

Gebruiksvoorwaarden van het Spire Platform & Private Cloud Systeem

EULA - END USER LICENCE AGREEMENT - VAN TOEPASSING OP EINDKLANTEN EN GEBRUIKERS VAN HET SPIRE PLATFORM, ONGEACHT OF TOEGANG WORDT VERKREGEN VIA SPIRE, EEN ICT-PARTNER/MSP, CLIENT OWNER OF EEN ANDERE GEAUTORISEERDE PARTNER VAN SPIRE.

Hoofdstuk 1 - Doel en toepasselijkheid

1. Deze Gebruiksvoorwaarden zijn van toepassing op het gebruik van het Spire Platform, waaronder de Private Cloud-omgeving, AI-functionaliteiten, dashboards, integraties, workflows, automatiseringen, connectoren en overige digitale diensten die door of via Spire beschikbaar worden gesteld.
2. Deze voorwaarden gelden voor iedere Eindklant en Gebruiker die toegang krijgt tot het Spire Platform, ongeacht of de toegang rechtstreeks via Spire of via een geautoriseerde partner, MSP of Client Owner wordt verstrekt.

Hoofdstuk 2 - Definities

In deze voorwaarden en de Overeenkomst hebben de onderstaande termen de volgende betekenis:

1. **Spire**
De aanbieder van het Spire Platform en de daaraan verbonden technologie, software, private cloud-omgeving, AI-functionaliteiten en integraties.
2. **Spire Platform**
Het geheel van software, infrastructuur, dashboards, data-integraties, AI-functionaliteiten, workflow automation, connectoren, APIs, configuraties en ondersteunende diensten die door Spire beschikbaar worden gesteld.
3. **Eindklant**
De organisatie die het Spire Platform gebruikt voor haar bedrijfsvoering.
4. **Gebruiker**
Een natuurlijke persoon die namens of onder verantwoordelijkheid van de Eindklant toegang krijgt tot het Spire Platform.
5. **Partner**
Een door Spire geautoriseerde partij die betrokken is bij verkoop, implementatie, support, integratie, automation, consultancy of managed services rondom het Spire Platform.
6. **Client Owner**
De partner die verantwoordelijk is voor de commerciële klantrelatie, accountmanagement en, waar van toepassing, managed services richting de Eindklant.
7. **Workspace**
De productieomgeving waarin de Eindklant het Spire Platform operationeel gebruikt.



8. **Playground**

Een test-, demo- of validatieomgeving waarin configuraties, integraties, AI-functionaliteiten of workflows kunnen worden getest voordat deze in productie worden genomen.

9. **AI Agent**

Een AI-gedreven functionaliteit, workflow, assistent of agent die binnen of via het Spire Platform wordt ingezet ter ondersteuning van processen, analyses, communicatie of besluitvorming.

10. **Klantdata**

Alle data, documenten, input, output, bedrijfsinformatie en persoonsgegevens die door of namens de Eindklant in het Spire Platform worden verwerkt.

11. **Marketplace-oplossingen**

Door Spire, partners of derden ontwikkelde AI Agents, templates, connectoren, integraties, workflows of aanvullende modules die binnen het Spire-ecosysteem beschikbaar worden gesteld.

Hoofdstuk 3 - Gebruiksrecht

1. Spire verleent aan de Eindklant een beperkt, niet-exclusief, niet-overdraagbaar en herroepbaar recht om het Spire Platform te gebruiken gedurende de looptijd van de overeenkomst waaronder toegang wordt verleend.
2. Het gebruiksrecht is beperkt tot intern zakelijk gebruik door de Eindklant en haar geautoriseerde Gebruikers.
3. De Eindklant mag het Spire Platform niet kopiëren, verkopen, verhuren, sublicentiëren, reverse-engineeren, openbaar maken of beschikbaar stellen aan derden, tenzij Spire hiervoor vooraf schriftelijk toestemming heeft gegeven.

Hoofdstuk 4. - Accountbeheer en toegangsrechten

4. De Eindklant is verantwoordelijk voor het beheer van Gebruikers, rollen, rechten en toegangsbevoegdheden binnen het Spire Platform.
5. De Eindklant zorgt ervoor dat:
 - a. alleen bevoegde Gebruikers toegang krijgen;
 - b. toegangsrechten actueel blijven;
 - c. accounts van vertrokken medewerkers tijdig worden ingetrokken;
 - d. wachtwoorden, authenticatiemiddelen en toegangscode vertrouwelijk worden behandeld;
 - e. verdachte toegang of misbruik direct wordt gemeld.
6. Spire is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat door onjuist accountbeheer of ongeoorloofd gebruik van accounts, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van Spire.

Hoofdstuk 5 - Acceptable Use

1. De Eindklant en Gebruikers mogen het Spire Platform uitsluitend gebruiken voor rechtmatige zakelijke doeleinden.
2. Het is niet toegestaan om het Spire Platform te gebruiken voor:
 - a. onrechtmatige, misleidende, discriminerende of schadelijke activiteiten;
 - b. het verstoren of beschadigen van systemen, netwerken of data;
 - c. ongeautoriseerde toegang tot systemen of gegevens;
 - d. het verspreiden van malware, spam of schadelijke code;
 - e. reverse engineering of ongeautoriseerde analyse van het platform;



- f. het verwerken van data waarvoor de Eindklant geen rechtmatige grondslag heeft;
 - g. gebruik in strijd met wet- en regelgeving, waaronder privacy-, security- en AI-regelgeving.
- 3. Spire mag toegang tijdelijk beperken of opschorten indien sprake is van ernstig misbruik, securityrisico's, wettelijke verplichtingen of risico's voor de continuïteit van het platform.

Hoofdstuk 6 - Klantdata

1. Klantdata blijft eigendom van de Eindklant.
2. Spire verkrijgt geen eigendomsrechten op Klantdata, maar mag Klantdata verwerken voor zover noodzakelijk voor:
3. levering van het Spire Platform;
4. support en beheer;
5. beveiliging en monitoring;
6. uitvoering van integraties en workflows;
7. foutanalyse en kwaliteitsverbetering;
8. naleving van wettelijke verplichtingen.
9. Voor zover Klantdata persoonsgegevens bevat, worden nadere afspraken vastgelegd in een Verwerkersovereenkomst of andere passende privacyafspraken.

Hoofdstuk 7 - AI-functionaliteiten

1. Het Spire Platform kan AI-functionaliteiten bevatten, waaronder AI Agents, generatieve AI, workflowautomatisering, data-analyse, samenvattingen, aanbevelingen en procesondersteuning.
2. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen, is AI-output ondersteunend van aard. De Eindklant blijft verantwoordelijk voor de beoordeling, validatie en het gebruik van AI-output en voor de besluiten of handelingen die op basis daarvan worden genomen.
3. De Eindklant erkent dat AI-output onjuist, onvolledig, verouderd of contextafhankelijk kan zijn. Passende menselijke controle blijft vereist, in het bijzonder bij beslissingen of handelingen met juridische, financiële, personele, medische, veiligheidsgerelateerde of andere wezenlijke gevolgen.
4. Indien een AI-functionaliteit is ingericht om automatisch handelingen uit te voeren, zorgt de Eindklant voor passende autorisaties, controles, escalatiemogelijkheden en, waar nodig, voorafgaande menselijke goedkeuring.
5. De Eindklant gebruikt AI-functionaliteiten uitsluitend overeenkomstig:
 - a. het overeengekomen en beoogde gebruik;
 - b. de toepasselijke productinformatie en gebruiksinstructies;
 - c. de geldende toegangsrechten en beveiligingsmaatregelen; en
 - d. de toepasselijke wet- en regelgeving.
6. De Eindklant mag AI-functionaliteiten niet gebruiken voor een verboden AI-praktijk in de zin van de EU AI Act of andere toepasselijke wetgeving.
7. Hoog-risico-, veiligheidskritische of anderszins gereguleerde AI-toepassingen mogen uitsluitend worden gebruikt nadat deze vooraf schriftelijk door Spire en, waar van toepassing, de Client Owner zijn beoordeeld en goedgekeurd en de noodzakelijke aanvullende voorwaarden, verantwoordelijkheden en maatregelen zijn vastgelegd.
8. De Eindklant zorgt ervoor dat medewerkers en andere personen die AI-functionaliteiten namens de Eindklant gebruiken over voldoende kennis, instructie en bevoegdheden beschikken, rekening houdend met de toepassing, de mogelijke risico's en de personen of processen waarop de AI-functionaliteit invloed kan hebben.
9. De Eindklant informeert gebruikers en andere betrokkenen over de inzet van AI voor zover dit op grond van de toepasselijke wetgeving, productdocumentatie of omstandigheden van het gebruik vereist is.



10. De Eindklant mag zonder voorafgaande schriftelijke instemming van Spire:
 - a. het beoogde gebruik van een AI-functionaliteit niet wijzigen;
 - b. een AI-functionaliteit niet wezenlijk technisch of functioneel aanpassen;
 - c. een AI-functionaliteit niet onder een eigen naam of merk aan derden aanbieden; en
 - d. een AI-functionaliteit niet inzetten voor een toepassing die buiten de toepasselijke productdocumentatie valt.
11. De Eindklant meldt een vermoedelijk ernstig incident, onverwacht risico, verboden gebruik, wezenlijke afwijking in de werking of mogelijke niet-naleving zonder onredelijke vertraging aan de aangewezen Client Owner.
12. De rolverdeling, het beoogde gebruik, de risicoclassificatie, gebruiksbeperkingen en eventuele aanvullende verplichtingen kunnen nader worden vastgelegd in de Partnerovereenkomst, de productdocumentatie, de toepasselijke dienst- of projectdocumentatie of een AI System Compliance Sheet.

Hoofdstuk 8 - Marketplace en oplossingen van derden

1. Binnen het Spire Platform kunnen Marketplace-oplossingen beschikbaar zijn, zoals AI Agents, templates, connectoren, workflows, dashboards of integraties.
2. Marketplace-oplossingen kunnen zijn ontwikkeld door Spire, partners of derden.
3. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is Spire verantwoordelijk voor het core platform, maar niet automatisch voor de inhoud, werking, support of juridische geschiktheid van oplossingen die door partners of derden zijn ontwikkeld.
4. De Eindklant is verantwoordelijk voor de keuze, configuratie en toepassing van Marketplace-oplossingen binnen haar eigen bedrijfsprocessen.

Hoofdstuk 9 - Support

1. Support wordt geleverd volgens het toepasselijke supportmodel.
2. Indien de Eindklant via een Client Owner of MSP toegang krijgt tot het Spire Platform, verloopt eerstelijns support in beginsel via de Client Owner of MSP.
3. Spire verzorgt tweedelijns- en derdelijns support voor platformgerelateerde vragen, incidenten en technische ondersteuning, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
4. Nadere afspraken over responstijden, prioriteiten, escalaties en service levels worden vastgelegd in de Partner Edition Platformvoorwaarden, SLA of toepasselijke dienstbeschrijving.

Hoofdstuk 10 - Beschikbaarheid, onderhoud en wijzigingen

1. Spire spant zich in om het Spire Platform beschikbaar, veilig en betrouwbaar te houden.
2. Spire mag gepland onderhoud uitvoeren. Waar redelijk mogelijk wordt gepland onderhoud vooraf aangekondigd.
3. Spire mag zonder voorafgaande aankondiging noodonderhoud uitvoeren indien dit noodzakelijk is voor security, continuïteit, beschikbaarheid, compliance of bescherming van data.
4. Spire mag het platform doorontwikkelen, wijzigen en verbeteren, mits materiële negatieve impact op bestaande functionaliteit waar redelijk mogelijk wordt voorkomen of tijdig wordt gecommuniceerd.



Hoofdstuk 11 - Security

1. Spire neemt passende technische en organisatorische maatregelen om het Spire Platform te beveiligen.
2. Deze maatregelen kunnen onder meer betrekking hebben op:
 - a. toegangsbeveiliging;
 - b. logging;
 - c. monitoring;
 - d. encryptie;
 - e. back-ups;
 - f. scheiding van omgevingen;
 - g. incidentmanagement;
 - h. vulnerability management;
 - i. autorisatiebeheer;
 - j. continuïteitsmaatregelen.
3. De Eindklant blijft verantwoordelijk voor veilige inrichting van eigen processen, gebruikersbeheer, interne autorisaties, endpoints en correcte omgang met toegangsgegevens.

Hoofdstuk 12 - Privacy en persoonsgegevens

1. Indien binnen het Spire Platform persoonsgegevens worden verwerkt, gebeurt dit in overeenstemming met de toepasselijke privacywetgeving.
2. De rolverdeling en verantwoordelijkheden van de betrokken partijen worden vastgelegd in de toepasselijke overeenkomst, Verwerkersovereenkomst en/of privacybijlage.
3. De Eindklant is verantwoordelijk voor de rechtmatigheid, juistheid en inhoud van de persoonsgegevens die door of namens de Eindklant in het Spire Platform worden ingevoerd of verwerkt.
4. Bijzondere categorieën persoonsgegevens en strafrechtelijke persoonsgegevens mogen uitsluitend binnen het Spire Platform worden verwerkt indien dit vooraf uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen en passende aanvullende maatregelen zijn getroffen.
5. De Eindklant gebruikt het Spire Platform uitsluitend voor de overeengekomen doeleinden en overeenkomstig de geldende beveiligingsinstructies, autorisaties en toegangsrechten.
6. Verzoeken van betrokkenen en vermoedelijke inbreuken in verband met persoonsgegevens worden zonder onredelijke vertraging gemeld aan de aangewezen Client Owner, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
7. Persoonsgegevens met een gevoelig of vertrouwelijk karakter mogen niet in AI-functionaliteiten worden ingevoerd, tenzij deze verwerking vooraf uitdrukkelijk is goedgekeurd en daarvoor passende afspraken en beveiligingsmaatregelen zijn getroffen.

Hoofdstuk 13 - Intellectueel eigendom

1. Alle intellectuele eigendomsrechten op het Spire Platform, de core software, onderliggende technologie, generieke modules, documentatie, methodieken, designs, dashboards, workflows, templates en generieke verbeteringen berusten bij Spire of haar licentiegevers.
2. Klantdata blijft eigendom van de Eindklant.
3. Specifieke configuraties, maatwerk, AI Agents, connectoren of Marketplace-oplossingen kunnen eigendom zijn van Spire, de Eindklant, een partner of een derde, afhankelijk van de schriftelijke afspraken die daarover zijn gemaakt.



4. Voor zover geen afwijkende afspraken zijn gemaakt, blijven generieke verbeteringen, herbruikbare componenten, platformmodules en technische doorontwikkelingen eigendom van Spire.

Hoofdstuk 14 - Aansprakelijkheid

1. Spire is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade voor zover deze het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming van Spire.
2. Spire is niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van goodwill, bedrijfsstagnatie of schade door verlies of verminking van data, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid.
3. De totale aansprakelijkheid van Spire is beperkt tot het bedrag dat in de toepasselijke overeenkomst of voorwaarden is bepaald.
4. Voor zover het Spire Platform wordt geleverd via een Client Owner, MSP of andere partner, kunnen aanvullende of afwijkende afspraken gelden tussen de Eindklant en die partner.

Hoofdstuk 15 - Beëindiging en data-export

1. Na beëindiging van het gebruiksrecht eindigt de toegang tot het Spire Platform.
2. De Eindklant kan, binnen een redelijke termijn en voor zover technisch mogelijk, verzoeken om export van Klantdata.
3. Spire kan redelijke kosten in rekening brengen voor aanvullende ondersteuning bij data-export, migratie of archivering.
4. Na afloop van de bewaartermijn mag Spire Klantdata verwijderen, tenzij wettelijke verplichtingen of schriftelijke afspraken anders bepalen.

Hoofdstuk 16 - Beëindiging en data-export

Spire of de MSP/Client Owner mag toegang tot het Spire Platform tijdelijk beperken of opschorten indien sprake is van niet-betaling, beëindiging van de onderliggende klantovereenkomst, misbruik, securityrisico's, wettelijke verplichtingen of andere zwaarwegende redenen. Waar redelijk mogelijk wordt de Eindklant vooraf geïnformeerd, tenzij onmiddellijke maatregelen noodzakelijk zijn voor security, compliance of continuïteit.

Voor meer informatie: contact@spire.solutions

Spire Solutions is een handelsmerk. Producten en diensten van Spire zijn geregistreerd en/of auteursrechtelijk beschermd en eigendom van Spire Solutions Group Ltd. of gelieerde.

© 2026 - Spire Solutions™ | V.2026.07A