

- VERWERKERSOVEREENKOMST-

in het kader van het verwerken van persoonsgegevens als bedoeld in de Algemene Verordening Gegevensverwerking, verder te noemen AVG.

Monitored Rehab Systems B.V., gevestigd te Haarlem, aan de Pieter Goedkoopweg 2, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 34124064, ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer Marc Prette, in de functie van directeur, hierna te noemen: “**Verwerker**”,

hierna gezamenlijk te noemen: **Partijen**

VERKLAREN ALS VOLGT TE ZIJN OVEREENGEKOMEN:

Artikel 1. Doeleinden van verwerking

- a) Verwerker levert in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke diensten, welke separaat zijn overeengekomen. Verwerker verbindt zich onder de voorwaarden van deze verwerkersovereenkomst in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens als bedoeld in de AVG te verwerken.
- b) Verwerker verwerkt de persoonsgegevens niet voor enig ander doel dan zoals door Verwerkingsverantwoordelijke is vastgesteld. Verwerkingsverantwoordelijke stelt Verwerker op de hoogte van de verwerkingsdoeleinden voor zover deze niet al in deze Verwerkersovereenkomst zijn genoemd.
- c) Onder de persoonsgegevens die worden verwerkt komen ook persoonsgegevens voor uit de categorie bijzondere persoonsgegevens zoals benoemd in de AVG. De categorieën van betrokkenen die worden verwerkt zijn onder andere (maar niet uitsluitend): cliënten, patiënten, medewerkers, verwijzers, artsen.
- d) De in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke te verwerken persoonsgegevens blijven eigendom van Verwerkingsverantwoordelijke en/of de betreffende betrokkenen.
- e) Verwerkingsverantwoordelijke staat er voor in dat de verwerking van persoonsgegevens onder één van de vrijstellingen onder de AVG valt, en dat er geen melding bij de Autoriteit Persoonsgegevens is vereist.

Artikel 2. Verplichtingen Partijen

- a) Partijen zich verplichten over en weer conform de AVG te handelen.
- b) Verwerker informeert Verwerkingsverantwoordelijke, op verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke daartoe, over de door Verwerker genomen maatregelen aangaande verplichtingen van Verwerker onder deze Verwerkersovereenkomst.
- c) De verwerker zal daar waar gebruik gemaakt wordt van sub-verwerkers afspraken met deze sub-verwerkers maken middels een verwerkersovereenkomst. Het inzetten van deze sub-verwerkers zal alleen in overleg en met goedkeuring van verwerkingsverantwoordelijke gebeuren.
- d) De verplichtingen van de Verwerker die uit deze Verwerkersovereenkomst voortvloeien, gelden ook voor degenen die persoonsgegevens verwerken onder het gezag van Verwerker, waaronder begrepen werknemers, en sub-verwerkers.
- e) Verwerkingen van de in Artikel 1. genoemde persoonsgegevens worden enkel verwerkt in landen binnen de Europese Unie. Doorgifte naar landen buiten de Europese Unie is verboden. In bijzondere (individuele) gevallen kan de Verwerker met gegronde redenen van deze regel afwijken, daar waar Verwerker daartoe wettelijk is verplicht.

Artikel 3. Verdeling van verantwoordelijkheid

- a) De toegestane verwerkingen kunnen door (medewerkers van) Verwerker worden uitgevoerd binnen een geautomatiseerde omgeving.
- b) Verwerker is verantwoordelijk voor de verwerking van de persoonsgegevens onder deze Verwerkersovereenkomst, in overeenstemming met de schriftelijke instructies van Verwerkingsverantwoordelijke en onder de uitdrukkelijke (eind)verantwoordelijkheid van Verwerkingsverantwoordelijke.
- c) Verwerkingsverantwoordelijke garandeert dat de inhoud, het gebruik en de opdracht tot de verwerkingen van de persoonsgegevens zoals bedoeld in deze verwerkersovereenkomst, niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van derden.

Artikel 4. Beveiliging

- a) Partijen spannen zich in om voldoende technische en organisatorische maatregelen te nemen voor de te verrichten verwerkingen van persoonsgegevens, tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking (zoals onbevoegde kennisname, aantasting, wijziging of verstrekking van de persoonsgegevens).
- b) De verwerker zal passende technische en organisatorische maatregelen nemen, in stand houden en zo nodig aanpassen om de persoonsgegevens van verwerkingsverantwoordelijke te beveiligen om onrechtmatige verwerking te voorkomen. Verwerker zal hierbij minimaal hetzelfde niveau van beveiliging van de persoonsgegevens nastreven als de verwerkingsverantwoordelijke.
- c) Verwerker zal de Verwerkingsverantwoordelijke bijstaan bij het nakomen van verplichtingen van Verwerkersverantwoordelijke op het gebied van de beveiliging van persoonsgegevens.

Artikel 5. Meldplicht Datalekken

- a) Verwerker is te allen tijde verantwoordelijk voor het melden van een datalek¹ welke bij Verwerker bekend is geworden aan Verwerkingsverantwoordelijke. Om Verwerkingsverantwoordelijke in staat te stellen aan zijn/haar (eventuele) eigen wettelijke meldingsplicht te voldoen, stelt Verwerker de Verwerkingsverantwoordelijke onmiddellijk nadat een datalek bij Verwerker bekend is geworden op de hoogte van het datalek.
- b) Ook bij het vermoeden van een datalek meldt de Verwerker dit als zodanig aan Verwerkingsverantwoordelijke.
- c) De meldplicht behelst in ieder geval het melden van het feit dat er een datalek is geweest. Daarnaast behelst de meldplicht:
 - wat de (vermeende) oorzaak is van het lek;
 - wat de (voorgestelde) oplossing is, en welke oplossing uitgevoerd wordt of is;
 - wie geïnformeerd wordt of is (zoals betrokkene zelf, Verwerkingsverantwoordelijke, toezichthouder).
- d) Verwerker zal de verwerkingsverantwoordelijke bijstaan bij het nakomen van verplichtingen van verwerkersverantwoordelijke op het gebied van de meldplicht datalekken.

¹Datalek – Er is sprake van een datalek indien er een inbreuk op de beveiliging is, die leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte gegevens.
(bron: Autoriteit Persoonsgegevens)

Artikel 6. Afhandeling verzoeken van betrokkenen

- a) Verwerker zal op verzoek van de Verwerkingsverantwoordelijke alle redelijkerwijs mogelijke ondersteuning bieden bij het nakomen van verplichtingen van verwerkersverantwoordelijke met het oog op de beantwoording van verzoeken rondom de rechten van betrokkenen. Verwerkingsverantwoordelijke blijft in dat geval eindverantwoordelijk voor de afhandeling.

Artikel 7. Geheimhouding

- a) De Verwerker waarborgt dat de toegang tot de in Artikel 1. genoemde gegevens is beperkt tot gemachtigde medewerkers van Verwerker. Alle medewerkers van Verwerker zijn conform arbeidsovereenkomst gebonden aan geheimhouding. Verwerker gebruikt deze informatie niet voor een ander doel dan waarvoor Verwerker deze heeft verkregen, ook niet wanneer de informatie geanonimiseerd is.
- b) Deze geheimhoudingsplicht is niet van toepassing voor zover Verwerkingsverantwoordelijke uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven om de informatie aan derden te verschaffen, wanneer het verstrekken van de informatie aan derden logischerwijs noodzakelijk is gezien de aard van de verstrekte opdracht en de uitvoering van deze Verwerkersovereenkomst, of indien er een wettelijke verplichting bestaat om de informatie aan een derde te verstrekken.

Artikel 8. Auditering

- a) Verwerkingsverantwoordelijke heeft het recht om audits uit te (laten) voeren ter controle van naleving van deze verwerkersovereenkomst.
- b) De Verwerker zal de Verwerkingsverantwoordelijke alle redelijkerwijs relevante informatie waarover Verwerker beschikt ter beschikking stellen die nodig is om een audit mogelijk te maken.
- c) De bevindingen naar aanleiding van de uitgevoerde audit stelt Verwerkingsverantwoordelijke ter beschikking aan Verwerker.
- d) Verwerkingsverantwoordelijke draagt de kosten van de (eventuele) audit.

Artikel 9. Duur en beëindiging overeenkomst

- a) Deze Verwerkersovereenkomst komt tot stand door ondertekening van Partijen.
- b) Deze Verwerkersovereenkomst is aangegaan voor dezelfde periode als de Verwerker de gegevens van Verwerkingsverantwoordelijke bewaart.
- c) Verwerker zal na beëindiging van de overeenkomst de in opdracht van de Verwerkingsverantwoordelijke verwerkte persoonsgegevens in overleg wissen of teruggeven en bestaande kopieën verwijderen; De termijn van terug levering en verwijdering zal in onderling overleg worden bepaald. De terug levering en verwijdering van de verwerkte persoonsgegevens zal slechts na schriftelijk goedkeuring van beide partijen door Verwerker worden uitgevoerd.
- d) Verwerker is gerechtigd deze overeenkomst van tijd tot tijd te herzien. Zij doet minimaal drie maanden van tevoren mededeling van de wijzigingen aan Verwerkingsverantwoordelijke. Verwerkingsverantwoordelijke mag opzeggen tegen het einde van deze drie maanden wanneer Verwerkingsverantwoordelijke niet akkoord kan gaan met de wijzigingen.

Artikel 10. Toepasselijk recht en geschillenbeslechting

- a) De Verwerkersovereenkomst en de uitvoering daarvan worden beheerst door Nederlands recht.
- b) Alle geschillen, die tussen Partijen mochten ontstaan in verband met de Verwerkersovereenkomst, worden voorgelegd aan de bevoegde rechter voor het arrondissement Noord-Holland.

Bijlage A

Omschrijving en aard van de verwerkingen

Naam Applicatie	Soort verwerkings-activiteit	Categorie van gegevens	Veiligheids-maatregelen	Rechtsgrondslag	Goedgekeurde Subverwerkers
FysioRoadmap	Hosten van database, incl. update, onderhoud en support	1. Identificatiegegevens 2. Financiële gegevens* 3. Persoonlijke eigenschappen* 4. Lichamelijke eigenschappen* 5. Leefgewoonten* 6. Psychologische gegevens* 7. Familie samenstelling* 8. Vrije tijd en interesses* 9. Adres gegevens 10. Gezondheidsgegevens 11. Onderwijs & scholing gegevens* 12. Professionele gegevens* 13. Nationaal nummer (BSN) 14. Afbeelding of video-opname* 15. Audio-opname*	Geaccrediteerde NEN7510 & ISO27001 certificatie	Contractuele overeenkomst	1. TINKConnect 2. Zorgvergoeding 3. VECOZO
FysioRoadmap	Data aanlevering TTP	1. Persoonlijke eigenschappen 2. Lichamelijke eigenschappen 3. Adres gegevens** 4. Gezondheidsgegevens 5. Nationaal nummer (BSN)***	Geaccrediteerde NEN7510 & ISO27001 certificatie	Contractuele overeenkomst	Zorg TTP NIVEL KNGF/LDF LDK
		*is optioneel vastgelegd ** alleen postcode *** Alleen pseudoniem gebruik			



Algemene voorwaarden van Monitored Rehab Systems b.v.

Junii 2022

Algemene bepalingen.

Artikel 1. Reikwijdte en toepassing algemene voorwaarden.

- 1.1 De Algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle door Monitored Rehab Systems aangegane overeenkomsten tenzij in enige overeenkomst schriftelijk van dit artikel uitdrukkelijk is afgeweken.
- 1.2 Monitored Rehab Systems behoudt zich het recht voor deze Algemene voorwaarden te wijzigen. Klanten zijn aan die gewijzigde Algemene voorwaarden gebonden, zodra Monitored Rehab Systems kenbaar heeft gemaakt dat de Algemene voorwaarden zijn gewijzigd.

Artikel 2. Definities.

- 2.1 Software: onder software wordt in het navolgende verstaan de door Monitored Rehab Systems ontwikkelde en / of geleverde programmatuur.
- 2.2 Hardware: onder hardware wordt in het navolgende verstaan de door Monitored Rehab Systems aanbevolen apparatuur.
- 2.3 Klant: onder klant wordt verstaan degene die een schriftelijk aanbod van Monitored Rehab Systems heeft aanvaard. Indien een maatschap als klant optreedt, verbindt elke maat zich hoofdelijk voor het geheel van de verplichtingen die uit de overeenkomst voortvloeien.
- 2.4 De softwarepakketten bestaan uit de volgende onderdelen:
- CD's o.q. programmatuur ten behoeve van de inhoudelijke verslaglegging;
- (elektronisch) handboek

Artikel 3. Eigendom software.

- 3.1 Het eigendom van alle rechten van industriële en intellectuele eigendom met betrekking tot de door Monitored Rehab Systems geleverde software blijft bij Monitored Rehab Systems berusten. Dit eigendom gaat niet over naar de klant.
- 3.2 Monitored Rehab Systems verleent tegen betaling uitsluitend een recht tot gebruik van de door Monitored Rehab Systems ter beschikking gestelde software. Dit gebruiksrecht is niet exclusief en niet overdraagbaar door de klant.
- 3.3 Het is de klant verboden de software dan wel kopieën daarvan aan derden over te dragen danwel ter beschikking te stellen, hetzij om niet, hetzij tegen betaling anders dan na verkregen toestemming van Monitored Rehab Systems.
- 3.4 Het is de klant niet toegestaan kopieën van door Monitored Rehab Systems ter beschikking gestelde software te maken anders dan voor eigen gebruik ten behoeve van beveiliging (back-up) en gebruik op andere plekken binnen de organisatie (praktijk/ziekenhuis).

Artikel 4. Betalingsvoorwaarden software.

- 4.1 Indien de door de klant onderkende leveringsovereenkomst en Algemene Voorwaarden aan Monitored Rehab Systems zijn getoetseerd, is de licentieovereenkomst tussen partijen tot stand gekomen en is de klant gehouden om de licentievergoeding na facturering door Monitored Rehab Systems te voldoen.
- 4.2 Uiterlijk 30 dagen na factuurdatum dient betaling door de klant plaats te vinden of zoveel eerder als de klant wenst.
- 4.3 Wanneer 30 dagen na factuurdatum de betaling niet op de rekening van Monitored Rehab Systems is bijgeschreven, heeft Monitored Rehab Systems het recht de contractuele rente ad 1% per maand in rekening te brengen.
- 4.4 De klant is maandelijks een servicebijdrage verschuldigd.
- 4.5 De factuur voor de licentiekosten wordt maandelijks verstuurd, altijd voorafgaand aan de volgende maand.

Artikel 5. Leveringsbepalingen software.

- 5.1 Monitored Rehab Systems verleent de klant c.q. de licentienemer het gebruiksrecht van de in de schriftelijke overeenkomst beschreven software.
- 5.2 Monitored Rehab Systems garandeert de levering van de door de klant bestelde software binnen vijf werkdagen behoudens bijzondere omstandigheden.
- 5.3 Na ondertekening van de leveringsovereenkomst ontvangt de klant (op aanvraag vanuit de software) een definitieve licentie en treedt artikel 6 in werking; de klant heeft nu ook toegang tot de helpdesk van Monitored Rehab Systems.

Artikel 6. Servicebepalingen software.

- 6.1 De door Monitored Rehab Systems te leveren service bestaat uit de volgende elementen:
a. het beschikbaar stellen van een helpdesk;
b. het ontwikkelen en ter beschikking stellen van nieuwe versies van de programmatuur;
c. het oplossen van fouten en gebreken in de door Monitored Rehab Systems geleverde software.
- 6.2 Monitored Rehab Systems behoudt zich het recht voor om, in overleg met de klant, naar andere oplossingen te zoeken indien een telefonisch consult per dag langer duurt dan twintig minuten.
- 6.3 Monitored Rehab Systems garandeert dat fouten in de door Monitored Rehab Systems geleverde software uiterlijk de werkdag volgend op de werkdag van melding in behandeling zullen worden genomen.
- 6.4 Monitored Rehab Systems heeft het recht te beoordelen of door haar kan worden volstaan met telefonisch advies danwel dat inspectie en reparatie van de geleverde software noodzakelijk is.
- 6.5 De FysioRoadmap overeenkomst en de overeenkomst voor de MRcube, Kneelax en de Monitored Rehab Apparatuur wordt voor de respectieve door het lopende jaar alsmede het gehele daarop volgende kalenderjaar aangegeven.
- 6.6 Na afloop van de termijn wordt de overeenkomst stilzittend verlengd voor de duur van een kalenderjaar indien geen van de partijen gebruik heeft gemaakt van de mogelijkheid om op te zeggen.
- 6.7 Beide partijen hebben de mogelijkheid de overeenkomst op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden.
- 6.8 De overeenkomst voor de PLUS Manager, DBC Manager, Outcome Manager en Fitkids wordt voor één maand aangegeven, en wordt stilzittend verlengd voor een duur van één maand, indien geen van de partijen gebruik heeft gemaakt van de mogelijkheid om op te zeggen.
- 6.9 Beide partijen hebben de mogelijkheid om de overeenkomst van de PLUS Manager, DBC Manager, Outcome Manager en Fitkids op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.
- 6.10 Beide partijen hebben het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang tussentijds te ontbinden indien de wederpartij enige verplichting uit deze of enige andere tussen partijen gesloten overeenkomst niet nakomt. De ontbinding dient zorgvuldig en schriftelijk te worden gemotiveerd.
- 6.11 De niet-nakoming dient van een zodanige ernstige aard te zijn dat voortzetting van de overeenkomst in redelijkheid niet kan worden gevergd en de verzakende partij na per aangezekende brief in gebreke te zijn gesteld, nalatig blijft in het nakomen van zijn verplichtingen.
- 6.12 Opzegging door de klant dient schriftelijk plaats te vinden en zal binnen veertien dagen schriftelijk door Monitored Rehab Systems worden bevestigd.
- 6.13 Na beëindiging en/of ontbinding van de overeenkomst vervallen alle gebruiksrechten.

Artikel 7. Garanties software.

- 7.1 Monitored Rehab Systems garandeert dat de werking van de door Monitored Rehab Systems uitgegeven software in overeenstemming is met de door haar uitgegeven specificaties, eigenschappen en functies van de software.
- 7.2 Monitored Rehab Systems verplicht zich tot het oplossen van gebreken in de software indien blijkt dat het "workaround" c.q. alternatief voor is. Vervanging van de software zal slechts plaatsvinden indien alle mogelijkheden ter reparatie en onderhoud van de software zijn benut.
- 7.3 Onder gebreken worden verstaan de in de software geconstateerde fouten alsmede de geconstateerde afwijkingen van de in de handleiding opgenomen eigenschappen en functies.
- 7.4 Monitored Rehab Systems verleent de in dit artikel alsmede de in de "Servicebepalingen software" opgenomen garanties en rechten voor de duur van deze overeenkomst.
- 7.5 De garantie vervalt indien de klant wijzigingen in de software aanbrengt of laat aanbrengen door een derde, tenzij de wijzigingen uitdrukkelijk in opdracht van Monitored Rehab Systems plaatsvinden.

Artikel 8. Nieuwe software.

- 8.1 Door het aangaan van een overeenkomst met Monitored Rehab Systems verplicht de klant zich tot hantering van de laatste door Monitored Rehab Systems uitgegeven software met uitzondering van bijzondere gevallen en slechts na overleg met Monitored Rehab Systems. De kosten van nieuwe versies zijn begrepen in de jaarlijks verschuldigde licentiebijdrage. Het gebruik van oudere versies kan mogelijk tot vertraging in de serviceverlening leiden.
- 8.2 De klant zal binnen een maand de nieuwe door Monitored Rehab Systems verstrekte software in gebruik nemen.

Artikel 9. Kosten inspectie en reparatie software.

- 9.1 Indien Monitored Rehab Systems in overleg met de klant besluit dat inspectie en reparatie van de door Monitored Rehab Systems geleverde software op het door de klant opgegeven adres noodzakelijk is geldt de volgende regeling:
- 9.2 De kosten van inspectie en reparatie komen voor rekening van Monitored Rehab Systems wanneer komt vast te staan dat het gebrek is veroorzaakt door de door Monitored Rehab Systems geleverde software.
- 9.3 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 Monitored Rehab Systems geleverde software.
- 9.4 De kosten van inspectie en reparatie komen eveneens voor rekening van de klant indien komt vast te staan

dat het gebrek is veroorzaakt of ontstaan door het verkeerd gebruik door de klant van de door Monitored Rehab Systems geleverde software. Monitored Rehab Systems behoudt zich het recht voor om te beoordelen of er sprake is van een voor rekening van de klant komend gebrek. Indien er sprake is van een voor rekening van de klant komend gebrek verplicht Monitored Rehab Systems zich ertoe een zorgvuldige motivering, schriftelijk, aan de klant te verstrekken.

9.5 Niet tijdige betaling van door Monitored Rehab Systems geleverde goederen en diensten leidt tot het vervallen van het recht op service. Monitored Rehab Systems behoudt het recht om nakoming van de met de klant gesloten overeenkomst te vorderen.

Artikel 10. Ontwikkeling software.

- 10.1 Monitored Rehab Systems zal de betreffende beroepsgroepen betrekken bij de ontwikkeling en het testen van nieuwe software.
- 10.2 De beroepsgroep heeft het recht Monitored Rehab Systems te adviseren over de te ontwikkelen software.

Artikel 11. Rechten van Derden.

- 11.1 Monitored Rehab Systems vrijwaart de klant tegen aanspraken van derden ter zake van beweerde inbreuken op enig aan derden toekomend recht met betrekking tot de door Monitored Rehab Systems ontwikkelde programmatuur.
- 11.2 De klant verplicht zich ertoe dergelijke aanspraken onverwijld schriftelijk aan Monitored Rehab Systems kenbaar te maken en Monitored Rehab Systems de nodige volmachten, informatie en hulp te verschaffen.
- 11.3 Indien onherroepelijk wordt vastgesteld dat de door Monitored Rehab Systems ontwikkelde software inbreuk maakt op enig recht van een derde c.q. derden en daardoor de klant het gebruik wordt ontnomen, zal Monitored Rehab Systems voor haar rekening en te hare keuze, hetzij zorgen dat de klant alsnog het recht verkrijgt het gebruik van de software voort te zetten, hetzij de software zodanig aanpassen of wijzigen dat de inbreuk wordt beëindigd.

Artikel 12. Gebruik hardware.

- 12.1 Wanneer de klant eigen hardware gebruikt dient deze te voldoen aan de technische eisen die Monitored Rehab Systems stelt.
- 12.2 Monitored Rehab Systems verplicht zich tot uitgifte van nieuwe software-versies die technische eisen aan te geven waaraan de hardware dient te voldoen.
- 12.3 De klant is verantwoordelijk voor aanpassing van zijn hardware aan nieuwe software indien Monitored Rehab Systems dat adviseert.

Artikel 13. Betalingsvoorwaarden andere zaken en diensten.

- 13.1 Betaling voor andere zaken en diensten dienen binnen dertig dagen na factuurdatum plaats te vinden.
- 13.2 Over alle niet tijdige betalingen heeft Monitored Rehab Systems het recht de contractuele rente ad 1% per maand te vorderen. De rente wordt berekend vanaf de vervaldatum van de factuur.
- 13.3 Vanaf de vervaldatum van de factuur wordt de klant geacht in gebreke te zijn, zonder dat daarvoor een nadere ingebrekestelling vereist is.
- 13.4 De door Monitored Rehab Systems te maken incassokosten zijn vervolgens voor rekening van de klant. Deze bedragen 15% van het verschuldigde bedrag, met een minimum van Euro 500,-.
- 13.5 Niet tijdige betaling van geleverde goederen en diensten heeft tot gevolg dat het recht op service, zoals omschreven in de "Servicebepalingen software" (art. 6.1), onmiddellijk na het verstrijken van de betalingstermijn vervalt.

Artikel 14. Risico.

- 14.1 Alle zaken zijn tot het tijdstip dat zij aan de klant zijn geleverd voor rekening en risico van Monitored Rehab Systems. Vanaf het moment van levering aan de klant zijn de zaken voor rekening en risico van de klant.

Artikel 15. Reclames.

- 15.1 Reclames van de klant over direct waarneembare gebreken aan de door Monitored Rehab Systems geleverde zaken moeten binnen 5 werkdagen na aflevering van de zaken, duidelijk omschreven en schriftelijk aan Monitored Rehab Systems ter kennis worden gebracht.
- 15.2 Zonder een dergelijk schriftelijk bericht wordt de klant geacht de geleverde zaken in goede staat te hebben ontvangen.

Artikel 16. Aansprakelijkheid.

- 16.1 Iedere aansprakelijkheid van Monitored Rehab Systems wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst of uit enige andere hoofde, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met de klant overeengekomen garantieverplichting, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het jaarlijks door de klant verschuldigde licentiebedrag, ex BTW. Iedere aansprakelijkheid van Monitored Rehab Systems voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade aan hardware en/of programmatuur van derden en alle overige indirecte schade is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid wegens vernieling, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.

Artikel 17. Overmacht.

- 17.1 Monitored Rehab Systems is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien dit voor Monitored Rehab Systems redelijkerwijze niet mogelijk is ten gevolge van buiten toedoen van Monitored Rehab Systems ontstane veranderingen in de bij het aangaan van verplichtingen bestaande omstandigheden.
- 17.2 In geval van overmacht worden de uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen geheel of gedeeltelijk opgeschort zonder dat partijen over en weer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.

Artikel 18. Ontbinding.

- 18.1 Monitored Rehab Systems heeft het recht de overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling en rechterlijke tussenkomst, geheel of gedeeltelijk te ontbinden, onverminderd andere haar toekomende rechten indien:
- de klant in staat van faillissement is verklaard c.q. haar faillissement is aangevraagd;
- de klant surseance van betaling heeft aangevraagd;
- de klant één of meer verplichtingen uit de aangegane overeenkomst niet nakomt.
- 18.2 De klant heeft het recht op gelijke wijze als in het vorige lid bepaald, de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, onverminderd andere de klant toekomende rechten indien: Monitored Rehab Systems in staat van faillissement is verklaard c.q. haar faillissement is aangevraagd; Monitored Rehab Systems surseance van betaling heeft aangevraagd.

Artikel 19. Geheimhouding.

- 19.1 Monitored Rehab Systems verplicht zich tot geheimhouding van bij haar bekend geworden specifieke informatie met betrekking tot de onderneming van de klant.
- 19.2 Monitored Rehab Systems verbindt zich tevens haar personeel de verplichting op te leggen haar bij het uitvoeren van de werkzaamheden bekend geworden specifieke informatie met betrekking tot de onderneming van de klant vertrouwelijk te behandelen. Deze verplichting geldt met name ten aanzien van aan Monitored Rehab Systems ter beschikking gestelde informatie waarop het beroepsgeheim van klant rust en waarvan Monitored Rehab Systems in het kader van de uitvoering van deze overeenkomst kennis neemt.

Artikel 20. Overdracht rechten en plichten.

- 20.1 Monitored Rehab Systems heeft het recht om zich door een derde, een natuurlijke persoon of rechtspersoon, in de plaats te laten stellen. Monitored Rehab Systems zal de klant schriftelijk informeren over een voorgenomen overdracht van de rechten en plichten uit de door Monitored Rehab Systems met de klant gesloten overeenkomst.
- 20.2 De klant zal Monitored Rehab Systems eveneens schriftelijk informeren over een voorgenomen overdracht van de praktijk c.q. de door de klant gedreven onderneming.

Artikel 21.

- 21.1 De overeenkomst wordt beheerst door Nederlands recht.
- 21.2 De rechtbank Haarlem is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft.



Service level agreement (SLA) Online dienstverlening

Artikel 1: Bereikbaarheid

Monitored Rehab Systems (verder MR Systems) is op maandag t/m vrijdag van 09:00 tot 17:00 uur telefonisch bereikbaar op 023 20 10 248 voor ondersteuning en/of melden van storingen, feestdagen uitgezonderd. Voor urgente zaken buiten kantooruren zijn wij via de centrale op een noodnummer bereikbaar. Voor minder urgente zaken zijn we altijd per e-mail bereikbaar. Aan telefonische ondersteuning zijn geen extra kosten verbonden.

Artikel 2: Beschikbaarheid dienst

Wij streven naar een optimale beschikbaarheid van de dienst, maar kunnen geen garanties geven m.b.t. storingsvrije werking. Er wordt 24 uur per dag gemonitord op systeemstoringen, waardoor wij tijdig kunnen ingrijpen. Een kritieke storing die 's avonds optreedt, zal dezelfde avond/nacht nog worden verholpen.

Artikel 3: Lokale storingen

Indien er storingen optreden op de lokale systemen, welke niet gerelateerd zijn aan onze dienstverlening, wordt hier geen support op verleend. Bij een internetstoring zal contact met de internetprovider moeten worden opgenomen. Enkel wanneer 'het internet' werkt, zoals het bezoeken van webpagina's en de e-mail binnenhalen, en onze dienst niet bereikbaar is, zullen wij uitzoeken waar het probleem zit.

Belangrijk! MR Systems is niet verantwoordelijk voor de lokale werkomgeving, d.w.z. bij storingen t.g.v. virussen of andere kwaadaardige software, kan er geen aanspraak gemaakt worden op enige vorm van garantie. Bij calamiteiten kan in overleg worden besloten tot welke actie over te gaan.

Artikel 4: Server storingen

Zodra binnen de externe werkomgeving van onze dienst een storing optreedt, bv. als het opstarten van een applicatie niet naar behoren werkt, kan tijdens kantooruren telefonisch hierover contact worden opgenomen. Wij zullen direct aanvangen met het verhelpen van het probleem. Meldingen per e-mail worden tot 17:00 uur dezelfde dag nog verwerkt. Bij onvoorziene hardware storingen, waarvoor onze fysieke aanwezigheid vereist is, kunnen wij binnen een half uur ter plaatse zijn, op locatie van onze server. Uiteraard zal er in dat geval alles aan gedaan worden om deze z.s.m. te verhelpen. Voor een volledige ondersteuning kan het voor medewerker(s) van MR Systems noodzakelijk zijn tijdelijk toegang te verkrijgen tot database gegevens van cliënt. Hiervoor zal te allen tijde (mondelinge) toestemming voor worden gevraagd. Indien toestemming is verkregen en er toegang tot de database(gegevens) is zal MRSystems hierbij de NEN7510 norm aanhouden ten aanzien van veiligheid en privacy.

Artikel 5: Privacy

MR Systems waarborgt de privacy van de cliënt en zal nooit gegevens aan derden verstrekken of voor eigen gebruik toepassen. Hierbij conformeert MR Systems zich aan wet- en regelgeving (AVG, WbZ, NEN5710) Er zijn voorzieningen getroffen om de kans van niet-geautoriseerde toegang tot gegevens van cliënt tot een minimum te beperken, o.a. door gebruik te maken van sterke encryptie voor gegevensoverdracht en beperkte gebruikersrechten op het systeem.

Artikel 6: Beveiliging

De door ons toegepaste beveiligingsmethodieken zorgen ervoor dat derden geen toegang hebben tot het systeem. Voor gegevensoverdracht wordt gebruik gemaakt van een beveiligde verbinding met ten minste 128-bit encryptie. Tevens is ons netwerk zodanig ingericht dat enkel toegang mogelijk is tot het door ons toegekende segment. Hierbij wordt gebruik gemaakt van geavanceerde ACL's (Access Control Lists) en VLAN's op onze netwerkkapparatuur.

Artikel 7 Eigendomsrecht

Cliënt behoudt onder alle omstandigheden het eigendomsrecht van de te gebruiken data. Deze kan te allen tijde worden opgevraagd door de eigenaar en op verzoek kan een volledige kopie worden toegezonden. Na beëindiging van het contract zal alle data worden overgedragen, evenals de licenties van FysioRoadmap en Intramed.

Artikel 8: Aansprakelijkheid

De gebruiker zal er voor zorgen dat het account niet toegankelijk is voor derden en de gebruiker is aansprakelijk voor alle activiteiten die worden uitgevoerd onder zijn/haar account. Aan het einde van elke online sessie moet de gebruiker uitloggen of de verbinding verbreken met de met een wachtwoord beveiligde server. Indien, en voor zover de gebruiker er zich van bewust is, dat derden zijn account misbruiken, zal de gebruiker MR Systems hiervan telefonisch, of eventueel via e-mail, op de hoogte stellen.

Versie juni 2023

Pagina 6 van 6