

ZorgDNA B.V.

Algemene voorwaarden en bepalingen

Algemene voorwaarden

1. Aanbieding en overeenkomst

- 1.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, rechtsbetrekkingen en overeenkomsten waarbij ZorgDNA B.V., hierna: "leverancier", goederen en/of diensten van welke aard ook aan cliënt levert in verband met de programmatuur QDNA. Afwijkingen en aanvullingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.
- 1.2. Alle aanbiedingen en andere uitingen van leverancier zijn vrijblijvend, tenzij door leverancier schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven. Cliënt staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan leverancier opgegeven maten, eisen, specificaties van de prestatie en andere gegevens waarop leverancier zijn aanbieding baseert.
- 1.3. Toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van cliënt wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.4. Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven.
- 1.5. Leverancier kan steeds (nadere) eisen stellen aan communicatie tussen partijen of het verrichten van rechtshandelingen per email.

2. Prijs en betaling

- 2.1. Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
- 2.2. Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van cliënt, geldt dat leverancier gerechtigd is schriftelijk op een termijn van ten minste drie maanden de geldende prijzen en tarieven aan te passen. Indien cliënt niet akkoord wenst te gaan met een dergelijke aanpassing, is cliënt gerechtigd binnen dertig dagen na de kennisgeving de overeenkomst te beëindigen tegen de datum waarop de aanpassing in werking zou treden.
- 2.3. Partijen zullen in de overeenkomst momenten waarop leverancier de vergoeding voor de overeengekomen prestaties aan cliënt in rekening brengt, vastleggen. Facturen worden door cliënt betaald volgens de op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van een specifieke regeling zal cliënt binnen veertien dagen na factuurdatum betalen. Cliënt is niet gerechtigd tot verrekening of tot opschorting van een betaling.
- 2.4. Indien cliënt de verschuldigde bedragen niet tijdig betaalt, is cliënt, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke rente verschuldigd. Indien cliënt na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan leverancier de vordering uit handen geven, in welk geval cliënt naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder kosten berekend door externe deskundigen naast de in rechte vastgestelde kosten. Tevens is cliënt de door leverancier gemaakte kosten van een mislukte mediation verschuldigd indien cliënt bij vonnis wordt veroordeeld tot geheel of gedeeltelijke betaling van het openstaande bedrag.

3. Vertrouwelijke gegevens en privacy

- 3.1. Elk der partijen garandeert dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of dient te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven, tenzij een wettelijke plicht openbaarmaking van die gegevens gebiedt. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door een der partijen als zodanig zijn aangeduid.
- 3.2. Cliënt vrijwaart leverancier voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door cliënt wordt gehouden of

waarvoor cliënt uit hoofde van de wet anderszins verantwoordelijk is, tenzij cliënt bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen uitsluitend aan leverancier toerekenbaar zijn.

4. Voorbehoud van eigendom en rechten, zaakvorming en retentie

- 4.1. Alle aan cliënt geleverde zaken blijven eigendom van leverancier totdat alle bedragen die cliënt verschuldigd is voor de krachtens de overeenkomst geleverde of te leveren zaken of verrichte of te verrichten werkzaamheden, evenals alle overige bedragen die cliënt wegens het tekortschieten in de betalingsverplichting verschuldigd is, volledig aan leverancier zijn voldaan. Een cliënt die als wederverkoper optreedt, zal alle zaken die onderworpen zijn aan het eigendomsvoorbehoud van leverancier mogen verkopen en doorleveren voor zover dat gebruikelijk is in het kader van de normale uitoefening van zijn bedrijf. Indien cliënt (mede) uit door leverancier geleverde zaken een nieuwe zaak vormt, vormt cliënt die zaak slechts voor leverancier en houdt cliënt de nieuw gevormde zaak voor leverancier totdat cliënt alle uit hoofde van de overeenkomst verschuldigde bedragen heeft voldaan; leverancier heeft in dat geval tot het moment van volledige voldoening door cliënt alle rechten als eigenaar van de nieuw gevormde zaak.
- 4.2. Rechten worden in voorkomend geval aan cliënt steeds verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat cliënt de daarvoor overeengekomen vergoedingen tijdig en volledig betaalt.
- 4.3. Rechten worden in voorkomend geval aan cliënt steeds verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat cliënt de daarvoor overeengekomen vergoedingen tijdig en volledig betaalt.
- 4.4. Leverancier kan de in het kader van de overeenkomst ontvangen of gegeneerde zaken, producten, vermogensrechten, gegevens, documenten, databestanden en (tussen-)resultaten van de dienstverlening van leverancier onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte, totdat cliënt alle aan leverancier verschuldigde bedragen betaald heeft.

5. Risico

- 5.1. Het risico van verlies, diefstal of beschadiging van zaken, producten, programmatuur of gegevens die voorwerp van de overeenkomst zijn, gaat op cliënt over op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van cliënt of een hulppersoon van cliënt zijn gebracht.

6. Rechten van intellectuele of industriële eigendom

- 6.1. Alle rechten van intellectuele en industriële eigendom op de krachtens de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij leverancier, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Cliënt verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze voorwaarden en de wet uitdrukkelijk worden toegekend. Ieder ander of verdergaand recht van cliënt tot verveelvoudiging van programmatuur, websites, databestanden of andere materialen is uitgesloten. Een aan cliënt toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief en niet-overdraagbaar aan derden.
- 6.2. Indien in afwijking van artikel 6.1 leverancier bereid is zich te verbinden tot overdracht van een recht van intellectuele of industriële eigendom, kan een zodanige verbintenis steeds slechts schriftelijk en uitdrukkelijk worden aangegaan. Indien partijen schriftelijk en uitdrukkelijk overeenkomen dat rechten intellectuele of industriële eigendom ten aanzien van specifiek voor cliënt ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen, over zullen gaan op cliënt, dan laat dit de bevoegdheid van leverancier onverlet om de aan die ontwikkeling ten

ZorgDNA B.V.

Algemene voorwaarden en bepalingen

- grondslag liggende onderdelen, algemene beginselen, ideeën, ontwerpen, documentatie, werken, programmeertalen en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden toe te passen en te exploiteren, hetzij voor zich zelf hetzij voor derden. Evenmin tast een overdracht van rechten van intellectuele of industriële eigendom het recht van leverancier aan om ten behoeve van zichzelf of derden ontwikkelingen te ondernemen die soortgelijk zijn aan die welke ten behoeve van cliënt zijn of worden gedaan.
- 6.3. Het is cliënt niet toegestaan enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele of industriële eigendom uit de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen.
- 6.4. Het is leverancier toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de programmatuur of met het oog op overeengekomen beperkingen in de duur van het recht tot gebruik van de programmatuur. Het is cliënt niet toegestaan een dergelijke technische maatregel te verwijderen of te ontwijken. Indien beveiligingsmaatregelen tot gevolg hebben dat cliënt geen reservekopie van de programmatuur kan maken, zal leverancier cliënt desgevraagd een reservekopie ter beschikking stellen.
- 6.5. Tenzij leverancier een reservekopie van de programmatuur aan cliënt ter beschikking stelt, mag cliënt één reservekopie van de programmatuur maken, welke uitsluitend gebruikt mag worden ter bescherming tegen onvrijwillig bezitsverlies of beschadiging. Installatie van de reservekopie geschiedt slechts na onvrijwillig bezitsverlies of beschadiging. Een reservekopie dient te zijn voorzien van dezelfde labels en aanduidingen van auteursrecht als aanwezig op het oorspronkelijke exemplaar (zie artikel 6.3).
- 6.6. Met inachtneming van de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden is cliënt gerechtigd tot verbetering van fouten in hem ter beschikking gestelde programmatuur als dat noodzakelijk is voor het met de programmatuur beoogde gebruik. Waar in deze algemene voorwaarden sprake is van „fouten“, wordt daaronder verstaan het substantieel niet voldoen aan de door leverancier schriftelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties en, ingeval van maatwerkprogrammatuur en websites, aan de tussen partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Van een fout is alleen sprake indien cliënt deze kan aantonen en indien deze reproduceerbaar is. Cliënt is gehouden van fouten onverwijld melding aan leverancier te maken.
- 6.7. Leverancier vrijwaart cliënt tegen elke rechtsvordering van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat door leverancier zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op een in Nederland geldend recht van intellectuele of industriële eigendom, onder de voorwaarde dat cliënt leverancier onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de rechtsvordering en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan leverancier. Cliënt zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan leverancier verlenen om zich, indien nodig in naam van cliënt, tegen deze rechtsvorderingen te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt (i) met door cliënt ter gebruik, bewerking, verwerking of incorporatie aan leverancier ter beschikking gestelde materialen, dan wel (ii) met wijzigingen die cliënt in de programmatuur, website, databestanden, apparatuur of andere materialen heeft aangebracht of door derden heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vast staat dat de door leverancier zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele of industriële eigendom of indien naar het oordeel van leverancier een gerede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal leverancier zo mogelijk zorg dragen dat cliënt het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of de betreffende andere materialen ongestoord kan blijven gebruiken, bijvoorbeeld door aanpassing van de inbreukmakende onderdelen of door verwerving van een gebruiksrecht ten behoeve van cliënt. Indien leverancier naar zijn uitsluitend oordeel niet of niet anders dan op voor hem (financieel) onredelijk bezwarende wijze kan zorg dragen dat cliënt het geleverde ongestoord kan blijven gebruiken, zal leverancier het geleverde tegen creditering van de verwervingskosten onder aftrek van een redelijke gebruiksvergoeding terugnemen. Leverancier zal zijn keuze in dit kader niet maken dan na overleg met cliënt. Iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid of vrijwaringsverplichting van leverancier wegens schending van rechten van intellectuele of industriële eigendom van een derde is geheel uitgesloten, daaronder begrepen aansprakelijkheid en vrijwaringsverplichtingen van leverancier voor inbreuken die veroorzaakt worden door het gebruik van de geleverde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur en/of materialen (i) in een niet door leverancier gemodificeerde vorm, (ii) in samenhang met niet door leverancier geleverde of verstrekte zaken of programmatuur of (iii) op een andere wijze dan waarvoor de apparatuur, programmatuur, websites, databestanden en/of andere materialen zijn ontwikkeld of bestemd.
- 6.8. Cliënt garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan leverancier van apparatuur, programmatuur, voor websites bestemd materiaal (beeldmateriaal, tekst, muziek, domeinnamen, logo's etc.), databestanden, of andere materialen, waaronder ontwerp materiaal, met het doel van gebruik, bewerking, installatie of incorporatie (bijv. in een website). Cliënt zal leverancier vrijwaren tegen elke actie die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruiken, bewerken, installeren of incorporeren inbreuk maakt op enig recht van derden.
- 7. Medewerking door cliënt; telecommunicatie**
- 7.1. Cliënt zal leverancier steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen, waaronder het verstrekken van toegang tot zijn gebouwen. Indien cliënt in het kader van het verlenen van medewerking aan de uitvoering van de overeenkomst eigen personeel inzet, zal dit personeel beschikken over de noodzakelijke kennis, ervaring, capaciteit en kwaliteit.
- 7.2. Cliënt draagt het risico van de selectie, het gebruik en de toepassing in zijn organisatie van de apparatuur, programmatuur, websites, databestanden en andere producten en materialen en van de door leverancier te verlenen diensten, en is eveneens verantwoordelijk voor de controle- en beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer.
- 7.3. Indien cliënt programmatuur, websites, materialen, databestanden of gegevens op een informatiedrager aan leverancier ter beschikking stelt, zullen deze voldoen aan de door leverancier voorgeschreven specificaties.
- 7.4. Indien cliënt de voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens, apparatuur, programmatuur of medewerkers niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van leverancier stelt of indien cliënt op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft leverancier het recht tot gehele of gedeeltelijke opschorting van de uitvoering van de overeenkomst en heeft hij het recht om de daardoor ontstane kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen, een en ander onverminderd het recht van leverancier tot uitoefening van enig ander wettelijk recht.
- 7.5. Ingeval medewerkers van leverancier op locatie van cliënt werkzaamheden verrichten, draagt cliënt kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid

ZorgDNA B.V.

Algemene voorwaarden en bepalingen

gewenste faciliteiten, zoals een werkruimte met computer- en telecommunicatiefaciliteiten. De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle geldende (wettelijke) eisen en voorschriften betreffende arbeidsomstandigheden. Cliënt vrijwaart leverancier voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van leverancier, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van cliënt of van onveilige situaties in diens organisatie. Cliënt zal de binnen zijn organisatie geldende huis- en beveiligingsregels tijdig aan de in te zetten medewerkers van leverancier kenbaar maken.

- 7.6. Indien bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten, waaronder internet, is cliënt verantwoordelijk voor de juiste keuze en de tijdige en adequate beschikbaarheid ervan, behoudens voor die faciliteiten welke onder direct gebruik en beheer van leverancier staan. Leverancier is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet- beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij cliënt bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of grove schuld van leverancier of diens leidinggevenden. Indien bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten is leverancier gerechtigd cliënt toegangs- of identificatiecodes toe te wijzen. Leverancier kan toegewezen toegangs- of identificatiecodes wijzigen. Cliënt behandelt de toegangs- of identificatiecodes vertrouwelijk en met zorg en maakt deze slechts aan geautoriseerde personeelsleden kenbaar. Leverancier is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes wordt gemaakt.

8. Leveringstermijnen

- 8.1. Alle door leverancier genoemde of overeengekomen (leverings)termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de overeenkomst aan leverancier bekend waren. Leverancier spant zich er naar behoren voor in overeengekomen (leverings)termijnen zoveel mogelijk in acht te nemen. De enkele overschrijding van een genoemde of overeengekomen (leverings)termijn brengt leverancier niet in verzuim. In alle gevallen, derhalve ook indien partijen schriftelijk en uitdrukkelijk een uiterste termijn zijn overeengekomen, komt leverancier wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat cliënt hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld. Leverancier is niet gebonden aan al dan niet uiterste (leverings)termijnen die vanwege buiten zijn macht gelegen omstandigheden die zich na het aangaan van de overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kunnen worden. Evenmin is leverancier gebonden aan een al dan niet uiterste leveringstermijn als partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de overeenkomst (meerwerk, wijziging van specificaties etc.) zijn overeengekomen. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen leverancier en cliënt zo spoedig mogelijk in overleg treden.

9. Beëindiging overeenkomst

- 9.1. Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, steeds in alle gevallen na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst.
- 9.2. Indien een overeenkomst welke naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der partijen na goed overleg en onder opgave van redenen door schriftelijke opzegging worden beëindigd. Indien tussen partijen geen uitdrukkelijke opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging een redelijke termijn in acht te worden genomen. Partijen zullen wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.
- 9.3. In afwijking van wat de wet daaromtrent door middel van

regelend recht heeft bepaald, kan cliënt een overeenkomst van dienstverlening slechts opzeggen in de gevallen geregeld in deze voorwaarden.

- 9.4. Elk der partijen kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk beëindigen indien de wederpartij -al dan niet voorlopig- surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van wederpartij faillissement wordt aangevraagd of indien de onderneming van de wederpartij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. Leverancier is wegens deze beëindiging nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. Ingeval van faillissement van cliënt vervalt het recht tot gebruik van aan cliënt ter beschikking gestelde programmatuur van rechtswege.
- 9.5. Indien cliënt op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel 9.1 reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij cliënt bewijst dat leverancier ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die leverancier vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij ter uitvoering van de overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige paragraaf bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

10. Aansprakelijkheid van Leverancier; vrijwaring

- 10.1. De totale aansprakelijkheid van leverancier wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt door leverancier maximaal het bedrag van de door cliënt in de voorafgaande twee maanden betaalde vergoeding (excl. B.T.W.) aan directe schade vergoed. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade echter meer bedragen dan € 250.000 (tweehonderdvijftig duizend Euro). Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
- redelijke kosten die cliënt zou moeten maken om de prestatie van leverancier aan de overeenkomst te laten beantwoorden; deze vervangende schade wordt echter niet vergoed indien de overeenkomst door of op vordering van cliënt wordt ontbonden.
 - redelijke kosten die cliënt heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat leverancier op een voor hem bindende uiterste leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering;
 - redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze voorwaarden;
 - redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover cliënt aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.
- 10.2. De aansprakelijkheid van leverancier voor schade door dood of lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt totaal nimmer meer dan € 1.250.000 (één miljoen tweehonderdvijftig duizend Euro).
- 10.3. Aansprakelijkheid van leverancier voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van cliënt, vermindering of verlies van data, schade verband houdende met het gebruik van door cliënt aan

ZorgDNA B.V.

Algemene voorwaarden en bepalingen

leverancier voorgeschreven zaken, materialen of software van derden, schade verband houdende met de inschakeling van door cliënt aan leverancier voorgeschreven toeleveranciers en alle andere vormen van schade dan genoemd in artikel 10.1 en 10.2, uit welken hoofde dan ook, is uitgesloten.

- 10.4. De in voorgaande leden van dit artikel 10 genoemde beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van leverancier of diens leidinggevend.
- 10.5. De aansprakelijkheid van leverancier wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst ontstaat in alle gevallen slechts indien cliënt leverancier onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en leverancier ook na die termijn toerekenbaar te kort blijft schieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat leverancier in staat is adequaat te reageren.
- 10.6. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat cliënt de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij leverancier meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen leverancier vervalt door het enkele verloop van 24 maanden na het ontstaan van de vordering.
- 10.7. Cliënt vrijwaart leverancier voor alle afspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door cliënt aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door leverancier geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, behoudens indien en voor zover cliënt bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen.
- 10.8. Het bepaalde in dit artikel geldt ook ten gunste van alle (rechts)personen waarvan leverancier zich ter uitvoering van de overeenkomst bedient.

11. Overmacht

- 11.1. Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan overmacht van toeleveranciers van leverancier, het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door cliënt aan leverancier zijn voorgeschreven evenals gebrekkigheid van zaken, materialen, programmatuur van derden waarvan het gebruik door cliënt aan leverancier is voorgeschreven.
- 11.2. Indien een overmachtsituatie langer dan negentig dagen heeft geduurd, hebben partijen het recht om de overeenkomst door schriftelijke ontbinding te beëindigen. Hetgeen reeds ingevolge de overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

12. Toepasselijk recht en geschillen

- 12.1. De overeenkomsten tussen leverancier en cliënt worden beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.
- 12.2. Geschillen welke tussen leverancier en cliënt mochten ontstaan naar aanleiding van een tussen leverancier en cliënt gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, worden beslecht door middel van arbitrage overeenkomstig het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te Den Haag, een en ander onverminderd het recht van partijen een voorziening in arbitraal kort geding te vragen en onverminderd het recht der partijen tot het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen.

DIENTSTVERLENING

De in dit hoofdstuk "Dienstverlening" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien leverancier diensten verleent, zoals advisering, toepasbaarheidsonderzoek,

consultancy, opleidingen, cursussen, trainingen, ondersteuning, detachering, hosting, het ontwerpen, ontwikkelen, implementeren of beheren van programmatuur, websites of informatiesystemen en dienstverlening met betrekking tot netwerken. Deze bepalingen laten de in deze algemene voorwaarden opgenomen bepalingen betreffende specifieke diensten, zoals computerservice, de ontwikkeling van programmatuur en onderhoud, onverlet.

13. Uitvoering

- 13.1. Leverancier zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met cliënt schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van leverancier worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst leverancier uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven. Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau worden steeds slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen.
- 13.2. Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, is leverancier gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een fase behoren uit te stellen totdat cliënt de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 13.3. Slechts indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, is leverancier gehouden bij de uitvoering van de dienstverlening tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van cliënt op te volgen. Leverancier is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening wijzigen of aanvullen; indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed conform artikel 18.
- 13.4. Indien een overeenkomst tot dienstverlening is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, is leverancier steeds gerechtigd na overleg met cliënt deze persoon te vervangen door een of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.
- 13.5. Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op door leverancier verleende diensten eens per kalendermaand achteraf verschuldigd. 13.6 Eventuele klachten of vragen van cliënt met betrekking tot de dienstverlening, dienen zo spoedig mogelijk gemotiveerd aan de helpdesk van leverancier kenbaar gemaakt te worden. De helpdesk van leverancier is bereikbaar op telefoonnummer: 030-8200364.

14. Wijziging en meerwerk

- 14.1. Indien leverancier op verzoek of met voorafgaande instemming van cliënt werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door cliënt worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van leverancier. Van meerwerk is eveneens sprake indien een systeemanalyse, een ontwerp of specificaties worden uitgebreid of gewijzigd. Leverancier is nimmer verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en hij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.
- 14.2. Cliënt aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in artikel 14.1 het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening, en de wederzijdse verantwoordelijkheden van cliënt en leverancier, kunnen worden beïnvloed. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor cliënt nimmer grond voor ontbinding of beëindiging van de overeenkomst.
- 14.3. Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken, zal leverancier cliënt desgevraagd tevoren schriftelijk informeren over de financiële consequenties van die extra werkzaamheden of prestaties.

ZorgDNA B.V.

Algemene voorwaarden en bepalingen

ONTWIKKELING VAN PROGRAMMATUUR

De in dit hoofdstuk "Ontwikkeling van programmatuur" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden en de bijzondere bepalingen uit het hoofdstuk "Dienstverlening", van toepassing indien leverancier in opdracht van cliënt programmatuur ontwikkelt en deze eventueel installeert. Op deze programmatuur is ook het hoofdstuk "Gebruik en onderhoud van programmatuur" van toepassing, behalve voor zover daarvan in dit hoofdstuk wordt afgeweken. De in dit hoofdstuk bedoelde rechten en verplichtingen hebben uitsluitend betrekking op computerprogrammatuur in een voor een gegevensverwerkende machine leesbare vorm en vastgelegd op voor een zodanige machine leesbaar materiaal, alsmede op de daarbij behorende documentatie. Daar waar in dit hoofdstuk over programmatuur wordt gesproken, zijn daarmee tevens bedoeld websites.

15. ONTWIKKELING VAN PROGRAMMATUUR

15.1. Indien niet reeds bij het aangaan van de overeenkomst specificaties of een ontwerp van de te ontwikkelen programmatuur aan leverancier ter hand zijn gesteld, zullen partijen in overleg schriftelijk specificeren welke programmatuur ontwikkeld zal worden en op welke manier dit zal geschieden. Leverancier zal de ontwikkeling van de programmatuur met zorg uitvoeren op basis van de door cliënt te verstrekken gegevens, voor de juistheid, volledigheid en consistentie waarvan cliënt instaat. Indien partijen het gebruik van een ontwikkelingsmethode zijn overeengekomen die zich er door kenmerkt dat het ontwerpen en/of het ontwikkelen van onderdelen van de programmatuur onderworpen is aan een nadere, tijdens de uitvoering van de overeenkomst te bepalen prioriteitstelling, zal deze prioriteitstelling steeds in overleg tussen partijen tot stand komen.

15.2. Leverancier is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan hem ter beschikking gestelde gegevens, specificaties of ontwerpen te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat cliënt de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.

Verhuur van apparatuur

16.1 Huurperiode

De huur van apparatuur wordt op overeenkomst gesloten. Hierbij geldt een minimale huurperiode van één dag. De huurperiode vangt aan op het tijdstip van ondertekening van de huurovereenkomst en eindigt op het tijdstip van controle en teruggave van de borg. Wanneer de huurtermijn wordt overschreden worden er extra kosten in rekening gebracht. Elke overschreden termijn wordt berekend per uur, afgerond naar boven. Wanneer de huurtermijn met meer dan 2 dagen is overschreden, wordt het totale huurbedrag, inclusief de extra huurprijs, verhoogd met 25%. Wanneer de apparatuur geheel niet meer wordt teruggebracht – ook in geval van verlies of diefstal – wordt het aankoopbedrag van de apparatuur geheel verhaald op de huurder.

16.2 Tarieven en betalingscondities

Huurder wordt geacht de door verhuurder gehanteerde verhuurtarieven te kennen en daarmee akkoord te gaan. De verhuurprijzen luiden in Euro en zijn inclusief BTW. Betaling dient plaats te vinden conform de betalingstermijn vermeld op de factuur, tenzij schriftelijk anders is vermeld. Voorafgaand aan de huur dient huurder een borgsom te voldoen.

16.3 Reserveringsannulering

Indien huurder bij verhuurder een optie heeft genomen op te huren apparatuur en vervolgens van het huren afziet geldt de volgende bepaling. Indien huurder de voorgenomen overeenkomst annuleert, in een periode korter dan 24 uur voor aanvang van de huurperiode, is huurder een percentage van 50% van de huurprijs verschuldigd.

16.4 Gebruik Huurder

zal de apparatuur uitsluitend gebruiken voor het doel waarvoor deze is

gefabriceerd.

16.5 Verbod onderverhuur

Het is huurder niet toegestaan de gehuurde apparatuur aan derden te verhuren, dan wel anderszins in gebruik te geven zonder schriftelijke toestemming van verhuurder.

16.6 Vervoer

Vervoer van de gehuurde apparatuur is geheel voor risico en rekening van huurder.

16.7 Schade of diefstal

De door leverancier geleverde, terbeschikking gestelde, verhuurde zaken dienen weer in de oude staat te worden geretourneerd, waarbij de cliënt de kosten van beschadiging, vermissing en/ of diefstal onverwijld aan leverancier zal voldoen.

16.8 Verzekeringen

Huurder verklaart een WA-verzekering te hebben. Leverancier is niet aansprakelijk voor schade aan verhuurde apparatuur of gevolgschade; huurder is hiervoor aansprakelijk. In geval van verlies, diefstal of schade dient huurder leverancier binnen 1 dag schriftelijk of telefonisch in te lichten. In geval van verlies of diefstal dient tevens aangifte te worden gedaan bij de politie. Leverancier is niet verantwoordelijk voor het verlies van data.

Bepalingen

De ondergetekenden, hierna ook gezamenlijk als "Partijen" aangeduid.

Nemen in overweging dat:

- Partijen een overeenkomst hebben gesloten;
- deze Service Level Agreement (SLA) onlosmakelijk samenhangt met deze overeenkomst;
- ZorgDNA op basis van de overeenkomst onder meer programmatuur ter beschikking stelt aan en onderhoudt ten behoeve van opdrachtgever, tegen een vergoeding die jaarlijks door opdrachtgever wordt voldaan;
- De SLA het serviceniveau met betrekking tot de exploitatie en het onderhoud van de programmatuur regelt.

Verklaren het navolgende te zijn overeengekomen:

Artikel 1 Definities

De in deze overeenkomst gebruikte begrippen worden gedefinieerd als volgt:

programmatuur: de ter uitvoering van de Overeenkomst door ZorgDNA ter beschikking te stellen en te onderhouden computerprogrammatuur genaamd QDNA, waaronder tevens wordt verstaan de updates daarvan;

bijlagen: de aan deze SLA gehechte documenten, die onderdeel van de SLA vormen en waarin de in de SLA vastgelegde afspraken worden gedetailleerd;

Overeenkomst: de overeenkomst waarin onder meer het gebruiksrecht ten aanzien van de programmatuur tussen Partijen is overeengekomen;

updates: een nieuwe versie van de programmatuur, waarin eventueel geconstateerde gebreken geheel of gedeeltelijk zijn verwijderd of een wijziging van de functionaliteit heeft plaatsgevonden;

SLA: de onderhavige Service Level Agreement; dienstverlening: het geheel van werkzaamheden van ZorgDNA ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst en de SLA;

gebrek: een fout in de programmatuur die ertoe leidt dat de programmatuur niet functioneert in overeenstemming met de overeengekomen specificaties;

incident: een gebeurtenis die ertoe leidt dat de programmatuur niet functioneert overeenkomstig de overeengekomen specificaties of ervoor zorgt dat de programmatuur niet voor het gebruik beschikbaar is.

Artikel 2 Duur van de Overeenkomst en toepasselijke voorwaarden.

- 2.1. De SLA is geldig gedurende de looptijd van de Overeenkomst, waarvan zij onlosmakelijk onderdeel uitmaakt. De voorwaarden van de Overeenkomst prevaleren boven de voorwaarden in de SLA.
- 2.2. De SLA eindigt van rechtswege en onder dezelfde voorwaarden als Overeenkomst en kan door partijen niet onafhankelijk van de Overeenkomst tussentijds worden beëindigd.

Artikel 3 Service levels

- 3.1 ZorgDNA zal de programmatuur 24 uur per dag, 7 dagen

ZorgDNA B.V.

Algemene voorwaarden en bepalingen

- per week beschikbaar stellen en houden.
- 3.2 ZorgDNA kan de hosting van de programmatuur geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud. ZorgDNA zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk, deze zo mogelijk op de daarvoor geschikte tijden laten plaatsvinden.
 - 3.3 ZorgDNA waarborgt dat de programmatuur in ieder geval 95% van de tijd per jaar beschikbaar is en blijft, welke beschikbaarheid aan het einde van ieder jaar gemeten wordt.
 - 3.4 ZorgDNA geeft geen waarborg voor de programmatuur te leveren data.
 - 3.5 ZorgDNA is geaccrediteerd voor het uitvoeren van alle CQ-index metingen. ZorgDNA is daarnaast geaccrediteerd voor de ISO 9001 en ISO 20252 norm.
 - 3.6 Wanneer het werkelijk gehaald beschikbaarheidspercentage aan het einde van een jaar lager ligt dan het in art. 3.3 afgesproken beschikbaarheidspercentage levert dit een tekortkoming in de nakoming van de SLA door ZorgDNA op, welke tekortkoming resulteert in een verplichting tot schadevergoeding door ZorgDNA aan opdrachtgever ten belope van een bedrag gelijk aan een maand licentiekosten.

Artikel 4 Onderhoud

- 4.1 ZorgDNA verricht onderhoud met betrekking tot de programmatuur. De onderhoudsverplichting omvat het herstel van fouten in de programmatuur.
- 4.2 Herstel van fouten geschiedt op een door ZorgDNA te bepalen locatie en wijze. ZorgDNA is gerechtigd tijdelijke oplossing dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen.
- 4.3 ZorgDNA is nimmer gehouden tot het herstel of achthalen van verminkte of verloren gegane gegevens.
- 4.4 Opdrachtgever zal alle door ZorgDNA verlangde medewerking aan het onderhoud verlenen.

Artikel 5 Helpdesk

- 5.1. Helpdeskondersteuning kan worden ingeroepen, tijdens normale kantooruren (op werkdagen van 09:00-17:00 uur) via het in de Overeenkomst genoemde telefoonnummer.
- 5.2. In geval van een gebrek of incident wordt de volgende escalatiestafel in acht genomen met de in de escalatiestappen opgenomen responstijden en reparatietijden, die aanvangen vanaf het moment van de ontvangst van de melding (met dien verstande dat het tellen van de responstijd of reparatietijd stopt om 17:00 op de werkdag van ontvangst, en verder telt op de eerstvolgende werkdag):

Klasse	Responstijd*	Reparatietijd*
1 (= incident waardoor de dienst niet langer beschikbaar is)	4 uur	8 uur
2 (= gedeeltelijk onderbroken dienst/verminderde prestatie)	8 uur	16 uur
3 (= software functioneert niet optimaal, maar functionaliteit blijft behouden)	10 uur	24 uur

* de uren genoemd zijn kantooruren, dus uren tussen 09:00 en 17:00 uur.

- 5.3. ZorgDNA zal zich tot het uiterste inspannen en alle redelijke middelen ter beschikking stellen om de in artikel 5.2. genoemde respons- en reparatietijden te halen. De reparatietijd is afhankelijk van de complexiteit van het gebrek of het incident. ZorgDNA streeft ernaar om de reparatie binnen de genoemde uren te voltooien, maar kan dit niet garanderen.
- 5.4. In geval van een verzoek om wijziging van de programmatuur zal ZorgDNA een change request opstellen, waarin zij opdrachtgever zal informeren over

de tijdsduur en te maken kosten om de wijziging te bewerkstelligen.

- 5.5. Van de oorzaak van het gebrek of het incident en de getroffen maatregelen zal ZorgDNA verslag uitbrengen aan opdrachtgever.

Artikel 6 Back-up en dataherstel

- 6.1. ZorgDNA maakt elke 24 uur een back-up van de volledige inhoud van de web servers.
- 6.2. ZorgDNA zal zorg dragen voor backup-, en recoverydiensten van de programmatuur.
- 6.3. ZorgDNA bewaard de dagelijkse back-ups gedurende minimaal één maand.
- 6.4. Het verlies aan gegevens zal nooit meer zijn dan gegevens van één dag

Artikel 7 Overmacht

- 7.1. ZorgDNA is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, daaronder begrepen enige tussen Partijen overeengekomen onderhoudsverplichting, indien ZorgDNA daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht valt elke gebeurtenis die buiten de invloedssfeer van ZorgDNA valt en die ZorgDNA niet had kunnen voorzien. Onder overmacht wordt mede verstaan:
 - a. Overmacht van toeleveranciers van ZorgDNA;
 - b. Het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door opdrachtgever aan ZorgDNA zijn voorgeschreven;
 - c. Gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door opdrachtgever aan ZorgDNA is voorgeschreven;
 - d. Overheidsmaatregelen;
 - e. Elektriciteitsstoring;
 - f. Storing van internet, computernetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten;
 - g. Niet beschikbaar zijn van / storing van banksystemen;
 - h. Oorlog;
 - i. Werkbezetting, staking of het niet beschikbaar zijn van een of meer personeelsleden.
- 7.2. Indien een overmacht situatie langer dan 120 dagen duurt, heeft elk der partijen het recht om de SLA schriftelijk te ontbinden. Hetgeen reeds op grond van de Overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

Artikel 8 Overige Bepalingen

- 8.1 Wijzigingen op deze SLA kunnen uitsluitend schriftelijk worden overeengekomen.
- 8.2 Overige bepalingen van de Overeenkomst zijn op deze SLA van toepassing, alsmede de algemene voorwaarden QDNA.

Bijlage 2 Verwerkersovereenkomst

In het kader van de AVG dient een verwerkersovereenkomst te worden afgesloten. Door uw registratie bij QDNA gaat u akkoord met onze standaard verwerkersovereenkomst. De verwerkersovereenkomst is in de portal te vinden bij 'Documenten'. Indien nodig kan u die verder invullen en getekend sturen naar info@zorgdna.nl

Artikel 1. Doeleinden van verwerking

- 1.1. Verwerker verbindt zich onder de voorwaarden van deze Verwerkersovereenkomst in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens te verwerken. Verwerking zal uitsluitend plaatsvinden in het kader van het leveren van de dienst QDNA: [Kies uw dienst]. Verder zal Verwerker de persoonsgegevens van Verwerkingsverantwoordelijke enkel verwerken voor die doeleinden die redelijkerwijs samenhangen met de hierboven aangevinkte dienst, of die met nadere instemming worden bepaald.
- 1.2. De persoonsgegevens die door Verwerker in het kader van de werkzaamheden als bedoeld in het vorige lid worden verwerkt en de categorieën van de betrokkenen van wie deze afkomstig zijn, zijn opgenomen in Bijlage 1.

ZorgDNA B.V.

Algemene voorwaarden en bepalingen

1.3. Verwerker zal de persoonsgegevens niet voor enig ander doel verwerken dan zoals door Verwerkingsverantwoordelijke is vastgesteld. Verwerkingsverantwoordelijke zal Verwerker op de hoogte stellen van de verwerkingsdoeleinden voor zover deze niet reeds in deze Verwerkersovereenkomst zijn genoemd. Verwerker mag echter de persoonsgegevens gebruiken voor kwaliteitsdoeleinden, mits Verwerker de betreffende gegevens voor deze doeleinden enkel in geanonimiseerde vorm verwerkt.

1.4. Verwerkingsverantwoordelijke staat er voor in dat de verwerking van persoonsgegevens onder één van de vrijstellingen onder de Wbp valt, en dat er aldus geen melding bij de Autoriteit Persoonsgegevens is vereist.

Artikel 2. Verplichtingen Verwerker

2.1. Ten aanzien van de in artikel 1 genoemde verwerkingen zal Verwerker zorg dragen voor de naleving van de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) en vanaf 25 mei 2018 de AVG.

2.2. Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke, op diens eerste verzoek daartoe, informeren over de door haar genomen maatregelen aangaande haar verplichtingen onder deze Verwerkersovereenkomst.

2.3. De verplichtingen van de Verwerker die uit deze Verwerkersovereenkomst voortvloeien, gelden ook voor degenen die persoonsgegevens verwerken onder het gezag van Verwerker, waaronder begrepen maar niet beperkt tot werknemers, in de ruimste zin van het woord.

2.4. De Verwerker zal de Verwerkingsverantwoordelijke onmiddellijk in kennis stellen indien naar zijn mening een instructie van de Verwerkingsverantwoordelijke in strijd is met de in lid 1 bedoelde wetgeving.

2.5. Verwerker zal, voor zover dat binnen haar macht ligt, bijstand verlenen aan Verwerkingsverantwoordelijke ten behoeve van het uitvoeren van gegevensbeschermingseffectbeoordelingen (PIA's).

Artikel 3. Doorgifte van persoonsgegevens

3.1. Verwerker mag de persoonsgegevens verwerken in landen binnen de Europese Unie. Doorgifte naar landen buiten de Europese Unie is enkel toegestaan met voorafgaande schriftelijke toestemming van de Verwerkingsverantwoordelijke.

Artikel 4. Verdeling van verantwoordelijkheid

4.1. De toegestane verwerkingen zullen door Verwerker worden

4.2. Verwerker is verantwoordelijk voor de verwerking van de persoonsgegevens onder deze Verwerkersovereenkomst, overeenkomstig de instructies van Verwerkingsverantwoordelijke en onder de uitdrukkelijke (eind-)verantwoordelijkheid van Verwerkingsverantwoordelijke. Voor de overige verwerkingen van persoonsgegevens, waaronder in ieder geval begrepen, maar niet beperkt tot, de verzameling van de persoonsgegevens door de Verwerkingsverantwoordelijke, verwerkingen voor doeleinden die niet door Verwerkingsverantwoordelijke aan Verwerker zijn gemeld, verwerkingen door derden en/of voor andere doeleinden, is Verwerker uitdrukkelijk niet verantwoordelijk.

4.3. Verwerkingsverantwoordelijke garandeert dat de inhoud, het gebruik en de opdracht tot de verwerkingen van de persoonsgegevens zoals bedoeld in deze verwerkersovereenkomst niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van derden.

Artikel 5. Inschakelen van derden of onderaannemers

5.1. Verwerkingsverantwoordelijke geeft Verwerker hierbij toestemming om bij de verwerking van persoonsgegevens, op grond van deze Verwerkersovereenkomst, gebruik te maken van een derde met inachtneming van de toepasselijke privacywetgeving.

5.2. Op verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke zal Verwerker de Verwerkingsverantwoordelijke zo spoedig mogelijk informeren over de door haar ingeschakelde derden. Verwerkingsverantwoordelijke heeft het recht om tegen enige, door Verwerker ingeschakelde derden, bezwaar te maken. Wanneer Verwerkingsverantwoordelijke bezwaar maakt tegen door de Verwerker ingeschakelde derden, zullen Partijen onderling in overleg treden om hiertoe tot een oplossing te komen.

5.3. Verwerker zorgt er voor dat deze derden schriftelijk dezelfde plichten op zich nemen als tussen Verwerkingsverantwoordelijke en Verwerker zijn overeengekomen. Verwerkingsverantwoordelijke heeft het recht de mogelijk hierbij betrokken overeenkomsten in te zien.

5.4. Verwerker staat in voor een correcte naleving van de plichten uit deze Verwerkersovereenkomst door deze derden en is bij fouten van deze derden zelf aansprakelijk voor alle schade alsof zij zelf de fout(en) heeft begaan.

Artikel 6. Beveiliging

6.1. Verwerker zal passende technische en organisatorische maatregelen te nemen met betrekking tot de te verrichten verwerkingen van persoonsgegevens, tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking (zoals onbevoegde kennisname, aantasting, wijziging of verstrekking van de persoonsgegevens).

6.2. Verwerkingsverantwoordelijke stelt enkel persoonsgegevens aan Verwerker ter beschikking voor verwerking, indien zij zich ervan heeft verzekerd dat de door Verwerker genomen beveiligingsmaatregelen passend zijn met het oog op de gewenste gegevensverwerking.

6.4. De hosting van Verwerker is ISO 27001, NEN 7510 en ISO 9001 gecertificeerd. Het resultaat hiervan is dat de dienst QDNA voldoet aan de ISO 27001 en NEN 7510 normen. De Verwerker is daarnaast ISO9001 en ISO 20252 gecertificeerd.

Artikel 7. Afhandeling verzoeken van betrokkenen

7.1. In het geval dat een betrokkene een verzoek tot uitoefening van zijn/haar wettelijke rechten richt aan Verwerker, zal Verwerker het verzoek doorsturen aan Verwerkingsverantwoordelijke, en zal Verwerkingsverantwoordelijke het verzoek verder afhandelen. Verwerker mag de betrokkene daarvan op de hoogte stellen.

Artikel 8. Geheimhouding en vertrouwelijkheid

8.1. Op alle persoonsgegevens die Verwerker van Verwerkingsverantwoordelijke ontvangt en/of zelf verzamelt in het kader van deze Verwerkersovereenkomst, rust een geheimhoudingsplicht jegens derden. Verwerker zal deze informatie niet voor een ander doel gebruiken dan waarvoor zij deze heeft verkregen, zelfs niet wanneer deze in een zodanige vorm is gebracht zodat deze niet tot betrokkenen herleidbaar is.

8.2. Deze geheimhoudingsplicht is niet van toepassing voor zover Verwerkingsverantwoordelijke uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven om de informatie aan derden te verschaffen, indien het verstrekken van de informatie aan derden logischerwijs noodzakelijk is gezien de aard van de verstrekte opdracht en de uitvoering van deze Verwerkersovereenkomst, of indien er een wettelijke verplichting bestaat om de informatie aan een derde te verstrekken.

Artikel 9. Audit

9.1. Verwerkingsverantwoordelijke heeft het recht om audits uit te laten voeren door een onafhankelijke derde die aan geheimhouding is gebonden ter controle van naleving van alle punten uit de Verwerkersovereenkomst.

9.2. Deze audit vindt uitsluitend plaats bij een concreet vermoeden van misbruik van persoonsgegevens en pas nadat Verwerkingsverantwoordelijke de bij Verwerker aanwezige soortgelijke auditrapportages in het kader van de ISO 27001 en NEN 7510 certificering heeft opgevraagd, beoordeeld en redelijke argumenten aanbrengt die een door Verwerkingsverantwoordelijke geïnitieerde audit alsnog rechtvaardigen.

9.3. De door Verwerkingsverantwoordelijke geïnitieerde audit vindt minimaal twee weken na voorafgaande aankondiging door Verwerkingsverantwoordelijke plaats.

9.4. Verwerker zal aan de audit meewerken en alle voor de audit redelijkerwijs relevante informatie, inclusief ondersteunende gegevens zoals systeemlogs, en medewerkers zo tijdig mogelijk ter beschikking stellen.

9.5. De bevindingen naar aanleiding van de uitgevoerde audit zullen door Partijen in onderling overleg worden beoordeeld en, naar aanleiding daarvan, al dan niet worden doorgevoerd door Verwerker.

9.6. De kosten van de audit worden door Verwerkingsverantwoordelijke gedragen.

Artikel 10. Meldplicht datalekken

10.1. In het geval van ontdekking van een datalek (een inbreuk op de beveiliging van persoonsgegevens die leidt tot een aanzienlijke kans op ernstige nadelige gevolgen, dan wel ernstige nadelige gevolgen heeft, voor de bescherming van persoonsgegevens zoals bedoeld in art. 34a lid 1 Wbp en art. 33 lid 1 AVG) zal Verwerker de Verwerkingsverantwoordelijke daarover zo snel mogelijk, in ieder geval binnen zesendertig (36) uur (indien ontdekking door Verwerker zelf plaatsvindt) respectievelijk 48 uur (indien ontdekking door derden (onderaannemers) plaatsvindt) informeren, naar aanleiding waarvan de Verwerkingsverantwoordelijke beoordeelt of zij de Autoriteit Persoonsgegevens en/of betrokkene(n) zal informeren of niet. Verwerkingsverantwoordelijke is verantwoordelijk voor het voldoen aan eventuele wettelijke meldplichten. De meldplicht geldt enkel indien het

ZorgDNA B.V.

Algemene voorwaarden en bepalingen

lek daadwerkelijk heeft plaatsgevonden.

10.2. De meldplicht behelst in ieder geval het melden van het feit dat er een lek is geweest alsmede, voor zover bekend bij Verwerker:

- wat de (vermeende) oorzaak is van het lek;
- wat het (vooralsnog bekende en/of te verwachten) gevolg is;
- wat de (voorgestelde) oplossing is;
- contactgegevens voor de opvolging van de melding;
- het aantal personen waarvan gegevens zijn gelekt (indien geen exact aantal bekend is: het minimale en maximale aantal personen waarvan gegevens zijn gelekt);
- een omschrijving van de groep personen van wie gegevens zijn gelekt;
- het soort of de soorten persoonsgegevens die gelekt zijn;
- de datum waarop het lek heeft plaatsgevonden (indien geen exacte datum bekend is: de periode waarbinnen het lek heeft plaatsgevonden);
- de datum en het tijdstip waarop het lek bekend is geworden bij Verwerker of bij een door hem ingeschakelde derde of onderaannemer;
- of de gegevens versleuteld, gehasht of op een andere manier onbegrijpelijk of ontoegankelijk zijn gemaakt voor onbevoegden;
- wat de voorgenomen en/of reeds ondernomen maatregelen zijn om het lek te dichten en om de gevolgen van het lek te beperken.

10.3. Verwerkingsverantwoordelijke zal zorgdragen voor het voldoen aan eventuele (wettelijke) meldplichten. Indien de wet- en/of regelgeving dit vereist zal Verwerker meewerken aan het informeren van de terzake relevante autoriteiten en/of betrokkenen.

Artikel 11. Aansprakelijkheid

11.1. Partijen zijn ieder verantwoordelijk en aansprakelijk voor hun eigen handelen conform de normale wettelijke regeling. De aansprakelijkheid van Partijen voor schade als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Verwerkersovereenkomst, dan wel uit onrechtmatige daad of anderszins, is per gebeurtenis (een reeks opeenvolgende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis) beperkt tot de vergoeding van maximaal de contractwaarde van de Hoofdovereenkomst over de drie maanden voorafgaande aan de schadeveroorzakende gebeurtenis. Deze beperking van de aansprakelijkheid komt te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Partijen of hun bedrijfsleiding

11.2. Verwerkingsverantwoordelijke vrijwaart Verwerker voor aanspraken van derden en de eventuele schade als gevolg daarvan, gebaseerd op niet naleving van voorschriften bij of krachtens de Wet bescherming persoonsgegevens en/of Europese verordeningen en richtlijnen ten aanzien van bescherming van persoonsgegevens en/of overige wet- en regelgeving inzake en/of deze Verwerkersovereenkomst.

11.3. Tenzij nakoming door een Partij blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van deze Partij wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Verwerkersovereenkomst slechts indien de ene Partij de andere Partij onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en de Partij die in gebreke is ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van haar verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat de Partij die in gebreke blijft, in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.

11.4. Iedere vordering tot schadevergoeding door de ene Partij tegen de andere Partij die niet gespecificeerd en expliciet is gemeld, vervalt door het enkele verloop van twaalf maanden na het ontstaan van de vordering.

Artikel 12. Duur en beëindiging

12.1. Deze Verwerkersovereenkomst komt tot stand door ondertekening van Partijen en op de datum van de laatste ondertekening.

12.2. Deze Verwerkersovereenkomst is aangegaan voor de duur zoals bepaald in de hoofdovereenkomst tussen Partijen en bij gebreke daarvan in ieder geval voor de duur van de samenwerking.

12.3. Zodra de Verwerkersovereenkomst, om welke reden en op welke wijze dan ook, is beëindigd, zal Verwerker alle persoonsgegevens die bij haar aanwezig zijn verwijderen en/of vernietigen, tenzij Partijen anders overeenkomen.

12.4. Indien één of meer bepalingen van de Verwerkersovereenkomst niet rechtsgeldig blijken te zijn, zal de Verwerkersovereenkomst voor het overige van kracht blijven. Partijen overleggen alsdan over de bepalingen welke niet rechtsgeldig zijn, teneinde een vervangende regeling te treffen die wel rechtsgeldig is en zoveel mogelijk aansluit bij de strekking van de te vervangen regeling.

12.5. Partijen mogen deze Verwerkersovereenkomst alleen wijzigen met wederzijdse schriftelijke instemming.

12.6. Indien de privacywetgeving wijzigt, zullen Partijen meewerken deze Verwerkersovereenkomst aan te passen teneinde aan deze wetgeving te kunnen (blijven) voldoen.

12.7. In geval van strijdigheid van verschillende documenten of de bijlagen daarvan, geldt de volgende rangorde:

- a. deze Verwerkersovereenkomst;
- b. de hoofdovereenkomst;
- c. de Algemene Voorwaarden van Verwerker;
- d. eventuele aanvullende voorwaarden.

Artikel 13. Toepasselijk recht en geschillenbeslechting

13.1. De Verwerkersovereenkomst en de uitvoering daarvan worden beheerst door Nederlands recht.

13.2. Alle geschillen, welke tussen Partijen mochten ontstaan in verband met de Verwerkersovereenkomst, zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter voor het arrondissement waarin Verwerker gevestigd is.

Bijlage 1: Specificatie persoonsgegevens en betrokkenen

Verwerker zal in het kader van de in artikel 1.1 van deze Verwerkersovereenkomst aangegeven dienst, de volgende (bijzondere) persoonsgegevens verwerken in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke:

- Limitatieve opsomming van de persoonsgegevens die door de Verwerker van de betreffende categorie betrokkenen zullen worden verwerkt.

Behandelaren

- Voorletters behandelaar
- Achternaam behandelaar
- Geslacht behandelaar
- E-mailadres behandelaar
- AGB Code behandelaar
- Gegeven antwoorden door respondent op een vragenlijst (antwoorden zijn anoniem)

Patiënten / cliënten – Melding:

Gegevens om landelijk verplichte vragenlijsten uit te kunnen zetten. Dit kan via een koppeling met een Elektronisch patiënt dossier of via een handmatige upload in QDNA

- Voorletters
- Achternaam
- Geslacht
- Geboortejaar
- E-mailadres
- Aantal behandelingen
- Verzekeringsnummer
- UZOVI Zorgverzekeraar
- Diagnosecode
- Chronische indicatie
- Behandelingen afgerond
- E-mail toestemming

Verwerkingsverantwoordelijke staat ervoor in dat de in deze Bijlage 1 omschreven persoonsgegevens en categorieën betrokkenen volledig en correct zijn, en vrijwaart Verwerker voor enige gebreken en aanspraken die resulteren uit een incorrecte weergave door Verwerkingsverantwoordelijke.