

VOORWAARDEN ZORGMAIL EERSTELIJNSZORGVERLENERS

1. Definities

Aanmeldwizard - De online applicatie waarmee eerstelijnszorgverleners een overeenkomst ZorgMail afsluiten.

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

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 algemene 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 - 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, gedeponerd 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 Deelnemer al dan niet tijdelijk de toegang tot ZorgMail te ontzeggen, indien de Deelnemer zich niet houdt aan de tussen Regiopartner en Deelnemer overeengekomen gedragsregels.

2.4 De ZorgMail contractduur is minimaal één vol kalenderjaar.

2.5 Deelnemer en Regiopartner hebben het recht de overeenkomst aan het eind van een contractperiode te beëindigen door schriftelijke opzegging aan de wederpartij. De opzegging dient ten minste 3 maanden voor het einde van de contractperiode schriftelijk te geschieden. Tenzij met inachtneming van de bepalingen deze overeenkomst is beëindigd, wordt deze overeenkomst telkens stilzwijgend voor de duur van 1 jaar voortgezet.

2.6 Regiopartner heeft het recht eenmaal per jaar de tarieven te verhogen met maximaal de consumentenprijsindex voor alle huishoudens zonder dat Deelnemer het recht heeft om op deze grond de overeenkomst te beëindigen.

2.7 In het geval dat een Deelnemer een automatisch incasso heeft afgegeven heeft Deelnemer het recht binnen vijf werkdagen, indien Deelnemer niet akkoord is met de incassering, de bank opdracht te geven tot terugboeking van de betaalde vergoedingen. Intrekking van een automatisch incasso door Deelnemer dient schriftelijk te gebeuren bij Regiopartner.

2.8 Facturatie vindt plaats per kalenderjaar. Een onvolledig kalenderjaar zal naar rato van dit kalenderjaar in rekening worden gebracht.

2.9 Alle genoemde prijzen zijn exclusief B.T.W.

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 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 Deelnemer (voor zover bekend bij Leverancier) geldende procedures, zal tenminste 1 maand voor de invoering daarvan aan Deelnemer 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 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 Deelnemer het niet exclusieve recht tot het gebruik van ZorgMail.

Deelnemer zal de tussen partijen overeengekomen gebruiksbeperkingen 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 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 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 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 Deelnemer zal zich bij het gebruik van ZorgMail gedragen zoals van een verantwoordelijk en zorgvuldig gebruiker verwacht mag worden. In het bijzonder zal Deelnemer: 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 Deelnemer zijn aangetroffen en aan Leverancier zijn gemeld; Preventief onderhoud, het opsporen van Storingen in de ZorgMail modules die (nog) niet door 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 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 Deelnemer geïnstalleerd worden. De bijbehorende kosten, zoals vastgelegd in de overeenkomst ZorgMail, worden bij 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 Deelnemer zal voor aanvang van de implementatiewerkzaamheden 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 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 Deelnemer.

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

8. Customer Support

8.1 Bij een Storing dient Deelnemer dit feit zo spoedig mogelijk te melden aan Leverancier, waarbij 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 Regiopartner.

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

9. Reactietijd en vergoedingen Storingen

9.1 De Reactietijd bedraagt maximaal 4 Kantoortijden na de Storingmelding. Regiopartner zal Deelnemer op de hoogte houden met betrekking tot de voortgang van het verhelpen van de Storing. Tevens zal Regiopartner, 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 Deelnemer, ten onrechte gemeld is en/of voortvloeit uit het handelen of nalaten door Deelnemer in strijd met deze overeenkomst, dan is Leverancier gerechtigd de 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 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 Deelnemer. Deelnemer kan bij Leverancier een nieuw wachtwoord aanvragen, Leverancier kan hier een vergoeding voor in rekening brengen.

10.3 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 Deelnemer, tenzij dit redelijkerwijs niet van Leverancier kan worden verwacht.

10.5 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 Deelnemer op te nemen in het elektronische adressenbestand van ZorgMail.

10.7 Indien zich wijzigingen voordoen in de persoonsgegevens van de Deelnemer, dan dient Deelnemer dit direct te melden aan Regiopartner.

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 Regiopartner 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". Deelnemer heeft vrijstelling voor het aannemen van de verwerking van 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 gevolgd- of de 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 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 Deelnemer ter zake van ZorgMail een wezenlijke verplichting jegens Regiopartner niet nakomt dan wel in strijd handelt met de voorwaarden. Regiopartner zal Deelnemer hiervan tevoren in kennis stellen, tenzij dat in redelijkheid niet van Regiopartner 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 Deelnemer binnen een door Regiopartner 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 onderling 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 ongestructureerde berichten (e-mail) binnen de beveiligde ZorgMail Hosted Mail omgeving. De interface naar de ZorgMail Hosted Mail omgeving is Secure HTTP.

M.Center

M.Center, de ZorgMail online 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.

LifeLink

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

ZorgMail Lab4Apo

Lab4Apo geeft labwaarden door conform de lijst welke is te raadplegen via de volgende link: <http://www.lab4apo.nl/Labbepalingen.html> en alleen als de verzender de labcode correct heeft vermeld en de uitslagen via ZorgMail heeft verzonden. Leverancier kan derhalve geen enkele aansprakelijkheid aanvaarden voor de getoonde labwaarden.

Berichten naar 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 andere netwerken vallen binnen ZorgMail op het moment dat het Bericht correct is afgeleverd door het andere netwerk op ZorgMail.