

ALGEMENE VOORWAARDEN

Blad 1/7 **Algemene gebruiks- en service- voorwaarden**
Zorgrapportage.nl

Zorgrapportage.nl is een product van Zorgrapportage B.V., Zorgrapportage B.V. is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 95704116.

1. Toepasselijkheid van de voorwaarden
2. Gebruiks- en servicevoorwaarden
3. Prijs en betaling
4. Beveiliging, privacy en eigendom
5. Bijlage: Toegangsbeveiliging Zorgrapportage.nl

1. Toepasselijkheid van de voorwaarden

1.1 Toepasselijkheid

Deze voorwaarden zijn van toepassing op de Gebruiks- en serviceovereenkomst Zorgrapportage.nl (en daarmee alle overige) software van Zorgrapportage B.V., hierna genoemd Overeenkomst, en de afnemer, hierna genoemd Klant.

1.2 Overige dienstverlening

Op overige diensten, zoals instructie en/of advisering zijn onderhavige voorwaarden niet van toepassing.

1.3 Acceptatie door de klant

De algemene en de gebruiks- en service voorwaarden is aan de Klant beschikbaar gesteld en de Klant heeft door ondertekening van de Overeenkomst de toepasselijkheid van de voorwaarden uitdrukkelijk aanvaard.

1.4 Collectief

In het geval de Klant een collectief van deelnemers betreft, dan is elk van de deelnemers gehouden aan het gestelde in deze voorwaarden, zulks voor zover in de Overeenkomst niet expliciet daarvan is afgeweken.

ALGEMENE VOORWAARDEN

Blad 2/7 **2. Gebruiks- en servicevoorwaarden**

2.1 Omvang van dienstverlening

De dienstverlening omvat:

- beschikbaar houden van Zorgrapportage.nl software voor gebruik door Klant als 'Software as a Service' (op afstand beschikbaar stellen en beschikbaar houden van de software aan Klant via internet, zonder dat aan Klant een fysieke drager met de programmatuur wordt verstrekt);
- online toegang tot Zorgrapportage.nl-software door Klant via een eigen internetverbinding, computer (device) en internet browser;
- beschikbaarheid van documentatie voor gebruik;
- toegang tot het serviceloket voor advies over het gebruik en functioneren van Zorgrapportage.nl software;
- verhelpen van storingen en oplossen van technische problemen;
- proactief onderhoud en beheer van de software Zorgrapportage.

2.2 Beschikbaarheid Zorgrapportage.nl software

Zorgrapportage B.V. zet zich voor 100% in om de software is beschikbaar te hebben 7 dagen per week 24 u per dag voor gebruik door Klant.

Een minimaal % van de tijd zijn de voorzieningen niet beschikbaar wegens preventief onderhoud of omstandigheden waar de computerservice provider redelijkerwijs geen invloed op kan uitoefenen. Indien aan het systeem preventief onderhoud wordt gepleegd of het systeem voor onderhoud tijdelijk buiten gebruik wordt gesteld, ontvangt Klant ruim van tevoren een kennisgeving (indien relevant).

En verder:

- toegang tot het serviceloket voor advies over het gebruik en functioneren van Zorgrapportage.nl software;
- verhelpen van storingen en oplossen van technische problemen (in geval van onbruikbaar worden van het systeem, wordt het systeem weer toegankelijk gemaakt door terugplaatsen van een kopie van maximaal 24 uur oud);
- proactief onderhoud en beheer van de software Zorgrapportage.

2.3 Toegang tot het serviceloket

Het serviceloket adviseert telefonisch of digitaal over het gebruik en het functioneren van de Zorgrapportage.nl software. De ondersteuning wordt verricht op werkdagen van 8:30 - 17:00 uur.

ALGEMENE VOORWAARDEN

Blad 3/7 Het Zorgrapportage.nl serviceloket is toegankelijk voor de door Klant aangewezen contactpersonen. De contactpersonen dienen voldoende bekend te zijn met het functioneren van het Zorgrapportage.nl systeem.

2.4 Responstijden van service verzoeken

Van de via het helpdeskformulier ingediende verzoeken ontvangt Klant direct een bevestiging per e-mail. De responstijd en behandeling van een service verzoek is afhankelijk van de gestelde prioriteit:

- Bij calamiteiten of urgente problemen waardoor de software niet kan worden gebruikt (bijvoorbeeld als niet kan worden ingelogd) zal binnen 4 uur een aanvang worden gemaakt met het oplossen van problemen;
- Bij problemen die de voortgang van werkzaamheden van Klant niet ernstig hinderen, zal binnen 8 kantooruren het probleem opgelost worden, een tijdelijke oplossing krijgen of er zal een plan gemaakt worden voor een tijdelijke of definitieve oplossing;
- Informatieve vragen worden zo mogelijk binnen 3 werkdagen na indienen per e-mail beantwoord of er wordt een afspraak gemaakt voor nadere uitleg en ondersteuning.

2.5 Uitsluiting

Van de service door Zorgrapportage.nl zijn uitgesloten:

- het oplossen van problemen die samenhangen met de werking van de ICT-voorzieningen van Klant of derden, waaronder de hardware, internetverbinding, browsers en office-software;
- triviale vragen van nieuwe systeemgebruikers, hiervoor kan Zorgrapportage.nl in voorkomende gevallen instructiebijeenkomsten verzorgen en aanvullende trainingen.

2.6 Preventief onderhoud aan apparatuur en software

Periodiek wordt preventief onderhoud gepleegd aan apparatuur in het datacentrum en/of de software. Preventief onderhoud waarvoor een down tijd of storingen bij gebruik verwacht wordt, zal ruim van tevoren aan Klant worden gemeld, met uitzondering van onderhoud waarvan uitstel leidt tot risico voor beschikbaarheid van de voorzieningen.

2.7 Toegang tot gegevens

Voor onderhoud- en servicedoeleinden hebben door Zorgrapportage.nl aangemerkte personen noodzakelijk toegang tot de gegevens van Klant.

ALGEMENE VOORWAARDEN

Blad 4/7 Betreffende personen hebben een verklaring afgelegd voor een strikte geheimhoudingsplicht (Verwerkersovereenkomst). Door ondertekening van de Overeenkomst geeft Klant toestemming voor toegang tot het systeem van Klant door Zorgrapportage.nl. De eventuele (wettelijke) verplichting tot het beschikbaar hebben en houden van gegevens, opgeslagen in Zorgrapportage.nl ligt volledig bij Klant.

Op verzoek kan ook specifieke informatie als excel document aan Klant aangeleverd worden, daaraan kunnen wel kosten verbonden zijn.

3. Prijs en betaling

3.1 Tarieven

Voor het gebruik van de Zorgrapportage.nl software- en computerservice wordt een maandelijks bedrag in rekening gebracht conform de in de Overeenkomst vastgestelde tarieven.

3.2 Facturatie

Het verschuldigde maandbedrag gaat in op de 1e van de maand volgend op de datum dat de Zorgrapportage.nl software en computerservice beschikbaar is voor Klant. Vervolgens factureert Zorgrapportage.nl in de eerste maand van elk kwartaal het verschuldigde bedrag over het betreffende kwartaal.

3.3 Tariefwijzigingen

Wijzigingen van het verschuldigde maandbedrag als gevolg van toename van gebruik van de software service wordt bij de eerstvolgende facturatie zonder voorafgaande kennisgeving doorgevoerd. Overige tariefwijzigingen zullen door Zorgrapportage.nl minimaal één maand voor de datum van de eerstvolgende facturatie aan Klant worden gecommuniceerd.

3.4 Nieuwe functionaliteit en extra modules

Kleine verbeteringen van de functionaliteit is voor alle gebruikers kosteloos beschikbaar. Voor (een) functionaliteit(en) ontwikkeld op verzoek van één of een beperkt aantal gebruikers, waarvan de kosten buiten het beschikbare ontwikkelbudget van Zorgrapportage.nl vallen, kunnen kosten in rekening worden gebracht. Dit wordt echter altijd vooraf met Klant besproken.

ALGEMENE VOORWAARDEN

Blad 5/7 *3.5 Opzegging*

De software service kan elk moment schriftelijk (of per mail) worden opgezegd. De opzegging gaat in op de 1e dag van het kwartaal volgend op de datum van opzegging. Reeds gefactureerde gebruiksvergoedingen blijven, ongeacht het moment van opzeggen en beëindiging van het gebruik door Klant, onverminderd verschuldigd.

3.6 Beschikbaarheid gegevens na opzeggen

Op verzoek kan aan Klant een elektronisch bestand van de opgeslagen gegevens geleverd worden, hiervoor kunnen kosten in rekening worden gebracht. Gegevens, bestanden en documenten van Klant zullen 6 maanden na beëindiging van de overeenkomst door Zorgrapportage.nl worden verwijderd.

4. Beveiliging, privacy en eigendom

4.1 Informatiebeveiliging

Zorgrapportage.nl heeft maatregelen getroffen ter voorkoming van verlies, inbreuk of niet geautoriseerde toegang tot gegevens van Klant.

4.2 Toegangsrechten

Klant behandelt toegangs- en identificatiecodes vertrouwelijk en met zorg en maakt deze slechts aan geautoriseerde medewerkers of andere betrokkenen kenbaar.

Zorgrapportage.nl is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van gebruik of misbruik dat van toegangsrechten of identificatiecodes wordt gemaakt, tenzij het misbruik mogelijk is geweest als rechtstreeks gevolg van een handelen of nalaten van Zorgrapportage.nl.

4.3 Algemene verordening gegevensbescherming

Klant heeft op grond van de wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens, verplichtingen tegenover derden, zoals het geven van inzage van persoonsgegevens van cliënten aan haar medewerkers of derden. De verantwoordelijkheid voor het nakomen van deze verplichtingen rust volledig en uitsluitend bij Klant.

ALGEMENE VOORWAARDEN

Blad 6/7 4.4 Eigendom

Alle door Zorgrapportage.nl bij de dienstverlening gebruikte apparatuur, programmatuur en zaken blijven eigendom of intellectueel eigendom van Zorgrapportage.nl of diens toeleveranciers.

4.5 Gebruiksrecht

Het aan Klant toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet- overdraagbaar aan derden en niet sublicentieerbaar.

4.6 Gegevens van Klant

Het is Zorgrapportage.nl niet toegestaan om zonder schriftelijke toestemming van Klant de gegevens van Klant, ook niet in geaggregeerde vorm, te gebruiken voor enigerlei doeleinden anders dan voor onderhoud of service doeleinden voor Klant. Deze verplichting is niet van toepassing als Zorgrapportage.nl gedwongen wordt door een partij die op basis van de wet daartoe gerechtigd is.

Bijlage - Toegangsbeveiliging Zorgrapportage.nl

(Versie januari 2024)

De Zorgrapportage.nl software wordt geleverd als 'Software as a Service', d.w.z. via internet, waarbij de software en de gegevens van de cliëntenadministratie centraal zijn opgeslagen als onderdeel van een online beschikbaar, gesloten en beveiligd platform. Om veilige opslag en gebruik van gegevens te waarborgen zijn de volgende maatregelen van toepassing:

Beveiliging tegen verlies

1. De gegevens worden zodanig opgeslagen, waardoor er bij uitval van een van de schijven geen gegevensverlies plaatsvindt.
2. Van de databases worden 1 maal per etmaal een back-up gemaakt. De back-ups worden 22 dagen bewaard.

Inlogbeveiliging

1. Het log-in scherm van de back-end is enkel te bereiken via een algemene gebruikersnaam en wachtwoord ('password protect').
2. Gebruikers loggen in (front-end) via een gebruikersnaam en wachtwoord en eventueel 2-factor authenticatie.
3. De inlog duur is maximaal 30 minuten na de laatste systeem interactie, tenzij op klantniveau anders ingesteld. Daarna wordt de sessie automatisch onderbroken. Het onbeheerd achterlaten van een actieve sessie is de

ALGEMENE VOORWAARDEN

- Blad 7/7 verantwoordelijkheid van de systeem gebruiker, maar wordt gelimiteerd door het systeem.
4. Verder zijn er diverse controles op het te vaak inloggen met verkeerde gegevens (onbedoeld of bedoeld). Dit kan leiden tot een blokkade van het betreffende account of zelfs een blokkade van het IP-adres. Het is aan Klant om zijn medewerkers hierover te instrueren, c.q. de medewerkers te corrigeren. Het is aan Klant om het eigen (wifi) netwerk van goede wachtwoorden te voorzien en deze regelmatig te wijzigen.
 5. 2 factor authenticatie is beschikbaar voor Klant, het is echter de verantwoordelijkheid van Klant om te zorgen dat gebruikers deze 2 factor authenticatie ook daadwerkelijk instellen.

Gecodeerde opslag en uitwisseling van gegevens

1. Wachtwoorden worden via een beveiligde sleutel gecodeerd opgeslagen. De sleutel wordt niet in de database opgeslagen.
2. Voor de gegevensoverdracht tussen centrale server en gebruiker wordt gebruik gemaakt van het beveiligde HTTPS protocol (SSL verbinding, DNS-sec).
3. De toegang tot het gebruik van Zorgrapportage.nl kan worden beperkt tot één locatie (IP-beperking). Zo kan bijvoorbeeld het gebruik door werknemers beperkt worden tot uitsluitend de werklocatie. Maximaal 4 keer kan dat kosteloos op verzoek worden aangepast. Indien dit vaker gebeurt worden kosten in rekening gebracht.

Toegangsautorisatie

1. Gebruikers worden via een rollenstructuur geautoriseerd voor, c.q. afgeschermd van, het gebruik van specifieke modules en alle daaraan gekoppelde systeemfuncties. Dit toegangsbeheer is door de Klant zelf in te stellen of aan te passen, dit is dan ook de verantwoordelijkheid van Klant.

Toegang en controle door medewerkers van Zorgrapportage.nl

1. Voor eventuele herstelacties en/of ondersteuning van het gebruik heeft Zorgrapportage.nl toegang tot de gegevens van de Klant. Zie ook de Verwerkersovereenkomst.