



Gebruiksovereenkomst

AFSPRAKENAPP

Mei 2018



Inhoud

Inhoud	2
Deel A: algemene bepalingen.....	3
Artikel 1: definities	3
Artikel 2: doel en onderdelen van de gebruiksovereenkomst; interpretatie en rangorde.....	6
Artikel 3: aanvraagformulieren en offertes	6
Artikel 4: duur en opzegging	6
Artikel 5: prijzen en tarieven	7
Artikel 6: facturen en betalingen.....	8
Artikel 7: rechten van intellectueel eigendom	9
Artikel 8: titel en bescherming	9
Artikel 9: eigendomsvoorbehoud	9
Artikel 10: geheimhouding	10
Artikel 11: publiciteit	10
Artikel 12: aansprakelijkheid de AfsprakenApp BV.....	11
Artikel 13: overmacht.....	12
Artikel 14: wijzigingen	13
Artikel 15: slotbepalingen	13
Deel B: AfsprakenApp abonnementsvoorwaarden.....	15
Artikel 1: privacy protocol	15
Artikel 2: proefperiode	15
Artikel 3: gebruiksrecht	16
Artikel 4: levering van de AfsprakenApp.....	16
Artikel 5: beperkingen met betrekking tot het account.....	16
Artikel 6: functionaliteiten en garanties	17
Artikel 7: account kosten en SService Level Agreement (SLA).....	17
Bijlagen.....	19
Annex A: aanvraagformulier.....	19
Annex B: Service Level Agreement (SLA)	19
Annex C: verwerkersovereenkomst	19



Deel A: algemene bepalingen

ARTIKEL 1: DEFINITIES

De in dit document met een beginhoofdletter geschreven termen, kennen de volgende definities:

Aanvraagformulier	Formulier dat door de AfsprakenApp BV beschikbaar is gesteld en dat is bedoeld om Producten en of Diensten aan te vragen.
AfsprakenApp BV	De AfsprakenApp BV factureert klant het Product AfsprakenApp.
Betrokkene	Degene op wie een Persoonsgegeven betrekking heeft.
Bug	Storing waarbij de applicatie niet goed functioneert en er geen problemen zijn met de database.
Connector	Applicatie waarmee gegevens in Intramed doorgegeven kunnen worden aan de AfsprakenApp database om daarmee patiënten van klant toegang te geven tot deze gegevens.
Datalek	Ongeautoriseerde toegang tot of Verwerking van Persoonsgegevens waarvoor klant de Verwerkersverantwoordelijke is.
Diensten	De diensten die de AfsprakenApp BV op grond van de Overeenkomst zal leveren aan klant, waaronder ontwikkeling, beschikbaarstelling, beheer en support van de AfsprakenApp.
Eindgebruiker	Gebruiker van de AfsprakenApp. Dit kan zowel een patiënt als een therapeut zijn.
Hersteltijd	De hersteltijd is de tijd tussen het tijdstip van registratie van een Storing door de AfsprakenApp BV en het door de AfsprakenApp BV geregistreerde tijdstip waarop de Storing is hersteld. De tijdsduur waarop de AfsprakenApp BV wacht op de medewerking van klant wordt niet meegerekend in de hersteltijd.
Inbreuk in verband met Persoonsgegevens	Een inbreuk op de beveiliging die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins Verwerkte gegevens.
Incident	Storing die wordt veroorzaakt door een probleem in de database en kan worden opgelost zonder dat er een softwarewijziging noodzakelijk is.
Intramed BV	Intramed BV is de leverancier van de applicatie Intramed, de AfsprakenApp heeft een koppeling met de applicatie Intramed.
Mobiele Diensten	<ul style="list-style-type: none">- Mobiele applicaties voor patiënten/medewerkers met een Apple iOS en/of Android toestel.- Mobiele website voor gebruikers met een andere smartphone dan Apple en/of Android.- Berichtenservice, voor alle patiënten/medewerkers met een mobiele telefoon en/of e-mailadres.



Onderaannemer	De partij anders dan klant of de AfsprakenApp BV met wie klant of de AfsprakenApp BV direct of indirect een Overeenkomst heeft in verband met de uitvoering van diens verplichtingen onder de Overeenkomst tussen klant en de AfsprakenApp BV of een deel daarvan.
Overeenkomst	Elke Overeenkomst tot levering van Producten en/of Diensten door de AfsprakenApp BV aan klant.
Partij	De AfsprakenApp BV dan wel klant, als partij bij de Overeenkomst.
Persoonsgegevens	Alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon, die AfsprakenApp BV in het kader van de Overeenkomst ten behoeve van klant Verwerkt.
Product	De AfsprakenApp, dan wel enige andere software, hardware of ander werk dan wel zaak, die de AfsprakenApp BV in het kader van de Overeenkomst verschaft of (als Dienst) beschikbaar stelt aan klant.
Schriftelijk	Onder schriftelijk valt in deze voorwaarden ook e-mail en communicatie per fax.
Storing	Een reproduceerbare gebeurtenis die afwijkt van de standaardwerking van de applicatie en die de kwaliteit van de applicatie vermindert of verstoort.
Subcontract	Een Overeenkomst die de AfsprakenApp BV in het kader van de gebruiksovereenkomst sluit met een Onderaannemer of andere derde.
Subverwerker	De partij die door Verwerker wordt ingeschakeld als Verwerker ten behoeve van de Verwerking van de Persoonsgegevens in het kader van deze verwerkersovereenkomst en de gebruiksovereenkomst.
Uitingen	Huisstijl, logo's, folders, brochures, leaflets, belettering, advertenties, marketing- en/of communicatieplannen, concepten, afbeeldingen, teksten, schetsen, software, documentatie, adviezen, rapporten en andere voortbrengselen van de geest die verband houden met de Diensten, alsmede voorbereidend materiaal daarvan en de gegevensdragers waarop de uitingen zich bevinden.
Vertrouwelijke informatie	Alle Informatie die is gemarkeerd als Vertrouwelijk of waarvan het vertrouwelijke karakter uit de aard van de Informatie blijkt. Dit betreft Informatie die alleen voor een beperkte doelgroep bestemd is. Er bestaat kans op schade bij ongeautoriseerde kennisname.
Verwerken	Een bewerking of een geheel van bewerkingen in het kader van de Overeenkomst met betrekking tot Persoonsgegevens, of een geheel van Persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via



geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiding of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen.

Verwerker

Een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat ten behoeve van de Verwerkingsverantwoordelijke Persoonsgegevens Verwerkt; hierna te noemen AfsprakenApp BV.

Verwerkingsverantwoordelijke

Een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat, alleen of samen met anderen, het doel van en de middelen voor de Verwerking van Persoonsgegevens vaststelt; wanneer de doelstellingen van en de middelen voor deze Verwerking in het Unierecht of het lidstatelijke recht worden vastgesteld, kan daarin worden bepaald wie de verwerkingsverantwoordelijke is of volgens welke criteria deze wordt aangewezen; hierna te noemen klant.



ARTIKEL 2: DOEL EN ONDERDELEN VAN DE GEBRUIKSOVEREENKOMST; INTERPRETATIE EN RANGORDE

- 2.1 Partijen sluiten deze gebruiksovereenkomst met het oog op de levering door de AfsprakenApp BV en het gebruik door klant van de software die AfsprakenApp BV op de markt brengt onder de naam de AfsprakenApp.
- 2.2 Dit Deel A van de gebruiksovereenkomst bevat de bepalingen die algemeen van toepassing zijn op de rechtsverhouding tussen de AfsprakenApp BV en klant, ongeacht welk Product of welke Dienst klant van AfsprakenApp BV afneemt.
- 2.3 Deel B bevat de AfsprakenApp BV abonnementsvoorwaarden waarin de beschikbaarstelling van AfsprakenApp aan klant is geregeld.
- 2.4 De specifieke bepalingen in de AfsprakenApp BV abonnementsvoorwaarden dienen te worden geïnterpreteerd in het licht van deze algemene bepalingen. In geval van strijd prevaleren de specifieke bepalingen in de AfsprakenApp BV abonnementsvoorwaarden boven de algemene bepalingen. In geval van strijd tussen een Aanvraagformulier en deze gebruiksovereenkomst, prevaleert het Aanvraagformulier. In geval van strijd tussen een Schriftelijke offerte en een Aanvraagformulier, prevaleert de offerte.
- 2.5 Er zijn geen algemene (inkoop)voorwaarden van klant van toepassing, tenzij de AfsprakenApp BV deze uitdrukkelijk Schriftelijk heeft aanvaard.

ARTIKEL 3: AANVRAAGFORMULIEREN EN OFFERTES

- 3.1 Klant kan Producten en/of Diensten aanvragen door een Aanvraagformulier ingevuld en ondertekend aan de AfsprakenApp BV te verstrekken. Klant is door ondertekening van het Aanvraagformulier aan de aanvraag gebonden. Indien de AfsprakenApp BV de aanvraag aanvaard en daarvan Schriftelijk bevestiging geeft aan klant, zal de inhoud van het Aanvraagformulier onderdeel uitmaken van de Overeenkomst. Het toesturen of het toekennen van de accounts direct in de portal en/of toegang tot de App door de AfsprakenApp BV aan klant geldt als aanvaarding en bevestiging door de AfsprakenApp BV.
- 3.2 Een offerte opgesteld door Intramed BV namens de AfsprakenApp BV is geldig tot dertig (30) dagen na verzending door de AfsprakenApp BV, tenzij anders aangegeven in de offerte. Door de AfsprakenApp BV uitgebrachte offertes kunnen te allen tijde worden ingetrokken, doch na aanvaarding slechts binnen twee (2) werkdagen.
- 3.3 De kosten voor het maken van offertes van de AfsprakenApp BV komen voor rekening van de AfsprakenApp BV of Intramed BV, tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen.

ARTIKEL 4: DUUR EN OPZEGGING

- 4.1 De gebruiksovereenkomst treedt in werking op de datum die bij de ondertekening van het Aanvraagformulier of de offerte is ingevuld en blijft van kracht voor zolang enige Overeenkomst tussen de AfsprakenApp BV en klant van kracht is.
- 4.2 Indien een vaste looptijd voor de Overeenkomst is afgesproken, mag geen van de Partijen de Overeenkomst eenzijdig beëindigen voordat de looptijd is verstreken. Elk van de Partijen kan



de Overeenkomst echter per direct Schriftelijk opzeggen of ontbinden indien ten minste één van de volgende situaties van toepassing is:

- a) De andere Partij is in verzuim met betrekking tot een wezenlijke verplichting;
 - b) Het faillissement van de andere Partij is aangevraagd;
 - c) De activiteiten van de andere Partij worden beëindigd of geliquideerd, of de Partij overlijdt of gaat met pensioen.
- 4.3 Tenzij Schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen, wordt deze gebruiksovereenkomst aangegaan voor het restant van het kalenderjaar waarin de Overeenkomst is getekend, plus het volledige volgende kalenderjaar. De gebruiksovereenkomst wordt stilzwijgend met een volledig kalenderjaar verlengd, tenzij deze Schriftelijk wordt opgezegd, uiterlijk drie (3) maanden voor het einde van het lopende contractjaar.
- 4.4 Indien klant in verzuim verkeert met betrekking tot enige op hem rustende materiële verplichting uit deze of andere enige Overeenkomst(en), met de AfsprakenApp BV heeft de AfsprakenApp BV het recht de uitvoering van (alle) met klant gesloten Overeenkomst(en) op te schorten zonder dat daartoe een ingebrekestelling of rechterlijke interventie vereist is en onverminderd het recht van de AfsprakenApp BV op vergoeding van schade, gederfde winst en interest.
- 4.5 Indien de AfsprakenApp BV de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en de Overeenkomst, met inbegrip van de aanspraak op betaling voor de prestaties die zijn opgeschort.
- 4.6 Indien de Overeenkomst op de in artikel A.4.2 bedoelde gronden wordt beëindigd of ontbonden, zijn de vorderingen van de AfsprakenApp BV op klant onmiddellijk opeisbaar.
- 4.7 Verplichtingen welke naar hun aard bestemd zijn om ook na beëindiging of ontbinding van de Overeenkomst voort te duren, blijven bestaan. Tot deze verplichtingen behoren onder meer, maar niet uitsluitend, artikelen A.8, A.9 en A.10.

ARTIKEL 5: PRIJZEN EN TARIEVEN

- 5.1 Prijzen zijn, tenzij expliciet anders is aangegeven, gesteld in Euro's, inclusief BTW.
- 5.2 Alle prijzen van de AfsprakenApp BV zijn onder voorbehoud van typefouten.
- 5.3 De AfsprakenApp BV is gerechtigd de gehanteerde tarieven eenmaal per jaar te indexeren, doch nooit met meer dan de CPI prijsindex van het Centraal Bureau voor Statistiek plus 2,5 procentpunt, zonder de mogelijkheid voor klant om de Overeenkomst op te zeggen. De AfsprakenApp BV zal klant ten minste een (1) maand voor de verloop termijn van de Overeenkomst op de hoogte stellen van de voorgenomen verhoging uit hoofde van indexatie.
- 5.4 Alle berichten worden verzonden door een verzendapplicatie die het aantal verzonden berichten monitort. Op basis van deze gebruiksgegevens worden maandelijkse gebruiksnota's gegenereerd.
- 5.5 De hoogte van het jaarabonnement is gebaseerd op het aantal therapeuten, die werkzaam zijn bij klant. Bij Intramed gebruikers wordt het aantal therapeuten van de Intramed licentie aangehouden.
- 5.6 Wijzigingen in de therapeut licentie van Intramed worden ook doorgevoerd als wijzigingen voor de AfsprakenApp.



- 5.7 Maandelijks worden er verzendkosten in rekening gebracht gebaseerd op het aantal verzonden berichten via SMS, e-mail en pushberichten in de afgelopen maand.
- 5.8 Afspraakreminders worden verzonden naar patiënten die de AfsprakenApp gebruiken maar ook naar patiënten die de App zelf niet gebruiken. Deze reminders ontvangen zij dan via e-mail of SMS. Er is een keuze om de SMS-dienst uit te schakelen zodat de patiënt alleen via e-mail afspraakreminders ontvangt. Ongeacht de keuze van de klant ontvangen alle patiënten eenmalig - als het 06 nummer van hen bekend is - een uitnodiging voor het gebruik van de AfsprakenApp met hierin een wachtwoord. Deze uitnodiging wordt na zeven (7) dagen automatisch opnieuw als reminder via SMS naar de patiënten verzonden. Alle verzonden SMS-, push- en e-mailberichten worden maandelijks in rekening gebracht.
- 5.9 Eenmalig worden aansluit- en (mogelijke) installatiekosten in rekening gebracht. Deze kosten zullen in de eerste maand in rekening worden gebracht aan klant.
- 5.10 De AfsprakenApp BV zal de aansluit-, jaarabonnement- en verzendkosten maandelijks achteraf factureren aan klant.
- 5.11 Indien klant geen gebruik maakt van Intramed OnLine maar Intramed host op een eigen server dan moet klant zelf de benodigde data-synchronisatiesoftware om de AfsprakenApp te kunnen gaan gebruiken installeren. De AfsprakenApp BV biedt de mogelijkheid dit voor klant te doen, de kosten hiervoor bedragen eenmalig 120 euro. De eenmalige installatiekosten gelden ook indien men gebruik maakt van een proefperiode. Deze kosten zullen aan klant in rekening worden gebracht.
- 5.12 Indien klant geen gebruik maakt van Intramed OnLine maar Intramed host op een eigen server of elders Intramed host dan moet de AfsprakenApp BV of een door hun aangewezen derde partij een Connector plaatsen ten behoeve van de uitwisseling van gegevens tussen Intramed en de AfsprakenApp. Klant dient daarvoor de AfsprakenApp BV toegang geven tot de eigen server waarop de programmatuur wordt geïnstalleerd.
- 5.13 Klant kan ook zelf de Connector installatie op zijn eigen server (laten) uitvoeren. De AfsprakenApp BV stelt hiervoor een eenvoudige handleiding ter beschikking. De AfsprakenApp BV geeft op dit soort installaties geen ondersteuning en kan ook niet aansprakelijk worden gesteld voor een verkeerd uitgevoerde installatie.
- 5.14 De kosten voor de installatie van de Connector zijn voor rekening van klant.
- 5.15 De Connector wordt werkend opgeleverd indien achteraf klant wijzigen (laat) uitvoeren aan bijvoorbeeld zijn server-omgeving en daardoor de Connector niet meer of niet naar behoren functioneert en herinstallatie is noodzakelijk dan zal de AfsprakenApp BV deze kosten aan klant in rekening brengen.

ARTIKEL 6: FACTUREN EN BETALINGEN

- 6.2 Facturen van de AfsprakenApp BV met daarop het bedrag voor de aansluitkosten van de AfsprakenApp, evenals het abonnement en de verzendkosten, hebben een betaaltermijn van dertig (30) dagen en worden per automatische incasso geïncasseerd.
- 6.3 Na het verstrijken van de betaaltermijn stuurt de AfsprakenApp BV klant een herinnering.
- 6.4 Indien veertien (14) dagen na het verstrijken van de betaaltermijn niet is betaald, is klant van rechtswege in verzuim, zonder dat er een ingebrekestelling is vereist.
- 6.5 Indien klant in verzuim komt te verkeren, heeft dat de volgende consequenties:



- a) Over het openstaande bedrag is de wettelijke rente verschuldigd.
 - b) Klant is gehouden tot vergoeding van alle buitengerechterlijke en gerechtelijke incassokosten, daaronder begrepen de kosten voor incassobureaus, deurwaarders, juristen en advocaten, naast het verschuldigde bedrag en de daarop geheven rente. De hoogte van de vergoeding is minimaal 25 euro en verder conform het Besluit vergoeding voor buitengerechterlijke incassokosten (of enig besluit dat dit besluit in de toekomst mocht vervangen).
- 6.6 De vordering tot betaling is onmiddellijk opeisbaar ingeval klant in staat van faillissement wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt dan wel algeheel beslag op vermogensbestanddelen van klant wordt gelegd, klant overlijdt en voorts, indien deze in liquidatie treedt of wordt ontbonden. In voornoemde gevallen heeft de AfsprakenApp BV het recht om haar prestaties onmiddellijk op te schorten.

ARTIKEL 7: RECHTEN VAN INTELLECTUEEL EIGENDOM

- 7.1 Alle rechten van intellectueel eigendom op alle door de AfsprakenApp BV ontwikkelde of ter beschikking gestelde Producten en Diensten rusten uitsluitend bij de AfsprakenApp BV of diens Licentiegevers, tenzij Schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
- 7.2 Klant verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die in de Overeenkomst of anderszins Schriftelijk expliciet worden toegekend en voor het overige zal klant de software of andere Uitingen van de AfsprakenApp BV niet verveelvoudigen of openbaar maken.
- 7.3 Tenzij Schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen, is enig gebruiksrecht of enige account niet exclusief en niet overdraagbaar. Indien de onderneming van klant ten gevolge van een reorganisatie opgaat in een andere onderneming, gaat het account (s) wel over naar de resterende onderneming, waarbij de geldende specifieke voorwaarden, bijvoorbeeld omtrent het aantal toegestane Eindgebruikers of installaties van het Product, gelijk blijven.

ARTIKEL 8: TITEL EN BESCHERMING

- 8.1 De AfsprakenApp bevat waardevolle bedrijfseigen Informatie. De AfsprakenApp BV (of haar licentiehouders) behoudt titel, auteursrecht en andere eigendomsrechten op alle delen van de Afspraken Diensten, en alle aanpassingen en wijzigingen daarop, alsmede alle kopieën daarvan. Klant heeft geen rechten, expliciet of impliciet, AfsprakenApp behalve zoals hierin aangegeven. Geen licentie of rechten in elk van de AfsprakenApp BV merk, handelsnaam of servicemerk worden toegekend op grond van deze Overeenkomst.

ARTIKEL 9: EIGENDOMSVOORBEHOUD

- 9.1 Alle door de AfsprakenApp BV geleverde zaken, daaronder eventueel mede begrepen ontwerpen, schetsen, tekeningen, films, software, (elektronische) bestanden, enz. blijven eigendom van de AfsprakenApp BV.
- 9.2 Klant is niet bevoegd de onder eigendomsvoorbehoud vallende zaken te verpanden noch op andere wijze te bezwaren.
- 9.3 Indien derden beslag leggen op de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken dan wel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, is klant verplicht de AfsprakenApp BV zo snel als redelijkerwijs verwacht mag worden daarvan op de hoogte te stellen.



ARTIKEL 10: GEHEIMHOUDING

- 10.1 Behoudens voorafgaande Schriftelijke toestemming van de andere Partij zal geen van de Partijen de Vertrouwelijke Informatie van de andere Partij welke hem ter beschikking staat in welke vorm dan ook, aan derden ter beschikking stellen, behoudens voor zover dit nodig is voor het kunnen nakomen van de tussen Partijen overeengekomen verplichtingen.
- 10.2 In het geval dat de AfsprakenApp BV of een van haar vertegenwoordigers wordt verzocht (door mondeling vragen, ondervragingen, verzoeken om Informatie of documenten in rechte, dagvaarding, burgerlijke onderzoekende vraag of andere soortgelijke processen, of anderszins bij de wet) Vertrouwelijke Informatie openbaar te maken, dan zal de AfsprakenApp BV klant contacteren, zodat klant een beschermende instantie of andere passende oplossing kan zoeken of af kan zien van de naleving van de bepalingen van deze Overeenkomst. Als, bij het ontbreken van een beschermende instantie of andere remedie of de ontvangst van een verklaring van afstand door klant, de AfsprakenApp BV of een van haar vertegenwoordigers wettelijk verplicht is om de Vertrouwelijke Informatie openbaar te maken, dan kan de AfsprakenApp BV of haar vertegenwoordigers zonder enige aansprakelijkheid, het gedeelte van de Vertrouwelijke Informatie openbaar maken zoals wettelijk verplicht is gesteld.
- 10.3 Onder Vertrouwelijke Informatie wordt verstaan, maar is niet beperkt tot, persoonlijke Informatie over een patiënt van klant, welke niet openbaar bekend is, op voorwaarde dat het geen Informatie bevat waarvan de AfsprakenApp BV kan aantonen dat het algemeen beschikbaar is voor het publiek of anders bekend is, dan als gevolg van onjuist openbaar maken door de AfsprakenApp BV.
- 10.4 Partijen zullen hun personeel en door hen in te schakelen derden - Onderaannemers daarbij inbegrepen - verplichten deze bepalingen rond Vertrouwelijkheid en geheimhouding strikt na te leven.
- 10.5 Partijen zullen op eerste verzoek van de andere Partij na beëindiging of ontbinding van de Overeenkomst alle Informatiedragers en alle kopieën daarvan die de als in dit artikel bedoelde Vertrouwelijke Informatie van de andere Partij bevatten en die nog in hun bezit zijn, retourneren dan wel vernietigen, naar keuze van de rechthebbende Partij. Beëindiging van de Overeenkomst ontnemt aan de hier bedoelde Informatie overigens niet het Vertrouwelijke karakter.
- 10.6 Indien Partijen in het kader van het sluiten van een andere Overeenkomst daartoe aanleiding zien, zullen zij voor de betreffende Overeenkomst een aanvullende geheimhoudingsverklaring opstellen.
- 10.7 De in dit artikel bedoelde geheimhouding en Vertrouwelijkheid van Informatie blijven ook na beëindiging of ontbinding van de Overeenkomst van kracht. Partijen kunnen hieromtrent nadere regels stellen.

ARTIKEL 11: PUBLICITEIT

- 11.1 De AfsprakenApp BV kan klant om toestemming te vragen om in een persbericht of andere publicitaire uiting kennis te geven van het feit dat de AfsprakenApp BV Diensten en/of Producten levert aan klant.



ARTIKEL 12: AANSPRAKELIJKHEID DE AFSPRAKENAPP BV

- 12.1 De aansprakelijkheid van de AfsprakenApp BV voor directe schade geleden door klant als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming door de AfsprakenApp BV van zijn verplichtingen uit deze Overeenkomst – daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met klant overeengekomen garantieverplichting – dan wel door onrechtmatig handelen van de AfsprakenApp BV, diens werknemers of door hem ingeschakelde derden, is per gebeurtenis dan wel een reeks van samenhangende gebeurtenissen beperkt tot een bedrag gelijk aan de totale vergoedingen die klant onder de geschonden Overeenkomst per jaar verschuldigd is (exclusief BTW). De aansprakelijkheid van de AfsprakenApp BV zal nimmer meer bedragen dan 10.000,- euro per gebeurtenis, tenzij de (beroeps)aansprakelijkheidsverzekering van de AfsprakenApp BV in het betreffende geval meer uitkeert.
- 12.2 De geldende voorwaarden en beperkingen die voorts van toepassing zijn op de (beroeps)aansprakelijkheidsverzekering van de AfsprakenApp BV, kunnen op zijn verzoek aan klant worden verstrekt. Vormen van schade die niet worden gedekt onder de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden, worden ook niet door de AfsprakenApp BV aan klant vergoed.
- 12.3 Aansprakelijkheid van de AfsprakenApp BV voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, verlies van gegevens, gemiste besparingen, de aankoop van vervangende goederen en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.
- 12.4 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is dat klant de schade binnen dertig (30) dagen na het ontstaan daarvan Schriftelijk bij de AfsprakenApp BV meldt en daarbij gemotiveerd en met bewijsmateriaal onderbouwd welke tekortkomingen tot de schade hebben geleid en waarom klant deze aan de AfsprakenApp BV toerekent.
- 12.5 De beperkingen van aansprakelijkheid in het artikel A.12.1 zijn niet van toepassing in geval van opzet of bewuste roekeloosheid door de AfsprakenApp BV of diens medewerkers.
- 12.6 Klant gaat ermee akkoord dat de AfsprakenApp BV gevrijwaard wordt van en tegen alle claims, aansprakelijkheden, verliezen, schade, kosten, uitgaven (inclusief redelijke honoraria van advocaten), vonnissen en boetes voortvloeiend uit, als gevolg van, op basis van of opgelopen als gevolg van enig gebruik of misbruik van de AfsprakenApp door de klant, haar agenten, vertegenwoordigers, werknemers en toegestane sub-licentiehouders.
- 12.7 De AfsprakenApp BV vrijwaart klant tegen alle vorderingen waarin wordt gesteld dat de AfsprakenApp en al hun (Mobiele) Diensten inbreuk maakt op auteursrecht, intellectueel eigendom en of octrooirecht van een derde partij, mits de AfsprakenApp BV onverwijld in kennis wordt gesteld van een dergelijke vordering en Informatie en redelijke ondersteuning is gegeven en als enige bevoegd is om zich te verdedigen of de vordering te schikken of anderszins af te wikkelen. In het geval van een dreigende vordering kan de AfsprakenApp BV in haar redelijk oordeel en naar eigen inzicht en kosten;
- I. Het recht voor klant verkrijgen om gebruik te blijven maken van AfsprakenApp.
- II. De AfsprakenApp vervangen of aanpassen zodat het geen inbreuk maakt;
- De AfsprakenApp BV is niet verplicht om klant te vrijwaren of te verdedigen voor iedere aansprakelijkheid die voortkomt uit of verband houdt met beschuldigingen of vorderingen van inbreuk, voor zover de vermeende inbreuk gebaseerd is op:
- a) een wijziging van de AfsprakenApp;



- b) het gebruik van de AfsprakenApp anders dan in overeenstemming met de voorwaarden van deze Overeenkomst;
 - c) het gebruik van een de AfsprakenApp versie die niet meer ondersteund wordt door de AfsprakenApp BV;
 - d) het gebruik van een release van AfsprakenApp zonder dat klant alle updates, door de AfsprakenApp BV verstrekt, uitgevoerd heeft;
 - e) software van derden, tenzij hierin anders aangegeven; of
 - f) het gebruik van de AfsprakenApp in combinatie met andere hardware, software of andere materialen waardoor de AfsprakenApp niet beschadigd zou worden.
- 12.8 Elke (para)medische zorg en elk (para)medisch handelen is de verantwoordelijkheid van de klant en/of de Eindgebruiker. De klant en de Eindgebruiker vrijwaart de AfsprakenApp BV voor aansprakelijkheid voortvloeiend uit (para)medisch handelen van en de (para)medische zorg verleend of verstrekt door of in opdracht van de klant of Eindgebruiker, alsmede voor vorderingen van derden, waaronder mede begrepen patiënten van de klant of Eindgebruiker, die op een andere wijze het gevolg zijn van enig (para)medisch handelen door de klant of Eindgebruiker.
- 12.9 Indien klant aan de AfsprakenApp BV Informatiedragers, elektronische bestanden of software etc. verstrekt, garandeert deze dat de Informatiedragers, elektronische bestanden of software vrij zijn van virussen en defecten.

ARTIKEL 13: OVERMACHT

- 13.1 Indien een der Partijen ten gevolge van een niet-toerekenbare tekortkoming niet kan nakomen dan wel tekort schiet in zijn verplichtingen op grond van de Overeenkomst, heeft ieder der Partijen het recht de betreffende Overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven na een periode van negentig (90) dagen of zoveel korter als redelijk is, buiten rechte te ontbinden, zonder dat daardoor enig recht op schadevergoeding zal ontstaan.
- 13.2 Onverlet het elders in de Overeenkomst bepaalde geldt voor de AfsprakenApp BV niet als overmacht tekortkomingen als gevolg van:
- a) gebrek aan personeel;
 - b) ziekte van personeel;
 - c) wanprestatie van, door de AfsprakenApp BV ingeschakelde Onderaannemers;
 - d) liquiditeit- dan wel solvabiliteitproblemen aan de zijde van de AfsprakenApp BV.
- 13.3 De volgende omstandigheden kunnen wel als overmacht gelden:
- a) storingen van internet of andere openbare telecommunicatiefaciliteiten;
 - b) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, software of (andere) Uitingen waarvan klant het gebruik aan de AfsprakenApp BV heeft voorgeschreven;
 - c) verlies of ongeautoriseerde Verwerking van (persoons)gegevens die kon plaatsvinden ondanks het door de AfsprakenApp BV correct naleven van de overeengekomen beveiligingsmaatregelen, en overheidsmaatregelen.
- 13.4 De niet presterende Partij is in geval van en voor de duur van de overmachtsituatie ontslagen van zijn verplichtingen uit deze Overeenkomst, mits deze redelijkerwijs pogingen blijft ondernemen om de prestaties te hervatten.



- 13.5 Gedurende de periode dat de overmachtsituatie aan de zijde van de AfsprakenApp BV duurt en met inachtneming van het bepaalde in artikel A.13.3 zal klant aan de AfsprakenApp BV de overeengekomen prijs (tarieven) blijven voldoen.

ARTIKEL 14: WIJZIGINGEN

- 14.1 De AfsprakenApp BV behoudt zich het recht voor de bepalingen uit deel A en deel B te wijzigen of aan te vullen.
- 14.2 Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten Overeenkomsten, met inachtneming van een termijn van dertig (30) dagen na bekendmaking van de wijziging. Wijzigingen die geen (noemenswaardige) invloed hebben op de rechtspositie van klant jegens de AfsprakenApp BV kunnen te allen tijde worden doorgevoerd.
- 14.3 Indien de wijziging een substantiële verslechtering van de rechtspositie van klant betekent en klant een wijziging niet wil accepteren, kan hij tot de datum waarop de wijziging van kracht wordt de gebruiksovereenkomst beëindigen.
- 14.4 Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen Partijen tijdig en in onderling overleg de Overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.
- 14.5 Indien Partijen overeenkomen dat de Overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kunnen het tijdstip van voltooiing van de uitvoering en de kosten daardoor worden beïnvloed, welke voor rekening komen van klant. De AfsprakenApp BV zal klant zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen. Indien een vast honorarium is overeengekomen zal de AfsprakenApp BV daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de Overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.
- 14.6 De AfsprakenApp BV zal geen meerkosten in rekening kunnen brengen indien de wijziging of aanvulling het gevolg is van omstandigheden die aan De AfsprakenApp BV kunnen worden toegerekend.

ARTIKEL 15: SLOTBEPALINGEN

- 15.1 Op alle rechtsbetrekkingen waarbij de AfsprakenApp BV Partij is, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing, ook indien aan een verbintenis geheel of gedeeltelijk in het buitenland uitvoering wordt gegeven of indien de bij de rechtsbetrekking betrokken Partij aldaar woonplaats heeft.
- 15.2 Bij geschillen, voortvloeiend uit of in verband met de Overeenkomst of uit daarop voortbouwende Overeenkomsten, zullen Partijen trachten deze in eerste instantie op te lossen met behulp van mediation conform het reglement mediation van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te 's-Gravenhage.
- 15.3 Voor zover enig geschil niet met behulp van mediation kon worden opgelost, zal het geschil worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te 's-Gravenhage.
- 15.4 Indien enige bepaling uit de Overeenkomst nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele Overeenkomst aan. Partijen zullen in dat geval ter vervanging (een) nieuwe



- bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke Overeenkomst gestalte wordt gegeven.
- 15.5 De door de AfsprakenApp BV ontvangen of opgeslagen versie van enige communicatie en de in de systemen van de AfsprakenApp BV opgeslagen logs gelden als authentiek, behoudens te leveren tegenbewijs door klant.
- 15.6 De AfsprakenApp BV behoudt zich het recht voor om uw gebruik van de software te controleren naar eigen inzicht, maar op kosten van de AfsprakenApp BV. Alle controles worden uitgevoerd tijdens reguliere werktijden en mag niet op onredelijke wijze klant haar werkactiviteiten verstoren.
- 15.7 Partijen stellen elkaar steeds onverwijld Schriftelijk op de hoogte van enige wijzigingen in naam, postadres, e-mailadres, telefoonnummer en desgevraagd bankrekeningnummer. In geval van een overname of andere reorganisatie waarbij de juridische entiteit van klant wijzigt, is klant verplicht dit te melden aan de AfsprakenApp BV en de volledige contactgegevens van de nieuwe entiteit te vermelden.
- 15.8 Klant mag deze Overeenkomst (van rechtswege of anderszins) niet toewijzen, een zekerheidsrecht verlenen op de AfsprakenApp of een sublicentie van de AfsprakenApp uitgeven zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van de AfsprakenApp BV, die toestemming kan in worden gehouden door de AfsprakenApp BV en elke opdracht, toestemming of sublicentie zonder dergelijke toestemming is van geen waarde.
- 15.9 Niets in deze Overeenkomst mag worden geïnterpreteerd of uitgelegd zodat de AfsprakenApp BV beperkt wordt om accounts en abonnementen van AfsprakenApp te verkopen aan derden, inclusief en zonder beperking, in dezelfde branche of markt als abbonementhouder.
- 15.10 Het is de AfsprakenApp BV te allen tijde toegestaan om door hem geschikt geachte Onderaannemers te betrekken bij de uitvoering van de Overeenkomst. Tenzij in of krachtens de Overeenkomst anders is bepaald, is klant direct noch indirect gebonden aan een door de AfsprakenApp BV met een Onderaannemer gesloten Subcontract.
- 15.11 De Overeenkomst zal slechts worden aangepast en/of van bepalingen afstand worden gedaan nadat dit op Schrift gesteld en ondertekend is door geautoriseerde in een bijlage vermelde personen van beide Partijen.
- 15.12 Het nalaten door één van de Partijen om binnen een in de Overeenkomst genoemde termijn nakoming van enige bepaling te verlangen, tast het recht om alsnog nakoming te eisen niet aan, tenzij de betreffende Partij uitdrukkelijk en Schriftelijk met de niet nakoming akkoord is gegaan en tenzij de alsnog nakoming vragende Partij dit op een zo laat moment doet dat de andere Partij hieraan in redelijkheid niet meer behoeft te voldoen.
- 15.13 Kennisgevingen die Partijen op grond van de Overeenkomst aan elkaar zullen doen, vinden Schriftelijk plaats. Mondelinge mededelingen, toezeggingen of afspraken hebben geen rechtskracht tenzij deze Schriftelijk zijn bevestigd.
- 15.14 Gedurende de duur van de Overeenkomst zullen Partijen niet zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van de andere Partij (een) medewerker(s) van deze andere Partij in dienst nemen.



Deel B: AfsprakenApp abonnementsvoorwaarden

ARTIKEL 1: PRIVACY PROTOCOL

- 1.1 Door akkoord te gaan met deze abonnementsvoorwaarden geeft klant de AfsprakenApp BV toestemming de navolgende gegevens te bewaren en voor klant en zijn therapeut c.q. zijn praktijk toegankelijk te maken: voornaam, achternaam, mobiele nummer, geboortedatum, BSN-nummer, adres, e-mailadres en afspraakgegevens. Dit is noodzakelijk om AfsprakenApp optimaal te laten functioneren.
- 1.3 De AfsprakenApp BV maakt gebruik van analyse software om het gebruik van de tool te monitoren. Deze gegevens worden geanonimiseerd samengevoegd en verzameld voor statistische doeleinden. Door akkoord te gaan met deze abonnementsvoorwaarden geeft u hiervoor toestemming aan de AfsprakenApp BV
- 1.4 De AfsprakenApp wordt gebruikt door medewerkers van de klant en door patiënten van de klant.
- 1.5 De AfsprakenApp BV wijzigt of verzamelt geen digitale contactgegevens van de patiënten van de klant. Wijzigingen van patiëntgegevens vallen buiten de scope van de AfsprakenApp BV en blijft de verantwoordelijkheid van de klant.
- 1.6 Indien de patiënt geen gebruik meer wenst te maken van de AfsprakenApp kan hij deze verwijderen van zijn telefoon. Tevens kan hij bij klant een verzoek tot vernietiging van zijn (para)medische gegevens indienen. Voor verzamelde (para)medische gegevens geldt een wettelijke bewaartermijn van vijftien (15) jaar.
- 1.7 De AfsprakenApp BV maakt via een in de AfsprakenApp gepubliceerde Eindgebruikersovereenkomst o.a. kenbaar aan de Eindgebruikers welke gegevens gebruikt worden en voor welk doel deze gebruikt worden.

ARTIKEL 2: PROEFPERIODE

- 2.1 Indien dit op het Aanvraagformulier is aangegeven, is er een gratis proefperiode van toepassing. Er kan maximaal één proefperiode gelden per onderdeel van de AfsprakenApp.
- 2.2 Gedurende de proefperiode kan klant AfsprakenApp uitproberen.
- 2.3 Zonder Schriftelijke opzegging door klant zal de proefperiode worden gevolgd door definitief gebruik van de accounts en het abonnement en geldt het definitieve gebruiksrecht zoals bepaald in artikel B3.
- 2.4 Indien klant besluit geen verder gebruik te maken van de AfsprakenApp, dient klant de software voor of onmiddellijk na het aflopen van de proefperiode en alle gemaakte kopieën (geïnstalleerd of niet) te wissen dan wel te vernietigen.
- 2.5 Indien klant na betaling besluit de AfsprakenApp niet te gebruiken, is er geen recht op restitutie van de betaalde bedragen.



ARTIKEL 3: GEBRUIKSRECHT

- 3.1 Betaling door klant van de door de AfsprakenApp BV in rekening gebrachte bedragen, geeft klant een niet-exclusief en niet-overdraagbaar recht om de AfsprakenApp te laten gebruiken door het in het Aanvraagformulier bepaalde aantal Eindgebruikers (therapeuten). De therapeut licentie van Intramed is gelijk aan het aantal Eindgebruikers (therapeuten) van de AfsprakenApp voor de duur die op het Aanvraagformulier is bepaald.
- 3.2 Het recht bedoeld in artikel 3 wordt verleend onder de opschortende voorwaarde dat klant alle Overeenkomsten met de AfsprakenApp BV ook voor het overige correct nakomt.
- 3.3 Klant zal geen recht hebben om de broncode van de AfsprakenApp te ontvangen, tenzij Schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
- 3.4 De AfsprakenApp BV is gerechtigd om (minimum) eisen te stellen aan de hardware- en softwaresystemen van klant, zoals betreffende het type hardware en operating system, de rekenkracht en opslagruimte.
- 3.5 Indien klant de AfsprakenApp door meer personen laat gebruiken dan overeengekomen, heeft de AfsprakenApp BV het recht om een corresponderend aantal extra accounts in rekening te brengen, onverminderd overige aanspraken volgens de wet.
- 3.6 Klant zal de AfsprakenApp niet aanpassen of samenvoegen met andere software. Dit account geeft geen toestemming om de AfsprakenApp (de software) te gebruiken voor het creëren van nieuwe modules of producten.
- 3.7 Klant zal niet toestaan dat derde Partijen de AfsprakenApp gebruiken, de Connector downloaden of op een andere manier inzetten.

ARTIKEL 4: LEVERING VAN DE AFSPRAKENAPP

- 4.1 Binnen vijf (5) werkdagen nadat de AfsprakenApp BV het digitale Aanvraagformulier voor AfsprakenApp heeft goedgekeurd en daarvan Schriftelijk bevestiging heeft gegeven aan klant, zal BV aan klant via de portal accounts verschaffen. Deze termijn is indicatief.

ARTIKEL 5: BEPERKINGEN MET BETREKKING TOT HET ACCOUNT

- 5.1 Klant zal niet:
 - a) De AfsprakenApp of een deel van De AfsprakenApp gebruiken die niet uitdrukkelijk tot het account behoort en waarvoor klant betaald heeft.
 - b) De AfsprakenApp oproepen of gebruiken op een andere manier dan bedoeld door de AfsprakenApp BV.
 - c) Veroorzaken of toelaten dat de AfsprakenApp of een gedeelte van de AfsprakenApp wordt aangepast, aangevuld of geheel of gedeeltelijk verwijderd.
 - d) De AfsprakenApp gebruiken in strijd met de toepasselijke wet- en regelgeving.
 - e) Het gebruik van de AfsprakenApp toestaan, behalve zoals hierin expliciet aangegeven en toegestaan is.
 - f) Software van derden gebruiken, behalve uitsluitend in combinatie met de AfsprakenApp.
 - g) Verwijderen, reproduceren, of wijzigen van enig auteursrecht of andere eigendomsrechten en mededelingen die zich voordoen in de AfsprakenApp .
 - h) Direct of indirect, sublicenties verspreiden, openbaar maken, gebruiken, huren of leasen van de AfsprakenApp of een deel daarvan, voor het gebruik van derden, training, faciliteiten of gebruik ten behoeve van service; of
 - i) toestaan AfsprakenApp te kopiëren naar een computer.



5.2 De AfsprakenApp BV behoudt alle rechten die hierin niet uitdrukkelijk zijn toegekend.

ARTIKEL 6: FUNCTIONALITEITEN EN GARANTIES

- 6.1 Patiënten kunnen door het gebruik te maken van de Mobiele applicatie geplande afspraken inzien, praktijknieuws lezen, contactgegevens raadplegen en berichtinstellingen wijzigen. Patiënten kunnen door gebruik te maken van de Mobiele website uitsluitend hun geplande afspraken inzien. Patiënten die Mobiele applicaties niet gebruiken, ontvangen alleen afspraakreminders via SMS of e-mail.
- 6.2 Gebruikers van de Mobiele applicaties kunnen zich voor deze berichtenservice aan- en afmelden via een speciaal instellingenschermbinnen de Mobiele applicaties. Patiënten, die de Mobiele applicaties niet gebruiken ontvangen alleen afspraakreminders, waarvoor men zich via een URL kan afmelden, klant kan deze opvragen bij de AfsprakenApp BV.
- 6.3 De AfsprakenApp BV zal zich inspannen om te zorgen dat De AfsprakenApp probleemloos en zonder fouten werkt.
- De AfsprakenApp BV garandeert dat:
- De AfsprakenApp in wezenlijk opzicht zal presteren zoals bepaald in Annex B;
 - de AfsprakenApp BV gerechtigd is om deze Overeenkomst met klant aan te gaan;
 - Het beschikbaar stellen van de AfsprakenApp aan klant in overeenstemming met deze gebruiksovereenkomst geen inbreuk maakt op rechten van intellectuele eigendom van derden Liquiditeit- dan wel solvabiliteitsproblemen aan de zijde van de AfsprakenApp BV.
 - De AfsprakenApp beantwoordt aan de op moment van levering van toepassing zijnde wettelijke eisen en overheidsvoorschriften.
- 6.4 Alle hierboven verleende garanties vervallen indien klant wijzigingen in de software aanbrengt of laat aanbrengen door derden, tenzij de wijzigingen uitdrukkelijk in opdracht en na uitdrukkelijke Schriftelijke toestemming van de AfsprakenApp BV plaatsvinden.
- 6.5 Buiten de door de AfsprakenApp BV Schriftelijk uitdrukkelijk bepaalde functionaliteiten en specificaties, wordt de AfsprakenApp "as is" ter gebruik aangeboden, dat wil zeggen met alle eigenschappen zoals die op enig moment feitelijk bestaan, zonder enige verdere garanties.
- 6.6 Hoewel de AfsprakenApp BV zich inspant om de AfsprakenApp zo samen te stellen dat de AfsprakenApp zo bruikbaar mogelijk is voor klant, garandeert de AfsprakenApp BV niet dat hetgeen klant met de AfsprakenApp beoogt, ook daadwerkelijk zal worden behaald.
- 6.7 Indien onherroepelijk wordt vastgesteld dat de AfsprakenApp inbreuk maakt op enig recht van intellectueel eigendom van een derde en klant daardoor het gebruik wordt ontnomen, zal de AfsprakenApp BV voor haar rekening en naar haar keuze, hetzij zorgen dat klant alsnog het recht verkrijgt het gebruik van de AfsprakenApp voort te zetten, hetzij de AfsprakenApp zodanig aanpassen dat de inbreuk wordt beëindigd.

ARTIKEL 7: ACCOUNT KOSTEN EN SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

7.1 Onderhoud en updates

Indien op het Aanvraagformulier voor de AfsprakenApp abonnementskosten zijn vermeld, zal de AfsprakenApp BV onder opschortende voorwaarde van betaling van de abonnementskosten door klant, onderhoud verrichten en nieuwe versies van de AfsprakenApp aan klant verschaffen



conform de Service Level Agreement (SLA) in Annex B. Klant wordt geacht steeds binnen drie (3) maanden na ontvangst van de laatst uitgegeven versie over te stappen op de laatste versie.

7.2 Service Centrum

Betaling van de abonnementskosten geeft tevens recht op klantenondersteuning. De klantenondersteuning zal conform de SLA in Annex B zijn, tenzij Schriftelijk uitdrukkelijk anders is bepaald. Het gebruik van oudere versies door klant kan leiden tot vertraging in de serviceverlening aan klant.

7.3 Vrijwaringen

- a) Klant vrijwaart de AfsprakenApp BV tegen aanspraken van derden betreffende het niet naleven van deze Overeenkomst door klant en/of Eindgebruikers die onder verantwoordelijkheid van klant vallen en tegen aanspraken van derden betreffende het niet naleven van de wet door klant en/of diens Eindgebruikers.
- b) De AfsprakenApp BV vrijwaart klant tegen aanspraken van derden die gebaseerd zijn op de stelling dat het gebruik door klant van de AfsprakenApp inbreuk maakt op een recht van intellectueel eigendom van de derde, op voorwaarde dat klant haar verplichtingen jegens de AfsprakenApp BV correct nakomt en geen gebruik maakt van de AfsprakenApp op een manier die niet is toegestaan onder de Overeenkomst.
- c) De Partij die zich op een vrijwaring tegen aanspraken van derden wil beroepen, verplicht zich ertoe dergelijke aanspraken onverwijld Schriftelijk aan de andere Partij kenbaar te maken en de andere Partij de nodige volmachten, Informatie en hulp te verschaffen.



Bijlagen

ANNEX A: AANVRAAGFORMULIER

Dit document is separaat verstrekt en ondertekend.

ANNEX B: SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Dit document is separaat verstrekt.

ANNEX C: VERWERKERSOVEREENKOMST

Dit document is separaat verstrekt.



Service Level Agreement

AFSPRAKENAPP

Mei 2018



Inhoud

Inhoud	2
Inleiding	3
Artikel 1: definities	3
Artikel 2: serviceniveau	5
Artikel 3: verantwoordelijkheden	5
Artikel 4: normen voor onderhoud, reparatie en doorontwikkeling	6
Artikel 5: normen voor klantondersteuning	7
Artikel 6: maatregelen bij niet halen serviceniveau	9



INLEIDING

Dit document vormt de Service Level Agreement ("SLA") van de AfsprakenApp BV voor het Product de AfsprakenApp. De SLA heeft tot doel de kwantitatieve en kwalitatieve afspraken rond de dienstverlening vast te leggen. Dit wordt bereikt door belangrijke kenmerken te omschrijven, prestatienormen vast te stellen en de gevolgen van het onverhoopt niet behalen van deze normen vast te leggen.

ARTIKEL 1: DEFINITIES

De in dit document met een beginhoofdletter geschreven termen, kennen de volgende definities:

Aanvraagformulier	Formulier dat door de AfsprakenApp BV beschikbaar is gesteld en dat is bedoeld om Producten en of Diensten aan te vragen.
AfsprakenApp BV	De AfsprakenApp BV factureert klant het Product AfsprakenApp.
Betrokkene	Degene op wie een Persoonsgegevens betrekking heeft.
Bug	Storing waarbij de applicatie niet goed functioneert en er geen problemen zijn met de database.
Connector	Applicatie waarmee gegevens in Intramed doorgegeven kunnen worden aan de AfsprakenApp database om daarmee patiënten van klant toegang te geven tot deze gegevens.
Datalek	Ongeautoriseerde toegang tot of Verwerking van Persoonsgegevens waarvoor klant de Verwerkersverantwoordelijke is.
Diensten	De diensten die de AfsprakenApp BV op grond van de Overeenkomst zal leveren aan klant, waaronder ontwikkeling, beschikbaarstelling, beheer en support van de AfsprakenApp.
Eindgebruiker	Gebruiker van de AfsprakenApp. Dit kan zowel een patiënt als een therapeut zijn.
Hersteltijd	De hersteltijd is de tijd tussen het tijdstip van registratie van een Storing door de AfsprakenApp BV en het door de AfsprakenApp BV geregistreerde tijdstip waarop de Storing is hersteld. De tijdsduur waarop de AfsprakenApp BV wacht op de medewerking van klant wordt niet meegerekend in de hersteltijd.
Inbreuk in verband met Persoonsgegevens	Een inbreuk op de beveiliging die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins Verwerkte gegevens.
Incident	Storing die wordt veroorzaakt door een probleem in de database en kan worden opgelost zonder dat er een softwarewijziging noodzakelijk is.
Intramed BV	Intramed BV is de leverancier van de applicatie Intramed, de AfsprakenApp heeft een koppeling met de applicatie Intramed.



Mobiele Diensten	<ul style="list-style-type: none">- Mobiele applicaties voor patiënten/medewerkers met een Apple iOS en/of Android toestel.- Mobiele website voor gebruikers met een andere smartphone dan Apple en/of Android.- Berichtenservice, voor alle patiënten/medewerkers met een Mobiele telefoon en/of e-mailadres.
Onderaannemer	De partij anders dan klant of de AfsprakenApp BV met wie klant of de AfsprakenApp BV direct of indirect een Overeenkomst heeft in verband met de uitvoering van diens verplichtingen onder de Overeenkomst tussen klant en de AfsprakenApp BV of een deel daarvan.
Overeenkomst	Elke Overeenkomst tot levering van Producten en/of Diensten door de AfsprakenApp BV aan klant.
Partij	De AfsprakenApp BV dan wel klant, als partij bij de Overeenkomst.
Persoonsgegevens	Alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon, die AfsprakenApp BV in het kader van de Overeenkomst ten behoeve van klant Verwerkt.
Product	De AfsprakenApp, dan wel enige andere software, hardware of ander werk dan wel zaak, die de AfsprakenApp BV in het kader van de Overeenkomst verschaft of (als Dienst) beschikbaar stelt aan klant.
Schriftelijk	Onder schriftelijk valt in deze voorwaarden ook e-mail en communicatie per fax.
Storing	Een reproduceerbare gebeurtenis die afwijkt van de standaardwerking van de applicatie en die de kwaliteit van de applicatie vermindert of verstoort.
Subcontract	Een Overeenkomst die de AfsprakenApp BV in het kader van de gebruiksovereenkomst sluit met een Onderaannemer of andere derde.
Subverwerker	De partij die door Verwerker wordt ingeschakeld als Verwerker ten behoeve van de Verwerking van de Persoonsgegevens in het kader van deze verwerkersovereenkomst en de gebruiksovereenkomst.
Uitingen	Huisstijl, logo's, folders, brochures, leaflets, belettering, advertenties, marketing- en/of communicatieplannen, concepten, afbeeldingen, teksten, schetsen, software, documentatie, adviezen, rapporten en andere voortbrengselen van de geest die verband houden met de Diensten, alsmede voorbereidend materiaal daarvan en de gegevensdragers waarop de uitingen zich bevinden.
Vertrouwelijke informatie	Alle Informatie die is gemarkeerd als vertrouwelijk of waarvan het vertrouwelijke karakter uit de aard van de informatie blijkt. Dit betreft Informatie die alleen voor een beperkte doelgroep



bestemd is. Er bestaat kans op schade bij ongeautoriseerde kennisname.

Verwerken

Een bewerking of een geheel van bewerkingen in het kader van de Overeenkomst met betrekking tot Persoonsgegevens, of een geheel van Persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiding of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen.

Verwerker

Een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat ten behoeve van de Verwerkingsverantwoordelijke Persoonsgegevens Verwerkt; hierna te noemen AfsprakenApp BV.

Verwerkingsverantwoordelijke

Een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat, alleen of samen met anderen, het doel van en de middelen voor de Verwerking van Persoonsgegevens vaststelt; wanneer de doelstellingen van en de middelen voor deze Verwerking in het Unierecht of het lidstatelijke recht worden vastgesteld, kan daarin worden bepaald wie de verwerkingsverantwoordelijke is of volgens welke criteria deze wordt aangewezen; hierna te noemen klant.

ARTIKEL 2: SERVICENIVEAU

De volgende elementen zijn bepalend voor het serviceniveau en worden in deze SLA behandeld:

- de afbakening van wederzijdse **verantwoordelijkheden**;
- de normen voor onderhoud, **reparatie en doorontwikkeling**;
- de normen voor **klantenondersteuning**;
- de normen voor **rapportage**, en
- de **maatregelen** bij het niet halen van het serviceniveau.

ARTIKEL 3: VERANTWOORDELIJKHEDEN

3.1 Verantwoordelijkheden van de AfsprakenApp BV:

- Het verrichten van onderhoud, reparatie en doorontwikkeling van de AfsprakenApp
- Het verzorgen van een geldig abonnement voor de AfsprakenApp ten behoeve van klant
- Het bieden van klantenondersteuning conform artikel 5.
- Het rapporteren van activiteiten die onder deze SLA door de AfsprakenApp BV zijn uitgevoerd conform artikel 5.6.

3.2 Verantwoordelijkheden van klant:

- Het aanschaffen, onderhouden en gebruiksklaar houden van computers en internetverbinding, met inachtneming van enige compatibiliteits- dan wel minimumeisen die daaraan kunnen worden gesteld door de AfsprakenApp BV. Klant wordt geacht steeds de nieuwste versie van



de AfsprakenApp te gebruiken binnen drie maanden nadat de AfsprakenApp BV deze ter beschikking gesteld heeft. Zie artikel 4.4 over updates.

- Het maken van back-ups van belangrijke gegevens die met behulp van AfsprakenApp worden verwerkt.

ARTIKEL 4: NORMEN VOOR ONDERHOUD, REPARATIE EN DOORONTWIKKELING

Onderhoud

- 4.1 Proactief onderhoud is het door de AfsprakenApp BV op eigen initiatief verbeteren van de AfsprakenApp, bijvoorbeeld voor het verhelpen van Storingen, het behouden of verbeteren van compatibiliteit met software waarvan de AfsprakenApp afhankelijk is, of om zwakheden in de beveiliging te voorkomen of te dichten.

Proactief onderhoud omvat niet het implementeren en configureren van de AfsprakenApp op de locatie van klant.

- **Planning:** de AfsprakenApp BV zal proactief onderhoud verrichten wanneer de AfsprakenApp BV daar aanleiding toe ziet.

- **Kosten:** De kosten voor proactief onderhoud zijn inbegrepen in de abonnementsbijdrage

- 4.2 Reactief onderhoud is het door de AfsprakenApp BV op verzoek van de klant uitgevoerd onderhoud, dit kan worden uitgevoerd op afstand maar ook op locatie van klant door medewerkers van de AfsprakenApp BV of door externe hulp. Voorbeelden omvatten, maar zijn niet gelimiteerd tot, implementatie trajecten, content ontwikkeling en protocolontwikkeling.

Reactief onderhoud wordt uitgevoerd ten gevolge van een verzoek van klant.

- **Planning:** de tijdstippen waarop reactief onderhoud wordt gepleegd, bepaalt de AfsprakenApp BV adhoc, zo veel mogelijk in overleg met klant.
- **Kosten:** als de AfsprakenApp BV met klant heeft afgesproken dat reactief onderhoud wordt uitgevoerd én als er externe hulp wordt ingeschakeld, brengt de AfsprakenApp BV daarvoor kosten in rekening. Die kosten worden bepaald volgens artikel 4.3 en middels een offerte aan de klant kenbaar gemaakt. De kosten zijn gerelateerd tot de afgesproken werkzaamheden. Andere werkzaamheden zoals implementatietrajecten en lay-out ontwerp vallen niet onder reactieve kosten; de AfsprakenApp BV zal voor dit soort kosten een separate offerte aan klant sturen.

Inspectie en/of Reparatie

- 4.3 Indien de AfsprakenApp BV in overleg met klant besluit om inspectie en/of reparatie van de AfsprakenApp uit te voeren op het door klant opgegeven adres, geldt de volgende regeling:

- **Kosten:** de kosten van inspectie en reparatie komen voor rekening van de AfsprakenApp BV wanneer komt vast te staan dat het gebrek is veroorzaakt door de door de AfsprakenApp BV geleverde software. Dit zal het geval zijn als alle gebruikte hardware en software van klant voldoet aan alle daaraan gestelde eisen en op zichzelf probleemloos functioneren, terwijl de AfsprakenApp toch onmiskenbaar Storingen vertoont.
- **Kosten:** de kosten van inspectie en reparatie komen voor rekening van de klant indien komt vast te staan dat het gebrek is veroorzaakt of ontstaan door niet door de AfsprakenApp BV geleverde software of door hardware. Dit zal het geval zijn als de gebruikte hardware en software van klant niet voldoen aan de daaraan uitdrukkelijk gestelde, of redelijkerwijs te stellen, eisen.



De AfsprakenApp BV behoudt zich het recht voor om te beoordelen of er sprake is van een voor rekening van klant komend gebrek. Indien de AfsprakenApp BV van oordeel is dat een gebrek voor rekening van klant komt, zal de AfsprakenApp BV dit oordeel gemotiveerd en Schriftelijk aan de klant te verstrekken.

Doorontwikkeling (updates)

- 4.4 **Planning:** de AfsprakenApp BV brengt gedurende het jaar updates van de AfsprakenApp uit.
- **Kosten:** de kosten voor updates zijn inbegrepen in de abonnementsbijdrage.

ARTIKEL 5: NORMEN VOOR KLANTONDERSTEUNING

5.1 Alle vragen met betrekking tot de AfsprakenApp kunnen aan de AfsprakenApp BV gesteld worden via info@afsprakenapp.nl. Indien uit contact blijkt dat het noodzakelijk is telefonisch contact te hebben, dan wordt er overgeschakeld op telefonisch contact.

5.2 Dienstvensters

U kunt de Intramed klantondersteuning op werkdagen bereiken (uitgezonderd feestdagen). Voor het bellen van Intramed of AfsprakenApp klantondersteuning brengen wij geen extra kosten in rekening.

DAG	TIJDEN	KOSTEN
Maandag* t/m vrijdag	08.30-17.00 uur	Geen

* op maandag tussen 15.00-17.00 uur gesloten

5.3 Klantondersteuning (support)

Tijdens openingsuren kunnen alle klanten van die gebruik maken van het EPD van Intramed tezamen met de AfsprakenApp verzoeken voor klantondersteuning indienen. Een verzoek voor klantenondersteuning kan op de volgende manieren worden gedaan:

- a) Per email: info@afsprakenapp.nl
- b) Telefonisch (tijdens ons dienstvenster) 084-8777826

5.4 Dienstvensters voor support

DIENST	VENSTER
Telefonische registratie en afhandeling van verzoeken	Openingsuren
Registratie van verzoeken via email	24 uur per dag, 365 dagen per jaar
Afhandeling van verzoeken die Storingen van Niveau 1 betreffen en Herstel.	Openingsuren
Afhandeling van verzoeken die Storingen van Niveau 2 betreffen en Herstel	Openingsuren
Afhandeling van verzoeken die Storingen van Niveau 3 betreffen en Herstel	Openingsuren



5.5 Storingen

De AfsprakenApp BV streeft er naar de AfsprakenApp zonder Storingen werkt. Als klant een probleem ervaart met de AfsprakenApp, dient klant dit te melden bij de AfsprakenApp BV. de AfsprakenApp BV classificeert Storingen in drie niveaus

STORINGSNIVEAU	OMSCHRIJVING
Niveau 1	Applicatie functioneert geheel niet en is onbruikbaar, of kent een zeer ernstige mate van vertraging zonder dat dit te wijten is aan niet-naleving van een verantwoordelijkheid van klant.
Niveau 2	Applicatie functioneert met hinderlijke vertraging en/of onmiskenbare fouten, zonder dat dit te wijten is aan niet-naleving van een verantwoordelijkheid van klant. Applicatie is ondanks de hinder en beperkingen nog wel te gebruiken. Ernst, impact en urgentie worden op waarde afgewogen door de AfsprakenApp BV, Hierbij wordt o.a. meegewogen of de Bug primaire processen (inloggen/ selecteren en versturen van herinneringen) of secundaire processen betreft.
Niveau 3	Applicatie functioneert niet geheel volgens de specificaties, zonder dat dit te wijten is aan niet-naleving van een verantwoordelijkheid van klant. De hinder is echter zeer beperkt en beperkt zich tot secundaire processen.

Buiten de drie Storingniveaus, worden twee type Storingen onderscheiden: "Incidenten" en "Bugs":

- Een Storing wordt getypeerd als "Incident" wanneer de Storing wordt veroorzaakt door een probleem in de applicatie en kan worden opgelost zonder dat er een softwarewijziging noodzakelijk is.
- Een Storing waarbij de applicatie niet goed functioneert en er geen problemen zijn met de database, wordt getypeerd als "Bug".

5.6 Hersteltijd

De Hersteltijd is de tijd tussen het tijdstip van registratie van een Storing door de AfsprakenApp BV en het door de AfsprakenApp BV geregistreerde tijdstip waarop de Storing is hersteld. De tijdsduur waarop de AfsprakenApp BV wacht op de medewerking van klant wordt niet meegerekend in de Hersteltijd.

Omdat een Storing door vele factoren kan worden veroorzaakt en de AfsprakenApp BV niet over alle factoren de (volledige) controle heeft, kan over de Hersteltijd geen garantie worden afgegeven. De tijden in de onderstaande tabel betreffen dan ook uiterlijk streeftijden.

STORINGSNIVEAU	HERSTELTIJD INCIDENTEN*	HERSTELTIJD BUGS*
Niveau 1	5 werkdagen	20 werkdagen
Niveau 2	10 werkdagen	40 werkdagen
Niveau 3	20 werkdagen	80 werkdagen

*Hersteltijden zijn streeftijden

Wanneer de Storing geheel is hersteld, doet de AfsprakenApp BV daarvan melding aan klant.



5.7 Melden van Storingen

Niveau 1 Storingen (zoals omschreven in art. 5.5) dienen altijd per e-mail te worden gemeld. Op deze wijze kunnen wij het snelst hierop reageren.

Iedere melding die een Storing betreft, dient bij voorkeur de volgende informatie te bevatten:

- a) Een omschrijving van de Storing;
- b) De prioriteit van de Storing volgens klant (Niveau 1, 2 of 3);
- c) Een naam of specifiek kenmerk voor de Storing;
- d) De specifieke plek in de applicatie waar de Storing zich voordoet;
- e) Een screenshot waaruit de Storing blijkt.
- f) Het exacte tijdstip waarop de Storing is ontstaan.
- g) Klant zal vragen van Eindgebruikers met betrekking tot Storingen zelf beantwoorden aan zijn Eindgebruikers. Klant ontvangt hiervoor van de AfsprakenApp BV ondersteunende Materialen (bijvoorbeeld de baliefolder).
- h) Indien een Eindgebruiker (een therapeut of patiënt) een Storing ontdekt in zijn dienstverlening of Mobiele App van de AfsprakenApp BV kan Eindgebruiker dit doorgeven aan klant. Eindgebruiker kan de Storing ook melden per e-mail via feedback@afsprakenapp.nl. de AfsprakenApp BV zal zich inspannen om de Storing van Eindgebruiker zo snel als mogelijk op te lossen in een volgende update van de app. Alleen in uitzonderlijke gevallen en ter beoordeling van de AfsprakenApp BV zal de AfsprakenApp BV telefonisch contact opnemen met Eindgebruiker. de AfsprakenApp BV geeft geen garanties aan Eindgebruikers af hoe snel updates worden aangeboden.
- i) Eindgebruikers (patiënten en therapeuten) krijgen van de AfsprakenApp BV een eigen Eindgebruikersovereenkomst via hun Mobiele App aangeboden.
- j) Eindgebruikers dienen akkoord te gaan met de Eindgebruikersovereenkomst. De AfsprakenApp BV zal Eindgebruikers die niet akkoord gaan met de Eindgebruikersovereenkomst geen toegang verschaffen tot de Diensten van de AfsprakenApp BV.

Bij de vaststelling zal de AfsprakenApp BV de prioriteit die klant heeft opgegeven meewegen, maar het is uiteindelijk de AfsprakenApp BV die definitief vaststelt welke prioriteit een Storing heeft.

5.8 Vragen

Klant kan vragen indienen betreffende de werking van de AfsprakenApp. Bij de vraag kan klant zelf aangeven welke prioriteit de vraag heeft (Niveau 1, 2 of 3).

ARTIKEL 6: MAATREGELEN BIJ NIET HALEN SERVICENIVEAU

Indien de AfsprakenApp BV de in deze SLA overeengekomen normen niet heeft gehaald, kan klant een klacht indienen.

Klant en de AfsprakenApp BV zullen de klacht gezamenlijk bespreken. Op basis van dit overleg stelt de AfsprakenApp BV binnen uiterlijk twee (2) weken een plan van aanpak op, waarin concreet staat aangegeven welke verbetering(en). De AfsprakenApp BV op eigen kosten door zal voeren in haar dienstverlening om de afgesproken serviceniveaus te waarborgen. Na goedkeuring van dit plan van aanpak door klant zal de AfsprakenApp BV het plan van aanpak uitvoeren en over de voortgang hiervan rapporteren aan klant. De AfsprakenApp BV verplicht zich tot het bewaken van het proces en zal conform het afgesproken tijdsplan de klant (in beginsel via email) op de hoogte houden.

Verwerkersovereenkomst

AFSPRAKENAPP

Mei 2018



INLEIDING

Dit document vormt de verwerkersovereenkomst voor AfsprakenApp BV Producten en Diensten. In deze verwerkersovereenkomst leggen de Partijen vast wat over en weer de rechten, plichten, rollen en Verantwoordelijkheden zijn met betrekking tot het veilig en rechtmatig Verwerken van Persoonsgegevens in het kader van de verstrekking van AfsprakenApp BV Producten en Diensten. De Partijen geven met deze verwerkersovereenkomst invulling aan hun verplichtingen onder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

ARTIKEL 1: DEFINITIES

De in dit document met een beginhoofdletter geschreven termen kennen dezelfde definities als in de gebruiksovereenkomst en de service level agreement, tenzij en voor zover daar in dit document uitdrukkelijk van is afgeweken.

Aanvraagformulier	Formulier dat door de AfsprakenApp BV beschikbaar is gesteld en dat is bedoeld om Producten en of Diensten aan te vragen.
AfsprakenApp BV	De AfsprakenApp BV factureert klant het Product AfsprakenApp.
Betrokkene	Degene op wie een Persoonsgegeven betrekking heeft.
Bug	Storing waarbij de applicatie niet goed functioneert en er geen problemen zijn met de database.
Connector	Applicatie waarmee gegevens in Intramed doorgegeven kunnen worden aan de AfsprakenApp database om daarmee patiënten van klant toegang te geven tot deze gegevens.
Datalek	Ongeautoriseerde toegang tot of Verwerking van Persoonsgegevens waarvoor klant de Verwerkersverantwoordelijke is.
Diensten	De diensten die de AfsprakenApp BV op grond van de Overeenkomst zal leveren aan klant, waaronder ontwikkeling, beschikbaarstelling, beheer en support van de AfsprakenApp.
Eindgebruiker	Gebruiker van de AfsprakenApp. Dit kan zowel een patiënt als een therapeut zijn.
Hersteltijd	De hersteltijd is de tijd tussen het tijdstip van registratie van een Storing door de AfsprakenApp BV en het door de AfsprakenApp BV geregistreerde tijdstip waarop de Storing is hersteld. De tijdsduur waarop de AfsprakenApp BV wacht op de medewerking van klant wordt niet meegerekend in de hersteltijd.
Inbreuk in verband met Persoonsgegevens	Een inbreuk op de beveiliging die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins Verwerkte gegevens.



Incident	Storing die wordt veroorzaakt door een probleem in de database en kan worden opgelost zonder dat er een softwarewijziging noodzakelijk is.
Intramed BV	Intramed BV is de leverancier van de applicatie Intramed, de AfsprakenApp heeft een koppeling met de applicatie Intramed.
Mobiele Diensten	<ul style="list-style-type: none">- Mobiele applicaties voor patiënten/medewerkers met een Apple iOS en/of Android toestel.- Mobiele website voor gebruikers met een andere smartphone dan Apple en/of Android.- Berichtenservice, voor alle patiënten/medewerkers met een Mobiele telefoon en/of e-mailadres.
Onderaannemer	De partij anders dan klant of de AfsprakenApp BV met wie klant of de AfsprakenApp BV direct of indirect een Overeenkomst heeft in verband met de uitvoering van diens verplichtingen onder de Overeenkomst tussen klant en de AfsprakenApp BV of een deel daarvan.
Overeenkomst	Elke Overeenkomst tot levering van Producten en/of Diensten door de AfsprakenApp BV aan klant.
Partij	De AfsprakenApp BV dan wel klant, als partij bij de Overeenkomst.
Persoonsgegevens	Alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon, die AfsprakenApp BV in het kader van de Overeenkomst ten behoeve van klant Verwerkt.
Product	De AfsprakenApp, dan wel enige andere software, hardware of ander werk dan wel zaak, die de AfsprakenApp BV in het kader van de Overeenkomst verschaft of (als Dienst) beschikbaar stelt aan klant.
Schriftelijk	Onder schriftelijk valt in deze voorwaarden ook e-mail en communicatie per fax.
Storing	Een reproduceerbare gebeurtenis die afwijkt van de standaardwerking van de applicatie en die de kwaliteit van de applicatie vermindert of verstoort.
Subcontract	Een Overeenkomst die de AfsprakenApp BV in het kader van de gebruiksovereenkomst sluit met een Onderaannemer of andere derde.
Subverwerker	De partij die door Verwerker wordt ingeschakeld als Verwerker ten behoeve van de Verwerking van de Persoonsgegevens in het kader van deze verwerkersovereenkomst en de gebruiksovereenkomst.
Uitingen	Huisstijl, logo's, folders, brochures, leaflets, belettering, advertenties, marketing- en/of communicatieplannen, concepten, afbeeldingen, teksten, schetsen, software, documentatie, adviezen, rapporten en andere voortbrengselen van de geest die verband



	houden met de Diensten, alsmede voorbereidend materiaal daarvan en de gegevensdragers waarop de uitingen zich bevinden.
Vertrouwelijke informatie	Alle Informatie die is gemarkeerd als vertrouwelijk of waarvan het vertrouwelijke karakter uit de aard van de Informatie blijkt. Dit betreft Informatie die alleen voor een beperkte doelgroep bestemd is. Er bestaat kans op schade bij ongeautoriseerde kennisname.
Verwerken	Een bewerking of een geheel van bewerkingen in het kader van de Overeenkomst met betrekking tot Persoonsgegevens, of een geheel van Persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiding of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen.
Verwerker	Een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat ten behoeve van de Verwerkingsverantwoordelijke Persoonsgegevens verwerkt; hierna te noemen AfsprakenApp BV.
Verwerkingsverantwoordelijke	Een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat, alleen of samen met anderen, het doel van en de middelen voor de Verwerking van Persoonsgegevens vaststelt; wanneer de doelstellingen van en de middelen voor deze Verwerking in het Unierecht of het lidstatelijke recht worden vastgesteld, kan daarin worden bepaald wie de verwerkingsverantwoordelijke is of volgens welke criteria deze wordt aangewezen; hierna te noemen klant.

ARTIKEL 2: ROLLEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN

- 2.1 Partijen erkennen dat AfsprakenApp BV in haar Producten en Diensten Persoonsgegevens zal Verwerken waar klant volgens de Verordening de Verwerkersverantwoordelijke voor is. Naar opvatting van de Partijen vormt AfsprakenApp BV daarbij de Verwerker.
- 2.2 Deze verwerkersovereenkomst regelt de Verwerking van Persoonsgegevens door AfsprakenApp BV.
- 2.3 AfsprakenApp BV garandeert de toepassing van passende technische en organisatorische maatregelen, opdat de Verwerking aan de vereisten van de Verordening voldoet en de bescherming van de rechten van de Betrokkene is gewaarborgd
- 2.4 Verwerker en Verwerkingsverantwoordelijke zullen ieder zorgdragen voor de naleving van de op hen van toepassing zijnde wet- en regelgeving, waaronder in ieder geval begrepen de wet- en regelgeving op het gebied van de bescherming van Persoonsgegevens, zoals de AVG.

ARTIKEL 3: LOOPTIJD

- 3.1 De verwerkersovereenkomst kent dezelfde looptijd als de AfsprakenApp gebruiksovereenkomst.
- 3.2 Deze verwerkersovereenkomst is van kracht voor zolang als Verwerker (toegang tot) Persoonsgegevens heeft in het kader van de levering van Producten of Diensten aan Verwerkingsverantwoordelijke. Deze verwerkersovereenkomst kan slechts eindigen wanneer Verwerker geen Persoonsgegevens van Verwerkingsverantwoordelijke meer bezit.
- 3.3 Geen van Partijen kan deze verwerkersovereenkomst tussentijds opzeggen.

ARTIKEL 4: VERWERKINGSBEVOEGDHEID AFSPRAKENAPP BV

- 4.1 AfsprakenApp BV Verwerkt de Persoonsgegevens uitsluitend in opdracht van en op basis van Schriftelijke instructies van klant behoudens afwijkende wettelijke voorschriften die op AfsprakenApp BV van toepassing zijn.
- 4.2 Indien een instructie als bedoeld in het eerste lid naar het oordeel van AfsprakenApp BV in strijd is met een wettelijk voorschrift inzake gegevensbescherming, stelt hij klant daarvan voorafgaand aan de Verwerking in kennis.
- 4.3 Indien AfsprakenApp BV op grond van een wettelijke verplichting Persoonsgegevens dient te verstrekken, informeert hij klant onmiddellijk, en zo mogelijk voorafgaand aan de verstrekking.
- 4.4 AfsprakenApp BV heeft geen zeggenschap over het doel van de Verwerking van Persoonsgegevens.

ARTIKEL 5: BEVEILIGING VAN DE VERWERKING

- 5.1 Partijen zullen gezamenlijk zorg dragen voor een passend beveiligingsniveau voor de Verwerkte Persoonsgegevens. klant draagt daarbij als Verwerkingsverantwoordelijke de hoofdverantwoordelijkheid.
- 5.2 Partijen erkennen dat het waarborgen van een passend beveiligingsniveau voortdurend kan dwingen tot het treffen van aanvullende beveiligingsmaatregelen. AfsprakenApp BV waarborgt een op het risico afgestemd beveiligingsniveau.
- 5.3 AfsprakenApp BV Verwerkt Persoonsgegevens niet buiten de Europese Unie, tenzij hij daarvoor uitdrukkelijk Schriftelijk toestemming heeft verkregen van klant en behoudens afwijkende wettelijke verplichtingen.
- 5.4 AfsprakenApp BV verleent klant bijstand bij het doen nakomen van de verplichtingen te weten: beveiliging, melding van Datalekken en gegevenseffectbeoordeling (Data Protect Impact Assessment).
- 5.5 AfsprakenApp BV zal indien daar aanleiding toe is klant op de hoogte stellen van de beveiligingsmaatregelen die zij en haar Subverwerkers nemen en om die maatregelen correct ten uitvoer te (doen) brengen.
- 5.6 Klant heeft tot de taak om zich ervan te vergewissen dat de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen die van toepassing zijn op de Producten en/of Diensten, passend zijn



- gelet op de risico's die de Verwerkingen en de aard van de Persoonsgegevens met zich meebrengen, de kosten en de stand der techniek.
- 5.7 Klant verklaart na ondertekening van het Aanvraagformulier dat de bijbehorende gebruiksovereenkomst, service level agreement en verwerkersovereenkomst van toepassing zijn. Klant vrijwaart AfsprakenApp BV tegen aanspraken van derden die gebaseerd zijn op de stelling dat de maatregelen zoals beschreven in de gebruiksovereenkomst, service level agreement en verwerkersovereenkomst, mits correct nageleefd, niet passend zouden zijn.
- 5.8 Klant staat ervoor in dat hij alleen op geheel rechtmatige wijze Persoonsgegevens in zal voeren in de systemen van AfsprakenApp BV of anderszins ter beschikking zal stellen aan AfsprakenApp BV.
- 5.9 AfsprakenApp BV staat er voor in dat een ieder die handelt onder het gezag van AfsprakenApp BV, voor zover deze toegang heeft tot Persoonsgegevens waar klant de Verwerkingsverantwoordelijke voor is, deze slechts Verwerkt in overeenstemming met de overeengekomen beveiligingsmaatregelen en in opdracht van klant, behoudens afwijkende wettelijke verplichtingen.

ARTIKEL 6: GEHEIMHOUDING

- 6.1 De Persoonsgegevens hebben een Vertrouwelijk karakter.
- 6.2 Alle medewerkers van AfsprakenApp BV die gemachtigd zijn tot het Verwerken van Persoonsgegevens hebben zich ertoe verbonden geheimhouding in acht te nemen.

ARTIKEL 7: SUBVERWERKER

- 7.1 Wanneer AfsprakenApp BV, een andere Verwerker inschakelt om ten behoeve van klant verwerkingsactiviteiten te verrichten, worden aan deze andere Verwerker bij een Overeenkomst dezelfde verplichtingen inzake gegevensbescherming opgelegd als die welke in deze verwerkersovereenkomst zijn opgenomen.
- 7.2 AfsprakenApp BV zal geen nieuwe Subverwerkers gegevens laten Verwerken zonder klant daarover via e-mail te informeren. Klant kan, indien hij dat nodig acht, binnen 7 dagen na bekendmaking bezwaar maken bij AfsprakenApp BV tegen de Subverwerker. Bezwaar door klant moet Schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend bij AfsprakenApp BV.

ARTIKEL 8: BIJSTAND VANWEGE RECHTEN VAN BETROKKENE

- 8.1 AfsprakenApp BV verwijst Betrokkene indien deze een verzoek aan AfsprakenApp BV doet altijd door naar klant.
- 8.2 AfsprakenApp BV stelt klant in staat om te voldoen aan haar plichten volgens de Verordening, indien Betrokkene hun privacyrechten uitoefenen zoals het recht op inzage, correctie, gegevenswisseling en dataportabiliteit.



ARTIKEL 9: INBREUK IN VERBAND MET PERSOONSGEGEVENS/DATALEKKEN

- 9.1 AfsprakenApp BV informeert klant zonder onredelijke vertraging, zodra hij kennis heeft genomen van een Inbreuk in verband met Persoonsgegevens.
- 9.2 AfsprakenApp BV informeert klant ook na een melding op grond van het eerste lid van artikel 8 over ontwikkelingen betreffende de Inbreuk in verband met Persoonsgegevens.
- 9.3 Klant kan AfsprakenApp BV op de hoogte stellen van een mogelijk Datalek door contact op te nemen met het service centrum van AfsprakenApp BV via tel: 0182-621111 of via email op info@afsprakenapp.nl
- 9.4 AfsprakenApp BV en/of klant dragen de door henzelf in verband met de melding aan de bevoegde toezichthoudende autoriteit en Betrokkene te maken kosten.

ARTIKEL 10: TERUGGAVE PERSOONSGEGEVENS

- 10.1 Na afloop van de Overeenkomst draagt AfsprakenApp BV, naar gelang de keuze van klant, zorg voor het terugbezorgen aan klant of het wissen van alle Persoonsgegevens. AfsprakenApp BV verwijdert kopieën, behoudens afwijkende wettelijke voorschriften.
- 10.2 Persoonsgegevens worden in de door AfsprakenApp BV aangegeven vorm en op de door AfsprakenApp BV aangegeven wijze afdoende beveiligd terugbezorgd in een gangbaar bestandsformat via een downloadlink of via een gangbare datadrager.

ARTIKEL 11: INFORMATIEPLICHT EN AUDIT

- 11.1 AfsprakenApp BV stelt alle informatie ter beschikking die nodig is om aan te tonen dat de verplichtingen uit deze verwerkersovereenkomst zijn en worden nagekomen.
- 11.2 Indien klant daar aanleiding toe ziet, zal AfsprakenApp BV medewerking verlenen aan audits om te bepalen dat de gegevensverwerking voldoet aan de eisen van de AVG, Dergelijke audits kunnen maximaal één keer per jaar worden uitgevoerd door een onafhankelijke en terzake kundige partij. De kosten hiervan worden volledig gedragen door de klant.
- 11.3 AfsprakenApp BV kan klant op verzoek zijn medewerking verlenen als klant een Data Protection Impact Assessment (DPIA) laat uitvoeren door inzicht te verschaffen in gegevensstromen en beveiligingsmaatregelen.

ANNEX I : VERWERKINGSREGISTER

ANNEX 2: BEVEILIGINGSMATREGELEN



Verwerkingsregister

AFSPRAKENAPP

De aard en het doel van de Verwerking, het soort Persoonsgegevens en de categorieën van Betrokkenen zijn :

Het onderwerp/aard en doel van het Verwerken	Versturen van afspraakherinneringen (per SMS en e-mail) en aanmaken van oefeninstructies.
Persoonsgegevens	Persoonsgegevens van medewerkers en patiënten zoals: <ul style="list-style-type: none">- Naam- Straat + huisnummer- Postcode- Telefoonnummer- Geboortedatum- BSN-nummer- E-mailadres- Geslacht
Betrokkenen	Medewerkers (waaronder therapeuten) en patiënten.
Bewaartermijn	Zolang als de gebruiksovereenkomst voortduurt
Land van verwerken	Nederland en Verenigde Staten (met Privacy Shield Certificate, waarmee ze voldoen aan de AVG/GDPR).
Subverwerker	Spryng BV, Amsterdam, Nederland (SMS-verzendingen) SendGrid Inc., Denver, Verenigde Staten (E-mail verzendingen)



Beveiligingsmaatregelen

AFSPRAKENAPP

#	Onderwerp	Maatregel
1	Informatie-, beveiligings- en privacybeleid	Er is een informatiebeveiligings- en privacybeleid dat voldoet aan de AVG en eventuele richtsnoeren van de Autoriteit Persoonsgegevens en is gehouden aan de richtlijnen van Intramed voor veilig transport en opslag, zoals in een separate overeenkomst tussen de verwerker en Intramed is vastgelegd. Dit beleid is intern gecommuniceerd en concreet geïmplementeerd door middel van gedocumenteerde procedures.
2	Access management	De principes van 'least privilege' en 'need-to-know' worden toegepast op personeel en toegestane Subverwerkers. Gebruikerstoegang wordt tijdig ingetrokken of gewijzigd bij enige verandering in de status van personeel, leveranciers, klanten, zakelijke partners of derden. Er wordt gebruik gemaakt van actuele en algemeen als veilig beschouwde vormen van versleuteling en encryptie ten behoeve van identificatie, authenticatie en autorisatie.
3	Personeel	Medewerkers worden geïnformeerd over hun verantwoordelijkheden m.b.t. privacy en informatiebeveiliging en er wordt erop toegezien dat zij hun verplichtingen nakomen. Medewerkers die toegang hebben tot patiëntgegevens zijn gebonden aan geheimhouding.
4	Contractmanagement (Sub)verwerkers	Met iedere toegestane (Sub)verwerker wordt een (sub)verwerkersovereenkomst gesloten, die de (Sub)verwerker contractueel verplicht tot nakoming van dezelfde verplichtingen in verband met de verwerking als in de verwerkersovereenkomst waar deze bijlage bij hoort.
5	Security incident & response	Er is een gedocumenteerd security incident response plan dat geschikt is om Datalekken te detecteren, op te lossen en te melden, in overeenstemming met de verplichtingen in deze verwerkersovereenkomst.
6	Vulnerability / patch management	Er wordt periodiek beoordeeld of er kwetsbaarheden binnen de gebruikte applicaties, systemen en netwerken zijn. Patches en updates voor gevonden kwetsbaarheden worden doorgevoerd.
7	Netwerk- en systeembeveiliging	Er zijn maatregelen getroffen om malware en misbruik van het netwerk en de systemen tegen te gaan en te detecteren (zoals firewalls en antivirussoftware van betrouwbare leveranciers).



8	Fysieke toegangs-beveiliging	Er zijn passende maatregelen (zoals sloten, camera's, alarmsystemen) genomen om de ruimtes waarin de Persoonsgegevens kunnen worden verwerkt, te beveiligen tegen onbevoegde toegang.
9	Logging	Er vindt logging plaats waarmee inzicht wordt verkregen in welke gebruikers op welke momenten inloggen.
10	Locatie	Persoonsgegevens worden voor het merendeel verwerkt binnen de grenzen van de Europese Unie. Bij gebruik van Amerikaanse subverwerkers voldoen deze aan de AVG/GDPR via de Privacy Shield Certificate.
11	Business continuity & disaster recovery	Er is beleid en er zijn procedures en processen geïmplementeerd om te waarborgen dat de geleverde Diensten of Producten en de verwerkte Persoonsgegevens beschikbaar blijven in geval van onvoorziene omstandigheden en rampen, dan wel zo snel mogelijk volledig worden hersteld.
12	Applicatieontwikkeling – beveiligingsprincipes	Er worden beveiligingsprincipes toegepast om informatiebeveiliging in applicatieontwikkeling te integreren.
13	Onafhankelijke controle	Externe audits, kwetsbaarheidsscans en penetratietests worden periodiek uitgevoerd op applicaties en netwerken om zwakheden en potentiële Datalekken te ontdekken.