

Service Level Agreement

Irixs B.V.

Deze Service Level Agreement beschrijft de service die opdrachtgevers van Irixs kunnen verwachten.

Versie: 1.2

Datum: 4 december 2023

Auteur: Irixs

INHOUDSOPGAVE

1	Servicelevel agreement	2
1.1	Inleiding en toepasselijkheid	2
1.2	Definities	3
1.3	Over Irixs	6
1.4	Diensten	6
1.4.1	<i>Implementatie AFAS Profit</i>	6
1.4.1.1	Algemeen	6
1.4.1.2	Implementatie	6
1.4.1.3	Service	7
1.4.1.4	Support en Consultancy	7
1.4.2	<i>Salarisverwerking</i>	7
1.4.2.1	Algemeen	7
1.4.2.2	Implementatie	8
1.4.3	<i>Support en SupportOnDemand</i>	8
1.4.3.1	Algemeen	8
1.4.3.2	Beschikbaarheid	8
1.4.3.3	Responsetijd en prioriteitstelling	9
1.4.3.4	Eerste Lijn Support / SupportOnDemand versus Tweede Lijn Support	9
1.4.4	<i>Consultancy</i>	9
1.4.4.1	Algemeen	9
1.4.4.2	Intake	10
1.4.5	<i>Functioneel Beheer</i>	10
1.4.5.1	Algemeen	10
1.4.5.2	Abonnement	11
1.4.5.3	Beschikbaarheid	11
1.4.5.4	Responsetijd en prioriteitstelling	11
1.4.5.5	Functioneel Beheer versus Consultancy	11
1.4.5.6	Intake	12
1.4.6	<i>Oplossingen voor data</i>	12
1.4.6.1	Algemeen	12
1.4.6.2	Service	12
1.4.6.3	Support	12
1.4.6.4	Data ophalen	13
1.4.6.5	Monitoring en foutenlogs	13
1.4.6.6	Koppelingen	13

1.4.6.7	Data freshness en data retention.....	13
1.4.6.8	Uptime Datawarehouse.....	14
1.4.6.9	Usage.....	14
1.4.7	<i>Development oplossingen.....</i>	<i>14</i>
1.4.7.1	Algemeen.....	14
1.4.7.2	Intake (initiatie fase).....	14
1.4.7.3	Studie.....	15
1.4.7.4	Gefaseerde uitvoer.....	15
1.4.7.5	Service.....	15
1.4.7.6	Nieuwe features.....	15
1.4.7.7	Testen en acceptatie.....	15
1.4.7.8	Geen service.....	15
1.4.7.9	Support.....	16
1.5	Prijzen.....	16
1.5.1	<i>Tariefstructuur.....</i>	<i>16</i>
1.5.2	<i>Abonnementskosten.....</i>	<i>17</i>
1.5.3	<i>Doorberekenen van tijd.....</i>	<i>17</i>
1.5.4	<i>Reiskosten en werktijden.....</i>	<i>17</i>
1.5.5	<i>Facturatie.....</i>	<i>17</i>
1.6	Gebruiksrecht.....	18
2	Wijzigingen.....	18
3	Disclaimer.....	18

1 Servicelevel agreement

1.1 Inleiding en toepasselijkheid

Deze servicelevel agreement (hierna: SLA) beschrijft de service die opdrachtgevers van Irixs kunnen verwachten. Daarnaast beschrijft dit document hoe Irixs en haar opdrachtgevers gezamenlijk tot een optimale samenwerking kunnen komen en de beste resultaten kunnen bereiken. Let op:

- Door akkoord te gaan met een offerte van Irixs of het aangaan van een (opdracht) overeenkomst wordt ook ingestemd met de SLA.
- Als een offerte of overeenkomst een hoger serviceniveau of afwijkende afspraken bevat dan zal de offerte of afwijkende overeenkomst voorrang hebben op de SLA.
- Als de Algemene Voorwaarden afwijken van deze SLA zullen de Algemene Voorwaarden voorrang hebben.

1.2 Definities

- **AFAS Profit:** AFAS Profit is enterprise resource planning (hierna: ERP) software van AFAS. Voor een uitgebreide omschrijving van AFAS Profit en de mogelijkheden die AFAS biedt kunt u contact met Irixs opnemen of op de website van AFAS kijken (<https://www.afas.nl/software/erp>). Irixs is geen dealer van AFAS Profit maar is wel een gecertificeerd AFAS-expert met specialistische kennis over implementatie, optimalisatie en integratie van AFAS Profit (zie: <https://partner.afas.nl/implementatiepartner/irixs>).
- **Algemene Voorwaarden:** De algemene voorwaarden van Irixs, waarbij steeds de meest recente versie zal gelden tussen Irixs en enig andere persoon. De meest recente versie is te vinden op de website van Irixs (<https://www.irixs.nl/algemene-voorwaarden/>).
- **Business Intelligence (BI):** is de vertaalslag van ruwe data naar leesbare informatie.
- **Consultancy:** Hiervan is sprake wanneer Irixs Consultants beschikbaar stelt aan de opdrachtgever. Dit kan gebeuren op verschillende manieren. (1) De opdrachtgever kan door de Eerste Lijn Support te benaderen direct in contact komen met Consultants. (2) Consultancy kan een onderdeel zijn van een offerte voor Software. (3) Consultancy kan onderdeel zijn van een traject voor Implementatie van AFAS Profit en/of Salarisverwerking. (4) Consultancy kan als zelfstandige Dienst aan de opdrachtgever worden aangeboden.
- **Consultants:** Zijn als zodanig kwalificerende medewerkers bij Irixs. Consultants zijn er met verschillende expertises en niveaus. Zie onder 'Consultancy' welke niveaus binnen Irixs worden onderscheiden.
- **Dashboards:** kunnen dashboards zijn zoals Microsoft Power BI, Qlik, Tableau en/of op maat gemaakte dashboards o.b.v. andere technologieën.
- **Data Engineers:** zijn als zodanig kwalificerende Medewerkers bij Irixs die zich bezighouden met oplossingen voor data.
- **Databronst(e)em(en):** is software van derden (zoals AFAS, Salesforce, Google Analytics, Facebook) die met behulp van (standaard) koppelingen worden ontsloten en beschikbaar gemaakt in een Datawarehouse.
- **Dataontsluiting(en):** is software die is ontwikkeld en/of eigendom is van Irixs en het volgens de principes van ETL mogelijk maakt om Databronssystemen te ontsluiten en beschikbaar te maken in een Datawarehouse van Irixs voor gebruik door de opdrachtgever in bijvoorbeeld Dashboards.
- **Datawarehouse(s):** dit is een (relationele) database, datapool of ander softwaresysteem waarin de ge-extraheerde data, getransformeerd (oftewel geprepareerd voor specifieke doeleinden) wordt opgeslagen en beschikbaar wordt gemaakt voor gebruik.
- **Development (Oplossingen):** hiervan is sprake als Irixs Software Engineers beschikbaar stelt aan de opdrachtgever of als Irixs een overeenkomst voor development van software is aangegaan met een opdrachtgever waarbij o.b.v. een Ontwerp met vooraf overeengekomen specificaties nieuwe of aangepaste software wordt ontwikkeld voor de opdrachtgever.
- **Extract, Transform & Load (ETL):** staat voor (1) het extraheren (onttrekken) van data uit bestaande softwaresystemen ("Extract"), (2) het omzetten van data in een logische en breed bruikbare datawarehouse ("Transform"), en (3) het beschikbaar maken van de datawarehouse op een veilige en duurzame wijze ("Load").
- **Fouten/Bug(s):** Het substantieel niet voldoen van software aan de door Irixs schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties, en, ingeval het

Development betreft, aan de schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Van een fout of bug is alleen sprake als de opdrachtgever van Irixs deze kan aantonen en de fout of bug reproduceerbaar is. Klant is gehouden fouten en bugs onverwijld te melden bij Irixs. Het eventuele ontbreken van compatibiliteit geldt niet als een fout of bug.

- **Ontwerp:** is een technisch, dan wel functioneel ontwerp (TO, Technische Ontwerp of FO voor Functioneel Ontwerp) opgenomen in een document dat doorgaans wordt opgesteld bij het implementeren van Development. Het FO kan o.a. de doorlooptijd van een project, doelstellingen, verdeling van verantwoordelijkheden en technische specificaties beschrijven. Aan het FO zijn geen rechten te ontleen. Als een FO wijzigt buiten toedoen van Irixs, of door omstandigheden die niet te voorzien waren door Irixs, zal een offerte die ten grondslag ligt aan de FO niet meer bindend zijn voor Irixs.
- **Oplevering:** is één van de volgende situaties: (1) een als zodanig benoemd moment door Irixs, (2) een als zodanig overeengekomen moment tussen opdrachtgever en Irixs, of (3) het moment waarop software aan de opdrachtgever definitief wordt overgedragen of een project wordt opgeleverd en uit de feiten- en omstandigheden kan worden herleid dat de software of een project is opgeleverd dan wel voltooid.
- **Geregistreerde Gebruikers:** Om supportaanvragen zo efficiënt mogelijk af te handelen werkt Irixs met zgn. Geregistreerde Gebruikers. Daarbij kan de opdrachtgever de contactmomenten met Irixs hierdoor beheren en beheersen. Geregistreerde Gebruikers zijn medewerkers bij opdrachtgevers van Irixs die geregistreerd staan bij de Klantportaal van Irixs. Alleen Geregistreerde Gebruikers kunnen verzoeken om Support, SupportOnDemand of Service indienen via de Klantportaal (Irixs Base) bij Irixs. Indien een al bij Irixs bekend contactpersoon namens een opdrachtgever contact opneemt met Irixs kan deze persoon zichzelf autoriseren als Geregistreerde Gebruiker. Indien een persoon niet als contactpersoon noch als Geregistreerd Gebruiker bekend is zal Irixs bij de opdrachtgever nagaan of de betreffende persoon als Geregistreerde Gebruiker kan worden opgevoerd alvorens Support te verlenen.
- **Klantportaal:** Geregistreerde Gebruikers bij opdrachtgevers van Irixs kunnen via een online klantportaal contact hebben met Irixs. Dit klantportaal heet "Irixs Base" (<https://irixs.nl/diensten/afas/support>). In Irixs Base wordt Support geregistreerd door Irixs. Irixs Base biedt de opdrachtgever o.a. een afgeschermd en persoonlijk overzicht van zijn gegevens. Klanten kunnen vragen en projecten raadplegen, facturen downloaden en persoonlijke en organisatiegegevens onderhouden. Irixs Base is online te vinden (<https://klant.irixs.nl/>).
- **Koppeling(en):** Koppelingen is software die is ontwikkeld en/of in eigendom is van Irixs en in licentie wordt uitgegeven. Het gaat om software die o.a. tussen AFAS Profit, Power BI Pro en andere programmatuur data kan uitwisselen. Koppelingen synchroniseren minimaal twee systemen met elkaar (Databron- en doelsysteem).
- **Medewerkers:** zijn Consultants, Data Engineers, Software Engineers, en andere personen in dienst bij Irixs, evenals freelancers, ingeleende krachten, tijdelijke krachten, uitzendkrachten en zelfstandige beroepsbeoefenaars.
- **Power BI Pro:** Power BI Pro een product van Microsoft voor het visualiseren en aggregeren van data in leesbare dashboards. De vertaalslag van ruwe data naar leesbare informatie

is business intelligence (hierna: BI). Irixs heeft specialistische kennis voor de implementatie van Power BI Pro en het gebruik van Power BI Pro m.b.v. Koppelingen.

- **Projectplan:** Een geschreven document (dit kan ook een e-mail zijn) dat wordt gebruikt bij de implementatie van AFAS Profit en Koppelingen. Een Projectplan bevat doorgaans: een planning-, doelstellingen-, scope van het implementatietraject en een verdeling van de verantwoordelijkheden. Een Projectplan is bij kleinere opdrachten een verslag of puntsgewijze samenvatting n.a.v. een (intake) gesprek die per e-mail naar de opdrachtgever wordt verzonden. Aan het Projectplan zijn slechts rechten te ontleen als Irixs in het Projectplan schriftelijk uitdrukkelijke toezeggingen heeft gedaan.
- **Service:** Service is (extra) dienstverlening die onder bepaalde voorwaarden verleend wordt bij bepaalde diensten en producten. Service is anders dan Support omdat Support altijd o.b.v. nacalculatie aan de opdrachtgever wordt doorberekend en Service niet.
- **Specificatie(s):** Software en standaard Koppelingen worden omschreven in een technische Specificatie die een beschrijving geeft van het Product. Aan de Specificatie kunnen geen rechten worden ontleend.
- **Support, Eerste lijn:** Eerste lijn support is Support waarvoor de beschikbaarheid hoog is en kan worden verleend via telefoon, chat, de Klantportaal en/of e-mail. Eerste lijn support is beschikbaar als Support en als SupportOnDemand. Eerste Lijn Support wordt doorberekend tegen normale Consultancy tarieven, tenzij sprake is van SupportOnDemand.
- **Support, Tweede Lijn:** Hiervan wordt gesproken als de Consultants die beschikbaar zijn bij de Eerste Lijn Support geen passende oplossing kunnen bieden. Hiervan kan sprake zijn omdat het de expertise van de beschikbare Consultants bij Eerste Lijn Support overstijgt of als er sprake is van een hulpvraag die ruime inzet van Consultants (eventueel op locatie) vereist. Over het algemeen zijn mensen met specifiekere kennis beperkter beschikbaar en in dat geval zal tijd moeten worden ingepland. Dit gebeurt in overleg met de contactpersoon (doorgaans een Geregistreerde Gebruiker) bij de opdrachtgever. Irixs streeft ernaar om de technische Consultant binnen 30 dagen in te plannen. De planning is afhankelijk van de omvang en complexiteit van de opdracht, en de beschikbaarheid van (de) (technische) Consultant(s).
- **Software Engineers:** zijn als zodanig kwalificerende Medewerkers bij Irixs die zich bezighouden met ontwikkeling van software.
- **Solutions:** is een verzamelterm voor Dataontsluitingen, Koppelingen en Development Oplossingen (maatwerk) en Oplossingen voor Data van Irixs.
- **Support:** Support is reguliere Eerste Lijn Support en Eerste Lijn Support o.b.v. een SupportOnDemand contract. Support wordt op urenbasis doorberekend aan de Opdrachtgever.
- **SupportOnDemand:** Een abonnement waarbij de opdrachtgever per vraag voor de eerste 30 minuten geen vergoeding hoeft te betalen. Na de genoemde 30 minuten gaan de gebruikelijke tarieven voor Consultancy gelden. Deze constructie is m.n. bedoeld voor opdrachtgevers die regelmatig vragen stellen aan Irixs.

1.3 Over Irixs

Irixs is een organisatie met AFAS-consultants, Data- en Software Engineers. Irixs houdt zich bezig met AFAS en met data. Irixs is dus ook een zgn. ETL-specialist, en (maatwerk) softwarehuis. ETL staat voor Extract, Transfer & Load. Vrij vertaald betekent dit (1) het extraheren van data uit Databronsystemen (zoals bijvoorbeeld AFAS), (2) het omzetten van data in een logische en breed bruikbare datawarehouse, en (3) deze data beschikbaar maken voor gebruik op een efficiënte, privacy bestendige en veilige wijze. Irixs biedt haar diensten o.a. aan in de vorm van:

- Data-ontsluitingen die bedoeld zijn om data uit software van derden te ontsluiten (bijvoorbeeld door de ontsloten data te visualiseren in een dashboard).
- (Standaard) koppelingen voor het verbeteren van processen binnen een onderneming door data te synchroniseren tussen uiteenlopende systemen, en
- Maatwerk koppelingen, Dataontsluitingen, synchronisaties of anderszins die een unieke en maatwerk oplossing biedt.

Daarnaast biedt Irixs ook dienstverlening in de vorm van Development Oplossingen. Dit kan uiteenlopende maatwerk software zijn zoals (mobiele) applicaties, desktopapplicaties, en andere software.

1.4 Diensten

1.4.1 Implementatie en optimalisatie AFAS Profit

1.4.1.1 Algemeen

Irixs is specialist in AFAS Profit. Irixs is niet de leverancier van AFAS Profit en doorgaans wordt AFAS Profit door de opdrachtgever direct afgenomen bij AFAS zonder tussenkomst van Irixs.

1.4.1.2 Implementatie

Een implementatietraject van AFAS Profit wordt door Irixs uitgevoerd aan de hand van een vooraf overeengekomen Projectplan. De implementatie wordt gemonitord tot en met de oplevering. Voor de uitvoering van de implementatie wordt Consultancy ingezet. Irixs is verantwoordelijk voor de volledige en correcte realisatie van de afspraken in het Projectplan als Irixs hiermee expliciet vooraf akkoord is gegaan. Echter, hiervan kan worden afgeweken als er zich omstandigheden voordoen waardoor van het Projectplan moet worden afgeweken buiten de schuld van Irixs. Hieronder vallen o.a. omstandigheden die:

- Niet te voorzien waren door Irixs voorafgaand aan het implementatietraject en de duur van het implementatietraject (aanzienlijk) verlengen;
- Het resultaat zijn van onvolledige of onjuiste informatieverschaffing voor de opdrachtgever (ongeacht of dit bewust of onbewust het geval is);
- Een situatie waarin sprake is van overmacht, zoals gedefinieerd in de Algemene Voorwaarden.

1.4.1.3 Service

Het repareren van Bugs/Fouten die binnen 30 dagen na oplevering worden gemeld bij Irixs valt onder Service. Het voorgaande is niet van toepassing als Irixs hier expliciet een voorbehoud voor heeft gemaakt in het Projectplan. Het corrigeren van Bugs/Fouten in de software van derden valt niet onder Service evenals Bugs/Fouten die buiten toedoen van Irixs zijn ontstaan.

1.4.1.4 Support en Consultancy

Iedere wens van de opdrachtgever die buiten het overeengekomen Projectplan voor het implementatietraject valt en niet kwalificeert als Service, wordt als Consultancy uitgevoerd.

1.4.2 Salarisverwerking

1.4.2.1 Algemeen

Irixs biedt de mogelijkheid om in AFAS Profit van de opdrachtgever de salarisverwerking te doen. Irixs doet dit binnen de digitale omgeving van de opdrachtgever en treedt daarom niet op als een serviceorganisatie in de zin van ISAE3402. De urenadministratie doet de opdrachtgever doorgaans zelf (en hiervoor kan o.a. gebruik worden gemaakt van de Software van Irixs) en Irixs genereert loonstroken die vanuit uw organisatie naar uw medewerkers worden gestuurd. Hiervoor wordt een maandelijkse vergoeding in rekening gebracht. Hieronder valt:

- Voorlopige procesverwerking salarisadministratie (“pre-run”);
- Definitieve procesverwerking salarisadministratie;
- Digitaal verzenden van salarisstroken naar de medewerkers;
- Uitvoering van nabetalingen;
- Muteren jubileumvergoeding;
- Muteren onbepaald verlof;
- Aanlevering journaalposten voor de financiële administratie;
- Maandelijks genereren van een SEPA-betalbestand;
- Maandelijks berekenen van de afdracht van de premies sociale verzekeringen, loonbelasting, overige (fiscale) heffingen, en de pensioenafdracht;
- Eindafrekening vakantiegeld;
- Berekening eindejaarsuitkering;
- (Digitaal) verstrekken jaaropgaven;
- Uitvoeren jaarovergang (jaarafsluiting);
- CAO-aanpassingen en nabetalingen;
- Uitvoeren jaarovergang en jaaropgave;
- Mobiliteit in relatie tot salarisbetaling;
- Verwerken periode mutaties;
- Informatieverzoeken loonbeslagen;
- Berekening forfaitaire ruimte / berekenen fiscale journaalposten;
- Sociaal jaarverslag; en
- Werkgeversverklaring.

Overige werkzaamheden voert Irixs uit als Consultancy. Hierbij geldt doorgaans het uurtarief van de betreffende Consultant. Onder de overige werkzaamheden vallen in ieder geval:

- Werkzaamheden in relatie tot informatieverzoeken voor loonbeslagen;

- Het berekenen forfaitaire ruimte/berekenen fiscale journaalposten;
- Het afgeven van werkgeversverklaringen;
- Controles op subsidies;
- Opstellen loonkostenbegroting voor toekomstige jaren;
- Het doen van mutaties.

1.4.2.2 Implementatie

Voorafgaand aan het implementeren van salarisverwerking door Irixs wordt in overleg met de opdrachtgever bepaald welke stappen vereist zijn voor de realisatie van de salarisverwerking. Veelal is de omvang van het implementatietraject afhankelijk van het bestaan van een inrichting voor urenadministratie. Het traject van implementatie, indien vereist, is dienstverlening die door Irixs wordt uitgevoerd als Consultancy. De eerste verloning doet Irixs doorgaans bij de opdrachtgever op locatie en dit wordt begroot in een offerte.

1.4.3 Support en SupportOnDemand

1.4.3.1 Algemeen

Support (Irixs Base), hiermee wordt Eerste Lijn Support bedoeld, omvat alle verzoeken om hulp die bij Irixs binnenkomen. Op de website wordt ook wel verwezen naar Irixs Base en het klantportaal. Dit is de plaats waar alle vragen, en verzoeken om support binnenkomen. Irixs beschikt over een supportdesk die beschikbaar is voor alle Geregistreeerde Gebruikers van opdrachtgevers van Irixs. SupportOnDemand is Support in de vorm van een abonnement dat m.n. bedoeld is voor opdrachtgevers van Irixs die regelmatig van Support gebruik willen maken. SupportOnDemand levert dezelfde support als de "normale" Support tegen een gunstiger tarief. Support en SupportOnDemand wordt altijd geregistreerd in het Klantportaal en kan worden verleend door:

- Telefonisch vragen te beantwoorden;
- Via e-mail, of het Klantportaal vragen te beantwoorden;
- Door op afstand mee te kijken op het scherm van een opdrachtgever.

Irixs bepaalt, soms in samenspraak met de opdrachtgever, welke methode het best voorziet in het oplossen van een hulpvraag bij de opdrachtgever. Aan het bovenstaande lijstje kunnen geen rechten worden ontleend. Zie voor meer informatie over de voorwaarden van SupportOnDemand de website van het Klantportaal van Irixs (<https://klant.irixs.nl/>).

1.4.3.2 Beschikbaarheid

De beschikbaarheid van Support is afhankelijk van het kanaal dat de opdrachtgever kiest om vragen te stellen.

- Klantportaal: 24/7 mogelijk om een supportaanvraag in te sturen via e-mail of direct in het Klantportaal. De beantwoording van vragen zal tijdens kantooruren plaatsvinden.
- Telefonisch en via de chat: bereikbaar op werkdagen van 08:30 tot 17:00 (tenzij anders aangekondigd of aangegeven bij Irixs Base (Klantportaal) en/of website van Irixs)

Aan de hierboven genoemde beschikbaarheid kunnen geen rechten worden ontleend door de opdrachtgever.

1.4.3.3 Responsetijd en prioriteitstelling

Irixs streeft ernaar om op werkdagen binnen 24 uur een reactie, liefst een oplossing aan te dragen voor verzoeken om Support of SupportOnDemand. Verzoeken om Support of SupportOnDemand worden in beginsel op basis van een first-come-first-serve basis behandeld. Hier zijn echter geen rechten aan te ontleenen. Irixs houdt zich het recht voor de prioriteit van verzoeken zelf te beoordelen en toe te passen. In beginsel zullen supportvragen in relatie tot kwesties die de productie bij een opdrachtgever verstoren de hoogste prioriteit krijgen.

1.4.3.4 Eerste Lijn Support / SupportOnDemand versus Tweede Lijn Support

De medewerkers bij het supportteam zijn doorgaans Consultant en in sommige gevallen senior Consultant. Binnen Support, behalve bij SupportOnDemand, kunnen derhalve verschillende tarieven van toepassing zijn. Irixs kan beoordelen dat een verzoek om Support vanwege zijn aard, de verwachte duur of vanwege de verwachte oplossing (bijvoorbeeld omdat een Product vereist zal zijn) kwalificeert als Tweede Lijn Support en derhalve als normale Consultancy wordt behandeld. De vuistregel die Irixs hierbij hanteert is dat er sprake zal zijn van Consultancy als het supportteam niet binnen twee (2) uur een oplossing aan de opdrachtgever kan bieden. In een dergelijk geval zal de opdrachtgever op de hoogte worden gebracht dat voor de hulpvraag Consultancy vereist zal zijn en een projectmanager zal met de opdrachtgever afstemmen welke expertise en functieniveau ingezet zal moeten worden, hoeveel tijd naar verwachting vereist is, en wanneer Irixs capaciteit in kan plannen voor de opdrachtgever.

1.4.4 Consultancy

1.4.4.1 Algemeen

Irixs kan op allerlei verschillende manieren oplossingen bieden voor problemen bij opdrachtgevers. Een van de belangrijkste manieren is door denkracht van specialisten aan te bieden. Consultancy kan in de vorm van een vooraf met de opdrachtgever besproken traject worden aangeboden waarbij Irixs vooraf een begroting geeft die de hoeveelheid benodigde tijd vooraf, bindend dan wel niet-bindend, vastlegt. Irixs werkt met verschillende Business Consultants. Business Consultants hebben verschillende expertise niveaus en hanteren (oplopend) verschillende tarieven. De indeling is als volgt:

- Business Consultant;
- Senior Business Consultant;
- Projectmanager;
- Partner.

1.4.4.2 Intake

Zodra IrixS wordt gevraagd een project te doen met een opdrachtgever wordt doorgaans een intake gedaan. Aan de hand van de intake worden doelen vastgesteld. Bij het beschikbaar stellen van Consultants probeert IrixS zoveel mogelijk dezelfde mensen aan een project te laten werken. Dit is echter een inspanningsverplichting waaraan geen rechten kunnen worden ontleend. Naast de indeling o.b.v. ervaring en niveau kan er bij Consultants ook onderscheid worden gemaakt aan de hand van expertise. Sommige Consultants hebben zich gespecialiseerd op o.a. het gebied van HRM & Payroll, ERP, Power BI Pro, en/of het ontwikkelen van specifieke softwareoplossingen. Bij een intake wordt altijd gestreefd naar de inzet van een Consultant die het best past bij de wensen van de opdrachtgever, echter, dit is een inspanningsverplichting van IrixS en is o.b.v. beschikbaarheid van de betreffende Consultant. Consultancy kan op afstand worden geleverd of op locatie bij de opdrachtgever. Zie de Algemene Voorwaarden onder "Personeel" voor de voorwaarden bij geplande inzet van consultants.

1.4.5 Functioneel Beheer

1.4.5.1 Algemeen

Functioneel Beheer voorziet in de informatievoorziening ten behoeve van de gebruikersorganisatie. In de praktijk betekent dat een Functioneel Beheerder zorgt voor het specificeren van de IT-services, het aansturen van de realisatie daarvan en het beheer van de bedrijfsinformatie. IrixS biedt Functioneel Beheer aan voor ERP-systemen, en in het bijzonder AFAS Profit. Daarnaast wordt het Functioneel Beheer aangevuld met support voor de gebruikers, waardoor de gebruikersorganisatie beschikt over een passende en functionerende informatievoorziening. In de praktijk betekent dit Support of SupportOnDemand wordt meegeleverd bij Functioneel Beheer. Functioneel Beheerders van IrixS zijn verantwoordelijk voor het beheer van applicaties binnen de organisatie van de opdrachtgever. De Functioneel Beheerder formuleert antwoorden op gebruikersvragen, en ziet erop toe dat informatiesysteem goed functioneren. Daarnaast zorgt de Functioneel Beheerder voor o.a. (1) onderhoud van IT-systemen, (2) dat software aansluit op dagelijkse operationele processen, (3) helpt bij het maken van keuzes voor nieuwe software, en (4) adviseert op het gebied van software. Afhankelijk van de omvang en wensen van een de opdrachtgever kan de Functioneel Beheerder toezien op bijvoorbeeld (niet-uitputtend):

- Het onderhouden van de bestaande AFAS Profit inrichting;
- Het onderhouden van de InSite (en OutSite) inrichting;
- Autorisatie en organigram aanpassingen;
- Kleine aanpassingen in rapporten en analyses;
- Onderhouden van signalen.

1.4.5.2 Abonnement

Functioneel Beheer is een doorlopend proces en wordt aangeboden op basis van een looptijd van minimaal 12 maanden. Daarnaast gaat Functioneel Beheer in beginsel gepaard met een SupportOnDemand (Irixs Base) abonnement. Wanneer de Functioneel Beheerder niet bereikbaar is omdat deze niet ingepland is, is er voor de opdrachtgever alsnog een hulplijn die beschikbaar is tijdens kantooruren. Zie voor meer informatie hierover onder het kopje "Support en SupportOnDemand".

1.4.5.3 Beschikbaarheid

De beschikbaarheid van Functioneel Beheer is afhankelijk van het moment waarop de Functioneel Beheerder wordt ingepland door Irixs om op locatie, of eventueel op afstand, bij de Opdrachtgever werkzaamheden uit te voeren. Het inplannen van Functioneel Beheerders gebeurt in overleg met de opdrachtgever maar Irixs behoudt hierover uiteindelijk zeggenschap. Irixs streeft ernaar om bij een opdrachtgever zoveel mogelijk dezelfde persoon als Functioneel Beheerder in te zetten. Hieruit kunnen geen rechten worden ontleend. Irixs is gerechtigd een andere Functioneel Beheerder voor de opdrachtgever in te zetten. Op de dagen dat de Functioneel Beheerder niet aanwezig is bij de opdrachtgever moet deze zich wenden tot de kanalen onder SupportOnDemand, dan wel Support.

1.4.5.4 Responsetijd en prioriteitstelling

De Functioneel Beheerder zal in overleg met de opdrachtgever prioriteiten stellen en taken uitvoeren. De Functioneel Beheerder werkt onder leiding van de opdrachtgever. De aanwezigheid van een Functioneel Beheerder is geen garantie dat processen vlekkeloos zullen verlopen. De Functioneel Beheerder heeft een inspanningsverplichting tot het optimaliseren en onderhouden van systemen, maar zowel de Functioneel Beheerder als Irixs kunnen hierop geen garanties afgeven. Irixs staat ervoor in dat de Functioneel Beheerder de benodigde kennis heeft en ziet erop toe dat kennis up-to-date wordt gehouden.

1.4.5.5 Functioneel Beheer versus Consultancy

De Functioneel Beheerder heeft als doel bedrijfsprocessen bij de Opdrachtgever te onderhouden en waar nodig te optimaliseren. De Functioneel Beheerder zal een inschatting maken wanneer een wens van de opdrachtgever voorbijgaat aan optimalisatie en moet worden geëscaleerd naar een Consultancy traject. In dat geval is niet sprake van onderhoud of kleine optimalisaties, maar van een nieuw project dat gemanaged moet worden door een groter team. Daarnaast kan Irixs zelf beoordelen dat een taak gegeven aan de Functioneel Beheerder door de opdrachtgever vanwege zijn aard, de verwachte duur of vanwege de verwachte oplossing kwalificeert als Consultancy. De vuistregel die Irixs hierbij hanteert is dat er sprake zal zijn van Consultancy als de Functioneel Beheerder niet binnen 4 uur een oplossing aan de opdrachtgever kan bieden. In een dergelijk geval zal de opdrachtgever op de hoogte worden gebracht dat voor de hulpvraag Consultancy vereist zal zijn en een projectmanager zal met de opdrachtgever afstemmen welke expertise en functieniveau ingezet zal moeten worden, hoeveel tijd naar verwachting vereist is en wanneer Irixs capaciteit in kan plannen voor de opdrachtgever.

1.4.5.6 Intake

Zodra Irixs wordt gevraagd een Functioneel Beheerder te leveren aan een opdrachtgever wordt doorgaans een intake gedaan. Aan de hand van de intake worden doelen vastgesteld. Bij het beschikbaar stellen van Functioneel Beheerder probeert Irixs zoveel mogelijk het kennisniveau en de ervaring van de Functioneel Beheerder op de wensen van de opdrachtgever aan te laten sluiten. Bij een intake wordt altijd gestreefd naar de inzet van een Functioneel Beheerder die het best past bij de wensen van de opdrachtgever, echter, dit is een inspanningsverplichting van Irixs en is o.b.v. beschikbaarheid van de betreffende Functioneel Beheerder. Zie de Algemene Voorwaarden onder "Personeel" voor de voorwaarden bij geplande inzet van functioneel beheerders.

1.4.6 Oplossingen voor data

1.4.6.1 Algemeen

Irixs kan data ontsluiten uit Databronsystemen en prepareert, combineert en standaardiseert die ruwe data tot data die bruikbaar is voor o.a. visualisatie in bijvoorbeeld Dashboards. Hiervoor heeft Irixs "off-the-shelf" Dataontsluitingen en Koppelingen ontwikkelt die het mogelijk maken data tussen verschillende softwarepakketten uit te wisselen. Een voorbeeld hiervan is koppeling tussen AFAS Profit en Power BI. De Koppelingen maken gebruik van een door Irixs ontwikkeld systeem van dataconversie en dataverrijking waardoor oneindig veel softwarepakketten met elkaar verbonden kunnen worden. Let op: Irixs is niet verantwoordelijk voor de correcte werking van Power BI, of andere softwarepakketten van derden, databronsystemen en de opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de aanschaf van software van derden, zoals bijvoorbeeld de aanschaf van eventuele Power BI pro-licenties.

1.4.6.2 Service

Hoewel Irixs werkt met systemen voor het monitoren en loggen van fouten en bugs, kan het voorkomen dat bij het gebruik van een door Irixs gemaakte Datawarehouse de opdrachtgever in aanraking komt met Fouten/Bugs. Deze kunnen gemeld worden bij Irixs en als Irixs vaststelt dat deze het gevolg zijn van een onjuiste implementatie of om andere redenen onder de verantwoordelijkheid van Irixs vallen, zal Irixs deze zo snel mogelijk verhelpen. De verplichting om Fouten/Bugs te verhelpen is een inspanningsverplichting voor Irixs. Het compatibel houden met AFAS Profit van Oplossingen voor data die door Irixs worden beheerd geldt wel als Service. Dit geldt niet voor het compatibel houden van Oplossingen voor data met software van andere derden.

1.4.6.3 Support

Irixs behoudt zich het recht voor om support voor bepaalde dienstverlening via haar partners te laten lopen. Daarnaast kan er support worden geboden door Irixs. Irixs kan per product, of zelfs per opdrachtgever, bepalen welke vorm van support het best past bij de betreffende situatie. Irixs kan support bieden via verschillende kanalen, waaronder chat, een klantportaal en telefonisch.

1.4.6.4 Data ophalen

Irixs zal, om de Datawarehouse(s) te vullen met data, periodiek data moeten ophalen uit Databronsystemen die de Datawarehouse vullen. In de regel wordt data dagelijks vóór 7:00 's morgens opgehaald. Het kan voorkomen dat data niet opgehaald is. In een dergelijk geval moet Irixs achterhalen wat de oorzaak hiervoor is. Irixs communiceert uiterlijk om 9:00 's morgens dat data niet is opgehaald. De twee uur tussen 7:00 geven een buffer om problemen op te lossen, dan wel om uit te zoeken waarom de data niet succesvol is opgehaald. Data kan worden opgehaald maar kan ook actief worden "ge-pusht" door de bronssystemen. Voor het ophalen van data is Irixs afhankelijk van de softwaresystemen die de data moeten aanleveren (bronsystemen). De afhankelijkheid geldt o.a. voor de uptime van de systemen en het niet bestaan van eventuele Bugs/Fouten in de betreffende systemen. De opdrachtgever van Irixs is verantwoordelijk voor een werkende account (indien vereist) bij het betreffende Databronstelsel. Zie voor specifieke informatie in relatie tot Koppelingen hieronder.

1.4.6.5 Monitoring en foutenlogs

Irixs probeert zoveel mogelijk fouten in het ophalen en doorzetten van data te monitoren. Irixs geeft echter geen garanties af op foutenlogging. Als er fouten worden vastgesteld zal hiervan in beginsel (geautomatiseerd of handmatig) een melding worden gedaan bij de opdrachtgever. Irixs spant zich in om zoveel mogelijk "failsafe" systemen te implementeren.

1.4.6.6 Koppelingen

Koppelingen zijn gebouwd om data uit bestaande softwaresystemen op te halen, oftewel te ontsluiten. Een Koppeling zorgt ervoor dat Irixs kan "praten" met een bestaand systeem. Let op, in voorkomende gevallen kan een Databronstelsel of doelsysteem worden ge-update waardoor een koppeling tijdelijk niet meer werkt. Irixs spant zich in om updates van bestaande systemen voor te zijn om "downtime" zo veel mogelijk te voorkomen. Dit sluit echter niet uit dat koppelingen van Irixs grotendeels afhankelijk zijn van de aanlevering van data uit Databronsystemen van derden, en dat deze data op een consistente en bestendige manier beschikbaar zal moeten zijn. Om voornoemde reden geeft Irixs geen garanties op de doorlopende werking van Koppelingen en wordt niet uitgesloten dat een koppeling tijdelijk niet functioneert.

1.4.6.7 Data freshness en data retention

Irixs haalt op dit moment periodiek data op uit Databronsystemen. Hierbij kunnen voor verschillende Databronsystemen verschillende frequenties voor het ophalen van data gelden. Bestaande opgehaalde data wordt in beginsel met elke ronde dat data opnieuw wordt opgehaald overschreven (snapshot). De softwareproducten van Irixs, in hun standaard vorm, zijn dus ook geen back-up systeem voor de Opdrachtgever. In beginsel kan data nadat het is geconsumeerd, of bij elke iteratie, direct worden verwijderd. Irixs biedt wel de mogelijkheid om data die Irixs verwerkt op te slaan. Let op: dit is extra dienstverlening en hiervoor moet de opdrachtgever aparte afspraken maken met Irixs.

1.4.6.8 Uptime Datawarehouse

Irixs maakt voor het leveren van de Datawarehouses gebruik van serverruimte bij derden. Irixs is voor de uptime van de server afhankelijk van de prestaties van derden en geeft hierop daarom geen garanties af. Irixs verwijst voor de uptime van de server naar de voorwaarden hierover van de betreffende aanbieder. Om de beveiliging en prestaties optimaal te houden moet met enige regelmaat onderhoud op servers en software worden gepleegd. Dit kan van invloed zijn op de uptime van de diensten. Irixs spant zich tot het uiterste in om iedere downtime van de server te voorkomen. Irixs heeft een inspanningsverplichting maar accepteert geen aansprakelijkheid voor enige schade als gevolg van downtime. Gepland onderhoud doet Irixs altijd in overleg met de opdrachtgever.

1.4.6.9 Usage

Irixs werkt met Databronsystemen van derden en huurt ook serverruimte van derden. De omvang van de te verwerken data en/of de vereiste rekenkracht is soms moeilijk in te schatten. Als de vereiste rekenkracht, opslagruimte of andere specificaties van gehuurde serverruimte tekortschiet kan Irixs eenzijdig de prijs aanpassen. Irixs werkt met bepaalde drempels en monitort het gebruik van servers. Bij een wijziging kondigt Irixs dit eerst aan bij de betreffende opdrachtgever.

1.4.7 Development oplossingen

1.4.7.1 Algemeen

Irixs kan op allerlei verschillende manieren Solutions bieden voor procesoptimalisatie bij opdrachtgevers. Een van de belangrijkste manieren is door denkkracht van Data- en Software Engineers aan te bieden. Development kan in de vorm van een vooraf met de opdrachtgever besproken traject worden aangeboden. Daarbij geeft Irixs vooraf een begroting die de hoeveelheid benodigde tijd vooraf, bindend dan wel niet-bindend, vastlegt. Development vereist veelal intensieve samenwerking met de opdrachtgever, duidelijke specificaties, en een goede voorbereiding. Dit wordt door Irixs uitgevoerd aan de hand van een vooraf overeengekomen Ontwerp en/of een gefaseerd plan met verschillende deliverables.

1.4.7.2 Intake (initiatie fase)

Als Irixs wordt gevraagd een project te doen met een opdrachtgever wordt doorgaans een intake gedaan. Aan de hand van de intake worden doelen vastgesteld. Daarnaast zal Irixs een beoogd ontwikkeltraject bepalen. Een ontwikkeltraject bestaat doorgaans uit 7 fasen. Deze zijn: (1) de initiatie fase, (2) de studiefase, (3) de "proof-of-concept" fase, (4) de realisatiefase, (5) de test fase, (6) een trainingsfase, en (7) de adoptie fase waarbij de opdrachtgever de nieuwe Solution in gebruik zal nemen. Bij het beschikbaar stellen van Data- en/of Software Engineers probeert Irixs zoveel mogelijk dezelfde mensen aan een project te laten werken. Dit is echter een inspanningsverplichting waaraan geen rechten kunnen worden ontleend. Let op: een intake kan telefonisch, videobellen, op locatie bij Irixs of op locatie bij de opdrachtgever plaatsvinden. Irixs treedt in overleg met de opdrachtgever voor het bepalen van een passende locatie.

1.4.7.3 Studie

Bij grotere projecten zal Irixs met de opdrachtgever door het voornoemde gefaseerde traject lopen. Na de initiatie fase zal Irixs mogelijk een studie doen waarna een offerte kan wijzigen. Op dat moment ontstaat er voor de opdrachtgever een keuze om door te gaan op grond van een gewijzigde offerte. Irixs maakt voor grotere projecten een aparte offerte voor de initiatie en studiefase van een project. Als de opdrachtgever hiervoor opteert zal een deelovereenkomst ontstaan voor het aangaan van een overeenkomst tot het doen van een studie. Bij kleinere projecten kan een studiefase slechts een paar uur in beslag nemen, hiervoor wordt doorgaans geen aparte offerte opgesteld.

1.4.7.4 Gefaseerde uitvoer

Zoals gezegd kan Irixs bij grotere projecten kiezen voor een uitvoer opgebroken in vooraf bepaalde fasen. De onder "Intake" genoemde 7 fasen resulteren kunnen resulteren in deliverables en Irixs kan de opdrachtgever vragen te tekenen voor acceptatie alvorens over te gaan naar een volgende fase. De keuze voor uitvoer in fasen is aan Irixs en hieraan kunnen geen rechten worden ontleend. Irixs kiest voor projecten op basis van de omvang en complexiteit een passende oplossing.

1.4.7.5 Service

In beginsel valt onder Service het repareren van Fouten/Bugs die binnen 30 dagen na de Oplevering door de opdrachtgever worden opgevoerd. In bepaalde gevallen, bijvoorbeeld als Irixs op basis van nacalculatie Development voor de opdrachtgever uitvoert en niet op basis van een prijsafpraak, kan er sprake zijn van een moment van Oplevering maar valt het repareren van Fouten/Bugs desondanks niet onder Service. De interpretatie van Service wordt bepaald door de feiten en omstandigheden van de Development en wat hiervoor met de opdrachtgever schriftelijk is afgesproken in een offerte, Ontwerp, of elders.

1.4.7.6 Nieuwe features

Nieuwe features zijn o.a. wijzigingen ten aanzien van het Ontwerp. Nieuwe features voor bestaand en al opgeleverd Development werk kan de opdrachtgever kenbaar maken en wordt door Irixs als een nieuwe opdracht voor Development behandeld. De doorlooptijd voor nieuwe features kan alleen worden bepaald aan de hand van een intake (telefonisch, videobellen of op locatie) en, indien vereist, wordt er ook een nieuw Ontwerp gemaakt.

1.4.7.7 Testen en acceptatie

Opgeleverde software na development wordt 14 dagen zonder tegenbericht automatisch geaccepteerd door de opdrachtgever. Er kan alleen sprake zijn van een moment van Oplevering als dit door Irixs schriftelijk overeen is gekomen met de opdrachtgever. Het staat partijen vrij hierover nadere afspraken te maken in een overeenkomst voor Development. In beginsel valt onder Service het repareren van Fouten/Bugs die binnen 30 dagen na de oplevering door de opdrachtgever worden opgevoerd.

1.4.7.8 Geen service

Tot de Service behoort niet:

- Het compatibel houden van de ontwikkelde software met de laatste versies van software van derden. Een uitzondering hierop is het compatibel houden van de

ontwikkelde software die beheerd wordt door Irixs met AFAS Profit. Voor overige software van derden geldt, tenzij anders afgesproken, dat doorgaans een nieuwe Development overeenkomst nodig is voor het compatibel maken van de ontwikkelde software met een laatste versie van software van derden. Irixs houdt zich het recht voor om te bepalen of werkzaamheden onder Service valt of niet. Indien een verzoek om Service door Irixs als Support, of een nieuwe opdracht voor Development wordt aangemerkt zal Irixs altijd eerst in overleg treden met de opdrachtgever alvorens dit daadwerkelijk geleverd zal worden. Enkele voorbeelden van situaties waarbij mogelijk sprake zal zijn van werk dat als zodanig kwalificeert zijn: nieuwe features of grote aanpassingen aan software of de implementatie van software (dit zijn veelal aanpassing aan de software die buiten bestaande afspraken vallen.

- Werkzaamheden op locatie bij de opdrachtgever.

1.4.7.9 Support

Support voor opgeleverde software resulterend uit Development wordt op urenbasis doorberekend aan de opdrachtgever. Irixs en opdrachtgever kunnen hierover nadere afspraken maken.

1.5 Prijzen

1.5.1 Tariefstructuur

Irixs kan werken op basis van een vaste prijs. Dit kan voorkomen bij projecten die zich hiervoor lenen. In de meeste gevallen zal Irixs op urenbasis (nacalculatie) een vergoeding doorberekenen aan de opdrachtgever. De tijd die Irixs doorberekend zijn uren die worden gemaakt o.b.v. een inspanningsverbintenis en Irixs verbindt zich in beginsel niet tot het doen van een resultaatsverbintenis, tenzij hier specifieke afspraken over bestaan. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen verschillende functies en bijbehorende tarieven. De tarieven zijn van hoogste tarieven naar laagste tarieven als volgt in te delen:

- Projectmanager;
- Senior Business Consultant
- Technische Business Consultant
- Programmeur Business Consultant
- Business Consultant

1.5.2 Abonnementkosten

In beginsel zal iedere Dataontsluiting en Koppeling door Irixs gehost worden. Hiervoor zal Irixs maandelijks factureren. Daarnaast zal bij een maatwerk oplossing, in de regel, hosting (serverruimte) eveneens worden verzorgd door Irixs. De prijzen van een ontwikkeltraject zijn vaak ook afgestemd op doorlopende hosting nadien. Afhankelijk van de gemaakte afspraken zal hiervoor maandelijks worden gefactureerd. In voorkomende gevallen kan ook sprake zijn van kosten voor onderhoud van een applicatie. Hierover kunnen specifieke tarieven worden afgesproken.

1.5.3 Doorberekenen van tijd

Irixs en haar medewerkers streven naar een zo transparant mogelijke verantwoording van de gemaakte uren en facturatie. Hierbij gelden de volgende uitgangspunten:

- Bij Support en SupportOnDemand wordt door te factureren tijd op vijftien minuten afgerond.
- Bij SupportOnDemand kan de opdrachtgever onbeperkt vragen stellen en zijn de eerste 30 minuten per maand inbegrepen. Voor het overige geldt het normale tarief.
- Bij Consultancy en Development o.b.v. nacalculatie wordt door te berekenen tijd op vijftien minuten nauwkeurig bijgehouden, afgerond en gefactureerd.
- Consultants die zijn ingehuurd om op locatie bij de opdrachtgever werk te verrichten kunnen in overleg met de opdrachtgever voorbereidende werkzaamheden die niet op locatie plaatsvinden aan de opdrachtgever doorberekenen.
- Developers die zijn ingehuurd om op locatie bij de opdrachtgever werk te verrichten kunnen in overleg met de opdrachtgever voorbereidende werkzaamheden die niet op locatie plaatsvinden aan de opdrachtgever doorberekenen.

Irixs behoudt zich het recht voor om specifieke regels v.w.b. urenberekening en facturatie overeen te komen met opdrachtgevers.

1.5.4 Reiskosten en werktijden

In geval van Development óf Consultancy op locatie bij een opdrachtgever wordt in beginsel, ongeacht de afstand, één (1) uur reiskosten in rekening gebracht bij de opdrachtgever. Een consultancydag op locatie betreft dus in beginsel 8 uren plus daarbij 1 reisuur..

1.5.5 Facturatie

Irixs hanteert bij de crediteurenadministratie de volgende vuistregels:

- Abonnementkosten vooraf: voor het gebruik van Solutions, Software, Koppelingen, en SupportOnDemand wordt per maand vooruitbetaald. In geval van Solutions start het abonnement zodra de test- en acceptatiefase binnen een project begint of, indien het een “off-the-shelf” oplossing betreft vanaf de overeengekomen ingangsdatum.
- Facturatie achteraf:
 - Salarisverwerking is op basis van het aantal gegenereerde loonstroken en de eventuele Consultancy voor overige werkzaamheden gerelateerd aan de salarisverwerking.
 - Consultancy, Support en Development worden aan het eind van elke maand aan de opdrachtgever gefactureerd.

- Projecten tegen vooraf overeengekomen prijs worden aan het eind (na oplevering) van het project gefactureerd aan de opdrachtgever of in afgesproken termijnen.
- Development wordt aan het eind van elke maand aan de opdrachtgever gefactureerd. Opdrachtgever en IrixS kunnen hierover specifieke afspraken maken.

Elke factuur zal in ieder geval de datum bevatten, de afgenomen producten en als er sprake is van facturatie o.b.v. nacalculatie van uren bevat deze tenminste: het soort uren, of deze declarabel zijn of niet, reisure, een korte omschrijving van de gemaakte uren, het gehanteerde tarief en het totaalbedrag.

1.6 Gebruiksrecht

De Solutions van IrixS zijn onder te verdelen in Koppeling met Power BI Pro, Overige Koppelingen en Development. Development Oplossingen en Oplossingen voor Data gaan vaak gepaard met Consultancy en worden soms aangeboden met een abonnement voor SupportOnDemand. Na de oplevering en betaling voor Solutions ontstaat voor de opdrachtgever een gebruiksrecht van software. De opdrachtgever ontvangt geen eigendom van de Producten maar een beperkt gebruiksrecht. In voorkomende gevallen kan er sprake zijn van code die wordt opgeleverd aan de opdrachtgever. Dit kan alleen gebeuren als hierover specifieke afspraken zijn gemaakt tussen IrixS en de opdrachtgever. Als er geen specifieke afspraken zijn gemaakt ontvangt de opdrachtgever een beperkt recht over de opgeleverde code. Aan het gebruiksrecht zijn de volgende voorwaarden verbonden:

Recht	SaaS	Opgeleverde code
Gebruik	Toegestaan	Toegestaan
Verspreiden	Niet-toegestaan	Niet-toegestaan
Aanpassen	Niet-toegestaan	Toegestaan
Aangepast verspreiden	Niet-toegestaan	Niet-toegestaan
Verkopen	Niet-toegestaan	Niet-toegestaan
Linken met andere licentie	Niet-toegestaan	Niet-toegestaan
Uitgeven met andere licentie	Niet-toegestaan	Niet-toegestaan

IrixS en de opdrachtgever kunnen van het bovenstaande afwijken als hierover nadere schriftelijke afspraken zijn gemaakt. Let op: IrixS kan bij ontwikkeling wel gebruik maken van open-source software.

2 Wijzigingen

Deze SLA kan periodiek worden gewijzigd door IrixS. De opdrachtgevers zullen hiervan op de hoogte worden gesteld per e-mail. Een wijziging wordt geacht te zijn geaccepteerd indien de gewijzigde SLA niet binnen een termijn van 1 maand expliciet wordt afgewezen door de opdrachtgever.

3 Disclaimer

Deze SLA kan fouten bevatten. Als u fouten tegenkomt of vragen heeft kunt u deze opsturen naar info@irixs.nl. Deze SLA kan periodiek worden gewijzigd door IrixS. De laatste versie van de SLA zal altijd van toepassing zijn. De laatste versie van dit document wordt gepubliceerd op de website van IrixS.