

VOORWAARDEN VEILIG MAILEN EERSTELIJNSZORGVERLENERS

1. Definities

Afnemer – Organisatie die na ondertekening van een overeenkomst gebruik zal maken van Veilig Mailen.

Kantooruren - De openingstijden van het kantoor van ZIVVER. Deze tijden zijn van maandag t/m vrijdag van 08.30 uur tot 17.30 uur met uitzondering van de algemeen erkende feestdagen.

Leverancier – Stichting Connect4Care.

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

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

Storing - Een fout of gebrek in Veilig Mailen die of een incident dat direct of indirect het functioneren verstoort.

Veilig Mailen – De mail/chat/file transfer dienst die wordt aangeboden door ZIVVER.

ZIVVER – De aanbieder van veilige communicatiediensten ZIVVER B.V., handelsregister nummer 62937057.

2. Algemeen

2.1 Deze voorwaarden hebben betrekking op de volgende door Leverancier aan Afnemer te leveren diensten: Veilig Mailen. De uiteindelijke leverancier van deze dienst is ZIVVER.

2.2 De dienst betreft het veilig uitwisselen van informatie via e-mail, chatten en bestanden uitwisselen.

2.3 De maximale capaciteit is 50GB per bestand.

2.4 Leverancier is gerechtigd een Afnemer al dan niet tijdelijk de toegang tot Veilig Mailen te ontzeggen, indien de Afnemer zich niet houdt aan in redelijkheid van haar te verwachten zorgvuldigheidsnormen.

2.5 De contractduur is t/m 31 december van het huidige kalenderjaar.

2.6 De overeenkomst wordt telkens stilzwijgend voortgezet voor de duur van 1 kalenderjaar.

Afnemer en Leverancier 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.

2.7 Tarieven worden jaarlijks opnieuw vastgesteld. Bij een verhoging van de tarieven bestaat deze uit een verhoging met maximaal de consumentprijsindex voor de zakelijke dienstverlening zonder dat Afnemer het recht heeft om op deze grond de overeenkomst te beëindigen.

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

3. Beheer- en beschikbaarheid Veilig Mailen

3.1 ZIVVER zal het beheer uitvoeren met betrekking tot Veilig Mailen. 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.

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

3.3 Leverancier is gerechtigd Veilig Mailen 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 Afnemer (voor zover bekend bij Leverancier) geldende procedures, zal tenminste 1 maand voor de invoering daarvan aan Afnemer kenbaar worden gemaakt.

3.4 De gegarandeerde beschikbaarheid van Veilig Mailen bedraagt 99% van de tijd, gemeten over een jaar.

3.5 De in art. 3.4 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. Gebruik- en onderhoud Veilig Mailen

4.1 Gedurende de looptijd van deze overeenkomst verleent Leverancier Afnemer het niet exclusieve recht tot het gebruik van Veilig Mailen. Afnemer zal de tussen partijen overeengekomen gebruiksbependingen steeds stipt naleven.

4.2 Het in art. 4.1 genoemde gebruiksrecht is niet overdraagbaar en enkel voor eigen gebruik.

4.3 Gedurende de looptijd van de overeenkomst zal ZIVVER de dienst Veilig Mailen onderhouden, het onderhoud zal omvatten: Preventief onderhoud, het opsporen van Storingen in Veilig Mailen die (nog) niet door Afnemer 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, nadat deze door Afnemer zijn aangetroffen en aan Leverancier zijn gemeld; Perfectief onderhoud, het controleren en zo nodig verbeteren van de prestaties van Veilig Mailen zodat het in deze overeenkomst vastgelegde dienstenniveau kan worden gegarandeerd; Adaptief onderhoud, het aanpassen van Veilig Mailen ten gevolge van externe ontwikkelingen wanneer Leverancier dit nodig acht; Additief onderhoud, het aanpassen van Veilig Mailen ten gevolge van aanvullende functionele eisen wanneer Leverancier dit nodig acht.

4.4 Het is Afnemer niet toegestaan zonder uitdrukkelijke en schriftelijke goedkeuring van Leverancier Berichten met promotionele doeleinden te sturen naar andere gebruikers.

4.5 Afnemer zal zich bij het gebruik van Veilig Mailen gedragen zoals van een verantwoordelijk en zorgvuldig gebruiker verwacht mag worden. In het bijzonder zal Afnemer: niet ongevraagd in grote aantallen Berichten met dezelfde inhoud versturen ("spamming") en geen virussen verspreiden.

5. Implementatie

5.1 De Veilig Mailen modules worden door ZIVVER op afstand kosteloos geïnstalleerd. Afnemer ontvangt een stappenplan om zelfstandig deze installatie af te ronden. Indien gewenst kan ZIVVER, tegen een vergoeding van € 95, -- exclusief BTW per uur, assisteren bij de implementatie.

5.2 Onder implementatie wordt verstaan het installeren -en configureren van de Veilig Mailen modules, zodat berichtenuitwisseling met Veilig Mailen mogelijk is.

5.3 Afnemer zal voor aanvang van de implementatiewerkzaamheden zorgen voor een internetverbinding en een goed functionerend computersysteem.

5.4 Indien de installatie niet kan plaatsvinden doordat Afnemer onjuiste gegevens heeft verstrekt en/of hetgeen in art. 5.3 is bepaald niet heeft verzorgd, dan zullen hier kosten voor in rekening gebracht worden bij Afnemer.

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

5.6 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. 5.1 en 5.5, op het computersysteem van Afnemer.

6. Customer Support

6.1 Bij een Storing dient Afnemer dit feit zo spoedig mogelijk te melden aan ZIVVER, waarbij Afnemer duidelijk de aard van de Storing aangeeft.

6.2 De melding, zoals bedoeld in art. 6.1, zal tijdens Kantoortijden worden gedaan bij Customer Support van ZIVVER.

6.3 Voor alle vragen met betrekking tot Veilig Mailen modules en het melden van Storingen kan Afnemer zich tijdens Kantooruren wenden tot Customer Support van ZIVVER via het mailadres support@zivver.com, door middel van chat via <https://support.zivver.com> of op telefoonnummer 085-0160555.

7. Reactietijd en vergoedingen Storingen

7.1 De Reactietijd bedraagt maximaal 4 Kantooruren na de Storingmelding. ZIVVER zal Afnemer op de hoogte houden met betrekking tot de voortgang van het verhelpen van de Storing. Tevens zal ZIVVER, indien mogelijk, aangeven wanneer de Storing naar verwachting is verholpen.

7.2 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 Afnemer, ten onrechte gemeld is en/of voortvloeit uit het handelen of nalaten door Afnemer in strijd met deze overeenkomst, dan is Leverancier gerechtigd de Afnemer en/of Afnemer hiervoor extra kosten in rekening te brengen. De gehanteerde tarieven zullen marktconform zijn.

8. Beveiliging en privacy, verwerkersovereenkomst

8.1 ZIVVER draagt zorg voor de nodige voorzieningen van technische en organisatorische aard ter beveiliging van Veilig Mailen volgens de ISO 27001 (code voor informatiebeveiliging) norm en NEN 7510.

8.2 Leverancier en ZIVVER zullen de verplichtingen ter zake van beveiliging en geheimhouding in acht nemen, als genoemd in de wet betrekking hebbende op persoonsgegevens. **8.3**

Leverancier en ZIVVER hebben in het kader van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) met Veilig Mailen de rol van "(sub)verwerker". Leverancier bevestigt dat zij een subverwerkersovereenkomst met ZIVVER heeft gesloten. **8.4** De navolgende persoonsgegevens worden verwerkt door ZIVVER:

ZIVVER business accounts	
Persoonsgegevens	Noodzaak
Voor- en achternaam	Communicatie
e-mailadres	unieke identifier ZIVVER platform / communicatie
mobiel telefoonnummer	Aanbieden tweede factor
profielfoto	Optioneel, verhogen herkenbaarheid van ontvanger voor verzenders
Functie	Instellen business rules
Organisatorische indeling	Instellen business rules
Taal	Instellen ZIVVER platform op gewenste taal

ZIVVER account passwords	
Persoonsgegevens	Noodzaak
e-mailadres	Unieke ZIVVER identificatie
gehashed wachtwoord	beveiliging berichtenverkeer via ZIVVER

Tickets supportsite	
Persoonsgegevens	Noodzaak
e-mailadres	communicatie
Voor- en achternaam	communicatie
telefoonnummer	communicatie
Functie	communicatie
organisatie	communicatie

ZIVVER berichtendatabase	
Persoonsgegevens	Noodzaak
e-mailadres verzender	Unieke identifier ZIVVER platform / onderzoek bij datalekken
e-mailadres ontvanger	Communicatie / onderzoek bij datalekken
IP-adres verzender	Logging voor onderzoek bij datalekken
onderwerp bericht	Logging voor onderzoek bij datalekken
bestandsnamen bijlagen	Logging voor onderzoek bij datalekken
versleutelde berichtinhoud	Uitvoeren dienstverlening (volledig versleuteld in opslag)
versleutelde inhoud bijlagen	Uitvoeren dienstverlening (volledig versleuteld in opslag)

8.5 Leverancier en ZIVVER verklaren dat zij ten behoeve van Afnemer uitsluitend persoonsgegevens zullen verwerken voor zover dit noodzakelijk is voor de levering van de dienst Veilig Mailen en uitsluitend op instructie van Afnemer.

8.6 De Afnemer bepaalt zelf de bewaartermijn van de data op het platform en dient zich daarbij te houden aan de wettelijke bewaartermijnen. De duur van de verwerking door ZIVVER is gelijk aan de looptijd van deze overeenkomst.

- 8.7** ZIVVER zal bijstand verlenen bij het vervullen van diens plicht om uitoefening van de privacyrechten door betrokkenen uit te oefenen.
- 8.8** ZIVVER zal Afnemer desgewenst bijstaan bij het nakomen van de beveiligingsplicht, het melden van een datalek, het uitvoeren van een gegevensbescherming effect beoordeling, voorafgaande raadpleging bij een verwerking met hoog risico en meewerken aan het uitvoeren van een audit.
- 8.9** ZIVVER meldt datalekken binnen de daarvoor gestelde wettelijke termijn bij de Data Protection Officer van de Afnemer en Leverancier.
- 8.10** Na afloop van deze overeenkomst zal ZIVVER naar keuze van Afnemer de persoonsgegevens aan Afnemer teruggeven of wissen. Deze bepaling houdt geen bewaarplicht in voor Leverancier of ZIVVER.
- 8.11** Het gebruik van de dienst Veilig Mailen wordt gelogd. Alleen het gebruik van de dienst is zichtbaar, niet de inhoud van de berichten. Indien gebruik wordt gemaakt van het Regioportaal, is de toegang tot de dienst ook zichtbaar in de logging voor de patiënt via MijnDoc.nu.
- 8.12** Afnemer is verantwoordelijk voor het gebruik en de toepassing van Veilig Mailen 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.
- 8.13** Bij gebruik van een groeps- of functionele mailbox draagt Afnemer er zorg voor dat aan deze groepsmailbox alleen medewerkers worden toegevoegd die geautoriseerd zijn tot inzage in de berichten die in deze groepsmailbox toegankelijk zijn, bijvoorbeeld omdat zij een behandelrelatie met de patiënten hebben met/over wie gecommuniceerd wordt in de betreffende groepsmailbox.

9. Buitengebruikstelling

- 9.1** Leverancier behoudt zich het recht voor Veilig Mailen (tijdelijk) buiten gebruik te stellen en/of het gebruik ervan te beperken, indien Afnemer een wezenlijke verplichting jegens Leverancier en/of ZIVVER niet nakomt, dan wel in strijd handelt met de voorwaarden van deze overeenkomst, dan wel de praktijk niet meer uitoefent, dan wel gebruik een veiligheidsrisico kan opleveren. Leverancier zal Afnemer hiervan van tevoren in kennis stellen, tenzij dat in redelijkheid niet van Leverancier kan worden verlangd.
- 9.2** De verplichting tot betaling van de verschuldigde vergoedingen blijft gedurende de tijd van de buitengebruikstelling, bedoeld in art. 9.1, bestaan.
- 9.3** Tot het wederom kunnen gebruiken van Veilig Mailen wordt overgegaan nadat Afnemer binnen een door Leverancier gestelde termijn aan zijn verplichtingen heeft voldaan of, indien de verplichting financieel is, een ter zake vastgesteld bedrag heeft voldaan.
- 9.4** Leverancier bepaalt wanneer een account wordt verwijderd, in elk geval bij beëindiging van de overeenkomst, in welk geval ook de gegevens van de Afnemer verdwijnen.

10. Aansprakelijkheid

- 10.1** De aansprakelijkheid van Leverancier is uitgesloten behoudens voor zover er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid.
- 10.2** Enige aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag dat onder de aansprakelijkheidsverzekering van Leverancier ter zake enig incident wordt uitgekeerd, of maximaal de contractomzet over een periode van één jaar indien dit lager is.

11. Facturatie

- 11.1** De overeengekomen vergoeding wordt jaarlijks als voorschotnota door Connect4Care gefactureerd met een betaaltermijn van 30 dagen.

12. Redelijkheid en billijkheid

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