

Gebruiksovereenkomst

HWO

Mei 2018

Inhoud

| | |
|---|----|
| Deel A: algemene bepalingen..... | 3 |
| Artikel 1: Definities..... | 3 |
| Artikel 2: Doel en onderdelen van de gebruiksovereenkomst; interpretatie en rangorde..... | 5 |
| Artikel 3: Aanvraagformulieren en offertes..... | 5 |
| Artikel 4: Duur en opzegging..... | 6 |
| Artikel 5: Prijzen en tarieven..... | 6 |
| Artikel 6: Facturen en betalingen..... | 7 |
| Artikel 7: Rechten van intellectueel eigendom..... | 7 |
| Artikel 8: Titel en bescherming..... | 8 |
| Artikel 9: Geheimhouding..... | 8 |
| Artikel 10: Publiciteit..... | 9 |
| Artikel 11: Aansprakelijkheid Huiswerkoefeningen Holland BV..... | 9 |
| Artikel 12: Overmacht..... | 10 |
| Artikel 13: Wijzigingen..... | 11 |
| Artikel 14: Slotbepalingen..... | 11 |
| Deel B: HWO licentievoorwaarden..... | 13 |
| Artikel 1: Privacy protocol..... | 13 |
| Artikel 2: Proefperiode..... | 13 |
| Artikel 3: Gebruiksrecht..... | 13 |
| Artikel 4: Levering van HWO..... | 14 |
| Artikel 5: Beperkingen met betrekking tot de licentie..... | 14 |
| Artikel 6: Functionaliteiten en garanties..... | 15 |
| Artikel 7: Licentiekosten en SLA..... | 15 |
| Bijlagen..... | 17 |
| Annex A: Aanvraagformulier..... | 17 |
| Annex B: Service Level Agreement (SLA)..... | 17 |
| Annex C: Verwerkersovereenkomst..... | 17 |

Deel A: algemene bepalingen

ARTIKEL 1: DEFINITIES

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

| | |
|--|--|
| Aanvraagformulier | Formulier dat door Huiswerkoefeningen Holland BV beschikbaar is gesteld en dat is bedoeld om Producten en/of Diensten aan te vragen. |
| Betrokkene | Degene op wie een Persoonsgegevens betrekking heeft. |
| Bug | Storing waarbij de applicatie niet goed functioneert en er geen problemen zijn met de database. |
| Datalek | Ongeautoriseerde toegang tot of Verwerking van Persoonsgegevens waarvoor klant de Verwerkingsverantwoordelijke is. |
| Diensten | De Diensten die Huiswerkoefeningen Holland BV op grond van de Overeenkomst zal leveren aan klant, waaronder ontwikkeling, beschikbaarstelling, beheer en support van HWO. |
| Eindgebruiker | Gebruiker van HWO dit kan zowel een patiënt als een therapeut zijn. |
| Hersteltijd | De Hersteltijd is de tijd tussen het tijdstip van registratie van een Storing door Huiswerkoefeningen Holland BV en het door Huiswerkoefeningen Holland BV geregistreerde tijdstip waarop de Storing is Hersteld. De tijdsduur waarop Huiswerkoefeningen Holland 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 een noodzakelijke softwarewijziging. |
| Intramed BV | Intramed BV factureert klant het Product HWO namens Huiswerkoefeningen Holland BV. |
| Licentiegevers | Partij anders dan Huiswerkoefeningen Holland BV die aan Huiswerkoefeningen Holland BV licenties verstrekt voor of ten behoeve van de applicatie HWO. |
| Onderaannemer | De partij anders dan klant of Huiswerkoefeningen Holland BV met wie klant of Huiswerkoefeningen Holland BV direct of indirect een Overeenkomst heeft in verband met de uitvoering van diens |

verplichtingen onder de Overeenkomst tussen Klant en Huiswerkcoefeningen Holland BV of een deel daarvan.

| | |
|----------------------------------|--|
| Overeenkomst | Elke Overeenkomst tot levering van Producten en/of Diensten door Huiswerkcoefeningen Holland BV aan klant. |
| Partij | Huiswerkcoefeningen Holland BV dan wel klant, als partij bij de Overeenkomst. |
| Persoonsgegevens | Alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon, die Huiswerkcoefeningen Holland BV in het kader van de Overeenkomst ten behoeve van klant verwerkt. |
| Product | HWO, dan wel enige andere software, hardware of ander werk dan wel zaak, die Huiswerkcoefeningen Holland BV in het kader van de Overeenkomst verschaft of (als Dienst) beschikbaar stelt aan klant. |
| Schriftelijk | Onder schriftelijk valt in deze voorwaarden ook email en communicatie per fax en het toekennen van licenties in een hosted omgeving voor Huiswerkcoefeningen Holland BV, mits de identiteit van de afzender en de integriteit van het bericht voldoende vaststaan. |
| 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 Huiswerkcoefeningen Holland 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 Huiswerkoefeningen Holland 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 Huiswerkoefeningen Holland BV en het gebruik door klant van de software die Huiswerkoefeningen Holland BV op de markt brengt onder de naam HWO.
- 2.2 Dit Deel A van de gebruiksovereenkomst bevat de bepalingen die algemeen van toepassing zijn op de rechtsverhouding tussen Huiswerkoefeningen Holland BV en klant, ongeacht welk Product of welke Dienst klant van Huiswerkoefeningen Holland BV afneemt.
- 2.3 Deel B bevat de Huiswerkoefeningen Holland BV licentievoorwaarden, waarin de beschikbaarstelling van HWO aan klant is geregeld.
- 2.4 De specifieke bepalingen in de Huiswerkoefeningen Holland BV licentievoorwaarden dienen te worden geïnterpreteerd in het licht van deze algemene bepalingen. In geval van strijd prevaleren de specifieke bepalingen in de Huiswerkoefeningen Holland BV licentievoorwaarden 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 van en een Aanvraagformulier, prevaleert de offerte.
- 2.5 Er zijn geen algemene (inkoop)voorwaarden van klant van toepassing, tenzij Huiswerkoefeningen Holland 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 Huiswerkoefeningen Holland BV te verstrekken. Klant is door ondertekening van het Aanvraagformulier aan de aanvraag gebonden. Indien Huiswerkoefeningen Holland 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 door Huiswerkcoefeningen Holland BV aan klant geldt als aanvaarding en bevestiging door Huiswerkcoefeningen Holland BV.

- 3.2 Een offerte opgesteld door Huiswerkcoefeningen Holland BV of Intramed BV is geldig tot 30 dagen na verzending door Huiswerkcoefeningen Holland BV, tenzij anders aangegeven in de offerte. Door Huiswerkcoefeningen Holland 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 Huiswerkcoefeningen Holland BV komen voor rekening van Huiswerkcoefeningen Holland 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 Huiswerkcoefeningen Holland 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 Huiswerkcoefeningen Holland BV heeft Huiswerkcoefeningen Holland 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 Huiswerkcoefeningen Holland BV op vergoeding van schade, gederfde winst en interest.
- 4.5 Indien Huiswerkcoefeningen Holland 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 Huiswerkcoefeningen Holland 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.11.

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 Huiswerkoefeningen Holland BV zijn onder voorbehoud van typefouten.
- 5.3 Huiswerkoefeningen Holland 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. Huiswerkoefeningen Holland 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.

ARTIKEL 6: FACTUREN EN BETALINGEN

- 6.1 Facturen van Intramed BV met daarop het factuur bedrag voor HWO hebben een betaaltermijn van 30 dagen, tenzij op de factuur anders is vermeld.
- 6.2 Na het verstrijken van de betaaltermijn stuurt Intramed BV klant een herinnering.
- 6.2 Indien 14 dagen na het verstrijken van de betaaltermijn nog niet is betaald, is klant van rechtswege in verzuim, zonder dat er een ingebrekestelling is vereist.
- 6.3 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 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).
- 6.4 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 Huiswerkoefeningen Holland 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 Huiswerkoefeningen Holland BV ontwikkelde of ter beschikking gestelde Producten en Diensten rusten uitsluitend bij Huiswerkoefeningen Holland 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 Huiswerkoefeningen Holland 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 bevat waardevolle bedrijfseigen informatie. Huiswerkoefeningen Holland BV (of haar Licentiehouders) behoudt titel, auteursrecht en andere eigendomsrechten op alle delen van HWO, en alle aanpassingen en wijzigingen daarop, alsmede alle kopieën daarvan. Klant heeft geen rechten, expliciet of impliciet, in HWO behalve zoals hierin aangegeven. Geen licentie of rechten in elk Huiswerkoefeningen Holland BV merk, handelsnaam of service merk worden toegekend op grond van deze Overeenkomst.

ARTIKEL 9: GEHEIMHOUDING

- 9.1 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.
- 9.2 In het geval dat Huiswerkoefeningen Holland 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 Huiswerkoefeningen Holland 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, Huiswerkoefeningen Holland BV of een van haar vertegenwoordigers wettelijk verplicht is om de Vertrouwelijke informatie openbaar te maken, dan kan Huiswerkoefeningen Holland BV of haar vertegenwoordigers zonder enige aansprakelijkheid, het gedeelte van de Vertrouwelijke informatie openbaar maken zoals wettelijk verplicht is gesteld.
- 9.3 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 Huiswerkoefeningen Holland BV kan aantonen dat het algemeen beschikbaar is voor het publiek of anderszins bekend is, dan als gevolg van onjuist openbaar maken door Huiswerkoefeningen Holland BV .
- 9.4 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.
- 9.5 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.
- 9.6 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.
- 9.7 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 10: PUBLICITEIT

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

ARTIKEL 11: AANSPRAKELIJKHEID HUISWERKCOEFENINGEN HOLLAND BV

- 11.1 De aansprakelijkheid van Huiswerkcoefeningen Holland BV voor directe schade geleden door klant als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming door Huiswerkcoefeningen Holland 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 Huiswerkcoefeningen Holland 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 Huiswerkcoefeningen Holland BV zal nimmer meer bedragen dan €10.000,- per gebeurtenis, tenzij de (beroeps)aansprakelijkheidsverzekering van Huiswerkcoefeningen Holland BV in het betreffende geval meer uitkeert.
- 11.2 De geldende voorwaarden en beperkingen die voorts van toepassing zijn op de (beroeps) aansprakelijkheidsverzekering van Huiswerkcoefeningen Holland BV, kunnen op zijn verzoek aan klant worden verstrekt. Vormen van schade die niet worden gedekt onder de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden, worden ook niet door Huiswerkcoefeningen Holland BV aan klant vergoed.
- 11.3 Aansprakelijkheid van Huiswerkcoefeningen Holland 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.
- 11.4 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is dat klant de schade binnen 30 dagen na het ontstaan daarvan Schriftelijk bij Huiswerkcoefeningen Holland BV meldt en daarbij gemotiveerd en met bewijsmateriaal onderbouwd welke tekortkomingen tot de schade hebben geleid en waarom klant deze aan Huiswerkcoefeningen Holland BV toerekent.
- 11.5 De beperkingen van aansprakelijkheid in het artikel A.11.1 zijn niet van toepassing in geval van opzet of bewuste roekeloosheid door Huiswerkcoefeningen Holland BV of diens medewerkers.
- 11.6 Klant gaat ermee akkoord dat Huiswerkcoefeningen Holland BV gevrijwaard wordt van en tegen alle claims, aansprakelijkheden, verliezen, schade, kosten, uitgaven (inclusief redelijke honoraria van advocaten), vonnissen en boetes voortvloeiend uit, al gevolg van, op basis van of opgelopen als gevolg van enig gebruik of misbruik van HWO door de klant, haar agenten, vertegenwoordigers, werknemers en toegestane sub-licentiehouders.
- 11.7 Huiswerkcoefeningen Holland BV vrijwaart klant tegen alle vorderingen waarin wordt gesteld dat Huiswerkcoefeningen inbreuk maakt op auteursrecht, octrooirecht van een derde Partij, mits Huiswerkcoefeningen Holland 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 Huiswerkcoefeningen Holland BV in haar redelijk oordeel en naar eigen inzicht en kosten;

- I. Het recht voor klant verkrijgen om gebruik te blijven maken van HWO,
- II. HWO vervangen of aanpassen zodat het geen inbreuk maakt; of
- III. De licentie beëindigen voor de beweerdelijke inbreuk makende HWO Diensten en de door klant betaalde licentievergoeding voor HWO Diensten terugbetalen.

Huiswerkcoefeningen Holland 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;
- b) Het gebruik van HWO anders dan in overeenstemming met de voorwaarden van deze Overeenkomst;
- c) Het gebruik van een HWO versie die niet meer ondersteund wordt door Huiswerkcoefeningen Holland BV;
- d) Het gebruik van een release van HWO zonder dat klant alle updates, door Huiswerkcoefeningen Holland BV verstrekt, uitgevoerd heeft;
- e) Software van derden, tenzij hierin anders aangegeven; of
- f) Het gebruik van HWO in combinatie met andere hardware, software of andere materialen waardoor HWO niet beschadigd zou worden.

- 11.7 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 Huiswerkcoefeningen Holland 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, almede 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.

ARTIKEL 12: OVERMACHT

- 12.1 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.
- 12.2 Onverlet het elders in de Overeenkomst bepaalde geldt voor Huiswerkcoefeningen Holland BV niet als overmacht tekortkomingen als gevolg van:
- a) Gebrek aan personeel;
 - b) Ziekte van personeel;
 - c) Wanprestatie van, door Huiswerkcoefeningen Holland BV ingeschakelde Onderaannemers;
 - d) Liquiditeit- dan wel solvabiliteitproblemen aan de zijde van Huiswerkcoefeningen Holland BV.
- 12.3 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 Huiswerkcoefeningen Holland BV heeft voorgeschreven;

- c) Verlies of ongeautoriseerde Verwerking van (Persoons)gegevens die kon plaatsvinden ondanks het door Huiswerkcoefeningen Holland BV correct naleven van de overeengekomen beveiligingsmaatregelen, en overheidsmaatregelen.
- 12.4 De niet presterende Partij is in geval van en voor de duur van de overmacht situatie ontslagen van zijn verplichtingen uit deze Overeenkomst, mits deze redelijkerwijs pogingen blijft ondernemen om de prestaties te hervatten.
- 12.5 Gedurende de periode dat de overmacht situatie aan de zijde van de Huiswerkcoefeningen Holland BV duurt en met inachtneming van het bepaalde in artikel A.12.4 zal klant aan Huiswerkcoefeningen Holland BV de overeengekomen prijs (tarieven) blijven voldoen.

ARTIKEL 13: WIJZIGINGEN

- 13.1 Huiswerkcoefeningen Holland BV behoudt zich het recht voor de bepalingen uit deel A en deel B te wijzigen of aan te vullen.
- 13.2 Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten Overeenkomsten, met inachtneming van een termijn van 30 dagen na bekendmaking van de wijziging. Wijzigingen die geen (noemenswaardige) invloed hebben op de rechtspositie van klant jegens Huiswerkcoefeningen Holland BV kunnen te allen tijde worden doorgevoerd.
- 13.3 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.

ARTIKEL 14: SLOTBEPALINGEN

- 14.1 Op alle rechtsbetrekkingen waarbij Huiswerkcoefeningen Holland 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.
- 14.2 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.
- 14.3 Voor zover enig geschil niet met behulp van mediation kon worden opgelost, zal het geschil worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te 's-Gravenhage.
- 14.4 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.
- 14.5 De door Huiswerkcoefeningen Holland BV ontvangen of opgeslagen versie van enige communicatie en de in de systemen van Huiswerkcoefeningen Holland BV opgeslagen logs gelden als authentiek, behoudens te leveren tegenbewijs door klant.
- 14.6 Huiswerkcoefeningen Holland BV behoudt zich het recht voor om uw gebruik van de software te controleren naar eigen inzicht, maar op kosten van Huiswerkcoefeningen Holland BV. Alle controles worden uitgevoerd tijdens reguliere werktijden en mag niet op onredelijke wijze klant haar werkactiviteiten verstoren.

- 14.7 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 Huiswerkcoefeningen Holland BV en de volledige contactgegevens van de nieuwe entiteit te vermelden.
- 14.8 Klant mag deze Overeenkomst (van rechtswege of anderszins) niet toewijzen, een zekerheidsrecht verlenen op HWO of een sublicentie van HWO uitgeven zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van Huiswerkcoefeningen Holland BV, die toestemming kan in worden gehouden door Huiswerkcoefeningen Holland BV en elke opdracht, toestemming of sublicentie zonder dergelijke toestemming is van geen waarde.
- 14.9 Niets in deze Overeenkomst mag worden geïnterpreteerd of uitgelegd zodat Huiswerkcoefeningen Holland BV beperkt wordt om licenties van HWO te verkopen aan derden, inclusief en zonder beperking, in dezelfde branche of markt als licentiehouders.
- 14.10 Het is Huiswerkcoefeningen Holland BV te allen tijde toegestaan om door hem geschikt geachte Oderaannemers 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 Huiswerkcoefeningen Holland BV met een Oderaannemer gesloten Subcontract.
- 14.11 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.
- 14.12 Kennisgevingen die Partijen op grond van de Overeenkomst aan elkaar zullen doen, vinden Schriftelijk plaats.
- 14.13 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 licentievoorwaarden

ARTIKEL 1: PRIVACY PROTOCOL

- 1.1 Door akkoord te gaan met deze licentievoorwaarden geeft klant Huiswerk oefeningen Holland BV toestemming de navolgende gegevens te bewaren en voor klant en zijn therapeut cq zijn praktijk toegankelijk te maken: voornaam, achternaam, email-adres en het oefenprogramma. Dit is noodzakelijk om HWO 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 Huiswerk oefeningen Holland BV maakt gebruik van analyse software om het gebruik van de tool te monitoren. Deze gegevens worden samengevoegd verzameld voor statistische doeleinden. Door akkoord te gaan met deze licentie- en abonnementsvoorwaarden geeft u hiervoor toestemming aan Huiswerk oefeningen Holland BV.

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 HWO.
- 2.2 Gedurende de proefperiode kan klant HWO uitproberen.
- 2.3 Zonder Schriftelijke opzegging door klant zal de proefperiode worden gevolgd door definitief gebruik van de licentie en geldt het definitieve gebruiksrecht zoals bepaald in artikel 3.
- 2.4 Indien klant besluit geen verder gebruik te maken van HWO, 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 niet te gebruiken, is er geen recht op restitutie van de betaalde bedragen.

ARTIKEL 3: GEBRUIKSRECHT

- 3.1 Betaling door klant van de door Intramed BV namens Huiswerk oefeningen Holland BV in rekening gebrachte bedragen, geeft klant een niet-exclusief en niet-overdraagbaar recht om HWO te installeren op de door klant te kiezen apparatuur, op een door klant te bepalen plaats en om HWO te laten gebruiken door het in het Aanvraagformulier bepaalde aantal licenties, 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 Huiswerk oefeningen Holland 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 te ontvangen, tenzij Schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
- 3.5 Huiswerk oefeningen Holland 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 HWO door meer personen laat gebruiken dan overeengekomen, heeft Huiswerkcoefeningen Holland BV het recht om een corresponderend aantal extra licenties in rekening te brengen, onverminderd overige aanspraken volgens de wet.
- 3.7 Klant zal HWO niet aanpassen of samenvoegen met andere software. Deze licentie geeft geen toestemming om HWO (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 het gebruik van HWO opnemen in zijn eigen EPD om zo aan zijn wettelijke bewaarplicht en aan audits te kunnen voldoen.
- 3.9 Klant zal niet toestaan dat derde Partijen HWO gebruiken, downloaden of op een andere manier inzetten buiten klant zijn directe en exclusieve controle om vanaf elke computer, zonder voorafgaande toestemming van Huiswerkcoefeningen Holland BV. Klant zal maatregelen treffen om dergelijk onbevoegd gebruik te voorkomen. Elke toegang tot HWO moet via www.hwo.huiswerkcoefeningen.nl verlopen met het daarvoor verkregen wachtwoord.

ARTIKEL 4: LEVERING VAN HWO

- 4.1 Binnen vijf werkdagen nadat Huiswerkcoefeningen Holland BV het Aanvraagformulier voor HWO heeft goedgekeurd en daarvan Schriftelijk bevestiging heeft gegeven aan klant, zal Huiswerkcoefeningen Holland BV aan klant via de portal licenties verschaffen. Deze termijn is indicatief en niet fataal.

ARTIKEL 5: BEPERKINGEN MET BETREKKING TOT DE LICENTIE

- 5.1 Klant zal niet:
 - a) HWO of een deel van HWO gebruiken die niet uitdrukkelijk tot de licentie behoort en waarvoor klant betaald heeft.
 - b) HWO oproepen of gebruiken op een andere manier dan bedoeld door Huiswerkcoefeningen Holland BV.
 - c) Veroorzaken of toelaten dat HWO of een gedeelte van HWO wordt aangepast, aangevuld of geheel of gedeeltelijk verwijderd.
 - d) Resultaten of benchmark met betrekking tot het presteren van HWO (zoals geleverd of nadien gewijzigd) openbaar maken of publiceren zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van Huiswerkcoefeningen Holland BV.
 - e) HWO gebruiken in strijd met de toepasselijke wet- en regelgeving.
 - f) Het gebruik van HWO 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.
 - h) Verwijderen, reproduceren, of wijzigen van enig auteursrecht of andere eigendomsrechten en mededelingen die zich voordoen in HWO.
 - i) Direct of indirect, sub-licenties verspreiden, openbaar maken, gebruiken, huren of leasen van HWO of een deel daarvan, voor het gebruik van derden, training, faciliteiten of gebruik ten behoeve van service; of
 - j) Toestaan HWO te kopiëren naar een computer.
- 5.2 Huiswerkcoefeningen Holland BV behoudt alle rechten die hierin niet uitdrukkelijk zijn toegekend.

ARTIKEL 6: FUNCTIONALITEITEN EN GARANTIES

- 6.1 Huiswerkoefeningen Holland BV zal zich inspannen om te zorgen dat HWO probleemloos en zonder fouten werkt.

Huiswerkoefeningen Holland BV garandeert dat:

- a) HWO in wezenlijk opzicht zal presteren zoals bepaald in Annex B;
 - b) Huiswerkoefeningen Holland BV gerechtigd is om deze Overeenkomst met klant aan te gaan;
 - c) Het beschikbaar stellen van HWO aan klant in overeenstemming met deze gebruiksovereenkomst geen inbreuk maakt op rechten van intellectuele eigendom van derden
 - d) Geen liquiditeit- dan wel solvabiliteitproblemen aan de zijde van Huiswerkoefeningen Holland BV zijn ;
 - e) HWO beantwoordt aan de op moment van levering van toepassing zijnde wettelijke eisen en overheidsvoorschriften.
- 6.2 Alle hierboven verleende garanties vervallen indien klant wijzigingen in de software aanbrengt of laat aanbrengen door een derde, tenzij de wijzigingen uitdrukkelijk in opdracht en na uitdrukkelijke Schriftelijke toestemming van Huiswerkoefeningen Holland BV plaatsvinden.
- 6.3 Buiten de door Huiswerkoefeningen Holland BV Schriftelijk uitdrukkelijk bepaalde functionaliteiten en specificaties, wordt HWO "as is" ter gebruik aangeboden, dat wil zeggen met alle eigenschappen zoals die op enig moment feitelijk bestaan, zonder enige verdere garanties.
- 6.4 Hoewel Huiswerkoefeningen Holland BV zich inspant om HWO zo samen te stellen dat HWO zo bruikbaar mogelijk is voor klant, garandeert Huiswerkoefeningen Holland BV niet dat hetgeen klant met HWO beoogt, ook daadwerkelijk zal worden behaald.
- 6.5 Indien onherroepelijk wordt vastgesteld dat HWO inbreuk maakt op enig recht van intellectueel eigendom van een derde en klant daardoor het gebruik wordt ontnomen, zal Huiswerkoefeningen Holland BV voor haar rekening en naar haar keuze, hetzij zorgen dat klant alsnog het recht verkrijgt het gebruik van HWO voort te zetten, hetzij HWO zodanig aanpassen dat de inbreuk wordt beëindigd.

ARTIKEL 7: LICENTIEKOSTEN EN SLA

- 7.1 Onderhoud en updates

Indien op het Aanvraagformulier voor HWO licentiekosten zijn vermeld, zal Huiswerkoefeningen Holland BV onder opschortende voorwaarde van betaling van de licentiekosten door klant, onderhoud verrichten en nieuwe versies van HWO aan klant verschaffen conform de SLA in Annex B. Klant wordt geacht steeds binnen 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 Huiswerkoefeningen Holland 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) Huiswerkoefeningen Holland BV vrijwaart klant tegen aanspraken van derden die gebaseerd zijn op de stelling dat het gebruik door klant van HWO inbreuk maakt op een recht van intellectueel eigendom van de derde, op voorwaarde dat klant haar verplichtingen jegens Huiswerkoefeningen Holland BV correct nakomt en geen gebruik maakt van HWO 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

Mei 2018

Inhoud

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

INLEIDING

Dit document vormt de Service Level Agreement ("SLA") van Huiswerkoefeningen Holland BV voor het Product HWO. 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.

SERVICENIVEAU

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

1. De afbakening van wederzijdse **verantwoordelijkheden**;
2. De normen voor onderhoud, **reparatie en doorontwikkeling**;
3. De normen voor **klantenondersteuning**;
4. De normen voor **rapportage**, en
5. De **maatregelen** bij het niet halen van het serviceniveau.

ARTIKEL 1: DEFINITIES

De in dit document met een beginhoofdletter geschreven termen kennen dezelfde definities:

| | |
|---|--|
| Aanvraagformulier | Formulier dat door Huiswerkoefeningen Holland BV beschikbaar is gesteld en dat is bedoeld om Producten en/of Diensten aan te vragen. |
| Betrokkene | Degene op wie een Persoonsgegeven betrekking heeft. |
| Bug | Storing waarbij de applicatie niet goed functioneert en er geen problemen zijn met de database. |
| Datalek | Ongeautoriseerde toegang tot of Verwerking van Persoonsgegevens waarvoor klant de Verwerkingsverantwoordelijke is. |
| Diensten | De Diensten die Huiswerkoefeningen Holland BV op grond van de Overeenkomst zal leveren aan klant, waaronder ontwikkeling, beschikbaarstelling, beheer en support van HWO. |
| Eindgebruiker | Gebruiker van HWO dit kan zowel een patiënt als een therapeut zijn. |
| Hersteltijd | De Hersteltijd is de tijd tussen het tijdstip van registratie van een Storing door Huiswerkoefeningen Holland BV en het door Huiswerkoefeningen Holland BV geregistreerde tijdstip waarop de Storing is Hersteld. De tijdsduur waarop Huiswerkoefeningen Holland 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 een noodzakelijke softwarewijziging. |
| Intramed BV | Intramed BV factureert klant het Product HWO namens Huiswerkoefeningen Holland BV. |
| Licentiegevers | Partij anders dan Huiswerkoefeningen Holland BV die aan Huiswerkoefeningen Holland BV licenties verstrekt voor of ten behoeve van de applicatie HWO. |
| Onderaannemer | De partij anders dan klant of Huiswerkoefeningen Holland BV met wie klant of Huiswerkoefeningen Holland BV direct of indirect een Overeenkomst heeft in verband met de uitvoering van diens verplichtingen onder de Overeenkomst tussen Klant en Huiswerkoefeningen Holland BV of een deel daarvan. |
| Overeenkomst | Elke Overeenkomst tot levering van Producten en/of Diensten door Huiswerkoefeningen Holland BV aan klant. |
| Partij | Huiswerkoefeningen Holland BV dan wel klant, als partij bij de Overeenkomst. |
| Persoonsgegevens | Alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon, die Huiswerkoefeningen Holland BV in het kader van de Overeenkomst ten behoeve van klant verwerkt. |
| Product | HWO, dan wel enige andere software, hardware of ander werk dan wel zaak, die Huiswerkoefeningen Holland BV in het kader van de Overeenkomst verschafft of (als Dienst) beschikbaar stelt aan klant. |
| Schriftelijk | Onder schriftelijk valt in deze voorwaarden ook email en communicatie per fax en het toekennen van licenties in een hosted omgeving voor Huiswerkoefeningen Holland BV, mits de identiteit van de afzender en de integriteit van het bericht voldoende vaststaan. |
| 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 Huiswerkoefeningen Holland 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 Huiswerkoefeningen Holland 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: VERANTWOORDELIJKHEDEN

2.1 Verantwoordelijkheden van Huiswerkoefeningen Holland BV

- Het verrichten van onderhoud, reparatie en doorontwikkeling van HWO conform artikel 3.
- Het verzorgen van een geldige licentie voor HWO ten behoeve van klant.
- Het bieden van klantenondersteuning conform artikel 4.
- Het rapporteren van activiteiten die onder deze SLA door Huiswerkoefeningen Holland BV zijn uitgevoerd conform artikel 4.5.

2.2 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 Huiswerkoefeningen Holland BV. Klant wordt geacht steeds de nieuwste versie van HWO te gebruiken binnen drie maanden nadat Huiswerkoefeningen Holland BV deze ter beschikking gesteld heeft. Zie artikel 3.4 over updates.
- Het maken van back-ups van belangrijke gegevens die met behulp van HWO worden verwerkt.

ARTIKEL 3: NORMEN VOOR ONDERHOUD, REPARATIE EN DOORONTWIKKELING

Onderhoud

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

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

Planning: Huiswerkoefeningen Holland BV zal proactief onderhoud verrichten wanneer Huiswerkoefeningen Holland BV daar aanleiding toe ziet.

Kosten: De kosten voor proactief onderhoud zijn inbegrepen in de licentiebijdrage.

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

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

Planning: De tijdstippen waarop reactief onderhoud wordt gepleegd bepaalt Huiswerkoefeningen Holland BV adhoc zo veel mogelijk in overleg met klant.

Kosten: Als Huiswerkoefeningen Holland BV met klant heeft afgesproken dat reactief onderhoud wordt uitgevoerd én als er externe hulp wordt ingeschakeld, brengt Huiswerkoefeningen Holland BV daarvoor kosten in rekening. Die kosten worden bepaald volgens artikel 3.3 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; Huiswerkoefeningen Holland BV zal voor dit soort kosten een separate offerte aan klant sturen.

Inspectie en/of Reparatie

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

Kosten: De kosten van inspectie en reparatie komen voor rekening van Huiswerkoefeningen Holland BV wanneer komt vast te staan dat het gebrek is veroorzaakt door de door Huiswerkoefeningen Holland 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 toch onmiskenbaar Storingen vertoont.

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 Huiswerkoefeningen Holland 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.

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

Doorontwikkeling (updates)

3.4 **Planning:** Huiswerkoefeningen Holland BV brengt gedurende het jaar updates (toevoegen van nieuwe huiswerkoefeningen) van HWO uit.

Kosten: De kosten voor updates zijn inbegrepen in de licentiebijdrage.

ARTIKEL 4: NORMEN VOOR KLANTENONDERSTEUNING

4.1 Alle vragen kunnen aan Huiswerkoefeningen Holland BV gesteld worden via info@huiswerkoefeningen.nl. Indien uit de vragen blijkt dat het noodzakelijk is telefonisch contact te hebben, dan wordt er overgeschakeld op telefonisch contact. Voor Intramed klanten met HWO gebruik gelden afwijkende voorwaarden (zie artikel 4.2 en 4.3).

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

| dag | tijden | kosten |
|---------------------|-------------------------|--------|
| Maandag | 8:30 tot 15:00 uur | geen |
| Dinsdag t/m vrijdag | 08:30 uur tot 17:00 uur | |

4.2 Klantondersteuning (support)

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

Per e-mail: hwo@intramed.nl
Telefonisch tijdens het dienstvenster: 0182 – 621121

4.3 Dienstvensters voor support

| Dienst | venster |
|--|------------------------------------|
| Telefonische registratie en afhandeling van verzoeken | Openingsuren |
| Registratie van verzoeken via e-mail | 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 |

4.4 Storingen

Huiswerk oefeningen Holland BV streeft ernaar dat HWO zonder Storingen werkt . Als klant een probleem ervaart met HWO, dient klant dit te melden bij Huiswerk oefeningen Holland BV.

Huiswerk oefeningen Holland 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 Huiswerk oefeningen Holland BV, Hierbij wordt o.a. meegewogen of de Bug primaire processen (inloggen/ selecteren en versturen van oefeningen) 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 storingsniveaus, 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".

4.5 Hersteltijd

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

Omdat een Storing door vele factoren kan worden veroorzaakt en Huiswerk oefeningen Holland 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 licentiegevers* | 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 Huiswerk oefeningen Holland BV daarvan melding aan klant.

4.7 Melden van Storingen

Niveau 1 Storingen (zoals omschreven in artikel 4.4) dienen altijd per email 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.

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

4.8 Vragen

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

ARTIKEL 5: MAATREGELEN BIJ NIET HALEN SERVICENIVEAU

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

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

Mei 2018

INLEIDING

Dit document vormt de verwerkersovereenkomst voor Huiswerkcoefeningen Holland 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 Huiswerkcoefeningen Holland 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 Huiswerkcoefeningen Holland BV beschikbaar is gesteld en dat is bedoeld om Producten en/of Diensten aan te vragen. |
| Betrokkene | Degene op wie een Persoonsgegeven betrekking heeft. |
| Bug | Storing waarbij de applicatie niet goed functioneert en er geen problemen zijn met de database. |
| Datalek | Ongeautoriseerde toegang tot of Verwerking van Persoonsgegevens waarvoor klant de Verwerkingsverantwoordelijke is. |
| Diensten | De Diensten die Huiswerkcoefeningen Holland BV op grond van de Overeenkomst zal leveren aan klant, waaronder ontwikkeling, beschikbaarstelling, beheer en support van HWO. |
| Eindgebruiker | Gebruiker van HWO dit kan zowel een patiënt als een therapeut zijn. |
| Hersteltijd | De Hersteltijd is de tijd tussen het tijdstip van registratie van een Storing door Huiswerkcoefeningen Holland BV en het door Huiswerkcoefeningen Holland BV geregistreerde tijdstip waarop de Storing is Hersteld. De tijdsduur waarop Huiswerkcoefeningen Holland 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 een noodzakelijke softwarewijziging. |
| Intramed BV | Intramed BV factureert klant het Product HWO namens Huiswerkoefeningen Holland BV. |
| Licentiegevers | Partij anders dan Huiswerkoefeningen Holland BV die aan Huiswerkoefeningen Holland BV licenties verstrekt voor of ten behoeve van de applicatie HWO. |
| Onderaannemer | De partij anders dan klant of Huiswerkoefeningen Holland BV met wie klant of Huiswerkoefeningen Holland BV direct of indirect een Overeenkomst heeft in verband met de uitvoering van diens verplichtingen onder de Overeenkomst tussen Klant en Huiswerkoefeningen Holland BV of een deel daarvan. |
| Overeenkomst | Elke Overeenkomst tot levering van Producten en/of Diensten door Huiswerkoefeningen Holland BV aan klant. |
| Partij | Huiswerkoefeningen Holland BV dan wel klant, als partij bij de Overeenkomst. |
| Persoonsgegevens | Alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon, die Huiswerkoefeningen Holland BV in het kader van de Overeenkomst ten behoeve van klant verwerkt. |
| Product | HWO, dan wel enige andere software, hardware of ander werk dan wel zaak, die Huiswerkoefeningen Holland BV in het kader van de Overeenkomst verschaft of (als Dienst) beschikbaar stelt aan klant. |
| Schriftelijk | Onder schriftelijk valt in deze voorwaarden ook email en communicatie per fax en het toekennen van licenties in een hosted omgeving voor Huiswerkoefeningen Holland BV, mits de identiteit van de afzender en de integriteit van het bericht voldoende vaststaan. |
| 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 Huiswerkoefeningen Holland 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 Huiswerkoefeningen Holland 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 Huiswerkoefeningen Holland BV in haar Producten en Diensten Persoonsgegevens zal Verwerken waar klant volgens de Verordening de Verwerkersverantwoordelijke voor is. Naar opvatting van de Partijen vormt Huiswerkoefeningen Holland BV daarbij de Verwerker.

2.2 Deze verwerkersovereenkomst regelt de Verwerking van Persoonsgegevens door Huiswerkoefeningen Holland BV.

2.3 Huiswerkoefeningen Holland 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 Verwerkersverantwoordelijke 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 HWO 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 Verwerkersverantwoordelijke. Deze verwerkersovereenkomst kan slechts eindigen wanneer Verwerker geen Persoonsgegevens van Verwerkersverantwoordelijke meer bezit.
- 3.3 Geen van Partijen kan deze verwerkersovereenkomst tussentijds opzeggen.

ARTIKEL 4: VERWERKINGSBEVOEGDHEID HUISWERKOEFFENINGEN HOLLAND BV

- 4.1 Huiswerkcoefeningen Holland BV Verwerkt de Persoonsgegevens uitsluitend in opdracht van en op basis van Schriftelijke instructies van klant behoudens afwijkende wettelijke voorschriften die op Huiswerkcoefeningen Holland BV van toepassing zijn.
- 4.2 Indien een instructie als bedoeld in het eerste lid naar het oordeel van Huiswerkcoefeningen Holland BV in strijd is met een wettelijk voorschrift inzake gegevensbescherming, stelt hij klant daarvan voorafgaand aan de Verwerking in kennis.
- 4.3 Indien Huiswerkcoefeningen Holland BV op grond van een wettelijke verplichting Persoonsgegevens dient te verstrekken, informeert hij klant onmiddellijk, en zo mogelijk voorafgaand aan de verstrekking.
- 4.4 Huiswerkcoefeningen Holland 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 Verwerkersverantwoordelijke de hoofdverantwoordelijkheid.
- 5.2 Partijen erkennen dat het waarborgen van een passend beveiligingsniveau voortdurend kan dwingen tot het treffen van aanvullende beveiligingsmaatregelen. Huiswerkcoefeningen Holland BV waarborgt een op het risico afgestemd beveiligingsniveau.
- 5.3 Huiswerkcoefeningen Holland 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 Huiswerkcoefeningen Holland BV verleent klant bijstand bij het doen nakomen van de verplichtingen te weten: beveiliging, melding van ken en gegevenseffectbeoordeling (Data Protect Impact Assessment).
- 5.5 Huiswerkcoefeningen Holland 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 Huiswerkoefeningen Holland 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 Huiswerkoefeningen Holland BV of anderszins ter beschikking zal stellen aan Huiswerkoefeningen Holland BV.

5.9 Huiswerkoefeningen Holland BV staat er voor in dat een ieder die handelt onder het gezag van Huiswerkoefeningen Holland BV, voor zover deze toegang heeft tot Persoonsgegevens waar klant de Verwerkersverantwoordelijke 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 Huiswerkoefeningen Holland BV die gemachtigd zijn tot het Verwerken van Persoonsgegevens hebben zich ertoe verbonden geheimhouding in acht te nemen.

ARTIKEL 7: SUBVERWERKER

7.1 Wanneer Huiswerkoefeningen Holland 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 Huiswerkoefeningen Holland 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 Huiswerkoefeningen Holland BV tegen de Subverwerker. Bezwaar door klant moet Schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend bij Huiswerkoefeningen Holland BV.

ARTIKEL 8: BIJSTAND VANWEGE RECHTEN VAN BETROKKENE

8.1 Huiswerkoefeningen Holland BV verwijst Betrokkene indien deze een verzoek aan Huiswerkoefeningen Holland BV doet altijd door naar klant.

8.2 Huiswerkoefeningen Holland 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 Huiswerkoefeningen Holland BV informeert klant zonder onredelijke vertraging, zodra hij kennis heeft genomen van een Inbreuk in verband met Persoonsgegevens.

9.2 Huiswerkoefeningen Holland 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 Huiswerkoefeningen Holland BV op de hoogte stellen van een mogelijk Datalek door contact op te nemen met het service centrum van Huiswerkoefeningen Holland BV via tel: 0182-621111 of via email op info@huiswerkoefeningen.nl

9.4 Huiswerkoefeningen Holland 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 Huiswerkoefeningen Holland BV, naar gelang de keuze van klant, zorg voor het terugbezorgen aan klant of het wissen van alle Persoonsgegevens. Huiswerkoefeningen Holland BV verwijdert kopieën, behoudens afwijkende wettelijke voorschriften.

10.2 Persoonsgegevens worden in de door Huiswerkoefeningen Holland BV aangegeven vorm en op de door Huiswerkoefeningen Holland 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 Huiswerkoefeningen Holland 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 Huiswerkoefeningen Holland 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 Huiswerkoefeningen Holland 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

HWO

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 | Het aanmaken van oefeninstructies |
| Persoonsgegevens | Persoonsgegevens van medewerkers en patiënten zoals: <ul style="list-style-type: none">- Naam- E-mailadres- Geslacht |
| Betrokkenen | Medewerkers (waaronder therapeuten) en patiënten. |
| Bewaartermijn | Zolang als de gebruiksovereenkomst voortduurt |
| Land van verwerken | Duitsland |
| Subverwerker | Physiotec, Montréal, Canada met hosting in Duitsland (oefeninstructies voor patiënt) |

Beveiligingsmaatregelen

INTRAMED

| # | 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. 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 verwerkt binnen de grenzen van de Europese Unie. |
| 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. |