

UiTPAS ALGEMENE VOORWAARDEN

Vooraf

Inleiding

Deze UiTPAS Algemene Voorwaarden (hierna genoemd de '**Algemene Voorwaarden**') zijn opgesteld door CultuurNet Vlaanderen vzw, met maatschappelijke zetel te Henegouwenkaai 41-43, 1080 Molenbeek, ondernemingsnummer 0475.250.609, (hierna '**CultuurNet Vlaanderen**') en zijn prioritair gericht op de relatie tussen CultuurNet Vlaanderen en de lokale besturen, al dan niet verenigd in een regionaal samenwerkingsverband, die als Kaartsysteembeheerders (of ook '**KSB**') UiTPAS aanbieden aan hun lokale bevolking.

De documenten die de relatie tussen CultuurNet Vlaanderen en KSB beheersen, betreffen:

- (a) de **Basisovereenkomst** die de samenwerking tussen de partijen vastlegt;
- (b) de **Algemene Voorwaarden** die de verwachtingen en afspraken verder uitwerken op algemeen niveau en mogelijk met specifieke afwijkingen op lokaal niveau, daarbij ook nog inbegrepen de bijlagen aan de Algemene Voorwaarden.

Verder moet dit in samenhang gezien worden met drie andere documenten die de onderlinge relaties tussen de belanghebbenden omschrijven:

- **Samenwerkingsovereenkomst:** de overeenkomst tussen lokale kaartsysteembeheerders en lokale event-organisatoren
- **Gebruikersovereenkomst:** overeenkomst tussen lokale kaartsysteembeheerders en lokale pashouders
- **Privacybeleid:** idem

Bindende overeenkomsten tussen alle belanghebbenden

In deze Algemene Voorwaarden zijn de basisprincipes en randvoorwaarden opgenomen voor een goede werking van de UiTPAS. Het document beschrijft alle regels en processen die nodig zijn om voldoende consistentie in het volledige werkingsgebied van UiTPAS te garanderen. Het respecteren van de Algemene Voorwaarden is vereist voor de betrouwbaarheid van het UiTPASprogramma en alle afgeleide producten en diensten die aangeboden worden.

Deze Algemene Voorwaarden zijn een Annex aan de Basisovereenkomst, waardoor de bindende kracht van de Algemene Voorwaarden bevestigd wordt. In de Algemene Voorwaarden worden de wederzijdse verwachtingen en afspraken tussen alle belanghebbenden van het UiTPASprogramma geformuleerd, namelijk:

- CultuurNet Vlaanderen als algemeen programmacoördinator van het UiTPASprogramma;
- de lokale besturen die als kaartsysteembeheerders (afgekort: KSB's) UiTPAS aanbieden aan hun bevolking;

- de event-organisatoren die UiTPAS aanvaarden;
- de gebruikers van UiTPAS (of 'pashouders').

Wijzigingen

1. Wijzigingen aan de Algemene Voorwaarden

Niettegenstaande de bepalingen van de Basisovereenkomst, staat het CultuurNet Vlaanderen vrij deze Algemene Voorwaarden te wijzigen indien dit vereist is om het gebruik van UiTPASdiensten voor alle betrokkenen in de keten mogelijk te maken of te houden.

Dergelijke wijzigingen worden op voorhand meegedeeld aan de KSB, en treden in werking dertig (30) kalenderdagen nadat de wijziging is meegedeeld. Indien de KSB niet akkoord gaat met de voorgestelde wijziging, heeft hij het recht om de Basisovereenkomst (inclusief Algemene Voorwaarden) binnen deze termijn van dertig (30) kalenderdagen te beëindigen, mits schriftelijke kennisgeving daarvan aan CultuurNet Vlaanderen.

2. Wijzigingen aan het UiTPASprogramma

Om de efficiëntie van het UiTPASprogramma te optimaliseren en de reputatie ervan te beschermen, dient CultuurNet Vlaanderen steeds in de mogelijkheid te zijn om te reageren op (veelal technologische) evoluties. Met die doelstelling voor ogen kan CultuurNet Vlaanderen werkingsprincipes en processen eenzijdig aanpassen wanneer het daartoe de noodzaak ziet. Voorbeelden van mogelijke veranderingen (niet exhaustief) zijn: optimalisaties van het gebruiksgemak, invoer van nieuwe functionaliteiten zoals bijvoorbeeld e-id integratie of prijsdifferentiatie.

Ook hier stelt CultuurNet Vlaanderen alle partners steeds tijdig en zorgvuldig op de hoogte. Enkel wanneer deze wijzigingen wezenlijke gevolgen met zich meebrengen voor de KSB, of een materiële impact veroorzaken op de dan bestaande functionaliteiten van het UiTPASprogramma, heeft de KSB het recht om de Basisovereenkomst schriftelijk op te zeggen mits het respecteren van een opzegtermijn van dertig (30) kalenderdagen.

Controle

CultuurNet Vlaanderen houdt actief en reactief toezicht op de naleving van deze Algemene Voorwaarden in al zijn onderdelen. Daarbij kan de organisatie inzage vragen in de werkingsprocedures van zowel de Kaartsysteembeheerder als de lokale eventorganisatoren. Bij het uitvoeren van controles is volledige medewerking vereist van alle belanghebbende partners, die hiertoe voor eigen rekening alle nodige inspanningen leveren. Indien CultuurNet Vlaanderen een niet-naleving van de toepasselijke voorwaarden of enige andere geldende bepaling vaststelt vanwege de Kaartsysteembeheerder of de lokale eventorganisatoren, zullen we u daarvan informeren. Indien deze inbreuken niet binnen een redelijke termijn worden opgelost, heeft CultuurNet Vlaanderen de mogelijkheid de samenwerking te beëindigen zonder beroep te doen op een rechtbank, en zonder afbreuk aan de andere rechten die CultuurNet Vlaanderen heeft (zoals een recht op schadevergoeding voor geleden schade).

Algemene versus regiospecifieke regels

De Algemene Voorwaarden van UiTPAS gaan uit van consistente principes in het hele werkingsgebied om een gemeenschappelijke ervaring te garanderen aan alle pashouders. Toch kunnen ook bijzondere voorwaarden en regiospecifieke regels (geldig omwille van unieke omstandigheden) van toepassing zijn. Deze bijzonderheden worden nader omschreven in Annex 1 van de Basisovereenkomst: Overeenkomst regionale samenwerking UiTPAS Regio Gent.

VERKLARENDE WOORDENLIJST

UiTPASprogramma: omvat technologie, producten, diensten en marketingprogramma's die de registratie van alle acties (participaties, omruilingen, kortingen, check-ins, ...) via elektronische overdracht van informatie tussen de verschillende spelers in de keten faciliteren.

UiTPAStechnologie: de technologie die ontwikkeld werd om het UiTPASprogramma te doen werken. Dit omvat een database, een applicatielaag en een aantal front-end webapplicaties (i.e. UiTPASsoftware).

UiTPASapplicatie: computerprogramma waarmee de vrijetijdsaanbieder aan de slag kan om punten toe te kennen, voordelen uit te reiken en kansentarieven te registreren.

UiTPASproducten: fysieke pasjes, elektronische zuilen, etc (i.e. UiTPAShardware).

UiTPASdiensten: integreert UiTPASsoftware en hardware die samen een bruikbare dienst leveren voor de gebruiker.

Kaartsysteem: een digitaal domein (geografisch of inhoudelijk) binnen de UiTPASadmin dat specifieke bepalingen en werkingsregels bevat en alle noodzakelijke gegevens van UiTPAS-kaarten, -pashouders en -aanbieders van het kaartsysteem bijhoudt, net zoals de acties die eraan verbonden zijn.

Kaartsysteembeheerder (KSB): de beheerder van het kaartsysteem. Dit zijn over het algemeen lokale overheden of andere in aanmerking komende entiteiten (bijv. een regionaal samenwerkingsverband van meerdere lokale besturen) die de UiTPAS aanbieden aan hun bevolking.

UiTPASadmin: computerprogramma waarin de verschillende kaartsystemen geconfigureerd worden en die een database omvat van alle pashouders, voordelen, aanbieders, net zoals de historiek van de door pashouders gemaakte UiTPASacties.

Beeldmerk: een grafische uiting die met een bedrijfs- of productnaam geassocieerd wordt.

DEEL I. Algemene werkingsprincipes van de UiTPAS

Inhoud

- 1. Deelname aan UiTPASprogramma**
- 2. Gebruik van de UiTPAStechnologie**
- 3. Acceptatie van de UiTPAS**
- 4. Financiële transacties**
- 5. Gebruiksvoorwaarden en privacy**
- 6. Huisstijl en branding**
- 7. Klachten**
- 8. Kosten en vergoedingen**

1. Deelname aan UiTPASprogramma

Het UiTPASprogramma omvat technologie, producten, diensten en marketingprogramma's die de registratie van alle acties (participaties, omruilingen, kortingen, check-ins, ...) via elektronische overdracht van informatie tussen de verschillende spelers in de keten faciliteren.

1.1 Om deel te nemen aan het UiTPASprogramma moeten lokale overheden, of door hen gedelegeerde instellingen alle voorwaarden en afspraken naleven, zoals beschreven in de documenten die gelden tussen CultuurNet Vlaanderen en de Kaartsysteembeheerder (zie supra, 'Bindende overeenkomsten tussen alle belanghebbenden').

1.2 De kaartsysteembeheerders zijn over het algemeen lokale overheden of andere in aanmerking komende entiteiten (bijv. een regionaal samenwerkingsverband van meerdere lokale besturen) die de UiTPAS aanbieden aan hun bevolking. Deze dienstverlening varieert van de uitgifte van UiTPAS'en aan geïnteresseerde burgers tot de organisatie van de samenwerking met lokale eventorganisatoren die de UiTPAS accepteren voor de registratie van een participatie of een andere door UiTPAS ondersteunde transactie (bijv. een korting voor mensen in armoede). De KSB's nemen met andere woorden een cruciale en formele rol op binnen het UiTPASprogramma, en gelden als de beheerders van het lokale kaartsysteem.

1.3 Lokale Kaartsysteembeheerders zijn zelf verantwoordelijk en aansprakelijk voor de uitgifte van de UiTPASproducten en de samenwerking met geïnteresseerde event-organisatoren. Deze verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid behelst ook de naleving van de UiTPASbasisprincipes door de lokale event-organisatoren. Bij de implementatie van het UiTPASprogramma garanderen de KSB's tevens de naleving van alle toepasselijke wet- en regelgeving. De KSB's vrijwaren CultuurNet Vlaanderen voor aanspraken of verplichtingen die voortvloeien uit hun uitgifte van UiTPASproducten en het verwerven van aanbieders.

1.4 CultuurNet Vlaanderen kan al dan niet met partners (inclusief de KSB's) voor nieuwe toepassingen parallelle kaartsystemen opzetten met UiTPAS, en dit in en over bestaande UiTPASregio's heen. Dergelijke parallelle kaartsystemen zijn gericht op toepassingen die buiten de standaardfuncties van UiTPAS vallen. Een parallel kaartsysteem kan bijvoorbeeld ingezet worden als citypass, als oplossing

voor dataregistratie bij gratis events, als puntenspaarsysteem voor een ander doelpubliek (bijv pendelaars, mensen uit omliggende gemeenten, scholieren, etc.), maar ook sectorale toepassingen zoals bijvoorbeeld een nationale museumjaarkaart.

1.5 Een UiTPASregio kan uitgebreid worden door toetreding van een nieuwe partnergemeente of -regio. Een geïnteresseerde gemeente of regio kan hiertoe een aanvraag richten naar de KSB. Binnen een periode van drie maanden zal deze aanvraag behandeld worden in een stuurgroep of een regionaal overlegorgaan om een consensus te bereiken. Er wordt gestreefd naar een gemotiveerd antwoord binnen een periode van zes maanden. Definitieve goed- of afkeuring gebeurt door de schepencolleges van de KSB's of door een door hen gedelegeerde instantie. De nieuwe partner gaat automatisch akkoord met alle bepalingen van UiTPAS, door het ondertekenen van de Basisovereenkomst en de documenten die deze omhelst, met inbegrip van de specifieke lokale elementen die van kracht zijn in de betrokken UiTPASregio.

1.6 Teneinde deel te nemen aan het UiTPASprogramma garandeert de Kaartsysteembeheerder te voldoen aan de toelatingscriteria (of resultaatsverbintnissen), zoals opgelegd door de Vlaamse Regering:

- **Het toepassen van een solidaire kostendeling.** De deelnemer in armoede betaalt een kansentarium (een voor hem laag, transparant, betaalbaar en dus drempelverlagend tarief), de aanbieder derft een deel van de basisprijs, de lokale overheid komt tussen voor het resterende verschil met de basisprijs en vergoedt daartoe de aanbieder (retributie). Minimumvereiste is dat mensen in armoede niet meer dan 25% bijdragen voor een UiTPASactiviteit, een organisator moet minstens 10% eigen bijdrage leveren. Best practice: 20% van de ticketprijs wordt bekostigd door de rechthebbende van een kansentarium, 40% door de lokale aanbieder, 40% door de lokale overheid. De kostendeling is minstens voor de rechthebbende op het kansentarium uniform binnen eenzelfde UiTPASregio en wordt uitgewerkt en overeengekomen in de fase voor de start van het project.
- **Zorgen voor een geïntegreerd vrijetijdsbeleid.** Een geïntegreerd vrijetijdsbeleid veronderstelt dat de verschillende vrijetijdendiensten van het lokaal bestuur optimaal hun beleid en acties op elkaar afstemmen en waar mogelijk naar elkaar doorverwijzen, elkaar versterken of samenwerken. Dit kan tot uiting komen in o.a. een geïntegreerde ondersteuning en samenwerking met private actoren zoals verenigingen en commerciële aanbieders en een geïntegreerd communicatiebeleid inzake het gehele vrijetijdsaanbod ongeacht de aard van de aanbieder.
- **Een geïntegreerd participatiebeleid voeren** en het UiTPASprogramma met het kansentarium te verankeren in het brede vrijetijdsveld (cultuur, jeugd, sport) met optionele uitbreiding naar andere domeinen (welzijn, onderwijs & DKO, integratie, toerisme,...). Tijdens het realisatieproces dienen minstens cultuur-, jeugd-, sport- en welzijnsdiensten en doelgroeporganisaties betrokken te worden. Er moeten initiatieven tot stand komen die de toeleiding voor mensen in armoede naar het UiTPASaanbod verzekeren.
- Het garanderen van **een breed vrijetijdsaanbod voor UiTPAS**, daaronder begrepen culturele, sport- en jeugdactiviteiten georganiseerd door andere actoren dan de KSB zelf waaronder private actoren zoals verenigingen en commerciële aanbieders van vrijetijdsaanbod. De KSB garandeert om binnen de twee (2) jaren na het toekennen van de Licentie een dergelijk breed vrijetijdsaanbod te realiseren. Hiervoor volgt de KSB de vooropgestelde planning.
- Streven naar **gemeentelijke samenwerking**. De KSB geeft binnen een redelijke termijn een antwoord op vragen tot aansluiting door steden of gemeenten die aangeven de bestaande

afspraken en bepalingen binnen de overeenkomst te zullen onderschrijven.

- **Het consistent gebruik van de naam en het beeldmerk UiTPAS en de naam en het logo van de Vlaamse Overheid.** Dit wordt verder uitgewerkt in de Algemene Voorwaarden (hoofdstuk 6) en in de huisstijlgids van UiTPAS.

1.7 Daarnaast formuleert de Vlaamse Regering een aantal inspanningsverbintenissen (zonder afbreuk te doen aan de overige bepalingen van de Basisovereenkomst):

- Aandacht voor de **doelgroepbepaling van en toegankelijkheid voor mensen in armoede.**
 - (a) UiTPAS wordt aan mensen in armoede aangeboden op voldoende laagdrempelige locaties in de gemeente, stad of regio (welzijnsorganisaties, bibliotheek...).
 - (b) In overleg met het bestuur, de (regionale) UiTPASwerkgroep, vrijetijdsaanbieders en doelgroeporganisaties wordt er bepaald wie recht heeft om deel te nemen aan kansentarifief. UiTPAS streeft naar zoveel mogelijk uniformiteit. Dit geldt vanzelfsprekend binnen een UiTPASregio, maar ook op bovenlokaal niveau. Idealiter geldt daarom het statuut Verhoogde Tegemoetkoming als criterium, met ruimte voor uitbreiding naar o.a. mensen met een hoge schuldenlast. De KSB waakt er bovendien over dat de normen voor het toekennen van het recht op kansentarifief samen met het lokaal netwerk tegen armoede blijvend geëvalueerd worden, waarbij ernaar gestreefd wordt om door middel van UiTPAS alle mensen in armoede te bereiken.
- De KSB spant zich in om **bestaande passen** met betrekking tot deelname aan vrijetijdsactiviteiten te **integreren** in het UiTPASprogramma. De KSB zal hiervoor het initiatief nemen tot samenwerking met CultuurNet Vlaanderen.

2. Gebruik van de UiTPAS technologie

UiTPAS steunt op het aanbieden van producten (bijvoorbeeld fysieke pasjes of elektronische zuilen) en diensten (bijvoorbeeld gebruikersvoordelen). De gebruiksregels voor deze producten en diensten zijn ontworpen om het blijvende gebruiksgemak, de veiligheid en de regio-overschrijdende acceptatie van UiTPASproducten te waarborgen.

2.1 Als lokale uitbaters van het kaartsysteem nemen de Kaartsysteembeheerders verantwoordelijkheid voor de eventuele aankoop, zorgvuldige installatie en correct gebruik van lokale hard- en software componenten. Dit is belangrijk voor een optimaal samenspel tussen alle individuele componenten van het overkoepelende kaartsysteem, evenals voor de potentiële integratie van UiTPAS met andere digitale diensten (ticketing, planning, CMS, ...) en de verwerking van alle gebruikersinformatie. CultuurNet Vlaanderen stelt daartoe informatie beschikbaar, die het regelmatig kan aanvullen of updaten. Dit kan onder meer de vorm aannemen van handleidingen, opleidingsmateriaal, best practices, referenties, gebruikte standaarden en normen. CultuurNet Vlaanderen rekent op de KSB's voor het delen van informatie over de lokale werking, opdat de kennisdeling tussen alle partners die met UiTPAS werken maximaal rendeert.

Waar de KSB hardware aankoopt van CultuurNet Vlaanderen (bv. aankoop van een spaarzuil), is deze aankoop onderworpen aan de voorwaarden zoals overeengekomen tussen de partijen, inclusief mogelijke garantietermijnen.

2.2 De Kaartsysteembeheerder gaat akkoord om het systeem te gebruiken 'as is', dus zoals door CultuurNet Vlaanderen gebouwd en aangeboden. Aanpassingen aan het UiTPASprogramma gebeuren

binnen het kader van de geplande productontwikkeling - beheerd door CultuurNet Vlaanderen. Hierin zitten vervat de aanpassingen op specifieke vraag van KSB's zoals geregeld door 8.2.

2.3 Licentiebepalingen

Het UiTPASprogramma is ontworpen om een evenwicht te vinden tussen de behoeften van alle belanghebbenden, en biedt daartoe een schat van toegevoegde waarde met producten, diensten en ondersteuning. De waarde van de UiTPAS kan alleen worden gehandhaafd als alle deelnemers, daaronder begrepen de KSB, instemmen met de voorwaarden verbonden aan het gebruik van het UiTPASprogramma waaronder deze Licentievoorwaarden.

2.3.1 De intellectuele en industriële eigendomsrechten met betrekking tot het UiTPASprogramma, waaronder de UiTPASnaam, merken, tekeningen, modellen, literaire werken en/of documenten (opgeslagen op bestendige wijze of in machinetaal), rapporten, software en databanken, alsmede de methodes, know-how, concepten en andere ontwikkelingen waarvan CultuurNet Vlaanderen eigenaar of licentiehouders is (de '**UiTPASrechten**'), zullen CultuurNet Vlaanderen als eigenaar of licentiehouders blijven toebehoren. Enige wijzigingen aan de UiTPASrechten (zoals de creatie van afgeleide werken, aanpassingen aan de UiTPAStechnologie, specifieke customizations, etc.), komen van rechtswege aan CultuurNet Vlaanderen toe en de KSB zal alles in het werk stellen om, indien het de rechthouder van de intellectuele of industriële eigendomsrechten zou worden op grond van de toepasselijke wetgeving, de betreffende rechten zo volledig en snel mogelijk over te dragen aan CultuurNet Vlaanderen.

2.3.2 Teneinde het gebruik van het UiTPASprogramma door de Kaartsysteembeheerder mogelijk te maken, verleent CultuurNet Vlaanderen aan de Kaartsysteembeheerder een gratis tijdelijke, herroepbare, niet-sub-licensieerbare licentie om het UiTPASprogramma te gebruiken binnen de grenzen zoals bepaald in de Basisovereenkomst en deze Algemene Voorwaarden, met uitsluiting van enig ander recht (de '**Licentie**'). De Licentie wordt gegeven onder de voorwaarden van het naleven van alle afspraken die tussen CultuurNet Vlaanderen en de KSB worden gemaakt. Het niet-naleven van enige bepaling van deze Licentievoorwaarden maakt een materiële inbreuk uit en geeft CultuurNet Vlaanderen de mogelijkheid om de Licentie te beëindigen in overeenstemming met de bepalingen in de Basisovereenkomst, zonder afbreuk aan haar overige rechten (zoals het recht op schadevergoeding).

2.3.3 De KSB verkrijgt in het kader van de licentie een of meer UiTPAS Identification Numbers (UiTPNR) van CultuurNet Vlaanderen voor gebruik op de UiTPASKaarten.

2.3.4 De KSB waarborgt (en vrijwaart CultuurNet Vlaanderen voor enige schadelijke gevolgen die uit een niet-naleving van deze waarborg zouden voortvloeien) dat het gebruik van de Licentie in overeenstemming is met alle toepasselijke regelgeving, intellectuele en andere rechten van derden, en met de afspraken gemaakt tussen CultuurNet Vlaanderen en de KSB.

2.4 GARANTIE EN BACK-UPS

CultuurNet Vlaanderen neemt redelijke maatregelen om back-upmogelijkheden van de UiTPASgegevens te voorzien. Het heeft de mogelijkheid om hiervoor samen te werken met derde dienstverleners.

De UiTPAS backend softwareapplicatie en bijhorende database worden bij Amazon EC2 gehost.

De back-ups van de CultuurNet UiTPASservers worden gemaakt met behulp van software geleverd door een derde dienstverlener. Deze software activeert elke nacht een volledige Amazon AMI back-up van alle productieservers van CultuurNet Vlaanderen. Deze backups worden bewaard op Amazon S3.

Onze dienstverlener ontvangt elke morgen een back-uprapport, dat rapporteert welke back-ups gemaakt zijn, met signalisatie als er een back-up gefaald zou zijn.

De back-ups worden gemaakt met een rotatieschema van:

- 6 DAG back-ups (dus met labels DAY1 t/m DAY6)
- 4 WEEK back-ups (dus met labels WEEK1 t/m WEEK4)
- 1 MAAND back-up (dus met label MONTH11, als we over november spreken)

De back-ups van alle databaseservers worden 2 weken bewaard. Bij een restore kan men terugkeren naar elke willekeurige staat van de databaseserver van die afgelopen 2 weken. Daarboven zijn er ook nog 14 nachtelijke back-ups van elke databaseserver beschikbaar.

De UiTiDactiviteiten en ook de UiTPAScheck-ins worden ondergebracht in een apart product, geleverd door een derde dienstverlener en hetgeen wordt gehost bij Amazon RDS. Voor de replicaties wordt Amazon DynamoDB gebruikt, een service met een zeer hoge durability.

De KSB erkent dat CultuurNet Vlaanderen is gebonden door de voorwaarden en de wijze van de levering van diensten door de derde dienstverleners, die van tijd tot tijd aangepast kunnen worden. CultuurNet Vlaanderen is niet aansprakelijk voor enige wijzigingen hieraan en dergelijke wijzigingen werken rechtstreeks door ten aanzien van de KSB. In geval van materiële wijzigingen, zal CultuurNet Vlaanderen zich inspannen om de KSB hiervan zo snel mogelijk op de hoogte te stellen. CultuurNet Vlaanderen heeft te allen tijde de discretionaire bevoegdheid om te andere derde dienstverleners in te schakelen.

3. Acceptatie van UiTPAS

De regels en systemen die aan de basis liggen van het UiTPASprogramma zijn ontworpen om gebruikers op het punt van comfort, veiligheid en betrouwbaarheid een gemeenschappelijke ervaring te bieden bij het gebruik van UiTPASproducten en -diensten.

3.1 Een Kaartsysteembeheerder verbindt zich ertoe om het UiTPASprogramma lokaal open te stellen voor zoveel mogelijk aanbieders van vrijetijdsactiviteiten, zowel non-profit als commerciële organisaties. Hierbij geldt dat alle publieke vrijetijdsactiviteiten van de aanbieder toegankelijk moeten zijn aan kansentarif voor houders van een UiTPAS tegen kansentarif. Een KSB stelt met elke event-organisator een overeenkomst op waarin alle standaardbepalingen van de 'Samenwerkingsovereenkomst' integraal worden overgenomen en die voor akkoord ondertekend wordt. Elke afwijking aan de standaardbepalingen tussen de KSB en event-organisator moeten worden goedgekeurd door CultuurNet Vlaanderen. De Samenwerkingsovereenkomst bevat naast de standaardbepalingen de mogelijkheid om lokale, aanvullende en niet tegenstrijdige bepalingen toe te voegen. Teneinde misverstanden te vermijden, verbindt de Kaartsysteembeheerder er zich toe deze bepalingen met CultuurNet Vlaanderen te toetsen op de relatie met de standaardbepaling, zowel naar technische als functionele impact als naar de geest van UiTPAS. De KSB verbindt zich ertoe om na te gaan of de bepalingen uit de overeenkomst correct door de event-organisator worden nageleefd.

3.2 De Kaartsysteembeheerder verbindt zich ertoe om opleidingsmomenten en documentatie te voorzien voor event-organisatoren en ze te ondersteunen bij het gebruik van de UiTPAS. Hiervoor voorziet de KSB

de nodige hardware en IT-support. De KSB kan hierbij een beroep doen op handleidingen en opleidingen, aangeboden door CultuurNet Vlaanderen. De KSB ziet permanent toe op het correcte gebruik van het UiTPASprogramma door alle lokale event-organisatoren. Concrete bepalingen en eventuele afwijkingen hiervan worden opgenomen in de Regiospecifieke afspraken (zie deel II). De Kaartsysteembeheerder verbindt zich er bovendien toe om op regelmatige basis informatie over het algemene UiTPASprogramma te delen met de medewerkers van de (verkoop)balies en alle andere partners. CultuurNet Vlaanderen ondersteunt de Kaartsysteembeheerders op dit punt met regelmatige partnermailings en andere communicatieproducten.

3.3 De KSB bewaakt het feit dat event-organisatoren hun leesapparatuur inzetten voor het correcte inscannen van identificatiegegevens op UiTPASkaarten. Daarbij accepteren ze de regels voor de retributie van sociale kortingen, de spaarpunten en de omruilvoordelen, zoals vastgelegd in de Samenwerkingsovereenkomst met de event-organisator.

3.4 Houders van een UiTPAS kunnen UiTpunten sparen bij elke event-organisator die UiTPAS accepteert, ongeacht de stad, gemeente of regio waar hun UiTPAS werd uitgegeven. Per deelname aan een activiteit kan in principe één UiTpunt gespaard worden. Achteraf worden geen UiTpunten meer toegekend. Algemeen gelden de volgende afspraken:

Voor eenmalig aanbod: 1 UiTpunt per participatie

Voor recurrent aanbod: Bij inschrijvingen voor activiteiten van ledenverenigingen of voor langlopend aanbod kunnen pashouders enkel een punt sparen tijdens effectieve deelname. Betaling van lidgeld wordt dus op zichzelf niet gehonoreerd met UiTpunten. Meer in het bijzonder gelden hierbij de volgende algemene richtlijnen, die de Kaartsysteembeheerder desgewenst verder kan aanvullen in functie van lokale noden.

- Als een organisator zeker kan zijn dat de pashouder een meerdaagse activiteit bijwoont, dan kunnen de punten in één keer worden uitgereikt (bijv. internaatskampen, sport op school, ...)
- Als een organisator daarentegen niet zeker kan zijn dat de pashouder een meerdaagse activiteit stelselmatig bijwoont, worden elke dag apart punten gegeven (bijv. speelpleinwerking, dagkampen, cursussen, ...)
- Verenigingen die niet over een spaarzuil of andere apparatuur beschikken, kunnen in welbepaalde omstandigheden eenmalig 12 UiTpunten toekennen (1 per maand). Dit moet gezien worden als een tegemoetkoming voor verenigingen die wegens gebrek aan tijd of om andere redenen ook geen smartphone met UiTPASapplicatie of andere apparatuur kunnen ontlenen. De keuze voor één UiTpunt per maand (en dus niet per participatie) moet verenigingen stimuleren om op termijn wel hun leden te honoreren met één punt per daadwerkelijke participatie.

Voor permanent aanbod:

- Om fraude en inflatie tegen te gaan is het aantal mogelijke UiTpunten bij permanent gratis aanbod (bijvoorbeeld consultatie van bibliotheekcollecties) beperkt tot één per week.
- Bij permanent betalend aanbod (bijvoorbeeld zwembad) kan bij elke participatie een UiTpunt worden gespaard. Om fraude en inflatie tegen te gaan moet de incheckzuil voorbij de kassa geïnstalleerd worden.

In de technische handleiding ('admin manual') is een overzicht opgenomen van alle standaard check-inbeperkingen, samen met een gebruiksaanwijzing voor eventuele lokale aanpassingen. Voor specifieke

bepalingen en eventuele afwijkingen van deze richtlijnen verwijzen we naar deel II (regiospecifieke afspraken).

Bijzondere aandachtspunten

- De Kaartsysteembeheerder waakt erover dat event-organisatoren enkel bij effectieve deelname aan hun vrijetijdsactiviteiten UiTPunten laten sparen. Het is bijvoorbeeld geenszins de bedoeling dat pashouders in een bevoorrechte positie (bijvoorbeeld baliemedewerkers) elke dag een punt met hun persoonlijke UiTPAS sparen zonder effectief te participeren. Vanzelfsprekend is deze algemene regel niet van toepassing bij het testen van hardware of software om eventuele technische problemen te verifiëren. Bij misbruik staat het een KSB vrij om sancties te treffen, bijvoorbeeld door het blokkeren van foutief gebruikte UiTPAS'en.
- Voor het sparen van punten wanneer meerdere activiteiten plaatsvinden (bv. festival) geldt eenzelfde regel. Je kan/mag slechts een punt sparen bij effectieve deelname aan een activiteit. Het is de verantwoordelijkheid van de Kaartsysteembeheerder om dit punt onder de aandacht te brengen van de aanbieders. Een Kaartsysteembeheerder zou eventuele sancties, zoals bv. het blokkeren van de pas, kunnen treffen.

3.5 De Kaartsysteembeheerder is verantwoordelijk voor de instelling van de voordelen in het kaartstelsel. Een voordeel wordt standaard aangeboden aan pashouders uit elke UiTPASregio en ook als zodanig ingevoerd. De aanbieder - mogelijk de KSB zelf - kan echter ook beslissen om een specifiek voordeel enkel aan te bieden aan houders van een UiTPAS die in de eigen regio werd uitgegeven. De KSB legt in samenspraak met de event-organisator alle kenmerken van het voordeel vast (aantal punten, geldigheidsperiode, beschikbaar volume). Indien gewenst kan de KSB hierbij bepaalde richtlijnen en voorwaarden vooropstellen in functie van het gevoerde marketing- en communicatiebeleid (bv. bepaalde deadlines voor de geldigheidsperiode van voordelen rekening houdend met de publicatiedata voor drukwerken).

3.6 Over de waardering van punten zijn geen strikte voorschriften vastgelegd, maar wel *best practices*. CultuurNet Vlaanderen beveelt aan om te werken met voordelen met een inruilwaarde van 5, 10 en 15 punten. Acties met een waarde van 15 punten worden gezien als eerder grote voordelen, vaak beperkt in aantal en met een zekere exclusiviteit. Acties met een waarde van 5 punten gaan typisch over gadgets in grotere hoeveelheden, kleinere kortingen of een gratis drankje achteraf. Het segment van 10 punten wordt meestal gebruikt voor voordelen die tussen beide categorieën in te situeren zijn. De Kaartsysteembeheerder kan, mits motivatie, afwijken van deze aanbeveling maar ziet er wel altijd op toe dat er lijn zit in de verhouding tussen het aantal spaarpunten en de geboden voordelen.

4. Financiële transacties

Om een optimaal beheer van alle financiële transacties binnen het UiTPASprogramma te garanderen worden de volgende vereisten, voorwaarden en uitzonderingen gedefinieerd. CultuurNet Vlaanderen definieert in dit verband enkele *best practices*, die gedeeld zullen worden met alle Kaartsysteembeheerders.

4.1 Als lokale uitbater van het UiTPASprogramma voorziet de Kaartsysteembeheerder de nodige retributievergoedingen aan de deelnemende event-organisatoren. Daarbij ziet de KSB toe op een correcte en snelle verwerking van alle betalingen.

4.2 De Kaartsysteembeheerder verzekert dat alle transacties in het kaartsysteem worden verwerkt, inclusief transacties door lokale pashouders buiten de regio of door externe pashouders binnen de regio.

4.3 Alle transacties met een UiTPAS die alsnog buiten het systeem zouden plaatsvinden, dienen eveneens te worden gerapporteerd om CultuurNet Vlaanderen in staat te stellen correcte geaggregeerde informatie te verstrekken aan haar opdrachtgevers.

5. Gebruiksvoorwaarden en privacy

Bij de realisatie van het project UiTPAS hanteert CultuurNet Vlaanderen strenge normen met betrekking tot de gebruiksrechten en de privacy van de pashouder, het opnemen van maatschappelijke verantwoordelijkheid en het respecteren van een samenwerkingsklimaat gebaseerd op openheid en transparantie.

5.1 Het is de collectieve verantwoordelijkheid van alle belanghebbenden om de integriteit van het UiTPASprogramma maximaal te garanderen. Door fraudepreventie en risicocontroles moeten eventuele zwakke punten worden gedetecteerd en weggewerkt. Via steekproeven en permanente waakzaamheid bij de balies spoort de Kaartsysteembeheerder potentiële fraude of misbruik door pashouders op.

5.2 Medewerkers van Kaartsysteembeheerders die toegang krijgen tot persoonlijke informatie opgeslagen in UiTPASaccounts (gerealiseerde transacties, kansenstatuut, ...) zijn gehouden aan strikte normen inzake ethiek, privacy en gegevensbescherming. Persoonlijke informatie van pashouders mag niet gedeeld worden met derden. Van deze algemene regel wordt enkel afgeweken om de noodzakelijke elektronische gegevensuitwisseling met betrekking tot het kansenstatuut en de terugbetaling van het kansen tarief mogelijk te maken. De *offline* bewaring van UiTPASnummers met bijhorende namen is verboden, tenzij onder zeer specifieke omstandigheden zoals gepreciseerd onder deel II (REGIOSPECIFIEKE AFSPRAKEN). Om ongeoorloofd toegang tot persoonsgegevens te vermijden, worden de medewerkers van Kaartsysteembeheerders aangespoord enkel met hun persoonlijk account gebruik te maken van de applicatie. De toegang tot dat persoonlijk account moet voldoende afgeschermd worden, onder andere door tijdig uit te loggen uit de applicatie en het paswoord persoonlijk te houden. Wanneer een medewerker niet langer in functie is moet zijn/haar account zo snel mogelijk verwijderd worden.

5.3 We wijzen erop dat indien de Kaartsysteembeheerder gegevens van niet-inwoners wenst te raadplegen in het Rijksregister (bijvoorbeeld voor de registratie van een pashouder), hij dient toe te treden tot de algemene machtiging nr. 13/2003 van 13 februari 2013. In dit opzicht dienen de medewerkers die toegang hebben tot een registratiebalie een document te ondertekenen waarin zij verklaren de beveiliging en de vertrouwelijkheid van de gegevens te bewaren. In bijlage werd een sjabloon toegevoegd met een 'verklaring op eer' die voor dit doel gebruikt kan worden.

5.4 De Kaartsysteembeheerder gaat akkoord met de in bijlage opgenomen Gebruiksvoorwaarden en het Privacybeleid, aangevuld met lokale gebruiksvoorwaarden voor de eigen UiTPASregio. Alle modaliteiten in deze documenten worden door de KSB naar de letter en de geest nageleefd. Een aanpassing van deze voorwaarden kan nooit eenzijdig gebeuren en vergt steeds overleg met CultuurNet Vlaanderen. Bovendien garandeert de Kaartsysteembeheerder (en vrijwaart CultuurNet Vlaanderen voor enig mogelijk gevolg van de niet-naleving van deze garantie) om alle toepasselijke regelgeving in dit opzicht na te leven en ten volle te respecteren.

Op basis van de Gebruiksvoorwaarden en het Privacybeleid alsook op basis van de Basisovereenkomst en deze Algemene Voorwaarden aanvaardt de Kaartsysteembeheerder dat CultuurNet Vlaanderen handelt als verantwoordelijke voor de verwerking in de zin van de privacywetgeving, en dat de Kaartsysteembeheerder enkel mag handelen in opdracht van CultuurNet Vlaanderen en in overeenstemming met de Basisovereenkomst en deze Algemene Voorwaarden (alsmede de erin opgenomen bijlagen). De Kaartsysteembeheerder aanvaardt geen aanspraken te kunnen maken op de door het UiTPASprogramma gegenereerde gegevensbestanden over pashouders aangezien deze toebehoren aan CultuurNet Vlaanderen als verantwoordelijke voor de verwerking.

5.5 Nieuwe pashouders moeten het Privacybeleid en de (zowel globale als lokale) Gebruiksvoorwaarden kunnen raadplegen op het moment van inschrijving. De KSB verbindt zich ertoe een werkwijze te hanteren die de gebruiker informeert over het bestaan van deze documenten. De documenten kunnen bijvoorbeeld standaard worden aangeboden of er kan een brochure worden meegegeven waarin de werking voor de gebruiker van UiTPAS wordt geïllustreerd, en die ook de voorwaarden vermelden (bijvoorbeeld op de laatste pagina's). De Kaartsysteembeheerder ziet er op toe dat er steeds bij elke verkoopbalie een kopie beschikbaar is van de (recentste versie van) Privacybeleid en Gebruiksvoorwaarden. Daarnaast dient een digitale versie van de Gebruiksvoorwaarden en het Privacybeleid opgenomen te worden op de lokale UiTPASwebsite en dient te worden voorzien in een automatisch bevestigingsbericht dat gestuurd wordt naar nieuwe pashouders. CultuurNet Vlaanderen voorziet hiertoe een modelbericht.

5.6 De eindgebruiker is en blijft eigenaar van zijn profiel en moet zijn persoonsgegevens kunnen wissen. Hiervoor kan de KSB de pashouder steeds doorverwijzen naar CultuurNet Vlaanderen.

5.7 De samenwerkingsovereenkomsten tussen KSB en de event-organisatoren bevatten vergelijkbare richtlijnen op het punt van gebruiks- en privacyvoorwaarden. De KSB verzekert het toezicht op en de handhaving van de naleving van deze richtlijnen door de event-organisatoren.

6. Huisstijl & branding

UiT is een erkend beeldmerk in Vlaanderen. Bij uitbreiding is dit van toepassing op afgeleiden die zijn gebaseerd op dit beeldmerk, zoals UiTPAS. UiT en de afgeleide beeldmerken staan voor informatie, inspiratie en beleving en overspannen het ruime publieke vrijetijdsaanbod. Rijkheid van informatie, brede acceptatie, gebruiksgemak en democratische deelname van kansengroepen zijn daarbij belangrijke waarden. Aangezien UiT en UiTPAS door veel partijen in een groeiend ecosysteem worden gebruikt, heeft iedereen belang bij het handhaven van een goede reputatie en een onberispelijke integriteit.

6.1 Om de integriteit van het beeldmerk UiTPAS te handhaven neemt de Kaartsysteembeheerder enkele heldere regels in acht inzake logogebruik en grafisch ontwerp. Beeldmerktekens van UiTPAS kunnen enkel gebruikt worden in overeenstemming met de richtlijnen terzake. Hiervoor verwijzen we naar de huisstijlgids die als bijlage werd opgenomen aan deze Algemene Voorwaarden en die een bindend onderdeel van deze overeenkomst vormt.

6.2 Ook in contractuele afspraken met producenten van (al dan niet gepersonaliseerde) UiTPASkaarten of andere UiTPASproducten (bijv elektronische zuilen) ziet de KSB erop toe dat de beeldmerkrichtlijnen van UiTPAS gerespecteerd worden. De KSB gaat ermee akkoord dat alle ontwerpen voor UiTPASkaarten en -toestellen steeds voorafgaand ter goedkeuring worden voorgelegd aan CultuurNet

Vlaanderen.

6.3 De Kaartsysteembeheerder ziet erop toe dat de activiteiten, materialen en communicatieproducten die ingezet worden in het kader van het UiTPASprogramma nooit een inbreuk vormen op het beeldmerk UiTPAS of de reputatie ervan beschadigen.

6.3 Het beeldmerk UiTPAS kan alleen worden gebruikt om aan UiTPAS gerelateerde producten, diensten en (al dan niet gesponsorde) aanbiedingen te communiceren.

6.4 Noch Kaartsysteembeheerders, noch andere partijen kunnen de naam UiTPAS gebruiken als onderdeel van hun eigen organisatiennaam of identiteit zonder specifieke overeenkomst met CultuurNet Vlaanderen.

6.5 Het UiTPASbeeldmerk, of indien van toepassing het lokale beeldmerk, en het binnen het UiTPASprogramma geldige kansen tarief dienen te worden vermeld in alle communicatie over activiteiten die toegankelijk zijn met een UiTPAS.

6.6 Deze bepalingen vormen een aanvulling op (en doen dus geenszins afbreuk aan) de bepalingen opgenomen in clausule 2.3 ('Licentiebepalingen').

7. Klachten

De meeste transacties worden door de hele keten, van registratie tot betaling, soepel afgewikkeld binnen het UiTPASprogramma. Het is echter mogelijk dat sommige transacties worden betwist door de pashouder of de KSB. In dat geval gelden de volgende afspraken:

7.1 De Kaartsysteembeheerder is verantwoordelijk voor de installatie en permanente werking van de hardware (bijv elektronische zuilen) van het kaartsysteem. Hierbij streeft de KSB ernaar alle UiTPASdiensten zo uitgebreid en laagdrempelig mogelijk aan te bieden. Indien er zich een probleem voordoet en klachten niet opgelost konden worden aan de UiTPASbalie, geldt de KSB als eerste aanspreekpunt voor de pashouder.

7.2 Klachten over problemen die zich voordoen op het niveau van de UiTPASsoftware dienen teruggekoppeld te worden naar CultuurNet Vlaanderen. Hiervoor wordt een apart platform (JIRA) ter beschikking gesteld. CultuurNet Vlaanderen verbindt zich ertoe alle redelijke inspanningen te leveren om meldingen over problemen zo snel mogelijk te behandelen en te proberen een afdoende oplossing te vinden. Volgende diensten worden voorzien:

Categorie	Gevolg incident	Service Level Intenties (SLI)	Categorie JIRA
Kritiek	<ul style="list-style-type: none">- De UiTiD/UiTPASserver is niet bereikbaar. => KSB logt in JIRA en CultuurNet Vlaanderen antwoordt binnen de SLI	Binnen 4u na melding.	Blocker
Hoog	<ul style="list-style-type: none">- CID werkt niet en service desk vindt als eerstelijns hulp zelf niet de oplossing.- Balie app reageert niet.- Basisfuncties van de balie app werken niet. Bv.	Binnen 1 werkdag na dag van melding.	Critical

	<p>je kan geen punten sparen of kansentarieven toekennen. => KSB logt in JIRA en CultuurNet Vlaanderen antwoordt binnen de SLI</p>		
Normaal	<ul style="list-style-type: none"> - CID werkt niet, er is geen vervangingszuil in voorraad en er is geen remote oplossing mogelijk. <p>=> Een medewerker van CultuurNet Vlaanderen komt langs op locatie.</p>	Binnen 2 werkdagen na dag van melding.	Major
Laag	<ul style="list-style-type: none"> - Niet-basis functionaliteiten van de applicatie werken niet (bv. omruilvoordelen, welkomstvoordelen, wijzigen persoonsgegevens,...) - Individuele vragen van pashouders waarvoor de lokale eerstelijns helpdesk geen antwoord kent (bv. probleem met inloggen op de publieke site om persoonsgegevens te bekijken) <p>=> Het probleem wordt gelogd via JIRA en kan in deze omgeving ook opgevolgd worden door de KSB. CultuurNet Vlaanderen houdt de KSB op de hoogte van de ontwikkelingen.</p>	Geen vaste termijn.	Normal/Minor

Wanneer blijkt dat een interventie door CultuurNet Vlaanderen gevraagd werd naar aanleiding van een probleem dat door de eerstelijns- (=baliemedewerker) of tweedelijns- (=IT lokale KSB) helpdesk opgelost kon worden, zullen de door CultuurNet Vlaanderen gemaakte kosten (personeelskosten, verplaatsingskosten, etc.) gefactureerd worden aan en binnen de dertig (30) dagen betaald worden door de lokale KSB. Bijvoorbeeld: de CID werkt niet wegens niet aangesloten op het elektriciteitsnet, UiTPASapplet werkt niet omdat de baliemedewerker niet toegevoegd werd aan de balie, etc.

7.3. Bij betwistingen tussen de Kaartsysteembeheerder en CultuurNet Vlaanderen, spannen de partijen zich in om een minnelijke oplossing te vinden tussen de partijen. CultuurNet Vlaanderen is steeds bereid tot open dialoog. Wij hopen dat een beroep op rechterlijke instanties steeds slechts een laatste oplossing is.

7.4 Bij betwistingen tussen Kaartsysteembeheerders, event-organisatoren en pashouders worden partijen eerst geacht een minnelijke regeling uit te werken met respect voor de algemene regels van het UiTPASprogramma. Bij onopgeloste geschillen kan steeds een beroep worden gedaan op CultuurNet Vlaanderen om te proberen te bemiddelen tussen de partners.

8. Kosten en vergoedingen

Het opzetten en in gebruik nemen van UiTPASproducten en UiTPASdiensten door Kaartsysteembeheerders, event-organisatoren, eindgebruikers of andere partners kan gepaard gaan met incrementele kosten. Dit is ook zo voor aanpassingen aan UiTPAS die CultuurNet Vlaanderen, al dan niet in overleg of samenwerking met derden, op vraag van de KSB doorvoert. In wat volgt preciseren we de voornaamste uitgangspunten bij het bepalen van een billijke regeling om deze kosten te vergoeden aan CultuurNet Vlaanderen.

8.1 CultuurNet Vlaanderen krijgt een tegemoetkoming in de kosten van ontwikkeling, de uitrol en de

werkingskosten van UiTPAS van de Vlaamse overheid. Kaartsysteembeheerders kunnen, mits hun aanvraag hiervoor goedgekeurd werd, een beroep doen op een dienstverleningspakket van CultuurNet Vlaanderen, en dit binnen de grenzen van het pakket dat per KSB ter beschikking staat alsmede van de subsidie die CultuurNet Vlaanderen voor UiTPAS van de Vlaamse Overheid ontvangt.

Tot de dienstverlening behoort:

(1) advies omtrent aspecten van een lokale implementatie van het UiTPASprogramma (marketing, communicatie, partnerwerk, IT...), onder andere:

- het opstellen van een marketing- en communicatieplan voor UiTPAS
- de integratie van de werking rond toeleiding en doelgroepbeleid
- het aanspreken van partners
- het delen van best practices
- na lancering: kennisdeling en regelmatige opvolging via statusmeetings met de lokale UiTPASverantwoordelijke

(2) begeleiding tijdens de voorbereidende werk- en stuurgroepen, onder meer:

- advies voor methodologie van de werkgroep, bepalen van de agenda, opstellen van een planning
- informeren over UiTPAS (wat en hoe?)
- voorstellen van best practices
- aanwezigheid tijdens de vergaderingen
- na lancering: aanwezigheid tijdens de stuurgroepen, inhoudelijke opvolging op vraag

(3) train-the-trainersessies en opleidingen ter voorbereiding van de lancering

- workshop over het gebruik van UiTPAS voor zowel de backend- (=admin) als de frontend- (=beheerapplicatie) toepassing
- handleidingen over het gebruik van UiTPAS

(4) advies bij de initiële installatie van de soft- en hardware

- documentatie over de soft- en hardware: instellingen, specificaties, etc.
- advies bij vragen of problemen van de lokale IT'er of kaartsysteembeheerder
- advies en feedback omtrent eventuele (op lokale noden gebaseerde) productontwikkeling of -uitbreiding van UiTPAS
- derdelijnshelpdesk voor vragen van pashouders (bij bugs die niet opgelost kunnen worden door de balie van een aanbieder of door de lokale kaartsysteembeheerder)

(5) rapportering

- rapportage over het UiTPASprogramma op regelmatige basis tijdens de operationele fase

8.2 CultuurNet Vlaanderen zal het UiTPASprogramma enkel aanpassen op maat van specifieke verwachtingen van een particuliere Kaartsysteembeheerder indien deze laatste zelf instaat voor de financiering. Specifieke vragen van de Kaartsysteembeheerder worden getoetst aan de criteria (1) noodzaak (is er eventueel een andere oplossing?), (2) prioriteit (wat is de urgentie van de gevraagde oplossing?) en (3) conformiteit (is de gevraagde aanpassing schaalbaar, m.a.w. zijn er nog andere lokale kaartsysteembeheerders die identieke of gelijkaardige systeemvereisten formuleren?).

Eventuele aanpassingen worden steeds integraal deel van het UiTPASprogramma zodat ze collectief ter beschikking komen van alle afnemers, onafhankelijk van de financiering ervan.

Inzoverre de projectmiddelen voor UiTPAS het toelaten, kan CultuurNet Vlaanderen echter ook zelf een beperkt budget inzetten op de doorontwikkeling van het UiTPASprogramma.

8.3 Alle investeringen in marketing- en communicatieproducten, hardware en extra technologische ondersteuning of advisering buiten het voorziene basispakket zijn voor rekening van de lokale Kaartsysteembeheerder.

8.3 Kaartsysteembeheerders en event-organisatoren kunnen alle hardware en kaarten op de markt betrekken. Hiertoe dienen ze in hun aanbestedingen alle technische vereisten voor UiTPAS (API's, gebruikte standaarden en andere specificaties) op te nemen. Deze technische informatie is op eenvoudig verzoek beschikbaar via CultuurNet Vlaanderen. Om de risico's qua interoperabiliteit te beperken stelt CultuurNet Vlaanderen een lijst met leveranciers ter beschikking waarvan de oplossingen reeds getest en dus gecertificeerd zijn. Geïnteresseerde leveranciers kunnen steeds bij CultuurNet Vlaanderen terecht om een interoperabiliteitstest uit te (laten) voeren, maar dienen alle kosten voor het testen en mogelijke aanpassingen aan het UiTPASprogramma voor eigen rekening te nemen. In beperkte gevallen kan CultuurNet Vlaanderen ook zelf betrokken partij zijn bij de aankoop/verkoop van hardware. Dit is bijvoorbeeld het geval voor de zuilen (CID's), waarvoor vooralsnog geen *off the shelf* alternatief op de markt beschikbaar is. Voor alle andere aankopen onderzoekt CultuurNet Vlaanderen de mogelijkheid om als aankoopcentrale te fungeren voor geïnteresseerde Kaartsysteembeheerders, indien dit adequate kostenvoordelen of andere operationele voordelen zou opleveren voor UiTPASpartners. In elk geval staan de Kaartsysteembeheerders er zelf voor in om alle toepasselijke wet- en regelgeving in verband met openbare aanbestedingen na te leven en zijn hiervoor ten volle aansprakelijk.

8.4 Indien CultuurNet Vlaanderen kosten maakt voor rekening van de Kaartsysteembeheerder, volgt een factuur met een betaaltermijn van 30 dagen.

9. Gebruik van de hardware

Voor een vlotte werking van de hardware nodig voor het UiTPASprogramma verstrekt de KSB tijdig de nodige inlichtingen aan CultuurNet Vlaanderen met betrekking tot de nodige hardware (NFC-kaarten, nfc-lezers, scanzuilen), communicatieproducten en lanceringsdata.

10. Support

De support gebeurt voor de deelnemende gemeenten van UiTPAS-regio.. Ze zijn zelf verantwoordelijk om de nodige afspraken met zowel eigen instellingen als externe instellingen te maken. Als de eigen IT-dienst niet kan, en de externe instelling ook niet, dan wordt er een externe IT-partner gezocht en staat de gemeente in voor (het geheel of een deel) van de kosten. Als de keuze op CultuurNet Vlaanderen zou vallen, dan spreken we van marktтарieven. Gezien de afstand met Brussel lijkt een aantal ondersteuningstaken ook niet eenvoudig en kostenefficiënt naar CultuurNet Vlaanderen door te verwijzen.

CultuurNet Vlaanderen voorziet wel generieke support-handleiding online.

11. Extra services

De volgende, niet exhaustieve lijst van dienstverlening is beschikbaar of bespreekbaar:

- de zuilen: prijzen op aanvraag (afhankelijk van volumes en levertijd)
- ander materiaal dat via CultuurNet kan worden besteld: op aanvraag
- extra support / operationele opvolging, bijvoorbeeld daar waar CultuurNet gevraagd wordt een taak - al dan niet tijdelijk - geheel of gedeeltelijk over te nemen die normaal door de KSB of haar lokale partners dient te worden ingevuld:
 - * telefonische 1st line service desk naar eindgebruikers of aanbieders
 - * email service desk
 - * zoeken en instellen lokale voordelen
 - * redactioneel & lay-out werk voor promotiemateriaal
 - * redactionele aanpassingen met betrekking tot de lokale hoofdstukken in de formele UITPASverbintenissen met eindgebruikers en aanbieders
 - * operationele ondersteuning ter plaatse (excl verplaatsingskosten): vb is support met betrekking tot CID of andere hardware en software die buiten de gebruikelijke dienstverlening valt of wanneer bijv. de interventie niet onder de CID-garantie valt
- ad hoc adviestraject buiten het basispakket als KSB
- specifieke softwarewijzigingen: project management, solution architecture, development, testing