

VOORWAARDEN ZORGMAIL

1. Definities

Bericht - Eenheid van elektronische informatie, met een maximale grootte van 30MB, die volledige adresseringsinformatie (maximaal 100 geadresseerden) bevat en uitgewisseld kan worden met ZorgMail. Bevat één of meerdere (maximaal 2000) Sub-berichten.

Cliënt - Relatie die na ondertekening van een ZorgMail overeenkomst gebruik zal maken van ZorgMail.

Deelnemer - Organisatie die na elektronische ondertekening van een ZorgMail overeenkomst gebruik zal maken van ZorgMail.

Doorrouteringstijd - De tijd tussen de aanlevering van een Bericht aan ZorgMail door de afzender en de beschikbaarheid van het Bericht voor de geadresseerde van ZorgMail.

E-mail - Eenheid van elektronische informatie, met een maximale grootte van 36MB, die volledige adresseringsinformatie (maximaal 100 geadresseerden) bevat en eventuele bijlagen, maar géén Sub-berichten.

Kantooruren - De openingstijden van het kantoor van Leverancier. Deze tijden zijn van maandag t/m vrijdag van 08.00 uur tot 17.30 uur met uitzondering van de algemeen erkende feestdagen.

Leverancier - ENOVATION B.V. Het bedrijf die de intellectuele eigendom van ZorgMail heeft en die ZorgMail beschikbaar stelt.

Nieuwe versie - De ZorgMail module die, vergeleken met de vorige versie, functioneel is aangepast.

Reactietijd - De tijd tussen de Storingsmelding bij Leverancier en de aanvang van herstelwerkzaamheden.

Regiopartner - De partij waarmee Deelnemer een ZorgMail overeenkomst aangaat.

Storing - Een fout of gebrek in ZorgMail en/of ZorgMail module die direct of indirect het functioneren verstoort.

Sub-bericht - Enkelvoudige eenheid van elektronische informatie.

Update - Update - De ZorgMail module met dezelfde functionaliteit, waaruit onvolkomenheden en fouten zijn gehaald en/of is aangepast.

ZorgMail - De elektronische berichtendienst van Leverancier, zoals beschreven in Bijlage I van deze voorwaarden.

ZorgMail module - De door Leverancier ontwikkelde dienst die door Deelnemer gebruikt kan worden in combinatie met ZorgMail, zoals beschreven in Bijlage I van deze voorwaarden.

2. Algemeen

2.1 Deze voorwaarden hebben betrekking op de volgende door Leverancier aan Deelnemer te leveren diensten: beheer- en beschikbaarheid ZorgMail, onderhoud op ZorgMail, gebruik- en onderhoud ZorgMail modules, autorisatiebeheer en rapportage.

2.2 Op deze overeenkomst zijn de Nederland ICT Voorwaarden 2014, gedeponereerd onder nummer 30174840 bij de Kamer van Koophandel van toepassing. Bij strijdigheid prevaleren de voorwaarden zoals in deze overeenkomst vastgelegd.

2.3 Leverancier is gerechtigd een Cliënt en/of Deelnemer al dan niet tijdelijk de toegang tot ZorgMail te onttrekken, indien de Cliënt en/of Deelnemer zich niet houdt aan de overeengekomen gedragsregels.

2.4 Indien contractueel is vastgelegd dat Cliënt ZorgMail afneemt voor haar Deelnemers, dan zal Cliënt de voor haar Deelnemers relevante verplichtingen, genoemd in deze overeenkomst, opnemen in een tussen Cliënt en Deelnemer te sluiten overeenkomst. Leverancier is gerechtigd deze overeenkomsten van Cliënt in te zien en/of op te vragen.

3. Uitgangssituatie

3.1 ZorgMail is gedurende het gehele jaar 24 uur per dag opengesteld.

3.2 Deze voorwaarden hebben alleen betrekking op Berichten binnen ZorgMail. De eventuele extra kosten die verband houden met Berichten die naar andere netwerken buiten ZorgMail worden verstuurd, zullen bij Deelnemer in rekening worden gebracht, tenzij een andere partij deze kosten draagt.

4. Beheer- en beschikbaarheid ZorgMail

4.1 Leverancier zal het beheer uitvoeren met betrekking tot ZorgMail. Onder beheer wordt in dit kader onder andere verstaan: Het configuratiebeheer, waaronder het installeren van nieuwe software-updates, het onderhouden van alle noodzakelijke tabellen en het bijhouden van de noodzakelijke documentatie; Het passief signaleren en registreren van en vervolgens naar beste weten en kunnen (tijdelijk) ondervangen van operationele problemen; Monitoren, zijnde het uitvoeren van actieve controles op het functioneren; Het maken van back-ups van de in het systeem gebruikte programmatuur en bestanden.

4.2 Leverancier voert geen beheer uit en geeft geen beschikbaarheids-garanties af met betrekking tot de apparatuur en programmatuur welke zich op locatie van de Cliënt en/of Deelnemer bevinden. Tevens valt de beschikbaarheid van de telecommunicatie-infrastructuur buiten de verantwoordelijkheid van Leverancier.

4.3 Leverancier is gerechtigd ZorgMail te wijzigen c.q. aanvullingen toe te voegen. Een wijziging of aanvulling die naar het oordeel van Leverancier aanmerkelijke aanpassing vereist in de op dat moment bij Cliënt en/of Deelnemer (voor zover bekend bij Leverancier) geldende procedures, zal tenminste 1 maand voor de invoering daarvan aan Cliënt kenbaar worden gemaakt.

4.4 De gegarandeerde beschikbaarheid van ZorgMail bedraagt 99,8% van de tijd, gemeten over een heel kalenderkwartaal. Tijdens Kantooruren geldt een maximum voor een periode van niet-beschikbaarheid van 2

aaneengesloten uren. Buiten Kantooruren geldt een maximum voor een periode van 2,5 aaneengesloten uren.

4.5 De in art. 4.4 beschreven beschikbaarheid is exclusief de tijd van niet-beschikbaar als gevolg van: gepland onderhoud; overmacht; andere Storingen die redelijkerwijs niet in de risicosfeer van Leverancier liggen.

4.6 Berichten worden na verzending minimaal 90 dagen in het archief van ZorgMail bewaard. Leverancier heeft daarna het recht deze Berichten te wissen zonder melding aan Cliënt en/of Deelnemer.

4.7 Leverancier garandeert een maximum Doorrouteringstijd van 2 minuten.

5. Gebruik- en onderhoud ZorgMail

5.1 Gedurende de looptijd van deze overeenkomst verleent Leverancier Cliënt en/of Deelnemers het niet exclusieve recht tot het gebruik van ZorgMail. Cliënt en/of Deelnemer zal de tussen partijen overeengekomen gebruiksbepalingen steeds stipt naleven.

5.2 Het in art. 5.1 genoemde gebruiksrecht is niet overdraagbaar en enkel voor eigen gebruik.

5.3 Gedurende de looptijd van de overeenkomst zal Leverancier ZorgMail onderhouden, het onderhoud zal omvatten: Preventief onderhoud, het opsporen van Storingen in ZorgMail die (nog) niet door Cliënt en/of Deelnemer zijn aangetroffen, maar waarvan Leverancier weet dat ze aanwezig zijn en die in de toekomst eventuele problemen kunnen veroorzaken; Correctief onderhoud, het opsporen en herstellen van Storingen in ZorgMail, nadat deze door Cliënt en/of Deelnemer zijn aangetroffen en aan Leverancier zijn gemeld; Perfectief onderhoud, het controleren en zo nodig verbeteren van de prestaties van ZorgMail zodat het in deze overeenkomst vastgelegde dienstenniveau kan worden gegarandeerd; Adaptief onderhoud, het aanpassen van ZorgMail ten gevolge van externe ontwikkelingen wanneer Leverancier dit nodig acht; Additief onderhoud, het aanpassen van ZorgMail ten gevolge van aanvullende functionele eisen wanneer Leverancier dit nodig acht.

5.4 Het is Cliënt en/of Deelnemer niet toegestaan zonder uitdrukkelijke en schriftelijke goedkeuring van Leverancier Berichten met promotionele doeleinden te sturen naar andere ZorgMail gebruikers.

5.5 Leverancier is niet verantwoordelijk voor verzending van Berichten en/of E-mail met promotionele doeleinden aan Deelnemers van ZorgMail door derden.

5.6 Cliënt en/of Deelnemer zal zich bij het gebruik van ZorgMail gedragen zoals van een verantwoordelijk en zorgvuldig gebruiker verwacht mag worden. In het bijzonder zal Cliënt: niet ongevraagd in grote aantallen Berichten met dezelfde inhoud versturen ("spamming"); geen virussen verspreiden.

6. Gebruik- en onderhoud ZorgMail modules

6.1 Gedurende de looptijd van deze overeenkomst verleent Leverancier Deelnemer het niet exclusieve recht tot het gebruik van de in de overeenkomst ZorgMail aangegeven ZorgMail modules.

6.2 Het in art. 6.1 genoemde gebruiksrecht is niet overdraagbaar en enkel voor eigen gebruik.

6.3 Gedurende de looptijd van de overeenkomst zal Leverancier de ZorgMail modules onderhouden. Het onderhoud zal omvatten: Customer Support ondersteuning tijdens Kantooruren voor vragen en Storingen; Correctief onderhoud, het opsporen en herstellen van Storingen in de ZorgMail modules, nadat deze door Cliënt en/of Deelnemer zijn aangetroffen en aan Leverancier zijn gemeld; Preventief onderhoud, het opsporen van Storingen in de ZorgMail modules die (nog) niet door Cliënt en/of Deelnemer zijn aangetroffen, maar waarvan Leverancier weet dat ze aanwezig zijn en die in de toekomst eventuele problemen kunnen veroorzaken; Het kosteloos beschikbaar stellen van Updates; Het tegen gereduceerd tarief beschikbaar stellen van Nieuwe versies.

6.4 Leverancier zal periodiek Updates beschikbaar stellen waarin Storingen zijn verholpen.

6.5 Leverancier kan eisen dat een Update of een Nieuwe versie bij Cliënt en/of Deelnemer geïnstalleerd wordt om de in deze overeenkomst beschreven onderhoudswerkzaamheden te kunnen blijven uitvoeren.

7. Implementatie

7.1 De ZorgMail modules kunnen door Leverancier op afstand of op locatie bij Cliënt en/of Deelnemer geïnstalleerd worden. De bijbehorende kosten, zoals vastgelegd in de overeenkomst ZorgMail, worden bij Cliënt en/of Deelnemer in rekening gebracht.

7.2 Onder implementatie wordt verstaan het installeren -en configureren van de ZorgMail modules, zodat berichtenuitwisseling met ZorgMail mogelijk is. Tevens zal er een korte instructie van de werking gegeven worden.

7.3 Cliënt en/of Deelnemer zal voor aanvang van de implementatie-werkzaamheden zorgen voor een passende installatieplaats met noodzakelijke faciliteiten, zoals bekabeling, internetverbinding en een goed functionerend computersysteem.

7.4 Indien de implementatie niet kan plaatsvinden doordat Cliënt en/of Deelnemer onjuiste gegevens heeft verstrekt en/of hetgeen in art. 7.3 is bepaald niet heeft verzorgd, dan zullen hier kosten voor in rekening gebracht worden bij Cliënt en/of Deelnemer.

7.5 Alle werkzaamheden en materialen die niet behoren tot de Implementatie maar op verzoek van Cliënt en/of Deelnemer worden uitgevoerd zullen extra in rekening worden gebracht bij Cliënt en/of Deelnemer.

7.6 Nadrukkelijk wordt gewezen op het feit dat Leverancier gevrijwaard wordt van iedere vorm van aansprakelijkheid voor schade, veroorzaakt door de Implementatie of aanvullende werkzaamheden zoals genoemd in art. 7.5, op het computersysteem van Cliënt en/of Deelnemer.

8. Customer Support

8.1 Bij een Storing dient Cliënt en/of Deelnemer dit feit zo spoedig mogelijk te melden aan Leverancier, waarbij Cliënt en/of Deelnemer duidelijk de aard van de Storing aangeeft.

8.2 De melding, zoals bedoeld in art. 8.1, zal tijdens Kantoortijden worden gedaan bij Customer Support van Regio Partner en/of Leverancier.

8.3 Voor alle vragen met betrekking tot ZorgMail, de ZorgMail modules en het melden van Storingen kan Deelnemer zich tijdens Kantooreuren wenden tot Customer Support van Regio Partner.

9. Reactietijd en vergoedingen Storingen

9.1 De Reactietijd bedraagt maximaal 4 Kantooreuren na de Storingsmelding. Leverancier zal Cliënt en/of Deelnemer op de hoogte houden met betrekking tot de voortgang van het verhelpen van de Storing. Tevens zal Leverancier, indien mogelijk, aangeven wanneer de Storing naar verwachting is verholpen.

9.2 De kosten voor de opheffing van een Storing zijn in de vergoedingen van deze overeenkomst inbegrepen. Indien de Storing het gevolg is van onoordeelkundig gebruik door Cliënt en/of Deelnemer, ten onrechte gemeld is en/of voortvloeit uit het handelen of nalaten door Cliënt en/of Deelnemer in strijd met deze overeenkomst, dan is Leverancier gerechtigd de Cliënt en/of Deelnemer hiervoor extra kosten in rekening te brengen. De gehanteerde tarieven zullen marktconform zijn.

10. Autorisatiebeheer

10.1 Om gebruik te kunnen maken van ZorgMail dient de Cliënt en/of Deelnemer zich te identificeren door middel van gebruikersnaam en wachtwoord, alvorens door Leverancier autorisatie wordt verleend voor de toegang tot de elektronische postbus.

10.2 De in 10.1 bedoelde wachtwoord zal éénmalig worden verstrekt door Leverancier aan Cliënt en/of Deelnemer. Cliënt en/of Deelnemer kan bij Leverancier een nieuw wachtwoord aanvragen, Leverancier kan hier een vergoeding voor in rekening brengen.

10.3 Cliënt en/of Deelnemer kan geen recht doen gelden op het verkrijgen van bepaalde ZorgMailbox nummers, gebruikersnamen, e-mailadressen en/of wachtwoorden.

10.4 Leverancier is bevoegd ZorgMailbox nummers, gebruikersnamen, e-mailadressen en wachtwoorden te wijzigen indien dit noodzakelijk is in het belang van het functioneren van ZorgMail. Leverancier zal een wijziging in dit kader niet eerder laten plaatsvinden dan 1 maand na schriftelijke mededeling aan Cliënt en/of Deelnemer, tenzij dit redelijkerwijs niet van Leverancier kan worden verwacht.

10.5 Cliënt en/of Deelnemer is, voor zover dit redelijk is, aansprakelijk voor het gebruik dat met zijn ZorgMailbox nummer, gebruikersnaam, e-mailadres en/of wachtwoord van ZorgMail wordt gemaakt.

10.6 Het is Leverancier toegestaan om de Cliënt en/of Deelnemer op te nemen in het elektronische adressenbestand van ZorgMail.

10.7 Indien zich wijzigingen voordoen in de persoonlijke gegevens van de Cliënt en/of Deelnemer, dan dient Cliënt en/of Deelnemer dit direct via te melden aan de abonnementenadministratie van Leverancier.

11. Rapportage

11.1 Indien dit contractueel is afgesproken dan zal er per kwartaal elektronisch rapportage plaatsvinden door Leverancier m.b.t. het gebruik van ZorgMail.

12. Beveiliging en privacy

12.1 Leverancier draagt zorg voor de nodige voorzieningen van technische en organisatorische aard ter beveiliging van ZorgMail volgens de ISO 27001 (code voor informatiebeveiliging) norm. Leverancier is ISO 27001 en NEN 7510 gecertificeerd.

12.2 Leverancier zal de verplichtingen ter zake van beveiliging en geheimhouding in acht nemen, als genoemd in de wet betrekking hebbende op persoonsgegevens.

12.3 Leverancier heeft in het kader van de Wet bescherming persoonsgegevens (Wpb) met ZorgMail de rol van "bewerker". Cliënt en/of Deelnemer heeft vrijstelling voor het aanmelden van de verwerking via ZorgMail bij het College Bescherming Persoonsgegevens omdat wordt voldaan aan de volgende criteria: De verwerking vindt plaats met als doel het uitoefenen van het beroep in de individuele gezondheidszorg; De gegevens betrekking hebben op de gezondheidstoestand van de gevolgde- of te volgen behandeling van de patiënt; De gegevens worden verstuurd aan degenen die rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van de behandeling van de patiënt.

12.4 Cliënt en/of Deelnemer is verantwoordelijk voor het gebruik en de toepassing van ZorgMail en de ZorgMail modules binnen zijn organisatie, voor de controle -en beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer, waaronder o.a. wordt verstaan het maken en beschikbaar houden van recente back-ups, virusdetectie en het opstellen en naleven van sluitende procedures.

13. Buitengebruikstelling

13.1 Leverancier behoudt zich het recht voor ZorgMail tijdelijk buiten gebruik te stellen en/of het gebruik ervan te beperken, indien Cliënt en/of Deelnemer ter zake van ZorgMail een wezenlijke verplichting jegens Leverancier niet nakomt dan wel in strijd handelt met de voorwaarden.

Leverancier zal Cliënt en/of Deelnemer hiervan van tevoren in kennis stellen, tenzij dat in redelijkheid niet van Leverancier kan worden verlangd.

13.2 De verplichting tot betaling van de verschuldigde vergoedingen blijft gedurende de tijd van de buitengebruikstelling, bedoeld in art.13.1, bestaan.

13.3 Tot het wederom kunnen gebruiken van ZorgMail wordt overgegaan nadat Cliënt en/of Deelnemer binnen een door Leverancier gestelde termijn aan zijn verplichtingen heeft voldaan of, indien de verplichting financieel is, een ter zake vastgesteld bedrag heeft voldaan.

14. Redelijkheid en billijkheid

14.1 In alle gevallen waarin deze overeenkomst niet voorziet, zal door partijen in overleg overleg naar redelijkheid en billijkheid worden gehandeld.

Bijlage I. Beschrijving ZorgMail

ZorgMail bestaat uit de volgende onderdelen:

ZorgMail EDI (Electronic Data Interchange)

Elektronische berichtuitwisseling in een gestructureerd formaat, bijvoorbeeld HL7, EDIFACT of XML. Voor het EDI berichtenverkeer kent ZorgMail een aantal interfaces: Secure SMTP/SMTP, Secure SMTP/POP3 of webservices (SOAP).

Hosted Mail

Elektronische berichtuitwisseling van E-mail, ongestructureerde berichten, binnen de beveiligde ZorgMail Hosted Mail omgeving. De interface naar de ZorgMail Hosted Mail omgeving is Secure HTTP.

Feedback (M.Center)

ZorgMail Feedback geeft toegang tot M.Center, de ZorgMail on-line omgeving die vanaf elke willekeurige computer met internetverbinding veilig bereikt kan worden. In M.Center worden automatische waarschuwingen ingesteld, het archief geraadpleegd, rapportages gemaakt en indien gewenst berichten herzonden.

Mapping

ZorgMail Mapping zorgt ervoor dat berichten centraal van het ene berichtformaat naar een ander berichtformaat geconverteerd worden. Deze conversies werken op basis van zogenaamde "in-box rules". De meest voorkomende conversies zijn: EDIFACT naar XML/HTML/EDI_PDF.

Comfort/LifeLink/TransferLink

ZorgMail Comfort/LifeLink/TransferLink, zorgt ervoor dat Berichten naar ZorgMail worden verzonden en/of worden opgehaald bij ZorgMail.

Berichten naar de andere netwerken vallen buiten ZorgMail op het moment dat de eerste poging om het Bericht af te leveren aan het andere netwerk is gestart. Berichten van de andere netwerken vallen binnen ZorgMail op het moment dat het Bericht correct is afgeleverd door het andere netwerk op ZorgMail.