

VOORWAARDEN ZORGMAIL – versie 2018/01

Artikel 1 - Definities

Cliënt	Relatie die na (elektronische) ondertekening van de Overeenkomst gebruik zal maken van ZorgMail via Leverancier/Regiopartner.
Doorrouteringstijd	De tijd tussen de aanlevering van een EDI (sub)-bericht aan ZorgMail door de afzender en de beschikbaarheid van het EDI(sub)-bericht voor de geadresseerde van ZorgMail.
E-mail	Eenheid van ongestructureerde, elektronische informatie, met een maximale grootte, die volledige adresseringsinformatie bevat en eventuele bijlagen, maar géén EDI(sub)-berichten.
EDI bericht	Eenheid van gestructureerde, elektronische informatie, met een maximale grootte, die volledige adresseringsinformatie bevat en uitgewisseld kan worden met ZorgMail. Bevat één of meerdere EDI sub-berichten.
EDI sub-bericht	Enkelvoudige eenheid van gestructureerde, elektronische informatie.
Incident	Een fout of gebrek in ZorgMail en/of ZorgMail module die direct of indirect het functioneren verstoort.
Kantooruren	De openingstijden van het kantoor van Leverancier. Deze tijden zijn van maandag t/m vrijdag van 08.00 uur tot 17.30 uur met uitzondering van de algemeen erkende feestdagen.
Leverancier	ENOVATION B.V. h.o.d.n. VANAD Enovation. Het bedrijf die de intellectuele eigendom van ZorgMail heeft en die ZorgMail beschikbaar stelt.
Nieuwe Versie	De ZorgMail module die, vergeleken met de vorige versie, functioneel is aangepast
Onderhoudswindow	Het Onderhoudswindow valt in de periode buiten het Servicewindow. Onderhoud met verwachte downtime vindt bij voorkeur plaats in deze periode.
Overeenkomst	Set van documenten bestaande uit: i. (elektronische) ondertekende ZorgMail overeenkomst; ii. Voorwaarden ZorgMail; iii. Nederland ICT Voorwaarden. In combinatie met Verwerkersovereenkomst
Passage ID	Een dienst van VANAD Enovation die voorziet in het veilig inloggen met de mogelijkheid tot twee-staps-verificatie op diensten en/of applicaties van VANAD Enovation waaronder ook ZorgMail
Reactietijd	De tijd tussen de Incidentmelding bij Leverancier en de aanvang van herstelwerkzaamheden.
Regiopartner	De weder verkopende partij (reseller) van ZorgMail..
Servicewindow	Het tijdvak waarin Leverancier beschikbaarheid dient te garanderen.
Update	De ZorgMail module met dezelfde functionaliteit, waaruit onvolkomenheden en fouten zijn gehaald en/of is aangepast.
Verwerkersovereenkomst	Een Verwerkersovereenkomst regelt de verantwoordelijkheden rechten en plichten van de betrokken partijen bij de verwerking van persoonsgegevens.
ZorgMail	De elektronische berichtendienst van Leverancier, zoals beschreven in de ZorgMail beschrijving en gepubliceerd op de website www.zorgmail.nl .
ZorgMail module	De door Leverancier ontwikkelde module die door Cliënt gebruikt kan worden in combinatie met ZorgMail zoals gepubliceerd op de website www.zorgmail.nl .

Artikel 2 - Algemeen

- 2.1 Deze voorwaarden hebben betrekking op door Leverancier aan Regiopartner of Cliënt te leveren ZorgMail diensten.
- 2.2 De contractduur van de Overeenkomst is minimaal één vol kalenderjaar, tenzij anders overeengekomen in de Overeenkomst.
- 2.3 Regiopartner en Cliënt hebben het recht de Overeenkomst aan het eind van een contractperiode te beëindigen door schriftelijke opzegging aan de wederpartij. De opzegging dient ten minste 3 maanden voor het einde van de contractperiode schriftelijk te geschieden, tenzij anders overeengekomen in de Overeenkomst. De Overeenkomst wordt telkens stilziggend voor de duur van 1 kalenderjaar voortgezet, tenzij anders overeengekomen in de Overeenkomst.
- 2.4 Leverancier/Regiopartner heeft het recht eenmaal per jaar de tarieven te verhogen met maximaal de consumentenprijsindex voor alle huishoudens zonder dat Cliënt het recht heeft om op deze grond de Overeenkomst te beëindigen.
- 2.5 In het geval dat een Cliënt een automatische incasso heeft afgegeven heeft Cliënt het recht binnen de wettelijke termijn, indien Cliënt niet akkoord is met de incassering, de bank opdracht te geven tot terugboeking van de betaalde vergoedingen. Intrekking van een automatisch incasso door Cliënt dient schriftelijk te gebeuren bij Regiopartner.

Artikel 3 - Beheer- en beschikbaarheid

- 3.1 ZorgMail is gedurende het gehele jaar 24 uur per dag opengesteld.
- 3.2 Leverancier werkt er continu aan om voor ZorgMail de onderhoudsmomenten met impact/downtime tot een absoluut minimum te beperken middels het continuus deployment principe. Dit houdt in dat technische aanpassingen zonder impact worden uitgevoerd binnen het Servicewindow.
- 3.3 Leverancier zal het beheer uitvoeren met betrekking tot ZorgMail. Onder beheer wordt in dit kader onder andere verstaan:
 - i. Het configuratiebeheer, waaronder het installeren van nieuwe software-updates, het onderhouden van alle noodzakelijke tabellen en het bijhouden van de noodzakelijke documentatie;
 - ii. Het passief signaleren en registreren van en vervolgens naar beste weten en kunnen (tijdelijk) ondervangen van operationele problemen;
 - iii. Monitoren, zijnde het uitvoeren van actieve controles op het functioneren;
 - iv. Het maken van back-ups van de in het systeem gebruikte programmatuur en bestanden.
- 3.4 Indien onderhoud van ZorgMail gepaard gaat met verwachte downtime, wordt het gepland onderhoud minimaal 5 werkdagen van tevoren aangekondigd door Leverancier in het Onderhoudswindow.
- 3.5 Leverancier voert geen beheer uit en geeft geen beschikbaarheids-garanties af met betrekking tot de apparatuur en programmatuur die zich op locatie van de Cliënt bevinden. Tevens valt de beschikbaarheid van de telecommunicatie-infrastructuur buiten de verantwoordelijkheid van Leverancier.
- 3.6 Leverancier is gerechtigd ZorgMail te wijzigen c.q. aanvullingen toe te voegen. Een wijziging of aanvulling die naar het oordeel van Leverancier aanmerkelijke aanpassing vereist in de op dat moment bij Cliënt (voor zover bekend bij Leverancier) geldende procedures, zal tenminste 1 (één) maand voor de invoering daarvan aan Cliënt kenbaar worden gemaakt.
- 3.7 De gegarandeerde beschikbaarheid van ZorgMail bedraagt 99,8% van de tijd, gemeten over een kalenderkwartaal. Tijdens Kantooruren geldt een maximumperiode van niet-beschikbaarheid van 2 (twee) aaneengesloten uren per Incident. Buiten Kantooruren geldt per Incident een maximumperiode van 2,5 (tweeënhalf) aaneengesloten uren.
- 3.8 De in artikel 3.7 beschreven beschikbaarheid is exclusief de tijd van niet-beschikbaarheid als gevolg van: gepland onderhoud; overmacht; andere verstoringen die redelijkerwijs niet in de risicosfeer van Leverancier liggen.
- 3.9 Leverancier hanteert bewaartermijnen voor EDI (sub)-berichten en E-mails binnen de ZorgMail omgeving. Leverancier heeft het recht deze EDI (sub)-berichten en E-mails na de vastgestelde bewaartermijn te wissen zonder hiervan melding te maken bij Cliënt.

Artikel 4 - Implementatie

- 4.1 Onder implementatie wordt verstaan het installeren en configureren van ZorgMail modules, zodat uitwisseling van EDI (sub)-berichten en/of E-mails met ZorgMail mogelijk is. Tevens zal er een korte instructie van de werking gegeven worden.
- 4.2 ZorgMail modules kunnen (indien van toepassing) door Leverancier op afstand of op locatie bij Cliënt geïnstalleerd worden. De bijbehorende kosten, zoals vastgelegd in de Overeenkomst, worden bij Cliënt in rekening gebracht.
- 4.3 Cliënt zal voor aanvang van de implementatiewerkzaamheden zorgen voor een passende installatieplaats met noodzakelijke faciliteiten zoals een werkende internetverbinding en een goed functionerend computersysteem.
- 4.4 Indien de implementatie niet kan plaatsvinden doordat Cliënt onjuiste gegevens heeft verstrekt en/of hetgeen in art. 4.3 is bepaald niet heeft verzorgd, dan zullen hier kosten voor in rekening gebracht worden bij Cliënt.

- 4.5 Alle werkzaamheden die niet behoren tot de implementatie maar op verzoek van Cliënt worden uitgevoerd zullen extra in rekening worden gebracht bij Cliënt.
- 4.6 Nadrukkelijk wordt gewezen op het feit dat Leverancier gevrijwaard wordt van iedere vorm van aansprakelijkheid voor schade, veroorzaakt door aanvullende werkzaamheden zoals genoemd in art. 4.5.

Artikel 5 - Autorisatiebeheer

- 5.1 Om gebruik te kunnen maken van ZorgMail dient Cliënt zich te identificeren door middel van gebruikers credentials, voor de webapplicaties die het betreft inloggen met Passage ID met de mogelijkheid van twee-staps-verificatie, alvorens door Leverancier autorisatie wordt verleend voor de toegang tot de elektronische ZorgMail postbus/mailbox.
- 5.2 Om gebruik te kunnen maken van ZorgMail Safe Relay dient Cliënt zich te identificeren door middel van het gebruik van een eigen uniek certificaat voor TLS-communicatie.
- 5.3 Cliënt is te allen tijde verantwoordelijk voor het gebruik dat met zijn gebruikers credentials plaatsvindt op de ZorgMail omgeving.
- 5.4 Cliënt kan geen recht doen gelden op het verkrijgen van bepaalde ZorgMail mailboxnummers, gebruikersnamen, e-mailadressen en/of wachtwoorden.
- 5.5 Leverancier is bevoegd ZorgMail mailboxnummers, gebruikersnamen en e-mailadressen te wijzigen indien dit noodzakelijk is in het belang van het functioneren van ZorgMail. Leverancier zal een wijziging in dit kader niet eerder laten plaatsvinden dan 1 (één) maand na schriftelijke mededeling aan Cliënt, tenzij dit redelijkerwijs niet van Leverancier kan worden verwacht.
- 5.6 Cliënt is, voor zover dit redelijk is, aansprakelijk voor het gebruik dat met zijn ZorgMail mailbox, gebruikers credentials of e-mailadres van ZorgMail wordt gemaakt.
- 5.7 Het is Leverancier toegestaan om Cliënt op te nemen in het door Cliënt te raadplegen ZorgMail Adresboek.
- 5.8 Indien zich wijzigingen voordoen in de persoonsgegevens van Cliënt, dient Cliënt deze direct te melden aan Leverancier/Regiopartner.

Artikel 6 - Gebruik en onderhoud ZorgMail

- 6.1 Gedurende de looptijd van deze overeenkomst verleent Leverancier Cliënt het niet-exclusieve recht tot het gebruik van ZorgMail.
- 6.2 Het in art.6.1 genoemde gebruiksrecht is niet overdraagbaar en enkel voor gebruik van contractueel aangewezen Cliënt.
- 6.3 Gedurende de looptijd van de Overeenkomst zal Leverancier ZorgMail onderhouden, het onderhoud zal omvatten:
 - i. Preventief onderhoud, het opsporen en herstellen van Incidenten in ZorgMail die (nog) niet door Cliënt zijn aangetroffen, maar waarvan Leverancier weet dat ze aanwezig zijn en die in de toekomst eventuele problemen kunnen veroorzaken;
 - ii. Correctief onderhoud, het opsporen en herstellen van Incidenten in ZorgMail, nadat deze door Cliënt zijn aangetroffen en aan Leverancier zijn gemeld;
 - iii. Perfectief onderhoud, het controleren en zo nodig verbeteren van de prestaties van ZorgMail zodat het in de Overeenkomst vastgelegde dienstenniveau kan worden gegarandeerd;
 - iv. Adaptief onderhoud, het aanpassen van ZorgMail ten gevolge van externe ontwikkelingen wanneer Leverancier dit nodig acht;
 - v. Additief onderhoud, het aanpassen van ZorgMail ten gevolge van aanvullende functionele eisen wanneer Leverancier dit nodig acht.
- 6.4 De Onderhoudswindows van Leverancier zijn vastgesteld op elke 1e vrijdag van de maand van 02.00 uur tot 06.00 uur en elke dinsdagmorgen van 4.00 uur tot 6.00 uur. Indien Leverancier gebruik wenst te maken van het Onderhoudswindow voor onderhoud, wordt dit minimaal 5 (vijf) werkdagen voorafgaand aan het onderhoud medegedeeld.
- 6.5 Leverancier zal periodiek Updates beschikbaar stellen waarin Incidenten zijn verholpen en/of verbeteringen zijn aangebracht.
- 6.6 Leverancier kan eisen dat een Update of een Nieuwe Versie bij Cliënt geïnstalleerd wordt om de in deze voorwaarden beschreven onderhoudswerkzaamheden te kunnen blijven uitvoeren.
- 6.7 Leverancier verstrekt bij elke Nieuwe Versie "release notes". Deze beschrijven de wijzigingen die gedaan zijn in de Nieuwe Versie samen met de systeemvereisten.
- 6.8 Het is Cliënt niet toegestaan zonder uitdrukkelijke en schriftelijke goedkeuring van Leverancier EDI (sub)-berichten en/of E-mails via ZorgMail met promotionele doeleinden te sturen naar andere ZorgMail gebruikers.
- 6.9 Leverancier is niet verantwoordelijk voor verzending van EDI (sub)berichten en/of E-mails via ZorgMail met promotionele doeleinden door Cliënten.
- 6.10 Cliënt zal zich bij het gebruik van ZorgMail gedragen zoals van een verantwoordelijk en zorgvuldig gebruiker verwacht mag worden. In het bijzonder zal Cliënt: niet ongevraagd in grote aantallen EDI (sub)-berichten en/of E-mails met dezelfde inhoud versturen ("spamming"); geen virussen verspreiden. Deze voorwaarden hebben betrekking op EDI(sub)-berichten en E-mails binnen ZorgMail. De eventuele extra kosten die verband houden met EDI(sub)-berichten en/of E-mails die naar andere netwerken buiten ZorgMail worden verstuurd, zullen bij Cliënt in rekening worden gebracht, tenzij een andere partij deze kosten draagt.
- 6.11 EDI (sub)-berichten en E-mails naar andere gekoppelde netwerken vallen buiten de verantwoordelijkheid van Leverancier op het moment van de eerste poging het EDI (sub)-bericht/de E-mail af te leveren aan het andere gekoppelde netwerk. EDI (sub)-berichten en E-mails van andere gekoppelde netwerken vallen binnen de verantwoordelijkheid van Leverancier op het moment dat het EDI (sub)-bericht/de E-mail correct is afgeleverd door het andere gekoppelde netwerk op ZorgMail.
- 6.12 Leverancier is gerechtigd het abonnement van Cliënt te wijzigen of te beëindigen als blijkt dat door Cliënt onjuiste gegevens zijn verstrekt over bijvoorbeeld type organisatie, aantal medewerkers of aantal mailclients in de organisatie.

Artikel 7 - Customer Support

- 7.1 Bij een Incident, dient Cliënt dit feit zo spoedig mogelijk te melden aan Leverancier, waarbij Cliënt duidelijk de aard van het Incident aangeeft.
- 7.2 De melding, zoals bedoeld in art. 7.1, zal tijdens Kantooruren worden gedaan bij Customer Support van Leverancier/Regiopartner.
- 7.3 Voor alle vragen met betrekking tot ZorgMail, de ZorgMail modules en het melden van Incidenten kan Cliënt zich tijdens Kantooruren wenden tot Customer Support van Leverancier/Regiopartner.

Artikel 8 - Reactietijd en vergoedingen Incidenten

- 8.1 De Reactietijd bedraagt maximaal 4 (vier) Kantooruren na de Incidentmelding. Leverancier/Regiopartner zal Cliënt op de hoogte houden met betrekking tot de voortgang van het verhelpen van het Incident.
- 8.2 De kosten voor de opheffing van een Incident zijn in de vergoedingen van de Overeenkomst inbegrepen. Indien het Incident het gevolg is van onoordeelkundig gebruik door Cliënt, ten onrechte gemeld is en/of voortvloeit uit het handelen of nalaten door Cliënt in strijd met de Overeenkomst of deze voorwaarden, is Leverancier/Regiopartner gerechtigd de Cliënt hier kosten voor in rekening te brengen. Voor zover mogelijk is zal Leverancier/Regiopartner Cliënt hiervan op de hoogte brengen. De gehanteerde tarieven zullen marktconform zijn.

Artikel 9 - Beveiliging en privacy

- 9.1 Leverancier, Regiopartner en Cliënt dragen zorg voor de nodige voorzieningen van technische en organisatorische aard ter beveiliging van ZorgMail volgens de ISO 27001 (code voor informatiebeveiliging) en NEN 7510 norm.
- 9.2 Leverancier, Regiopartner en Cliënt zullen de verplichtingen ten aanzien van beveiliging, geheimhouding en privacy als genoemd in de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) in acht nemen.

Artikel 10 - Buitengebruikstelling

- 10.1 Leverancier behoudt zich het recht voor ZorgMail, voor Cliënt, tijdelijk buiten gebruik te stellen en/of het gebruik ervan te beperken, indien Cliënt ter zake van ZorgMail een wezenlijke verplichting jegens Leverancier of Regiopartner niet nakomt dan wel in strijd handelt met de ZorgMail voorwaarden. Leverancier/Regiopartner zal Cliënt hiervan van tevoren in kennis stellen, tenzij dat in redelijkheid niet van Leverancier/Regiopartner kan worden verlangd.
- 10.2 De verplichting tot betaling van de verschuldigde vergoedingen door Cliënt blijft gedurende de tijd van de buitengebruikstelling, bedoeld in art. 10.1, bestaan.
- 10.3 Tot het wederom kunnen gebruiken van ZorgMail, door Cliënt, wordt overgegaan nadat Cliënt binnen een door Leverancier/Regiopartner gestelde termijn aan zijn/haar verplichtingen heeft voldaan of, indien de verplichting financieel is, een ter zake vastgesteld bedrag heeft voldaan.