

## Gebruiksovereenkomst

### 1. Partijen

ManageWare Pro BV, producent en leverancier van de online vragenlijstendienst QuestPro, het MyMindspace online platform voor communicatie, begeleiding en eHealth en de praktijkbeheerssoftware Consultmanager, vertegenwoordigd door Dr. J.J.M. van den Berg, algemeen directeur, hierna te noemen "ManageWare Pro"

Klant, afnemer van een of meer diensten van ManageWare Pro, hierna te noemen "Gebruiker"

### 2. Definities

QuestPro: een online dienst voor de afname, verwerking en rapportage van vragenlijsten.

MyMindspace: een online platform voor communicatie, begeleiding en eHealth.

ConsultManager (CSMweb): een praktijkbeheerprogramma voor coaches, therapeuten, maatschappelijk werkers en andere paramedische beroepen.

Gegevensset: de verzameling gegevens die in verband met het gebruik van de diensten van ManageWare Pro zijn opgeslagen door Gebruiker. Het betreft hier zowel de rechtstreeks in de software ingevoerde gegevens als externe documenten die zijn toegevoegd in de werkomgeving van Gebruiker.

### 3. Overeenkomst

#### 3.1. Te leveren diensten

ManageWare Pro levert aan Gebruiker, die afneemt van ManageWare Pro, een of meer van onderstaande diensten die daarmee onder deze overeenkomst vallen:

- QuestPro online vragenlijsten en meetinstrumenten.
- MyMindspace cliëntportaal en platform voor veilige communicatie, online begeleiding en eHealth.
- ConsultManager webapplicatie voor praktijkbeheer.
- Aanmeldingsformulier via de website van Gebruiker.
- Overige diensten op afspraak tussen ManageWare Pro en Gebruiker.

### 3.2. Beveiligingsmaatregelen

ManageWare Pro verplicht zich tot het nemen van, gezien de stand der techniek en de kosten van de tenuitvoerlegging, passende maatregelen om haar diensten en Gegevensset van Gebruiker optimaal te beschermen tegen risico's van verlies van gegevens, ongeoorloofd gebruik en kwalijke invloeden van buitenaf. De door ManageWare Pro te nemen maatregelen voldoen aan de voorschriften in ISO27001/NEN7510 en worden in de volgende artikelen summier omschreven.

3.2.1. Beveiliging datacenter. De diensten worden gehost in een datacenter van een gerenommeerde provider. Deze provider is ISO27001/NEN7510 gecertificeerd, een kopie van de betreffende certificaten kan Gebruiker op verzoek worden toegestuurd. Systemen zijn redundant uitgevoerd, er is een backup stroomvoorziening, automatische brandblusinstallaties, biometrische toegangscontrole. Alle dataverkeer loopt via firewalls en datapakketten worden gescreend op aard en afkomst.

3.2.2. Toegangsbeveiliging. ManageWare Pro verstrekt aan Gebruiker toegangscodes in de vorm van een inlognaam en wachtwoord alsmede verdere instructies voor het verkrijgen van toegang tot de diensten van Gebruiker via een SSL-beveiligde internet verbinding. Gebruiker is ervoor verantwoordelijk te zorgen, dat de verstrekte toegangscodes niet door onbevoegden gebruikt kunnen worden. Een minimale complexiteit van het wachtwoord is door ManageWare Pro bepaald. Daarnaast kan een extra beveiligingslaag gebruikt worden (twee-factor authenticatie).

3.2.3. Virusbescherming. Waar van toepassing worden de diensten door ManageWare Pro voorzien van deugdelijke antivirus software. De software en virusdefinities worden door ManageWare Pro actueel gehouden.

3.2.4. Storingen. Indien er, ondanks deugdelijke uitvoering door ManageWare Pro van bovenstaande op ManageWare Pro van toepassing zijnde beveiligingsmaatregelen, een verstoring plaatsvindt in bereikbaarheid en/of gebruik van de ePraktijk van Gebruiker, is ManageWare Pro niet aansprakelijk voor eventuele schade van welke aard en omvang dan ook, die daaruit voortvloeit.

### 3.3. Backup van de Gegevensset

3.3.1. ManageWare Pro verplicht zich om van de Gegevensset van Gebruiker dagelijks backups te maken. De dagelijkse backups worden gedurende 140 dagen bewaard. Dit betekent bijvoorbeeld, dat door Gebruiker verwijderde bestanden of gegevens na 140 dagen ook uit de backups definitief verwijderd zijn. Backups worden versleuteld en op een andere locatie (binnen de EU) bewaard dan het datacenter waar de diensten van ManageWare Pro gehost worden.

3.3.2. Gebruiker is zelf verantwoordelijk voor de accuraatheid en compleetheit van de Gegevensset. ManageWare Pro is niet aansprakelijk voor schade van welke aard en omvang dan ook die het gevolg is van verkeerde of incomplete gegevens dan wel verlies van gegevens uit de Gegevensset door handelen van Gebruiker.

### 3.4. Eigendom en vertrouwelijkheid van gegevens

3.4.1. Eigendom software. ManageWare Pro blijft te allen tijde eigenaar van de door Gebruiker afgenomen software. De software wordt door ManageWare Pro, onder gelding van deze gebruiksvoorwaarden en een niet-exclusieve licentie, aan Gebruiker ter beschikking gesteld.

3.4.2. Eigendom gegevensset. Gebruiker blijft te allen tijde eigenaar van de door Gebruiker opgebouwde Gegevensset. ManageWare Pro voert geen controle of verificatie uit over gegevens en informatie die Gebruiker invoert en is niet verantwoordelijk voor de juistheid van de door Gebruiker ingevoerde gegevens.

3.4.3. Vertrouwelijkheid gebruikersgegevens. ManageWare Pro verplicht zich zorgvuldig om te gaan met gegevens van de Gebruiker (zoals, maar niet beperkt tot, persoonsgegevens, contactgegevens en AGB codes). Deze gegevens zullen niet aan derden ter beschikking worden gesteld behoudens een wettelijke verplichting daartoe. ManageWare Pro zal passende maatregelen nemen (zoals elders in deze overeenkomst beschreven) om te voorkomen dat onbevoegden toegang kunnen krijgen tot deze gegevens.

3.4.4. Vertrouwelijkheid Gegevensset. ManageWare Pro verklaart de vertrouwelijkheid van de Gegevensset te respecteren volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), zorgvuldig met de Gegevensset om te zullen gaan en hiervoor de volgende maatregelen te nemen:

- Technisch onderhoud aan de hardware en andere infrastructuur gebeurt door personeel van of ingehuurd door ManageWare Pro dat geen toegang heeft tot de ePraktijk noch de Gegevensset.
- Technisch onderhoud gebeurt door daarvoor bevoegd personeel van of ingehuurd door ManageWare Pro, dat daarvoor de Gegevensset niet zal c.q. zal kunnen openen.
- Alleen in opdracht van Gebruiker of omwille van legitieme technische redenen zal ManageWare Pro de Gegevensset openen en het noodzakelijke onderhoud/herstel verrichten met de uitdrukkelijke verplichting tot geheimhouding van de Gegevensset.
- Alleen in opdracht van Gebruiker bij een specifieke hulpvraag, bij het verlenen van administratieve ondersteuning in opdracht van Gebruiker of bij krachte van een wettelijke bepaling zal ManageWare Pro gegevens aan derden verstrekken.
- De verplichting tot vertrouwelijke behandeling van de Gegevensset geldt voor alle personeel van ManageWare Pro en onverminderd eveneens voor alle personen die in opdracht van ManageWare Pro werkzaamheden verrichten.

3.4.5. Datalekken. Een Datalek is het verlies of de ongeautoriseerde verwerking van persoonsgegevens, of het bekend worden van een gebrek in de beveiliging dat een aanmerkelijk risico daarop teweegbrengt. In het geval van een Datalek, zal ManageWare Pro Gebruiker per ommegaande, en uiterlijk binnen 24 uur na het bekend raken met het Datalek, daarover informeren. ManageWare Pro beoordeelt of zij zelf de Betrokkene(n) en/of de relevante toezichthouder(s) zal informeren of niet, en staat voor die keuze in. Partijen komen overeen dat het informeren van de Betrokkene(n) en/of de relevante toezichthouder(s) primair de taak is van Gebruiker als verantwoordelijke voor de gegevensverwerking. De meldplicht van ManageWare Pro aan Gebruiker behelst in ieder geval het melden van het feit dat er een Datalek is geweest, alsmede de (vermeende) oorzaak van het Datalek, het (vooralsnog bekende en/of te verwachten) gevolg en de (voorgestelde) oplossing.

3.4.6. ManageWare Pro wordt in het kader van de AVG gezien als 'verwerker' en Gebruikers als 'verantwoordelijke'. De bepalingen in deze gebruiksovereenkomst zijn er mede op gericht om de wederzijdse verplichtingen voor ManageWare Pro en Gebruiker die volgens de AVG voortvloeien uit hun rol als 'verwerker' respectievelijk 'verantwoordelijke' te beschrijven, maar partijen zullen hiervoor ook een aparte verwerkersovereenkomst afsluiten die in deze leidend zal zijn.

### 3.5. Gebruiksvergoeding

3.5.1. Voor het gebruik van de afgenomen diensten van ManageWare Pro betaalt Gebruiker een overeengekomen periodieke gebruiksvergoeding. Afhankelijk van de afspraken tussen ManageWare Pro en

de EPD leverancier van Gebruiker kan deze vergoeding rechtstreeks door ManageWare Pro aan Gebruiker gefactureerd worden dan wel door de EPD leverancier. Bij facturatie door ManageWare Pro wordt de gebruiksvergoeding voldaan in 4 kwartaaltermijnen door middel van automatische afschrijving van de bankrekening van Gebruiker op basis van een door Gebruiker af te geven toestemmingsverklaring. Actuele prijzen zijn gepubliceerd op de website van ManageWare Pro. Betaald gebruik van de afgenomen ManageWare Pro dienst(en) gaat pas in na afloop van een eventuele periode van gratis gebruik afhankelijk van lopende acties en/of andere afspraken tussen ManageWare Pro en Gebruiker.

3.5.2. Afhankelijk van wat Gebruiker afneemt kunnen naast de periodieke gebruiksvergoeding ook licentiekosten verschuldigd zijn die ManageWare Pro int namens de betreffende uitgevers. Eventuele licentiekosten worden door ManageWare Pro per kwartaal achteraf aan Gebruiker gefactureerd onder opgaaf van een specificatie.

3.5.3. Zolang de daarbij behorende licentie- en abonnementsgelden voldaan zijn, heeft de gebruiker het recht de afgenomen diensten te gebruiken. Blijft Gebruiker ook na 3 betalingsherinneringen in gebreke van betaling van de verschuldigde gelden, dan is ManageWare Pro gerechtigd Gebruiker de toegang tot de diensten te ontzeggen totdat Gebruiker aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan.

3.5.4. ManageWare Pro behoudt zich het recht voor prijswijzigingen door te voeren. Per 1 januari van ieder kalenderjaar worden de prijzen aangepast op basis van een indexatie. In uitzonderlijke gevallen kan ManageWare Pro ook gedurende het kalenderjaar een prijswijziging doorvoeren.

### 3.6. Duur en beëindiging van de overeenkomst

3.6.1. Deze overeenkomst gaat in op de datum van oplevering van de door Gebruiker afgenomen diensten volgens de opleveringsbrief c.q. e-mail. De overeenkomst geldt voor onbepaalde tijd gedurende een periode van gratis gebruik en vervalt bij opzegging van het gratis gebruik. Bij aanschaf van een betaald abonnement wordt de overeenkomst aangegaan voor de minimale duur van 1 (één) jaar. Na het eerste jaar kan de overeenkomst per kwartaal worden opgezegd met dien verstande, dat de opzegging voor de eerste dag van een nieuw kwartaal ontvangen moet zijn.

3.6.2. Het voorgaande artikel vervalt indien met de EPD leverancier van Gebruiker andere afspraken zijn gemaakt.

3.6.3. Bij constatering door ManageWare Pro van oneigenlijk en/of risicovol gedrag door Gebruiker, waardoor de integriteit en veiligheid van de ePraktijk van Gebruiker en/of van andere gebruikers potentieel in gevaar wordt gebracht, zal ManageWare Pro dit onder de aandacht brengen bij Gebruiker om deze de gelegenheid te geven tot weerwoord en/of correctie. Bij gebrek aan reactie van Gebruiker of herhaalde constatering van genoemd gedrag behoudt ManageWare Pro zich het recht voor de toegang tot ePraktijk tijdelijk te blokkeren. Afhankelijk van de ernst en recidive behoudt ManageWare Pro zich het recht voor de gebruiksovereenkomst definitief op te zeggen.

3.6.4. Per de datum van beëindiging van de gebruiksovereenkomst heeft Gebruiker de mogelijkheid om een inijklicentie af te nemen voor de diensten MyMindspace en/of CSMweb. Gebruiker blijft dan toegang houden tot gewenste diensten, alleen sommige functionaliteit is dan geblokkeerd (bijvoorbeeld het aanmaken van nieuwe cliënten). Voor de inijklicentie dient een nominaal bedrag per jaar als gebruiksvergoeding betaald te worden. Bij keuze voor een inijklicentie blijven alle bepalingen in deze gebruiksovereenkomst van kracht. Wenst Gebruiker geen gebruik te maken van een inijklicentie of wordt

de inrijlicentie niet verlengd, dan zal ManageWare Pro ervoor zorg dragen, dat de complete Gegevensset van Gebruiker permanent verwijderd wordt.

#### **4. Slotbepalingen**

4.1. Op deze overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing.

4.2. Alle geschillen die verband houden met de uitvoering van deze overeenkomst zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Utrecht.

4.3. ManageWare Pro behoudt zich het recht voor aanpassingen door te voeren aan de door haar aangeboden diensten. Deze aanpassingen zullen erop zijn gericht de functionaliteit, beveiliging en service naar inzicht van de ManageWare Pro dan wel in navolging van geldende normen en voorschriften dan wel op verzoek van gebruikers verder te optimaliseren c.q. uit te breiden. ManageWare Pro zal Gebruiker op de hoogte houden van eventuele aanpassingen.

4.4. ManageWare Pro kan geen garantie afgeven op het foutloos werken van de software noch op de geschiktheid voor een bepaald doel of voor een bepaalde beroepsgroep. Redenen hiervoor zijn onder andere: programmeerfouten ('bugs') die ondanks uitgebreid testen toch kunnen voorkomen, externe technische factoren die wijzigen en een invloed hebben op de werking van de software, wijzigingen binnen een beroepsgroep die niet (op tijd) kunnen worden doorgevoerd in de software, ketenpartijen die eisen stellen die afwijken van gemaakte afspraken. ManageWare Pro verplicht zich wel haar uiterste best te doen om de diensten foutloos te laten werken (inclusief het zo spoedig mogelijk voor eigen rekening corrigeren van programmeerfouten) en de bedrijfsprocessen van haar klanten zo goed mogelijk te ondersteunen.

4.5. Waar mogelijk en voor zover van toepassing zal ManageWare Pro voor de technische infrastructuur, de inrichting en beveiliging van de diensten zowel als de bescherming en backup van de Gegevensset de voorschriften volgen als vastgelegd in NEN 7510 c.q. ISO 27001.

4.6. ManageWare Pro is niet aansprakelijk voor verlies of schade aan de computerapparatuur, eigen software en/of data van Gebruiker als gevolg van het gebruik door Gebruiker van de diensten van ManageWare Pro of door het uploaden of downloaden door Gebruiker van enig materiaal.

4.7. Indien ManageWare Pro door Gebruiker in gebreke gesteld wordt en ook daadwerkelijk aantoonbaar toerekenbaar in gebreke geweest is met betrekking tot het gestelde in deze overeenkomst en Gebruiker hierdoor aantoonbaar schade geleden heeft, beperkt de aansprakelijkheid van ManageWare Pro zich in eerste instantie tot een bedrag gelijk aan de jaarlijkse kosten van Gebruiker voor de afgenomen diensten. Wanneer Gebruiker aantoonbaar grotere schade geleden heeft die aantoonbaar toerekenbaar is aan ManageWare Pro, dan zullen Gebruiker en ManageWare Pro in eerste instantie in onderling overleg de zaak in den minne trachten te schikken. Lukt dit niet, dan staat het Gebruiker vrij de zaak voor te leggen aan de rechter.

4.8. Verplichtingen voor ManageWare Pro, die uit deze overeenkomst voortvloeien, met name maar niet alleen de verplichting tot geheimhouding van de Gegevensset, gelden onverminderd voor alle personen die in dienst van en/of in opdracht van ManageWare Pro werkzaamheden uitvoeren rondom haar diensten en Gegevensset. Hieronder wordt verstaan werkzaamheden die verband houden met onder andere, maar niet alleen, de technische infrastructuur, de inrichting, helpdesk en ondersteuning, programmatuur.

4.9. Verplichtingen voor Gebruiker, die uit deze overeenkomst voortvloeien, gelden onverminderd voor alle personen die in dienst van en/of in opdracht van Gebruiker werkzaamheden uitvoeren binnen de door Gebruiker afgenomen diensten.

## 5. Akkoordverklaring

ManageWare Pro en Gebruiker verklaren akkoord te gaan met bovenstaande bepalingen en deze overeenkomst zonder verdere beperkingen aan te gaan.

ManageWare Pro:



Dr. J.J.M. van den Berg  
ManageWare Pro

Gebruiker:

Door akkoord te geven op het online aanmeldingsformulier en insturen van het formulier verklaart Gebruiker bekend en akkoord te zijn met deze gebruiksovereenkomst.