



Licentie / gebruiksvoorwaarden.

Om te beginnen willen wij u bedanken voor het gebruik van ons product en/of (web-)service. IRP hecht zeer aan een goede en open relatie met haar klanten. We zijn goed benaderbaar, luisteren en lossen problemen zoveel mogelijk op korte termijn op.

We begrijpen de behoefte dit vast te leggen.

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.

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 licentie heeft een looptijd van een jaar, met stilzwijgende verlenging, en kan tot 6 maanden voor beëindiging van het jaarcontract worden opgezegd. IRP stelt een eerdere melding op prijs. Vooral omdat wij in de benadering van onze gebruikers uitgaan van een goede en betrokken samenwerking.
3. De ingangsdatum van het contract is variabel. Voorkeur heeft een afspraak voor een kalenderjaar, met betaling per kwartaal, per half jaar, of per jaar (in elk geval betalingen onder de 5.000 euro ex.BTW). Betaaldata worden in overleg vastgesteld.
4. Onze diensten dienen conform de gebruiksaanwijzing en aangeboden interfaces door mensen 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”.

5. Gebruik van onze services biedt geen (eigendoms-)recht op enige functionaliteit of andere kenmerken van het systeem. Wel erkent IRP dat de ingevoerde data 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 ook op periodieke basis. Het gaat hierbij om de inhoud van alle tabellen die gegevens bevatten.
6. IRP aanvaardt geen enkele 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 handleiding veelal zelf kunnen aanpassen. Uiteraard is IRP volledig verantwoordelijk voor de beveiliging (zie paragraaf over beveiliging).
7. IRP is -zonder extra betaling- bereid, binnen redelijke grenzen, te voorzien in koppelingen met andere systemen voor gegevensuitwisseling of eventueel voor directe koppelingen.

Uitzonderingssituaties.

1. Bij faillissement van IRP kan een van de samenwerkingspartners van IRP (indien aanwezig voor die specifieke service) gevraagd worden de service onder soortgelijke condities voortzetten. Mocht geen van deze bedrijven in staat zijn de service te continueren, dan 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 faillissement 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.

Noot bij de vorige paragraaf d.d. april 2017: IRP is financieel gezond: beide genoemde uitzonderingssituaties zijn nadrukkelijk niet aan de orde.

Werking systeem en gegevensbeheer.

1. IRP draagt zorg voor een snelle en correcte werking van de webapplicatie en regelmatige backups. Een gesynchroniseerde omgeving kan in veel gevallen worden aangeboden aan de licentienemer. De mogelijkheid om op een 2e instantie real-time te kunnen verder werken is meestal alleen beschikbaar voor gebruikers van de backend (dus niet voor alle gebruikers). Het kan tevens zijn dat een aantal functionaliteiten in deze tweede omgeving om technische redenen niet beschikbaar is (prolongaties bijvoorbeeld kunnen alleen op het primaire systeem worden uitgevoerd). IRP kan om technische redenen besluiten de systemen om te wisselen. Door op verschillende lokaties gesynchroniseerde systemen neer te zetten (permanente backup), wordt de kans op uitval door netwerkstoringen of stroomuitval tot een minimum beperkt. Deze functionaliteit is alleen beschikbaar als IRP hosting en beheer verzorgt.

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

IRP volgt 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 er op staan dat de hosting plaatsvindt bij een

gecertificeerde provider kan dat; de extra kosten worden in rekening gebracht.

2. 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.
3. 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.
4. Fouten in de applicatie worden door IRP per omgaande opgelost. In principe zo snel als technisch mogelijk is. Meldingen kunnen worden gedaan per email, maar als haast geboden is liever per sms of door een van de contactpersonen direct te bellen. Dat kan 24 uur per dag, maar liefst niet tijdens nachtelijke uren. Contactgegevens worden separaat verstrekt.
5. IRP stelt alles in het werk om een uptime van meer dan 99% gedurende werkdagen en bijbehorende avonden te realiseren. We streven naar een uptime die de 100% benadert. In de afgelopen jaren hebben we dat bijvoorbeeld voor een aantal zeer bedrijfskritische systemen voor de NOS en het Ministerie van Defensie ook gerealiseerd. In de periode 2012-2017 gemiddeld zo'n 99,98%; dat is minder dan 2 uur off-line tijd per jaar.
6. Voor het deployment van nieuwe versies van de applicatie, hoeft de applicatie meestal niet off-line. Als dat wel noodzakelijk is, is dat normaalgesproken een kwestie van minuten. Dit onderhoud vindt plaats buiten de gewone werktijden (in weekenden en/of 's nachts), zodat gebruikers daar minimaal hinder van ondervinden. Door te controleren of er geen gebruikers online zijn op het moment dat de werkzaamheden starten, is de kans dat een gebruiker constateert dat de applicatie enkele minuten afwezig is, zeer klein.
7. Mocht het nodig zijn de applicatie(s) langere tijd off-line te halen, dan zal daarover tijdig contact worden opgenomen met de

licentienemer. De afgelopen jaren heeft deze situatie zich niet voorgedaan.

8. Al onze applicaties worden doorlopend op beschikbaarheid gemonitord (Transactional Monitoring).

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). Die zijn ook welkom, maar vallen onder de normale releaseprocedure.
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 ontwikkelt met Java. We gebruiken het Spring framework en Spring Security voor beveiliging van de applicatie. Deze technologie is wereldwijd veel gebruikt en bijvoorbeeld ook grote financiële instellingen gebruiken deze goed uitgewerkte technologieën.

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, maar ook de rekening.

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.

Financiële afspraken.

1. Financiële afspraken worden in een separaat document vastgelegd.
2. Afspraken kunnen, afhankelijk van de gebruikte service(s), ook door derden worden gemaakt (b.v. Fimble, TekenPlus), uiteraard is bij IRP verifieerbaar dat wij daarmee akkoord gaan. Voor al die afspraken zijn bovenstaande algemene voorwaarden van IRP op de geleverde service van toepassing.

Jo Lahaye, directie IRP, april 2017.

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.ird.nl = managementtool voor verkoop woningen
- StudentsComeAndGO.nl (SCAGO.nl) = 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 en die zijn niet zondermeer voor andere organisaties geschikt.