

Koninklijk Belgisch Instituut voor Natuurwetenschappen  
T.a.v. de heer Wouter Swalus  
Vautierstraat 29  
1000 Brussel

Uw kenmerk:  
Bestek nr.: 2018/KMS

Ons kenmerk:  
Offerte KMS 8112018

Datum:  
8 november 2018

Geachte heer Swalus,

Naar aanleiding van uw bestek nr. 2018/KMS ontvangt u hierbij onze offerte betreffende het leveren van een softwarepakket ter ondersteuning van het Kwaliteit-, Milieu- en Safety beleid voor het Koninklijk Belgisch Instituut voor Natuurwetenschappen.

Infoland ontwikkelt al meer dan 20 jaar slimme software waar dagelijks duizenden professionals mee werken. We geloven dat slimme software professionals en organisaties beter kan doen presteren. Onze missie is om mensen efficiënter, slimmer en veiliger te laten werken. Wij zijn er van overtuigd dat ook het Koninklijk Belgisch Instituut voor Natuurwetenschappen gebaat is met de software kwaliteitssuite van Infoland, genaamd iProva.

Infoland is een solide partner. U haalt niet alleen software in huis, maar ook kennis en ervaring. iProva heeft nog vele andere voordelen:

- Het is een SaaS-oplossing (updates, onderhoud, gebruik van de helpdesk, licenties en hosting zijn inbegrepen in de genoemde prijzen, dus geen onverwachte kosten achteraf).
- Infoland en zijn hosting partner zijn ISO 9001:2015 en ISO 27001 gecertificeerd.
- De software is compatibel met alle (mobiele) devices en alle bekende browsers.
- De handige en mobiele apps zijn steeds inbegrepen.
- De software is in meerdere talen beschikbaar (NL, FR, EN,).
- Het is standaard software. We hoeven dus geen maatwerk te leveren. De software is heel breed inzetbaar.
- Er zijn uitgebreide koppelings- en integratiemogelijkheden (MS Office/Office 365, ODBC, SharePoint, Intranet, SAP,...)
- We hanteren steeds het "Train de trainer"-principe. Tijdens de implementatieperiode wordt de applicatiebeheerder getraind. Nadien kan hij/zij de software volledig zelf beheren, zonder tussenkomst van Infoland.
- De software is zeer gebruiksvriendelijk. Via handige wizards kan u zelf vragenlijsten/meldingen/documenten creëren. Programmeren is niet nodig.
- De rechten en rollen zijn vrij te verdelen onder de users. U kunt gebruik maken van de volledige functionaliteit zonder bijkomende kosten.
- We hanteren een eenvoudig en transparant licentiemodel. Hierdoor zijn de kosten op lange termijn makkelijk te voorspellen.
- We zijn een betrouwbare softwareleverancier die al meer dan 20 jaar bestaat, meer dan 550 klanten heeft en bijna 300.000 gebruikers.

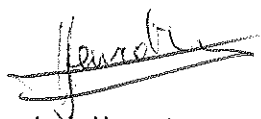
.....

We zijn heel graag bereid om een bezoek te brengen aan het Koninklijk Belgisch Instituut voor Natuurwetenschappen. Tijdens dit bezoek zullen we dieper ingaan op jullie technische vereisten en zullen we middels een live-demonstratie aantonen dat onze software kan voldoen aan jullie wensen en eisen.

Graag verwijzen we ook naar onze uitgebreide website [www.infoland.be](http://www.infoland.be) waar u meer informatie vindt over onze oplossingen. U vindt er tevens screenshots, referentiecasses en informatie over ons bedrijf. Technische info vindt u via <http://www.infoland.be/saas> en <http://www.infoland.be/api>.

We zijn ervan overtuigd u hiermee een passend en aantrekkelijk voorstel te doen.  
Uw reactie zien we met belangstelling tegemoet.

Met vriendelijke groet,  
Infoland BVBA



Joris Henrotay  
Accountmanager

**Bijlagen:**

- Bijlage 1 - Offerteformulier
- Bijlage 2 - Inventaris
- Bijlage 3 - Gedetailleerd investeringsoverzicht
- Bijlage 4 - Staffel bij uitbreiding users
- Bijlage 5 - Projectplan en Servicedesk
- Bijlage 6 - Diverse informatie en attesten

**Bijlagen achteraan toegevoegd aan offertedocument:**

- Bijlage A: Voorbeeld projectplan en activiteiten
- Bijlage B: Beschrijving Servicedesk
- Bijlage C: Productleaflets
- Bijlage D: Referentiecasse Greenyard Fresh
- Bijlage E: Systemeisen
- Bijlage F: Service Level Description
- Bijlage G: Verklaring op eer
- Bijlage H: Attest RSZ
- Bijlage I: Uittreksel uit het strafregister
- Bijlage J: Uittreksel Belgisch staatsblad en statuten Infoland BVBA
- Bijlage K: Algemene voorwaarden

.....

## Bijlage 1 - Offerteformulier

Overheidsopdracht van diensten bij onderhandelingsprocedure zonder voorafgaande bekendmaking voor het aanleveren van een softwarepakket ter ondersteuning van het Kwaliteit- Milieu- en Safety beleid voor het Koninklijk Belgisch Instituut voor Natuurwetenschappen

Aanbestedende overheid:

Koninklijk Belgisch Instituut voor Natuurwetenschappen, Vautierstraat 29, 1000 Brussel, België, vertegenwoordigd door zijn algemeen directeur mevrouw Camille PISANI

Leidend ambtenaar:

De heer Wouter Swalus

Tel.: +32 2 627 45 61

E-mail : [wouter.swalus@naturalsciences.be](mailto:wouter.swalus@naturalsciences.be)

Besteknummer: 2018/KMS

De ondergetekende (naam en voornaam):

.....

Hoedanigheid:

.....

Nationaliteit:

.....

Woonplaats (land, gemeente, straat, nummer):

.....

.....

of<sup>1</sup>

De vennootschap (handelsnaam of benaming, rechtsvorm, nationaliteit, zetel):

Infoland BVBA

Nationaliteit: Belgisch

Zetel: Heidebloemstraat 21, 3920 Lommel

Vertegenwoordigd door de ondergetekende(n):

Frank Stege

of<sup>1</sup>

De ondergetekenden van een combinatie zonder rechtspersoonlijkheid (voor elk van hen dezelfde gegevens als hierboven):

.....

<sup>1</sup>schrappen wat niet past

.....



.....  
.....  
.....  
verbindt of verbinden zich tot de uitvoering van de opdracht, overeenkomstig de bepalingen en voorwaarden vermeld in de opdrachtdocumenten en gedetailleerd in de inventaris voor een totaal bedrag uitgedrukt in euro van:

**(in cijfers: exclusief BTW): € 76.850,00**

**(in letters: exclusief BTW): zesenzeventigduizend achthonderdvijftig euro**

.....

**(in cijfers: inclusief BTW): € 92.988,50**

**(in letters: inclusief BTW): tweeënnegentigduizend negenhonderdachtentachtig euro en vijftig eurocent**

1. Algemene inlichtingen

Inschrijvingsnummer bij de RSZ: 1801919-52

BTW nummer: BE 877.780.219

Te contacteren persoon: Joris Henrotay

Telefoon: +32 3 203 02 90

Fax: /

E-mail: [info@infoland.be](mailto:info@infoland.be)

2. Onderaannemers

De inschrijver duidt de onderaannemers aan die die hij voorstelt en het deel waarvoor zij zullen worden ingezet: handelsnaam of benaming, rechtsvorm, maatschappelijke zetel, vertegenwoordigd door.

De onderaannemers die zullen worden ingezet zijn:

Niet van toepassing.

.....  
.....

Indien de inschrijver zich voor de opdracht beroept op de draagkracht van andere entiteiten, ongeacht de juridische aard van zijn band met die entiteiten, toont hij de aanbestedende overheid aan dat deze entiteiten zich niet in een geval van uitsluiting bevinden.

3. Betalingen

De betalingen zullen geldig gebeuren door overschrijving:

op rekening nummer: 733-0309774-83

financiële instelling: KBC Bank

.....



.....  
geopend op naam van: Infoland

4. Vertrouwelijke informatie

In de offerte is de vertrouwelijke informatie en/of de informatie die betrekking heeft op technische of commerciële geheimen duidelijk aangeduid.

5. Bijlagen

Bij de inschrijving dienen alle documenten en inlichtingen, gevraagd in de opdrachtdocumenten, te worden gevoegd.

Gedaan te: Mol op: 8 november 2018

Naam en handtekening van de zaakvoerder(s) of mandataris(sen) (indien een combinatie zonder rechtspersoonlijkheid wordt aangegaan dienen alle zaakvoerders of mandatarissen te ondertekenen):

Naam: Frank Stege

Handtekening:



.....  
Vak bestemd voor de goedkeuring door de overheid na advies van de IF en goedkeuring door de bevoegde instantie

Goedgekeurd te: ..... op: .....

Camille PISANI  
Algemeen Directeur KBIN



## Bijlage 2 - Inventaris

Overheidsopdracht van diensten bij onderhandelingsprocedure zonder voorafgaande bekendmaking voor het aanleveren van een softwarepakket ter ondersteuning van het Kwaliteit- Milieu- en Safety beleid voor het Koninklijk Belgisch Instituut voor Natuurwetenschappen

Aanbestedende overheid:

Koninklijk Belgisch Instituut voor Natuurwetenschappen, Vautierstraat 29, 1000 Brussel, België, vertegenwoordigd door zijn algemeen directeur mevrouw Camille PISANI

Leidend ambtenaar:

De heer Wouter Swalus

Tel.: +32 2 627 45 61

E-mail : [wouter.swalus@naturalsciences.be](mailto:wouter.swalus@naturalsciences.be)

Besteknummer: 2018/KMS

Omschrijving	Prijs zonder BTW	BTW	Prijs met BTW
- Prijs voor de levering, installatie en configuratie van een softwarepakket (inclusief licentie) ter ondersteuning van het Kwaliteit- Milieu- en Safety beleid (deel 1).	€ 17.950,00	€ 3.769,50	€ 21.719,50
- Prijs voor een onderhoudscontract van 60 maanden (deel 2).	€ 58.900,00	€ 12.369,00	€ 71.269,00
Totaal	€ 76.850,00	€ 16.138,50	€ 92.988,50

Gedaan te: Mol op: 8 november 2018

Naam en handtekening van de zaakvoerder(s) of mandataris(sen) (indien een combinatie zonder rechtspersoonlijkheid wordt aangegaan dienen alle zaakvoerders of mandatarissen te ondertekenen):

Naam: Frank Stege

Handtekening:



### Bijlage 3 - Gedetailleerd investeringsoverzicht

Pos	Omschrijving	Prijs €
<b>Software licenties, prijs per jaar inclusief hosting en service &amp; onderhoud</b>		
1	Documenten & processen voor 30 gebruikers <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Beheren van documenten en processchema's</li> <li>▪ Extern delen van documenten en processchema's</li> <li>▪ Beheren van kaartenbakken</li> <li>▪ Gebruik van apps: iProva Search &amp; iProva Assist, geschikt voor iOS en android</li> <li>▪ Beheren van compliance overzichten voor (norm)kaders</li> <li>▪ Integratie met SharePoint mogelijk</li> <li>▪ Rollen (beheerders, schrijvers, beoordelaars, lezers) zijn vrij te verdelen onder het aantal afgenomen licenties</li> </ul>	2.760,00
2	Melden & analyseren voor 30 gebruikers <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Registreren, afhandelen en analyseren van meldingen zoals incidenten, klachten, afwijkingen, gevaarlijke situaties en verbetermaatregelen</li> <li>▪ Onbeperkt aantal formulieren en workflows</li> <li>▪ Uitgebreide rapportage en analyse mogelijkheden</li> <li>▪ Beheren van kaartenbakken</li> <li>▪ Gebruik van app: iProva Capture, geschikt voor iOS en Android</li> <li>▪ Rollen (melders, coördinatoren, actienemers, lezers) zijn vrij te verdelen onder het aantal afgenomen licenties</li> </ul>	2.760,00
3	Meten & inspecteren voor 30 gebruikers <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Onbeperkt aantal vragenlijsten en checklists</li> <li>▪ Vragenlijsten kunnen intern en extern worden uitgezet</li> <li>▪ Uitzetten en opvolgen van correctieve acties</li> <li>▪ Vastleggen van audits</li> <li>▪ Plannen van (repeterende) taken</li> <li>▪ Visueel overzicht van alle geplande activiteiten zoals audits en checks</li> <li>▪ Beheren van kaartenbakken</li> <li>▪ Beheren van compliance overzichten voor (norm)kaders</li> <li>▪ Rollen (invullers, beheerders, actienemers, lezers) zijn vrij te verdelen onder het aantal afgenomen licenties.</li> </ul>	2.760,00
4	Risicomanagement voor onbeperkt aantal gebruikers <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Beheren van risicoprofielen</li> <li>▪ Registratie en evaluatie van risico's</li> <li>▪ Registratie van bestaande en geplande beheersmaatregelen</li> <li>▪ Inzage in risicohistorie</li> </ul>	3.500,00

Zie volgende pagina voor vervolg investeringsoverzicht.



<b>Werkzaamheden, prijs eenmalig</b>		
6	<b>Eenmalige set-up</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Installatie en configuratie iProva op hosting omgeving</li> <li>▪ Installatie en configuratie Active Directory koppeling en synchronisatie met gebruikersbeheer in iProva</li> <li>▪ Realisatie single sign on</li> </ul>	2.950,00
7	<b>Begeleiding bij implementatie bovengenoemde modules, inclusief nazorg en evaluatie. *</b>  Begeleiding bij implementatie Documenten & processen door een consultant inclusief hands-on instructie, 10 dagdelen  Begeleiding bij implementatie Melden & analyseren door een consultant inclusief hands-on instructie, 10 dagdelen  Begeleiding bij implementatie Meten & inspecteren door een consultant inclusief hands-on instructie, 2 dagdelen  Begeleiding bij implementatie Risicomanagement door een consultant inclusief hands-on instructie, 3 dagdelen.	15.000,00
<b>Totaal</b>		
	Jaarlijkse investering inclusief hosting, service & onderhoud, exclusief BTW	<b>11.780,00</b>
	<b>Elfduizend zeventhonderdtachtig euro</b>	
	Enmalige investering, exclusief BTW	<b>17.950,00</b>
	<b>Zeventienduizend negenhonderdvijftig euro</b>	

*\* Nota: De implementatiebegeleiding is afhankelijk van welke functionaliteiten van iedere pijler u wenst in te zetten binnen uw organisatie. Het aantal aangeboden dagdelen hebben we bepaald aan de hand van onze jarenlange ervaring met diverse projecten. Het aantal kan mogelijk nog aangepast worden nadat we dit verder met u hebben afgestemd.*





## Bijlage 4 - Staffel bij uitbreiding users

Tabel A: prijs per user per maand

Module	50 users	100 users	150 users	200 users	250 users	300 users	350 users	400 users	450 users
Documenten & processen	7,00 €	4,88 €	3,92 €	3,44 €	3,05 €	2,79 €	2,59 €	2,44 €	2,32 €
Melden & analyseren	7,00 €	4,88 €	3,92 €	3,44 €	3,05 €	2,79 €	2,59 €	2,44 €	2,32 €
Metten & inspecteren	7,00 €	4,88 €	3,92 €	3,44 €	3,05 €	2,79 €	2,59 €	2,44 €	2,32 €
Risicomanagement	5,83 €	2,92 €	1,94 €	1,46 €	1,17 €	0,97 €	0,83 €	0,73 €	0,65 €

Tabel B: prijs per jaar

Module	50 users	100 users	150 users	200 users	250 users	300 users	350 users	400 users	450 users
Documenten & processen	4.200,00 €	5.850,00 €	7.050,00 €	8.250,00 €	9.150,00 €	10.050,00 €	10.890,00 €	11.730,00 €	12.510,00 €
Melden & analyseren	4.200,00 €	5.850,00 €	7.050,00 €	8.250,00 €	9.150,00 €	10.050,00 €	10.890,00 €	11.730,00 €	12.510,00 €
Metten & inspecteren	4.200,00 €	5.850,00 €	7.050,00 €	8.250,00 €	9.150,00 €	10.050,00 €	10.890,00 €	11.730,00 €	12.510,00 €
Risicomanagement	3.500,00 €	3.500,00 €	3.500,00 €	3.500,00 €	3.500,00 €	3.500,00 €	3.500,00 €	3.500,00 €	3.500,00 €



De prijzen, genoemd in bovenstaande tabellen, zijn inclusief hosting, service & onderhoud en exclusief BTW.

We hanteren een sterk degressief prijsmodel op basis van het aantal users. Hierdoor daalt de prijs per gebruiker per maand naarmate er meer users gebruik maken van de software. Het aantal users is heel makkelijk schaalbaar.

*Handwritten mark*

---

## **Bijlage 5 - Projectplan en Servicedesk**

Graag verwijzen wij u naar de separaat, toegevoegde documenten:

Bijlage A: voorbeeld projectplan en activiteitenplan

Bijlage B: beschrijving Servicedesk



## **Bijlage 6 - Diverse informatie en attesten**

Graag verwijzen wij u hiervoor naar volgende separaat, toegevoegde documenten:

Bijlage C - Productleaflets

Bijlage D - Referentiecasse Greenyard Fresh

Bijlage E - Systeemeisen

Bijlage F - Service Level Description (SLD)

Bijlage G - Verklaring op eer

Bijlage H - Attest RSZ

Bijlage I - Uittreksel uit het strafregister

Bijlage J - Uittreksel Belgisch staatsblad en statuten Infoland BVBA

Bijlage K - Algemene voorwaarden (zie nota onder "Voor akkoord")



.....

## Voor akkoord

Hierbij verklaar ik akkoord te gaan met de offerte. Alle in het bestek vermelde bepalingen en eisen zijn van toepassing op deze aanbieding en primeren op de algemene voorwaarden van Infoland BVBA in geval van tegenstrijdigheden.

Genoemde bedragen voor werkzaamheden zijn inclusief reis-, verzend- en administratiekosten.

### AZ Sint-Lucas Gent

### Infoland BVBA

Naam : \_\_\_\_\_

Naam : Frank Stege

Datum : \_\_\_\_\_

Datum : 8 november 2018


Plaats : \_\_\_\_\_

Plaats : Mol

Inkoopnummer: \_\_\_\_\_  
*(indien van toepassing)*

Referentie : Offerte KMS 8112018

Handtekening : \_\_\_\_\_

Handtekening : 



## **Bijlage A: Projectplan**

**Softwarepakket ter ondersteuning van het Kwaliteit-  
Milieu- en Safety beleid**

.....

## Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	3
1.1 Doel van dit document.....	3
1.2 Projectopdracht en ondersteuning van Infoland.....	3
1.3 De projectopdrachtgever & Opdrachtnemer.....	4
2. Projectinhoud.....	5
2.1 Randvoorwaarden en uitgangssituatie.....	5
3. Projectaanpak.....	7
3.1 Technisch.....	7
3.2 Begeleiding.....	7
3.3 Activiteiten.....	10
4. Beheeraspecten.....	11
5. Conclusie.....	12
Voorbeeld activiteitenplan Melden & Analyseren.....	13
Aanvullingen op de module Melden & Analyseren.....	15



## 1. Inleiding

Infoland hecht veel waarde aan uw begeleiding tijdens het implementatietraject. Een doelmatige en klantgerichte benadering staat daarbij centraal. Ieder project wordt vanuit Infoland geleid door een eigen, ervaren consultant. Deze consultant zorgt voor de interne aansturing van andere disciplines binnen Infoland.

### 1.1 Doel van dit document

Dit projectplan heeft als doel een inzicht te geven in de aanpak voor de invoering van een softwaretool ter ondersteuning van het Kwaliteit- Milieu- en Safety beleid bij het Koninklijk Belgisch Instituut voor Natuurwetenschappen met behulp van onze software pijlers 'Documenten & Processen', 'Melden & Analyseren', 'Meten & Inspecteren' alsook Risicomanagement uit de iProva software suite van Infoland. Het dient dan ook om de verwachtingen van de opdrachtgever en Infoland goed op elkaar af te stemmen. In de conceptfase wordt dit projectplan met de project-vertegenwoordigers van het Koninklijk Belgisch Instituut voor Natuurwetenschappen besproken. Op basis van deze bespreking zal een definitief projectplan worden gemaakt, waarna tot de uitvoering van het project wordt overgegaan. Gedurende het project zal er regelmatig gesproken worden of de uitvoering conform afspraak verloopt of bijgestuurd moet worden.

De doelstelling van dit project is de volgende modules te implementeren :

De fasering van deze modules wordt bij aanvang van dit project grondig besproken. De projectleider van Infoland adviseert met welke module gestart zal worden.

- Documenten & Processen
  - Beheer van processen
  - Beheer van documenten
- Melden & Analyseren
  - Workflowmanagement
- Meten & Inspecteren
  - Vragenlijsten (checks, audits, enquêtes, ... )
  - Planningsoverzicht
- Risicomanagement
  - Enterprise Risk Management
  - Prospectieve analyses op proces niveau

Voor meer inhoudelijke informatie over bovenstaande modules, verwijzen wij u naar de bijgevoegde productleaflets.

### 1.2 Projectopdracht en ondersteuning van Infoland

Implementatie bij het Koninklijk Belgisch Instituut voor Natuurwetenschappen van een kwaliteitsmanagementsysteem.





### 1.3 De projectopdrachtgever & Opdrachtnemer

#### Opdrachtgever

Het Koninklijk Belgisch Instituut voor Natuurwetenschappen.

#### Opdrachtnemer

De projectverantwoordelijke wordt ondersteund door Infoland medewerkers.

#### Infoland BVBA

##### Accountmanagers

Joris Henrotay  
[j.henrotay@infoland.be](mailto:j.henrotay@infoland.be)

Niels Boghmans  
[n.boghmans@infoland.be](mailto:n.boghmans@infoland.be)

##### Business consultants

Olivier Deprez  
[o.deprez@infoland.be](mailto:o.deprez@infoland.be)

Pieter De Smet  
[p.d.smet@infoland.be](mailto:p.d.smet@infoland.be)

##### Medewerkster binnendienst

Veerle Janssen  
[v.janssen@infoland.be](mailto:v.janssen@infoland.be)

##### Planner projectbureau

Victor van Gerven  
[v.v.gerven@infoland.nl](mailto:v.v.gerven@infoland.nl)

##### Manager Support & services

Robert Groenenberg  
[r.groenenberg@infoland.nl](mailto:r.groenenberg@infoland.nl)  
T.: (+31) 6 57 10 16 47

##### Bezoekadres:

Infoland België  
Technologiehuis  
Vlasmeer 5/0008  
2400 Mol, België  
T. +32 3 203 02 90

##### Servicedesk:

T.+32 3 203 02 91

##### E-mail:

[servicedesk@infoland.nl](mailto:servicedesk@infoland.nl)



## 2. Projectinhoud

### 2.1 Randvoorwaarden en uitgangssituatie

- Dit project wordt uitgevoerd bij het Koninklijk Belgisch Instituut voor Natuurwetenschappen. Naast de projectgroep wordt van de volgende verantwoordelijken een belangrijke, proactieve en stimulerende bijdrage gevraagd: de betrokken actienemers binnen de afdelingen. Dit doen zij door de kwaliteitsinformatie, welke ontsloten wordt via het systeem, te gebruiken en het gebruik ervan te stimuleren.
- Tijdens de implementatieperiode worden een aantal medewerkers per software pijler betrokken om het kwaliteitssysteem in de praktijksituatie te toetsen.
- De projectleider van Infoland verzorgt de notulen tijdens de bijeenkomsten en verspreidt deze zo snel als mogelijk na de vergadering aan de projectgroepleden. De ICT functionaris van het Koninklijk Belgisch Instituut voor Natuurwetenschappen zal tijdig in overleg met Infoland zorg dragen dat de installatie van de software uitgevoerd kan worden op de geplande installatiedata.

#### **Aandachtspunten en eisen die gelden gedurende dit project:**

- *Interne tijd en middelen ter begeleiding van het project.*  
Deze integrale invoering vraagt om een projectmatige aanpak. Hiervoor dient er rekening te worden gehouden met extra tijd voor projectgroepleden per betrokken software pijler. De projectverantwoordelijke van het Koninklijk Belgisch Instituut voor Natuurwetenschappen zal voorafgaand aan het project in overleg met de leidinggevendenden van betreffende onderdelen deze tijd voor de deelnemers inplannen en budgetteren. Tevens draagt deze projectverantwoordelijke zorg dat de gebudgetteerde deelnemers op de geplande tijdstippen zoals bijeenkomsten, trainingen en testscenario's uitvoerig aanwezig zijn.
- *Heldere communicatie over de voortgang en impact van het project.*  
Omdat er op diverse punten in de organisatie verandering in werkzaamheden optreedt, dient er vooraf en gedurende het project helder gecommuniceerd te worden.  
Het is aan te raden om een communicatieplan te schrijven met daarin activiteiten voorafgaand aan het live-gaan van de software. Het schrijven en de verantwoordelijkheid en uitvoering van dergelijk plan ligt bij het Koninklijk Belgisch Instituut voor Natuurwetenschappen.
- *Voldoende computerkennis en vaardigheden gebruikers en beheerders.*  
Een cursus computerkennis en -vaardigheden voor gebruikers, die onbekend zijn met de computer, is een randvoorwaarde voor het gebruik van iProva. Onbekendheid met de computer werpt een drempel op voor gebruik van iProva.
- *Voldoende PC's op de werkplek*  
Er zijn voldoende PC's beschikbaar om gebruik te kunnen maken van iProva.
- *Ondersteuning van de afdeling ICT*  
Het beantwoorden van technische vragen van gebruikers en oplossen van technische problemen met de Infoland software, zal ondersteund moeten worden door de afdeling ICT van het Koninklijk Belgisch Instituut voor Natuurwetenschappen.

- *Ondersteuning op de eigen afdeling*  
Het beantwoorden van functionele vragen van gebruikers en oplossen van functionele problemen met het kwaliteitsmanagementsysteem zal ondersteund moeten worden door de beheerders van het Koninklijk Belgisch Instituut voor Natuurwetenschappen. Tijdens de implementatieperiode van het project is de projectleider van Infoland in de mate van het mogelijke ook beschikbaar voor verdere vragen. Na de implementatieperiode zal de beheerder van het Koninklijk Belgisch Instituut voor Natuurwetenschappen als contactpersoon fungeren bij onze Servicedesk.
- *Technische ondersteuning door de afdeling ICT*  
Technische ondersteuning van de afdeling ICT is noodzakelijk bij IT technische vragen zoals bijvoorbeeld een mogelijke koppeling met Active Directory.

## 3. Projectaanpak

### 3.1 Technisch

De software zal als SAAS gebruikt worden .

Dit zorgt ervoor dat updates van deze software door Infoland verzorgd zullen worden.

Voor onze web-based software onderscheiden we twee soorten updates: minor updates en major updates.

- Elke 14 dagen wordt er een minor update uitgevoerd.  
In minor updates repareren we bugs en voeren we kleine verbeteringen door. Soms onder de motorkap, soms zichtbaar. In alle gevallen geldt de regel: de impact voor de gebruiker moet zeer laag zijn.
- Om de paar maanden wordt een major update uitgevoerd.  
In major updates introduceren we nieuwe functionaliteiten en voeren we meer en grotere verbeteringen door. Ook hiervoor geldt dat we de impact voor de gebruiker zo laag mogelijk proberen te houden. Waar nodig voorzien we, binnen de software, extra uitleg voor de gebruiker en bieden we extra leer- of instructiematerialen aan.



Voor onze apps geldt hetzelfde onderscheid tussen major en minor updates. De frequentie van deze updates licht echter wat lager. Gemiddeld voeren we iedere 14 dagen een minor update uit voor één van de apps en komt er om de paar maanden een major update uit voor één van de apps. Tot slot kunnen we tussentijds extra updates doorvoeren (hotfixes) als dit nodig is om de veiligheid en/of stabiliteit van het platform te garanderen. De functionaliteit van het systeem blijft hierbij ongewijzigd.

### 3.2 Begeleiding

Tijdens de kick-off meeting stemt u samen met de consultant af wat zijn/haar rol zal zijn, welke activiteiten er binnen het project moeten worden uitgevoerd en wie waarvoor verantwoordelijk is. Belangrijk onderdeel hierbij is het aanstellen van een projectleider binnen uw organisatie. Ook wordt een planning per pijler vastgesteld die door de consultant en de projectleider bewaakt zal worden. Het activiteitenplan is hierbij het uitgangspunt. Naast de inrichtingsvraagstukken zijn in het activiteitenplan ook de technische werkzaamheden, trainingen en een eventuele pilotfase opgenomen, zodat het activiteitenplan het totale project omvat.

Voor de invulling van de implementatiebegeleiding en daarmee het opstellen van het activiteitenplan gaat Infoland als volgt te werk:

De consultant bespreekt de functionele inrichting van het software product samen met de klant vooraleer dit vast te leggen in het systeem. Vervolgens start de consultant samen met de klant om deze inrichting vast te leggen in het systeem. Dit heeft de volgende voordelen:

- De uiteindelijke inrichting van de software is kwalitatief goed door optimale inzet van kennis van de software.
- U leert de software goed kennen, omdat u zelf aan de slag gaat met de functionele inrichting.
- Na de projectfase kunt u aanpassingen in de functionele inrichting zelf doorvoeren.

De consultant neemt een adviserende rol aan om u te helpen de juiste inrichtingskeuzes te maken. Alsook voert de consultant de functionele inrichting van de software uit. Daarnaast zal de consultant zich bezighouden met het voorbereiden en uitwerken van de projectbijeenkomsten, het beantwoorden van vragen etc.

Buiten de geplande projectbijeenkomsten om vindt telefonisch overleg plaats en wordt er contact gehouden via e-mail.

### **Fasering per module**

In onderstaand voorbeeld wordt een projectaanpak voor de module Melden & Analyseren besproken.

#### **Vorbereidingsfase**

De startdatum van dit project dient nog bepaald te worden. Voor de aanvang van dit project worden er per module activiteitenplannen opgesteld.

De 1<sup>ste</sup> projectbijeenkomst is een kick-off meeting waarin de inhoud en uitvoering van dit projectplan worden besproken. Ook worden alle verdere projectbijeenkomsten vastgelegd en gepland.

#### **Blauwdrukfase**

De projectleider van Infoland brengt samen met de projectgroep het huidige proces in kaart. Er wordt bepaald wie welke rol en welk recht moet hebben binnen deze workflow. Er wordt ook bepaald welke formulieren moeten aangeboden worden op welk moment. Vooraleer men start met het aanmaken van formulieren is het belangrijk na te denken over welke rapportage gewenst is. Op alle gebruikte velden binnen de formulieren kan er immers op automatische wijze gerapporteerd worden.

#### **Inrichting- en integratiefase**

Met de verzamelde informatie uit de blauwdrukfase gaat de consultant meteen actief aan de slag. De aangestelde applicatiebeheerders krijgen een gedetailleerde opleiding van alle parameters binnen iProva. Vervolgens start de projectleider van Infoland in samenspraak met het projectteam met alle standaard gegevens meteen vast te leggen in het systeem (instellen rechten, algemene settings). Zodra de algemene settings in het systeem zitten, starten we met het tekenen van de workflow. Dit is volledig te parametriseren met het systeem. Zodra de workflow is gedefinieerd, gaan we van start met het aanmaken van de meldformulieren. Ook dit is een standaardfunctionaliteit en kan meteen aangemaakt worden binnen het systeem.

#### **Test- en acceptatiefase**

##### **Training coördinatoren**

Binnen de rechtenstructuur worden er coördinatoren bepaald. Een coördinator heeft de verantwoordelijkheid meldingen van een bepaald kenmerk te behandelen.

Voor deze coördinatoren zijn er hands-on instructies voorzien door de projectleider van Infoland. (max. +/- 10 deelnemers per training).

Hiervoor wordt op basis van de workflow en de functionele specificaties een testscript gemaakt om alle veel voorkomende meldingen en de vervolgvactiteiten te testen en te vergelijken met de gewenste praktijkomgeving. Eventuele opmerkingen die voortkomen uit de testfase kunnen op een eenvoudige manier in samenspraak met het projectteam aangepast worden in de parameters van het systeem. Met de analyse modules van de pijler Melden & Analyseren kunnen er prospectieve en retrospectieve analyses van meldingen worden uitgevoerd.

---

Inzake de voorgenoemde analyse methodes volgen er ook nog specifieke gedetailleerde opleidingen. Na het testen wordt de database van de module Melden & Analyseren 'leeg' gemaakt zodat de testgegevens geen 'vervuiling' in de praktijk database veroorzaken.

### **Go live en Evaluatiefase**

#### **Start met niet-conformiteiten melden**

Er vindt een startbijeenkomst plaats. Doelstellingen, het meldformulier, het meldsysteem en de procedure worden toegelicht. De dag na de startbijeenkomst beginnen we met het melden in het meldsysteem.

De medewerkers worden regelmatig op de hoogte gebracht van de voortgang en er wordt ruimte geboden voor ervaringen en suggesties. Ieder team besteedt aandacht aan de cultuurverandering die wordt beoogd.

### **Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden**

*De taken van de opdrachtgever en verantwoordelijk projectleider van het Koninklijk Belgisch Instituut voor Natuurwetenschappen zijn:*

- De doelen en het resultaat van het project (laten) omschrijven;
- Een communicatieplan opstellen en toezien op de uitvoering ervan;
- Binnen de organisatie draagvlak creëren;
- De externe opdrachtnemer ondersteunen;
- De tussentijdse resultaten goedkeuren;
- Tussentijds beslissen over de voortgang;
- Beslissen over onverwachte, noodzakelijke tussentijdse wijzigingen;
- Het project beëindigen.

#### *Joris Henrotay (Account manager Infoland)*

- Verantwoordelijk voor de omschrijving van de opdracht en de commerciële elementen.
- Aanspreekpunt in geval van wijzigingen of klachten buiten het projectplan.

#### *Pieter De Smet, Olivier Deprez (Business Consultants)*

- Ondersteuning bij het uitzetten van de grote lijnen in een projectplan, dat als haalbaar wordt bestempeld door uw organisatie;
- Uitwerken en bijsturen van het projectplan;
- De verslaglegging van het projectplan en de communicatie erover;
- Implementatie van de iProva modules bij Koninklijk Belgisch Instituut voor Natuurwetenschappen;
- Inspelen op wensen van Koninklijk Belgisch Instituut voor Natuurwetenschappen;
- Scope bewaking;
- Voert evaluatie uit op afgesproken mijlpalen;
- Stuurt overige projectleden- en afdelingen van Infoland aan.

#### *Technisch consultant van Infoland*

- Technische installatie van de software producten inclusief maatwerkoplossingen.

#### *Servicedesk*

- Support bij technische vragen problemen.

#### *Robert Groenenberg (Manager Support & services)*

- Verantwoordelijk contactpersoon voor behandeling en opvolging van meldingen van storingen en uitval.
- 



## **Planning**

### **Verantwoordelijke voor de planning**

Projectleider van het Koninklijk Belgisch Instituut voor Natuurwetenschappen in overleg met de projectleider/consultant van Infoland.

Zie voorbeeld activiteitenplan op pagina 13 – 15.

### **Voortgangsbewaking**

De projectleider neemt de stand van zaken op door te informeren bij de verantwoordelijke personen en door zich te laten informeren m.b.v. voortgangsrapportages van projectgroepsleden. Dit gebeurt tijdens de projectvergadering en wekelijks tijdens het werk.

## **3.3 Activiteiten**

Voor elke module wordt door de Infoland projectleider een activiteitenplan opgemaakt als leidraad doorheen het implementatieproces.

Vervolgens zorgt de projectleider van Infoland ook steeds voorafgaand aan elke projectbijeenkomst, voor een verslag met alle agendapunten die tijdens deze projectbijeenkomst besproken zullen worden. Hier staan tevens actiepunten in verwerkt die nog uitgevoerd dienen te worden met betrekking tot deze projectbijeenkomst.

Zie voorbeeld activiteitenplan op pagina 13 – 15.



## 4. Beheeraspecten

### Projectteam

Ten behoeve van de ontwikkeling en invoering van iProva is door Infoland een projectgroep aangesteld met de volgende leden:

Naam:	Functie binnen de organisatie:	Functie binnen dit project:	Werkdagen:	Contactgegevens: Telefoon en e-mail
INFOLAND				
Pieter de Smet	projectleider Infoland	Advies en projectbegeleiding vanuit Infoland	Fulltime	T: 0495 64 66 60 E: p.d.smet@infoland.be
Victor van Gerven	planner	Inplannen installaties, maatwerk	Fulltime	T: (+31) 40 848 58 68 E: v.v.gerven@infoland.nl
Olivier Deprez	Business consultant	Business consultant	Fulltime	T: 0486 37 32 34 E : o.deprez@infoland.be
Pieter de Smet	Business consultant	Business consultant	Fulltime	T: 0495 64 66 60 E: p.d.smet@infoland.be
Marieke Kessels	Directeur Sales & operations	Directeur Sales & operations	Woensdag afwezig	T: (+31) 6 12 09 19 94 E: m.kessels@infoland.be
Joris Henrotay	Accountmanager	Accountmanager	Fulltime	T: 0470 79 02 22 E: j.henrotay@infoland.be
Niels Boghmans	Accountmanager	Accountmanager	Fulltime	T : 0478 35 59 60 E : n.boghmans@infoland.be
Robert Groenenberg	Operationeel manager Servicedesk	Verantwoordelijk contactpersoon voor behandeling en opvolging van meldingen bij storingen en uitval	Fulltime	T: (+31) 6 57 10 16 47 E: r.groenenberg@infoland.nl



## 5. Conclusie

- De software is volledig parametrizeerbaar en configureerbaar. Indien er via de parameters niet het gewenste resultaat kan bekomen worden, wordt er in samenspraak met het development team geanalyseerd welke andere mogelijkheden er zijn om tot een oplossing te komen.
- Infoland kan de software parametriseren op basis van een gezamenlijk op te stellen ontwerp, maar de software als dusdanig is ook eenvoudig te parametriseren door de aangewezen personen binnen Koninklijk Belgisch Instituut voor Natuurwetenschappen. Ze zullen worden opgeleid en geïnstrueerd zodat zij wijzigingen zelf kunnen doorvoeren (dit kan vroeger of later in het project plaatsvinden en ook verschillen per module).
- Gefaseerde en iteratieve aanpak. De projectleider van Infoland adviseert hoe het project zo optimaal mogelijk aan te pakken.
- Er kan zeer snel gestart worden met parametriseren, zeker als bepaalde processen al gekend zijn (het betreft immers standaard software).



## Voorbeeld activiteitenplan Melden & Analyseren

Begeleiding	Datum	Te bespreken onderwerpen
Projectbijeenkomst 1	Nader te bepalen	<p><i>Ruimte met beamer is noodzakelijk</i></p> <p><b>Projectvorming (aan de hand van de ingevulde nulmeting)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wederzijdse kennismaking</li> <li>• Korte demo module 'Melden &amp; Analyseren'</li> <li>• Inventariseren van wensen en behoeften                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Status huidige meldprocedure</li> <li>○ Bepalen eerste meldingstype</li> </ul> </li> <li>• Bespreking projectaanpak</li> <li>• Planning vaststellen:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Training</li> <li>○ Bijeenkomsten</li> </ul> </li> <li>• Communicatie</li> <li>• Community &amp; Support website</li> <li>• Inrichtingsvraagstukken bespreken</li> </ul>
<i>Intern klant</i>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inrichtingsvraagstukken bespreken:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Formulieren</li> <li>○ Workflow</li> <li>○ Rollen en rechten</li> </ul> </li> </ul>
<b>Installatie module 'Melden &amp; Analyseren'</b>		
Projectbijeenkomst 2+3	Nader te bepalen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hands-on uitleg functioneel applicatiebeheer module 'Melden &amp; Analyseren (hele dag)</li> <li>• Inrichting module 'Melden &amp; Analyseren':                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Formulieren</li> <li>○ Workflow</li> <li>○ Organogram</li> <li>○ Rollen en rechten</li> </ul> </li> </ul>
Projectbijeenkomst 4	Nader te bepalen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inrichting module 'Melden &amp; Analyseren':                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Formulieren</li> <li>○ Workflow</li> <li>○ Mailsjablonen voor correspondentie</li> <li>○ Rollen en rechten</li> </ul> </li> <li>• Overige instellingen doornemen</li> <li>• Systeem klaarzetten voor hands-on instructies coördinatoren</li> </ul>

Projectbijeenkomst 5	Nader te bepalen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hands-on uitleg aan coördinatoren (dagdeel)</li> </ul>
<i>Intern klant</i>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Invoeren testmeldingen</li> </ul>
Projectbijeenkomst 6	Nader te bepalen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verloop training bespreken</li> <li>• Evaluatie testfase en eventueel bijsturen</li> <li>• Publieke filters toevoegen</li> <li>• Rapporten aanmaken</li> <li>• Communicatie (instructie voor melders, coördinatoren en actienemers)</li> </ul>
<b><i>Live met 'Melden &amp; Analyseren'</i></b>		
Projectbijeenkomst 7	Nader te bepalen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Openstaande vragen en opmerkingen</li> <li>• Evaluatie</li> <li>• Overdracht Servicedesk</li> </ul>

Zie ook volgende pagina.

## Aanvullingen op de module Melden & Analyseren

Gebruik van iProva Capture app		
Projectbijeenkomst 8	Nader te bepalen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bepalen van doelgroepen voor de Capture app</li> <li>• Inrichten van mobiel meldformulier</li> <li>• Aanpassen van workflow t.b.v. mobiele integratie</li> <li>• Testen van de app; uitrollen naar medewerkers</li> <li>• Beantwoorden van openstaande vragen en opmerkingen</li> </ul>

Gebruik van oorzakenanalyses		
Projectbijeenkomst 9	Nader te bepalen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bepalen van procedure Analyseren van meldingen</li> <li>• Bepalen classificatiemodel (PRISMA, Tripod, etc.)</li> <li>• Actie applicatiebeheerder: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Eerste inrichting bepalen (wat centraal en wat decentraal)</li> <li>○ Inrichten van analistenrollen (namen en rechten)</li> <li>○ Koppelen van verbetermaatregel</li> </ul> </li> <li>• Hands-on uitleg incidentanalyses aan analisten</li> </ul>

Gebruik van kaartenbakken		
Projectbijeenkomst 10	Nader te bepalen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Korte demo kaartenbak (i+Data)</li> <li>• Inventariseren van wensen en behoeften</li> <li>• Beheerder(s) benoemen en rechten inrichten</li> <li>• Inrichtingsvraagstukken bespreken: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Kaartenbak soorten</li> <li>○ Vastleggen van velden</li> <li>○ Koppelen met andere iProva modules</li> <li>○ Vullen van de kaartenbak(ken)</li> </ul> </li> <li>• Kaartenbakken beschikbaar stellen op startpagina</li> </ul>





## Bijlage B: beschrijving Servicedesk



# Service desk

## Wat doen wij

# 1 Service Desk

## 1.1 Algemeen

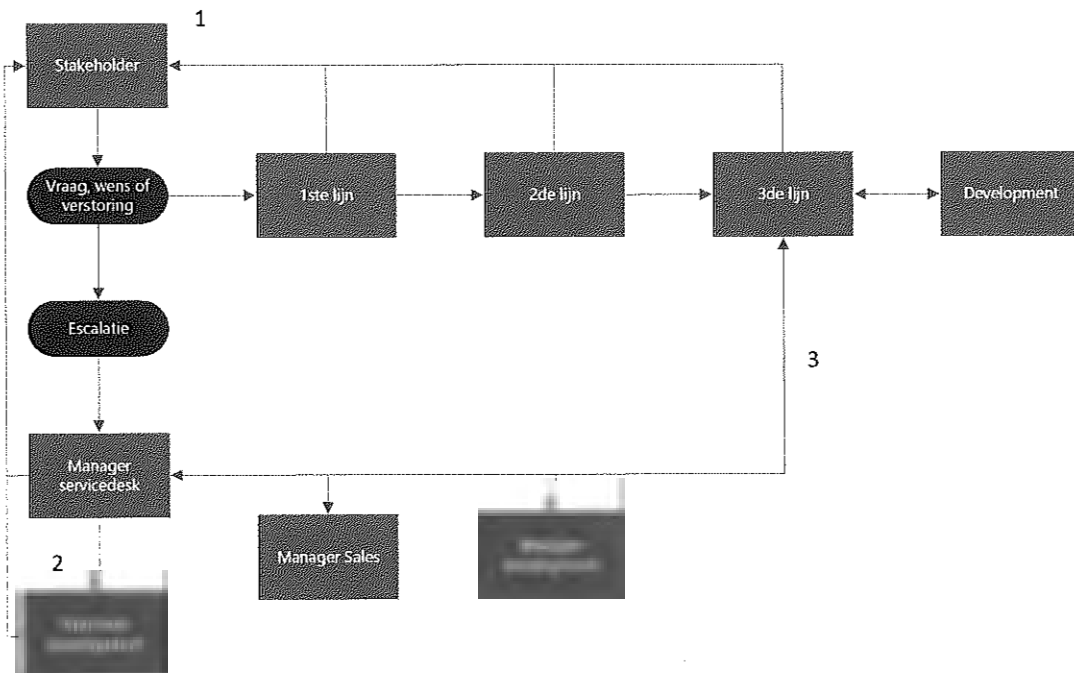
De Infoland Servicedesk is het kloppend hart van de Infoland support organisatie.

Heb je een vraag of een storing? Vaak vind je je antwoord al op onze [Infoland community](#). Mocht er nog geen antwoord zijn dan kun je contact opnemen met het servicedesk team. Het servicedesk team beschikt over veel ervaring met Infoland producten in zeer diverse omgevingen en kan je vanuit die kennis en ervaring vaak direct verder helpen. Deze ondersteuning leveren we via e-mail en/of telefonisch. Hierbij wordt ook veelvuldig gebruik gemaakt van VPN-verbindingen en onze [TeamViewer](#) tool, zodat we direct mee kunnen kijken terwijl je uitlegt wat jouw vraag of probleem inhoudt.

De servicedesk wordt bijgestaan door het team van software ontwikkelaars, wat net als de Infoland servicedesk opereert vanuit het Infoland hoofdkantoor in Veldhoven. Indien nodig kan door de customer support engineer direct worden geschakeld met de software ontwikkelaars die verantwoordelijk zijn voor het betreffende product. Het is dan ook mogelijk dat een software engineer contact met je opneemt tijdens de verdere afhandeling van een incident.

## 1.2 Communicatieschema

Als een vraag de servicedesk bereikt, wordt het volgende communicatieschema gebruikt:



Toelichting:

1. Stakeholder: Indiener van een incident. Dit kan een klant, een collega of een externe zijn.
2. Het is uitzonderlijk dat een directeur development actief wordt betrokken bij een escalatie. Hij/zij wordt wel altijd geïnformeerd. Vandaar de stippellijn.
3. Een escalatie wordt altijd afgehandeld door een derdelijns medewerker in samenspraak met de manager servicedesk

### 1.3 SLD

Infoland kent een generieke Service Level Description(SLD). Infoland hanteert een hoog serviceniveau en daarom is het niet nodig om afspraken in contracten vast te leggen. De streeftijden voor respons en oplossing worden respectievelijk voor 97% en 87% gehaald. Daarnaast is onze klanttevredenheid over het incidentmanagementproces al jarenlang 95% of meer. Naar behoefte kun je per periode een "SLM-gesprek" met de manager servicedesk voeren. Aan de hand van een "Incidentrapportage" wordt zowel kwalitatief als kwantitatief de door jouw ervaren service van Infoland besproken. Deze incidentrapportage (YTD) kun je naar eigen behoefte gedurende het jaar ontvangen (Per maand, per kwartaal, etc.)

Ondanks dat Infoland geen afspraak maakt over het halen van KPI's, hanteren we intern voor de servicedesk de volgende KPI's:

#### **Bereikbaarheid**

De Infoland Servicedesk is binnen kantoortijden altijd telefonisch bereikbaar

#### **SLD oplostijd**

Het SLD% voor de oplostijd van alle meldingen dient over een jaar gemeten per klant groter dan 80% te zijn.

#### **SLD responstijd**

Het SLD% voor de responstijd van alle meldingen dient over een jaar gemeten per klant groter dan 80% te zijn.

#### **Klanttevredenheid**

De tevredenheidsbeoordeling van Zendesk dient over een jaar gemeten per klant groter of gelijk aan 95% te zijn.

### 1.4 Wijzigingenbeheer

#### **Idee**

Op de Infoland community worden veel discussies gehouden, vragen gesteld en ideeën geopperd. Onze productowners houden dit goed bij. Zij krijgen zo een goed beeld wat er in het land speelt en kunnen met deze informatie mogelijk samen met jou functionaliteit ontwikkelen voor iProva.

#### **Correctief onderhoud**

Via de servicedesk worden ook fouten in de software (bugs) geregistreerd. Bugs met hoge prioriteit worden direct met de developmentafdeling afgestemd en als er geen workaround mogelijk is, zo spoedig mogelijk opgelost (direct fix). De overige bugs worden eenmaal per week besproken en geprioriteerd in de Change Advisory Board. Dit is een multidisciplinair overleg met de productowner, management, servicedesk en developers. Tevens wordt er een eventuele workaround toegevoegd. De prioritering wordt door de development teams gebruikt zodat ze weten welke bugs als eerste opgepakt moeten worden.

Zowel functionele wijzigingen als de bugs worden in releasenotes beschreven. Deze releasenotes krijg je ruim voor het uitbrengen van de release zodat je je op de functionele impact kunt voorbereiden.

### 1.5 System engineering

Voor het uitvoeren van software installaties, migraties, en het leveren van aanvullende ondersteuning op locatie bij klanten in Nederland en België wordt de servicedesk bijgestaan door onze system engineers. Onze system engineers hebben een jarenlange ervaring opgebouwd mbt het installeren en configureren van de diverse Infoland producten in de meest uiteenlopende ICT-infrastructuren.







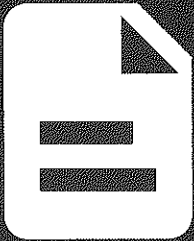
## Bijlage C: Productleaflets

**Werk slimmer.  
Stop onnodig zoeken.**

# DOCUMENTEN & PROCESSEN

*Altijd en overal beschikking over de juiste informatie.*

In een ideale wereld wordt uiterst efficiënt en foutloos gewerkt. Helaas is de praktijk anders. Dat neemt niet weg dat organisaties effectiever en efficiënter willen werken om daarmee de kans op succes te vergroten. Om dit te bereiken, moeten medewerkers kunnen beschikken over de juiste, actuele en goedgekeurde protocollen, procedures, werkinstructies en procesbeschrijvingen. Zeker gezien de grote mate van versnippering, de hoge informatiedichtheid en de korte houdbaarheid van informatie in kennisintensieve organisaties. Met de inzet van slimme software voor documentbeheer en procesmanagement zet u medewerkers, en daarmee de hele organisatie, duidelijk op voorsprong.



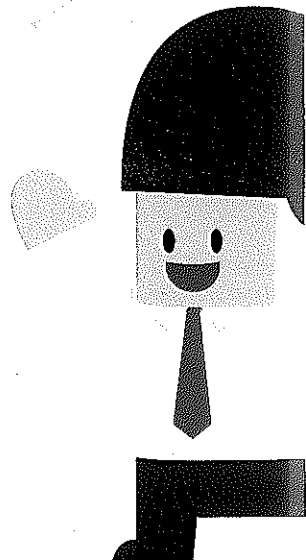
Met de softwaremodule Documenten & Processen van Infoland beschikken medewerkers altijd over up-to-date informatie om taken sneller en beter uit te voeren. Met onze webbased oplossing vindt de individuele eindgebruiker in maximaal twee muisklikken het gewenste item. Op die manier elimineert u verspilling omdat medewerkers niet eindeloos op zoek zijn naar de meest actuele versie van diverse documenten. Daarnaast helpt de module bij het optimaliseren van samenwerking en afstemming in de vorm van eenvoudig leesbare processchema's.

## De sleutel voor efficiënt werken.

Medewerkers maken minder fouten omdat ze altijd en overal toegang hebben tot de meest actuele informatie die ze bij hun dagelijkse werkzaamheden nodig hebben. En mochten ze in sommige gevallen toch een ouder document nodig hebben, dan vinden ze de gewenste versie probleemloos terug in het digitale archief. Daarnaast wordt het proces van opstellen en beoordelen van nieuwe documenten een fluitje van een cent dankzij de borging van het eigenaarschap en intelligente workflows. Deze workflows helpen om de voortgang van het proces te bewaken met behulp van automatische signaleringen en het uitzetten van taken naar collega's. Op die manier hebben medewerkers die betrokken zijn bij het in stand houden van een vitale informatie-infrastructuur een duidelijk beeld over welke bijdrage, op welk moment van hen verlangd wordt.

**Ervaar het zelf!**

**Vraag nu een gratis online demo  
aan via [www.infoland.be](http://www.infoland.be).**

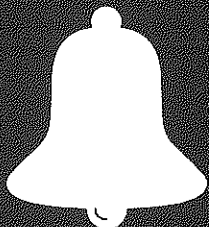


Leer van incidenten.  
Veranker verbeteringen.

# MELDEN & ANALYSEREN

*Hét startsein voor leren en verbeteren.*

Melden wordt dikwijls geassocieerd met narigheid. De registratie van tekortkomingen biedt echter een uitgelezen mogelijkheid voor uw organisatie om te leren en te verbeteren. Door (bijna-)incidenten en ongevallen te melden, is de organisatie in staat om maatregelen te nemen waardoor nieuwe gevallen worden voorkomen. Dat geldt ook voor klachten, afwijkingen of verbeteringsuggesties. Iedere melding vormt daarbij het startsein voor een proces dat organisaties in staat stelt om gerichte verbetermaatregelen te nemen. Met de softwaremodule Melden & analyseren van Infoland beschikken medewerkers over de mogelijkheid om snel en laagdrempelig meldingen te maken en op te volgen.



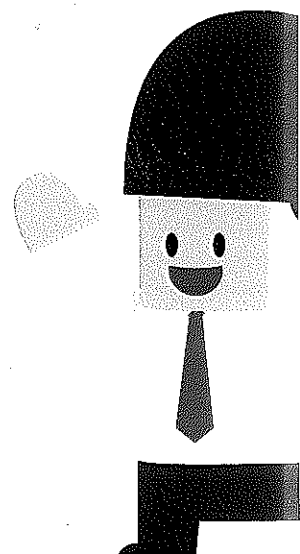
Met het meldsysteem van Infoland krijgen bedrijven en instellingen sneller inzicht in de aard en omvang van alle verschillende meldingen. Op basis van methoden als PRISMA, TRIPOD of de Root Cause Analyse liggen systematische analyses binnen handbereik. Wanneer de cultuur daarbij gericht is op het leren van fouten en het realiseren van verbeteringen, vormt iedere melding een waardevolle bijdrage aan het functioneren van de organisatie. Daarnaast wordt toekomstige schade beperkt of zelfs volledig voorkomen. De realtime dashboards en geautomatiseerde workflows zijn hierbij van essentieel belang.

## Stimuleer het zelflerend karakter.

Door afwijkingen te registreren, kunnen bedrijven en instellingen elke dag opnieuw van hun fouten leren en bestaande processen, gedrag of vaardigheden veranderen. Het totaal van alle meldingen in een bepaalde periode vormt uiterst waardevolle data om te analyseren én op basis daarvan specifieke verbetermaatregelen door te voeren. Door hier structureel aandacht aan te besteden, neemt ook de betrokkenheid bij medewerkers toe. Zij zien hierdoor hoe ze zelf een bijdrage kunnen leveren aan het verhogen van het prestatieniveau van de organisatie, die hierdoor in een continue verbetermodus komt. Notificaties en een volledig opgebouwd dossier borgen hierbij het totale proces.

**Ervaar het zelf!**

**Vraag nu een gratis online demo  
aan via [www.infoland.be](http://www.infoland.be).**





Leer van feedback.

Voldoe aan normen.

# METEN & INSPECTEREN

*Voer eenvoudig audits, inspecties en checks uit.*

Vragenlijsten en checklists zijn onmisbaar voor audits, tracers, veiligheidsrondes, evaluaties of andere metingen en inspecties. Hierdoor ontstaat slim inzicht in de mate waarin organisaties voldoen aan externe en interne eisen, normen, kaders of wet- en regelgeving. Daarnaast kunnen ze helpen om het verbeterpotentieel te identificeren. Ook kunnen checks een belangrijke rol spelen bij het verhogen van het bewustzijn rondom specifieke risico's. Door systematisch en frequent onderzoek uit te voeren, krijgen organisaties een helder beeld over het functioneren van verschillende organisatieonderdelen.



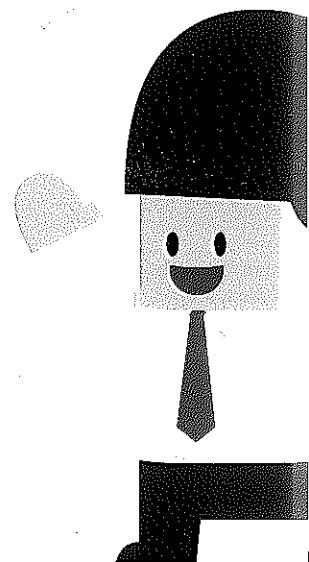
Met de softwaremodule Meten & Inspecteren van Infoland kan elk type organisatie eenvoudig en snel (maandelijks, wekelijks en zelfs dagelijks) audits, checks, veiligheidsrondes en evaluaties uitvoeren. Op deze manier bepaalt u of uw bedrijf of instelling daadwerkelijk voldoet aan normen, richtlijnen, beleid en doelstellingen. Een overzichtelijke planning, inclusief handige vragenlijsten, ondersteunt organisaties van de uitvoering tot aan rapportages en de daaruit voortvloeiende acties. Zo zijn kwaliteit en veiligheid altijd geborgd.

*Gemakkelijk in control; altijd en overal.*

De organisatie blijft volledig in control, zonder dat het door medewerkers als een grote ballast wordt ervaren. Belangrijk, want veiligheidsvoorschriften en kwaliteitsnormen dragen sterk bij aan een veilige werkomgeving en het vertrouwen van klanten. Het voldoen aan dergelijke eisen is voor bedrijven en instellingen een van de belangrijkste basisvoorwaarden om te kunnen bestaan. Professioneel en eenvoudig in te zetten gereedschap is daarbij onmisbaar. Of het nu gaat om een pragmatische check, een leveranciersbeoordeling of om een zeer complexe audit; met deze softwaremodule kan het allemaal.

**Ervaar het zelf!**

**Vraag nu een gratis online demo  
aan via [www.infoland.be](http://www.infoland.be).**

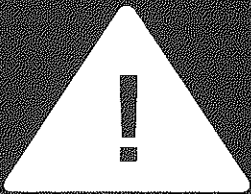


**Voorkom schade.  
Ben in control.**

# RISICOMANAGEMENT

*Krijg grip op risico's en zet ze om in kansen!*

Steeds meer organisaties zijn zich ervan bewust dat risicomanagement een continu proces is. Proactief nadenken over risico's verdringt daarbij de reactieve wijze waarop voorheen vaak naar risico's werd gekeken. Door bij het benoemen van risico's te vertrekken vanuit de strategische doelstellingen, ontstaat een krachtig verbeterinstrument en worden risico's kansen. Met de module Risicomanagement brengen organisaties risico's op systematische wijze in kaart op organisatie- en afdelingsniveau, maar ook voor kritische processen. Rapporten, dashboards en heatmaps zorgen ervoor dat risico's in samenhang beoordeeld worden, wat richting geeft aan verbetermaatregelen. Hiermee zet je als organisatie de volgende stap om te excelleren en ben je altijd in control.



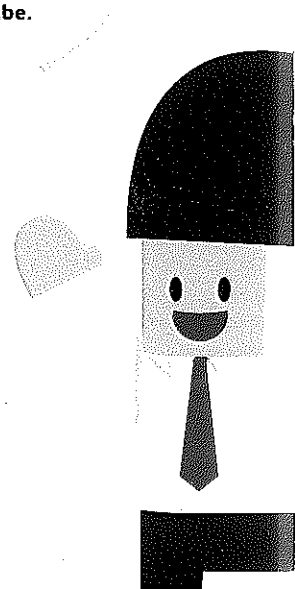
Met de softwaremodule Risicomanagement van Infoland heeft elke organisatie de touwtjes in handen als het gaat om het identificeren, analyseren, beheersen en monitoren van risico's. Daarnaast kan je extra meerwaarde creëren door risicomanagement te koppelen aan de strategische doelstellingen van de organisatie. Hiermee wordt het beperken van risico's onderdeel van het DNA. Onze integrale risicobenadering is daarmee voor iedere organisatie een krachtig instrument om risico's om te zetten in kansen.

## Creëer bewustzijn op de werkvloer.

Succesvolle organisaties betrekken (alle) medewerkers bij het aanpakken en/of bewaken van risico's. Een risico-aanpak op decentraal niveau draagt namelijk sterk bij aan de bewustwording ten aanzien van risico's op de werkvloer. Op die manier is risicomanagement niet alleen het werkterrein van een klein aantal risicoprofessionals, maar juist een verbeterinstrument voor alle medewerkers in de organisatie. Hiermee ontstaat nog meer grip op risico's en wordt verspilling voorkomen door niet langer in silo's te denken.

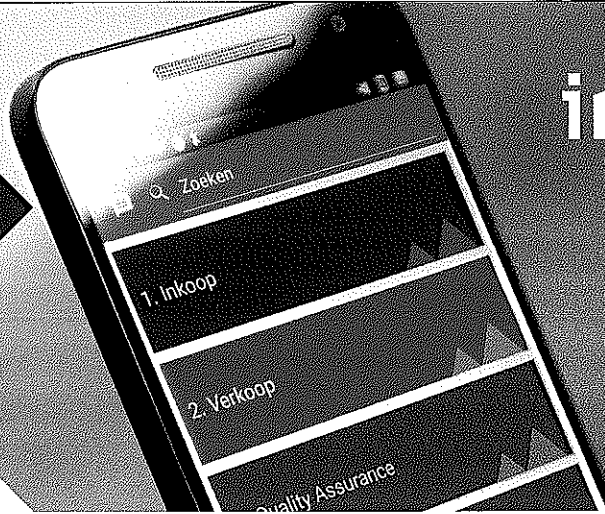
**Ervaar het zelf!**

**Vraag nu een gratis online demo  
aan via [www.infoland.be](http://www.infoland.be).**



Alle  
bedrijfsdocumenten  
altijd en overal bij  
de hand.

infoland 



## iProva Search app

De technologie ontwikkelt zich tegenwoordig in razend tempo. Om mensen overal en altijd het maximale uit hun werk te laten halen, ontwikkelt Infoland haar software continu. Op de bedrijfsvloer van nu en in de toekomst moet informatie "gewoon" overal en altijd beschikbaar zijn. Thuis, op je werk, onderweg, op je tablet, smartphone, pc, noem het maar op.

Om in deze behoefte te voorzien, heeft Infoland een speciale app ontwikkeld: de iProva Search app. Met deze app heb je alle bedrijfsdocumenten altijd en overal bij de hand. Ook in het buitenland, waar je niet altijd toegang hebt tot een dataverbinding! Maar hoe werkt de app? Je gaat op zoek naar specifieke informatie door gebruik te maken van de ingebouwde zoekfunctionaliteit. Daarnaast kan je documenten ook benaderen op basis van specifieke thema's die vooraf gedefinieerd zijn.

Alle HTML-, PDF- en Microsoft Office-documenten, met of zonder afbeeldingen en video's, kunnen vervolgens op elk mobiele apparaat (zowel met een iOS als een Android besturingssysteem) bekeken worden.

### Wat heb je nodig?

Het gebruik van de iProva Search app is erg laagdrempelig. Iedereen met een Documenten & Processen licentie kan er gebruik van maken. Er zijn echter drie zaken noodzakelijk, namelijk:

1. De iProva Search app. Deze is beschikbaar in de Play Store (Android) of App Store (iOS);
2. Een smartphone of tablet die verbinding kan maken met iProva (via 3G/4G of WiFi);
3. iProva 5.6 of hoger.

### Toegevoegde functionaliteiten

Om een zo optimaal mogelijke gebruikerservaring te bieden, hebben wij goed naar de behoeften van onze klanten geluisterd. Dit zie je terug in de functionaliteiten die recent aan de app zijn toegevoegd.

#### 1. Thema's

Iedere organisatie heeft zijn eigen documentenstructuur. Als gebruiker wil je die structuur duidelijk terugzien in de app. Hiervoor maakt de app gebruik van thema's. Zo heb je in no time de documenten gevonden die je zoekt. Lukt dat toch niet, dan kun je nog altijd zoeken aan de hand van specifieke trefwoorden.

#### 2. Favorieten

Niet alle informatie is voor alle gebruikers relevant. Je kunt daarom zelf aangeven welke documenten je vaak nodig hebt door ze toe te voegen aan de lijst met favorieten. Op deze manier hou je het overzicht en voorkom je onnodig zoeken.

#### 3. Notificaties

Organisaties veranderen, en de inhoud van documenten ook. Of het nou om nieuwe of gewijzigde informatie gaat, iProva Search stelt je te allen tijde op de hoogte van eventuele wijzigingen.

#### 4. Feedback

Informatie moet correct zijn en als gebruiker moet je er 100% op kunnen vertrouwen. Toch kan het gebeuren dat informatie in documenten niet helemaal strookt met de werkelijkheid. De app biedt je daarom de mogelijkheid om ter plekke feedback te geven aan de beheerder van een document.

#### 5. Offline

Documenten raadplegen waar je ook bent. Documenten worden namelijk automatisch opgeslagen op de smartphone. Zo ben je niet afhankelijk van een WiFi verbinding, heb je geen onnodige datakosten en heb je waar ook ter wereld toegang tot belangrijke bedrijfsinformatie. Ook het geven van feedback is zonder dataverbinding mogelijk. De opmerkingen worden echter pas verzonden zodra er weer verbinding is.

[www.infoland.nl](http://www.infoland.nl)

steluwvraag@infoland.nl - 040 848 58 68

Vergroot het  
aantal meldingen  
en verminder  
het aantal  
incidenten.

infoland 

## iProva Capture app

De technologie ontwikkelt zich in razend tempo. Om mensen overal en altijd het maximale uit hun werk te laten halen, ontwikkelt Infoland haar software continu. Zo zorgen wij ervoor dat onze software altijd en overal beschikbaar is. Thuis, op het werk, onderweg, op de tablet, smartphone, pc en ga zo maar door.

Neem als voorbeeld het melden van (bijna)incidenten. Als organisatie wil je natuurlijk dat de meldingsbereidheid zo hoog mogelijk is. Want juist van deze meldingen kan je leren. En deze lessen helpen je vervolgens weer om verbetermogelijkheden door te voeren. Maar hoe krijg je de medewerkers zo ver dat ze zelf meldingen indienen?

Dat doe je door het melden zo laagdrempelig mogelijk te maken. Aangezien bijna iedereen tegenwoordig een mobiele internetverbinding heeft, is het melden via de eigen mobiele telefoon dé oplossing. Dankzij de handige iProva Capture app maak je het melden van onveilige situaties en incidenten, het geven van feedback en het uitvoeren van controles of inspecties, laagdrempelig voor alle medewerkers!

### Hoe werkt het?

Om de app te gebruiken, dien je deze eerst te installeren. Dit kan op een zakelijke telefoon maar ook op een telefoon die je privé gebruikt.

### Wat heb je nodig?

Iedere medewerker die een (persoonlijke) gebruikersaccount heeft in iProva, kan de app gebruiken. Er zijn drie zaken noodzakelijk, namelijk:

1. De iProva Capture app. Deze is beschikbaar in de Play Store (Android) of App Store (iOS);
2. Een smartphone of tablet die verbinding kan maken met iProva (via 3G, 4G of WiFi);
3. iProva 5.7 of hoger.

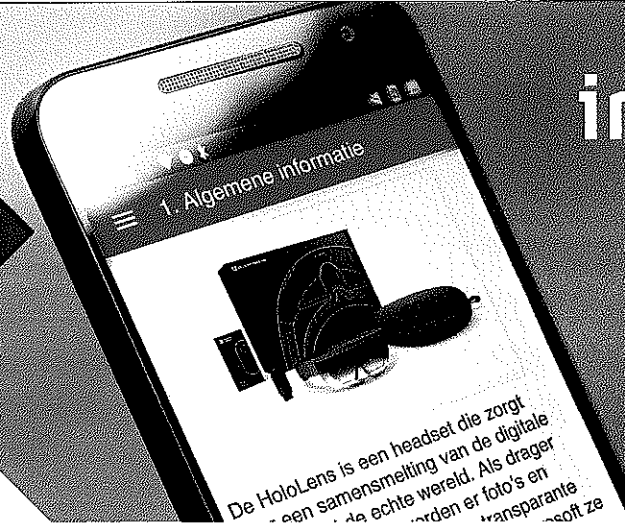
Vervolgens log je in met je iProva gebruikersaccount. Zodra je bent ingelogd, kun je beginnen met het melden van onveilige situaties en incidenten, het geven van feedback en het uitvoeren van controles of inspecties. Zoals je ziet, kun je verschillende soorten meldingen doen vanuit één en dezelfde app. Daarnaast kun je eenvoudig een foto aan de melding toevoegen en aangeven op welke locatie het speelt. En heb je even geen internetverbinding? Ook dan kan je gewoon blijven melden. Meldingen worden namelijk vanzelf afgeleverd zodra je weer verbinding hebt.

### Ook extern gebruiken?

De app is onlosmakelijk verbonden met iProva. De afhandeling van de meldingen gebeurt namelijk in de module Melden & Analyseren. Mensen die geen beschikking hebben over een persoonlijk gebruikersaccount in iProva, kunnen de app normaliter niet gebruiken. Daarmee is niet gezegd dat de app niet gebruikt kan worden door externen. Dit kan wel, mits je hem/haar voorziet van een eigen account (en dus licentie). Wij begrijpen dat dit niet de meest logische route is voor iemand (bijvoorbeeld een leverancier) die maar heel sporadisch meldt. Daarom stellen wij tevens een oplossing ter beschikking waarmee je mobiel kunt melden via een webformulier in de cloud. Meer informatie over deze oplossing vind je in de leaflet 'Mobiel melden via de cloud'.

“Het voordeel van deze app is dat alle informatie altijd en overal beschikbaar is!”

Patrick Markusse (ASVZ)



infoland 

## iProva Assist app

De technologie ontwikkelt zich tegenwoordig in razend tempo. Om mensen overal en altijd het maximale uit hun werk te laten halen, ontwikkelt Infoland haar software continu. Op de bedrijfsvloer van nu en in de toekomst moet informatie “gewoon” overal en altijd beschikbaar zijn. Thuis, op je werk, onderweg, op je tablet, smartphone, pc, noem het maar op.

Omdat deze behoefte te kunnen voorzien, heeft Infoland een speciale app ontwikkeld, genaamd de iProva Assist app.

### iProva Assist in de praktijk

Informatie kan je op vier verschillende manieren opvragen. Je kan gebruik maken van een QR-code, een NFC-label, de bluetooth beacon of GPS coördinaten. Onderstaand worden de verschillende mogelijkheden verder toegelicht.

#### 1. QR-code

Elk apparaat, gebouw, ruimte et cetera kun je eenvoudig voorzien van een QR-code. Met de app scan je de code en onmiddellijk verschijnt er op je smartphone of tablet informatie over het betreffende object. Denk aan werkinstructies, onderhoudsrapporten, handleidingen en plattegronden.

#### 2. NFC-label

Het zogenaamde NFC-label is vergelijkbaar met de chip op betaalpassen waarmee je contactloos kunt betalen. Door de telefoon of tablet tegen het NFC-label aan te houden, verschijnt wederom alle informatie over het gescande object.

#### De voor- en nadelen per scanmethode

Per gebruiksscenario moet gekeken worden welke methode van scannen het meest relevant is. Het voordeel van de QR-code, in tegenstelling tot bijvoorbeeld de bluetooth beacon, is dat hij erg laagdrempelig is en de kosten laag zijn. De NFC-chip is ook een mooie oplossing. Echter, is deze vooralsnog alleen voor Android beschikbaar. Dat beperkt natuurlijk het aantal gebruikers. De apps om QR-codes, bluetooth beacons en GPS te scannen/vinden, zijn daarentegen voor zowel iPhone als Android beschikbaar (in de Play Store/App Store).

Want waarom naar een computer lopen, inloggen, iProva openen, zoeken naar een document, de informatie onthouden (of afdrukken) en vervolgens weer teruglopen naar het apparaat om een handeling uit te voeren als je ook voor een app op je smartphone of tablet kunt kiezen? Hiermee heb je overal en à la minute alle gegevens van bijvoorbeeld een apparaat of een gebouw bij de hand. En dan niet alleen de cijfers en tekst maar ook beelden en video's. Onderstaand vind je vier mogelijkheden om aan de betreffende informatie te komen middels de app.

#### 3. Bluetooth beacon

De bluetooth beacon is een klein apparaatje dat continu een signaal uitzendt. In de app is een overzicht te zien van alle apparatuur die in de buurt te vinden is (en dus in het bezit zijn van een bluetooth beacon). Door vervolgens op één apparaat te klikken, ontvang je direct alle informatie van het betreffende apparaat.

#### 4. GPS

Als je specifiek gebouwen wilt scannen dan kan je ook werken met GPS coördinaten. De gebouwen zie je vervolgens ook in het 'in de buurt' scherm in de app, net zoals de items die worden gevonden via bluetooth.

#### Wat heb je nodig?

Het gebruik van de iProva Assist app is erg laagdrempelig. Iedereen in de organisatie kan er, indien gewenst, eenvoudig gebruik van maken. Er zijn echter drie zaken noodzakelijk, namelijk:

1. De iProva Assist app. Deze is beschikbaar in de Play Store (Android) of App Store (iOS);
2. Een smartphone of tablet die verbinding kan maken met iProva (via 3G/4G of WiFi);
3. iProva 5.6 of hoger.

[www.infoland.nl](http://www.infoland.nl)

steluwvraag@infoland.nl - 040 848 58 68





## Bijlage D: Referentiecasse Greenyard Fresh

“Het systeem is complex, maar werkt wel heel gemakkelijk voor de eindgebruikers.”

## GREENYARD FRESH

VAN LOSSE BESTANDEN OP EEN SERVER NAAR EEN GEÏNTEGREERD KWALITEITSMANAGEMENTSYSTEEM

Voor een organisatie in de food industrie met 150 vaste medewerkers, is een gedegen kwaliteitsmanagement van groot belang. De Quality Management afdeling van Greenyard Fresh Netherlands begon jaren geleden met het verwerken van informatie in losse Word-, Excel- en PDF bestanden. Een korte zoekopdracht kon destijds veel tijd in beslag nemen. Voor een snelgroeiende organisatie als Greenyard, betekende dit dat het hoog tijd werd voor een oplossing.

Dankzij iProva, het kwaliteitsmanagementsysteem van Infoland, heeft Greenyard eindelijk afscheid kunnen nemen van dit inefficiënte tijdperk. Documentmanagement, kwaliteitsprocessen en incidentmanagement zijn nu volledig geautomatiseerd. “Het is inzichtelijk en toegankelijk voor iedereen. Ons QM Handboek was vroeger in PDF vorm op onze server opgeslagen. Het beheer hiervan lag bij één persoon. Dit terwijl het juist zo belangrijk is om deze informatie met zoveel mogelijk collega’s te kunnen delen”, vertelt Judith Prang van de QM afdeling bij Greenyard Fresh Netherlands. “Het beheren van documenten en het uitvoeren van gedegen kwaliteitsmanagement, werd hierdoor erg moeilijk. Juist dit wilden we verbeteren.”

Logisch! Kwaliteitsmanagement is natuurlijk fundamenteel voor een bedrijf in de food industrie. Een systeem dat het beheren en naleven van het QM handboek kan verbeteren en vergemakkelijken, is niet alleen wenselijk, maar ook noodzakelijk. “Het idee was om met de hulp van iProva de verantwoordelijkheden over meerdere collega’s te verdelen. Daarnaast moest het beheren en aanpassen van documenten eenvoudiger gemaakt worden.”

### De zoektocht naar de perfecte match

De zoektocht naar de juiste aanbieder was niet moeilijk volgens Judith; “We hadden contact met meerdere bedrijven. Onze keuze is uiteindelijk op Infoland gevallen omdat het een Nederlands bedrijf is en een lokale onderneming bij ons in de buurt”. Ook het vooruitzicht op hoge kwaliteit was een grote aantrekkingskracht voor Greenyard. “De toepassingen van Infoland worden in de zorgsector veel gebruikt en hier zijn kwaliteit, veiligheid en efficiëntie natuurlijk erg belangrijk. Wanneer Infoland dit in de zorg goed kan regelen, dan mag je verwachten dat het ook in de food industrie goed kan worden toegepast. Een hoog niveau aan kwaliteitsmanagement in de zorg, is dus een goede maatstaf”.

“Ik wil gewoon niet meer zonder!”



“Een gelijk niveau aan kwaliteitsmanagement hanteren als in de zorg, dat vind ik een goede maatstaf!”

### Een complex systeem met hoge gebruiksvriendelijkheid

Maar ook de gebruiksvriendelijkheid lijkt Infoland toch te onderscheiden van haar concurrenten. “Het systeem is complex maar werkt uiteindelijk heel gemakkelijk voor de eindgebruikers. Deze gebruiksvriendelijkheid is écht noodzakelijk voor ons en dat was dan ook een van de grootste redenen waarom wij voor Infoland hebben gekozen. Daarnaast is het fijn dat zowel de documentmanagement als de incident management module goed op elkaar aansluiten. Ook hebben we de mogelijkheid om een totaal kwaliteitsmanagementsysteem voor onze activiteiten te gebruiken. Op deze manier kunnen alle kwaliteitsfacetten namelijk op een gebruiksvriendelijke manier bediend worden”.

### Informatievoorziening in een groeiende organisatie

Greenyard Fresh Netherlands is nog steeds bezig om het systeem binnen de organisatie uit te breiden. Maar hoe groter de groep gebruikers wordt, hoe gecompliceerder de informatievoorziening kan worden. Niet iedereen kan natuurlijk op de hoogte zijn van wat er op andere afdelingen gebeurt. “De software van Infoland maakt deze groei een stuk gemakkelijker. Klachten van klanten en incidenten verwerken wij eenvoudig in iProva. Ik ben blij dat we met Infoland samenwerken. Het kwaliteitsmanagementsysteem wordt nu veel inzichtelijker voor alle collega’s en het is ook veel gemakkelijker om informatie op te zoeken.” Of zoals Judith het zelf aangeeft, “ik wil gewoon niet meer zonder!”

Maar naast de documentatie, verlopen ook de evaluaties een stuk sneller met het pas geïmplementeerde kwaliteitsmanagementsysteem: “Je drukt op één knop en het is klaar. Eerder moesten wij de evaluaties van bijvoorbeeld klant klachten handmatig in een Excel file documenteren, en dat kostte veel tijd. Dit is nu niet meer aan de orde. We gaan het systeem van Infoland nu bijvoorbeeld ook gebruiken bij het beheren van contracten op andere afdelingen. De beheerder krijgt zo automatische melding wanneer een contract afloopt. Dit geeft ons weer meer ruimte voor andere zaken.”



Judith Pijpers

“Als organisaties willen leveren aan de retail, dan is een goed georganiseerde en gedocumenteerde kwaliteitsafdeling noodzakelijk.”

**GREENYARD** 

### **De noodzaak van kwaliteitsmanagement in de food**

Twintig jaar geleden was de food industrie een hele andere sector. Als organisaties tegenwoordig aan de retail willen leveren, dan is een goed georganiseerde en gedocumenteerde kwaliteitsafdeling noodzakelijk. Er wordt niet meer alleen naar de organisatie zelf gekeken. Inmiddels wordt er naar de hele keten gekeken! Waar komt het product vandaan? Voldoet die teler in Zuid Amerika of China aan de eisen van een specifieke klant? Oftewel: kwaliteit wordt gewoon steeds belangrijker. Ik zou het systeem van Infoland dus ook graag aan andere Greenyard locaties willen aanbevelen zodat we als gehele organisatie het maximale uit kwaliteitsmanagement kunnen halen”.

### **Samenwerking met Infoland**

“Al met al ben ik erg tevreden over de kwaliteitsmanagement software van Infoland. Ik wil gewoonweg niet meer zonder! Het verschil tussen het werken in losse bestanden en iProva is groot. Je hebt een structuur opgebouwd en dat maakt het zoeken gemakkelijker dan het bladeren in losse mappen met losse bestanden. Zeker wanneer je niet bekend bent met een specifiek document. Zo kun je in het systeem gewoon een woord intypen en vervolgens loopt het systeem direct alle teksten na waar dit woord in voorkomt. Het resultaat: je vind direct het document dat je zoekt. Dit is niet alleen voor mij gemakkelijk maar ook voor alle andere medewerkers”.

### **GREENYARD FRESH**

Greenyard Fresh is een wereldwijde marktleider en leverancier van verse groenten en fruit, bloemen en planten en de logistiek van versproducten. Het bedrijf mag Europa's toonaangevende retailers tot zijn klanten rekenen. Greenyard Fresh produceert zijn groenten en fruit op een duurzame manier, met respect voor de natuur en een eerlijke vergoeding voor de telers.

[www.infoland.nl](http://www.infoland.nl)

steluwvraag@infoland.nl - 040 848 58 68



## Bijlage E: Systemeisen



# iProva Suite

**System requirements iProva 5.8 & 5.9 – SaaS**

## Attention

This document contains the system requirements for versions 5.8 & 5.9 of the iProva Suite.

New developments may result in changing system requirements for iProva.

Therefore, it is important to make sure that you have the most up-to-date information.

An up-to-date version of this document can be found at <https://support.infoland.nl/readyforiprova>.

## System requirements for client devices

The iProva Suite is a web-based application, which can be accessed using a web browser on various devices and platforms, which are listed in the table below.

Different system requirements apply per device type and platform.

Detailed system requirements per device type are provided on the next pages.

Device type			Available iProva features
<b>1</b>	<b>Windows desktop</b>	Windows PC with MS Office and Internet Explorer, Edge, Chrome or Firefox	All features of iProva are available.
<b>2</b>	<b>OS X desktop Chromebook</b>	Apple PC with Safari	See type 1, with the following limitations: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Editing documents in MS Word and MS Excel formats can be done in two ways: in the webbrowser via Office Online (Office 365 subscription required) or: in a compatible application, via manual download/upload.</li> <li>• Editing of process flowcharts is not possible.</li> <li>• Adding information to cases in iTask via Outlook is not possible; this can only be done via the web interface.</li> <li>• Designing print templates for use in iDocument and iProcess is not possible.</li> </ul>
		Chromebook	
<b>3</b>	<b>Tablets</b>	Android tablets with Chrome	For certain tasks, Android & iOS apps are available via Play Store & App Store. For other tasks, the webbrowser can be used as listed for type 2, with the following limitations: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certain application management features, which heavily rely on usage of the mouse for drag &amp; drop, like designing forms in iCheck and iTask are not available on tablets.</li> <li>• For devices of this type, certain features might be presented in a different manner or might be limited compared with devices of types and 1 and 2.</li> </ul>
		iPad with Safari	
<b>4</b>	<b>Smartphones</b>	Android smartphone	For certain tasks, Android & iOS apps are available via Play Store & App Store. The iProva web application is designed for use on desktops and tablets. Using iProva on smartphones, which meet the system requirements mentioned for type 3, is possible, but is currently not advised or supported by Infoland.
		iPhone	



Type 1 - Windows Desktop	
Operating system version	Windows 7, Windows 8, Windows 8.1, Windows 10, Windows Server 2008 (also R2), Windows Server 2012 (also R2), Windows Server 2016. 64-bits editions are supported.
Web browser	<b>Internet Explorer:</b> version 11. <b>Chrome:</b> version of maximum 1 year old, we advise to use the latest version <b>Firefox:</b> version of maximum 1 year old, we advise to use the latest version <b>Edge:</b> version of maximum 1 year old, we advise to use the latest version
Screen resolution	At least 1024x768, we advise using a screen resolution of 1280x1024 or higher.
Microsoft Word	The features listed below make use of integration with Microsoft Word: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Editing documents in Microsoft Word format directly from iDocument.</li> <li>• Designing print templates in Microsoft Word, in iDocument and iProcess</li> </ul> In order to use these features, the following requirements apply: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Microsoft Word 2010, 2013 or 2016 (32- or 64-bit version)</li> <li>• Microsoft .NET Framework 3.5 SP1, 4.0 or 4.5 (the "Full Framework" version)</li> <li>• When installing MS Office, the feature ".NET Programmability support" needs to be selected.</li> </ul> As an alternative, Office Online (requires an Office 365 subscription) can be used to edit documents in the webbrowser. Print templates can only be edited in the Word desktop app.
Microsoft Excel	The features listed below make use of integration with Microsoft Excel: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Editing documents in Microsoft Excel format directly from iDocument.</li> </ul> In order to use these features, the following requirements apply: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Microsoft Excel 2010, 2013 or 2016 (32- or 64-bit version)</li> <li>• Microsoft .NET Framework 3.5 SP1, 4.0 or 4.5 (the "Full Framework" version)</li> <li>• When installing MS Office, the feature ".NET Programmability support" needs to be selected.</li> </ul> As an alternative, Office Online (requires an Office 365 subscription) can be used to edit documents in the webbrowser.
Microsoft Visio	The features listed below make use of integration with Microsoft Visio: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Editing process flowcharts in Microsoft Visio in iProcess</li> </ul> In order to use these features, the following requirements apply: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Microsoft Visio 2010, 2013 or 2016 (32- or 64-bit version)</li> <li>• Microsoft .NET Framework 3.5 SP1, 4.0 or 4.5 (the "Full Framework" version)</li> <li>• When installing MS Office, the feature ".NET Programmability support" needs to be selected.</li> </ul>
Microsoft Outlook	The features listed below make use of integration with Microsoft Outlook: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adding e-mails and appointments to iTask cases directly from Microsoft Outlook</li> </ul> In order to use these features, the following requirements apply: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Microsoft Outlook 2010, 2013 or 2016 (32- or 64-bit version)</li> <li>• Microsoft .NET Framework 3.5 SP1, 4.0 or 4.5 (the "Full Framework" version)</li> </ul>
PDF Viewer	Adobe Reader 8.0 or later, or Foxit Reader 4.3 or later
Internet access	Internet access is required
Infoland software to be installed on the client	<ul style="list-style-type: none"> <li>• You need to deploy the iProva 5 Office add-ins to all clients on which integration with MS Word, Excel, Visio and/or Outlook desktop applications will be used. Infoland provides an MSI package for the deployment of the add-ins.</li> </ul>
Type 2 - Apple Desktop	
Operating system version	OS X 10.9 "Mavericks" or later
Web browser	Safari: version of maximum 1 year old, we advise to use the latest version
Screen resolution	At least 1024x768, we advise using a screen resolution of 1280x1024 or higher.

Internet access	Internet access is required
Infoland software to be installed on the client	None

<b>Type 2 - Chromebook</b>	
Operating system version	Chrome OS; version of maximum 1 year old, we advise to use the latest version
Web browser	Chrome
Screen resolution	At least 1024x768, we advise using a screen resolution of 1280x1024 or higher.
Internet access	Internet access is required in order to use the Online Help function, for editing HTML documents in iDocument (also see page 7, for importing documents which have been shared via Webshare, and in order to use interactive maps and geo-location services.
Infoland software to be installed on the client	None

<b>Type 3 – Tablet</b>	
Operating system version	iOS 9 or later Android 4.4 or later Windows 8.1 or Windows 10
Web browser	<i>On iOS:</i> Safari, version of maximum 1 year old, we advise to use the latest version <i>On Android:</i> Chrome, version of maximum 1 year old, we advise to use the latest version <i>On Windows:</i> Internet Explorer, version 11 Edge, version of maximum 1 year old, we advise to use the latest version
Internet access	Internet access is required

<b>Type 4 – Smartphone</b>	
Operating system version	iOS 9 or later Android 4.4 or later
Web browser	<i>On iOS:</i> Safari, version of maximum 1 year old, we advise to use the latest version <i>On Android:</i> Chrome, version of maximum 1 year old, we advise to use the latest version <i>On Windows:</i> Internet Explorer, version 11 Edge, version of maximum 1 year old, we advise to use the latest version
Internet access	Internet access is required

## **Bandwidth**

Sufficient bandwidth needs to be available for clients connection to the iProva server (via the internet). The numbers below give a global indication of the required bandwidth.

Up to 4 simultaneous users	Min. 2 Mbit download / 1 Mbit upload
Up to 8 simultaneous users	Min. 4 Mbit download / 1 Mbit upload
Up to 16 simultaneous users	Min. 8 Mbit download / 2 Mbit upload
Up to 32 simultaneous users	Min. 16 Mbit download / 4 Mbit upload
Up to 64 simultaneous users	Min. 32 Mbit download / 8 Mbit upload

The indicated bandwidth is based on a scenario in iTask in which users retrieve an overview of cases and create and submit a new case. The numbers apply to the actual bandwidth necessary for iProva; when the same connection is also used for other purposes, the total available bandwidth needs to be sufficient to cover those too.

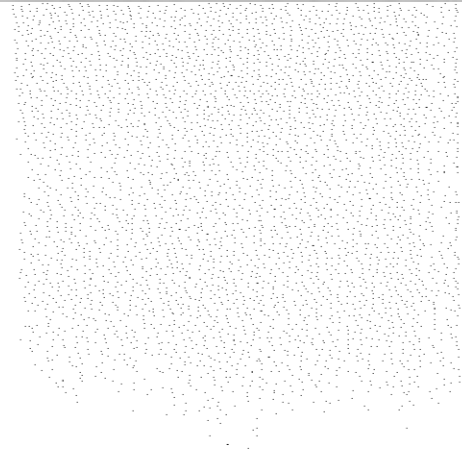


## **Bijlage F: Service Level Description**



# Service Level Description

## Infoland Support



## 1. Over dit document

Deze Service Level Description (SLD) beschrijft de ondersteuning die Infoland levert aan klanten die gebruik maken van software producten van Infoland.

In dit document lichten we toe hoe Infoland haar dienstverlening heeft georganiseerd, wat u van ons kunt verwachten en welke spelregels wij daarbij hanteren.

Dit document is geen juridisch document. Voor eisen met betrekking tot rechten en plichten van beide partijen, eigendomsrechten van software en de aansprakelijkheid verwijzen wij u naar de algemene voorwaarden die we met u zijn overeengekomen in het offertetraject.

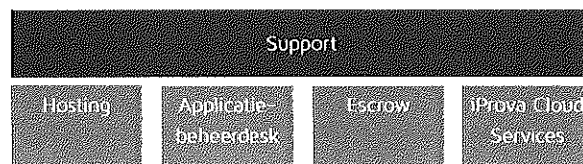
Infoland werkt voortdurend aan het verder uitbreiden en optimaliseren van haar dienstenpakket. Als gevolg hiervan is deze SLD aan wijzigingen onderhevig. De meest actuele versie van deze SLD kunt u op ieder moment inzien via:

<https://support.infoland.nl/sld>.

## Scope van deze SLD

De scope van dit document betreft de ondersteuning die Infoland levert aan iedere klant die gebruik maakt van Infoland software producten en die de jaarlijkse kosten voor service en onderhoud heeft voldaan.

Deze standaard ondersteuning kan naar uw wens worden uitgebreid met aanvullende diensten, zoals Hosting, toegang tot onze Applicatiebeheerdesk en Escrow. Voor deze aanvullende diensten zijn separate SLD's beschikbaar.



### Leeswijzer

In dit document vindt u achtereenvolgens:

	Hoofdstuk:
• Contactgegevens	2
• Afbakening dienstverlening	3
• Hoe u incidenten kunt melden en hoe wij deze vervolgens afhandelen: het incidentmanagementproces	4
• Hoe u de beschikking krijgt over updates voor Infoland software producten	5
• Hoe u invloed uitoefent op de doorontwikkeling van Infoland software producten	6
• Gedurende welke termijnen u welk soort ondersteuning kunt verwachten: over de lifecycle van Infoland software producten	7
• Privacy statement	8

## 2. Contactgegevens

U kunt ons op verschillende manieren bereiken: via onze Servicedesk, Support website of via Twitter.

### Infoland Servicedesk

E-mail: servicedesk@infoland.nl  
Telefoon: NL: 040 848 58 48  
BE: +32(0)3 2 03 02 91  
INT: +31 40 848 58 48

U kunt onze Nederlandstalige Servicedesk bereiken via e-mail en telefoon. De Servicedesk is bereikbaar van maandag t/m vrijdag, 08:00 t/m 18:00 uur (GMT+1). Op officiële feestdagen zoals die gelden in Nederland is de Infoland Servicedesk gesloten. Afwijkende openingstijden worden altijd vooraf kenbaar gemaakt via de Infoland Support website.

### Infoland Support website

URL: <https://support.infoland.nl>

Via onze Support website kunt u 24 uur per dag, 7 dagen per week terecht voor het:

- Melden van incidenten.
- Bekijken van de actuele status van door u gemelde incidenten en bugmeldingen.
- Downloaden van updates voor Infoland software producten.
- Raadplegen van de uitgebreide Knowledgebase met betrekking tot Infoland software producten.
- Raadplegen van de actuele systeemeisen voor Infoland software producten.
- Indienen van wensen voor de doorontwikkeling van Infoland software producten, ingediende wensen van anderen bekijken en hier uw mening over geven.
- Abonneren op e-mail notificaties, zodat u een bericht ontvangt als er een nieuwe update voor de Infoland software producten beschikbaar is of als er ander nieuws is met betrekking tot de software producten en/of de dienstverlening.

## Twitter

Account: @infolandSupport

Via Infoland Support op Twitter blijft u op de hoogte van nieuwe software updates en ander nieuws met betrekking tot de software producten en/of de dienstverlening van Infoland Support.

### 3. Afbakening dienstverlening

Infoland Support streeft ernaar om zeer goede service te bieden aan alle gebruikers van Infoland software producten. Wij streven ernaar om uw vragen naar volle tevredenheid te beantwoorden en de geconstateerde problemen 100% naar wens op te lossen, in goede samenwerking met u.

De dienstverlening van Infoland Support omvat de volgende aspecten:

- Het beantwoorden van vragen en het oplossen van incidenten middels:
  - Telefonisch contact.
  - Correspondentie via e-mail.
  - Het op afstand meekijken met de melder van het incident.
  - Het doen van onderzoek naar de oorzaak van een probleem. Dit doen wij door (via een door uw organisatie beschikbaar gestelde remote access) verbinding te maken met de (server) omgeving van uw organisatie.
- Het verhelpen van geconstateerde fouten (bugs) in de Infoland software producten, door het aanbieden van software updates (zie Hfst. 5 voor details).
- Het aanbieden van updates voor de software producten van Infoland met nieuwe of verbeterde functionaliteiten (zie Hfst. 5 voor details).

Ondanks het streven van Infoland om iedere klant maximaal te ondersteunen, kent onze dienstverlening ook beperkingen:

- Indien onze software op de (server) omgeving van uw organisatie wordt geïnstalleerd, kan Infoland geen garantie geven voor de mate van beschikbaarheid van de software.
- Indien de software op de (server) omgeving van uw organisatie wordt geïnstalleerd, bent u zelf verantwoordelijk voor het maken van de back-ups van databases en fysieke bestanden op die (server) omgeving. Infoland voorziet enkel in het geven van een advies over de manier waarop de backups ingeregeld kunnen worden, zie daarvoor: <https://support.infoland.nl/00002>.
- Wij bieden onze ondersteuning standaard vanuit een Infoland locatie. Ondersteuning op uw locatie maakt geen deel uit van de standaard Support dienstverlening.
- Infoland levert haar ondersteuning uitsluitend voor Infoland software producten die door een (technisch) consultant van Infoland zijn opgeleverd. Infoland software producten die u zelf installeert of waarvan de locatie of technische configuratie door u is aangepast vallen buiten de ondersteuning, tenzij wij u hier vooraf expliciet toestemming voor hebben gegeven.
- Het (opnieuw) uitvoeren van installaties en het uitvoeren van migraties van Infoland software producten valt buiten de standaard ondersteuning. Wel kunnen wij hiervoor een offerte uitbrengen.
- Infoland levert alleen ondersteuning voor Infoland software producten in een (server) omgeving die voldoet aan de systeemeisen voor het betreffende Infoland software product. De actuele systeemeisen voor de Infoland producten zijn te vinden op de Infoland Support website.
- De software producten van Infoland worden ondersteund door producten van Microsoft (zoals Microsoft Windows,

Microsoft SQL Server, Microsoft Office en Microsoft Internet Explorer). U bent zelf verantwoordelijk voor de licenties en het up-to-date houden van deze Microsoft producten.

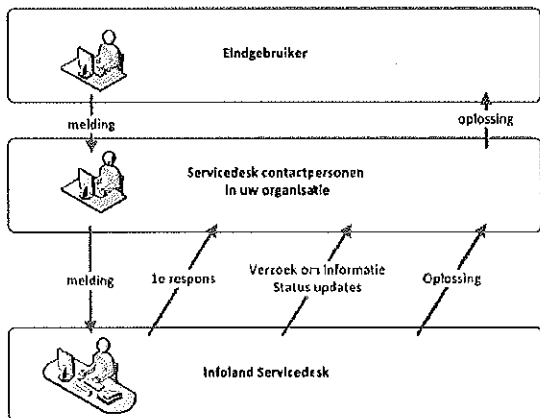
- Infoland volgt de Support lifecycle van Microsoft zoals beschreven op <http://support.microsoft.com/gp/lifecycle>. De systeemeisen voor de Infoland software producten beschrijven welke Microsoft producten u nodig heeft. Versies van Microsoft producten die de extended Support fase hebben verlaten worden ook door Infoland niet langer ondersteund. Meer informatie hierover vindt u via <https://support.infoland.nl/microsoftproducts>.
- Het aanpassen van de inrichting en/of de content van de Infoland software producten maakt geen deel uit van de dienstverlening van de Infoland Servicedesk. Indien u hier ondersteuning bij wenst kunt u gebruik maken van onze aanvullende dienst Applicatiebeheerdesk.

Wilt u meer weten over onze dienstverlening, onze standaard ondersteuning en onze ondersteuning op maatwerk software? Bekijk dan de veel gestelde vragen op <https://support.infoland.nl/faq>



#### 4. Incidentmanagement

De Infoland Servicedesk is het eerste aanspreekpunt voor vragen of storingen met betrekking tot Infoland software producten. Wanneer u een melding doet via onze Support website, e-mail of telefoon dan registreren wij die melding en kennen wij hieraan een uniek incidentnummer toe. Vervolgens wordt uw incidentmelding volgens een vaste procedure afgehandeld.



#### Melden via een Servicedesk contactpersoon

Uw organisatie is zelf verantwoordelijk voor het afvangen van de vragen van uw eindgebruikers. Wanneer de daartoe aangewezen medewerkers binnen uw organisatie (helpdesk, applicatiebeheerders) de vraag niet zelf kunnen beantwoorden of het probleem niet zelfstandig kunnen oplossen, dan kunnen zij contact opnemen met de Infoland Servicedesk.

De Infoland Servicedesk werkt met vaste contactpersonen binnen uw organisatie. Dit zijn medewerkers van uw organisatie die meldingen mogen doen bij de Infoland Servicedesk en die door Infoland op de hoogte worden gehouden van de voortgang.

Infoland gaat er van uit dat de vaste contactpersonen voldoende kennis hebben (bijvoorbeeld door het volgen van een training) van de Infoland software producten om hun taak naar behoren uit te kunnen voeren.

Wijzigingen in de Servicedesk contactpersonen vanuit uw

organisatie kunt u online doorgeven via <https://support.infoland.nl/contactpersonen>.

#### Ontvangstbevestiging

Iedere melding voeren wij in, in ons registratiesysteem. Direct na registratie (tot uiterlijk 2 uur na de melding) ontvangt de melder een bevestiging van zijn melding met daarin het referentienummer en de omschrijving van de melding, alsmede de voorlopige prioriteit en typering die wij hebben toegekend aan de melding.

Wilt u meer weten over prioritering en afhandeling van incidentmeldingen? Bekijk de veel gestelde vragen op <https://support.infoland.nl/faq>

#### Eerste respons

Binnen enkele uren na de incidentmelding (afhankelijk van de prioriteit, zie tabel 1) ontvangt de melder een bericht van de Infoland Servicedesk met de definitieve prioriteit en typering. Waar mogelijk bieden wij direct een oplossing voor het probleem.

Naar inzicht van de Infoland Servicedesk kan een melding al bij de registratie een (voorlopige) hoge prioriteit krijgen. Wanneer u van mening bent dat uw melding direct de hoogste prioriteit vereist is het raadzaam om de melding telefonisch te doen, zodat wij de vervolgstappen direct inzichtelijk kunnen maken.

#### Oplostijd

De Infoland Servicedesk streeft ernaar de doorlooptijd van de afhandeling van vragen en storingen zo kort mogelijk te houden. We streven daarbij de in de tabel 1 genoemde oplostijd na. De nagestreefde oplostijd kan verlengd worden indien wij van mening zijn dat door de melder aanvullende informatie verstrekt moet worden om het geconstateerde probleem te verhelpen. Deze reactietijd valt niet binnen de nagestreefde oplostijd.

Meldingen die geen betrekking hebben op de productieomgeving (zoals: test-, acceptatie- of opleidingsomgevingen) kennen wij standaard de prioriteit 'laag' toe.

Prioriteit	Omschrijving	Responstijd*	Oplostijd*
Laag	Bedrijfsprocessen ondervinden geen hinder. Er is geen urgentie.	8 uur	32 uur
Normaal	Bedrijfsprocessen ondervinden enige hinder en enkele medewerkers kunnen hun reguliere werkzaamheden niet meer op standaardwijze uitvoeren.	4 uur	16 uur
Hoog	Een belangrijk aantal medewerkers ondervindt hinder.	2 uur	4 uur

Let op: genoemde uren zijn uitgedrukt in kantooruren tijdens werkdagen van 8:00 tot 18:00 uur (GMT +1), uitgezonderd Nederlandse feestdagen.

\* Respon- en oplostijd betreffen de nagestreefde maximale respon- en oplostijd.

## Typering van meldingen

Bij het afhandelen van een melding maakt de Infoland Servicedesk een onderscheid naar vier soorten meldingen:

- **Vraag.**  
Hieronder vallen o.a. vragen over de functionaliteiten van de Infoland software producten. Bij de beantwoording van (functionele) vragen gaan wij er van uit dat de vraagsteller een relevante training heeft gevolgd voor het betreffende product.
- **Storing.**  
Van een storing is sprake als de betrouwbaarheid van de informatievoorziening en/of de continuïteit van de bedrijfsvoering wordt aangetast.
- **Bug.**  
Van een bug is sprake als de software een programmeerfout bevat. In het geval van bugs geldt dat de bug wordt geregistreerd in ons registratiesysteem. De melding wordt in dat geval niet gesloten, maar krijgt de status "wacht op software update". Op basis van het referentienummer kunt u de bug terugvinden op onze Supportsite. Zodra de oplossing voor de gemelde bug wordt meegenomen in een software update, stellen wij u daarvan op de hoogte.
- **Wens.**  
Als een melding aanleiding geeft tot doorontwikkeling van de software zullen wij u verzoeken deze wens te registreren via <https://support.infoland.nl/wensmelden>. Zie ook Hfst. 6: "Uw input voor doorontwikkeling van onze software".

## Informatievoorziening tijdens en na de afhandeling van incidenten

Tijdens de afhandeling van uw incident houdt de Infoland Servicedesk u op de hoogte van de status, eventuele wijzigingen en escalaties. In het geval van de hoogste prioriteit zal onze rapportage logischerwijs frequenter zijn. Via de Infoland Support website kunt u zelf op ieder moment een actueel overzicht van openstaande incidenten bekijken. Hiervoor kunt u inloggen op de supportsite van Infoland via <https://support.infoland.nl/mijnincidenten>.

## Remote access

Om incidenten snel en adequaat op te lossen verkrijgen wij graag toegang tot de (server) omgeving binnen uw organisatie waarin de Infoland software producten zijn geïnstalleerd. Dit doen wij bij voorkeur via een VPN-verbinding. Wij maken specifieke afspraken met uw organisatie over de te volgen procedure voor remote access en werken met VPN oplossingen van alle toonaangevende leveranciers. Het extern IP-adres

van Infoland ten behoeve van VPN verbindingen is 213.160.202.226.

## Escalaties

Infoland maakt gebruik van een escalatieprocedure om:

- Te garanderen dat (langdurige) storingen voldoende aandacht en prioriteit krijgen.
- Storingen snel en effectief te verhelpen.
- Zo nodig nadere afspraken te maken om de situatie op te lossen.

Een incident kan escaleren doordat de responstijd of de oplostijd overschreden wordt of wanneer u niet tevreden bent over de afhandeling van het incident. Infoland heeft hiertoe een drietal escalatieniveaus gedefinieerd, waarbij de verantwoordelijkheid van de melding op een steeds hoger niveau binnen onze organisatie komt te liggen:

- **Niveau 1: Servicedeskmedewerker.**  
De storing is gemeld bij de Infoland Servicedesk en wordt naar verwachting binnen de afgesproken tijd opgelost.
- **Niveau 2: Manager Servicedesk.**  
De storing kan naar verwachting niet binnen de geldende tijd worden afgerond. De manager Servicedesk is geïnformeerd.
- **Niveau 3: Directie.**  
Er zijn grote problemen bij het oplossen van storingen of met de communicatie. De directie is hiervan op de hoogte gebracht.

Al deze personen zijn via het centrale nummer van Infoland bereikbaar. Wanneer wij van mening zijn dat de situatie daarom vraagt, kunnen wij een incident voortijdig laten escaleren naar een hoger niveau. Wanneer u uw melding wenst te escaleren, kunt u hiervoor contact opnemen met de Manager Servicedesk.

## Meting tevredenheid afhandeling incidenten

Wij meten voortdurend hoe tevreden u bent over de wijze waarop wij incidenten afhandelen. Daarom kunnen we u via e-mail verzoeken om uw feedback te geven nadat wij uw incident hebben opgelost. Als u hier niet (langer) aan wilt meewerken dan kunt u zich hiervoor eenvoudig afmelden.

## 5 . Updates voor Infoland software producten

Klanten met een lopend onderhoudscontract voor software producten van Infoland hebben recht op software updates.

Software updates worden uitgebracht met het volgende doel:

- Nieuwe of verbeterde functionaliteiten ter beschikking stellen.
- Repareren van fouten (bugs) in de software.
- Introduceren van ondersteuning voor bijvoorbeeld nieuwe versies van Microsoft Windows, Microsoft SQL Server, Microsoft Office, Internet Explorer etc.

Infoland informeert u over de beschikbaarheid van nieuwe software updates via de Infoland Support website. Via deze website kunt u zich desgewenst abonneren op nieuwsberichten die wij versturen zodra een nieuwe update beschikbaar is. Ook via Twitter informeren wij u over nieuwe updates.

Bij iedere software update ontvangt u uitgebreide release notes waarin wij de wijzigingen in de functionaliteit, de doorgevoerde bugfixes en de eventuele technische impact toelichten. Het is uw verantwoordelijkheid om deze informatie te bestuderen alvorens de update daadwerkelijk uit te rollen.

### Installatie van software updates

Als uw organisatie gebruik maakt van software producten op basis van Infoland Hosting, dan verzorgen wij de installatie van de updates. Zie de SLD Infoland Hosting voor meer informatie.

In alle andere gevallen bent u zelf verantwoordelijk voor de installatie van updates. Wij stellen deze updates ter download beschikbaar via onze Infoland Support website. Zodra een update beschikbaar is kunt u deze downloaden en (laten) installeren in uw (server) omgeving. Installatie instructies worden bijgeleverd. Een algemeen stappenplan voor het uitvoeren van updates vindt u via <https://support.infoland.nl/00023>.

Indien u dit wenst kunnen wij de installatie van updates ook voor u verzorgen. Dit doen wij dan op basis van remote access of bij u op locatie. Deze aanvullende dienstverlening valt buiten de standaard support. Neem contact op met uw accountmanager voor meer informatie.

## Typen software updates

Infoland maakt onderscheid in vier typen software updates: patches, patchpacks, servicepacks en productversies (major versies). Patches en patchpacks zijn er om bugs in de software te repareren. Functionaliteit en systeemeisen voor de software veranderen hierbij niet. Servicepacks en productversies introduceren nieuwe en/of gewijzigde functionaliteiten en kunnen gewijzigde systeemeisen met zich meebrengen.

### Meer informatie

Een meer uitgebreide toelichting van de diverse soorten software updates en de wijze waarop deze geïnstalleerd worden vindt u via <https://support.infoland.nl/lifecycle>.

## 6. Uw input voor de doorontwikkeling van onze software

Iedere organisatie die gebruik maakt van software producten van Infoland moedigen wij aan feedback te geven. Dit doen wij om onze software nóg beter op uw wensen te laten aansluiten.

Wensen voor doorontwikkeling van de software producten kunt u melden via <https://support.infoland.nl/wensmelden>. Via deze pagina kunt u ook de wensen bekijken die door andere organisaties zijn ingelegd en daar uw mening over geven door uw stem uit te brengen.

Op basis van o.a. het aantal stemmen dat is uitgebracht voor een wens, het algemeen nut en de toepasbaarheid van de wens binnen de software bepalen wij welke wensen definitief worden meegenomen in de doorontwikkeling van de software producten.

## 7. Lifecycle van Infoland software producten

Na de initiële release van een software product wordt het vervolgens doorontwikkeld naar aanleiding van wensen van u en de markt. De hieruit voortkomende verbeteringen worden aan u beschikbaar gesteld in de vorm van software updates. Dit proces herhaalt zich tot aan de end-of-life procedure. Ook de voortdurende verandering in het ICT-landschap (er komen telkens nieuwe operating systemen, browser-versies of hardware op de markt) maakt continue doorontwikkeling een absolute noodzaak. Dit is bij ons dan ook inbegrepen in onze onderhoudsabonnementen.

Wij streven ernaar te voorkomen dat u extra moet investeren om uw softwaretoepassing te blijven gebruiken. Maar ook wij ontkomen er niet aan om in bepaalde situaties te verwachten dat u een modernere versie van bijvoorbeeld browsersoftware op de werkplekken in uw organisatie installeert.

### Uitfasering van een product

Na verloop van tijd kan een product door Infoland uit productie worden genomen. Reden hiervoor kan bijvoorbeeld zijn dat er een vervangend product is gemaakt dat moderner is en meer functionaliteiten biedt, maar ook omdat het product is gebouwd met een technologie die niet meer door Microsoft wordt ondersteund.

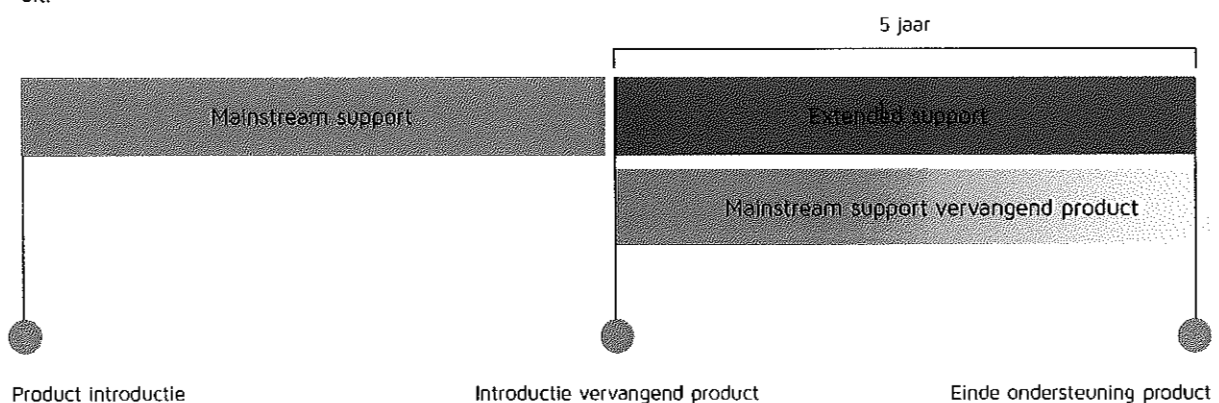
Als wij een product uitfaseren dan beëindigen we als eerste de mainstream support. Vanaf dat moment garanderen we een periode van 5 jaar, die we 'extended support' noemen. In deze periode bieden we nog steeds ondersteuning via de Infoland Servicedesk en brengen we nog steeds software updates uit met bugfixes, maar voegen we geen nieuwe functionaliteiten meer toe.

Voor software die zich in de extended support fase bevindt introduceren we tevens geen ondersteuning meer voor nieuwe versies van gerelateerde producten die tijdens de extended support periode door Microsoft worden uitgebracht.

Aan het eind van de extended support fase beëindigen wij de ondersteuning en brengen wij geen software updates meer uit.

### Meer informatie

Een meer uitgebreide toelichting over de lifecycle van Infoland software producten vindt u via <https://support.infoland.nl/lifecycle>.



Figuur 2 Product support lifecycle

## 8. Privacy statement

Infoland gaat uiterst vertrouwelijk om met de gegevens van haar klanten. Dit borgen we op de volgende manieren:

1. Gegevens die u aan ons verstrekt gebruiken wij alleen om u van dienst te kunnen zijn en worden door ons nooit zonder uw toestemming aan andere partijen verstrekt. Als u geen informatie meer van ons wilt ontvangen, kunt u ons verzoeken uw gegevens uit ons bestand te halen. Ook voor onze nieuwsbrief kunt u zich te allen tijde aan- of afmelden. U houdt daardoor altijd zelf de controle over de informatie die wij van u of die u van ons ontvangt.
2. Alle medewerkers van Infoland hebben zich verplicht (middels een geheimhoudingsverklaring in hun arbeidsovereenkomst) om alle informatie die zij van klanten ontvangen of kunnen inzien vertrouwelijk te behandelen en er alles aan te doen om te voorkomen dat deze gegevens verspreid worden naar andere plaatsen dan waarvoor bedoeld.
3. Wanneer Infoland externe gegevens naar de eigen locatie moet halen om bijvoorbeeld een diepgaande probleemanalyse te kunnen uitvoeren, dan vragen wij hiervoor altijd uw toestemming. Wij hanteren hiervoor een machtigingsformulier waarop wij specificeren over welke gegevens wij wensen te beschikken, voor welk doeleinde en gedurende welke periode wij van deze gegevens gebruik mogen maken.
4. Wanneer u Infoland toestemming geeft om door middel van remote access verbinding te maken met uw (server) omgeving maken we specifieke afspraken met u over de te volgen procedure.

# iProva SaaS

## Service Level Description

## Over dit document

Deze Service Level Description (SLD) beschrijft de ondersteuning die Infoland levert aan klanten die gebruik maken van de Infoland SaaS diensten. Tevens is dit een aanvulling op de SLD Infoland Support.

In dit document lichten we toe hoe Infoland haar Software-as-a-Service dienstverlening heeft georganiseerd, wat je van ons kunt verwachten en welke spelregels wij daarbij hanteren.

Dit document is geen juridisch document. Voor eisen, rechten en plichten van beide partijen, eigendomsrechten van de software en de aansprakelijkheid, verwijzen wij je door naar de algemene voorwaarden die we met jou zijn overeengekomen in het offertetraject.

Infoland werkt voortdurend aan het verder uitbreiden en optimaliseren van haar dienstenpakket. Als gevolg hiervan, is deze SLD aan wijzigingen onderhevig. De meest actuele versie van deze SLD kun je op ieder moment inzien via <https://support.infoland.nl/sld>.

## Scope van deze SLD

De scope van dit document betreft de ondersteuning die door Infoland wordt geleverd aan klanten die gebruik maken van:

- iProva SaaS  
(voorheen bekend onder de noemer 'iProva shared hosting')
- iQualify

## Inhoudsopgave

1	Welke partijen zijn betrokken bij de dienst.....	4
2	Over de dienst: Software as a Service.....	5
2.1	High availability.....	5
2.2	Monitoring.....	5
2.3	Performance.....	5
2.4	Onderhoud infrastructuur.....	5
2.5	Updates voor Infoland software.....	6
2.6	Back-up en restore.....	7
2.7	Uitwijk en andere noodprocedures.....	7
3	Optionele aanvullende diensten.....	8
3.1	Testomgeving en datasynchronisatie voor iProva.....	8
3.2	BI Koppeling <sup>2</sup> .....	8
3.3	SaaS Escrow.....	9
4	Limieten aan het gebruik van de dienst.....	10
5	Beëindiging van de dienst.....	10
6	Kwaliteitsmanagement en compliance.....	11
7	Privacy (AVG/GDPR).....	12
8	Security.....	13
9	Intellectueel eigendom.....	15



## 1 Welke partijen zijn betrokken bij de dienst

Voor onze SaaS-dienst werken wij samen met zorgvuldig geselecteerde partners. Voor jou als klant is Infoland het eerste en enige aanspreekpunt.

Onze partners:



Uniserver Internet BV verzorgt de public cloud infrastructuur waarbinnen onze SaaS-diensten draaien. Zij zorgen ervoor dat netwerk- en VMWare-infrastructuur in topconditie zijn: een solide basis voor ons SaaS-platform.



De servers waarop onze SaaS-dienst draait, bevinden zich in datacenters van Equinix in de regio Amsterdam, Nederland. Equinix draagt zorg voor o.a. de fysieke beveiliging van het datacenter alsmede redundante energietoevoer en toegang tot de AMS-IX backbone.



Naast de datacenters van Equinix maken we gebruik van het datacenter van ENGIE Services in de regio Maastricht. Hiermee zorgen we voor voldoende geografische spreiding. Dit datacenter wordt gebruikt voor opslag van back-ups en als uitwijklocatie bij calamiteiten.



Wij maken gebruik van de diensten van (o.a.) Computest voor het uitvoeren van penetratietests en code security reviews. Dit draagt bij aan de veiligheid van onze SaaS-dienst.

Specifiek voor de infrastructuur/hosting-partners geldt dat Infoland wijzigingen in de partnerships actief en vooraf zal communiceren.

## 2 Over de dienst: Software-as-a-Service

In dit hoofdstuk benoemen we uit welke onderdelen de Software as a Service dienst bestaat. Per onderdeel lichten we toe hoe we e.e.a. georganiseerd hebben en wat je van ons mag verwachten.

### 2.1 High availability

- Elk datacenter beschikt over redundante internetverbindingen. Daarnaast beschikt elk datacenter over een noodstroomvoorziening die bestaat uit een combinatie van een accupakket en een diesellaggregaat.
- De infrastructuur is gebaseerd op VMWare vSphere waarbij alle onderliggende hardware redundant is uitgevoerd. Vervolgens zijn, binnen deze virtuele infrastructuur, ook alle lagen van onze software redundant uitgevoerd. Zowel front-end servers als back-end service workers zijn meervoudig uitgevoerd en worden middels A10 loadbalancers met automatische fail-over aangestuurd. Gegevensopslag vindt plaats in een SQL Server Enterprise Always-On cluster en redundant uitgevoerde Windows File Storage cluster.
- Fail-over van front- en back-end servers worden maandelijks getest.

### 2.2 Monitoring

- Infoland bewaakt de beschikbaarheid van de hosting omgeving, en de daarop draaiende software, 24 uur per dag, 7 dagen per week. Hiervoor maken wij gebruik van de software van o.a. Uptrends, Zabbix, Graphana en ActiveXperts.
- Wanneer de software (deels) onbeschikbaar is, detecteren wij dat direct en nemen we dit (24/7) binnen 15 minuten in onderzoek. Bij het oplossen van storingen, kunnen wij waar nodig terugvallen op de 24/7 support van Uniserver.

### 2.3 Performance

- We zorgen ervoor dat jouw omgeving altijd goed presteert. Wij en onze infrastructuurpartner doen dit door het continu meten van het gebruik van de resources. Indien nodig kunnen wij eenvoudig resources verhogen of uitbreiden.
- De internetverbindingen van de datacentra van Equinix zijn rechtstreeks aangesloten op de backbone van AMS-IX, die van ENGIE Services op NL-IX.

### 2.4 Onderhoud infrastructuur

- Het up-to-date houden van de softwarematige elementen in de infrastructuur is belangrijk om de software te wapenen tegen hacks, kwaadaardige software (zoals ransomware) en andere aanvallen.  
Infoland zorgt er dan ook voor dat de gehoste omgeving is voorzien van de laatste updates voor het OS en de ondersteunende producten.
- Onderhoudswerkzaamheden die impact hebben op jouw organisatie worden altijd minstens vijf werkdagen voorafgaand aan de werkzaamheden aangekondigd door een e-mail bericht naar de daarvoor aangewezen contactpersoon van jouw organisatie. De aankondiging bevat het aanvangstijdstip van het onderhoud, de te verwachten tijdsduur en de impact. Je vindt deze aankondiging ook op de [onderhoudspagina](#) van de Infoland Support site.
- Spoedonderhoud valt niet binnen de bovenstaande aankondigingstermijn van tenminste vijf werkdagen. Onder spoedonderhoud valt onderhoud dat door Infoland noodzakelijk wordt geacht om de beschikbaarheid, integriteit en/of vertrouwelijkheid van de SaaS-dienst te kunnen waarborgen in het geval dat deze ernstig gevaar loopt. Dergelijk spoedonderhoud wordt, indien mogelijk, tenminste twee uur van tevoren aangekondigd.

## 2.5 Updates voor Infoland software

- Voor onze web-based software onderscheiden we twee soorten updates: minor updates en major updates.
  - Elke 14 dagen<sup>1</sup> wordt er een minor update geïnstalleerd. In minor updates repareren we bugs en voeren we kleine verbeteringen door. Soms onder de motorkap, soms zichtbaar. In alle gevallen is het criterium: de impact voor de gebruiker moet zeer laag zijn.
  - Om de +/- 3 maanden wordt er een major update uitgerold.  
In major updates introduceren we nieuwe functionaliteiten en voeren we meer en grotere verbeteringen door. Ook hiervoor geldt dat we de impact voor de gebruiker zo laag mogelijk houden. Waar nodig voorzien we de gebruiker, binnen de software, van een stukje extra uitleg en bieden we extra leer- of instructiematerialen aan.
- Voor onze apps (App Store & Play Store) geldt hetzelfde onderscheid tussen major en minor updates. Gemiddeld genomen brengen we iedere 14 dagen een minor update voor één van de apps uit, en komt er om de paar maanden een major update uit voor één van de apps.
- Tot slot kunnen wij tussentijds extra updates doorvoeren (hotfixes) als dit nodig is om de veiligheid en/of stabiliteit van de software te waarborgen. De functionaliteit van het systeem blijft hierbij ongewijzigd.
- Infoland zorgt ervoor dat updates voor de web-based software voor jou geïnstalleerd worden. Je hoeft zelf geen enkele actie te ondernemen.
  - Een uitzondering geldt echter voor software onderdelen die moeten worden geïnstalleerd op on-premise systemen, zoals Microsoft Office add-ins en proxy-software die verbindingen tussen on-premises systemen en de SaaS-dienst mogelijk maken.  
Het updaten van deze software moet jouw organisatie zelf uitvoeren. Dergelijke software hoeft echter niet frequent geüpdatet te worden. Wanneer hiervoor updates nodig zijn, wordt dit expliciet benoemd in de release notes of tijdens contact met de Infoland Servicedesk.
- In die gevallen waar we de update niet volledig ongemerkt kunnen uitvoeren (bijvoorbeeld bij major updates voor onze software), doen we er alles aan om de onbeschikbaarheid zo kort mogelijk te houden én plannen we de werkzaamheden op een tijdstip waarvan we (uit anonieme statistieken) weten dat we een minimaal aantal gebruikers hinderen.
- Voor onze apps verspreiden we de updates via de App Store & Play Store. Wij adviseren je om op het toestel in te stellen dat app updates automatisch gedownload en geïnstalleerd mogen worden.
- Wij houden je graag op de hoogte van nieuwe updates. Dat doen we op de volgende wijzen:
  - Via [update.infoland.nl](http://update.infoland.nl). Hier vind je een chronologisch overzicht van alle (major en minor) updates, met per update de belangrijkste nieuwigheden en wijzigingen. Daarnaast biedt de site een kijkje in de toekomst: zo kan je vaak al lezen wat er in de volgende update komt.
  - Bij major updates sturen we, voorafgaand aan de installatie van de update, een e-mailbericht naar de daarvoor aangewezen contactpersoon van jouw organisatie. Deze e-mail wordt minimaal 5 werkdagen vóór de daadwerkelijke installatie van de update verstuurd. In het bericht lees je het exacte moment waarop de update voor jouw organisatie wordt geïnstalleerd, en vind je links naar aanvullende informatie over de update.

<sup>1</sup> Incidenteel kan Infoland besluiten om in een tijdblok van 2 weken géén minor uit te brengen omdat er geen directe aanleiding toe is.

- Gezien de lage impact, sturen we je geen e-mailberichten over minor updates. Behalve als een specifieke minor update een oplossing bevat voor een fout of storing die door jou is aangemeld bij onze Servicedesk. In dat geval ontvang je altijd bericht.
- Voor onze apps bieden we de updates aan via de App Store & Play Store. Daar tref je ook een korte beschrijving aan van wat er nieuw is in de update.

## 2.6 Back-up en restore

### Back-up

- Elke 24 uur wordt er een back-up van de complete hosting omgeving gemaakt (virtuele servers). Van de gegevens wordt echter elke 8 uur een back-up gemaakt. Er geldt dus een **RPO (Recovery Point Objective)** van 8 uur.
- De retentie periode is 14 dagen.
- We hebben de 3-2-1 back-up regel geïmplementeerd:
  - Er zijn 3 kopieën van je gegevens:
    - Live systemen in Amsterdam (Uniserver)
    - Primaire back-up in Maastricht-Airport (Uniserver)
    - Secundaire back-up in Veldhoven (Infoland)
  - Opslag op 2 verschillende media:
    - Bovenstaande back-ups staan op 3 verschillende media.
  - Geografisch gescheiden back-up
    - Alle 3 de back-ups zijn geografisch gescheiden opgeslagen.

### Restore

- iProva: Je kunt een verzoek indienen om een back-up terug te plaatsen. In overleg met Infoland wordt er dan een eventuele restore uitgevoerd. Deze handeling wordt door Infoland uitgevoerd. Standaard kan enkel een complete back-up worden teruggeplaatst. Het selectief terug laten plaatsen van uw gegevens kan enkel door maatwerk oplossingen tegen additionele kosten.
- iQualify: voor het terugplaatsen van een back-up worden altijd additionele kosten gerekend.
- Maandelijks worden door Infoland file-restore testen uitgevoerd.

## 2.7 Uitwijk en andere noodprocedures

- In het geval dat de software niet beschikbaar of niet bereikbaar is (denk bijvoorbeeld aan de uitval van de internetverbinding van jouw organisatie), dan zijn er diverse andere mogelijkheden om ervoor te zorgen dat medewerkers in jouw organisatie toch toegang hebben tot essentiële informatie. Bijvoorbeeld een periodieke export van bepaalde sets documenten naar noodlaptops binnen jouw organisatie, gebruik van (mobile)devices met mobiele netwerk connectiviteit (4G, het gebruik van de iProva Search app in offline-modus) of het beschikbaar houden van een afgedrukt exemplaar van toetsen.
- In het onwaarschijnlijke geval dat de hosting-infrastructuur in de Equinix datacenters (in de regio Amsterdam) zodanig beschadigd raakt dat deze niet binnen 24 uur hersteld kan worden, zal er uitgeweken worden naar een datacenter van ENGIE Services (in de regio Maastricht-Airport). Infoland heeft hiervoor een disaster recovery contract afgesloten. Middels deze voorziening kunnen wij een **RTO (Recovery Time Objective)** van 24 uur garanderen. *Deze voorziening wordt operationeel medio Q4 2018.*

### 3 Optionele aanvullende diensten

Hoofdstuk 2 benoemt alle elementen die standaard onderdeel zijn van de SaaS-dienstverlening. In aanvulling hierop zijn enkele aanvullende diensten leverbaar. Je bepaalt zelf of je hiervan gebruik wenst te maken. Voor de aanvullende diensten gelden vaste tarieven, welke gefactureerd worden in aanvulling op de basistarieven voor de SaaS-dienst.

#### 3.1 Testomgeving en datasynchronisatie voor iProva<sup>2</sup>

Je kunt ervoor kiezen om – naast de live-omgeving – een aparte testomgeving af te nemen voor jouw organisatie. Daarbij heb je vervolgens keuze uit twee opties:

1. **De testomgeving is qua softwareversie gelijk aan de live-omgeving.**  
Nieuwe updates komen op hetzelfde moment beschikbaar in de live- en testomgeving. Je kunt de testomgeving bijvoorbeeld gebruiken voor het opleiden van nieuwe medewerkers, het uitproberen van functionaliteiten die je tot nu toe niet gebruikte én voor het testen van geplande wijzigingen in de inrichting van de software.
2. **De testomgeving loopt qua software versie altijd 4 weken voor op de live-omgeving.**  
Nieuwe updates komen het eerst beschikbaar in de testomgeving. 4 weken later komt dezelfde update automatisch beschikbaar in jouw live-omgeving. Hiermee heb je de gelegenheid om nieuwe updates alvast te bekijken, interne communicatie te verzorgen als je dat nodig acht en eventueel checklists of testprocedures te doorlopen als dat vereist wordt vanuit geldende normen of regelgeving.

Inbegrepen bij de testomgeving is de mogelijkheid om een snapshot van de actuele gegevens uit jouw live-omgeving te kopiëren naar de testomgeving. Zo test je niet in een 'lege omgeving' maar met representatieve data.

Voor testomgevingen wordt een service level geboden wat afwijkt van hetgeen beschreven is in hoofdstuk 4.1: Testomgevingen worden niet volledig redundant uitgevoerd.

#### 3.2 BI Koppeling<sup>2</sup>

Gegevens worden pas waardevol als medewerkers inzicht en overzicht hebben. Onze software beschikt over interactieve dashboards en uitgebreide rapportagefunctionaliteiten, waarmee hen dat inzicht geboden kan worden.

Daarnaast kan in jouw organisatie de behoefte bestaan om over meerdere informatiesystemen heen te rapporteren en daarbij slimme relaties te leggen. Wij maken het graag mogelijk om ook de relevante gegevens uit onze systemen te voeden aan de business intelligence oplossing van jouw organisatie. Soms kan dat via de standaard in de software aanwezige API's. Als dat niet kan of niet wenselijk is, kunnen we voorzien in een nachtelijke SQL Server-dump<sup>3</sup> die gesynchroniseerd wordt naar een server in het interne netwerk van jouw organisatie, zodat de gegevens van daaruit kunnen worden opgepakt door het ETL-proces.

<sup>2</sup> Deze aanvullende dienst is niet beschikbaar voor de module iQualify (Leren en toetsen).

<sup>3</sup> Deze dump wordt geleverd in de vorm van een SQL Server back-up file, in het formaat van de actuele SQL Server versie.

### **3.3 SaaS Escrow**

Je kunt ervoor kiezen een SaaS Escrow overeenkomst af te sluiten. Een dergelijk overeenkomst zorgt ervoor dat uw, door Infoland gehoste, toepassing beschikbaar blijft en dat de hosting wordt voortgezet. Escrow vormt daarmee een continuïteitsvoorziening voor het gebruik van de software van Infoland. Meer informatie over (SaaS) Escrow kunt u vinden in de [Service Level Description Escrow](#)

#### 4 Limieten aan het gebruik van de dienst

Op Infoland SaaS is een fair use policy van toepassing. Dit houdt het volgende in:

Infoland monitort doorlopend het resourcegebruik (met name CPU, dataverkeer, storage) van alle organisaties die gebruik maken van de Infoland SaaS diensten.

Op het moment dat we in deze monitoring zien dat het resourcegebruik van een specifieke organisatie gedurende meer dan een maand significant ( $\geq 25\%$ ) hoger is dan het gemiddelde resourcegebruik (gemeten over de 10% klanten met het hoogste resourcegebruik), dan zal Infoland in overleg treden met de betreffende organisatie om te onderzoeken of het resourcegebruik verlaagd kan worden, danwel of er aanvullende financiële afspraken gemaakt kunnen worden over het resourcegebruik.

#### 5 Beëindiging van de dienst

Wanneer jouw organisatie de overeenkomst met Infoland beëindigt, heb je recht op de gegevens die zijn opgeslagen binnen de Infoland softwareproducten. Je kunt de gegevens zelf vanuit de diverse Infoland softwareproducten exporteren naar gangbare bestandsformaten (zoals PDF, Word, Excel). [Een gedetailleerd overzicht van deze mogelijkheden is beschikbaar.](#)

Op verzoek kunnen we bij beëindiging tevens een back-up van de SQL databases<sup>4</sup> en een kopie van eventuele datafolders van de Infoland software producten verschaffen.

Daarna zullen wij de gegevens van jouw organisatie verwijderen. De gegevens worden pas uit de back-ups verwijderd na het verlopen van de retentieperiode.

---

<sup>4</sup> Deze mogelijkheid is er niet voor de module iQualify / Leren & Toetsen.

## 6 Kwaliteitsmanagement en compliance

Om ons scherp te houden én onze kwaliteit aantoonbaar te maken, zijn wij ISO 9001:2015 en ISO 27001:2013 gecertificeerd. Daarnaast laten we onze operationele kwaliteit, processen en beheersmaatregelen jaarlijks verifiëren door DNV GL.

We garanderen de beschikbaarheid en veiligheid van jouw data, door samen te werken met zorgvuldig geselecteerde partners. Ook onze partners tonen hun kwaliteit aan middels behaalde certificeringen:



### Kwaliteitsmanagement

ISO 9001

ISO 9001

ISO 9001

### Informatiebeveiligingsmanagement

ISO 27001

ISO 27001  
ISAE 3402 type 1

ISO 27001  
ISAE 3000 SOC 2 Type II

ISO 27001  
ISAE 3402

NEN7510

### IT Service Management

ISO 20000

### ARBO Management

OHSAS 18001

### Milieumanagement

ISO 14001

ISO 14001  
CO2-prestatie  
ladder (niveau 5)

### Energiemanagement

ISO 50001



## 7 Privacy (AVG/GDPR)

Bij de keuze voor SaaS is privacy een belangrijk thema. Je moet er altijd op kunnen vertrouwen dat de gegevens van jouw organisatie – en persoonsgegevens in het bijzonder – veilig zijn.

Dat hebben we als volgt geborgd:

### Techniek

- Privacy is een vast aandachtspunt in ons software-ontwikkelp proces.
- Onze software vereist een minimum aan persoonsgegevens; organisaties kunnen zelf bepalen welke relevante persoonsgegevens zij registreren.
- Wij vinden het belangrijk om transparant te zijn over de wijze waarop wij in onze software omgaan met persoonsgegevens. Daarom hebben we het voor gebruikers eenvoudig gemaakt om de geldende privacyverklaring te bekijken. Wat er precies in die verklaring staat, bepaalt jouw organisatie zelf.
- Onze software biedt mogelijkheden voor het verwijderen/anonimiseren van persoonsgegevens en laat organisaties zelf bepalen welke bewaartermijnen zij hanteren.
- Alle gegevens die worden opgeslagen in de software van Infoland, blijven gegarandeerd binnen Europa, en vallen dus onder de Europese wetgeving. Momenteel worden productiegegevens en back-ups bewaard in datacentra van Equinix en ENGIE Services. Daarnaast zijn back-ups aanwezig op de locatie van Infoland in Veldhoven, Nederland.
  - Equinix:
    - AM5:
      - Schepenberweg 42
      - 1105 AT Amsterdam
    - AM8
      - Gyroscopweg 2E – 2F
      - 1042 AB Amsterdam
  - ENGIE Services:
    - Maastricht-Airport:
      - Amerikalaan 35
      - 6199AE Maastricht-Airport
- De hardware waarop jouw gegevens zich bevinden, is eigendom van Uniserver.
- Uniserver beschrijft binnen haar ISO 27.001 dat er geen toegang tot data van klanten verschaft wordt.

### Organisatorisch

- Wij streven ernaar om met iedere organisatie, die gebruik maakt van onze SaaS-diensten, een verwerkersovereenkomst af te sluiten. Zie <https://www.infoland.nl/saas/verwerkersovereenkomst/> voor meer informatie.
- Infoland voldoet aan de wetgeving m.b.t meldplicht datalekken. Hiervoor heeft Infoland o.a. een interne procedure voor het melden en afhandelen van datalekken. Onze werkwijze is in detail beschreven op [onze website](#).

## 8 Security

Ook security is een belangrijk thema bij de keuze voor SaaS. Dat hebben we als volgt geborgd:

### Het begint met mensenwerk

Minstens zo belangrijk als alle technische beveiligingsmaatregelen, is de factor 'mens'. Daarom stellen wij bij Infoland hoge eisen aan alle medewerkers en in het bijzonder aan hen die voor het uitvoeren van hun functie in contact komen met klantgegevens.

- Iedere medewerker die in zijn dagelijkse werkzaamheden in aanraking komt met jouw gegevens, moet een Verklaring Omtrent Gedrag (NL) of Bewijs van goed gedragen en zeden (BE) kunnen tonen.
- Iedere Infoland-medewerker heeft de plicht tot strikte geheimhouding; dit is opgenomen in onze arbeidsovereenkomst.
- Onze medewerkers hebben geen toegang tot meer systemen en/of gegevens dan noodzakelijk is voor de uitoefening van hun functie.
- Iedere medewerker wordt gestimuleerd om alle informatiebeveiligingsincidenten (intern of extern) te melden. Daarvoor zetten we natuurlijk onze eigen software Melden & Analyseren in.
- We hebben een Security Officer aangesteld; deze rapporteert en adviseert aan onze directie over informatiebeveiliging in de breedste zin van het woord.
- Onze Security Officer organiseert door het jaar heen activiteiten om ervoor te zorgen dat iedere Infolander bewust is én blijft van de risico's en daarnaar handelt.
- Specifiek voor onze softwareontwikkelaars is er daarbij veel aandacht voor security.
- Ieder stukje software dat opgeleverd wordt, moet niet alleen voldoen aan de vraag van de klant, gebruiksvriendelijk zijn, er goed uitzien en robuust zijn, maar óók veilig zijn! Wij maken hiervoor o.a. gebruik van de [OWASP top 10](#).
- We beschikken over (bedrijfs) continuïteitsplannen zodat we snel kunnen schakelen bij een eventuele calamiteit. Op deze manier zorgen we ervoor dat de impact zo beperkt mogelijk blijft.

### Infrastructuur

- Jouw gegevens bevinden zich in zwaarbeveiligde datacenters. Enkel geautoriseerde medewerkers hebben toegang tot deze datacentra, die zijn voorzien van brandbeveiliging, klimaatbeheersing en fysieke toegangsbeveiliging.
- De datacenters van partner Equinix hebben TIER level IV. Het uitwijk-datacenter van Engie Services heeft TIER level III.
- De hardware van Uniserver is geplaatst in afgesloten racks, in afgesloten ruimtes binnen de datacenters en zijn enkel toegankelijk voor Uniserver personeel of onder begeleiding daarvan. Zelfstandige fysieke toegang tot afgesloten ruimtes in ieder datacentrum wordt enkel verleend na het tonen van een geldig legitimatiebewijs en enkel aan personen die daartoe door Uniserver geautoriseerd zijn. Toegang is tijdsgebonden en wordt bijgehouden in een logboek.

- Op de datacentrum locaties is 24 uur per dag bewaking aanwezig en deze locaties zijn voorzien van diverse surveillance systemen. Binnen de afgesloten ruimtes in het datacentrum is permanent cameratoezicht van Uniserver aanwezig. De racks met daarin de apparatuur worden separaat afgesloten.
- De Infoland SaaS-omgeving is ondergebracht in een omgeving op basis van VMware vSphere, op public cloud servers van Uniserver. De Infoland hosting omgeving is afgeschermd van het Internet door een redundant uitgevoerde UTM (firewall). Deze UTM's zijn voorzien van een Intrusion Prevention System.
- Netwerktechnisch wordt er gebruik gemaakt van zonering m.b.v. VLANS. Netwerkverkeer tussen de VLANS is gereguleerd middels de UTM.
- Door Uniserver vindt er op al het publieke netwerkverkeer een real-time diagnose plaats ten behoeve van monitoring en het kunnen herkennen van DDoS (Distributed Denial of Service) aanvallen.
- In de vestigingen van Infoland zijn fysieke en organisatorische maatregelen genomen om ervoor te zorgen dat onbevoegden geen toegang krijgen tot ruimtes en apparatuur die vertrouwelijke gegevens kunnen bevatten.

#### Alles up-to-date

- Wij zijn continu alert op nieuwe kwetsbaarheden in de software van derden (bijv. operating systems en software frameworks) en zorgen ervoor dat benodigde updates zo snel mogelijk worden geïnstalleerd.

#### Strikte toegangscontrole

- Binnen onze SaaS-dienst zijn de gegevens van elke klant strikt gescheiden. De architectuur van de software garandeert dat gebruikers nooit gegevens van andere klanten kunnen benaderen. Onze iProva-software is multitenant (meerdere organisaties maken gebruik van dezelfde applicatie) maar hierin heeft elke klant zijn eigen database welke enkel toegankelijk is voor het service-account voor die klant.
- Toegang tot de software is enkel mogelijk na succesvolle authenticatie. Een combinatie van gebruikersnaam en wachtwoord vormt de basis. Een hoger beveiligingsniveau kan worden verkregen door 2-factor authenticatie in te schakelen (One-Time-Password algoritme) en/of de toegang tot de software te beperken tot specifieke IP-reeksen.
- Tevens is het mogelijk om de authenticatie te laten uitvoeren door dedicated identity management/SSO-oplossingen op basis van het SAML 2.0 protocol.
- Binnen de software krijgen medewerkers enkel toegang tot de gegevens waartoe zij gemachtigd zijn. Onze software beschikt daartoe over een fijnmazig systeem van rechten en rollen die aan groepen of individuen kunnen worden toegekend.
- Iedere inlogpoging, en iedere mutatie die wordt gedaan binnen het systeem, wordt bovendien gelogd.

#### Versleuteling

- Al het gegevensverkeer tussen uw browser of mobile device en onze software (frontend), wordt versleuteld middels 2048-bit SSL/TLS-certificaten.

Tevens is het verkeer tussen de frontend, services en backend versleuteld. Denk hierbij aan SQL verkeer, webverkeer naar services (voor bv. PDF conversie) en filestorage.

- Periodiek controleren wij middels SSL Labs of onze SSL/TLS versleuteling nog up-to-date is.
- Wachtwoorden worden opgeslagen in een onomkeerbare vorm, middels een salted hash algoritme.
- We versleutelen alle gegevens die worden opgeslagen in de databases middels transparent database encryption.

#### **Security tests / reviews**

- Informatiebeveiliging is nooit klaar. Elke dag kunnen er nieuwe bedreigingen ontstaan. Daarom laten we minimaal één keer per jaar (delen van) onze software een penetratietest ondergaan door een externe, gespecialiseerde partij. Daarnaast maken we doorlopend gebruik van online monitoring- en detectietools die onze software en infrastructuur toetsen aan o.a. de OWASP top 10.

#### **Rapid response**

- In het onwaarschijnlijke geval dat zich toch een informatiebeveiligingsincident voordoet, schieten wij direct in actie. Bijvoorbeeld door snel een update voor onze software te ontwikkelen en te installeren. Daarnaast kunnen we in het geval van calamiteiten gebruik maken van een gespecialiseerd cyber response team.

## **9 Intellectueel eigendom**

- Alle gegevens die door jouw organisatie worden ingevoerd of geüpload in de software, blijven het intellectueel eigendom van jouw organisatie. Infoland zal deze gegevens voor geen enkel doel aanwenden maar slechts hosten.

(

(

(

(



## Bijlage G: Verklaring op eer

## Document verklaring op eer

Wij, ondergetekenden, de inschrijver verklaren ons niet in één van de gevallen te bevinden zoals opgegeven in artikel 69 wet overheidsopdrachten van 17/6/2016 :

1° de in artikel 7 genoemde toepasselijke verplichtingen op het vlak van het milieu-, sociaal en arbeidsrecht, heeft geschonden;

2° in staat van faillissement of van vereffening verkeert, zijn werkzaamheden heeft gestaakt, een gerechtelijke reorganisatie ondergaat, of aangifte heeft gedaan van zijn faillissement, voor hem een procedure van vereffening of gerechtelijke reorganisatie aanhangig is, of hij in een vergelijkbare toestand verkeert ingevolge een soortgelijke procedure die bestaat in andere nationale reglementeringen;

3° in de uitoefening van zijn beroep een ernstige fout heeft begaan, waardoor zijn integriteit in twijfel kan worden getrokken;

4° handelingen zou hebben gesteld, overeenkomsten zou hebben gesloten of afspraken zou hebben gemaakt, die gericht zijn op vervalsing van de mededinging in de zin van artikel 5, lid 2;

5° wanneer een belangenconflict in de zin van artikel 6 niet effectief kan worden verholpen met andere minder ingrijpende maatregelen;

6° wanneer zich wegens de eerdere betrokkenheid van de kandidaat of inschrijver bij de voorbereiding van de plaatsingsprocedure een vervalsing van de mededinging als bedoeld in artikel 52 heeft voorgedaan die niet met minder ingrijpende maatregelen kan worden verholpen;

7° blijkt heeft gegeven van aanzienlijke of voortdurende tekortkomingen bij de uitvoering van een wezenlijk voorschrift tijdens een eerdere overheidsopdracht, een eerdere opdracht met een aanbesteder of een eerdere concessieovereenkomst en dit geleid heeft tot het nemen van ambtshalve maatregelen, schadevergoedingen of andere vergelijkbare sancties;

8° in ernstige mate schuldig heeft gemaakt aan valse verklaringen bij het verstrekken van de informatie die nodig is voor de controle op het ontbreken van uitsluitingsgronden of de naleving van de selectiecriteria, of hij informatie heeft achtergehouden, of niet in staat was de ondersteunende documenten die vereist zijn krachtens artikel 73 of artikel 74 over te leggen;

9° heeft getracht om het besluitvormingsproces van de aanbestedende overheid onrechtmatig te beïnvloeden, om vertrouwelijke informatie te verkrijgen die hem onrechtmatige voordelen in de plaatsingsprocedure kan bezorgen, of om verwijtbaar misleidende informatie te verstrekken die een belangrijke invloed kan hebben op beslissingen inzake uitsluiting, selectie en gunning.

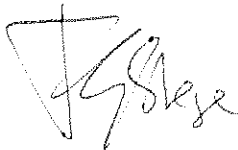
Zoals opgegeven in artikel 67 van de wet overheidsopdrachten van 17/6/2016 wordt in elk stadium van de gunningsprocedure uitgesloten van de toegang ertoe, de inschrijver die bij een rechtelijke beslissing dat in kracht van gewijsde is gegaan waarvan de aanbestedende overheid kennis heeft, veroordeeld is voor:

- .....
- 1° deelneming aan een criminele organisatie;
  - 2° omkoping;
  - 3° fraude;
  - 4° terroristische misdrijven of strafbare feiten in verband met terroristische activiteiten, dan wel uitlokking van, medeplichtigheid aan of poging tot het plegen van een dergelijk misdrijf of strafbaar feit;
  - 5° witwassen van geld en financiering van terrorisme;
  - 6° kinderarbeid en andere vormen van mensenhandel;
  - 7° het tewerkstellen van illegaal verblijvende onderdanen van derde landen.

Ondergetekende gaat akkoord om, op het eerste verzoek van de aanbestedende overheid, de nodige originele bewijsstukken in verband met deze inlichtingen over te maken.

Opgemaakt te Mol op 8 november 2018

Handtekening



Frank Stege  
Algemeen directeur



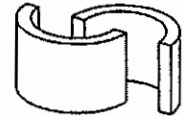


## Bijlage H: Attest RSZ

# RIJKSDIENST VOOR SOCIALE ZEKERHEID

OPENBARE INSTELLING VAN SOCIALE ZEKERHEID

Victor Hortaplein 11 - 1060 BRUSSEL - Tel. 02 509 31 11 - Fax 02 509 30 19 - Internet: www.rsz.fgov.be  
IBAN: BE63 6790 2618 1108 BIC: PCHQBE33 - Bezoekuren: van 9 tot 11.30 uur of op afspraak alle werkdagen behalve zaterdag



## DIRECTIE VAN DE INNINGDIENST

Uw contactpersoon :

**S. Vlaemynck**

Tel : 02 509 32 79

02 509 29 25 / 02 509 29 14

Fax : 02 509 31 45

E-mail : [ad2-sectieattesten@rsz.fgov.be](mailto:ad2-sectieattesten@rsz.fgov.be)

Werkgever :

INFOLAND BVBA

HEIDEBLOEMSTR 21

3920 LOMMEL

Aan te halen in uw antwoord a.u.b. :

Ons kenmerk : A.D. II/450/1801919-52 /010

Ondernemingsnummer : 877.780.219

Brussel, 27 april 2018.

Uw brief van :

26/04/2018

Uw kenmerk :

Bijlage(n) :

Betreft : ATTEST

Dit attest is slechts met een droogstempel van de Rijkdienst voor sociale zekerheid geldig. De tekst van de behouden paragrafen mag op straf van nietigheid, noch schrappingen, noch overschrijvingen bevatten.

In uitvoering van artikel 62 van het Koninklijk Besluit van 18 april 2017 (B.S. van 9 mei 2017) plaatsing overheidsopdrachten klassieke sectoren en artikel 68 van het Koninklijk Besluit van 18 juni 2017 (B.S. van 23 juni 2017) plaatsing overheidsopdrachten speciale sectoren, die op 30 juni 2017 in werking zijn getreden, en in uitvoering van artikel 33 §4 van de wet van 31 januari 2009 betreffende de continuïteit van de ondernemingen vervangen bij artikel 18 van de wet van 27 mei 2013 (B.S. van 22 juli 2013), verklaart de Rijkdienst voor sociale zekerheid dat deze werkgever op datum van **24/04/2018** :

De vereiste kwartaalaangiften tot en met het **vierde** kwartaal **2017** heeft ingediend.

De krachtens deze aangiften verschuldigde bijdragen betaald heeft.

De Administrateur-generaal,  
In opdracht,

Stefaan Vlaemynck  
Administratief deskundige

.be



## **Bijlage I: Uittreksel uit het strafregister**



Federale Overheidsdienst  
**Justitie**

Directoraat-generaal Rechterlijke Organisatie  
Centraal Strafregister

Waterloolaan 115  
1000 Brussel  
TEL 02 542 65 11  
FAX 02 542 70 39  
info@just.fgov.be

Infoland BVBA  
Heidebloemstraat 21  
3920 Lommel

CONTACT

TEL

FAX

E-MAIL [strafregister@just.fgov.be](mailto:strafregister@just.fgov.be)

ADRES Waterloolaan 80, 1000 Brussel Lokaal 003

DATUM

ONZE REF.

KOPIJ

UWREF.

BETREFT

Geachte,

Gelieve in bijlage het (de) uittreksel(s) terug te vinden

Met vriendelijke groet,  
Van Hoeymissen Solange

CJC-CSR  
Administratief assistent



Federale Overheidsdienst  
Justitie

Directoraat generaal - Rechterlijke Organisatie  
Centraal strafregister

Waterloolaan 115  
1000 Brussel  
Tel. 02 / 542 65 11  
Fax 02 / 542 70 39  
info@just.fgov.be

Datum : 11/06/2018  
Onze Ref : ROJ. 32/V.H.S/310459

Contact : Tel. : 02 / 552 27 30  
Fax : 02 / 552 27 82  
Email : strafregister@just.fgov.be

## UITTREKSEL UIT HET STRAFREGISTER

**Betreffende : INFOLAND BVBA.**

Voorheen :

Ondernemingsnummer / BTW : 0877-780-219



**REDEN VAN DE AANVRAAG : Aanbesteding**

**BLANCO STRAFREGISTER**  
op datum van : 11/06/2018

VOOR HET HOOFD VAN HET CENTRAAL STRAFREGISTER,

Solange Van Hoeymissen

**VAN HOEYMISSEN SOLANGE**  
Casier Judiciaire Central  
Centraal Strafregister



# **Bijlage J: Uittreksel Belgisch staatsblad en statuten Infoland BVBA**

**Luik B**In de bijlagen bij het Belgisch Staatsblad bekend te maken kopie  
na neerlegging ter griffie van de akteVlaamse  
Gemeenschap  
van België  
Staat

\*12060914\*

Neergelegd ter griffie van de  
Rechtbank van Koophandel te Antwerpen  
op 12 MRT 2012  
De Griffier.  
Griffie

Ondernemingsnr : 0877.780.219

**Benaming**(voluit) : **INFOLAND**

(verkort) :

Rechtsvorm : Besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid

Zetel : Berchemstationstraat 76 bus 6 te 2600 Berchem  
(volledig adres)**Onderwerp akte : ontslag en benoeming zaakvoerder**

Uit de notulen van de Algemene Vergadering der Vennoten blijkt dat met unanimitéit van stemmen de heer Johannes B. Stege, wonende te 5563 BV Westerhoven (Nederland, Lange Akkers 30), ontslag wordt verleend als zaakvoerder met ingang van 1 januari 2011. Hij heeft dit ontslag aanvaard. Kwijting zal hem worden verleend op de eerstvolgende algemene vergadering.

De heer Franciscus G. Stege, wonende te 3920 Lommel, Heidebloemstraat 21, wordt benoemd als zaakvoerder met ingang van 1 januari 2011. Hij heeft deze benoeming aanvaard.

De vergadering machtigt CVBA Lenaerts-Heremans & C° te 2600 Berchem, Berchemstationstraat 76 bus 6, en meer in het bijzonder mevrouw Grace Van Hove en/of mevrouw Rita Van Looy en/of mevrouw Inge Cassimon, met mogelijkheid tot indeplaatsstelling, en die elk afzonderlijk kunnen handelen, om zowel naar aanleiding van deze als vroegere of toekomstige akten, alle formaliteiten te vervullen bij de diensten van de kruispuntbank voor ondernemingen, bij de ondernemingsloketten, bij de B.T.W.-administraties en alle overige bevoegde overheidsinstanties en belastingdiensten.

Berchem, 1 januari 2011

De heer Johannes B. Stege,  
Uitredend zaakvoerderDe heer Franciscus G Stege,  
Zaakvoerder

Bijlagen bij het Belgisch Staatsblad - 22/03/2012 - Annexes du Moniteur belge

Op de laatste blz. van **Luik B** vermelden : **Recto** : Naam en hoedanigheid van de instrumenterende notaris, hetzij van de perso(o)n(en) bevoegd de rechtspersoon ten aanzien van derden te vertegenwoordigen**Verso** : Naam en handtekening.

# Overzicht van opmerkingen bij Infoland BVBA - 0060914 - Benoeming zaakvoerder.pdf

---

Pagina: 1

---

Nummer: 1      Auteur: j.d.rooij      Onderwerp: Notitie Datum: 13-7-2017 12:05:02  
PUBLICATIE BELGISCH STAATSBLAD:  
0060914

---

Status  
j.d.rooij Voltooid      13-7-2017 12:05:11



REPERTORIUMNUMMER: 18.896

BVInfoland Ds. 8399/Ldj

**"INFOLAND"**

Besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid

Maatschappelijke zetel te 2600 Antwerpen-Berchem, Fruithoflaan 124 bus 14

Exploitatiezetel te 2440 Geel, Kleinhoefstraat 6.

**OPRICHTING - AANSTELLING ZAAKVOERDER**

Op dertig november tweeduizend en vijf, voor mij, **Luc Dejongh**, geassocieerd notaris te Kalmthout.

**ZIJN AANWEZIG:**

1/ De besloten vennootschap naar Nederlands recht **INFOLAND B.V.**, statutair gevestigd te Son (Gemeente Son en Breugel te Nederland), met ondernemingsadres te NL-5504 DW Veldhoven (Nederland), De Run 6801, ingeschreven bij het handelsregister van de Kamer van Koophandel en Fabrieken voor Oost-Brabant onder nummer 17093908.

2/ De besloten vennootschap naar Nederlands recht **SB GROEP B.V.**, statutair gevestigd te Son (Gemeente Son en Breugel te Nederland), met ondernemingsadres te NL-5504 DW Veldhoven (Nederland), De Run 6801, ingeschreven bij het handelsregister van de Kamer van Koophandel en Fabrieken voor Oost-Brabant onder nummer 17124910.

Hierna onveranderd de **COMPARANTEN** genoemd.

**VOLMACHT**

De comparanten zijn hier vertegenwoordigd door mevrouw Karin Francken te Wuustwezel, Neervenweg 50 krachtens de aangehechte onderhandse volmacht.

**OPRICHTERSVERKLARING**

De comparanten richten bij deze een besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid op, genaamd "**INFOLAND**", met maatschappelijke zetel te 2600 Antwerpen-Berchem, Fruithoflaan 124 bus 14, exploitatiezetel te 2440 Geel, Kleinhoefstraat 6 en waarvan zij de statuten hebben bepaald zoals hierna opgegeven.

Het kapitaal van de vennootschap dat volledig geplaatst is bedraagt negentienduizend euro (€ 19.000,00-) en is verdeeld in honderd negentig (190) aandelen zonder nominale waarde.

Op deze aandelen is ingetekend door de oprichters door inbreng in geld, en wel als volgt:

**INBRENG IN GELD**

1/ De comparant sub 1/ heeft ingetekend op één (1) aandeel, verbindt zich tot honderd euro (€ 100,00-), betaalde hierop tweeëndertig komma drieënzestig euro (€ 32,63-) en moet aldus nog zevenenzestig komma zevenendertig euro (€ 67,37-) volstorten.

2/ De comparant sub 2/ heeft ingetekend op honderd negenentachtig (189) aandelen, verbindt zich tot achttienduizend negenhonderd euro (€ 18.900,00-), betaalde hierop zesduizend honderd zevenenzestig komma zevenendertig euro (€ 6.167,37-) en moet aldus nog twaalfduizend zevenhonderd tweeëndertig komma drieënzestig euro (€ 12.732,63-) volstorten.

**SAMEN:** honderd negentig (190) aandelen wat de totaliteit uitmaakt van alle uitgegeven en ingeschreven aandelen en zesduizend tweehonderd euro (€ 6.200,00-) of ongeveer tweeëndertig procent (32%) van het af te betalen kapitaal.

**BEWIJS VAN DEPONERING**

Dit bedrag werd gedeponereerd op een bijzondere rekening ten name van de vennootschap in oprichting geopend bij KBC BANK onder nummer 733-0309774-83. Het bewijs van deponering de dato drie dezer, onder de vorm van een attest afgeleverd door voornoemde instelling, is aan mij, notaris, overhandigd en wordt **aan de akte gehecht**.

**STATUTEN**

In aansluiting met het voorgaande hebben de comparanten mij, notaris, verzocht akte te verlenen van de statuten van de vennootschap die luiden als volgt:

Artikel 1. Rechtsvorm en naam

De vennootschap heeft de vorm van een besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid en haar naam luidt: "INFOLAND".

Artikel 2. Zetel

De maatschappelijke zetel van de vennootschap is gevestigd te 2600 Antwerpen-Berchem, Fruithoflaan 124 bus 14 en kan naar om het even welke plaats in het Vlaamse of Brusselse gewest overgebracht worden bij besluit van de zaakvoerder.

Het is de vennootschap toegelaten bijhuizen of filialen te openen.

De exploitatiezetel van de vennootschap is gevestigd te 2440 Geel, Kleinhoefstraat 6.

Artikel 3. Doel

De vennootschap heeft tot doel:

Het uitbaten van een automatiseringsbureau.

De verkoop en advies van hard- en software voor en aan bedrijven.

Alle activiteiten met betrekking tot softwaretoepassingen in het algemeen en meer in het bijzonder op het gebied van de gezondheidszorg en opleidingsinstituten.

Het beheer van haar vermogens (met dien verstande evenwel dat de werking van de vennootschap buiten de toepassing van de wet over de financiële verrichtingen en de financiële markten blijft), zo roerende als onroerende goederen, daaronder verstaan:

- het verwerven, vervreemden, beheren, uitbaten, valoriseren, verkavelen, ordenen, huren en verhuren, promoten, het doen bouwen of verbouwen en mogelijke transacties en verrichtingen met betrekking tot onroerende goederen;
- het kopen en verkopen, beheren enzovoorts van alle roerende goederen en waarden, het beleggen en investeren van gelden en waarden;
- het huren en verhuren van alle roerende en onroerende goederen.

Het waarnemen van het bestuur, leiding, management, beheer en de vereffening van andere vennootschappen, bedrijven, verenigingen en ondernemingen.

Dit alles in de ruimste zin genomen, zowel in eigen naam, als tussenpersoon of als commissionair, in binnen- en buitenland.

Daartoe kan de vennootschap samenwerken met, deelnemen in, of op gelijk welke wijze, rechtstreeks of onrechtstreeks, belangen nemen in ondernemingen van allerlei aard, alle verbintenissen aangaan, onroerende goederen kopen en verkopen, kredieten en leningen aangaan en toestaan, zich voor derden borg stellen door haar goederen in hypotheek of in pand te geven, inclusief de eigen handelszaak.

Kortom zij mag alles doen wat verband houdt met bovengenoemd doel of wat van aard is de verwezenlijking ervan te bevorderen.

Artikel 4. Duur

De vennootschap is opgericht op dertig november tweeduizend en vijf, en bestaat voor onbepaalde duur.

Artikel 5. Kapitaal

Het kapitaal van de vennootschap bedraagt negentienduizend euro (€ 19.000,00-). Het is volledig geplaatst en verdeeld in honderd negentig (190) aandelen zonder nominale waarde.

Artikel 6. Aandelen

De aandelen luiden op naam en moeten worden ingeschreven in een register van aandelen te bewaren op de maatschappelijke zetel. Zij zijn ondeelbaar. De lidmaatschapsrechten verbonden aan een aandeel kunnen slechts worden uitgeoefend door één persoon, die zo-

wel een natuurlijke persoon als een rechtspersoon kan zijn. Aan de vennoot wordt een certificaat van zijn inschrijving als vennoot overhandigd. De aandelen worden genummerd.

Zijn er meerdere eigenaars van een aandeel of een ander effect dan worden de eraan verbonden rechten geschorst tot een enkele persoon is aangewezen die deze rechten jegens de vennootschap uitoefent. Raken de betrokkenen het niet eens over de aanwijzing bij minnelijk akkoord van de gemeenschappelijke lasthebber, dan wordt deze op verzoek van de meest gereede partij aangewezen door de Voorzitter van de Rechtbank van Koophandel van het rechtsgebied waar de vennootschap haar zetel heeft.

Behoort de bloot eigendom en het vruchtgebruik van een aandeel toe aan verschillende personen dan worden alle lidmaatschapsrechten uitgeoefend door de vruchtgebruiker.

Artikel 7. Overdracht zo er slechts één vennoot is

Indien alle aandelen zijn ingeschreven op naam van één (1) vennoot kan deze ze vrij overdragen onder de levenden.

Bij overlijden van de enige vennoot gaan de rechten verbonden aan zijn aandelen, tot aan de verdeling of de legaataflevering, over op de regelmatig in het bezit getreden of gestelde erfgenamen of legatarissen, naar evenredigheid met hun rechten in de nalatenschap, waarbij ingeval het eigendomsrecht gesplitst wordt in vruchtgebruik en blote eigendom, de vruchtgebruiker de lidmaatschapsrechten uitoefent.

Artikel 8. Overdracht zo er meerdere vennoten zijn.

1. Standstillclausule bij inbreng in vennootschap en bij schenking

De aandelen kunnen niet overgaan bij wijze van inbreng in vennootschap of bij wijze van schenking dan met instemming van alle vennoten.

2. Procedure bij verkoop van de aandelen

Goedkeuringsclausule

De aandelen kunnen niet worden overgedragen bij verkoop dan met instemming van alle andere vennoten.

Mededeling van de overdracht - vermoeden van aanvaarding

Bij een voorgenomen verkoop moet de vennoot die een of meer aandelen wenst over te dragen zijn medevennoten bij aangetekende brief een kopie bezorgen van de akte van overdracht waarin minstens moet vermeld staan: de identiteit van de voorgestelde overnemer(s), het aantal aandelen dat hij wenst over te dragen en de voorwaarden van de overdracht.

Indien de vennoten binnen de dertig (30) dagen na toezending van het verzoek tot goedkeuring van de overdracht, nalaten hierop te antwoorden, worden zij geacht akkoord te gaan met de vervreemding.

Verzet tegen de overdracht

Zo een of meerdere vennoten zich verzetten tegen de voorgestelde overdracht, zelfs zonder opgave van reden, is hiertegen geen beroep op de rechter open, doch de vennoot die zijn aandelen wenst over te dragen kan zijn medevennoten verplichten, hetzij de aandelen zelf te kopen in een verhouding die zij zullen vaststellen of er een koper voor te vinden tegen de voorwaarden gesteld in de voorgestelde overdracht, tegen de voorwaarden in gemeen akkoord te bepalen, of tegen de prijs en de voorwaarden die zal vastgesteld worden door een expert.

De vennoot die zijn aandelen wenst over te dragen stuurt hiervoor een aangetekende brief naar de weigerende vennoten binnen de week nadat deze hem hun verzet tegen de overdracht hebben betekend.

Indien er geen akkoord bereikt is binnen de termijn van dertig (30) dagen na de laatst bedoelde aanmaning zullen de aandelen het voorwerp uitmaken van een expertise.

#### Aanstelling deskundige - waardebeoordeling - verslag

Kan geen overeenstemming bereikt worden dan geschiedt de overname op voet van de werkelijke waarde en onder de voorwaarden, te bepalen door een expert, door beide partijen aangesteld. Tegen die expertise staat geen rechtsmiddel open.

Raken de partijen het niet eens over de aanduiding van een deskundige, dan zal deze op verzoek van de meest gereede partij worden aangewezen door de Voorzitter van de Rechtbank van Koophandel van het rechtsgebied waarbinnen de zetel van de vennootschap is gevestigd. Voor de waardebeoordeling zal de deskundige rekening houden met de werkelijke waarde van de diverse activa en passiva die het vermogen van de vennootschap uitmaken. Onroerende goederen worden geschat op hun venale waarde, roerende goederen, vorderingen, schulden en voorzieningen worden geschat volgens goed koopmansgebruik. Er mag evenwel geen rekening gehouden worden met meer- of minderwaarden die het gevolg zijn van een meerderheids- of minderheidsparticipatie. De deskundige betekent zijn verslag aan de betrokken partijen binnen de twee maanden na zijn aanstelling.

#### Houding van de vennoten

Indien de overdrager niet akkoord is met de schattingsprijs opgemaakt door de deskundige, kan hij besluiten zijn aandelen niet over te dragen. Hij blijft dan vennoot en mag zijn aandelen niet overdragen zonder de procedure in dit artikel beschreven over te doen. Hij moet deze beslissing aan de weigerende vennoten betekenen binnen de veertien dagen na de betekening van het verslag van de expert, zoniet wordt hij geacht met de overdracht in te stemmen.

Indien de medevennoten niet akkoord gaan met de schattingsprijs of niet alle aandelen van de overdrager worden overgenomen, houdt dit een weigering tot overname in die aan de overdrager betekend moet worden binnen de veertien dagen na de betekening van het verslag van de expert, zoniet worden de medevennoten geacht met de overdracht in te stemmen aan de gestelde voorwaarden en zijn zij hoofdelijk en solidair gehouden. Bij weigering kan de overdrager de aandelen overdragen aan de persoon en aan de voorwaarden gesteld in de oorspronkelijke overeenkomst.

#### Afkoop - betaling - sanoties

De afkoop van de aandelen en de betaling van de prijs moet tot stand gekomen zijn binnen de drie (3) maanden na de definitieve vaststelling van de prijs, zoniet kan de overlater de ontbinding van de vennootschap vorderen, op voorwaarde dat hij deze eis instelt binnen de veertig (40) dagen na het verstrijken van deze termijn.

#### 3. Procedure bij overgang ingevolge overlijden.

##### Goedkeuringsclausule

De aandelen kunnen niet overgaan bij wijze van overgang ingevolge overlijden dan met instemming van alle vennoten.

##### Aanvaarding als vennoot

De instemming wordt geacht bekomen te zijn indien geen enkele medevennoot binnen de vier maanden na bedoeld overlijden zijn weigering tot aanvaarding als vennoot heeft betekend aan de rechtverkrijgenden van de overleden vennoot. De weigering wordt betekend aan de laatste woonplaats van de overleden vennoot.

##### Verzet tegen de overdracht

Indien ook maar één vennoot zijn weigering tot overdracht heeft betekend kunnen de rechtsopvolgers niet als vennoot worden aanvaard, en hebben zij recht op de waarde van de overgegangene aandelen. Zij vragen de afkoop daarvan per aangetekende brief gericht aan de zetel van de vennootschap. De andere vennoten worden hiervan dadelijk op de hoogte gebracht. De waarde van de aandelen en de voorwaarden van de overdracht wordt behoudens minnelijke overeenkomst, bepaald door een expert op de wijze als hiervoor vastge-

steld ingeval van weigering van overdracht onder de levenden. Tegen die expertise staat geen rechtsmiddel open.

#### Afkoop - betaling - sancties

De afkoop van de aandelen en de betaling van de prijs moet tot stand gekomen zijn binnen de drie (3) maanden na de definitieve vaststelling van de prijs, zoniet kunnen de rechtverkrijgenden van de overleden vennoot dadelijk de ontbinding van de vennootschap vorderen.

#### 4. Voorkeurrechten

##### Recht tot aankoop

Wensen meerdere vennoten, de door een medevennoot of de door de rechtverkrijgenden van een overleden vennoot over te laten aandelen te verwerven, dan hebben zij de voorkeur tot aankoop in verhouding tot hun respectievelijk aandelenbezit. Zo tengevolge van deze proportionele verdeling een aantal aandelen niet kunnen worden toegewezen, dan geschiedt de toekenning van dit ondeelbaar restant aan de vennootschap zelf, die na aankoop het aandeel zal vernietigen.

Het voorkeurrecht om aandelen van een vooroverleden vennoot te verwerven kan enkel worden uitgeoefend indien de personen aan wie de aandelen zonder goedkeuring van de andere vennoten kunnen overgaan, niet als vennoot wensen opgenomen te worden.

##### Recht van inkoop

Indien geen der vennoten gebruik wenst te maken van zijn recht tot voorkoop, kan de vennootschap, met inachtneming van de wettelijke voorschriften terzake, de over te nemen aandelen zelf inkopen.

##### Kapitaalverhoging in geld

Ingeval van kapitaalverhoging waarop in geld wordt ingetekend wordt aan de bestaande vennoten, de voorkeur toegekend om in te tekenen op de nieuw uitgegeven aandelen, in verhouding tot hun respectievelijk aandelenbezit. Op de aandelen waarop niet werd ingetekend door de bestaande vennoten kan slechts worden ingetekend door derden met inachtneming van de vereiste toestemmingsvereisten door de andere vennoten.

##### Splitting vruchtgebruik - blote eigendom

In geval van splitting van een of meer aandelen in blote eigendom en vruchtgebruik komt het voorkeurrecht, behoudens anders akkoord, toe aan de blote eigenaar, die ze naar zijn keuze verwerft, ofwel in blote eigendom bezwaard met het zelfde vruchtgebruik, ofwel in volle eigendom. In dit laatste geval dient hij aan de vruchtgebruiker het intekenrecht of het recht op overname te vergoeden, vastgesteld, behoudens minnelijk akkoord, na expertise zoals hierboven gezegd.

Laat de blote eigenaar het voorkeurrecht onbenut dan komt dit toe aan de vruchtgebruiker zonder enige vergoeding aan de blote eigenaar.

#### Artikel 9. Bestuur en vertegenwoordiging

##### Bestuur.

De vennootschap wordt bestuurd door een of meerdere zaakvoerders, al dan niet vennoten.

##### Vertegenwoordiging.

Ieder zaakvoerder vertegenwoordigt individueel de vennootschap en treedt namens haar op in en buiten rechte.

##### Bezoldiging en duur van de opdracht.

De algemene vergadering stelt vast of en in welke mate de functie bezoldigd zal worden uitgeoefend. Bij de benoeming stelt zij vast voor welke duur de zaakvoerder aangesteld is. Deze duur kan zowel beperkt zijn als gelden voor onbepaalde termijn.

##### Tegenstrijdigheid van belangen.

*Bij een college van zaakvoerders:* Het lid van het college van zaakvoerders, dat rechtstreeks of onrechtstreeks, een belang van vermogensrechtelijke aard heeft dat strijdig is met een beslissing of een aan het college van zaakvoerders voorgelegde verrichting, moet dit meedelen aan de andere zaakvoerders en de eventuele commissaris vóór het college een besluit neemt. De notulen maken melding van zijn verklaring en van de rechtvaardigingsgronden. De vermogensrechtelijke gevolgen van dit belangenconflict voor de vennootschap worden besproken en worden opgenomen in het jaarverslag of bij gebreke opgenomen in een stuk dat gelijk met de jaarrekening wordt neergelegd.

*Eén zaakvoerder of meerdere zaakvoerders zonder een college te vormen:* Een zaakvoerder die rechtstreeks of onrechtstreeks, een belang van vermogensrechtelijke aard heeft dat strijdig is met een beslissing of een voorgelegde verrichting, stelt de vennoten hiervan in kennis en de beslissing mag slechts genomen worden of de verrichting slechts gedaan voor rekening van de vennootschap door een lasthebber ad hoc.

*Zaakvoerder enige vennoot:* Is de zaakvoerder tevens enige vennoot en heeft hij rechtstreeks of onrechtstreeks, een belang van vermogensrechtelijke aard dat strijdig is met een beslissing of een voorgelegde verrichting, dan kan hij de beslissing doen, maar hij moet hierover (tenzij het courante verrichtingen betreft die onder normale omstandigheden plaatsvinden) bijzonder verslag uitbrengen in een stuk dat tegelijk met de jaarrekening wordt neergelegd. Hij is gehouden, ten aanzien van zowel de vennootschap als van derden, tot vergoeding van de schade die voortvloeit uit een voordeel dat hij ten koste van de vennootschap onrechtmatig zou hebben verkregen.

#### Artikel 10. Controle

Iedere vennoot heeft individueel de onderzoeks- en controlebevoegdheid van een commissaris. Hij kan zich laten bijstaan door een accountant. Zodra de vennootschap niet meer voldoet aan de criteria vermeld in de wet, zullen één of meer commissarissen, aan te duiden uit de leden van het Instituut voor Bedrijfsrevisoren, moeten worden aangesteld.

#### Artikel 11. Algemene vergadering

##### Datum - bijeenroeping

Jaarlijks op de derde vrijdag van de maand juni om zestien uur wordt de gewone algemene vergadering gehouden op de zetel van de vennootschap, of in de plaats aangeduid in de oproeping.

De vennoten, certificaathouders en houders van andere effecten op naam, de commissarissen en de zaakvoerders worden opgeroepen voor de algemene vergadering op de wijze voorzien in het Wetboek van Vennootschappen.

##### Werking

Elke algemene vergadering kan geldig beraadslagen en besluiten zonder oproeping wanneer alle vennoten, zaakvoerders en commissarissen aanwezig of vertegenwoordigd zijn en zij akkoord gaan met de agenda.

Elke jaarvergadering of bijzondere Algemene Vergadering kan na oproeping geldig beraadslagen wanneer er minstens één (1) aandeel aanwezig of vertegenwoordigd is.

Voor elke buitengewone Algemene Vergadering dient na oproeping minstens de helft ( $\frac{1}{2}$ ) van het kapitaal aanwezig of vertegenwoordigd te zijn. Bij gebreke zal een tweede buitengewone Algemene Vergadering kunnen besluiten ongeacht het aantal aanwezige of vertegenwoordigde aandelen, dit alles onverminderd strengere aanwezigheidsvereisten voorzien door de wet en de statuten.

##### Stemrecht

Elk aandeel geeft recht op een stem.

Het stemrecht verbonden aan de aandelen ingeschreven op naam van een echtgenoot gehuwd onder het beheer van een gemeenschap van goederen, komt uitsluitend toe aan deze echtgenoot op wiens naam de aandelen zijn ingeschreven, ongeacht of deze aandelen toebehoren aan zijn persoonlijk vermogen dan wel aan het gemeenschappelijk vermogen dat tussen hen bestaat.

De beslissingen worden genomen bij gewone meerderheid van stemmen, onverminderd de strengere meerderheidsvereisten door de wet opgelegd in bijzondere gevallen.

De uitoefening van het stemrecht, evenals alle andere rechten verbonden aan het aandeelhouderschap, zijn geschorst, voor wat de niet volgestorte aandelen betreft zolang de behoorlijk opgevraagde en eisbare stortingen niet gedaan zijn, en in alle andere gevallen voorzien in de wet en deze statuten.

De vennoot die naláát de gevraagde volstorting te verrichten op de datum van de betaalbaarstelling is van rechtswege, en zonder aanmaning, een interest verschuldigd tegen twaalf percent (12%) op jaarbasis vanaf de dag van de betaalbaarstelling tot de effectieve betaling.

#### Volmacht

Vennoten die verhinderd zijn kunnen zich laten vertegenwoordigen door een derde of door een medevenoot, aan wie zij een schriftelijke volmacht dienen te verlenen.

#### Enig venoot

De enige venoot oefent alleen de bevoegdheden uit die aan de algemene vergadering zijn toegekend. Hij kan die niet overdragen. De beslissingen van de enige venoot die handelt in de plaats van de algemene vergadering worden vermeld in een register dat op de zetel van de vennootschap wordt bijgehouden.

#### Artikel 12. Jaarrekening

Het boekjaar valt samen met het kalenderjaar.

Bij het einde van elk boekjaar wordt door de zaakvoerders de jaarrekening opgesteld overeenkomstig de wet. De jaarrekening bestaat uit de balans, de resultatenrekening en de toelichting. Zij vormt een geheel. In het jaarverslag, voor zover wettelijk verplicht, geven de zaakvoerders rekenschap over het gevoerde beleid.

#### Artikel 13. Bestemming van de winst.

Het batig saldo van de resultatenrekening vormt de nettowinst van de vennootschap. Deze wordt na afhouding ten bate van de wettelijke reserve, als dividend onder de vennoten verdeeld naar verhouding van het aantal aandelen dat zij bezitten en van de daarop verrichte stortingen, tenware de algemene vergadering besluit de winst geheel of ten dele te reserveren of er een andere bestemming aan te geven.

#### Artikel 14. Ontbinding - Vereffening.

De vennootschap blijft na haar ontbinding als rechtspersoon voortbestaan voor haar vereffening tot aan de sluiting ervan. Behoudens andersluidende beslissing van de algemene vergadering vervult de in functie zijnde zaakvoerder(s) de taak van vereffenaar en beschikt hij over al de machten voorzien in de Vennootschapswet.

Zij kan slechts door de wil van de vennoten worden ontbonden bij besluit van de buitengewone algemene vergadering, genomen met inachtneming van de vereisten voor een statutenwijziging, onverminderd het recht toegekend aan de vennoten die ten minste één/vierde ( $\frac{1}{4}$ ) van de aandelen bezitten om de ontbinding van de vennootschap uit te spreken, ingeval het netto-actief van de vennootschap door verliezen is gedaald tot minder dan één/vierde ( $\frac{1}{4}$ ) van het kapitaal.

Het vennootschapsvermogen zal eerst dienen om het passief van de vennootschap en de kosten van de vereffening te dekken. Het batig saldo zal verdeeld worden onder de venno-

ten, naar verhouding van het aantal aandelen dat zij bezitten en van de daarop verrichte stortingen.

Artikel 15. Keuze van woonplaats.

De zaakvoerders, commissarissen en vereffenaars die in het buitenland woonachtig zijn, worden geacht voor de uitoefening van hun opdracht, woonplaats te kiezen op de zetel van de vennootschap, waar hun in verband met de afhandeling van de vennootschapszaken, alle mededelingen, betekeningen en dagvaardingen rechtsgeldig kunnen worden gedaan.

Artikel 16. Vennootschapswetgeving.

Voor al hetgeen hier niet uitdrukkelijk geregeld werd, zijn de desbetreffende bepalingen van de vennootschapswetgeving van toepassing.

**BIJZONDERE SCHIKKINGEN EN BEPALINGEN VAN VOORBIJGAANDE  
AARD**

Rechtspersoonlijkheid

De vennootschap verkrijgt rechtspersoonlijkheid vanaf de neerlegging van het uittreksel uit deze akte op de bevoegde griffie van de rechtbank van koophandel.

Financieel plan

De comparanten hebben heden het financieel plan, waarin het bedrag van het kapitaal van de op te richten vennootschap verantwoord wordt, aan mij, notaris, overhandigd ter bewa-  
ring.

De oprichters erkennen door ondergetekende notaris ingelicht te zijn over de aansprakelijkheid van de oprichters bij faillissement ingeval van kennelijk ontoereikend kapitaal.

Quasi-inbreng

De comparanten verklaren dat zij van mij, notaris, kennis hebben gekregen van de artikelen 220 en volgende van het Wetboek van Vennootschappen met betrekking tot de quasi-inbreng.

Kosten van de oprichting

De comparanten verklaren dat de kosten en uitgaven die ten laste van de vennootschap vallen hoofdens haar oprichting bij benadering achthonderd vijftig euro (€ 850,00-) bedragen.

Aanvang en einde van het eerste boekjaar – Eerste jaarvergadering

De comparanten verklaren dat het eerste boekjaar zal eindigen op eenendertig december tweeduizend en zes. De eerste jaarvergadering zal derhalve gehouden worden in het jaar tweeduizend en zeven.

De vennootschap begint te werken vanaf heden.

Benoeming van de zaakvoerder

Met eenparigheid van stemmen wordt als zaakvoerder benoemd de heer Johannes Bernardus STÉGE, wonende te NL-5563 BV Westerhoven (Nederland), Lange Akkers 30. De opdracht, die niet bezoldigd is, geldt voor onbepaalde duur, zonder evenwel statutair te zijn. Krachtens artikel 9 van de statuten is aan hem volledige vertegenwoordigingsbevoegdheid toegekend om namens de vennootschap op te treden in en buiten rechte.

Niet-aanstelling van een commissaris

De vergadering besluit dat op zicht van te goeder trouw opgemaakte schattingen de vennootschap geen commissaris moet benoemen.

Volmacht

De oprichters verklaren bij deze volmacht te verlenen aan mevrouw Grace VAN HOVE te 9150 Bazel, Kerkstraat 128 bus 4, en/of mevrouw Rita VAN LOOY te 2100 Antwer-



pen-Deurne, Herentalsebaan 515, om elk afzonderlijk, met recht van indeplaatsstelling zowel naar aanleiding van deze als vroegere of toekomstige akten, alle formaliteiten te vervullen bij de kruispuntbank voor ondernemingen, de ondernemingsloketten, de Btw-administratie en alle andere overheidsinstanties.

Opschortende voorwaarde

Voor zoveel als nodig verklaren de comparanten dat voormelde laatste beslissingen werden genomen onder de opschortende voorwaarde van het bekomen van de rechtspersoonlijkheid.

Identiteitsbevestiging

Ondergetekende notaris bevestigt de identiteit van de ondertekenaars van deze akte op zicht van hun identiteitskaart.

Tegenstrijdigheid van belangen- Informatieplicht.

De oprichters bevestigen dat ondergetekende notaris hen naar behoren heeft ingelicht over de rechten, verplichtingen en lasten die uit onderhavige akte voortvloeien en hen op onpartijdige wijze raad heeft verstrekt. Zij verklaren deze akte met alle er aan verbonden rechten en verplichtingen voor evenwichtig te houden en uitdrukkelijk te aanvaarden.

WAARVAN AKTE

Opgemaakt en verleden te Kalmthout op datum als gemeld, en na voorlezing en toelichting hebben de comparanten met mij, notaris, getekend.

*Volgen de handtekeningen.*

*Geregistreerd vijf bladen zonder verzendingen te KAPELLEN, Registratie, de 5 DEC 2005. Boek 526, blad 49, vak 2. Ontvangen vijfennegentig euro (€ 95,-). Getekend, de Ontvanger J.MAES.*



LUK B

In de bijlagen bij het Belgisch Staatsblad bekend te maken kopie na neerlegging ter griffie van de akte

Voor-  
houden  
aan het  
Belgisch  
Staatsblad



\*05183442\*

Neergelegd ter griffie van de Rechtbank  
van Koophandel te Antwerpen, op

08-12-2005  
Griffie

Bijlagen bij het Belgisch Staatsblad - 20/12/2005 - Annexes du Moniteur belge

Benaming : **INFOLAND**

Rechtsvorm Besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid

Zetel : 2600 Antwerpen-Berchem, Fruithoflaan 124 bus 14 en exploitatiezetel te 2440 Geel, Kleinhoefstraat 6.

Ondernemingsnr : 877.780.219

**Voorwerp akte : OPRICHTING - AANSTELLING ZAAKVOERDER**

Uit een akte verleden voor Luc Dejongh, geassocieerd notaris te Kalmthout op dertig no-vember tweeduizend en vijf, BLIJKT:

Tussen: 1/de besloten vennootschap naar Nederlands recht INFOLAND B.V., statutair gevestigd te Son (Gemeente Son en Breugel te Nederland), met ondernemingsadres te NL-5504 DW Veldhoven (Nederland), De Run 6801, ingeschreven bij het handelsregister van de Kamer van Koophandel en Fabrieken voor Oost-Brabant onder nummer 17093908; en 2/de besloten vennootschap naar Nederlands recht SB GROEP B.V., statutair gevestigd te Son (Gemeente Son en Breugel te Nederland), met ondernemingsadres te NL-5504 DW Veldhoven (Nederland), De Run 6801, ingeschreven bij het handelsregister van de Kamer van Koophandel en Fabrieken voor Oost-Brabant onder nummer 17124910; werd een besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid opgericht voor onbepaalde duur, onder de benaming INFOLAND met maatschappelijke zetel te 2600 Antwerpen-Berchem, Fruithoflaan 124 bus 14 en een exploitatiezetel te 2440 Geel, Kleinhoefstraat 6, met een kapitaal van negentien-duizend euro.

De oprichter sub 1/ heeft ingetekend op één (1) aandeel, heeft zich verbonden tot honderd euro (€ 100,00-), betaalde hierop tweëndertig komma drieënzesig euro (€ 32,63-) en moet aldus nog zevenenzesig komma zevenendertig euro (€ 67,37-) volstorten.

De oprichter sub 2/ heeft ingetekend op honderd negenentachtig (189) aandelen, heeft zich verbonden tot achttienduizend negenhonderd euro (€ 18 900,00-), betaalde hierop zesduizend honderd zevenenzesig komma zevenendertig euro (€ 6.167,37-) en moet al-dus nog twaalfduizend zevenhonderd tweëndertig komma drieënzesig euro (€ 12.732,63-) volstorten.

Het kapitaal is samengesteld door inbreng in geld.

De vennootschap heeft tot doel:

Het uitbaten van een automatiseringsbureau.

De verkoop en advies van hard- en software voor en aan bedrijven.

Alle activiteiten met betrekking tot softwaretoepassingen in het algemeen en meer in het bijzonder op het gebied van de gezondheidszorg en opleidingsinstituten.

Het beheer van haar vermogens (met dien verstande evenwel dat de werking van de ven-nootschap buiten de toepassing van de wet over de financiële verrichtingen en de financ-iele markten blijft), zo roerende als onroerende goederen, daaronder verstaan:

-het verwerven, vervreemden, beheren, uitbaten, valoriseren, verkavelen, ordenen, huren en verhuren, promoten, het doen bouwen of verbouwen en mogelijke transacties en ver-richtingen met betrekking tot onroerende goederen;

-het kopen en verkopen, beheren enzovoorts van alle roerende goederen en waarden, het beleggen en investeren van gelden en waarden;

-het huren en verhuren van alle roerende en onroerende goederen.

Het waarnemen van het bestuur, leiding, management, beheer en de vereffening van ande-re vennootschappen, bedrijven, verenigingen en ondernemingen.

Dit alles in de ruimste zin genomen, zowel in eigen naam, als tussenpersoon of als com-missionair, in binnen- en buitenland.

Daartoe kan de vennootschap samenwerken met, deelnemen in, of op gelijk welke wijze, rechtstreeks of onrechtstreeks, belangen nemen in ondernemingen van allerlei aard, alle verbintenissen aangaan, onroerende goederen kopen en verkopen, kredieten en leningen aangaan en toestaan, zich voor derden borg stellen door haar goederen in hypotheek of in pand te geven, inclusief de eigen handelszaak.

Kortom zij mag alles doen wat verband houdt met bovengenoemd doel of wat van aard is de verwezenlijking ervan te bevorderen.

De vennootschap wordt bestuurd door één of meerdere zaakvoerders, die elk individueel de vennootschap kunnen vertegenwoordigen. Als zaakvoerder aan wie volledige verte-genwoordigingsbevoegdheid is toegekend om alleen handelend namens de vennootschap op te treden in en buiten rechte, werd de heer Johannes Bernardus STEGE, wonende te NL-5563 BV Westerhoven (Nederland), Lange Akkers 30 benoemd.

Op de laatste blz van Luik B vermelden : Recto : Naam en hoedanigheid van de instrumenterende notaris, hetzij van de perso(o)n(en) bevoegd de rechtspersoon ten aanzien van derden te vertegenwoordigen

Verso : Naam en handtekening

Voor-  
behouden  
aan het  
Belgisch  
Staatsblad

Bijlagen bij het Belgisch Staatsblad - 20/12/2005 - Annexes du Moniteur belge

Er werd geen commissaris benoemd.

Het boekjaar valt samen met het kalenderjaar; het eerste boekjaar zal eindigen op eenen-dertig december tweeduizend en zes. De vennootschap begint te werken vanaf de oprichting.

De jaarlijkse algemene vergadering wordt gehouden op de zetel van de vennootschap of in de plaats aangeduid in de oproeping, op de derde vrijdag van de maand juni om zestien uur.

De statuten bevatten geen voorwaarden voor de toelating tot de algemene vergadering. Elk aandeel heeft recht op één stem. Zijn er meerdere eigenaars van een aandeel dan wordt het eraan verbonden stemrecht geschorst evenals voor de niet volgestorte aandelen zolang de behoorlijk opgevraagde en eisbare stortingen niet gedaan zijn. Behoort de bloot eigendom en het vruchtgebruik van een aandeel toe aan verschillende personen dan wordt het stemrecht uitgeoefend door de vruchtgebruiker.

Het batig saldo van de resultatenrekening vormt de nettowinst van de vennootschap. Deze wordt na afhouding ten bate van de wettelijke reserve, als dividend onder de vennoten verdeeld naar verhouding van het aantal aandelen dat zij bezitten en van de daarop verrichte stortingen, tenware de algemene vergadering besluit de winst geheel of ten dele te reserveren of er een andere bestemming aan te geven. Bij vereffening van de vennootschap zal het vennootschapsvermogen eerst dienen om het passief van de vennootschap en de kosten van de vereffening te dekken. Het batig saldo zal verdeeld worden onder de vennoten, naar verhouding van het aantal aandelen dat zij bezitten en van de daarop verrichte stortingen.

Volmacht werd verleend aan mevrouw Grace VAN HOVE te 9150 Bazel, Kerkstraat 128 bus 4, en/of mevrouw Rita VAN LOOY te 2100 Antwerpen-Deurne, Herentalsebaan 515, om elk afzonderlijk, met recht van indeplaatsstelling zowel naar aanleiding van deze als vroegere of toekomstige akten, alle formaliteiten te vervullen bij de kruispuntbank voor ondernemingen, de ondernemingsloketten, de Btw-administratie en alle andere overheidsinstanties.

VOOR BEKNOPT UITTREKSEL,

Opgemaakt vóór registratie ter neerlegging op de Griffie van de Rechtbank van Koophandel,

Samen hiermee neergelegd, uitgifte met bankattest.

De notaris, Luc Dejongh (Ds. 8399/Ldj),

## **INFOLAND**

Besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid

Berchemstadionstraat 76 bus 6 te 2600 Berchem

Ondernemingsnummer 0877.780.219

### **NOTULEN VAN DE BIJZONDERE ALGEMENE VERGADERING DER VENNOTEN** **gehouden op de maatschappelijke zetel op 1 januari 2011**

De vergadering wordt geopend om 14.00 uur, onder het voorzitterschap van de heer Johannes Stege. De heer Franciscus Stege hierna vernoemd wordt aangesteld als secretaris en stemopnemer.

Zijn aanwezig:

1. De heer Johannes B. Stege, wonende te 5563 BV Westerhoven (Nederland), Lange Akkers 30, uittredend zaakvoerder.
2. De heer Franciscus G. Stege, wonende te 3920 Lommel, Heidebloemstraat 21, zaakvoerder.

De voorzitter zet uiteen dat:

1. Onderhavige vergadering werd samengeroepen met als enig agendapunt het ontslag van een zaakvoerder.

Alle aandelen, die de algeheelheid van het maatschappelijk kapitaal vertegenwoordigen op de vergadering aanwezig of vertegenwoordigd zijn, zodat geen verantwoording dient te worden gegeven voor het niet vervullen van de oproepingsformaliteiten.

De vergadering gaat de uiteenzetting van de voorzitter na en erkent dat zij regelmatig is samengesteld teneinde geldig te kunnen beslissen over de punten op de agenda.

Overgaande tot de agenda neemt de vergadering volgende beslissing:

#### **ENIGE BESLISSING**

Met unanimititeit van stemmen wordt de heer Johannes B. Stege, wonende te 5563 BV Westerhoven (Nederland, Lange Akkers 30, ontslag verleend als zaakvoerder met ingang van 1 januari 2011. Hij heeft dit ontslag aanvaard. Kwijting zal hem worden verleend op de eerstvolgende algemene vergadering.

De heer Franciscus G. Stege, wonende te 3920 Lommel, Heidebloemstraat 21, wordt benoemd als zaakvoerder met ingang van 1 januari 2011. Hij heeft deze benoeming aanvaard.

De vergadering machtigt CVBA Lenaerts-Heremans & C° te 2600 Berchem, Berchemstadionstraat 76 bus 6 en meer in het bijzonder mevrouw Grace Van Hove en/of mevrouw Rita Van Looy en/of mevrouw Inge Cassimon, met mogelijkheid tot indeplaatsstelling, en die elk afzonderlijk kunnen handelen, om zowel naar aanleiding van deze als vroegere of toekomstige akten, alle formaliteiten te vervullen bij de diensten van de kruispuntbank voor ondernemingen, bij de ondernemingsloketten, bij de B.T.W.-administraties en alle overige bevoegde overheidsinstanties en belastingdiensten.

## INFOLAND

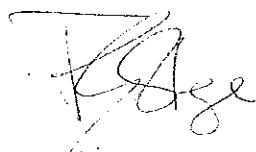
Besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid

Berchemstadionstraat 76 bus 6 te 2600 Berchem

Ondernemingsnummer 0877.780.219

Daar de agenda uitgeput is, wordt de vergadering geheven te 14.30 uur.

Opgemaakt te Berchem op plaats en datum zoals vermeld,



De heer Franciscus G. Stege  
Zaakvoerder,



De heer Johannes B. Stege  
Uittredend zaakvoerder,

# INFOLAND

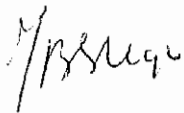
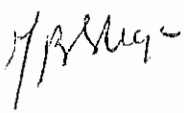
Besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid

Berchemstadionstraat 76 bus 6 te 2600 Berchem

Ondernemingsnummer 0877.780.219

## AANWEZIGHEIDSLIJST VAN DE BIJZONDERE ALGEMENE VERGADERING DER VENNOTEN

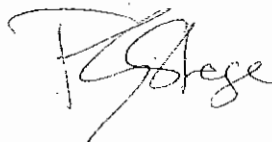
gehouden op de maatschappelijke zetel op 1 januari 2011

<u>Aandeelhouder</u>	<u>Aantal aandelen</u>	<u>Handtekening</u>
INFOLAND B.V. De Run 6801 NL-5504 DW VELDHOVEN	1	
SB GROEP B.V. De Run 6801 NL-5504 DW VELDHOVEN	189	
	-----	
<b>TOTAAL</b>	<b>190</b>	

### Zaakvoerder

De heer Franciscus G. Stege  
Heidebloemstraat 21  
3920 LOMMEL

### Handtekening





## Bijlage K: Algemene voorwaarden

## Algemene voorwaarden

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte en overeenkomst tussen Infoland BVBA en de Klant. Deze voorwaarden worden geacht door de Klant gekend en aanvaard te zijn.
2. De offerte is 4 weken geldig. De overeenkomst komt tot stand door ondertekening van deze offerte door de klant.
3. De in de offerte vermelde prijzen zijn in EURO en exclusief 21% BTW. Genoemde bedragen voor werkzaamheden zijn inclusief reis-, verzend- en administratiekosten. Genoemde tarieven gelden voor het lopende kalenderjaar en kunnen eveneens herzien worden in functie van uitbreiding en/of aanpassing van de dienstverlening. Indien Infoland werkzaamheden anders dan afgesproken en/of beschreven moet verrichten, zal dit als meerwerk worden aangemerkt. In onderhavige gevallen zal Infoland aangeven waaruit het meerwerk bestaat en wat hiervan de planningstechnische en financiële consequenties zijn.
4. De overeenkomst gaat in na de setup-werkzaamheden.
5. Werkzaamheden en trainingen dienen uitgevoerd te zijn binnen één jaar na verstrekken van de opdracht. Uitvoering van werkzaamheden en trainingen die gebaseerd zijn op een opdracht en tarieven langer dan één kalenderjaar in het verleden, zullen worden aangepast aan het dan geldende tarief. Afspraken en trainingen kunnen tot 3 werkdagen voor aanvang kosteloos geannuleerd worden. Bij niet tijdige annulering zullen de werkzaamheden in rekening worden gebracht.
6. Voor maatwerkoplossingen geldt een garantietermijn van drie maanden na levering, of indien een acceptatietest is afgesproken, drie maanden na acceptatie. Alle fouten in de programmatuur die binnen deze termijn schriftelijk zijn gemeld, worden kosteloos hersteld.
7. Het contract is per maand opzegbaar met een opzegtermijn van één maand.
8. Bij betaling per jaar blijft opzeggen per maand mogelijk, er zal in het geval van een restitutie plaatsvinden van het teveel betaalde bedrag.
9. Infoland behoudt zich het recht voor om haar prijzen jaarlijks te indexeren. Infoland brengt de klant hier medio oktober van het lopende jaar van op de hoogte.
10. Facturatie geschiedt op de volgende wijze:
  - Licenties: na setup werkzaamheden (maandelijks of jaarlijks afhankelijk van uw keuze).
  - Werkzaamheden: maandelijks achteraf.
11. Betaling geschiedt via domiciliëring. Indien het bedrag niet door Infoland kan worden geïncasseerd behoudt Infoland zich het recht voor om de overeenkomst per direct op te zeggen.
12. Op een shared hosting omgeving is een fair use policy van toepassing. Bij bovenmatig 'verbruik' wordt u verzocht naar een dedicated hosting omgeving te migreren.
13. Infoland zal aan de Klant software ter beschikking stellen en deze implementeren zoals overeengekomen in het contract. Infoland geeft aan de Klant een niet-exclusief gebruiksrecht van deze software voor de duur van de ondertekende overeenkomst. De Klant mag de software enkel gebruiken in het kader van het hem toegekende gebruiksrecht van de software en uitsluitend ten behoeve van zijn gebruikelijke activiteit. Het is de Klant niet toegestaan om de Infoland software te gebruiken t.b.v. hosting services voor derden en/of commerciële activiteiten. Overigens zal de Klant er zich van onthouden om onder welk rechtsstelsel ook het intellectueel, industrieel of enig ander eigendomsrecht met betrekking tot de software die



door Infoland is geleverd, op te eisen, er aanspraken op te doen gelden of om het even welke soortgelijke bescherming in te dienen.

**14.** Alle verplichtingen van Infoland zijn inspanningsverbintenissen. Infoland zal haar werkzaamheden uitvoeren volgens de in de sector gangbare professionele normen.

**15.** De Klant zal de software steeds aanwenden in overeenstemming met de richtlijnen en instructies van Infoland en zal alle maatregelen in acht nemen om de integriteit en veiligheid te waarborgen van de software en andere goederen of materialen in verband met betrekking tot de software. Infoland kan derhalve niet aansprakelijk gesteld worden voor schade die voortvloeit uit een foutief gebruik van de software.

De Klant is verantwoordelijk voor het treffen van maatregelen die nodig zijn voor de bewaring en beveiliging van haar gegevens inzake de software. De Klant is verantwoordelijk voor de legaliteit, volledigheid, accuraatheid en nauwkeurigheid van de informatie en gegevens die het in het kader van deze overeenkomst aan Infoland ter beschikking stelt.

De totale omvang van alle schadevergoedingen die Infoland in geval van schade tengevolge van een aan Infoland toewijsbare fout of nalatigheid verschuldigd is, is beperkt tot maximum het bedrag dat de Klant betaald heeft voor het gebruiksrecht van één jaar van de gebruikte software toepassing(en). Niettegenstaande het voorgaande zal Infoland in geen geval aansprakelijk kunnen gesteld worden voor indirecte schade.

Infoland is niet aansprakelijk voor een vertraging in de uitvoering of niet-uitvoering van haar verbintenissen omwille van onvoorziene en onvermijdbare gebeurtenissen buiten haar controle zoals bijvoorbeeld, maar niet beperkt tot, overmacht, stakingen.

Iedere Partij heeft de verplichting om de schade te beperken door het treffen van gepaste en aanvaardbare maatregelen, teneinde het bedrag van de schade zo goed mogelijk te beperken.

**16.** De oplevering van de software en bijhorende diensten zal van rechtswege vermoed worden indien de Klant zijn factuur niet protesteert binnen de vijftien werkdagen na factuurdatum of indien na een termijn van vijftien werkdagen volgend op het schriftelijk verzoek van Infoland tot oplevering van de software, geen verslag of proces-verbaal van weigering van oplevering door de Klant aan Infoland per aangetekende brief wordt betekend.

**17.** Het is de gebruiker niet toegestaan tot het overdragen of afstand doen van een gebruikerslicentie op een zodanige wijze dat het meer gebruikers in staat stelt de software te gebruiken dan de overeengekomen hoeveelheid gebruikerslicenties (het werken met bijvoorbeeld groepsaccounts is dan ook niet toegestaan).

**18.** Alle informatie die redelijkerwijze als vertrouwelijk kan worden beschouwd, en/of alle informatie die een Partij uitdrukkelijk als vertrouwelijk aanmerkt en die een Partij op om het even welke wijze en drager aan de andere Partij verschaft of verschaft heeft in het kader van deze overeenkomst, wordt beschouwd als vertrouwelijke informatie, tenzij de Partijen schriftelijk uitdrukkelijk anders overeenkomen.

Elke Partij zal de vertrouwelijke informatie strikt vertrouwelijk behandelen, deze slechts gebruiken indien en in de mate dat dit voor de uitvoering van deze overeenkomst noodzakelijk is en deze niet aan Derden onthullen.

Elke Partij zal de vertrouwelijke informatie slechts onthullen aan die werknemers en zorgverstrekkers die bij haar actief zijn en die betrokken zijn bij de uitvoering van deze overeenkomst en enkel op voorwaarde dat zij gevonden zijn door een gelijkaardige vertrouwelijkheidsplicht. Vertrouwelijke informatie mag onthuld worden indien en in de mate dat dit op wettelijke gronden, door een rechtbank of overheid, geëist wordt. In dergelijk geval

zal de onthullende Partij de andere Partij daarvan onmiddellijk schriftelijk op de hoogte brengen.

Indien vertrouwelijke informatie bekomen is door onbevoegden en een Partij daarvan kennis krijgt, zal deze Partij de andere Partij onmiddellijk daarvan in kennis stellen via telefoon en daarna schriftelijk.

Na beëindiging van deze overeenkomst zal elke Partij alle originelen en kopieën van vertrouwelijke informatie binnen tien werkdagen aan de andere Partij terugbezorgen.

- 19.** De Klant of Infoland kunnen deze overeenkomst geheel of alleen met betrekking tot een welbepaalde software per aangetekend schrijven beëindigen, mits het naleven van een opzegperiode van minimum 1 maand, te rekenen vanaf de eerste van de maand volgend op de datum van ontvangst van de opzegbrief.

De aansprakelijkheid van Infoland eindigt samen met het einde van de overeenkomst. Op de datum van beëindiging van de overeenkomst eindigt ook het recht op gebruik van de software door de Klant.

- 20.** De geldigheid, uitlegging en uitvoering van deze overeenkomst is onderhevig aan het Belgisch recht. Elk geschil in verband met de geldigheid, uitlegging of uitvoering van deze overeenkomst zal berecht worden door de rechtbanken van Antwerpen.