

BIJZONDERE VOORWAARDEN

Dias – Identificatie & Authenticatie Service

Versie: 1.0 | 2026

Van toepassing op alle Klanten die gebruikmaken van de Dias-diensten aangeboden door DIOSS Smart Solutions NV.

Deze Bijzondere Voorwaarden zijn van toepassing op het gebruik van de Dias-diensten aangeboden door DIOSS Smart Solutions NV (hierna “DIOSS” of “wij”). Ze gelden in aanvulling op en hebben voorrang op de Algemene Voorwaarden en het Algemeen Supportbeleid van DIOSS in geval van tegenstrijdigheid, tenzij de individuele overeenkomst anders bepaalt. Door gebruik te maken van Dias bevestigt de Klant kennis te hebben genomen van en akkoord te gaan met deze Bijzondere Voorwaarden.

1. Toepassingsgebied

1.1 Deze Bijzondere Voorwaarden zijn van toepassing op alle diensten die DIOSS aanbiedt onder de merknaam Dias, met inbegrip van:

- de Dias Identiteitshub voor het identificeren en authenticeren van gebruikers en het bekomen van complete, geverifieerde identiteitsdata;
- alle aanverwante Know Your Customer (KYC) functionaliteiten aangeboden via het Dias-platform.

1.2 De begrippen met een hoofdletter die niet in dit document worden gedefinieerd, hebben de betekenis zoals bepaald in het Algemeen Supportbeleid of de individuele overeenkomst.

1.3 Dit document is uitsluitend van toepassing op de productieomgeving van Dias. Test- en UAT-omgevingen vallen buiten de scope, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

2. Beschrijving van de dienst

2.1 Dias Identiteitshub

Dias is het Know Your Customer (KYC) platform van DIOSS. De Dias Identiteitshub laat organisaties toe om gebruikers te identificeren, te authenticeren en complete, geverifieerde identiteitsdata te verzamelen via één geïntegreerd platform. De dienst ondersteunt zowel automatische als manuele verificatieflows.

De technische modaliteiten, workflow-instellingen en integratievereisten zijn beschreven in de bijhorende technische documentatie, beschikbaar via het Dias-platform. Klachten of opmerkingen van geïdentificeerde of geauthenticeerde gebruikers worden gericht aan de Klant, niet aan DIOSS.

2.5 Admin interface en rapportering

Het Dias-platform beschikt over een admin-interface waarmee de Klant de aangeboden identificatie- en authenticatiemethodes per flow kan configureren. Het Insight-dashboard biedt een grafisch overzicht van het gebruik per methode, het aantal (succesvolle) identificaties en het aantal uniek geïdentificeerde eindgebruikers per maand. De admin-interface voorziet ook een statistische API voor integratie in BI-tools.

2.6 Dias API

De Dias API biedt alle functionaliteiten van het Dias-platform aan voor integratie in de eigen omgeving en tools van de Klant. De API-documentatie is gratis beschikbaar op aanvraag.

3. Verplichtingen van de Klant

3.1 De Klant verbindt zich ertoe de diensten uitsluitend te gebruiken voor wettige doeleinden en conform deze Bijzondere Voorwaarden en de individuele overeenkomst.

3.2 De Klant garandeert dat hij uitsluitend identificatie- of authenticatieaanvragen verstuurt naar personen die dit van hem verwachten, en dat alle aanvragen een wettige, niet-criminele intentie hebben.

3.3 De Klant is exclusief verantwoordelijk voor de correctheid van de ingevoerde gegevens en voor het rechtmatig gebruik van de via Dias verkregen identiteitsdata conform de toepasselijke wetgeving, waaronder de AVG/GDPR.

3.4 De Klant mag de Dias-diensten niet gebruiken om de software, inhoud of diensten van DIOSS te reproduceren, doorverkopen of commercieel te exploiteren, tenzij voorafgaandelijk schriftelijk akkoord van DIOSS.

3.5 De Klant werkt actief mee aan de opvolging van meldingen en stelt DIOSS tijdig in kennis van geplande wijzigingen aan de eigen infrastructuur die een impact kunnen hebben op de werking van Dias.

3.6 De klant mag zich niet voordoen als een andere partij en mag de diensten niet aanwenden voor misbruik of exploitatie van systemen. Het gebruik van de UAT-omgeving voor integratietesten is enkel toegestaan binnen het kader van een afzonderlijke overeenkomst met DIOSS en is niet inbegrepen in de standaard dienstverlening.

4. Service Desk en meldingsprocedure

4.1 De algemene meldingsprocedure, prioriteitsbepaling, escalatieregels en klachtenbehandeling zoals beschreven in het Algemeen Supportbeleid van DIOSS zijn integraal van toepassing op de Dias-diensten.

4.2 Voor Dias is de volgende productspecifieke contactinformatie van toepassing:

Contacttype	Gegevens
E-mail Service Desk	support.dias@dioss.com
Servicevenster	Werkdagen 08u30–17u00 (tijdzone: Brussel/Europa)

5. Beschikbaarheid en reactietijden

De beschikbaarheidsdoelstellingen, prioriteitsklassen en bijhorende reactie- en oplostijden zoals bepaald in het Algemeen Supportbeleid van DIOSS zijn integraal van toepassing op de Dias-diensten.

5.1 Uitsluitingen specifiek voor Dias

Naast de algemene uitsluitingen uit het Algemeen Supportbeleid zijn de volgende Dias-specifieke externe afhankelijkheden buiten de SLA-scope:

- Factoren buiten de redelijke controle van Dioss Smart Solutions, overmacht
- Ongepast gebruik van het platform
- Externe componenten of software van derden die werden geïnstalleerd op vraag van de klant, zelfs nadat ze werden gevalideerd door het systeemteam van Dioss Smart Solutions.
- Een DoS-aanval (Denial of Service)

- Acties met een expliciete bedoeling om downtime te creëren (bijv. tijdens een audit of prestatiebeoordeling).
- Problemen met de TSA service provider (een failover is voorzien tussen 2 TSA service providers om dit risico te minimaliseren).
- Gebrekkige beschikbaarheid van de SMS services (worden niet beheerd door Dioss Smart Solutions)
- Gebrekkige beschikbaarheid van de itsme[®] dienst (wordt niet beheerd door Dioss Smart Solutions) Wij ontvangen hier echter wel communicatie over in geval van verwachte downtime, bijvoorbeeld voor het uitvoeren van onderhoud. Dit kunnen wij tijdig communiceren naar de klant.

Tijdperiodes waarin één van deze functionaliteiten niet beschikbaar, losgekoppeld of buiten dienst is zonder fout van Dioss Smart Solutions, maken geen deel uit van de beschikbaarheids- en interventietijdberekening.

6. Onderhoud en releases

6.1 Onderhoudsvenster

6.1.1 Het geplande onderhoudsvenster voor Dias is elke dinsdag tussen 08u00 en 10u00 (tijdzone: Brussel/Europa). DIOSS brengt de Klant minstens vijf (5) werkdagen op voorhand op de hoogte van geplande onderhoudswerkzaamheden.

6.1.2 Bij dringend onderhoud om veiligheids- of operationele redenen kan van het geplande venster worden afgeweken zonder voorafgaande kennisgeving. DIOSS informeert de Klant zo spoedig mogelijk.

6.2 Updates en Upgrades

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

6.2.2 Voor iedere software-update of release wordt een versienummer toegekend en worden de wijzigingen gedocumenteerd in release notes, beschikbaar via het Dias-platform.

6.2.3 DIOSS behoudt zich het recht voor correctieve en adaptieve onderhoudsupdates door te voeren zonder functionele wijzigingen aan de dienst. De Klant wordt hiervan tijdig op de hoogte gesteld.

6.2.4 Evolutive wijzigingen op verzoek van de Klant (Feature Requests, nieuwe functionaliteiten) vallen niet onder Updates of Upgrades en worden als betalende activiteit behandeld conform het Algemeen Supportbeleid.

6.2.5 Support en onderhoud worden enkel gegarandeerd voor de meest recente versie van Dias en de versie die onmiddellijk daaraan voorafgaat.

7. Vergoeding en tarieven

7.1 Algemeen prijsmodel

De vergoeding voor het gebruik van de Dias-diensten bestaat uit drie componenten:

a) een **jaarlijkse platformkost** per (sub)bedrijf/tenant, die de activatie en configuratie op het Dias-platform en het Dias-testplatform, de beschikbaarheid van nieuwe functionaliteiten in toekomstige releases en basisbegeleiding bij vragen of problemen omvat;

b) een **gebruiksvergoeding** per identificatie- of authenticatiemethode, conform het toepasselijke licentiemodel zoals bepaald in artikel 7.2;

c) optionele **professionele diensten** zoals bepaald in artikel 7.4.

De concrete tarieven, minimumvolumes en eventuele kortingen worden vastgelegd in de individuele offerte of bestelbon. Bij ontstentenis daarvan zijn de op dat ogenblik geldende standaardtarieven van DIOSS van toepassing, op eenvoudig verzoek beschikbaar.

7.2 Licentiemodellen

Het Dias-platform hanteert twee licentiemodellen, afhankelijk van de gekozen identificatie- of authenticatiemethode:

- **Gebruikersgebaseerde licentie** (van toepassing op itsme® Full Check-in, itsme® Connect en eID via DIOSS eID Middleware): vaste kost per actieve eindgebruiker per jaar, met een onbeperkt aantal transacties. Een actieve eindgebruiker is een gebruiker die minstens één actie per lopend jaar heeft uitgevoerd. De telstand wordt gereset op de eerste dag van een wederzijds overeengekomen maand. Per methode geldt een minimumvolume zoals bepaald in de offerte.
- **Transactiegebaseerde licentie** (van toepassing op SMS OTP, Document ID, Biometric Document ID en aanvullende methodes zoals login en wachtwoord of manuele invoer): kost per uitgevoerde of voltooid transactie, conform de specifieke regels per methode zoals bepaald in artikel 7.3.

Alle gebruikers en transacties in alle omgevingen worden meegeteld voor de vaststelling van de gebruiksvergoeding, met uitzondering van actieve itsme®-testgebruikers in de Dias UAT-omgeving.

7.3 Telregels per methode

Onverminderd de tarieven zoals vastgelegd in de offerte, gelden volgende telregels:

- **SMS OTP**: elke gestarte flow waarbij een SMS-code wordt verstuurd, wordt aangerekend, met inbegrip van onvolledige identificaties als gevolg van het afbreken van de flow door de eindgebruiker. Bij flows waarbij meerdere SMS-codes worden verstuurd, wordt elke afzonderlijke SMS aangerekend.
- **Document ID en Biometric Document ID**: enkel volledige identificaties waarbij een identificatieresultaat werd uitgestuurd, worden aangerekend. Onvolledige identificaties als gevolg van verbindingfouten of het afbreken van de flow worden niet gefactureerd. Manuele verificatie (IVO) is een optionele dienst die afzonderlijk wordt overeengekomen.
- **itsme® (Full Check-in en Connect)**: de tarieven en volumestaffels zijn afhankelijk van de goedkeuring door BMID itsme®. Elke gestarte itsme®-flow wordt aangerekend, ongeacht of de identificatie succesvol werd afgerond.

7.4 Professionele diensten

Aanvullende professionele diensten zoals begeleiding, advies, implementatie of maatwerkontwikkeling kunnen worden aangevraagd. Begeleiding en advies via de Service Desk zijn onderworpen aan het Algemeen Supportbeleid van DIOSS. Maatwerkimplementaties worden uitgevoerd op basis van een afzonderlijke offerte.

7.5 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.

itsme® behoudt zich het recht voor om de tarieven voor de itsme®-diensten te wijzigen. Dergelijke aanpassingen worden door DIOSS zo spoedig mogelijk doorgegeven aan de Klant.

7.6 Facturatie en betaling

7.6.1 De platformkost wordt gefactureerd na offertegoedkeuring en oplevering.

7.6.2 Voor gebruikersgebaseerde licenties worden de overeengekomen minimumvolumes gefactureerd bij de start van de overeenkomst. De variabele kost per actieve eindgebruiker boven het minimumvolume wordt maandelijks of per kwartaal gefactureerd op basis van het werkelijke verbruik, zoals bepaald in de offerte.

7.6.3 Transactiegebaseerde licenties (SMS OTP, Document ID, Biometric Document ID en aanvullende methodes) worden gefactureerd op basis van het werkelijke verbruik.

7.6.4 Facturen zijn betaalbaar binnen dertig (30) dagen na ontvangst. Bij niet-tijdige betaling is, na ingebrekestelling, een contractuele intrest van 2% (eenmalig) verschuldigd over het factuurbedrag.

7.6.5 Klachten over facturen dienen binnen twintig (20) dagen na ontvangst schriftelijk te worden meegedeeld. Bij gebreke daaraan wordt de factuur geacht aanvaard te zijn.

7.6.6 De gegevens weergegeven in het dashboard of de rapportageomgeving van het Dias-platform zijn louter indicatief en vormen geen definitieve facturatiestaat. DIOSS registreert succesvol afgeronde transacties, doch facturen van externe dienstverleners (zoals itsme[®]) kunnen ook betrekking hebben op sessies die werden geïnitieerd maar afgebroken of verlopen als gevolg van externe factoren. Het definitief gefactureerde bedrag, zoals vermeld op de factuur, vormt de bindende en enige referentie voor de aangerekende vergoedingen.

8. Aansprakelijkheid

8.1 DIOSS is uitsluitend aansprakelijk voor schade die het rechtstreekse gevolg is van haar bewezen eigen fout of opzet bij de uitvoering van de diensten.

8.2 DIOSS is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit: het niet naleven van deze Bijzondere Voorwaarden door de Klant; fouten of tekortkomingen van externe identiteits- of authenticatieleveranciers; of onjuist gebruik van het platform.

8.3 DIOSS is niet verantwoordelijk voor beslissingen die de Klant neemt op basis van via Dias verkregen identiteitsdata, noch voor de gevolgen van door de Klant geïnitieerde data-aanvragen (zoals RNR-opvragingen). De Klant is exclusief verantwoordelijk voor de legitimiteit van de aanvraag, de interpretatie en het gebruik van de verkregen data.

8.4 DIOSS is niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst of verlies van gegevens.

8.5 De aansprakelijkheid van DIOSS 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 betrokken dienst. Deze beperking is slechts van toepassing indien DIOSS de mogelijkheid heeft gekregen het probleem te verhelpen binnen een redelijke termijn na schriftelijke kennisgeving door de Klant, en geldt enkel bij aanhoudende of herhaalde tekortkomingen, dit wil zeggen vanaf een tweede gemelde en bevestigde tekortkoming van dezelfde aard.

9. Gegevensbescherming

9.1 Beide partijen leven de toepasselijke regelgeving inzake gegevensbescherming na, met inbegrip van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG/GDPR). Een dataverwerkersovereenkomst is beschikbaar via de website van DIOSS (<https://smartsolutions.dioss.com/nl/resources/legal-policies/>). Door gebruik te maken van de Dias-diensten aanvaardt de Klant de dataverwerkersovereenkomst in haar op dat moment geldende versie.

9.2 DIOSS verwerkt persoonsgegevens uitsluitend voor de uitvoering van de Dias-diensten en in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving.

9.3 Via Dias verkregen identiteitsdata wordt uitsluitend ter beschikking gesteld van de Klant. De Klant is verantwoordelijk voor het rechtmatig gebruik ervan conform de AVG/GDPR.

9.4 Persoonsgegevens worden bewaard conform de instellingen van de Klant en de wettelijke bewaartermijnen.

9.5 Voor vragen over gegevensverwerking of uitoefening van rechten kan de Klant terecht bij: dpo.smartsolutions@dioss.com.

9.6 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.

10. Intellectuele eigendom

10.1 Alle intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot het Dias-platform, de onderliggende software, de bijhorende documentatie en alle door DIOSS ontwikkelde werken berusten uitsluitend bij DIOSS.

10.2 De Klant verkrijgt een niet-exclusief, niet-overdraagbaar gebruiksrecht voor de duur van de overeenkomst, uitsluitend voor intern gebruik conform de overeengekomen doeleinden.

10.3 De Klant mag het platform niet kopiëren, aanpassen, vertalen, reproduceren of anderszins exploiteren zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van DIOSS.

11. Duur en beëindiging

11.1 De overeenkomst wordt gesloten voor een initiële periode van drie (3) jaar, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen. Na afloop wordt de overeenkomst stilzwijgend verlengd met periodes van twaalf (12) maanden.

11.2 Elke partij kan de overeenkomst beëindigen mits een schriftelijke opzegging van drie (3) maanden voor het einde van de lopende periode. De opzegging dient te gebeuren via aangetekende brief gericht aan DioSS Smart Solutions NV, Honderdweg 21, 9230 Wetteren, of via een gekwalificeerde elektronische aangetekende zending (QERDS) gericht aan smartsolutions@dioss.com.

11.3 Bij substantiële wijzigingen aan deze Bijzondere Voorwaarden die nadelig zijn voor de Klant, heeft de Klant het recht de overeenkomst te beëindigen met een opzegtermijn van dertig (30) dagen, zonder vergoeding. Reeds aangekochte pakketten, licenties of credits worden in geen geval terugbetaald, ongeacht de resterende looptijd op het moment van beëindiging.

11.4 DIOSS behoudt zich het recht voor de toegang tot het platform met onmiddellijke ingang te schorsen bij vermoeden van frauduleus gebruik, ernstige inbreuk op deze Bijzondere Voorwaarden, of om gemotiveerde veiligheidsredenen. DIOSS informeert de Klant onmiddellijk schriftelijk.

11.5 De activatie en configuratie van het bedrijf op het Quill-platform kan worden voorzien binnen de vijf (5) werkdagen na goedkeuring van de offerte.

12. Wijzigingen

12.1 DIOSS behoudt zich het recht voor deze Bijzondere Voorwaarden te wijzigen. Wijzigingen worden minstens dertig (30) dagen voor inwerkingtreding meegedeeld via het Dias-platform of per e-mail aan de Klant.

12.2 Voortgezet gebruik van de dienst na de ingangsdatum geldt als aanvaarding van de gewijzigde Bijzondere Voorwaarden.

12.3 De meest recente versie van dit document is steeds raadpleegbaar via <https://smartsolutions.dioss.com/nl/resources/legal-policies/>.

12. 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.

13. Toepasselijk recht en bevoegde rechtbank

Deze Bijzondere Voorwaarden worden beheerst door het Belgisch recht. In geval van betwisting zijn uitsluitend de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Gent bevoegd.

DIOSS Smart Solutions NV · Honderdweg 21, BE-9230 Wetteren · <https://smartsolutions.dioss.com/nl/resources/legal-policies/>