

Gebruikersvoorwaarden ZorgDomein Nederland BV

2011

Met deze gebruikersvoorwaarden legt ZorgDomein Nederland zich naar gebruikers toe vast op zaken als het gebruik en beveiliging van persoonsgegevens, prestatiewaarborgen en het servicelevel. Voor u als zorgverlener kan dit nuttig zijn om uzelf desgevraagd naar toetsende instanties over bijv. de omgang van patiëntgegevens in de applicatie te verantwoorden. Mocht u een schriftelijke accordering van ZorgDomein wensen, kunt u dit kenbaar maken via het nummer van de servicedesk of info@zorgdomein.nl. Wij sturen u dit dan zo spoedig mogelijk toe.

Artikel 1. Definities

1.1 In deze gebruikersvoorwaarden wordt verstaan onder:

- ZorgDomein BV : ZorgDomein Nederland BV
- Gebruiker: de zorgverlener (bv huisarts, verloskundige, etc) die gebruik maakt van de verwijs-, aanvraag- en telezorgapplicatie ZorgDomein.

Artikel 2. Doelstellingen

- 2.1 Het verwerkingsdoel is het faciliteren van gebruikers, zorginstellingen, specialisten en andere zorgverleners (waaronder laboratoria) bij het verwijs-, aanvraag- en telezorgproces en het proces van informatieuitwisseling in de gezondheidszorg;
- 2.2 Het door ZorgDomein BV aanbieden van en het ongestoord toegang bieden tot een beveiligde centrale applicatie in een ASP-omgeving voor gebruikers en zorginstellingen;
- 2.3 Het door ZorgDomein BV ontvangen, vastleggen, bewerken en leveren van informatie aan de gebruikers en (zorg)instellingen uitsluitend in het kader van het verwerkingsdoel;
- 2.4 Het verstrekken van gegevens aan de gebruikers en zorginstellingen, één en ander voor zover noodzakelijk en/of dienstig voor de uitvoering van het verwerkingsdoel of voor de nakoming van een wettelijke verplichting.
- 2.5 Het verstrekken van gegevens aan applicaties van derden (via het applicatieonderdeel Linkbox), uitsluitend onder voorwaarde dat de gebruiker er per activatie van de derdenapplicatie zelf voor kiest én waarbij de derdepartij contractueel door ZorgDomein BV gehouden is aan dezelfde voorwaarden voor vertrouwelijkheid en eigendom gegevens als opgenomen in deze voorwaarden.

Artikel 3. Aanbod en diensten ZorgDomein

- 3.1 ZorgDomein BV biedt haar gebruikers de functionaliteit, het onderhoud, het beheer en de doorontwikkeling van haar verwijs-/aanvraag/telezorgapplicatie, beheersapplicatie en managementrapportage-applicatie.
- 3.2 ZorgDomein BV biedt haar gebruikers de beschikking over de diensten van de servicedesk (zie artikel 'ZorgDomein-servicedesk').
- 3.3 ZorgDomein BV spant zich maximaal in om de continuïteit van de koppelingen met de XISsen (waaronder HISsen) te garanderen.
- 3.4 ZorgDomein BV kent de volgende vormen van doorontwikkeling:
 - *Wet- en regelgeving ontwikkeling:*
ZorgDomein BV verplicht zich ontwikkelingen uit te voeren om blijvend te voldoen aan de geldende wet- en regelgeving.
 - *Autonome ontwikkeling:*
ZorgDomein BV investeert autonoom in doorontwikkeling van haar applicaties, onder andere op basis van wensen. ZorgDomein BV beschikt over een Landelijk Gebruikersforum (LGF), bestaand uit vertegenwoordigende gebruikers uit Nederland. De LGF stelt de prioriteiten voor de autonome doorontwikkeling vast.

- *Marktontwikkelingen:*
ZorgDomein BV investeert in doorontwikkeling gericht op het bieden van nieuwe marktproposities. Deze ontwikkelingen legt ZorgDomein BV voor aan het LGF dat hierover een advies aan ZorgDomein uitbrengt.
- *Ontwikkeling n.a.v. specifieke wensen gebruikers en zorginstellingen*
Naast bovenstaande doorontwikkelingen kunnen gebruikers en zorginstellingen eigen specifieke wensen hebben voor doorontwikkeling van een van de applicaties. ZorgDomein BV brengt hier desgevraagd een offerte voor uit.

Artikel 4. Vertrouwelijkheid en eigendom gegevens

- 4.1 Gebruikers zijn en blijven individueel eigenaar van de data die door gebruikers individueel worden gegenereerd.
- 4.2 ZorgDomein BV en de gebruikers staan ervoor in dat alle wettelijke voorschriften betreffende de te verwerken gegevens, daaronder in het bijzonder de voorschriften bij of krachtens de Wet Bescherming Persoonsgegevens gesteld en overige vigerende regelgeving, stipt in acht zijn en zullen worden genomen en dat alle voorgeschreven aanmeldingen zijn verricht. In het bijzonder heeft dit betrekking op alle gegevens van personen en instellingen en aan die personen en instellingen te relateren gegevens, welke via ZorgDomein al dan niet op basis van licenties ter beschikking staan;
- 4.3 ZorgDomein BV publiceert geen gegevens noch verstrekt aan derden gegevens over gebruikers of door/over gebruikers gegenereerde gegevens anders dan na expliciete toestemming. Het betreft geanonimiseerde en niet-geanonimiseerde gegevens. ZorgDomein BV biedt haar gebruikers en zorginstellingen een managementrapportage-applicatie waarin op geaggregeerd niveau informatie beschikbaar wordt gesteld.
- 4.4 ZorgDomein BV gebruikt op geen enkele wijze data van gebruikers op andere wijze dan in deze overeenkomst besloten. ZorgDomein BV neemt alle maatregelen om te voorkomen dat data van en over gebruikers bij derden/een andere partij komt.
- 4.5 In de ZorgDomein database worden tijdelijk persoonsgegevens van patiënten vastgelegd. ZorgDomein BV waarborgt de beveiliging van deze gegevens.
- 4.6 ZorgDomein BV zal de rol van bewerker in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens niet overstijgen.
- 4.7 Indien en voor zover van toepassing zullen gebruikers en ZorgDomein BV in overeenstemming met de Wet bescherming persoonsgegevens (hierna: Wbp) en andere toepasselijke wet- en regelgeving met betrekking tot de bescherming van de persoonlijke levenssfeer een redelijk niveau van beveiliging van werkzaamheden garanderen, indien die het verwerken van persoonsgegevens, zoals gedefinieerd in de Wet bescherming persoonsgegevens, omvatten. De redelijkheid van het niveau van beveiliging zal worden gerelateerd aan alle omstandigheden, zoals de aard van de gegevens en de kosten die worden gemaakt om een bepaald niveau van beveiliging te garanderen.
- 4.8 ZorgDomein BV garandeert, rekening houdend met de stand van de techniek en de aard van de te verwerken persoonsgegevens, passende technische en organisatorische maatregelen te hebben getroffen om de persoonsgegevens te beveiligen tegen vernietiging, hetzij per ongeluk, hetzij onrechtmatig, tegen verlies, vervalsing, niet toegelaten verspreiding of toegang, dan wel tegen enig andere vorm van onrechtmatige verwerking van persoonsgegevens. Het niveau van de beveiliging dient minimaal te voldoen aan de wettelijk gestelde vereisten en de internationaal erkende standaarden.
- 4.9 ZorgDomein BV garandeert van gebruikers verkregen informatie en documenten alsmede de uitwisseling van door hen vastgelegde en verwerkte gegevens en documenten ten opzichte van haar werkzaamheden voor en de informatiestromen aan derden strikt gescheiden te houden van andere informatie, gegevens en documenten, de privacyaspecten te waarborgen en de gescheiden informatieverstrekking naar derden op voldoende wijze te waarborgen.
- 4.10 ZorgDomein BV verklaart dat alle bij de (uitvoering van de) werkzaamheden betrokken werknemers een geheimhoudingsverklaring hebben ondertekend.

Artikel 5. Performance

5.1 Prestatie-waarborgen:

- *Functioneren:*

ZorgDomein BV draagt zorg voor een juiste werking en volledige beschikbaarheid van de ZorgDomein-applicaties. Dit betreft o.a. een juiste werking van de diverse opdrachtknoppen, een juiste relatie tussen de gegeven opdrachten en de databaselocaties met de voor de opdracht relevante inhoud. ZorgDomein BV is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de geleverde diensten van toeleveranciers die ZorgDomein BV inzet t.b.v. het functioneren van de applicaties (o.a. Robes Informatica BV).

- *Beschikbaarheid*

ZorgDomein BV draagt zorg voor het beheer van een centraal portaal ten behoeve van de toegang tot de applicatie. ZorgDomein-applicatie is 24 uur per dag beschikbaar met een SLA van 99% per maand. Calamiteiten zoals uitval van de internetverbinding buiten schuld van ZorgDomein zijn hiervan uitgesloten. De ZorgDomein hostingservice en de applicatie ten behoeve van het verwerkingsdoel zijn bij ZorgDomein BV 24 uur per dag beschikbaar met een SLA van 99% gemeten over een tijdseenheid van een kalenderjaar. Calamiteiten zoals uitval van de internetverbinding buiten schuld van ZorgDomein BV zijn hiervan uitgesloten. De responstijd bedraagt gemiddeld 1,0 seconde en maximaal 1,5 seconde. ZorgDomein BV streeft naar een uptime van 100%. Derhalve zijn de ZorgDomein-applicaties 24 uur per dag 7 dagen per week beschikbaar. Tijdens het plegen van onderhoud kunnen de applicaties tijdelijk buiten gebruik zijn. Dit gebeurt na aankondiging en buiten de gebruikelijke spreekuurtijden van de gebruiker (in avond / weekeind). De server beschikt over "gemirrorde" schijven waardoor bij uitval van de harde schijf per acuut de functie door de reserveschijf wordt overgenomen. ZorgDomein BV meldt de gebruikers een significante storing in haar systeem zo spoedig mogelijk nadat deze storing naar waarschijnlijkheid zal zijn verholpen.

De internetprovider via welke de ZorgDomeinapplicatie toegankelijk is en waarmee ZorgDomein BV daartoe een SLA is aangegaan, geeft waarborgen voor een beschikbaarheid (toegang tot de ZorgDomeinserver) van 99,85%.

- *Uitwijk voorziening*

Deze voorziening is bedoeld om een uitwijk te realiseren voor de ZorgDomeinapplicaties, zodat in situatie van een ernstige calamiteit m.b.t. de productieserver de applicatie beschikbaar blijft voor gebruik. Er kan dan worden uitgeweken naar de uitwijkserver. De performance van de uitwijkserver ligt op 95% van de reguliere server en zit daarmee op een voldoende performance om normaal gebruik te garanderen. De uitwijkomgeving wordt ingericht op basis van de meest recente back-up van de productieserver. De Oracle database wordt bijgewerkt met de laatst beschikbare archive logfiles. Het uitwijksysteem is binnen 24 uur weer beschikbaar. Dataverlies is beperkt tot 20 minuten voorafgaand aan de storing.

- *Uitval*

Bij uitval van het systeem wordt direct begonnen met het weer beschikbaar stellen van het desbetreffende systeem. Dit geldt alleen voor de openingstijden van de servicedesk.

- *Onderhoud*

ZorgDomein BV zal tenminste 2 dagen voordat onderhoud van de applicatie plaatsvindt en deze tijdelijk buiten gebruik wordt gesteld, dat aan de gebruikers en zorginstellingen aankondigen via een mededeling in het openingsscherm van ZorgDomein, en eventueel via een email aan de zorginstellingen. Als regel zal onderhoud plaatsvinden buiten kantooruren en zal maximaal 1- 2 uur in beslag nemen. Onderhoud waarbij de applicatie niet langer dan 5 minuten onbereikbaar is, wordt niet vooraf aangekondigd. De 'downtime' als gevolg van gepland onderhoud bedraagt 30 - 60 minuten per maand en vindt buiten reguliere werktijden plaats en op werkdagen niet voor 22:30 uur.

5.2 Voor een goed functioneren van de ZorgDomeinapplicaties informeert ZorgDomein BV de gebruiker ervoor zorg te dragen dat de hard- en software voldoet aan hieronder genoemde technische specificaties. De

gebruiker dient voor een goede werking de ZorgDomeinapplicaties te beschikken over een configuratie die aan de volgende eisen voldoet:

Netwerk (indien van toepassing)

- UTP bekabeling.
- Router voor het delen van de internetverbinding.
- 10/100 Mbits netwerkkaarten en hub's

PC

- Minimaal 50 MB vrij
- PC niet ouder dan 4 jaar
- Minimaal 1 GB werkgeheugen
- Internetverbinding via ADSL of kabel waarbij er per werkplek minimaal 256 KB/s dataverkeer mogelijk is
- Beeldscherm minimaal 15 inch
- Beeldscherm resolutie: minimaal 1024 x 768
- Internet Browser: Internet Explorer 7.0 of hoger
- OS minimaal: Windows XP

Mac

- Minimaal 50 MB vrij
- Mac niet ouder dan 4 jaar
- Minimaal 1 GB werkgeheugen
- Internetverbinding via ADSL of kabel waarbij er per werkplek minimaal 256 KB/s dataverkeer mogelijk is
- Beeldscherm van minimaal 15 inch
- Beeldscherm resolutie: minimaal 1024 x 768
- Internet Browser Firefox 4.0. of hoger
- OS minimaal: OS X 10.5 Leopard

Beveiligingsupdates van besturingssystemen dienen up-to-date te zijn.

Voor een goed functioneren van de koppeling Huisartseninformatiesysteem(HIS)-ZorgDomein kunnen door de HIS leverancier aanvullende configuratie-eisen worden gesteld. HIS-specifieke beveiligingseisen ter bescherming van hacking en virussen maken daarvan deel uit. ZorgDomein BV zal de gebruikers in technische zin begeleiden om installatie van de beveiligde toegang op de hardware van de gebruiker mogelijk te maken. Deze begeleiding vindt in principe niet plaats op de werklocatie van de gebruiker, maar door middel van telecommunicatie. ZorgDomein BV zal ten behoeve van het gebruik door de gebruikers van de ZorgDomeinapplicatie aanwijzingen, richtlijnen en handleidingen ter beschikking stellen.

Bescherming tegen inbraak/virus

Gebruikers en zorginstellingen die gebruik maken van ZorgDomein-applicaties worden door ZorgDomein BV geadviseerd ter bescherming van inbraken en virus/worm besmetting op zijn/haar systeem een adequate firewall en virusscanner te installeren. ZorgDomein BV is niet verantwoordelijk voor schade opgelopen aan systemen via besmettingen met virussen en wormen. Op haar beurt zorgt ZorgDomein BV er voor dat haar systemen accuraat beschermt zijn tegen inbraken/virussen/wormen.

Artikel 6. ZorgDomein-servicedesk

- 6.1 De gebruikers kunnen gebruik maken van de servicedesk van ZorgDomein BV. De servicedesk is een centraal meldpunt voor alle problemen, vragen, opmerkingen, informatie en klachten over de ZorgDomeinapplicatie, de toegang tot ZorgDomein, de HIS koppeling, eventueel koppelingen met andere systemen (bv. via de Linkbox) en opmerkingen over de content. De servicedesk behandelt geen problemen met hardware, HIS-software en andere niet-ZorgDomein software. Daarvoor wordt de gebruiker en/of zorginstelling verwezen naar de betreffende leverancier/beheerder.
- 6.2 ZorgDomein BV draagt zorg voor de inrichting van de servicedesk. Deze kan door de gebruikers worden benaderd bij (technische) problemen bij de digitale gegevensuitwisseling, voor zover deze problemen betrekking hebben op (het gebruik van) het gebruik van de ZorgDomein applicatie. De servicedesk is op werkdagen bereikbaar van 09:00 to 17:00 uur en biedt een bereikbaarheid van minimaal 80% opname binnen 30 seconden. E-mails worden op werkdagen binnen 2 werkdagen beantwoord. Een eventuele follow-up zal binnen 2 werkdagen worden gegeven. Hierbij geldt een SLA van 95%. De servicedesk is niet bereikbaar op erkende Nederlandse feestdagen en Goede vrijdag.
- 6.3 ZorgDomein BV kan gedurende de looptijd van deze overeenkomst de servicedesk via andere dan bovenstaande kanalen/adressen/nummers bereikbaar maken, mits de gebruikers en zorginstellingen daarvan tijdig op de hoogte worden gesteld.
- 6.4 Indien een incident wordt aangemeld geeft ZorgDomein BV een "prioriteit" aan de melding. De servicedesk waarborgt dat met de hulpaanvrager binnen de gestelde periode na de hulpaanvraag tijdens kantooruren contact wordt opgenomen, met nadere informatie en indicatie van de tijd tot de probleemoplossing. Ten aanzien van de tijd tot probleemoplossing zijn geen waarborgen te geven doch wordt in redelijkheid aangegeven welke tijd benodigd zal zijn, waarbij aangemerkt wordt dat Robes Informatica een SLA heeft met ZorgDomein BV. ZorgDomein BV streeft ernaar problemen binnen haar scope binnen 8 uur na melding verholpen te hebben.

Prioriteit	Reactietijd	Voorbeeld / omschrijving
1 = urgent	Reactie binnen 60 minuten	Systeem niet meer bereikbaar
2 = normaal	Reactie binnen 1 werkdag	Algemene vragen infrastructuur

Artikel 7. Schade en aansprakelijkheid

- 7.1 De gebruiker is verantwoordelijk voor het gebruik van de applicaties van ZorgDomein BV. Elke medische zorg en elk medisch handelen is de verantwoordelijkheid van de gebruiker. De gebruiker vrijwaart ZorgDomein BV voor aansprakelijkheid voortvloeiend uit zijn medisch handelen en de medische zorg, alsmede voor vorderingen van derden wegens schade die op een of andere wijze het gevolg is van zijn of haar medisch handelen;
- 7.2 De inhoud van alle content in de ZorgDomeinapplicaties (bijv. zorgtrajecten, verwijscriteria, toegangstijden etc.) wordt niet gekopieerd of verspreid anders dan voor zover strikt noodzakelijk ten behoeve van de behandeling van de patiënt en het patiëntdossier.
- 7.3 De gebruiker draagt zorg vanuit het oog op de privacy van de patiëntgegevens voor alle redelijkerwijs te nemen voorzorgsmaatregelen genomen om onbevoegd gebruik van werkplekken te voorkomen en te beletten.
- 7.4 Het gebruik van de applicatie ZorgDomein geschiedt voor eigen risico. ZorgDomein Nederland B.V. is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van gebruik van de applicatie tenzij er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van ZorgDomein Nederland B.V.

Artikel 8. Aanvangsdatum en duur gebruikersvoorwaarden

- 8.1 Deze gebruikersvoorwaarden tussen gebruiker en ZorgDomein BV is voor onbepaalde tijd en vangt aan op de dag van accordering.

Artikel 9. Toepasselijk recht en Geschillen

- 9.1 Deze voorwaarden worden beheerst door Nederlands recht.
- 9.2 Alle geschillen welke mochten ontstaan naar aanleiding van de uitvoering van deze voorwaarden, dan wel van overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, en niet tussen de gebruiker en ZorgDomein BV in onderling overleg beëindigd kunnen worden, worden beslecht door de bevoegde rechter te Utrecht.