Algemene Gebruiksvoorwaarden SmartMed

Versie 1.1

Oktober 2020

Algemene Gebruiksvoorwaarden SmartMed

Deze algemene gebruiksvoorwaarden bestaan uit drie onderdelen, te weten (A) algemene bepalingen die op alle dienstverleningen van toepassing zijn, (B) aanvullende voorwaarden die van toepassing zijn op de On premise software en (C) aanvullende voorwaarden die van toepassing zijn op de SaaS-dienst.

A. ALGEMENE BEPALINGEN 1. Definities

1.1 Afnemer: de rechtspersoon of natuurlijke persoon waarmee SmartMed een Overeenkomst heeft gesloten.

1.2 Algemene Gebruiksvoorwaarden: deze algemene voorwaarden, bestaande uit de onderdelen A, B en C.

1.3 Authenticatiemiddelen: de (combinatie van) gegevens en/of middelen waarmee (een medewerker van) Afnemer zich kan authentiseren bij SmartMed, zoals de combinatie van gebruikersnaam/wachtwoord.

1.4 Documentatie: de door SmartMed ter zake van de Software of SaaS-dienst verstrekte gebruiks- en beheerhandleidingen en -instructies.

1.5 Gebrek: het substantieel niet voldoen van de Software aan de Documentatie.

1.6 Implementatie: het geheel van handelingen en activiteiten dat nodig is om alle onderdelen van de Software, afzonderlijk en in onderlinge samenhang, in gebruik te kunnen nemen in de organisatie van de Afnemer, zodanig dat alle gebruikers van de Afnemer ermee kunnen werken.

1.7 Intellectuele Eigendomsrechten: alle rechten van intellectuele eigendom en daarmee verwante rechten, zoals auteursrecht, merkrecht, octrooirecht, modelrecht, handelsnaamrecht, databankrecht en naburige rechten, alsmede rechten op knowhow.

1.8 On premise software: de Software die op de systemen (servers) van Afnemer (*on premise*) wordt gebruikt.

1.9 Overeenkomst: overeenkomst tussen SmartMed en de Afnemer.

1.10 Privacywetgeving: de Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens én de Uitvoeringswet Algemeen verordening gegevensbescherming.

1.11 Partij: de Afnemer of SmartMed.

1.12 Partijen: de Afnemer en SmartMed.

1.13 SaaS-dienst: het beschikbaar stellen en houden door SmartMed van de Software op afstand, via internet als Software as a Service (SaaS).

1.14 Schriftelijk: per brief of per e-mail.

1.15 Server: een door of ten behoeve van SmartMed beheerde computer die bereikbaar is vanaf het internet, met daarop geïnstalleerde webserver programmatuur en de Software.

1.16 Service Level Agreement (SLA): de afzonderlijke overeenkomst waarin de onderhouds- en ondersteuningsdiensten, waaronder de beschikbaarheid van de Software, nader zijn uitgewerkt.

1.17 SmartMed: SmartMed B.V., SmartMed Pharmacy B.V. en/of enige groepsmaatschappij van haar dan wel enige entiteit waarin zij controlerende zeggenschap houdt.

1.18 Software: de in de Overeenkomst gespecificeerde software van SmartMed.

2. Toepasselijkheid

2.1 De Algemene Gebruiksvoorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en Overeenkomsten met SmartMed.

2.2 Afwijkingen en aanvullingen van deze Algemene Gebruiksvoorwaarden – waaronder begrepen mondeling gemaakte afspraken – zijn slechts geldig indien deze door SmartMed schriftelijk zijn bevestigd.

2.3 Inkoop- of andere voorwaarden van de Afnemer, waaronder de Algemene Inkoopvoorwaarden Gezondheidszorg (2017) worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

2.4 Indien enige bepaling van deze Algemene Gebruiksvoorwaarden of de Overeenkomst nietig is of vernietigd wordt of anderszins ongeldig of niet toepasselijk is, zullen de overige bepalingen van deze Algemene Gebruiksvoorwaarden onverminderd van kracht blijven. Partijen zullen in dat geval in overleg treden om nieuwe bepalingen overeen te komen ter vervanging van de ongeldige bepalingen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de ongeldige bepalingen in acht wordt genomen.

2.5 SmartMed behoudt zich het recht voor de Algemene Gebruiksvoorwaarden te wijzigen of aan te vullen. SmartMed zal Afnemer minimaal een maand voor inwerkingtreding van de nieuwe Algemene Gebruiksvoorwaarden daarover Schriftelijk informeren. SmartMed is daarbij gerechtigd de gewijzigde Algemene Gebruiksvoorwaarden langs elektronische weg ter beschikking te stellen (bijvoorbeeld op de website). Indien een wijziging ernstige nadelige gevolgen heeft voor Afnemer, kan zij de Overeenkomst tot aan de inwerkingtreding van de nieuwe Algemene Gebruiksvoorwaarden Schriftelijk opzeggen. Door na inwerkingtreding gebruik te blijven maken van de Software en (overige) diensten gaat de Afnemer automatisch akkoord met de gewijzigde Algemene Gebruiksvoorwaarden.

2.6 In geval van onderlinge tegenstrijdigheid is de volgende rangorde van toepassing: (1) de Overeenkomst, (2) de Algemene Gebruiksvoorwaarden**,** (3) de SLA, (4) de Verwerkersovereenkomst, (5) het Implementatieplan, (6) het Prijzenblad, (7) de Algemene voorwaarden patient app (forYou), (8) de Escrow.

3. Totstandkoming van een Overeenkomst

3.1 Alle aanbiedingen en offertes, alsmede de door SmartMed opgegeven prijzen, vergoedingen en termijnen, zijn steeds vrijblijvend en kunnen door SmartMed worden herroepen, tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven. De Afnemer staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan SmartMed verstrekte gegevens waarop SmartMed haar aanbieding baseert.

3.2 Tenzij anders overeengekomen of aangegeven in deze Algemene Gebruiksvoorwaarden komt een Overeenkomst tot stand door ondertekening door Afnemer van een aanbieding (offerte) of schriftelijke overeenkomst.

3.3 Voor Overeenkomsten die langs elektronische weg (bijvoorbeeld per e-mail) tot stand komen geldt dat die eerst tot stand komen nadat een opdracht of bestelling van Afnemer door SmartMed Schriftelijk is bevestigd.

3.4 Mondelinge afspraken zijn slechts geldig indien en nadat deze expliciet Schriftelijk zijn bevestigd door SmartMed.

4. Uitvoering Overeenkomst

4.1 SmartMed spant zich in aan haar verplichtingen te voldoen volgens de afspraken vastgelegd in de Overeenkomst, Service Level Agreement en andere documenten die afspraken bevatten.

4.2 SmartMed behoudt zich het recht voor, zonder dat dit aanleiding kan geven tot schadevergoeding aan de Afnemer, in de Software, wijzigingen of verbeteringen aan te brengen die SmartMed nuttig of (van rechtswege) noodzakelijk acht. SmartMed zal Afnemer van de juiste instructies voorzien en Afnemer verbindt zich ertoe deze verbeteringen en wijzigingen te aanvaarden, en de instructies van SmartMed inzake hun implementatie op te volgen.

5. Implementatie

5.1 SmartMed zal de Implementatie in samenwerking met Afnemer verzorgen overeenkomstig de daartoe gemaakte afspraken in het Implementatieplan of enig ander document.

5.2 Afnemer zal alle noodzakelijke medewerking verlenen aan SmartMed, waaronder begrepen het tijdig verstrekken van de door SmartMed gevraagde en benodigde informatie, het ter beschikking stellen van de benodigde kennis, ervaring en menskracht, tijdige mandatering, het ter beschikking stellen van alle benodigde faciliteiten en middelen, alsmede alle overige door SmartMed noodzakelijk geachte medewerking.

5.3 Indien de voortgang van de Implementatie wordt vertraagd door factoren waarvoor Afnemer verantwoordelijk is dan dienen de daaruit voor SmartMed voortvloeiende kosten tegen de gebruikelijke tarieven van SmartMed door Afnemer te worden vergoed.

6. Intellectuele Eigendom

6.1 SmartMed verleent aan Afnemer een nietexclusief recht de Software (waaronder begrepen, indien van toepassing: de SaaS-dienst) voor haar eigen bedrijfsvoering, door daartoe door haar aangewezen medewerkers, te doen gebruiken met inachtneming van de bepalingen van de Overeenkomst en de Algemene Gebruiksvoorwaarden. Gebruik van de Software anders dan aangegeven in de Overeenkomst en de Algemene Gebruiksvoorwaarden is niet toegestaan.

6.2 Afnemer is niet gerechtigd om zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van SmartMed een of meer rechten uit hoofde van de Overeenkomst aan derden over te dragen, waaronder tevens worden verstaan dochterondernemingen of andere ondernemingen waarmee Afnemer op enigerlei wijze verbonden is. Evenmin is het Afnemer toegestaan sublicenties te verstrekken ten aanzien van de Software of om anderszins het gebruik van de Software toe te staan aan derden, anders dan voorzien in de Overeenkomst.

6.3 Alle Intellectuele Eigendomsrechten met betrekking tot de Software, Documentatie en websites komen toe en blijven berusten bij SmartMed, dan wel haar licentiegevers. Dit artikel is niet van toepassing op de informatie die door de medewerkers van Afnemer wordt uitgewisseld via de Software of SaaS-dienst.

6.4 In het geval een serieus te nemen aanspraak van een derde (deugdelijk gemotiveerd en vervat in een schriftelijke ingebrekestelling of dagvaarding gericht tot Afnemer en/of SmartMed) dat de Software inbreuk maakt op Intellectuele Eigendomsrechten van die derden, zal SmartMed naar haar uitsluitende keuze:

I. ervoor zorg dragen dat de Software zodanig wordt aangepast dat er geen inbreuk meer wordt gemaakt, of

II. aan Afnemer andere software ter beschikking stellen met vergelijkbare functionaliteiten die geen inbreuk maakt op de rechten van die derden, of

III. op haar kosten een licentie verwerven van de betreffende derde zodat Afnemer de Software ongestoord kan blijven gebruiken, of

IV. in overleg met Afnemer treden en tot overeenstemming over een andere oplossing komen. Iedere verdergaande verplichting of aansprakelijkheid van Afnemer met betrekking tot een inbreuk van de Software op Intellectuele Eigendomsrechten van derden is uitgesloten.

6.5 Behoudens voor zover dwingendrechtelijk toegestaan bij wet of in de Overeenkomst, mag Afnemer de Software of enig onderdeel daarvan niet verveelvoudigen, openbaar maken, decompileren of daarop reverse-engineering toepassen. Voorts is het Afnemer niet toegestaan beveiligingen of technische (gebruiks-)beperkingen van de Software te verwijderen of te omzeilen dan wel wijzigingen aan te brengen in de Software of enig onderdeel daarvan.

6.6 SmartMed heeft het recht om (extra) technische maatregelen te treffen om de Software te beschermen en verbeteren, zonder voorafgaand overleg daaromtrent met Afnemer en zal zich inspannen om Afnemer hierover op de hoogte stellen.

6.7 Partijen verlenen elkaar over en weer het recht om elkaars merk(en) en handelsna(a)m(en) te gebruiken om het bestaan van de zakelijke relatie uit de Overeenkomst kenbaar te maken. Verdergaand en/of ander gebruik dan voornoemd is niet toegestaan tenzij hiervoor over en weer schriftelijk toestemming is verleend.

7. Geheimhouding

7.1 Partijen zullen strikte geheimhouding in acht nemen ten aanzien van vertrouwelijke informatie over elkaars organisatie. Onder vertrouwelijke informatie wordt in ieder geval verstaan: alle

Documentatie, Roadmap(s), commerciële en financiële afspraken, SLA, handleidingen, project- en implementatieafspraken, Escrow regeling en Intellectual Property. Verder zal Afnemer strikte geheimhouding in acht nemen ten aanzien van de vertrouwelijke informatie omtrent de werking en het gebruik van de Software en SmartMed ten aanzien van vertrouwelijke informatie die met de Software wordt verwerkt. Partijen zullen de vertrouwelijke informatie die aan hen ter beschikking is gesteld of ter kennis is gekomen niet aan derden verstrekken, behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij, of wanneer uit de aard van de informatie volgt dat deze bestemd is om aan derden te verstrekken onder handhaving van de geheimhoudingsplicht. Partijen staan er jegens elkaar voor in dat hun personeel, hulppersonen en door hen in het kader van de Overeenkomst ingeschakelde derden deze geheimhoudingsbepaling ook onverkort na zullen leven.

7.2 Indien de bepalingen van artikel 7.1 niet worden nageleefd, staat het de andere Partij vrij om de Overeenkomst met onmiddellijk ingang te ontbinden.

7.3 De verplichtingen uit dit artikel blijven ook van kracht na beëindiging van de Overeenkomst.

8. Onderhoud en support

8.1 SmartMed biedt ondersteuning aan Afnemer en zal onderhoud plegen op de Software. Een en ander zal plaatsvinden overeenkomstig de Service Level Agreement. De Service Level Agreement zal worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis.

8.2 SmartMed behoudt zich het recht voor de Software en de SaaS-dienst van tijd tot tijd aan te passen om de functionaliteit te verbeteren en om eventuele fouten te herstellen.

8.3 SmartMed spant zich in om de software tijdig aan te passen aan wijzigingen in wet- en regelgeving. SmartMed is evenwel gerechtigd een meerprijs in rekening te brengen voor de aanpassingen wanneer deze niet voorzien waren of disproportioneel zijn.

9. Prijs en betaling

9.1 De door de Afnemer aan SmartMed verschuldigde vergoedingen staan vermeld in de Overeenkomst.

9.2 Terugkerende vergoedingen zijn periodiek vooraf verschuldigd, door betaling van een door SmartMed verzonden factuur. De betalingstermijn van de factuur bedraagt 30 dagen na factuurdatum.

9.3 Alle in de Overeenkomst genoemde vergoedingen zijn exclusief BTW en andere eventueel van toepassing zijnde overheidsheffingen, tenzij anders is aangegeven.

9.4 SmartMed behoudt zich het recht voor haar tarieven en vergoedingen jaarlijks met ingang van 1 januari te wijzigen overeenkomstig de DPI prijsindex. Daarnaast heeft SmartMed te allen tijde het recht aantoonbare prijsstijgingen van leveranciers van SmartMed aan de Afnemer door te berekenen.

9.5 SmartMed behoudt zich het recht voor haar dienstverlening tijdelijk te staken of te verminderen, indien Afnemer ondanks schriftelijke ingebrekestelling met inachtneming van door de omstandigheden bepaalde redelijke termijn toerekenbaar nalatig blijft in de nakoming van haar verplichtingen jegens SmartMed. Voor zover de niet-nakoming betalingsverplichtingen betreft van Afnemer jegens SmartMed zal de in de ingebrekestelling gegeven termijn tenminste 14 dagen zijn en zal SmartMed in de schriftelijke ingebrekestelling nadrukkelijk de gevolgen van opschorting kenbaar maken aan Afnemer. De verplichting tot betaling van de periodieke (gebruiks-) vergoedingen blijft gedurende de tijd van buitengebruikstelling bestaan.

10. Aansprakelijkheid

10.1 De totale aansprakelijkheid voor het niet nakomen van de verplichtingen voortvloeiend uit de Overeenkomst wegens toerekenbare

tekortkoming of onrechtmatig handelen van SmartMed, inclusief cyberrisico's, alsmede de hoogte van afgegeven vrijwaringen, is beperkt tot vergoeding van directe schade, tot maximaal het bedrag dat in het kader van de bedoelde toerekenbare tekortkoming of onrechtmatig handelen door de verzekering van SmartMed aan haar wordt uitgekeerd. Onder directe schade wordt in dit verband verstaan:

i. redelijke kosten die Afnemer zou moeten maken om de prestatie van SmartMed aan de Overeenkomst te laten beantwoorden. Deze vervangende schade wordt echter niet vergoed indien de Overeenkomst door of op vordering van Afnemer wordt ontbonden; ii. redelijke kosten die Afnemer heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van haar oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat de Software op een voor SmartMed bindende uiterste leverdatum niet is geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering;

iii. redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze voorwaarden en voor het (laten) herstellen van verloren gegane gegevens.

10.2 Aansprakelijkheid van SmartMed voor indirecte schade zoals gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Afnemer, materialen of software van derden en alle andere vormen van schade, uit welke hoofde dan ook, is uitgesloten.

10.3 De aansprakelijkheid van SmartMed wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst en wegens onrechtmatig handelen ontstaat in alle gevallen slechts indien Afnemer SmartMed onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij (voor zover noodzakelijk) een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming wordt gesteld en SmartMed ook na die termijn toerekenbaar tekort blijft schieten in de nakoming van haar verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat SmartMed in staat is adequaat te reageren.

11. Overmacht

11.1 SmartMed is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien zij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan: stroomstoring, uitval van internet- en/of telecommunicatieverbindingen, stakingen, overmacht bij toeleveranciers van SmartMed of door SmartMed ingeschakelde derden, de uitbraak van vijandigheden, pandemieën, rellen en oorlog, terroristische aanslagen, brand, explosies, overstromingen, alsmede iedere andere situatie waarop SmartMed feitelijk geen (beslissende) controle kan uitoefenen.

12. Duur en beëindiging

12.1 De (initiële) looptijd van de Overeenkomst is bepaald in de Overeenkomst. Wanneer daarin geen looptijd is bepaald, heeft de Overeenkomst een looptijd van vijf (5) jaren.

12.2 Tenzij in de Overeenkomst anders is bepaald, wordt de duur van de Overeenkomst na afloop van de initiële looptijd automatisch verlengd met telkens één (1) jaar, tenzij de Overeenkomst tijdig en rechtsgeldig is opgezegd.

12.3 Beide Partijen kunnen de Overeenkomst Schriftelijk opzeggen tegen het einde van de (verlengde) looptijd van de Overeenkomst met inachtneming van een opzegtermijn van ten minste zes (6) maanden. Voortijdige en tussentijdse beëindiging van de Overeenkomst door Afnemer is niet mogelijk.

12.4 SmartMed is, zonder tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden te zijn, gerechtigd de Overeenkomst (die naar zijn aard niet reeds geëindigd is) zonder ingebrekestelling en met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk Schriftelijk op te zeggen indien:

i. ten aanzien van de Afnemer al dan niet voorlopig surseance van betaling of de schuldsaneringsregeling wordt aangevraagd of verleend;

ii. ten aanzien van de Afnemer faillissement dreigt te worden aangevraagd of wordt aangevraagd of de Afnemer failliet wordt verklaard;

iii. op het geheel of een gedeelte van het vermogen van Afnemer beslag wordt of is gelegd;

iv. indien de onderneming van de Afnemer of een aanmerkelijk deel daarvan wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen;

v. de onderneming of de rechtspersoon van Afnemer wordt of is ontbonden, gefuseerd of gesplitst;

vi. in verband met zwaarwegende belangen van SmartMed in redelijkheid niet kan worden gevergd dat zij de dienstverlening op grond van de Overeenkomst voortzet.

12.5 Indien de Afnemer de Overeenkomst beëindigt door middel van ontbinding en reeds prestaties ter uitvoering van de Overeenkomst heeft ontvangen van SmartMed, dan zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaan making zijn, tenzij de Afnemer aantoont dat SmartMed ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die SmartMed vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen zij ter uitvoering van de Overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

12.6 Na beëindiging van de Overeenkomst om welke reden ook, is Afnemer en zijn haar medewerkers niet meer gerechtigd tot gebruik van de Software en/of de SaaS-dienst. Afnemer zal alsdan alle Documentatie per ommegaande retourneren en (indien van toepassing) de On premise software van haar server verwijderen.

12.7 SmartMed zal de persoonsgegevens die zij verwerkt in het kader van de SaaS-dienst niet langer bewaren dan noodzakelijk is in het kader van het verrichten van de SaaS-dienst, behoudens op haar rustende wettelijke bewaarplichten. Uitgangspunt is dat het bewaren van gegevens niet langer noodzakelijk is twee (2) maanden nadat het verlenen van de SaaS-dienst is voltooid, op welk moment SmartMed de verwerkte persoonsgegevens zal vernietigen, tenzij Afnemer binnen die termijn andersluidende afspraken maakt met SmartMed. Tegen een daarvoor overeengekomen vergoeding kan SmartMed binnen de genoemde twee (2) maanden haar medewerking verlenen aan overdracht van de persoonsgegevens ten behoeve van Afnemer.

13. Toepasselijk recht en bevoegde rechter

13.1 Op deze Algemene Gebruiksvoorwaarden en alle Overeenkomsten die daarmee samenhangen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

13.2 Alle geschillen die voortvloeien uit of verband houden met deze Algemene Gebruiksvoorwaarden en de Overeenkomsten die daaraan gerelateerd zijn, zullen in eerste aanleg bij uitsluiting aanhangig worden gemaakt bij de rechtbank in het arrondissement waarin SmartMed gevestigd is.

B. SPECIFIEKE BEPALINGEN VOOR DE ON PREMISE SOFTWARE 14. Leveren van de On premise software

14.1 Na ondertekening van de Overeenkomst zal SmartMed de On premise software leveren aan Afnemer door deze op een digitale drager of middels een download ter beschikking te stellen.

14.2 De Software zal door SmartMed worden geïmplementeerd op de server van Afnemer conform het bepaalde in de Overeenkomst.

14.3 De Software en alle (klant)gegevens worden (na installatie) opgeslagen en verwerkt op de server van Afnemer. Afnemer dient zelf periodieke back-ups te (laten) maken van deze gegevens en is zelf verantwoordelijk voor de naleving van de Privacywetgeving en haar eigen interne infrastructuur.

15. Verantwoordelijkheden Afnemer bij gebruik van de On premise software

15.1 Afnemer is te allen tijde zelf volledig verantwoordelijk voor het gebruik en de toepassing van de On premise software, daaronder begrepen de verwerking van persoonsgegevens en/of andere informatie en gegevens.

15.2 Om onderhoud en support te kunnen leveren dient Afnemer SmartMed toegang te geven (remote) tot de Software Installatie.

C. SPECIFIEKE BEPALINGEN VOOR DE SAAS-DIENST 16. Leveren van de SaaS-dienst

16.1 Na ondertekening van de Overeenkomst zal SmartMed de Saas-dienst beschikbaar stellen aan Afnemer gedurende de looptijd van de Overeenkomst, via een beveiligde internetverbinding. Hiertoe zal SmartMed aan Afnemer Authenticatiemiddelen verstrekken.

16.2 De Software en alle (klant)gegevens worden opgeslagen en verwerkt op de Server. De Server is van SmartMed of een door SmartMed gecontracteerde derde.

16.3 SmartMed zal de SaaS-dienst op vakbekwame wijze uitvoeren en zich inspannen om de SaaSdienst te laten voldoen aan geldende wet- en regelgeving.

16.4 SmartMed zal zich inspannen om de SaaS-dienst beschikbaar te stellen voor Afnemer conform hetgeen vastgelegd in de SLA.

16.5 SmartMed is verantwoordelijk voor het aangesloten blijven van de SaaS-dienst op het publieke internet, niet voor enige (overige) communicatielijnen en/of netwerkinfrastructuur. Afnemer is zelf verantwoordelijk voor haar interne infrastructuur. De infrastructuur van Afnemer dient in ieder geval te voldoen aan de minimum eisen van de SLA.

17. Gebruik authenticatiemiddelen

17.1 SmartMed zal Afnemer de Authenticatiemiddelen verstrekken zodat Afnemer toegang heeft tot de SaaS-dienst en haar data.

17.2 De door SmartMed verstrekte Authenticatiemiddelen moeten geheim worden gehouden. De Afnemer zal de Authenticatiemiddelen uitsluitend gebruiken voor het doel waarvoor deze zijn verstrekt.

17.3 De Afnemer is te allen tijde zelf volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor elk gebruik van de aan hem verstrekte/toegewezen Authenticatiemiddelen.

17.4 SmartMed is niet aansprakelijk voor misbruik van Authenticatiemiddelen door Afnemer en/of haar medewerkers en mag ervan uitgaan dat een gebruiker zich aanmeldt met de Authenticatiemiddelen gekoppeld aan een bepaalde medewerker, ook daadwerkelijk die medewerker is.

17.5 Zodra Afnemer weet of reden heeft te vermoeden dat Authenticatiemiddelen in handen zijn gekomen van onbevoegden of anderszins worden misbruikt, zal Afnemer SmartMed daarvan onverwijld in kennis stellen.

17.6 SmartMed behoudt zich het recht voor om de door onbevoegde eindgebruikers opgeslagen informatie te verwijderen of de toegang daartoe onmogelijk te maken. SmartMed behoudt zich voorts het recht voor haar dienstverlening jegens de Afnemer (geheel of gedeeltelijk) op te schorten bij (vermoedens van) onbevoegd gebruik of uitlekken van de Authenticatiemiddelen. De Afnemer draagt alle

kosten die eventueel uit dit onbevoegde gebruik en/of misbruik voortvloeien en is aansprakelijk voor eventuele schade die SmartMed en/of toeleveranciers als gevolg daarvan leiden.

18. Verwerking persoonsgegevens

18.1 Het aanbieden van de SaaS-dienst brengt verwerking(en) van persoonsgegevens van medewerkers van de Afnemer en andere natuurlijke personen met zich mee. De Privacywetgeving is op deze verwerkingen van toepassing.

18.2 SmartMed fungeert daarbij als verwerker. In die hoedanigheid zal SmartMed zich houden aan alle op haar rustende wettelijke verplichtingen die voortvloeien uit de Privacywetgeving en zal SmartMed de persoonsgegevens verwerken conform de specifieke instructies en aanwijzingen van Afnemer. Afnemer fungeert in dit verband als verwerkingsverantwoordelijke. Door het aangaan van de Overeenkomst geeft Afnemer aan SmartMed opdracht om persoonsgegevens ten behoeve van haarzelf te verwerken in het kader van het aanbieden van de SaaS-dienst. Andere verwerkingen van persoonsgegevens zal SmartMed alleen uitvoeren in opdracht van Afnemers of indien daartoe een wettelijke verplichting bestaat.

18.3 Afnemer staat er jegens SmartMed voor in dat het verwerken van door of namens Afnemer ter beschikking gestelde persoonsgegevens van betrokkenen (de personen wier persoonsgegevens door SmartMed ten behoeve van Afnemer worden verwerkt) van de SaaSdienst rechtmatig is conform de Privacywetgeving, waaronder in ieder geval begrepen dat – voor zover noodzakelijk – toestemming van de betrokkenen door Afnemer is verkregen.

18.4 De aard en het doel van de verwerking, alsmede het soort persoonsgegevens en de categorieën van betrokkenen worden door Afnemer bepaald. Afnemer bepaalt zelf welke gegevens er met de SaaS-dienst worden verwerkt en voor welke doeleinden dit gebeurt. SmartMed heeft daarop geen invloed.

18.5 SmartMed zal de verwerking van persoonsgegevens louter binnen de grenzen van de Europese Economische Ruimte (doen) uitvoeren.

18.6 SmartMed zal technische- en organisatorische maatregelen nemen om de persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking, alsmede om een passende mate van betrouwbaarheid (beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid) van de verwerkte persoonsgegevens te garanderen. Deze maatregelen zullen passend zijn, rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten die ermee gemoeid zijn en zullen er mede op gericht zijn onnodige verzamelingen en verdere verwerking van persoonsgegevens te voorkomen. Het actuele beveiligingsbeleid van SmartMed is na te lezen op de website.

18.7 Indien zich (onverhoopt) een inbreuk voordoet bij SmartMed, welk incident leidt tot een meldingsverplichting, zal SmartMed Afnemer daarvan zo spoedig mogelijk in kennis stellen, onverminderd de eigen verplichtingen van SmartMed om in dat geval zelf doeltreffende maatregelen te nemen ten einde de uit het incident voortvloeiende negatieve gevolgen zo veel mogelijk ongedaan te maken en verdere negatieve gevolgen zo veel mogelijk te beperken.

18.8 SmartMed zal naar beste kunnen een logboek bijhouden van de incidenten als bedoeld in 18.7 en de maatregelen die in vervolg op dergelijke incidenten zijn genomen, waarin zij op verzoek van Afnemer zo snel mogelijk inzage zal verlenen.

18.9 Afnemer heeft op grond van de Privacywetgeving verplichtingen tegenover de betrokkenen. Die verplichtingen zien onder meer toe op het verstrekken van informatie, het geven van inzage in persoonsgegevens, het corrigeren van persoonsgegevens en het verwijderen van persoonsgegevens. De verantwoordelijkheid van de nakoming van deze verplichtingen rust op

Afnemer. SmartMed zal redelijke medewerking verlenen aan de door Afnemer na te komen verplichtingen.

18.10 SmartMed zal voorts alle redelijke medewerking aan Afnemer verlenen bij nakoming van de op grond van de Privacywetgeving of overige op Afnemer rustende verplichtingen (zoals het uitvoeren van een gegevensbeschermingseffectbeoordeling).

18.11 SmartMed kan, met behoud van volledige aansprakelijkheid voor de naleving van de verplichtingen uit de Overeenkomst, de verwerking van persoonsgegeven of delen daarvan uitbesteden aan een derde (een zogenaamde subverwerker), mits SmartMed middels een schriftelijke overeenkomst met de subverwerker borgt dat (de essentie van) alle verplichtingen die op grond van de Overeenkomst rusten op SmartMed mede komen te rusten op deze subverwerker. Op de website van SmartMed is de actuele lijst van subverwerkers vermeld via www.smartmed.world/subverwerkers. SmartMed zal Afnemer vooraf informeren over wijzigingen in de betrokken subverwerkers en Afnemers in de gelegenheid stellen bezwaar te maken tegen deze veranderingen. Afnemer zal alleen bezwaar maken indien er ernstige bezwaren zijn gebleken tegen een subverwerker.

18.12 Afnemer vrijwaart SmartMed voor alle schade die SmartMed leidt en/of boetes die aan SmartMed worden opgelegd, als gevolg van het door Afnemer niet (volledig of juist) naleven van hetgeen bepaald in dit artikel. Omtrent de gevolgen van het einde van de Overeenkomst voor de verwerking van persoonsgegevens geldt het bepaalde in artikel 12.7.

18.13 SmartMed zal aan Afnemer op verzoek alle informatie ter beschikking stellen die nodig is om de naleving van de Privacywetgeving aan te kunnen tonen en zal audits/inspecties door of namens Afnemer mogelijk maken en daaraan bijdragen. De kosten hiervan zijn voor Afnemer.

19. Verantwoordelijkheden Afnemer bij gebruik van de SaaS-dienst

19.1 Afnemer is te allen tijde zelf volledig verantwoordelijk voor het gebruik dat zij maakt van de SaaS-dienst en alle andere door of in opdracht van haar verrichte vormen van werking van de gegevens in de Saas-dienst en daarbuiten. Afnemer is er zelf verantwoordelijk voor dat zij in de SaaS-dienst geen onrechtmatige gegevens verwerkt of anderszins in het kader van het gebruik van de SaaS-dienst inbreuk maakt op rechten van derden, onverminderd het bepaalde in artikel 18 van deze Algemene Gebruiksvoorwaarden.

19.2 SmartMed is niet aansprakelijk voor onjuistheid, onvolledigheid of onrechtmatigheid van (de inhoud van) de met behulp van de SaaS-dienst opgeslagen informatie en/of gegevens en evenmin voor wijzigingen in, toevoegingen aan en/of het gebruik of andere verwerkingen van gegevens en/of beschikbare informatie. Afnemer zal SmartMed vrijwaren voor aanspraken van derden gebaseerd op de stelling dat de door Afnemer en/of haar medewerkers in de SaaSdienst opgeslagen gegevens, of de wijzigingen in, toevoegingen aan en/of het gebruik of andere verwerking van gegevens en andere informatie door Afnemer en/of haar medewerkers

onrechtmatig is. Afnemer zal SmartMed alle redelijke kosten en andere schade die zij als gevolg van dergelijke aansprakelijkheid lijdt op eerste daartoe strekkend schriftelijke verzoek, vergezeld met een duidelijke specificatie, vergoeden.

19.3 Mocht SmartMed ervan in kennis worden gesteld dat enige informatie die Afnemer en/of haar medewerkers door middel van de SaaSdienst heeft c.q. hebben opgeslagen en/of uitgewisseld onrechtmatig is, dan behoudt SmartMed zich het recht voor om die informatie onmiddellijk te verwijderen of de toegang daartoe onmogelijk te maken. In geen geval zal SmartMed aansprakelijk zijn voor schade die voortvloeit uit dat handelen. Afnemer vrijwaart SmartMed in dit verband voor alle aanspraken van haar medewerkers en/of

derden, waaronder begrepen vorderingen tot schadevergoeding, die jegens SmartMed worden ingesteld.

19.4 Afnemer staat er voor in dat haar medewerkers de SaaS-dienst zullen gebruiken in overeenstemming met de Overeenkomst en overigens bij het gebruik niet in strijd met de wet zullen handelen.

19.5 Afnemer staat er voor in dat zij en haar medewerkers niet meer persoonsgegevens met SmartMed zullen delen dan strikt noodzakelijk (bijvoorbeeld bij onderhoud en support).

19.6 Testomgevingen (beschikbaar gesteld om de werking van wijzigingen aan Software of SaaSdienst te controleren) zullen geen persoonsgegevens van (werknemers van) Afnemer en andere natuurlijke personen bevatten, noch door Afnemer worden gevuld met dergelijke persoonsgegevens.

19.7 Afnemer is zelf verantwoordelijk voor het nakomen van op haar rustende (wettelijke) administratieverplichtingen. Het verzorgen van periodieke back-up van gegevens is onderdeel van de SaaS-dienst en wordt uitgevoerd volgens de SLA.