

Gebruiksovereenkomst

HWO-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.....	3
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	9
Artikel 11: publiciteit	10
Artikel 12: aansprakelijkheid The Health Train BV.....	10
Artikel 13: overmacht.....	12
Artikel 14: wijzigingen	12
Artikel 15: slotbepalingen	13
Deel B: HWO-AfsprakenApp licentie- en abonnementsvoorwaarden.....	15
Artikel 1: privacy protocol	15
Artikel 2: proefperiode	15
Artikel 3: gebruiksrecht	16
Artikel 4: levering van HWO-AfsprakenApp	16
Artikel 5: beperkingen met betrekking tot de licentie.....	16
Artikel 6: functionaliteiten en garanties	17
Artikel 7: licentiekosten en SLA.....	18
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 The Health Train BV beschikbaar is gesteld en dat is bedoeld om Producten en of Diensten aan te vragen.
AfsprakenApp BV	AfsprakenApp BV factureert klant het Product HWO-AfsprakenApp namens The Health Train BV.
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 HWO-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 The Health Train BV op grond van de Overeenkomst zal leveren aan klant, waaronder ontwikkeling, beschikbaarstelling, beheer en support van de HWO-AfsprakenApp.
Eindgebruiker	Gebruiker van HWO-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 The Health Train BV en het door The Health Train BV geregistreerde tijdstip waarop de Storing is hersteld. De tijdsduur waarop The Health Train 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 factureert klant de eenmalige aansluitkosten voor HWO namens The Health Train BV.
Licentiegevers	Partij anders dan The Health Train BV die aan The Health Train BV licenties verstrekt voor of ten behoeve van de applicatie HWO-AfsprakenApp.



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 The Health Train BV met wie klant of The Health Train BV direct of indirect een Overeenkomst heeft in verband met de uitvoering van diens verplichtingen onder de Overeenkomst tussen klant en The Health Train BV of een deel daarvan.
Overeenkomst	Elke Overeenkomst tot levering van Producten en/of Diensten door The Health Train BV aan klant.
Partij	The Health Train BV dan wel klant, als partij bij de Overeenkomst.
Persoonsgegevens	Alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon, die The Health Train BV in het kader van de Overeenkomst ten behoeve van klant verwerkt.
Product	HWO-AfsprakenApp, dan wel enige andere software, hardware of ander werk dan wel zaak, die The Health Train 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 The Health Train 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 de 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 persoonsgegevens	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



informatie	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 The Health Train 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 The Health Train BV en het gebruik door klant van de software die The Health Train BV op de markt brengt onder de naam HWO-AfsprakenApp.
- 2.2 Dit Deel A van de gebruiksovereenkomst bevat de bepalingen die algemeen van toepassing zijn op de rechtsverhouding tussen The Health Train BV en klant, ongeacht welk Product of welke Dienst klant van The Health Train BV afneemt.
- 2.3 Deel B bevat de The Health Train BV licentie- en abonnementsvoorwaarden waarin de beschikbaarstelling van HWO-AfsprakenApp aan klant is geregeld.
- 2.4 De specifieke bepalingen in de The Health Train BV licentie- en abonnementsvoorwaarden dienen te worden geïnterpreteerd in het licht van deze algemene bepalingen. In geval van strijd prevaleren de specifieke bepalingen in de The Health Train BV licentie- en 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 The Health Train 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 The Health Train BV te verstrekken. Klant is door ondertekening van het Aanvraagformulier aan de aanvraag gebonden. Indien The Health Train 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 licenties direct in de portal en/of toegang tot de App door The Health Train BV aan klant geldt als aanvaarding en bevestiging door The Health Train BV.
- 3.2 Een offerte opgesteld door Intramed BV namens The Health Train BV is geldig tot dertig (30) dagen na verzending door The Health Train BV, tenzij anders aangegeven in de offerte. Door The Health Train 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 The Health Train BV komen voor rekening van The Health Train 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 The Health Train 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 The Health Train BV heeft The Health Train 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 The Health Train BV op vergoeding van schade, gederfde winst en interest.
- 4.5 Indien The Health Train 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 The Health Train 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 The Health Train BV zijn onder voorbehoud van typfouten.
- 5.3 The Health 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. The Health Train 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 HWO-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 HWO-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 HWO-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 The Health Train BV zal de licentie-, 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 HWO-AfsprakenApp te kunnen gaan gebruiken installeren. The Health Train 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 The Health Train BV of een door hun aangewezen derde Partij een Connector plaatsen ten behoeve van de uitwisseling van gegevens tussen Intramed en de HWO-AfsprakenApp. Klant dient daarvoor The Health Train 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. The Health Train BV stelt hiervoor een eenvoudige handleiding ter beschikking. The Health Train 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 The Health Train BV deze kosten aan klant in rekening brengen.

ARTIKEL 6: FACTUREN EN BETALINGEN

- 6.1 Facturen van Intramed BV met daarop het bedrag voor de aansluitkosten van HWO-AfsprakenApp hebben een betaaltermijn van dertig (30) dagen, tenzij op de factuur anders is vermeld.
- 6.2 Facturen van de AfsprakenApp BV met daarop het bedrag voor de aansluitkosten van AfsprakenApp-gedeelte, 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 Intramed BV en/of 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:
- Over het openstaande bedrag is de wettelijke rente verschuldigd.
 - Klant is gehouden tot vergoeding van alle buitengerechtelijke 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 buitengerechtelijke 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 The Health Train 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 The Health Train BV ontwikkelde of ter beschikking gestelde Producten en Diensten rusten uitsluitend bij The Health Train 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 The Health Train BV niet verveelvoudigen of openbaar maken.
- 7.3 Tenzij Schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen, is enig gebruiksrecht of enige licentie niet exclusief en niet overdraagbaar. Indien de onderneming van klant ten gevolge van een reorganisatie opgaat in een andere onderneming, gaat de licentie 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 HWO-AfsprakenApp bevat waardevolle bedrijfseigen Informatie. The Health Train BV (of haar licentiehouders) behoudt titel, auteursrecht en andere eigendomsrechten op alle delen van Huiswerk oefeningen en de Afspraken Diensten, en alle aanpassingen en wijzigingen daarop, alsmede alle kopieën daarvan. Klant heeft geen rechten, expliciet of impliciet, in HWO-AfsprakenApp behalve zoals hierin aangegeven. Geen licentie of rechten in elk The Health Train BV merk, handelsnaam of servicemerk worden toegekend op grond van deze Overeenkomst.

ARTIKEL 9: EIGENDOMSVOORBEHOUD

- 9.1 Alle door The Health Train BV geleverde zaken, daaronder eventueel mede begrepen ontwerpen, schetsen, tekeningen, films, software, (elektronische) bestanden, enz. blijven eigendom van The Health Train 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 The Health Train 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 The Health Train 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 The Health Train 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, The Health Train BV of een van haar vertegenwoordigers wettelijk verplicht is om de Vertrouwelijke Informatie openbaar te maken, dan kan The Health Train 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 The Health Train BV kan aantonen dat het algemeen beschikbaar is voor het publiek of anders bekend is, dan als gevolg van onjuist openbaar maken door The Health Train 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 The Health Train BV kan klant om toestemming te vragen om in een persbericht of andere publicitaire uiting kennis te geven van het feit dat The Health Train BV Diensten en/of Producten levert aan klant.

ARTIKEL 12: AANSPRAKELIJKHEID THE HEALTH TRAIN BV

- 12.1 De aansprakelijkheid van The Health Train BV voor directe schade geleden door klant als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming door The Health Train 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 The Health Train 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 The Health Train BV zal nimmer meer bedragen dan 10.000,- euro per gebeurtenis, tenzij de

(beroeps)aansprakelijkheidsverzekering van The Health Train BV in het betreffende geval meer uitkeert.

- 12.2 De geldende voorwaarden en beperkingen die voortvans toepassing zijn op de (beroeps)aansprakelijkheidsverzekering van The Health Train BV, kunnen op zijn verzoek aan klant worden verstrekt. Vormen van schade die niet worden gedekt onder de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden, worden ook niet door The Health Train BV aan klant vergoed.
- 12.3 Aansprakelijkheid van The Health Train 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 The Health Train BV meldt en daarbij gemotiveerd en met bewijsmateriaal onderbouwd welke tekortkomingen tot de schade hebben geleid en waarom klant deze aan The Health Train 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 The Health Train BV of diens medewerkers.
- 12.6 Klant gaat ermee akkoord dat The Health Train 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 HWO-AfsprakenApp door de klant, haar agenten, vertegenwoordigers, werknemers en toegestane sub-licentiehouders.
- 12.7 The Health Train BV vrijwaart klant tegen alle vorderingen waarin wordt gesteld dat de HWO-AfsprakenApp en al hun (Mobiele) Diensten inbreuk maakt op auteursrecht, intellectueel eigendom en of octrooirecht van een derde Partij, mits The Health Train 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 The Health Train BV in haar redelijk oordeel en naar eigen inzicht en kosten;
 - I. Het recht voor klant verkrijgen om gebruik te blijven maken van HWO-AfsprakenApp.
 - II. HWO-AfsprakenApp vervangen of aanpassen zodat het geen inbreuk maakt; of
 - III. De licentie beëindigen voor de beweerdelijke inbreuk makende HWO-AfsprakenApp Diensten en de door klant betaalde licentievergoeding voor HWO-AfsprakenApp Diensten terugbetalen. The Health Train 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 HWO-AfsprakenApp;
 - b) het gebruik van HWO-AfsprakenApp anders dan in overeenstemming met de voorwaarden van deze Overeenkomst;
 - c) het gebruik van een HWO-AfsprakenApp versie die niet meer ondersteund wordt door The Health Train BV;
 - d) het gebruik van een release van HWO-AfsprakenApp zonder dat klant alle updates, door The Health Train BV verstrekt, uitgevoerd heeft;
 - e) software van derden, tenzij hierin anders aangegeven; of
 - f) het gebruik van HWO-AfsprakenApp in combinatie met andere hardware, software of andere materialen waardoor HWO-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 The Health Train 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 The Health Train 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 The Health Train BV niet als overmacht tekortkomingen als gevolg van:
- a) gebrek aan personeel;
 - b) ziekte van personeel;
 - c) wanprestatie van, door The Health Train BV ingeschakelde Onderaannemers;
 - d) liquiditeit- dan wel solvabiliteitproblemen aan de zijde van The Health Train 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 The Health Train BV heeft voorgeschreven;
 - c) verlies of ongeautoriseerde verwerking van (Persoons)gegevens die kon plaatsvinden ondanks het door The Health Train 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 The Health Train BV duurt en met inachtneming van het bepaalde in artikel A.13.3 zal klant aan The Health Train BV de overeengekomen prijs (tarieven) blijven voldoen.

ARTIKEL 14: WIJZIGINGEN

- 14.1 The Health Train 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 The Health Train 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. The Health Train BV zal klant zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen. Indien een vast honorarium is overeengekomen zal The Health Train BV daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de Overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.
- 14.6 The Health Train BV zal geen meerkosten in rekening kunnen brengen indien de wijziging of aanvulling het gevolg is van omstandigheden die aan The Health Train BV kunnen worden toegerekend.

ARTIKEL 15: SLOTBEPALINGEN

- 15.1 Op alle rechtsbetrekkingen waarbij The Health Train 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 The Health Train BV ontvangen of opgeslagen versie van enige communicatie en de in de systemen van The Health Train BV opgeslagen logs gelden als authentiek, behoudens te leveren tegenbewijs door klant.
- 15.6 The Health Train BV behoudt zich het recht voor om uw gebruik van de software te controleren naar eigen inzicht, maar op kosten van The Health Train 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 The Health Train 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 HWO-AfsprakenApp of een sublicentie van HWO-AfsprakenApp uitgeven zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van The Health Train BV, die toestemming kan in worden gehouden door The Health Train 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 The Health Train BV beperkt wordt om licenties en abonnementen van HWO-AfsprakenApp te verkopen aan derden, inclusief en zonder beperking, in dezelfde branche of markt als licentie en abonnemementhouder.
- 15.10 Het is The Health Train 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 The Health Train 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: HWO-AfsprakenApp licentie- en abonnementsvoorwaarden

ARTIKEL 1: PRIVACY PROTOCOL

- 1.1 Door akkoord te gaan met deze licentie- en abonnementsvoorwaarden geeft klant The Health Train 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, afspraakgegevens en uw oefenprogramma. Dit is noodzakelijk om HWO-AfsprakenApp optimaal te laten functioneren.
- 1.2 Tevens geeft klant toestemming om gegevens, als de oefenprogramma's, in het Elektronisch Patiënten Dossier op te slaan.
- 1.3 The Health Train 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 licentie- en abonnementsvoorwaarden geeft u hiervoor toestemming aan The Health Train BV.
- 1.4 De HWO-AfsprakenApp wordt gebruikt door medewerkers van de klant en door patiënten van de klant.
- 1.5 The Health Train BV wijzigt of verzamelt geen digitale contactgegevens van de patiënten van de klant. Wijzigingen van patiëntgegevens vallen buiten de scope van The Health Train BV en blijft de verantwoordelijkheid van de klant.
- 1.6 Indien de patiënt geen gebruik meer wenst te maken van de HWO-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 The Health Train BV maakt via een in de HWO-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 HWO-AfsprakenApp.
- 2.2 Gedurende de proefperiode kan klant HWO-AfsprakenApp uitproberen.
- 2.3 Zonder Schriftelijke opzegging door klant zal de proefperiode worden gevolgd door definitief gebruik van de licentie 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 HWO-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 HWO-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 The Health Train BV in rekening gebrachte bedragen, geeft klant een niet-exclusief en niet-overdraagbaar recht om HWO-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 HWO-AfsprakenApp voor de duur die op het Aanvraagformulier is bepaald.
- 3.2 Het recht bedoeld in artikel 3 B wordt verleend onder de opschortende voorwaarde dat klant alle Overeenkomsten met The Health Train BV ook voor het overige correct nakomt.
- 3.3 Indien klant een gebruiksrecht voor meer Eindgebruikers wil dan oorspronkelijk overeengekomen, kan klant dit zelf aanvragen op de portal.
- 3.4 Klant zal geen recht hebben om de broncode van HWO-AfsprakenApp te ontvangen, tenzij Schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
- 3.5 The Health Train 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.
- 3.6 Indien klant Huiswerkoefeningen en/of de AfsprakenApp door meer personen laat gebruiken dan overeengekomen, heeft The Health Train BV het recht om een corresponderend aantal extra licenties in rekening te brengen, onverminderd overige aanspraken volgens de wet.
- 3.7 Klant zal HWO-AfsprakenApp niet aanpassen of samenvoegen met andere software. Deze licentie geeft geen toestemming om HWO-AfsprakenApp (de software) te gebruiken voor het creëren van nieuwe modules of Producten. Het is klant wel toegestaan om zijn eigen database aan te passen of bij te werken met afbeeldingen, foto's of video's op een aparte server.
- 3.8 Klant zal niet toestaan dat derde Partijen HWO-AfsprakenApp gebruiken, downloaden of op een andere manier inzetten buiten klant zijn directe en exclusieve controle om vanaf elke computer, zonder voorafgaande toestemming van The Health Train BV. Klant zal maatregelen treffen om dergelijk onbevoegd gebruik te voorkomen. Elke toegang tot HWO-AfsprakenApp moet via www.huiswerkoefeningen.nl verlopen met het daarvoor verkregen wachtwoord.

ARTIKEL 4: LEVERING VAN HWO-AFSPRAKENAPP

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

ARTIKEL 5: BEPERKINGEN MET BETREKKING TOT DE LICENTIE

- 5.1 Klant zal niet:
- HWO-AfsprakenApp of een deel van HWO-AfsprakenApp gebruiken die niet uitdrukkelijk tot de licentie behoort en waarvoor klant betaald heeft.
 - HWO-AfsprakenApp oproepen of gebruiken op een andere manier dan bedoeld door The Health Train BV.
 - Veroorzaken of toelaten dat HWO-AfsprakenApp of een gedeelte van HWO-AfsprakenApp wordt aangepast, aangevuld of geheel of gedeeltelijk verwijderd.



- d) Resultaten of benchmark met betrekking tot het presteren van HWO-AfsprakenApp (zoals geleverd of nadien gewijzigd) openbaar maken of publiceren zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van The Health Train BV.
- e) HWO-AfsprakenApp gebruiken in strijd met de toepasselijke wet- en regelgeving.
- f) Het gebruik van HWO-AfsprakenApp toestaan, behalve zoals hierin expliciet aangegeven en toegestaan is of voor andere doeleinden dan voor het voorschrijven van oefenprogramma's door professionals of voor verwante educatieve doeleinden door een geregistreerd professional.
- g) Software van derden gebruiken, behalve uitsluitend in combinatie met HWO-AfsprakenApp.
- h) Verwijderen, reproduceren, of wijzigen van enig auteursrecht of andere eigendomsrechten en mededelingen die zich voordoen in de HWO-AfsprakenApp .
- i) Direct of indirect, sublicenties verspreiden, openbaar maken, gebruiken, huren of leasen van HWO-AfsprakenApp of een deel daarvan, voor het gebruik van derden, training, faciliteiten of gebruik ten behoeve van service; of
- j) toestaan HWO-AfsprakenApp te kopiëren naar een computer.

5.2 The Health Train 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, oefenreminders instellen, huiswerkopdrachten lezen, oefenresultaten bekijken en zogenaamde praktijknieuws lezen. 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 instellingenscherm binnen 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 The Health Train BV.
- 6.3 The Health Train BV zal zich inspannen om te zorgen dat Huiswerk oefeningen probleemloos en zonder fouten werkt.
- The Health Train BV garandeert dat:
- a) HWO-AfsprakenApp in wezenlijk opzicht zal presteren zoals bepaald in Annex B;
 - b) The Health Train BV gerechtigd is om deze Overeenkomst met klant aan te gaan;
 - c) Het beschikbaar stellen van HWO-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 The Health Train BV;
 - d) HWO-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 The Health Train BV plaatsvinden.

- 6.5 Buiten de door The Health Train BV Schriftelijk uitdrukkelijk bepaalde functionaliteiten en specificaties, wordt HWO-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 The Health Train BV zich inspant om HWO-AfsprakenApp zo samen te stellen dat HWO-AfsprakenApp zo bruikbaar mogelijk is voor klant, garandeert The Health Train BV niet dat hetgeen klant met HWO-AfsprakenApp beoogt, ook daadwerkelijk zal worden behaald.
- 6.7 Indien onherroepelijk wordt vastgesteld dat HWO-AfsprakenApp inbreuk maakt op enig recht van intellectueel eigendom van een derde en klant daardoor het gebruik wordt ontnomen, zal The Health Train BV voor haar rekening en naar haar keuze, hetzij zorgen dat klant alsnog het recht verkrijgt het gebruik van HWO-AfsprakenApp voort te zetten, hetzij HWO-AfsprakenApp zodanig aanpassen dat de inbreuk wordt beëindigd.

ARTIKEL 7: LICENTIEKOSTEN EN SLA

7.1 Onderhoud en updates

Indien op het Aanvraagformulier voor HWO-AfsprakenApp licentie- en abonnementskosten zijn vermeld, zal The Health Train BV onder opschortende voorwaarde van betaling van de licentie- en abonnementskosten door klant, onderhoud verrichten en nieuwe versies van de HWO-AfsprakenApp aan klant verschaffen conform de 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 licentiekosten 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 The Health Train 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) The Health Train BV vrijwaart klant tegen aanspraken van derden die gebaseerd zijn op de stelling dat het gebruik door klant van HWO-AfsprakenApp inbreuk maakt op een recht van intellectueel eigendom van de derde, op voorwaarde dat klant haar verplichtingen jegens The Health Train BV correct nakomt en geen gebruik maakt van HWO-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

HWO-AFSPRAKENAPP

Mei 2018



Inhoud

Inhoud	2
Inleiding	3
Artikel 1: definities	3
Artikel 2: serviceniveau	5
Artikel 3: verantwoordelijkheden	6
Artikel 4: normen voor onderhoud, reparatie en doorontwikkeling	6
Artikel 5: normen voor klantondersteuning	7
Artikel 6: maatregelen bij niet halen serviceniveau	10

INLEIDING

Dit document vormt de Service Level Agreement ("SLA") van The Health Train BV voor het Product HWO-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 The Health Train BV beschikbaar is gesteld en dat is bedoeld om Producten en of Diensten aan te vragen.
AfsprakenApp BV	AfsprakenApp BV factureert klant het Product HWO-AfsprakenApp namens The Health Train BV.
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 HWO-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 The Health Train BV op grond van de Overeenkomst zal leveren aan klant, waaronder ontwikkeling, beschikbaarstelling, beheer en support van de HWO-AfsprakenApp.
Eindgebruiker	Gebruiker van HWO-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 The Health Train BV en het door The Health Train BV geregistreerde tijdstip waarop de Storing is hersteld. De tijdsduur waarop The Health Train 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 factureert klant de eenmalige aansluitkosten voor HWO namens The Health Train BV.
Licentiegevers	Partij anders dan The Health Train BV die aan The Health Train BV licenties verstrekt voor of ten behoeve van de applicatie HWO-AfsprakenApp.
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 The Health Train BV met wie klant of The Health Train BV direct of indirect een Overeenkomst heeft in verband met de uitvoering van diens verplichtingen onder de Overeenkomst tussen klant en The Health Train BV of een deel daarvan.
Overeenkomst	Elke Overeenkomst tot levering van Producten en/of Diensten door The Health Train BV aan klant.
Partij	The Health Train BV dan wel klant, als partij bij de Overeenkomst.
Persoonsgegevens	Alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon, die The Health Train BV in het kader van de Overeenkomst ten behoeve van klant verwerkt.
Product	HWO-AfsprakenApp, dan wel enige andere software, hardware of ander werk dan wel zaak, die The Health Train 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 The Health Train 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 de 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 persoonsgegevens 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 The Health Train 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 The Health Train BV:

- Het verrichten van onderhoud, reparatie en doorontwikkeling van HWO-AfsprakenApp conform hoofdstuk 4.
- Het verzorgen van een geldige licentie en geldig abonnement voor de HWO-AfsprakenApp ten behoeve van klant
- Het bieden van klantenondersteuning conform artikel 5.
- Het rapporteren van activiteiten die onder deze SLA door The Health Train BV zijn uitgevoerd conform artikel 5.7

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 The Health Train BV. Klant wordt geacht steeds de nieuwste versie van HWO-AfsprakenApp te gebruiken binnen drie maanden nadat The Health Train BV deze ter beschikking gesteld heeft. Zie artikel 4.4 over updates.
- Het maken van back-ups van belangrijke gegevens die met behulp van HWO-AfsprakenApp worden verwerkt.

ARTIKEL 4: NORMEN VOOR ONDERHOUD, REPARATIE EN DOORONTWIKKELING

Onderhoud

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

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

- **Planning:** The Health Train BV zal proactief onderhoud verrichten wanneer The Health Train BV daar aanleiding toe ziet.
- **Kosten:** De kosten voor proactief onderhoud zijn inbegrepen in de licentiebijdrage.

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

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

- **Planning:** De tijdstippen waarop reactief onderhoud wordt gepleegd, bepaalt The Health Train BV adhoc, zo veel mogelijk in overleg met klant.
- **Kosten:** Als The Health Train BV met klant heeft afgesproken dat reactief onderhoud wordt uitgevoerd én als er externe hulp wordt ingeschakeld, brengt The Health Train 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, conversies, richtlijnen ontwikkeling en

lay-out ontwerp vallen niet onder reactieve kosten; The Health Train BV zal voor dit soort kosten een separate offerte aan klant sturen.

Inspectie en/of Reparatie

4.3 Indien The Health Train BV in overleg met klant besluit om inspectie en/of reparatie van HWO-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 The Health Train BV wanneer komt vast te staan dat het gebrek is veroorzaakt door de door The Health Train 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 HWO-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 The Health Train 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.

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

Doorontwikkeling (updates)

4.4 **Planning:** The Health Train BV brengt gedurende het jaar updates (toevoegen van nieuwe huiswerkoefeningen en updates van de App) van HWO-AfsprakenApp uit.

- **Kosten:** De kosten voor updates zijn inbegrepen in de licentie- en abonnementsbijdrage.

ARTIKEL 5: NORMEN VOOR KLANTONDERSTEUNING

5.1 Alle vragen met betrekking tot de huiswerkoefeningen kunnen aan The Health Train BV gesteld worden via info@intramed.nl.

5.2 Alle vragen met betrekking tot de AfsprakenApp kunnen aan The Health Train 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.

5.3 Dienstvensters

U kunt de Intramed klantondersteuning op werkdagen bereiken (uitgezonderd feestdagen). Voor het bellen van Intramed, HWO 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

5.4 Klantondersteuning (support)

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

- a) Per email: hwo@intramed.nl
- b) Telefonisch (tijdens ons dienstvenster) 0182 – 621 122

5.5 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

5.6 Storingen

The Health Train BV streeft ernaar dat HWO-AfsprakenApp zonder Storingen werkt. Als klant een probleem ervaart met HWO-AfsprakenApp, dient klant dit te melden bij The Health Train BV. The Health Train 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 The Health Train BV, Hierbij wordt o.a. meegewogen of de Bug primaire processen (inloggen/ selecteren en versturen van oefeningen en 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".

5.7 Hersteltijd

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

Omdat een Storing door vele factoren kan worden veroorzaakt en The Health Train 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 The Health Train BV daarvan melding aan klant.

5.8 Melden van Storingen

Niveau 1 Storingen (zoals omschreven in art. 5.6) 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:

- Een omschrijving van de Storing;
- de prioriteit van de Storing volgens klant (Niveau 1, 2 of 3);
- een naam of specifiek kenmerk voor de Storing;
- de specifieke plek in de applicatie waar de Storing zich voordoet;
- een screenshot waaruit de Storing blijkt.
- het exacte tijdstip waarop de Storing is ontstaan.
- Klant zal vragen van Eindgebruikers met betrekking tot Storingen zelf beantwoorden aan zijn Eindgebruikers. Klant ontvangt hiervoor van The Health Train BV ondersteunende Materialen (bijvoorbeeld de baliefolder).
- Indien een Eindgebruiker (een therapeut of patiënt) een Storing ontdekt in zijn dienstverlening of Mobiele App van The Health Train BV kan Eindgebruiker dit doorgeven aan klant. Eindgebruiker kan de Storing ook melden per e-mail via feedback@afsprakenapp.nl. The Health Train 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 The Health Train BV zal The Health Train BV telefonisch contact opnemen met Eindgebruiker. The Health Train BV geeft geen garanties aan Eindgebruikers af hoe snel updates worden aangeboden.
- Eindgebruikers (patiënten en therapeuten) krijgen van The Health Train BV een eigen Eindgebruikersovereenkomst via hun Mobiele App aangeboden.
- Eindgebruikers dienen akkoord te gaan met de Eindgebruikersovereenkomst. The Health Train BV zal Eindgebruikers die niet akkoord gaan met de

Eindgebruikersovereenkomst geen toegang verschaffen tot de Diensten van The Health Train BV.

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

5.9 Vragen

Klant kan vragen indienen betreffende de werking van HWO-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 The Health Train BV de in deze SLA overeengekomen normen niet heeft gehaald, kan klant een klacht indienen.

Klant en The Health Train BV zullen de klacht gezamenlijk bespreken. Op basis van dit overleg stelt The Health Train BV binnen uiterlijk twee (2) weken een plan van aanpak op, waarin concreet staat aangegeven welke verbetering(en) The Health Train 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 The Health Train BV het plan van aanpak uitvoeren en over de voortgang hiervan rapporteren aan klant. The Health Train 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

HWO-AFSPRAKENAPP

Mei 2018

INLEIDING

Dit document vormt de verwerkersovereenkomst voor The Health Train 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 The Health Train 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 service level agreement, tenzij en voor zover daar in dit document uitdrukkelijk van is afgeweken.

Aanvraagformulier	Formulier dat door The Health Train BV beschikbaar is gesteld en dat is bedoeld om Producten en of Diensten aan te vragen.
AfsprakenApp BV	AfsprakenApp BV factureert klant het Product HWO-AfsprakenApp namens The Health Train BV.
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 HWO-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 The Health Train BV op grond van de Overeenkomst zal leveren aan klant, waaronder ontwikkeling, beschikbaarstelling, beheer en support van de HWO-AfsprakenApp.
Eindgebruiker	Gebruiker van HWO-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 The Health Train BV en het door The Health Train BV geregistreerde tijdstip waarop de Storing is hersteld. De tijdsduur waarop The Health Train 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 factureert klant de eenmalige aansluitkosten voor HWO namens The Health Train BV.
Licentiegevers	Partij anders dan The Health Train BV die aan The Health Train BV licenties verstrekt voor of ten behoeve van de applicatie HWO-AfsprakenApp.
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 The Health Train BV met wie klant of The Health Train BV direct of indirect een Overeenkomst heeft in verband met de uitvoering van diens verplichtingen onder de Overeenkomst tussen klant en The Health Train BV of een deel daarvan.
Overeenkomst	Elke Overeenkomst tot levering van Producten en/of Diensten door The Health Train BV aan klant.
Partij	The Health Train BV dan wel klant, als partij bij de Overeenkomst.
Persoonsgegevens	Alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon, die The Health Train BV in het kader van de Overeenkomst ten behoeve van klant verwerkt.
Product	HWO-AfsprakenApp, dan wel enige andere software, hardware of ander werk dan wel zaak, die The Health Train 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 The Health Train 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 de 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
persoonsgegevens
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 The Health Train 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 The Health Train BV in haar Producten en Diensten Persoonsgegevens zal Verwerken waar klant volgens de Verordening de Verwerkersverantwoordelijke voor is. Naar opvatting van de Partijen vormt The Health Train BV daarbij de Verwerker.
- 2.2 Deze verwerkerovereenkomst regelt de Verwerking van Persoonsgegevens door The Health Train BV.
- 2.3 The Health Train 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 Verantwoordelijke 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 Huiswerk Oefeningen 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 Verantwoordelijke. Deze verwerkersovereenkomst kan slechts eindigen wanneer Verwerker geen Persoonsgegevens van Verantwoordelijke meer bezit.
- 3.3 Geen van Partijen kan deze verwerkersovereenkomst tussentijds opzeggen.

ARTIKEL 4: VERWERKINGSBEVOEGDHEID THE HEALTH TRAIN BV

- 4.1 The Health Train BV Verwerkt de Persoonsgegevens uitsluitend in opdracht van en op basis van Schriftelijke instructies van klant behoudens afwijkende wettelijke voorschriften die op The Health Train BV van toepassing zijn.
- 4.2 Indien een instructie als bedoeld in het eerste lid naar het oordeel van The Health Train BV in strijd is met een wettelijk voorschrift inzake gegevensbescherming, stelt hij klant daarvan voorafgaand aan de Verwerking in kennis.
- 4.3 Indien The Health Train BV op grond van een wettelijke verplichting Persoonsgegevens dient te verstrekken, informeert hij klant onmiddellijk, en zo mogelijk voorafgaand aan de verstrekking.
- 4.4 The Health Train 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 Verantwoordelijke de hoofdverantwoordelijkheid.
- 5.2 Partijen erkennen dat het waarborgen van een passend beveiligingsniveau voortdurend kan dwingen tot het treffen van aanvullende beveiligingsmaatregelen. The Health Train BV waarborgt een op het risico afgestemd beveiligingsniveau.
- 5.3 The Health Train BV Verwerkt Persoonsgegevens ook buiten de Europese Unie, hiervoor wordt aan alle benodigde wettelijke verplichtingen ten aanzien van de AVG voldaan.
- 5.4 The Health Train 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 The Health Train 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 The Health Train 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 The Health Train BV of anderszins ter beschikking zal stellen aan The Health Train BV.
- 5.9 The Health Train BV staat er voor in dat een ieder die handelt onder het gezag van The Health Train BV, voor zover deze toegang heeft tot Persoonsgegevens waar klant de verantwoordelijke 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 The Health Train BV die gemachtigd zijn tot het Verwerken van Persoonsgegevens hebben zich ertoe verbonden geheimhouding in acht te nemen.

ARTIKEL 7: SUBVERWERKER

- 7.1 Wanneer The Health Train 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 The Health Train 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 The Health Train BV tegen de Subverwerker. Bezwaar door klant moet Schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend bij The Health Train BV.

ARTIKEL 8: BIJSTAND VANWEGE RECHTEN VAN BETROKKENE

- 8.1 The Health Train BV verwijst Betrokkene indien deze een verzoek aan The Health Train BV doet altijd door naar klant.

- 8.2 The Health Train 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, gegevenswissing en dataportabiliteit.

ARTIKEL 9: INBREUK IN VERBAND MET PERSOONSGEGEVENS/DATALEKKEN

- 9.1 The Health Train BV informeert klant zonder onredelijke vertraging, zodra hij kennis heeft genomen van een Inbreuk in verband met Persoonsgegevens.
- 9.2 The Health Train 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 The Health Train BV op de hoogte stellen van een mogelijk datalek door contact op te nemen met het service centrum van The Health Train BV via tel: 0182-621111 of via email op info@hwo-afsprakenapp.nl
- 9.4 The Health Train 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 The Health Train BV, naar gelang de keuze van klant, zorg voor het terugbezorgen aan klant of het wissen van alle Persoonsgegevens. The Health Train BV verwijdert kopieën, behoudens afwijkende wettelijke voorschriften.
- 10.2 Persoonsgegevens worden in de door The Health Train BV aangegeven vorm en op de door The Health Train 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 The Health Train 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 The Health Train 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 The Health Train 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: BEVEILIGINGSMAATREGELEN

Verwerkingsregister

HWO-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, Duitsland en Verenigde Staten (met Privacy Shield Certificate, waarmee voldaan wordt aan de AVG/GDPR).
Subverwerker	AfsprakenApp BV Huiswerkcoefeningen Holland BV

Beveiligingsmaatregelen

HWO-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 BV voor veilig transport en opslag, zoals in een separate overeenkomst tussen de verwerker en Intramed BV 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 toegangsbeveiliging	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 en 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.