

# Reglement inwendige orde Softwel vzw

## Artikel 1 : Bijdrage Softwel vzw

De basisprincipes van de bijdrageregeling werden besproken en goedgekeurd op de algemene vergadering van Softwel op 4 november 2014 en zijn van toepassing vanaf 2015. De concrete uitwerking van de modaliteiten van deze regelingen werden aansluitend besproken en genotuleerd op volgende data van de raad van bestuur:

- 28/04/2016
- 22/09/2016
- 24/11/2016
- 09/01/2018
- 11/03/2019
- 25/06/2021
- 16/03/2022
- 20/03/2023
- 11/03/2024
- 18/11/2024

De tabel in bijlage 1 geeft de parameters weer waarmee de bijdrageberekening zal berekend worden. Deze tabel zal elk jaar geactualiseerd worden. De gebruikte parameters worden verder in dit document toegelicht.

### Algemene parameters

#### A. Algemeen

De Orbis modules MijnOrbis Cliënten, MijnOrbis Logboek, Orbis Dossier, Orbis Uurrooster en Orbis Personeel maken gebruik van een MS SQL database. Deze MS SQL software en licenties moeten door de voorziening zelf aangekocht en geïnstalleerd worden . De systeemvereisten voor de installatie van de Orbis modules moeten **vooraf** opgevraagd worden bij Softwel vzw en zijn tevens beschikbaar op de website. Voor interne keuzes die afwijken van de minimale systeemvereisten kan Softwel niet verantwoordelijk worden gesteld.

De installatie/updates gebeuren door het effectieve lid zelf. De instructies hiervoor worden door Softwel bezorgd aan de voorziening. Indien de voorziening gebruik maakt van een externe ICT-partner, staat de voorziening zelf in voor de verspreiding van deze instructies naar de (voor Softwel) derde partij.

De modules MijnOrbis Cliënten 2.0., MijnOrbis Personeel , MijnOrbis Logboek 2.0. en MijnOrbis Dossier zullen aangeboden worden in Cloudomgeving. Er zijn geen specifieke vereisten voor het gebruik van deze toepassingen; een moderne browser en een beveiligde internetverbinding zijn voldoende.

De installatie en updates van de modules die aangeboden worden in de Cloud, worden verzorgd door Softwel zelf.

De software en de bijhorende modules ontwikkeld door Softwel kan enkel verspreid worden door Softwel. Bij overtreding is de rechtbank van het gerechtelijk arrondissement Leuven bevoegd.

Het formulier *Proefperiode MijnOrbis module* maakt integraal deel uit van het Reglement inwendige orde Softwel vzw en kan u vinden in bijlage 3.

De voorziening stemt er mee in dat zijn/haar naam en adresgegevens wordt gebruikt op de publieke website in het kader van de vermelding – externe partners tenzij expliciet anders vermeldt.

## **B. Indexering**

Jaarlijks worden alle bijdragen aangepast conform de indexering van de referteloonkost DIGITAL van Agoria met een minimum van 2%, om de indexering van de loonkosten mee op te vangen. Voor meer informatie, zie punt **G**.

## **C. Ledenbijdrage / 1 DB**

1. Voor de modules **Orbis Personeel, Orbis Uurrooster, Orbis Dossier, MijnOrbis Cliënten 1.0. en MijnOrbis Logboek** geldt volgende samenstelling van de ledenbijdrage:

### **a. Ledenbijdrage**

Voor een lidmaatschap van een voorziening wordt een ledenbijdrage aangerekend. In bijlage 2 worden deze ledenbijdrage vermeldt. De ledenbijdrage bijdrage omvat de programmatie van alle wettelijke wijzigingen die noodzakelijk zijn voor de goede werking van de voorziening. In deze basisbijdrage is tevens 1 database inbegrepen.

Voor bijkomende databases worden extra kosten aangerekend, nl een product van de ledenbijdrage in functie van het aantal databases.

### **b. Serverbijdrage**

De basisbijdrage per server kan in bijlage 2 gevonden worden. Deze vertegenwoordigt de bijdrage voor support, zowel inhoudelijk als technisch bij installatieproblemen. Indien de voorziening modules afneemt die in de Cloud aangeboden worden, dekt deze bijdrage de kost voor installatie en updates, uitgevoerd door Softwel.

### **c. Basisprijs**

Per gebruikte module wordt er een basisprijs aangerekend, zoals vermeld in bijlage 2.

Na de ingebruikname van één van de modules mag de voorziening gebruikmaken van de helpdesk, basisopleidingen, handleidingen, wettelijke wijzigingen, deelname aan gebruikersgroepen en nieuwe ontwikkelingen van de modules die in gebruik genomen werden.

### **d. Suitebijdrage**

Indien de som van de bijdrage van de individuele modules groter is dan de suitebijdrage, wordt énkél de suitebijdrage aangerekend in plaats van de som van de basisprijzen van de verschillende modules. De suitebijdrage geeft het recht om alle modules te gebruiken, die afgenomen worden. Wie bijvoorbeeld alle 5 de modules gebruikt, krijgt a.h.w. een korting.

**2. Voor de cloudgebaseerde modules MijnOrbis Cliënten 2.0.(MOC), MijnOrbis Dossier (MOD) en MijnOrbis Logboek 2.0. (MOL) geldt de volgende samenstelling van de ledenbijdrage**

**a. Moduleprijs**

Bij gebruik van de module wordt 1 basisprijs aangerekend, die onafhankelijk van de afgenomen modules (MOC,MOL,MOD) wordt aangerekend. Deze omvat de ledenbijdrage, helpdeskondersteuning, opleidingen, aangeboden webinars, onderhoud en archivering van de gebruikte clouddatabases, backups en de installatie van updates.

**D. Licentiekost**

Naast de bijdrage zoals omschreven in C.1 (oude modules) en C.2 (cloudmodules) wordt er een bijdrage per module aangerekend, de zgn. licentiekost. De licentiekost wordt gebaseerd op de onderwerpen die worden opgevolgd binnen de voorziening en zullen opgevraagd, dan wel automatisch bepaald worden door Softwel om de berekening ervan te kunnen maken. Het gaat hier over de actieve onderwerpen die beheerd worden in elke applicatie zoals het aantal cliënten, personeelsleden en onderwerpen in dossier. De definitie van een actief onderwerp, en de wijze waarop deze bepaald worden, zijn terug te vinden in bijlage 1. Deze onderwerpen worden steeds op 1 januari van het betreffende jaar opgevraagd/bepaald. Indien het over een maandelijkse berekening van de licentiekost gaat, zal de bijdrage jaarlijks berekend worden op 1 januari, en verrekend worden op het einde van het jaar afhankelijk van de maandelijkse plus- of minbewegingen.

**E. MijnOrbis Ondersteunende**

Voor sommige noden binnen de voorziening wordt een beroep gedaan op externe software: de ontwikkeling van een eigen product is te tijdrovend en vraagt vaak sterk gespecialiseerde inzichten uit de sector zelf. Deze modules zullen aangeboden worden via de MijnOrbis Ondersteunende diensten. De desbetreffende bijdragen worden opgenomen in bijlage 2.

**F. Nieuwe leden**

Voor nieuwe leden wordt een opstartbijdrage aangerekend van € 3.000 per opgestarte module. Deze kostprijs omvat de begeleiding van de opstartende voorziening bij ingebruikname, opstart en uitleg on-site (1 dagdeel). Gezien er bij de opstart nog geen gegevens zijn ingebracht, zullen de onderwerpen om de licentiekost te berekenen, doorgegeven worden door de voorziening via een apart formulier. Dit wordt op eer ingevuld.

**G. Indexering**

De indexering voor de ledenbijdrage wordt vastgelegd op de Agoria indexwaarde van het referteloon voor een organisatie van > 10 werknemers. De basislonen van jaar – 1 worden vergeleken met de basislonen van het indexjaar.

$$\text{indexering} = \frac{\text{referteloonkost januari jaar} - 1}{\text{referteloonkost januari indexjaar}}$$

Voor 2026 bedraagt deze formule voor wat betreft de bijdragen vernoemd in C.1 én C.2:

$$1,0226 = \frac{149,1403}{145,8471}$$

Omdat de indexeringen incrementeel worden toegepast op de basisbijdragen (C.1) en licentiekost, werden vastgesteld (Bijlage 3), voorzien we onderstaand jaarlijks overzicht van de indexeringen.

JAARTAL	INDEX
2022	2%
2023	11.08%
2024	2%
2025	3.68%
2026	2,26%

#### H. Telling

1. Jaarlijkse opvraging parameters: 1 januari  
(Bevraagde te beheren onderwerpen zie bijlage 1)
2. Alle parameters ontvangen: eind januari

In eerste instantie gebeurt de telling via een script op de database. In de cloudgebaseerde modules wordt dit geautomatiseerd en permanent vastgelegd.

Indien de parameters, na aanmaning, niet worden aangeleverd, zal er een stijging van de bijdrage met 30% t.o.v. vorig jaar worden aangerekend.

Indien de opgevraagde parameters niet in verhouding zijn met de te verwachten parameters (bijv. waarden vorig jaar), vraagt Softwel een motivatie van de wijziging op.

#### I. Bijdrageregeling

- Versturen facturen: 1 februari
- Ontvangen bijdrage: eind februari

De voorziening zal de verstuurde bijdrageregeling maximaal 30 dagen na ontvangst overmaken. Indien de bijdrage na 1 rappel niet ontvangen werd, wordt de bijdrage verhoogd met 10%.

#### J. Database wijzigingen

Bij een splitsing, fusie of een andere grote aanpassing in de voorziening zal een éénmalige kost van €3.000 aangerekend worden. Splitsingen, fusies of andere aanpassingen worden **minimaal 3 maanden voor de wijziging aangevraagd** middels een aangetekend schrijven en een mailtje aan de helpdesk van Softwel.

Na bevestiging via aangetekend schrijven wordt een gedetailleerd stappenplan opgesteld in samenwerking met de betreffende voorziening, waarbij de voorziening inzichtelijk weergeeft welke stappen er moeten ondernomen worden, inclusief een timing.

## K. Stopzetting

### 1. Stoppen met een module

- Het lid bezorgt een mededeling van zijn intenties per aangetekend schrijven **3 maand voor het einde van het jaar** (uiterlijke ontvangst 01/10/20xx). Dit wordt bevestigd door Softwel via een aangetekend schrijven.
- Het gebruiksrecht van de module komt te vervallen en het gebruik van de module zal geblokkeerd worden vanaf 1 januari van het daaropvolgende jaar. De gegevens van de database blijven consulteerbaar via rechtstreekse toegang van de database, omdat Softwel nooit de eigenaar van de ingevoerde gegevens is. De klant volgt de instructies van Softwel voor het stopzetten. Indien de module in de cloud aangeboden werd, zal er een éénmalige datadump uitgevoerd worden in de vorm van een SQL Back-Up.
- Als na aangekondigde stopzetting van een module, de klant toch verder wenst gebruik te maken van deze module zal hiervoor een bijdrage worden aangerekend van **2 x de basisprijs**. Deze modules kunnen niet worden meegeteld in de suitebijdrage.
- Het stopzetten van het gebruik van **alle modules** wordt beschouwd als opzeg lidmaatschap. De samenwerkingsovereenkomst wordt op dat moment beëindigd.

### 2. Stoppen met een module met consultatie via de module van Softwel

- Modules *on-premise*
  - Het lid bezorgt een mededeling van zijn intenties per aangetekend schrijven **3 maand voor het einde van het jaar** (uiterlijke ontvangst 01/10/20xx). Dit wordt bevestigd door Softwel via een aangetekend schrijven.
  - Indien de klant na stopzetting van de module de gegevens wenst te consulteren via de gebruikersinterface van Softwel dient men een **modulebijdrage te betalen ter hoogte van ¼ van de basisprijs**. Dit geeft de klant het recht om de laatst geïnstalleerde versie van de module op het moment van stopzetting verder te gebruiken voor consultatie.
  - Deze versie zal gedeactiveerd worden voor actieve export – bepaalde schermen zijn niet meer beschikbaar. De voorziening volgt hiervoor de instructies van Softwel.
  - De klant heeft geen recht op updates – bugfixes – support vanuit Softwel en zal hierover niet geïnformeerd worden.
  - Indien de klant de consultatie via de modules van Softwel stopzet, volgt de klant hiervoor de instructies van Softwel zoals beschreven onder *0.1 – stoppen met een module*.

- Cloudmodules
  - Het lid bezorgt een mededeling van zijn intenties per aangetekend schrijven **3 maand voor het einde van het jaar** (uiterlijke ontvangst 01/10/20xx). Dit wordt bevestigd door Softwel via een aangetekend schrijven.
  - Indien de klant na stopzetting van de module de gegevens wenst te consulteren via de gebruikersinterface van Softwel dient men de moduleprijs (C.2) integraal te betalen. Dit geeft de klant het recht om de laatst geïnstalleerde versie van de module op het moment van stopzetting verder te gebruiken voor consultatie.
  - Deze versie zal hiervoor via de rechtenstructuur op “alleen lezen” gezet worden.
  - De klant heeft geen recht op updates, bugfixes , noch support vanuit Softwel en zal hierover niet geïnformeerd worden.
  - Indien de klant de consultatie via de modules van Softwel stopzet, volgt de klant hiervoor de instructies van Softwel zoals beschreven onder *O.1 – stoppen met een module*.

### 3. Opzeg lidmaatschap

- Het lid bezorgt een mededeling van zijn intenties per aangetekend schrijven **3 maand voor het einde van het jaar** (uiterlijke ontvangst 01/10/20xx). Dit wordt bevestigd door Softwel via een aangetekend schrijven.
- Het gebruiksrecht van alle modules stopt. De klant volgt hiervoor de instructies van Softwel. Indien het lid weigert deze instructies uit te voeren, zal na 2<sup>de</sup> aanmaning een forfait van 30 % van de berekende algemene bijdrage van het jaar – 1 aangerekend worden.
- Als na opzegging van het lidmaatschap de klant toch verder gebruik wenst te maken van de één of meerdere modules van Softwel zal hiervoor éézelfde bijdrage worden aangerekend als de opstart van een nieuw lid nl. een bijdrage van € 3.000. Een verlenging van opzeg lidmaatschap is slechts geldig voor één jaar.
- De voorziening volgt hierna alsnog de instructies van Softwel zoals beschreven onder *K.1 – stoppen met een module*.

**L. Basisopleidingen**

Zoals vermeld onder punt C., worden de basisopleidingen van Softwel gratis aangeboden. Inschrijven voor deze opleidingsmomenten is mogelijk via de website. Er worden maximaal 2 personen per voorziening afgevaardigd per opleidingstraject.

Annulering van inschrijvingen worden aan Softwel 1 week (= 5 werkdagen) voor de aanvang van de opleiding gemeld. Indien de annulering van inschrijvingen minder dan 5 werkdagen voor de aanvang van de opleiding worden gemeld zal een kost van €150,00 worden aangerekend.

Voor afwezigheden zonder melding zal een kost van €150 worden aangerekend.

**M. Consults**

Softwel biedt consulting aan om support te bieden aan de bestaande software on-site. Deze consulting wordt in onderling overleg, naar beschikbaarheid, tussen Softwel en de voorziening vastgelegd. De kostprijs van dit consult bedraagt € 500 per dagdeel, exclusief BTW.

## Artikel 2. Helpdeskondersteuning

1. Bij een probleem kijkt de gebruiker de handleidingen na. De handleiding van elke module is in de software zelf beschikbaar. Alle handleidingen doorlopen stapsgewijs de te verwachten input. Al deze stappen leiden naar het gewenste resultaat van een procedure.
2. Indien de handleiding geen antwoord biedt op de vraag/ het probleem kan de klant een e-mail sturen naar [helpdesk@softwel.be](mailto:helpdesk@softwel.be).  
De vraag wordt automatisch geregistreerd in het helpdesksysteem. Vragen worden normaal sequentieel afgehandeld. De first response (eerste reactie) hierop is uiterlijk 5 werkdagen.

Alle vragen worden overlopen door de helpdeskmedewerkers. Sommige vragen (bv afwerkingen lonen/wedden, facturatie) kunnen een hogere prioriteit krijgen waardoor ze sneller zullen afgehandeld worden. In dit geval engageren ze zich om hierop uiterlijk binnen de 2 werkdagen een antwoord te geven.

3. De helpdesk is telefonisch bereikbaar tussen 09.00 en 12.00u van maandag tot vrijdag, uitgezonderd wettelijke feestdagen en gecommuniceerde sluitingsdagen. Daarnaast is de helpdesk ook bereikbaar via mail tussen 09.00 en 16.00u.
4. Elke telefonische vraag wordt gelogd. Dit wil zeggen dat het tijdstip, frequentie en omschrijving van het gesignaleerde probleem wordt geïnventariseerd en gebundeld. Deze lijst kan gebruikt worden door analysegroepen.
5. Indien blijkt dat de (mijn)Orbis-modules niet meer werken na de installatie van andere programma's, modules of upgrades van de bestaande infrastructuur, vervalt de helpdeskondersteuning gezien de oorzaak van het issue extern ligt. De gepresteerde uren worden in dit geval gefactureerd aan 99 euro/uur exclusief BTW.
6. Indien de voorziening of externe softwareleverancier een upgrade of ingrijpende wijziging van het eigen serverpark voorziet, stelt de voorziening Softwel hiervan in kennis zodat support kan ingepland worden. Beide partijen proberen een gemeenschappelijke en haalbare datum af te spreken, waarbij een tijdige melding voorop staat.
7. Gelet op de korte tijdsspanne waarin de lonen en prestaties moeten geëxporteerd worden vanuit de modules Personeel en/of Uurrooster, wordt het sterk aangeraden om belangrijke upgrades/installaties van software uit te stellen tot na de verloningsperiode.
8. Koppelingen met externe programma's worden niet door Softwel ondersteund. Vanuit de uitwisseling gegevens met Sociaal Secretariaten of boekhoudprogramma's worden er exports mogelijk gemaakt. Softwel beheert deze exports op basis van eigen samenwerking met de zgn. "preferred partners" en biedt deze aan – AS IS-. Wijzigingen aan deze externe koppelingen kunnen niet steeds ondervangen worden door Softwel gezien ze niet altijd op de hoogte gesteld worden van wijzigingen bij de "Preferred Partners".

9. De instellingen van externe programma's en modules die als "preferred partners" worden aangeboden vallen niet onder de helpdeskwerking van Softwel. Bij problemen moet de externe softwareleverancier aangesproken worden.
  
10. Voor de duur van de helpdeskondersteuning kunnen de medewerkers van Softwel VZW toegang krijgen tot de cloudomgeving en databases van de desbetreffende voorziening. Zij informeren de vragende voorziening hiervan en de toegang is niet meer geoorloofd wanneer de helpdeskondersteuning wordt afgesloten. Elke toegang hiervoor wordt tevens gelogd.

## Bijlage 1: Bevraagde te beheren onderwerpen per module

Module	Actief te beheren onderwerpen
Orbis Personeel	Actieve personeelsleden met een lopend contract
Orbis Uurrooster	Actieve personeelsleden met een lopend contract
Orbis Dossier	Actieve Onderwerpen
MijnOrbis Logboek	Onderwerpen gekoppeld aan een groep
MijnOrbis Cliënten	Actieve cliënten met een IDO (=onderwerpen)

Cloudmodule	Actief te beheren onderwerpen
MijnOrbis Cliënten 2.0.	Cliënt met een actief IDO
MijnOrbis Logboek 2.0.	Cliënt met een actieve koppeling aan een locatie
MijnOrbis Dossier	Alle cliënten; ongeacht koppeling met locatie/actief IDO

## Bijlage 2:

### Bijdrageparameters geldig vanaf 2025 voor de cloudgebaseerde modules MijnOrbis Cliënten 2.0., MijnOrbis Logboek 2.0. en MijnOrbis Dossier

			Licentiekost Per maand per actief onderwerp
Ledenbijdrage	1 tenant	<b>Moduleprijs</b>	
Moduleprijs	Cliënten	<b>€ 5.000</b>	<b>€ 3</b>
	Logboek		<b>€ 1,5</b>
	Dossier		<b>€ 3</b>

### Bijdrageparameters geldig vanaf 2021 voor de modules Orbis Personeel, Orbis Uurrooster, MijnOrbis Cliënten 1.0., MijnOrbis Logboek 1.0., Orbis Dossier

			Licentiekost per onderwerp
Basisprijs	Cliënten	<b>€ 4.000,00</b>	<b>€ 10 p/o</b>
	Personeel	<b>€ 4.000,00</b>	<b>€ 10 p/o</b>
	Uurrooster	<b>€ 2.500,00</b>	<b>€ 5 p/o</b>
	Dossier	<b>€ 2.500,00</b>	<b>€ 0,5 p/o</b>
	Logboek	<b>€ 1.000,00</b>	<b>€ 5 p/o</b>
	Pleegzorg	<b>€ 4.000,00</b>	<b>€ 10 p/o</b>
	Suitebijdrage	<b>€4.500,00</b>	
	Serverbijdrage	<b>€ 1.500,00</b>	
	Nieuw lid	<b>€ 3.000,00</b>	
	<b>Gecumuleerde index 2021-2026</b>	<b>22,74%</b>	

## Bijlage 3: Proefperiode Orbis / MijnOrbis module

### Opstarten

U wenst bij Softwel een module uit te testen alvorens deze aan te kopen. Deze overeenkomst wordt afgesloten om een proef te draaien met MijnOrbis -**MijnOrbis Logboek**. De ingevulde overeenkomst bezorgt u via mail aan [info@softwel.be](mailto:info@softwel.be).

Nadat Softwel de *Overeenkomst proefperiode MijnOrbis- MijnOrbis Cliënten* ondertekend ontvangt, en Softwel een ondertekende NDA bezorgt kan u gebruik maken van de laatste versie van MijnOrbis Cliënten via een webhosting .

De gegevens in deze proefomgeving worden vernietigd na het beëindigen van de proefperiode en de toegang wordt u nadien ontzegd.

De proefperiode wordt tevens ondersteund door een NDA die door beide partijen ondertekend wordt.

### Proefperiode

Na installatie kan u 1 maand kennismaken met de hogergenoemde module. Wanneer de proeftermijn verstrijkt zal u van Softwel de vraag krijgen of u verder wilt werken met de desbetreffende module(s). Hierbij bestaan er 2 opties:

1. U wenst verder te werken met de modules, waardoor Softwel de gegevens op zal vragen die nodig zijn voor de berekening van de bijdrage zoals vermeld in het Reglement Inwendige Orde.
2. U wenst de proefperiode te beëindigen zonder verder gebruik te maken van de modules van Softwel. De toegang tot de module wordt u onmiddellijk ontzegd.

## Overeenkomst proefperiode – MijnOrbis Cliënten

Ondergetekende organisatie ,

.....

installeert op (dd/mm/jjjj) ..... de module **MijnOrbis Cliënten**

De organisatie krijgt een proefperiode van drie maanden, startend vanaf de datum van installatie, om de desbetreffende module te gebruiken.

Na de proefperiode kan de voorziening kiezen om de toepassing te blijven gebruiken. Hiervoor zal de bijdrage aangerekend worden conform het Reglement Inwendige Orde. Indien uw organisatie reeds de suiteprijs betaalt en met deze module opstart, wordt enkel de licentiekost *pro rata* aangerekend.

Indien uw organisatie de suiteprijs nog niet betaalt, zal de basisprijs en de licentiekost aangerekend worden.

De organisatie verklaart zich akkoord met de voorwaarden van de proefperiode en de afspraken m.b.t. de bijdrage zoals vermeld in deze bijlage en het document *Reglement Inwendige Orde*.

Voor akkoord ,

Datum :

Naam en functie van de gemachtigde van de organisatie :

Handtekening,