Information Retrieval Programs
Projectmanagement, advies en ontwikkeling
contact@irp.nl tel.035-6838770
Neuweg 83, 1214 GM Hilversum, Nederland

Introductie Licentie en gebruiksvoorwaarden.

Om te beginnen willen wij u bedanken voor het gebruik van onze web-service. IRP vindt een goede en open relatie met haar klanten belangrijk. We zijn goed benaderbaar, luisteren en lossen problemen zoveel mogelijk per omgaande op, met een minimum aan procedures.

Hieronder staat een set met afspraken die gelden voor de gebruikers van onze diensten. Doel is evenwichtige afspraken tussen IRP (leverancier van de diensten) en de afnemer(s); waarbij recht wordt gedaan aan beider belangen.

Overeenkomsten worden altijd voorzichtig geformuleerd, omdat het complex is om zaken vast te leggen, die 'soms' niet waar te maken zijn. Zo garanderen wij een uptime van 99%, terwijl we al vele jaren achter elkaar bijvoorbeeld voor web-applicaties van de NOS en het Ministerie van Defensie een uptime van bijna 100% realiseren. Om precies te zijn 99,98% in de periode 2012 tot 2018. In al die jaren waren de applicaties minder dan twee uur per jaar offline. Garanderen kunnen we dergelijke percentages niet, omdat er teveel (onverwachte en externe) variabelen zijn die hier invloed op kunnen hebben.

De hieronder geformuleerde afspraken zijn opgesteld voor al onze services, het kan zijn dat onderdelen niet relevant zijn voor elke afzonderlijke service. Onderstaand afspraken kunnen worden beschouwd als een algemeen service level agreement.

Algemene bepalingen.

1. De licentienemer krijgt, tenzij anders overeengekomen, een ongelimiteerd gebruikersrecht op de online service voor de periode waarover licentiegeld wordt betaald. Daarbij is voorzien, dat alle functionarissen van beheerorganisatie, alle stakeholders alsmede betrokken externe relaties een rolgebaseerde inlog kunnen krijgen. Een door de deelnemende organisatie aan te wijzen functioneel administrator kan de (beschikbare) rollen en

rechten toekennen. Deze afspraak kán per service en contract verschillen.

2. De ingangsdatum van het contract is variabel. De licentie heeft, tenzij anders overeengekomen, een looptijd van een jaar, met stilzwijgende verlenging, en kan tot 6 maanden voor beëindiging van het jaarcontract worden opgezegd. Een tijdige melding wordt op prijs gesteld.
3. Onze diensten dienen conform de gebruiksaanwijzing en aangeboden interfaces gebruikt te worden. Misbruik, zoals bijvoorbeeld pogingen de beveiliging te kraken of doormiddel van injecties of andere acties het systeem of de database te corrumperen, kan leiden tot uitsluiting van onze services. Er wordt in alle gevallen uitgegaan van “fair use”.
4. Gebruik van onze services biedt geen (eigendoms-)recht op enige functionaliteit of andere kenmerken van het systeem. Ook niet als IRP op verzoek (en betaald) specifieke aanpassingen maakt.
5. Ingevoerde content (data) is eigendom is van de gebruiker. IRP wil geen vendor lock-in met afnemers en is dus bereid de data – voor zover het de gegevens van de afnemer betreft- te verstrekken. Dat kan real time of op periodieke basis. Het gaat hierbij om de inhoud van alle tabellen die gegevens bevatten. Hieraan kunnen extra kosten verbonden zijn.
6. IRP aanvaardt geen verantwoordelijkheid voor de in de applicatie ingevoerde, geïmporteerde of anderszins aangeleverde en vastgelegde content. De licentienemer van de service is in alle opzichten verantwoordelijk voor de gegevens die worden uitgevraagd en opgeslagen. Iedere service wordt “leeg” aangeleverd (test-data eventueel uitgezonderd).
   IRP is (mede-) verantwoordelijk voor de handleiding en andere uitingen die de werking van het systeem toelichten. Mede-verantwoordelijk, omdat gebruikers de online handleiding veelal zelf kunnen aanpassen. Uiteraard is IRP volledig verantwoordelijk voor de beveiliging (zie paragraaf over beveiliging).
7. IRP is bereid, binnen redelijke grenzen, te voorzien in koppelingen (API’s) met andere systemen.

Uitzonderingssituaties.

1. Bij faillisement van IRP zal de licentienemer (c.q. de vertegenwoordigende rechtspersoon van de licentienemer) de broncode en benodigde aanvullende informatie ter beschikking worden gesteld, tenzij de licentienemer (mede) oorzaak is van het faillisement van IRP. De licentienemer krijgt die rechten (aanpassing code en gebruik) uitsluitend voor de rechtspersoon die de licentiegelden heeft voldaan. Een distributierecht wordt niet verstrekt.
2. Bij verkoop van IRP, zullen de licentierechten, afspraken en vastgelegde en/of uitgesproken intenties, ongewijzigd aan de rechtsopvolger worden overgedragen.

Werking systeem en gegevensbeheer.

1. IRP draagt zorg voor een snelle en correcte werking van de webapplicatie en regelmatige backups. De standaardprocedure is dat er iedere dag een backup wordt gemaakt (4 weken dagelijks ; vervolgens is er 1 per week beschikbaar gedurende tenminste 100 weken). De klant bepaald mede waar de applicatie gehost wordt en waar de backups worden gemaakt.

2. Bij een aantal web-applicaties kan een gesynchroniseerde omgeving worden aangeboden. Dat betekent dat er twee identieke systemen tegelijkertijd operationeel zijn. Dit biedt de mogelijkheid om bij een storing op een 2e instantie real-time verder te kunnen werken. Deze functionaliteit is alleen beschikbaar voor gebruikers van de backend (dus niet voor álle gebruikers). Het kan tevens zijn dat een aantal functionaliteiten in deze tweede omgeving om technische redenen niet beschikbaar is.

   IRP kan besluiten deze systemen om te wisselen. Door op verschillende lokaties applicaties te synchroniseren, wordt de kans op uitval door netwerkstoringen of stroomuitval tot een minimum beperkt.

3. Er kan altijd sprake kan zijn van overmacht. In het algemeen geldt dat zaken die onvoorzienbaar, c.q. onvermijdbaar zijn en/of buiten de invloedsfeer van IRP liggen, niet kunnen leiden tot

enige claim van de licentienemer.

4. IRP volgt bij eigen hosting de procedures zoals beschreven in de ISO 27001, maar is niet gecertificeerd (we zijn geen provider: we hosten en beheren uitsluitend door ons ontwikkelde applicaties). Als organisaties willen dat de hosting plaatsvindt bij een gecertificeerde provider kan dat, er worden wel extra kosten in rekening gebracht.

5. Alvorens de licentienemer gegevens in één van onze services invoert, of importeert, kan het systeem door de licentienemer uitvoerig worden getest. Deze tests worden door IRP gezien als acceptatietests; ze worden door de gebruikers uitgevoerd en voor zover gewenst en zinvol begeleid door IRP.

6. Als een organisatie gedurende de intake of migratie aantoont dat er gebreken zijn die als showstopper kunnen worden aangemerkt, zal IRP deze per omgaande verhelpen. Mocht dat niet binnen een redelijke termijn lukken, dan zal IRP de organisatie helpen de intake / migratie weer ongedaan te maken. IRP zal in alle gevallen proberen om in goed onderling overleg tot een aanvaardbare oplossing te komen, mochten zich al problemen voordoen.

7. Fouten in een applicatie worden door IRP met de hoogste urgentie opgelost. In principe zo snel als technisch mogelijk is. Meldingen kunnen worden gedaan per email, maar als haast geboden is, per sms of door een van de contactpersonen direct te bellen. Contact-gegevens worden separaat verstrekt.

8. IRP garandeert een uptime van 99% en stelt alles in het werk om 100% beschikbaarheid te benaderen. Alle applicaties worden doorlopend gemonitord op correcte werking (transactional monitoring) en eventuele aanvallen.

9. Voor het deployment van nieuwe versies van de applicatie, hoeft deze veelal niet off-line. Soms echter, vereisen security updates dat de applicatie opnieuw wordt opgestart (<5 minuten). Als dat het geval is, wordt voordat de nachtelijke werkzaamheden

starten gecontroleerd of er op dat moment geen gebruikers online zijn.

Aansprakelijkheid

1. De aansprakelijkheid bedraagt maximaal het licentie-bedrag per periode (jaar).
2. Als een organisatie IRP in gebreke stelt, wordt IRP de mogelijkheid geboden dit gebrek binnen een redelijke termijn te herstellen. Uitgangspunt is dat IRP fouten (functionaliteit die het eerder wel deed/behoort te doen) per omgaande (indien technisch haalbaar binnen 24 uur) zal herstellen.
   Daarbij - en vooral als het geen gebrek is, maar aanvullende of nieuwe functionaliteit- gaan we in alle gevallen uit van de in achtneming van de grenzen van het redelijke. Zo hoort de noodzakelijke investering voor het verhelpen van het “gebrek” in relatie te staan tot het licentiebedrag. En moet het gebrek daadwerkelijk aan onze applicatie toe te schrijven zijn.
3. De klacht/foutmelding dient daarnaast betrekking te hebben op de normale en foutloze werking van het systeem en niet op een nieuw gewenste functionaliteit(en).
4. Alvorens nieuwe releases met nieuwe functionaliteiten online te zetten, worden deze in principe op een test-omgeving geplaatst. Licentienemers krijgen de mogelijkheid om commentaar te leveren op de wijzigingen.
5. IRP zal in alle gevallen proberen om in goed onderling overleg tot een aanvaardbare oplossing te komen.

Beveiliging.

1. Vrijwel al onze applicaties worden ontwikkeld met Java, we gebruiken daarvoor het Spring framework en Spring Security voor beveiliging van de applicatie. Deze technologie is wereldwijd veel gebruikt, bijvoorbeeld ook door grote financiële instellingen.
2. Rol-gebaseerde beveiliging zorgt ervoor dat gebruikers van het systeem alleen toegang krijgen tot die gegevens waar ze rechten voor hebben. De beveiliging is veelal strikter, naarmate de bevoegdheden in de applicatie groter worden. Per rol kan ook

besloten worden een extra beveiliging te eisen (b.v. een code op de telefoon, zoals TOTP, check op IP, etc).
3. Robots en hackers worden geweerd door bijvoorbeeld het aantal inlogpogingen sterk te limiteren en de beveiliging snel aan te kunnen scherpen als dat nodig is. Onze servers zijn NIET op een “gebruikelijke manier” te benaderen.
4. Onze servers worden bij iedere belangrijke release van door ons gebruikte software (bijvoorbeeld Ubuntu, Tomcat en dergelijke) geüpdatet. Zeker als er security-issues zijn opgelost. Meerdere mailingslijsten waar security-issues worden gemeld en bediscussieerd, worden door onze software-engineers doorlopend gemonitord.
5. De beveiliging van onze systemen wordt daarnaast regelmatig geaudit door externe deskundigen. Wie een externe audit wil laten uitvoeren, krijgt van IRP (onder voorwaarden) alle medewerking.

Bescherming Persoonsgegevens / AVG.

1. Onze applicaties zijn goed beveiligd.
2. Alle personen hebben inzage in de gegevens die over/door hen zijn vastgelegd.
3. Licentienemers bepalen in het algemeen welke informatie bij personen wordt vastgelegd, IRP aanvaardt daarvoor geen aansprakelijkheid.
4. Bij een vermoeden van datalekken, zal dit door IRP onverwijld bij de licentienemer worden gemeld.

Overige afspraken.

1. Mocht een organisatie behoefte hebben aan meer gedetailleerde afspraken met betrekking tot één van de hier genoemde, of andere, punten, dan kan dat in een separaat document worden vastgelegd.
2. Financiële afspraken worden in een separaat document vastgelegd.

Jo Lahaye, directie IRP, februari 2018.

J.Lahaye@irp.nl

Onze services (voor meer informatie IRP.nl):

- OGDB.nl - OnroerendGoedDashBoard.nl = beheer onroerend goed.
- OGDBview = browser gebaseerde IFC viewer
- VVE-Dashboard.nl = management tool voor VVE-beheerders
- Verkoop = managementtool voor verkoop woningen
- StudentsComeAndGO.nl (SCAGO) = inschrijving en planning exchange studenten.
- Roostertool.nl = zeer uitgebreide en geavanceerde tool voor het geautomatiseerd maken van planningen en roosters.
- LifeLongTesting.nl = digitale toets-engine
- Parkeerplaatsbeheer = eenvoudige applicatie voor het reserveren van bijvoorbeeld parkeerplaatsen.
- NosLink.nl = professionele zeer goed beveiligde applicatie voor het beheren van contactpersonen en organisaties.
- Urban Knowledge.nl = een door IRP ontwikkelt Web Content Management Systeem vormt hiervoor de basis.
- Mijn.werkenbijdefensie.nl = uitgebreide applicatie die het gehele sollicitatieproces ondersteunt (ATS , Applicant Tracking Systeem).
- Overige. De overige (web-)applicaties van IRP bestaan veelal uit maatwerk-oplossingen.