

ALGEMEEN SUPPORTBELEID

DIOSS Smart Solutions NV

Van toepassing op: Quill – Dias – Tuvi

Versie 1.0 | 2026

Dit document beschrijft het algemene supportbeleid van DIOSS Smart Solutions NV, van toepassing op alle SaaS-diensten die hierboven vermeld staan. Het maakt integraal deel uit van de contractuele documentatie en geldt voor alle klanten, tenzij de individuele overeenkomst of de Bijzondere Voorwaarden per Dienst afwijkende bepalingen voorzien.

[1. DEFINITIES](#)

[2. TOEPASSINGSGEBIED](#)

[3. BIJZONDERE VOORWAARDEN PER DIENST](#)

[4. GRATIS SUPPORT – VERANTWOORDELIJKHEID VAN DIOSS](#)

[5. SUPPORT PACKS](#)

[5.1 Principe](#)

[5.2 Zonder Support Pack](#)

[5.3 Prijsaanpassing](#)

[6. BETALENDE SUPPORT ACTIVITEITEN](#)

[7. REACTIE- EN OPLOSSINGSTIJDEN](#)

[8. MELDINGSPROCEDURE](#)

[8.1 Meldingskanalen](#)

[8.2 Vereiste informatie](#)

[9. VERPLICHTINGEN VAN DE KLANT](#)

[10. UITSLUITINGEN](#)

[11. UPDATES & UPGRADES](#)

[12. ESCALATIE EN KLACHTENBEHANDELING](#)

[13. BESCHIKBAARHEID](#)

[14. VERTROUWELIJKHEID EN GEGEVENSBESCHERMING](#)

[15. AANSPRAKELIJKHEID](#)

[16. WIJZIGINGEN AAN DIT BELEID](#)

[17. TOEPASSELIJK RECHT EN BEVOEGDE RECHTBANK](#)

[CONTACTGEGEVENS](#)

Dioss Smart Solutions NV

Honderdweg 21
BE-9230 Wetteren

T +32 9 382 00 82
S www.dioss.com

E smartsolutions@dioss.com
E support.smartsolutions@dioss.com (support)

BTW BE 0478 640 659 | RPR Gent
IBAN BE37 0688 9340 8928 | BIC GKCCBEBB

1. DEFINITIES

In dit document hebben de volgende begrippen de hieronder omschreven betekenis:

Term	Omschrijving
Bug	Een fout in de Dienst die de werking, prestatie of het gebruik beperkt, zonder dat de Dienst volledig onbruikbaar wordt. Een bug is een tekortkoming in het product van DIOSS.
Dienst	Een SaaS-dienst aangeboden door DIOSS, beperkt tot Quill, Dias en Tuvi.
Erkend Probleem	Een individueel, verifieerbaar en reproduceerbaar probleem dat DIOSS erkent als zijnde inherent aan of rechtstreeks gerelateerd aan de Dienst.
Feature Request	Een verzoek van de Klant voor nieuwe of gewijzigde functionaliteiten.
Incident	Storingen waarbij de dienst niet meer beschikbaar is of waarbij de storing <u>blokkerend</u> is. Zeer snelle oplossing is vereist.
Klant	De rechtspersoon of natuurlijke persoon die een Dienst afneemt op basis van een overeenkomst met DIOSS.
Onderhoud	Correctief, aanpassend en vernieuwend onderhoud in de vorm van Updates en Upgrades, uitgevoerd door DIOSS.
Support	Technische ondersteuning door DIOSS ter oplossing van Erkende Problemen of ter begeleiding van de Klant bij het gebruik van een Dienst.
Support Pack	Een vooraf aangekochte bundel support-uren, geldig gedurende een (1) jaar vanaf activatiedatum, inzetbaar voor betalende supportactiviteiten als omschreven in artikel 5.
TTR – Time to React	De tijd waarbinnen DIOSS een melding bevestigt of de verdere aanpak communiceert.
TTS – Time to Solve	De richtlijn waarbinnen DIOSS streeft naar een oplossing of aanvaardbare workaround voor een Erkend Probleem, gemeten in werkdagen.
Update	Een foutcorrectie of beperkte verbetering van de bestaande werking en functionaliteit van een Dienst (patch, bugfix).
Upgrade	Een nieuwe versie van een Dienst met significante wijzigingen, nieuwe functionaliteiten of een vernieuwde architectuur.
Werkdagen	Maandag t.e.m. vrijdag, met uitzondering van officieel erkende feestdagen in Vlaanderen en België.
Werkuren	08u30 t.e.m. 17u00 op Werkdagen (tijdzone: Brussel/Europa).
DIOSS	Verkorte benaming voor DioSS Smart Solutions NV, zoals vermeld in de aanhef van dit document.

2. TOEPASSINGSGEBIED

DioSS Smart Solutions NV

Honderdweg 21 | T +32 9 382 00 82
BE-9230 Wetteren | S www.dioSS.com

E smartsolutions@dioSS.com
E support.smartsolutions@dioSS.com (support)

BTW BE 0478 640 659 | RPR Gent
IBAN BE37 0688 9340 8928 | BIC GKCCBEBB

Dit supportbeleid is van toepassing op alle klanten die één van onderstaande diensten afnemen van DIOSS Smart Solutions NV.

- Quill – e-signing platform
- Dias – digitaal identiteits- en toegangsbeheer
- Tuvi – vertrouwde visuele identiteitsverificatie

In geval van tegenstrijdigheid tussen dit document en de individuele overeenkomst of de Bijzondere Voorwaarden per Dienst, hebben de Bijzondere Voorwaarden per Dienst en vervolgens de individuele overeenkomst voorrang op dit algemeen supportbeleid.

Dit supportbeleid is uitsluitend van toepassing op de productieomgeving van de betrokken Dienst. Test- en QA-omgevingen vallen buiten de scope, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

Support wordt uitsluitend verleend voor de meest recente versie van een Dienst.

3. BIJZONDERE VOORWAARDEN PER DIENST

Naast dit algemeen supportbeleid gelden voor elke Dienst afzonderlijke Bijzondere Voorwaarden. Deze Bijzondere Voorwaarden beschrijven de productspecifieke aspecten van de support, waaronder:

- Productspecifieke contactadressen voor de Service Desk
- Productspecifieke uitsluitingen (bv. afhankelijkheden van externe dienstverleners)
- Eventuele afwijkende of aanvullende reactie- en oplossingstijden
- Het onderhoudsvenster van de betrokken Dienst
- Specifieke technische vereisten of beperkingen

De Bijzondere Voorwaarden per Dienst zijn steeds raadpleegbaar via de website van DIOSS en maken integraal deel uit van de overeenkomst met de Klant. De huidige Bijzondere Voorwaarden zijn beschikbaar via onderstaande link:

<https://smartsolutions.dioSS.com/nl/resources/legal-policies/>

4. GRATIS SUPPORT – VERANTWOORDELIJKHEID VAN DIOSS

DIOSS is als softwareleverancier verantwoordelijk voor de correcte werking van haar Diensten. Alle meldingen die het rechtstreekse gevolg zijn van een tekortkoming in het product of de infrastructuur van DIOSS worden kosteloos behandeld en verbruiken geen uren uit het Support Pack van de Klant.

De volgende probleemtipes vallen altijd onder de gratis verantwoordelijkheid van DIOSS, voor alle Diensten:

Label	Type	Omschrijving
INCIDENT	Blokking	Storingen waarbij de dienst niet meer beschikbaar is of waarbij de storing blokkerend is. Zeer snelle oplossing is vereist.
BUG – Kritiek	Ernstige verstoring	Storingen waarbij de dienst beschikbaar blijft maar de storing repetitief, niet blokkerend, maar hinderlijk is.
BUG – Matig	Bepaalde verstoring	Storingen waarbij de dienst beschikbaar blijft maar de storing niet-repetitief, niet blokkerend, maar hinderlijk is.
BUG – Mineur	Kleine afwijking	Storingen waar bij de dienst beschikbaar blijft maar afwijkt van de vooropgestelde functionele of niet-functionele eisen.

DIOSS behandelt deze meldingen binnen de in artikel 6 omschreven reactie- en oplossingstijden, ongeacht of de Klant over een actief Support Pack beschikt.

De kosteloosheid geldt op voorwaarde dat het probleem aantoonbaar inherent is aan de Dienst en niet veroorzaakt is door omstandigheden als omschreven in artikel 9 (Uitsluitingen).

5. SUPPORT PACKS

5.1 Principe

Voor activiteiten die buiten de gratis verantwoordelijkheid van DIOSS vallen (zie artikel 6), biedt DIOSS vooraf aangekochte Support Packs aan. Een Support Pack bestaat uit een bundel uren die de Klant naar eigen inzicht kan inzetten gedurende een (1) jaar na activatiedatum. Niet-gebruikte uren vervallen na het verstrijken van de geldigheidsduur en geven geen aanleiding tot terugbetaling of overdracht naar een volgend jaar.

Een Support Pack is dienstoverstijgend: de uren kunnen worden ingezet voor eender welke Dienst waarvoor de Klant een actieve overeenkomst heeft met DIOSS.

■ DioSS Smart Solutions NV

Honderdweg 21 | T +32 9 382 00 82
BE-9230 Wetteren | S www.dioSS.com

E smartsolutions@dioSS.com
E support.smartsolutions@dioSS.com (support)

BTW BE 0478 640 659 | RPR Gent
IBAN BE37 0688 9340 8928 | BIC GKCCBEBB

Support Pack	Inbegrepen uren / jaar	Geldigheidsduur
Support Pack (10u)	10 uur	1 jaar na activatie
Support Pack (25u)	25 uur	1 jaar na activatie
Support Pack (50u)	50 uur	1 jaar na activatie

5.2 Zonder Support Pack

Klanten zonder actief Support Pack kunnen betalende supportactiviteiten (artikel 6) laten uitvoeren in regie, aan een uurtarief zoals bepaald in de offerte.

5.3 Prijsaanpassing

Prijzen kunnen jaarlijks worden aangepast conform de Agoria Referteloonkostenindex Digital, volgens de formule $P = P_0 \times (0,2 + 0,8 \times S/S_0)$, waarbij P_0 de oorspronkelijke prijs is en S/S_0 de verhouding van de actuele indexwaarde tot de indexwaarde van de maand voorafgaand aan de prijsaanpassing. DIOSS stelt de Klant minstens dertig (30) dagen op voorhand schriftelijk in kennis van een prijsaanpassing.

6. BETALENDE SUPPORTACTIVITEITEN

De volgende activiteiten vallen buiten de gratis verantwoordelijkheid van DIOSS. Ze worden verrekend via het actieve Support Pack van de Klant, of bij afwezigheid daarvan, in regie aan het overeengekomen uurtarief. Dit geldt voor alle Diensten:

Activiteit	Omschrijving
Technical Questions	Technische vragen over de werking, configuratie of mogelijkheden van een Dienst die geen betrekking hebben op een bug of incident. Voorbeelden: 'Hoe werkt functionaliteit X?', 'Wat zijn de limieten van Y?', 'Welke API-endpoints zijn beschikbaar voor use case Z?'
Training & Onboarding	Begeleiding van gebruikers, opleidingssessies, onboarding van nieuwe medewerkers of afdelingen, en het opstellen van gebruikersdocumentatie op maat van de Klant.
Feature Requests	Analyse, ontwerp of realisatie van nieuwe of gewijzigde functionaliteiten, en andere evolutieve wijzigingen aan een Dienst, op vraag van de klant.
Integratiebegeleiding	Ondersteuning bij de integratie van een Dienst met systemen van de Klant of derde partijen (bv. DMS, CRM, ERP). De beschikbaarheid van documentatie doet geen afbreuk aan het betalend karakter van deze ondersteuning.
Consulting & Advies	Adviesgesprekken, workshops, procesanalyses of andere consultingactiviteiten in verband met het gebruik of de uitbreiding van een Dienst.

7. REACTIE- EN OPLOSSINGSTIJDEN

De onderstaande tijden gelden voor alle Diensten, uitsluitend binnen de Werkuren (werkdagen 08u30–17u00), en beginnen te lopen vanaf de ontvangst van een volledige en correcte melding via de officiële kanalen, zie contactgegevens. Productspecifieke afwijkingen worden vermeld in de Bijzondere Voorwaarden per Dienst.

Probleemtype	Niveau	TTR	TTS (richtlijn)	Kosten voor Klant
Incident	Kritiek	1 werkuren	1 werkdag	Gratis
Bug – Kritiek	Hoog	4 werkuren	3 werkdagen	Gratis
Bug – Matig	Gemiddeld	4 werkuren	In overleg	Gratis
Bug – Mineur	Laag	1 werkdag	In overleg	Gratis
Betalende activiteit	n.v.t.	1 werkdag	In overleg	Support Pack / regie

De TTS-waarden zijn richtlijnen. DIOSS is gehouden tot een middelenverbintenis, niet tot een resultaatverbintenis.

Meldingen buiten de Werkuren worden behandeld op basis van best effort en uiterlijk bij de start van de eerstvolgende Werkuren. Een uitbreiding van de Werkuren (wachtdienst) is beschikbaar als optie en wordt per Dienst afzonderlijk overeengekomen.

8. MELDINGSPROCEDURE

8.1 Meldingskanalen

Meldingen dienen te gebeuren via e-mail. De productspecifieke contactadressen zijn opgenomen in de Bijzondere Voorwaarden per Dienst en in de contacttabel aan het einde van dit document. Bij dringende problemen kan DIOSS ook telefonisch gecontacteerd worden, al dient dit steeds voorafgegaan of gevolgd te worden door een schriftelijke melding via e-mail.

Behandeling vindt uitsluitend plaats binnen de Werkuren. De Service Desk is voorbehouden voor medewerkers van de Klant. Eindgebruikers of klanten van de Klant kunnen niet rechtstreeks contact opnemen met de Service Desk van DIOSS, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

DioSS Smart Solutions NV

Honderdweg 21 | T +32 9 382 00 82
BE-9230 Wetteren | S www.dioSS.com

E smartsolutions@dioSS.com
E support.smartsolutions@dioSS.com (support)

BTW BE 0478 640 659 | RPR Gent
IBAN BE37 0688 9340 8928 | BIC GKCCBEBB

8.2 Vereiste informatie

Een melding dient minimaal de volgende informatie te bevatten opdat de TTR-klok kan beginnen lopen:

- Naam en contactgegevens van de melder
- De betrokken Dienst, module, functionaliteit of component
- Een volledige en correcte omschrijving van het probleem
- Het door de Klant ingeschatte probleemniveau (Incident / Bug Kritiek / Bug Matig / Bug Mineur)
- Stappen om het probleem te reproduceren, indien van toepassing
- Eventuele screenshots of logbestanden die de melding ondersteunen

Bij onvoldoende informatie neemt DIOSS contact op voor verduidelijking. DIOSS behoudt zich het recht voor het probleemniveau te herclassificeren op basis van eigen onderzoek.

9. VERPLICHTINGEN VAN DE KLANT

De Klant verbindt zich ertoe de volgende verplichtingen na te leven als voorwaarde voor het verlenen van support door DIOSS:

- Uitsluitend gekwalificeerde medewerkers met voldoende kennis van de betrokken Dienst in te zetten voor het indienen van meldingen.
- Meldingen zo volledig en nauwkeurig mogelijk in te dienen overeenkomstig artikel 8.2.
- Actief mee te werken aan de opvolging van meldingen en DIOSS tijdig te voorzien van gevraagde aanvullende informatie, toegang tot testomgevingen.
- De Dienst uitsluitend te gebruiken in overeenstemming met de geldende overeenkomst, de documentatie en de door DIOSS voorziene gebruiksinstructies.
- DIOSS tijdig te informeren over geplande wijzigingen aan de eigen infrastructuur die een impact kunnen hebben op de werking van een Dienst.

10. UITSLUITINGEN

DIOSS is niet gehouden tot het kosteloos verlenen van support – en behoudt zich het recht voor ondersteuning te weigeren of betalend aan te rekenen – in de volgende gevallen:

■ DioSS Smart Solutions NV

Honderdweg 21 | T +32 9 382 00 82
BE-9230 Wetteren | S www.dioSS.com

E smartsolutions@dioSS.com
E support.smartsolutions@dioSS.com (support)

BTW BE 0478 640 659 | RPR Gent
IBAN BE37 0688 9340 8928 | BIC GKCCBEBB

Algemeen Supportbeleid (V1.0 NL)

- Overmacht: pandemie, natuurramp, overheidsmaatregelen, oorlog, brand, stroomuitval, DDoS-aanvallen van buitenaf of burgerlijke onrust.
- Verstoringen veroorzaakt door externe dienstverleners buiten de controle van DIOSS. Productspecifieke externe afhankelijkheden worden vermeld in de Bijzondere Voorwaarden per Dienst.
- Oneigenlijk of niet-toegestaan gebruik van een Dienst door de Klant of door derden aan wie de Klant toegang heeft verleend.
- Aanpassingen aan een Dienst of de onderliggende infrastructuur door de Klant of derden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van DIOSS.
- Gebruik van een Dienst in strijd met de overeenkomst, de documentatie of de overeengekomen specificaties.
- Installatie of gebruik van hardware, drivers of software die niet compatibel zijn met de Dienst of niet worden ondersteund door DIOSS.
- Problemen als gevolg van het niet tijdig integreren van bepaalde breaking features van door DIOSS aangeboden Updates of Upgrades.
- Acties met de expliciete intentie om downtime te veroorzaken, waaronder audits of performantietests die niet vooraf schriftelijk zijn afgestemd met DIOSS.

11. UPDATES & UPGRADES

DIOSS levert periodieke Updates (foutcorrecties, patches) en Upgrades (nieuwe versies, significante functionaliteitswijzigingen) voor haar Diensten. Updates en Upgrades worden kosteloos ter beschikking gesteld van alle Klanten met een actieve overeenkomst.

Het onderhoudsvenster voor geplande werkzaamheden wordt per Dienst bepaald en vermeld in de Bijzondere Voorwaarden. Dringend onderhoud buiten het geplande venster is mogelijk zonder voorafgaande kennisgeving indien vereist om veiligheids- of operationele redenen. DIOSS informeert de Klant in dat geval zo snel mogelijk.

Evolutieve wijzigingen op verzoek van de Klant (Feature Requests) worden als betalende activiteit behandeld conform artikel 6.

12. ESCALATIE EN KLACHTENBEHANDELING

Indien de in artikel 7 omschreven tijden niet worden gehaald, of indien de Klant niet tevreden is over de kwaliteit van de support, kan dit met DIOSS worden opgevolgd via een apart support ticket. Eventuele verdere escalatie kan via de DIOSS account manager.

13. BESCHIKBAARHEID

DIOSS garandeert een minimale beschikbaarheid van 99,5 % per kalendermaand per Dienst, gemeten binnen de Werkuren, volgens de formule:

DioSS Smart Solutions NV

Honderdweg 21 | T +32 9 382 00 82
BE-9230 Wetteren | S www.dioSS.com

E smartsolutions@dioSS.com
E support.smartsolutions@dioSS.com (support)

BTW BE 0478 640 659 | RPR Gent
IBAN BE37 0688 9340 8928 | BIC GKCCBEBB

Algemeen Supportbeleid (V1.0 NL)

$$\text{Beschikbaarheid (\%)} = ((\text{Totale werk-uren} - \text{Niet-beschikbare uren}) / \text{Totale service-uren}) \times 100$$

Geplande onderhoudsmomenten, force majeure en verstoringen door externe dienstverleners of omstandigheden als omschreven in artikel 10 worden niet meegerekend in de niet-beschikbare uren.

14. VERTROUWELIJKHEID EN GEGEVENSBESCHERMING

Alle informatie die de Klant in het kader van supportverzoeken aan DIOSS verstrekt, wordt vertrouwelijk behandeld en uitsluitend aangewend voor de uitvoering van de supportdiensten. DIOSS verstrekt deze informatie niet aan derden, tenzij vereist in het kader van de dienstverlening (bv. subcontractors) of bij wettelijke verplichting.

De verwerking van persoonsgegevens in het kader van de supportdiensten geschiedt in overeenstemming met de toepasselijke privacywetgeving (AVG/GDPR) en de verwerkersovereenkomst die integraal deel uitmaakt van de overeenkomst tussen DIOSS en de Klant.

15. AANSPRAKELIJKHEID

De in artikel 7 vermelde oplossingstijden (TTS) zijn richtlijnen. DIOSS is gehouden tot een middelenverbintenis met betrekking tot de supportdiensten, niet tot een resultaatverbintenis.

De aansprakelijkheid van DIOSS in het kader van de supportdiensten is in elk geval beperkt tot het bedrag dat de Klant in de twaalf (12) maanden voorafgaand aan de schadeverwekkende gebeurtenis heeft betaald voor de supportdiensten. DIOSS is in geen geval aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, winstderving of schade door verlies van gegevens.

DIOSS is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit situaties als omschreven in artikel 10 (Uitsluitingen) of uit het niet naleven door de Klant van de verplichtingen in artikel 9.

16. WIJZIGINGEN AAN DIT BELEID

DIOSS behoudt zich het recht voor dit supportbeleid te wijzigen. Wijzigingen worden ten minste dertig (30) dagen voor inwerkingtreding schriftelijk meegedeeld aan de Klant. Bij substantiele wijzigingen die nadelig zijn voor de Klant, heeft de Klant het recht de overeenkomst te beëindigen met een opzegtermijn van dertig (30) dagen, zonder vergoeding.

De meest recente versie van dit document is steeds beschikbaar via de website van DIOSS (<https://smartsolutions.dioSS.com/nl/resources/legal-policies/>)

DioSS Smart Solutions NV

Honderdweg 21
BE-9230 WetterenT +32 9 382 00 82
S www.dioSS.comE smartsolutions@dioSS.com
E support.smartsolutions@dioSS.com (support)BTW BE 0478 640 659 | RPR Gent
IBAN BE37 0688 9340 8928 | BIC GKCCBEBB

16. Deelbaarheid

Indien één of meerdere bepalingen van deze Bijzondere Voorwaarden geheel of gedeeltelijk nietig, ongeldig of niet-afdwingbaar worden verklaard, tast dit de geldigheid van de overige bepalingen niet aan. De nietige of niet-afdwingbare bepaling wordt vervangen door een geldige bepaling die zo nauw mogelijk aansluit bij de oorspronkelijke bedoeling van partijen.

17. TOEPASSELIJK RECHT EN BEVOEGDE RECHTBANK

Dit supportbeleid en alle overeenkomsten die hierop gebaseerd zijn, worden beheerst door het Belgisch recht. In geval van betwisting zijn uitsluitend de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Gent bevoegd.

CONTACTGEGEVENS

De productspecifieke contactadressen voor de Service Desk zijn:

- Quill: support.quill@dioss.com
- Dias: support.dias@dioss.com
- Tuvi: support.tuvi@dioss.com

Functie	Contact
Service Desk (algemeen)	+32 (0)9 296 40 66 support.smartsolutions@dioss.com