terugzetten van een back-up zijn opvraagbaar bij de afdeling Support. Er worden geen extra kosten in rekening gebracht voor het herstellen van een back-up in geval van problemen veroorzaakt door AllUnited B.V.

Monitoring

Binnen AllUnited wordt voortdurend monitoring uitgevoerd op systemen, processen en gebruikers, met als doel storingen te voorkomen of in een vroeg stadium op te lossen. Monitoring is gericht op tijdige detectie van problemen en ongewenst gedrag. Storingen kunnen te allen tijde worden gemeld via ons helpdeskticketsysteem, inclusief 's nachts en in het weekend. Een medewerker wordt altijd gealarmeerd om storingen en andere noodgevallen op te lossen.

Fair-Use

AllUnited B.V. hanteert het principe van "fair use". Dit betekent dat onderdelen van AllUnited alleen worden gebruikt voor hun beoogde doeleinden. Als er in strijd met het fair-use-principe wordt gehandeld, neemt AllUnited B.V. contact op met de Klant en wordt er in overleg naar een oplossing gezocht. Als er geen oplossing kan worden gevonden in overleg met de Klant, behoudt AllUnited B.V. zich het recht voor om het gebruik van AllUnited te stoppen.

6. Customer Care

Helpdesk Tickets en Telefonische Begeleiding

Onze ondersteuning is hoofdzakelijk gebaseerd op het gebruik van een helpdeskticketsysteem. We hanteren verschillende prioriteitsniveaus voor tickets, elk met bijbehorende definities:

- **Storing:** Dit niveau is van toepassing wanneer specifieke delen van de back-office foutmeldingen genereren, niet naar behoren functioneren, of wanneer de website en/of e-mailserver onbereikbaar zijn of foutmeldingen weergeven. Dit zijn kritieke situaties die onmiddellijke aandacht vereisen omdat ze een aanzienlijke impact hebben op de operationele werking van de organisatie.
- **Hoog:** Dit prioriteitsniveau geldt voor situaties waarin de klant dringende ondersteuning nodig heeft bij bedrijf kritische processen, zoals competitiebeheer, facturering of incasso, of wanneer essentiële informatie niet correct wordt weergegeven op de website.
- **Normaal:** Dit is het standaardprioriteitsniveau voor reguliere helpdesktickets.
- **Wens:** Deze prioriteit wordt gebruikt voor verzoeken om uitbreidingen in AllUnited die momenteel niet beschikbaar zijn.

Let op: Bij misbruik van de prioriteiten Hoog en Storing wordt de tijd die hiervoor door AllUnited wordt besteed bij de klant in rekening gebracht tegen het dan geldende tarief.

Oplostijd voor tickets met de prioriteit 'Storing' en 'Hoog'

Ons doel is om tickets met de prioriteit 'Storing' op dezelfde dag op te lossen en tickets met de prioriteit 'Hoog' op dezelfde of de volgende werkdag, of om een geschatte oplostijd te verstrekken. Het aanbrengen van wijzigingen aan de website of uitbreidingen van de back-office wordt doorgaans niet als 'Hoog' beschouwd.

Telefonische Begeleiding

Telefonische ondersteuning is beschikbaar voor situaties met een hoge urgentie. Als er geen dringende noodzaak is, kan telefonische ondersteuning worden aangevraagd via een helpdeskticket.

Wanneer wordt een hulpvraag beschouwd als maatwerk?

Een hulpvraag (telefonisch, per e-mail of via een ticket) wordt beschouwd als maatwerk als deze langer dan vijftien minuten in beslag neemt en niet het gevolg is van een storing of andere problemen die aan AllUnited kunnen worden toegeschreven. Maatwerk wordt gefactureerd tegen het geldende tarief, exclusief btw. Voor hulpvragen buiten de reguliere kantooruren (8:00 - 17:00 op weekdays) geldt een tarief van 150% van het standaardtarief, exclusief btw.

Buitengewone Intensiteit van Hulpvragen

Als een klant buitengewoon veel hulpvragen indient, die aanzienlijk boven het gemiddelde niveau uitstijgen, zal AllUnited in overleg treden met de klant. Er kunnen afspraken worden gemaakt over het volgen van gebruikerscursussen, raadplegen van video-ondersteuningsmateriaal, of het afnemen van extra diensten. Als de klant niet akkoord gaat met deze regeling, worden alle volgende hulpvragen, ongeacht de benodigde tijd, beschouwd als maatwerk en worden gefactureerd tegen de eerder vermelde tarieven.

Bereikbaarheid

Onze Customer Care afdeling is doorgaans op werkdagen (met uitzondering van feestdagen) telefonisch bereikbaar van 9:00 tot 12:00 en van 13:00 tot 17:00, tenzij anders vermeld. Helpdesktickets kunnen 24/7 worden ingediend. In geval van een storing worden de beheerders van AllUnited B.V. 24/7 direct op de hoogte gesteld en wordt onmiddellijk actie ondernomen indien er sprake is van een echte storing.

Let op: hulpvragen via tickets en/of e-mail worden in de avond en weekend in principe niet bekeken. Dus zijn er problemen zorg dan dat het bekend is dat deze vraag eerst bij de Systeembeheerder van de klant zelf wordt gelegd. Deze kunnen heel vaak zelf uithelpen, bijvoorbeeld bij inlogproblemen.

Implementatie van het Pakket en Modules

Nieuwe klant? Ons Customer Care team neemt u stapsgewijs door het implementatietraject heen waarbij gestreefd wordt naar een grondige begeleiding. Hierbij zijn bepaalde voorwaarden en beperkingen van toepassing, zoals hieronder weergegeven.

Projectmanager

Nieuwe klanten krijgen geen projectmanager toegewezen, tenzij anders overeengekomen. Bij het toewijzen van een projectmanager is er sprake van meerkosten berekend op nacalculatie.

Systeembeheerder/ Accountmanager

Het is de bedoeling dat een klant zelf minimaal 1 en zelfs het liefst 2 systeembeheerders aanwijst. De systeembeheerder zorgt voor de aansturing richting AllUnited en voor de juiste informatievoorziening richting de andere gebruikers binnen de organisatie. In principe moeten hulpvragen vanuit andere gebruikers in eerste instantie langs de Systeembeheerders gaan. Zij kunnen de gebruiker dan eerst ofwel zelf helpen en als ze hier niet in staat toe zijn dan doorzetten richting AllUnited.

Opstartfase

Tijdens de opstartfase wordt de klant van de nodige informatie voorzien met het verzoek zaken aan te leveren. Tevens zal de klant worden gewezen op delen van de handleiding en/of instructiefilmpjes om door te nemen. De snelheid waarop de informatie wordt aangeleverd door de klant zal het moment bepalen dat de conversie van start zal gaan. Hoe snel dit zal zijn is afhankelijk van het moment zelf. Dit kan vrijwel direct zijn, maar er kan ook sprake zijn van een wachtlijst. Mocht het laatste het geval zijn, dan zal de klant hierover worden geïnformeerd. Daarnaast wordt van de klant verwacht dat iedere gebruiker die aan het werk zal gaan in AllUnited de aangeboden informatie tot zich zal nemen.

Mocht informatie afwijkend van de gegeven instructies incompleet c.q. foutief worden aangeleverd door de klant en/of de nodige informatie niet zijn doorgenomen en leidt dit tot onvoorzien meerwerk aan de kant van AllUnited zal dit als maatwerk op basis van nacalculatie tegen het dan geldende tarief bij de klant in rekening worden gebracht.

Welke zaken worden meegenomen in de implementatiefase?

- Een standaard gepersonaliseerde backoffice
- Een standaard gepersonaliseerd inschrijfformulier met daaraan gekoppeld een standaard gepersonaliseerde inschrijfbevestiging
- Standaard gepersonaliseerde factuur layouts (3 stuks) - bij afname van de facturatiemodule
- Een standaard gepersonaliseerde informatiebrief over inlogmogelijkheden richting hun persoonlijke omgeving voor leden – bij afname website en/of ledenmodule
- Een standaard gepersonaliseerde opzegbevestiging
- Standaard gebruikersaccounts voor een Systeembeheerder, Penningmeester, Ledenadministrateur en/of Webmaster – laatste alleen van toepassing bij afname website
- Inrichting soorten lidmaatschappen
- Inrichting grootboekrekeningen – bij afname facturatie- en/of boekhoudmodule
- Diverse standaard rapportages en/of communicatiemogelijkheden
- Standaard gepersonaliseerd e-mailtemplate
- Inrichting basiscontributies inclusief eventuele kortingsregelingen –
- Inrichting bondskoppeling(en) - indien sprake is van een vereiste koppeling
- Inrichting template voor website met initiële opzet menustructuur op grond van aangeleverde informatie door de klant, waarbij ervan uitgegaan wordt dat de klant de website zelf van content zal voorzien (inclusief van de menustructuur).
- Een standaard format voor het afdrukken van etiketten
- Een template voor een 'papieren' presentielijst – bij afname van de lessenmodule

- Een template voor een inschrijfbevestiging voor een les en/of evenement – bij afname van de lessen en/of evenementenmodule
- Belangrijke documenten aangaande de inrichting, het afgesloten offerte/contract en implementatiehandleidingen zullen zijn opgenomen in de Documentenkluis.

Bij al deze zaken geldt dat kleine aanpassingen gedurende dit traject kosteloos zullen worden uitgevoerd. Uitgebreidere aanpassingen of het verzoek om bijvoorbeeld extra formulieren zullen vallen onder maatwerk op basis van nacalculatie tegen het dan geldende tarief.

Welke diensten worden meegenomen in de implementatiefase?

- Een continue begeleiding, waarbij de klant de gelegenheid krijgt om via helpdesktickets hulp of een telefonische afspraak te vragen gedurende het traject (hierbij wordt uitgegaan van korte hulpvragen die niet langer dan een kwartier per stuk in beslag zullen nemen)
- Uitleg ledenadministratie via een online sessie van maximaal 1 uur.
- Uitleg financiële administratie via een online sessie van maximaal 1 uur –
- Uitleg over het opzetten van de website via een online sessie van maximaal 1 uur
- Begeleiding bij eerste facturatieronde via een online sessie – bij afname facturatiemodule

Een aangeboden uitlegafspraak tijdens kantooruren is één uur kosteloos, en hiervoor is in de offerte al een prijs opgenomen. Als de afspraak langer dan een uur duurt of buiten kantooruren plaatsvindt, geldt een tarief van 50% van de reguliere kosten voor de eerste drie maanden na de start van de conversie, na deze drie maanden zal het reguliere dan geldende tarief gehanteerd worden. Dit geldt ook voor de andere hulpvragen die langer dan een kwartier in beslag nemen.

N.B. Is een uitlegafspraak aangeboden en wordt hier niet binnen een termijn van drie maanden gebruik van gemaakt, dan verloopt het aanbod en zal voor een eventuele nieuwe afspraak kosten in rekening gebracht worden.

Implementatie overige modules

Overige modules die afgenomen zijn zoals bijvoorbeeld de ClubApp, Nieuwsbrief, Presentiemodule, Dienstenmodule etc. zullen afhankelijk van de randvoorwaarden (bijvoorbeeld een voltooide conversie van de ledenadministratie en/of website) zo spoedig mogelijk klaargezet worden. Hierover zal de klant geïnformeerd worden met de nodige schriftelijke uitleg, verwijzing naar de handleiding en/of instructiefilmpjes.

Verder geldt dat ze zullen zijn klaargezet met een basale (waar van toepassing gepersonaliseerde) standaardinrichting. Wil een klant meer begeleiding, uitleg of hulp met een uitgebreidere op maat gemaakte inrichting, dan zal dit vallen onder maatwerk op basis van nacalculatie. Voor begeleiding en/of uitleg buiten kantooruren geldt een tarief van 150% van het dan geldende tarief.

Nieuwe gebruikers

Mocht vanuit een organisatie een of meerdere nieuwe gebruikers worden toegevoegd die met het AllUnited pakket gaan werken, wordt verwacht dat hierbij een goede overdracht vanuit de organisatie zelf heeft plaatsgevonden of dat de nieuwe gebruiker(s) voorzien zijn van de nodige voorlichting aan de hand van de handleiding(en) en/of instructiefilmpjes en deze voordat ze in AllUnited starten tot zich hebben genomen. Mocht dit niet het geval zijn en mocht dit leiden tot buitengewone hulpvragen richting AllUnited zal dit als maatwerk tegen het dan geldende tarief bij de klant in rekening worden gebracht en/of zal een betaalde uitlegssessie afgenomen moeten worden.

7. Product

Productbeschrijving

Klanten hebben de keuze uit verschillende pakketten waarmee de administratie, communicatie en organisatie van een vereniging geautomatiseerd kunnen worden. Alle brongegevens worden centraal opgeslagen in één database, waardoor verschillende modules naadloos met elkaar kunnen samenwerken.

Diensten en Verantwoordelijkheden

AllUnited B.V. ontwikkelt en levert onze software en kan in de meeste gevallen ondersteuning bieden bij de implementatie ervan bij onze klanten. Klanten zijn zelf verantwoordelijk voor een juiste configuratie van de applicatie, met ondersteuning van ons implementatietraject. De gegevens die door AllUnited B.V. worden verwerkt, moeten volgens de door ons verstrekte richtlijnen worden aangeleverd.

AllUnited B.V. aanvaardt geen verantwoordelijkheid voor de goede werking van koppelingen met aanvullende softwarepakketten of diensten van derden.

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 producten die aan de Klant worden geleverd, evenals de resultaten van de diensten, blijven eigendom van AllUnited B.V. totdat alle verschuldigde bedragen, inclusief eventuele gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, door de Klant zijn voldaan. Rechten worden aan de Klant overgedragen onder de voorwaarde dat de Klant de overeengekomen vergoedingen tijdig en volledig betaalt. Indien het ontwerp van de website is gemaakt door AllUnited B.V. of gebaseerd is op de websites van AllUnited B.V., behoudt AllUnited B.V. het eigendomsrecht van het ontwerp. Na beëindiging van het contract mag de Klant het ontwerp niet gebruiken voor een andere website van de Klant. Het eigendomsrecht van de ingevoerde gegevens blijft bij de Klant, en AllUnited B.V. zal geen rechten doen gelden op klantgegevens.

8. Verwerkersovereenkomst

Partijen:

Verwerker: AllUnited B.V., gevestigd te Keyzerswey 31, Noordwijk, ingeschreven in het handelsregister onder KvK-nummer 27320922

Verantwoordelijke: Klant

Overwegende dat:

1. Verwerker persoonsgegevens verwerkt namens Verantwoordelijke in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
2. Partijen wettelijk verplicht zijn om een verwerkersovereenkomst te sluiten om te voldoen aan de vereisten van de AVG.
3. Partijen de AVG nauwgezet willen naleven en de persoonsgegevens willen beschermen.

Komen als volgt overeen:

Artikel 1 – Definities

1.1 In deze Verwerkersovereenkomst hebben de volgende begrippen de hieronder vermelde betekenis:

- "AVG" verwijst naar de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
- "Persoonsgegevens" hebben de betekenis zoals omschreven in de AVG.
- "Verwerker" verwijst naar AllUnited B.V.
- "Verantwoordelijke" verwijst naar [Naam Klant].

Artikel 2 - Verwerkingsdoeleinden en Verplichtingen

2.1 Verwerker zal persoonsgegevens uitsluitend verwerken in opdracht van Verantwoordelijke en voor de doeleinden zoals overeengekomen tussen Partijen.

2.2 Verantwoordelijke garandeert dat de verwerking van persoonsgegevens in overeenstemming is met een geldige wettelijke grondslag zoals uiteengezet in de AVG.

2.3 Verwerker neemt technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies en onrechtmatige verwerking. Deze maatregelen worden beschouwd als een passend beveiligingsniveau zoals bedoeld in de AVG.

Artikel 3 - Technische Maatregelen

3.1 Verwerker zal de volgende technische maatregelen treffen:

- Beveiligen van de verbinding met de backoffice en websites door middel van SSL-certificaten.
- Versleuteld opslaan van wachtwoorden in de database.
- Automatisch uitloggen na inactiviteit.
- Beveiliging tegen SQL-injectie.
- Beveiliging tegen cross-site scripting.
- Beperken van directe bestandsdownloads vanuit de backoffice.

Artikel 4 - Organisatorische Maatregelen

4.1 Verwerker zal de volgende organisatorische maatregelen treffen:

- Alle medewerkers ondertekenen een houdingsverklaring.
- Beveiligde toegang tot locaties en apparatuur.
- Loggen van alle handelingen van medewerkers in het systeem.
- Toekennen van een unieke login aan iedere medewerker.

Artikel 5 - Melding Bindende Aanwijzingen Autoriteit Persoonsgegevens

5.1 Verantwoordelijke zal Verwerker onmiddellijk op de hoogte stellen van bindende aanwijzingen van de Autoriteit Persoonsgegevens met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens. Verwerker zal alle redelijke inspanningen leveren om naleving van deze aanwijzingen mogelijk te maken.

5.2 Indien Verwerker, ondanks redelijke inspanningen, niet voldoet aan bindende aanwijzingen van de Autoriteit Persoonsgegevens waardoor boetes worden opgelegd, of indien de Autoriteit Persoonsgegevens direct boetes oplegt wegens opzet of ernstige nalatigheid van Verwerker, geldt de aansprakelijkheidsbeperking zoals beschreven in het hoofdstuk Aansprakelijkheid niet.

Artikel 6 - Sub-verwerker

6.1 In overeenkomsten tussen Verwerker en sub-verwerkers gelden dezelfde verplichtingen als in deze Verwerkersovereenkomst. Indien een sub-verwerker zijn verplichtingen met betrekking tot gegevensbescherming niet nakomt, blijft Verwerker volledig aansprakelijk jegens Verantwoordelijke.

Artikel 7 - Privacy en Geheimhouding

7.1 Verwerker erkent de vertrouwelijke aard van de informatie die Verantwoordelijke deelt en opslaat binnen AllUnited. Medewerkers van Verwerker, die daartoe geautoriseerd zijn, zullen gedurende hun dienstverband en daarna, in overeenstemming met de geheimhoudingsclausules in hun arbeidsovereenkomst, vertrouwelijk omgaan met de informatie van Verantwoordelijke.

Artikel 8 - Rechten van Betrokkenen

8.1 Verwerker zal Verantwoordelijke bijstaan bij de uitvoering van verzoeken van betrokkenen die voortvloeien uit de AVG, voor zover Verantwoordelijke niet in staat is deze verzoeken zelfstandig uit te voeren.

Artikel 9 - Beëindiging

9.1 Verwerker zal persoonsgegevens die in het kader van deze Verwerkersovereenkomst worden verwerkt verwijderen binnen 3 maanden na beëindiging van de toepasselijke overeenkomst of, indien Verantwoordelijke hierom verzoekt, de persoonsgegevens ter beschikking stellen aan Verantwoordelijke.

Artikel 10 - Datacenters

10.1 De servers van Verwerker bevinden zich binnen Europa en voldoen aan de Europese wetgeving met betrekking tot logische en fysieke toegangsbeveiliging en continuïteit.

Artikel 11 - Meldplicht Datalekken

11.1 Verantwoordelijke is verantwoordelijk voor het melden van datalekken aan de Autoriteit Persoonsgegevens zoals vereist door de AVG. Verwerker zal Verantwoordelijke tijdig en volledig informeren over relevante incidenten om Verantwoordelijke in staat te stellen aan haar wettelijke verplichtingen te voldoen.

Artikel 12 - Bepaling Datalek

12.1 Indien Verantwoordelijke ten onrechte een (voorlopige) melding doet bij de Autoriteit Persoonsgegevens en/of betrokkenen over een datalek bij Verwerker, terwijl duidelijk is dat Verwerker geen inbreuk heeft gepleegd zoals beschreven in de AVG, is Verantwoordelijke aansprakelijk voor alle schade en kosten, inclusief reputatieschade, die Verwerker als gevolg daarvan lijdt. Verantwoordelijke is verplicht een dergelijke melding onmiddellijk in te trekken.

Artikel 13 - Melding aan de Klant

13.1 Indien Verwerker op de hoogte raakt van een datalek dat betrekking heeft op verwerkingen ten behoeve van Verantwoordelijke zoals bedoeld in de AVG, zal Verwerker Verantwoordelijke zo spoedig mogelijk informeren nadat Verwerker kennis heeft genomen van het datalek.

Artikel 14 - Informeren van de Klant (Contactpersoon)

14.1 Verwerker zal in eerste instantie de door Verantwoordelijke aangewezen systeembeheerder informeren over een datalek. Verantwoordelijke is verantwoordelijk voor het up-to-date houden van de contactinformatie van deze systeembeheerder. Verwerker is niet aansprakelijk voor vertragingen of schade als gevolg van onjuiste of verouderde contactgegevens.

Artikel 15 - Informatieverstrekking

15.1 Verwerker zal Verantwoordelijke zo snel mogelijk voorzien van alle benodigde informatie om een melding bij de Autoriteit Persoonsgegevens en/of betrokkenen te kunnen doen, volgens de vereisten van de AVG. Verwerker volgt de informatielijst zoals beschreven in de beleidsregels meldplicht datalekken van de Autoriteit Persoonsgegevens.

Artikel 16 - Termijn van Informeren

16.1 Verwerker zal Verantwoordelijke zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen van een datalek nadat Verwerker hiervan kennis heeft genomen, zodat Verantwoordelijke tijdig melding kan doen bij de Autoriteit Persoonsgegevens, conform de vereisten van de AVG.

Artikel 17 - Voortgang en Maatregelen

17.1 Verwerker zal Verantwoordelijke op de hoogte houden van de voortgang en de maatregelen die worden genomen met betrekking tot een datalek. Verwerker zal hiertoe afspraken maken met de systeembeheerder bij de initiële melding en Verantwoordelijke op de hoogte houden van eventuele wijzigingen in de situatie en de genomen maatregelen.

Deze Verwerkersovereenkomst is aangegaan op [Datum] en blijft van kracht zolang er persoonsgegevens worden verwerkt in opdracht van Verantwoordelijke door Verwerker.



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.

© 2023 AllUnited B.V.