

Managementsamenvatting contractenset dienst MDO

1. Inleiding

Het doel van de dienst MDO is om zorgverlener digitaal te ondersteunen bij de voorbereiding, uitvoering en verslaglegging van het multidisciplinaire overleg. In een MDO werken verschillende medische disciplines uit verschillende zorginstellingen samen om tot een diagnose en behandelplan voor de patiënt te komen. Om dit proces te ondersteunen biedt VECOZO de dienst MDO aan. De dienst MDO wordt aangeboden als generieke voorziening die MDO-processen ondersteunt met een standaard applicatie, waar elke zorgaanbieder gebruik van mag maken en waar een landelijke governance is voor doorontwikkeling. De contractenset is tot stand gekomen in samenwerking met (toekomstige) afnemers van de dienst MDO.

In de managementsamenvatting, zijn de belangrijkste voorwaarden samengevat. Voor de volledige voorwaarden verwijzen wij naar de daadwerkelijke contractstukken. Tevens geeft dit document aan hoe de contractenset gelezen dient te worden.

2. Dienst MDO

Het uitvoeren van de dienst MDO past goed bij de missie van VECOZO om administratieve lasten te reduceren en kosten te besparen in de zorg. Zo worden kosten bespaard door de dienst MDO (SaaS) landelijk door één partij in te laten kopen (lees: VECOZO), te kiezen voor een gestandaardiseerde implementatie aanpak en de dienst ook op landelijk niveau door te ontwikkelen. Kortgezegd bestaat de dienst MDO uit een aantal onderdelen:

1. De dienst MDO als software-as-a-service (inclusief beheer en doorontwikkeling)
2. Support en ketenregie

Deze onderdelen zijn in de bijzondere voorwaarden en het document Toelichting op de dienst nader uitgewerkt. In lijn met artikel 6 van de Bijzondere voorwaarden MDO worden er, bij financiering door Zorgverzekeraars Nederland, geen kosten in rekening gebracht bij de zorgaanbieder voor het gebruik van de dienst MDO.

Aanvullende diensten zoals implementatieondersteuning zijn geen onderdeel van de dienst MDO, maar kunnen wel separaat (en al dan niet tegen betaling) afgenomen worden bij VECOZO.

In het geval dat een zorgaanbieder gebruik wenst te maken van de implementatieondersteuning maken we hier separate afspraken over.

3. Contractstructuur

Om als zorgaanbieder gebruik te maken van de dienst MDO wordt een overeenkomst gesloten tussen VECOZO en de zorgaanbieder. Deze overeenkomst bestaat uit de volgende documenten:

- A. Aansluitovereenkomst VECOZO, inclusief:
 - 1. Bijlage 1 Gegevens Contractant
 - 2. Bijlage 2 (Hoofd) Contactpersoon
 - 3. Bijlage 3 Diensten en toepasselijke voorwaarden
 - 4. Bijlage 4 Generieke verwerkersovereenkomst
- B. Bijzondere voorwaarden MDO inclusief:
 - 1. Bijlage 1 verwerking persoonsgegevens
 - 2. Bijlage 2 Service Level Agreement;

Zorgaanbieders maken al gebruik van andere diensten van VECOZO. Hiervoor zijn de aansluitovereenkomst (A) en verwerkersovereenkomst (Bijlage 4) al van toepassing. Nieuw voor de dienst MDO zijn de Bijzondere voorwaarden (B).. In de Bijzondere voorwaarden zijn afspraken gemaakt over het gebruik van de dienst, onderhoud en releases, beëindiging van overeenkomst en andere relevante onderwerpen. De generieke verwerkersovereenkomst is van toepassing verklaard op de dienst MDO omdat in de dienst MDO, persoonsgegevens worden verwerkt. Daarnaast is een Service level agreement toegevoegd bij de bijzondere voorwaarden.

Vanuit VECOZO wordt een implementatie aanpak inclusief benodigde documentatie aan de regio en zorgaanbieder aangeboden. VECOZO deelt in ieder geval de volgende documentatie :

- 1. Dienstenbeschrijving dienst MDO: toelichting wat de dienst functioneel inhoudt, welke technische koppelingen van toepassing zijn en hoe de governance voor nieuwe MDO's of aanpassingen aan bestaande MDO's eruitziet.
- 2. MDO DPIA-informatiedocument: document voor de zorgaanbieder om tot uitvoer van zijn DPIA te komen.

3.1 Verhouding juridische documenten

Bij eventuele tegenstrijdigheden tussen bepalingen uit de documenten, prevaleren bepalingen uit een document met een lager nummer boven bepalingen uit een document met een hoger nummer volgens onderstaande nummering:

- (1) Bijlage 4 bij de aansluitovereenkomst: Verwerkersovereenkomst
- (2) B de hoofdtekst van de Bijzondere voorwaarden Dienst MDO,
- (3) Bijlage 1 en 2 bij de Bijzondere voorwaarden Dienst MDO
- (4) A de Aansluitovereenkomst inclusief Bijlagen waarbij een uitzondering geldt voor de rangorde voor de Verwerkersovereenkomst, zoals genoemd bij (1).

3.2 Juridische rolverdeling

Onderstaand de juridische partijen die betrokken zijn bij de dienst MDO:

- 1. VECOZO is leverancier van de landelijke generieke voorziening MDO.
- 2. De zorgaanbieder is afnemer (contractant) van de deze dienst.

3. Zorgaanbieder is verwerkingsverantwoordelijke als omschreven in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

VECOZO is verwerker van de zorgaanbieder als omschreven in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). VECOZO heeft voor de dienst MDO de leverancier Open Line Vitaly ingeschakeld. Open Line is sub-verwerker van VECOZO.

4. Belangrijke artikelen uit contractenset

Hieronder een aantal belangrijke artikelen uit de contractenset.

	Thema	Verwijzing	Samenvatting inhoud
1	Contractant	Aansluitovereenkomst, Bijlage 1	
2	Duur Overeenkomst en opzegtermijn	Bijzondere voorwaarden MDO, Artikel 10.2 Bijzondere voorwaarden MDO, Artikel 10.3	- In afwijking van het bepaalde in artikel 1.1 Aansluitovereenkomst treedt de Overeenkomst in werking zodra deze door u is ondertekend en kent – onder voorbehoud van centrale financiering zoals in artikel 6 - de Overeenkomst een looptijd tot 31 december 2026. Daarna wordt de overeenkomst stilzwijgend van kalenderjaar tot kalenderjaar verlengd tenzij een van de Partijen de Overeenkomst opzegt met in achtneming van de overeengekomen opzegtermijn. Voor u geldt een opzegtermijn van 2 (twee) maanden en voor ons geldt een opzegtermijn van 24 (vierentwintig) maanden. - In geval dat het een betaalde dienst wordt, geldt een initiële looptijd van 18 (achttien) maanden vanaf datum dat tarieven gaan gelden. Daarna geldt een jaarlijkse verlenging. Voor u geldt in dat geval een opzegtermijn van 6 (zes) maanden en voor ons geldt een opzegtermijn van 12 (twaalf) maanden.
3	Opzegcondities	Aansluitovereenkomst, Artikel 1.4 Bijzondere Voorwaarden, Artikel 10	- Reguliere opzegtermijn, Bijzondere voorwaarden MDO, artikel 10.2 (zie ook punt 1) - Opzeggrond zorgaanbieder in het geval dat VECOZO over gaat tot overdracht dienstverlening aan derde partij. Bijzondere voorwaarden MDO, artikel 10.5 - Opzeggrond beide partijen in geval van wederzijds goedvinden . Bijzondere voorwaarden MDO, artikel 10.5.

			- Opzeggrond zorgaanbieder in het geval dat VECOZO een tarief in rekening brengt en de zorgaanbieder dit tarief niet accepteert. Bijzondere voorwaarden MDO, artikel 6.5 en 6.8. - Ontbindingsgrond voor VECOZO in het geval dat betaling uitblijft, artikel 6.13 Bijzondere voorwaarden MDO - Opzeggrond beide partijen in geval van surseance van betaling, faillissement, wijziging wet- en regelgeving, aanspraak toezichthouder, artikel 1.4 Aansluitovereenkomst - Opzeggrond VECOZO in het geval dat alle AGB-codes worden beëindigd (via Vektis), artikel 1.4 Aansluitovereenkomst.
4	Prijscondities	Aansluitovereenkomst, Artikel 7 Bijzondere Voorwaarden MDO, Artikel 6	- De dienst is voor zorgaanbieders kosteloos zolang Zorgverzekeraars Nederland de dienst centraal financiert. Artikel 6.1 Bijzondere voorwaarden MDO. - Als centrale financiering stopt, wordt het een betaalde dienst voor zorgaanbieders, waarbij uitgegaan wordt van een kostprijs + 5% tarief. Artikel 6.2 en 6.3 Bijzondere voorwaarden MDO.

5. Tot slot

Deze managementsamenvatting bevat de contractstructuur als de belangrijkste contractuele thema's van de dienst MDO. Bij vragen neem gerust contact op met de betreffende contactpersoon of via mdo@vecozo.nl.

Bijzondere voorwaarden Dienst

Multidisciplinair Overleg (MDO)

Deze Bijzondere voorwaarden beschrijven uw en onze rechten en verplichtingen uitsluitend met betrekking tot de **Dienst Multidisciplinair Overleg (MDO)**. Voor zover deze Bijzondere voorwaarden verwijzen naar de Overeenkomst, wordt daarmee uitsluitend het deel van de Overeenkomst bedoeld dat van toepassing is op onze dienstverlening en uw gebruik van de Dienst MDO (en dus niet Bijzondere voorwaarden voor andere Diensten).

Artikel 1 Begripsomschrijving

In aanvulling op de elders in de Overeenkomst gedefinieerde begrippen hebben in deze Bijzondere voorwaarden gebruikte begrippen met een beginhoofdletter de volgende betekenis:

- 1.1 **Aansluitovereenkomst:** de laatste versie van enige door u of ons gesloten (of nog te sluiten) Aansluitovereenkomst inclusief bijlagen en de toepasselijke Bijzondere voorwaarden met kenmerk: OVK19-01-ZA dan wel een eventuele vervanger hiervan. In de Aansluitovereenkomst zijn afspraken gemaakt over het gebruik van en de Koppeling op de Dienst MDO.
- 1.2 **Autorisatie:** toestemming voor u en/of Gebruiker om de Dienst MDO, of gedeeltes daarvan, in te mogen zien, te downloaden en/of te gebruiken, zoals vermeld in de Overeenkomst en zoals beschreven in de Documentatie.
- 1.3 **Bijzondere voorwaarden:** dit document en de daarbij behorende Bijlagen.
- 1.4 **Contactpersoon Samenwerkingsverband:** het aanspreekpunt namens uw Samenwerkingsverband voor ons voor de doeleinden zoals beschreven in deze Bijzondere voorwaarden MDO.
- 1.5 **Diensten:** de toegankelijkheid tot Producten danwel door ons geleverde diensten zoals omschreven in de Overeenkomst.
- 1.6 **Data:** alle gegevens die u invoert in de Dienst MDO of die ontstaan door uw toegang tot, of uw gebruik van, de Dienst MDO.
- 1.7 **Dienst MDO:** de generieke Dienst van VECOZO die het voor u onder andere mogelijk maakt om met behulp van het Product en de beschikbare Koppeling(en) een MDO te voeren binnen uw Samenwerkingsverband, een en ander zoals nader omschreven in deze Bijzondere voorwaarden.
- 1.8 **Documentatie:** iedere beschrijving buiten de Bijzondere voorwaarden van (delen van) het Product en de eigenschappen daarvan al dan niet specifiek bestemd voor de installatie, implementatie, het gebruik, beheer en/of onderhoud daarvan. Een voorbeeld hiervan is de Dienstenbeschrijving MDO. De Documentatie vormt geen onderdeel van de Overeenkomst.
- 1.9 **Koppeling:** een koppeling tussen de door u gebruikte NVP (Niet-van-VECOZO Programmatuur) en het Product ten behoeve van de Dienst MDO.
- 1.10 **MDO:** Multidisciplinair Overleg.
- 1.11 **MDO-manager:** de rol van beheerder van MDO-werkgroepen binnen de Dienst MDO zoals nader beschreven in de Documentatie. De MDO-manager kan aan Gebruikers een rol kan toekennen. Voorbeelden hiervan zijn 'voorzitter', 'notulist' of 'deelnemer'.
- 1.12 **NVP (Niet-Van-VECOZO Programmatuur):** door u gebruikte softwareapplicaties die geen Product zijn, waaronder applicaties waarop u intellectuele eigendomsrechten heeft of waarvoor u een gebruiksrecht heeft verkregen van een andere partij dan wij. Een voorbeeld hiervan is een zorginformatiesysteem.

- 1.13 **Overeenkomst:** De Aansluitovereenkomst, inclusief de laatste versie van de van toepassing zijnde bijlagen, dit document inclusief de laatste versie van de van toepassing zijnde bijlagen.
- 1.14 **Patches:** alle patches, hotfixes of bugfixes die door VECOZO worden vrijgegeven en die over het algemeen buiten een regulier VECOZO releasecyclus vallen.
- 1.15 **Product:** de softwareapplicatie (programmatuur in objectcode en/of scripttaal) inclusief interfaces, Releases, Updates, Patches, correcties en wijzigingen, die wij aanbieden c.q. waartoe wij toegang verstrekken en waarvan VECOZO de intellectuele eigendomsrechten bezit of een licentie op heeft.
- 1.16 **Release:** een gewijzigde versie van (de software van) een Product die substantiële nieuwe functionaliteit toevoegt, de structuur van het Product wijzigt, en/of fouten uit eerdere versies herstelt, inclusief eerder vrijgegeven Updates en Patches.
- 1.17 **Samenwerkingsverband:** een samenwerking tussen twee of meerdere Zorgaanbieders binnen een regio of netwerk waaraan u deelneemt en waarmee u onderlinge afspraken heeft gemaakt over de samenwerking. U kunt in meerdere Samenwerkingsverbanden deelnemen.
- 1.18 **Update:** een gewijzigde versie van het Product die beperkte wijzigingen bevat en die over het algemeen buiten de reguliere VECOZO releasecyclus valt.
- 1.19 **Vertrouwelijke Informatie:** alle door de andere partij (al dan niet met tussenkomst van een derde) overlegde (Persoons)gegevens, administratie, NVP, Documentatie, het Product, bedrijfsinformatie, door ons verstrekte toegangs- of identificatiecodes en certificaten en andere informatie waarvan verondersteld mag worden dat deze vertrouwelijk is, ongeacht de wijze waarop deze zijn verkregen c.q. vergaard en ongeacht de gegevensdrager waarop deze zijn verstrekt.
- 1.20 **Zorgaanbieder:** een zorgaanbieder zoals bedoeld in artikel 1 van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

De begrippen Persoonsgegevens, Verwerking, Inbreuk (in verband met Persoonsgegevens), Verwerker en Verwerkingsverantwoordelijke hebben de betekenis zoals opgenomen in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) of de meest actuele vervangende wet.

Artikel 2 Toegang tot de Dienst MDO, support en storingen

- 2.1 Gedurende de looptijd van de Overeenkomst verkrijgt u Autorisatie voor de Dienst MDO. Indien u een vergoeding verschuldigd bent voor de Dienst MDO wordt de toegang verkregen op voorwaarde van tijdige betaling daarvan.
- 2.2 U bent verantwoordelijk voor de Autorisatie van (rollen voor) individuele Gebruikers van de Dienst MDO en de actualisatie daarvan.
- 2.3 Voor zover wij nieuwe Releases tegen betaling aan klanten aanbieden en u deze wenst af te nemen, dient u voor deze Releases te betalen.
- 2.4 Tenzij expliciet anders aangegeven kunt u gebruik maken van de Dienst MDO "as-is" (zoals omschreven in deze Bijzondere voorwaarden), en onder de (beschikbaarheids-)voorwaarden van Bijlage B (Service Level Agreement). Door gebruik te maken van deze Dienst MDO stemt u ermee in dat deze niet is afgestemd op uw individuele en specifieke eisen of wensen.
- 2.5 Voor zover wettelijk toegestaan zal u (onderdelen van) de Dienst MDO niet wijzigen, bewerken, vertalen of afgeleide werken ervan maken, deze decompileren, reverse engineering toepassen, of anderszins proberen de doelcode te reduceren of de broncode te verkrijgen van (onderdelen van) de Dienst MDO.
- 2.6 In het geval dat u gebruik wenst te maken van een Tussenpartij of andere derde partij ten behoeve van de

- Dienst MDO bent u zelf verantwoordelijk voor de inschakeling van deze partij. In de Documentatie is opgenomen welke Koppelingen door VECOZO ondersteund worden.
- 2.7 Wij staan ervoor in dat alle Documentatie die noodzakelijk is voor het gebruik van de Dienst MDO, ter beschikking is gesteld. U bent verplicht te handelen in overeenstemming met de Documentatie. Deze Documentatie is opgesteld in de Nederlandse taal of, indien dit niet mogelijk is, in de Engelse taal en wordt kosteloos aan u ter beschikking gesteld. U bent vrij om Documentatie te verveelvoudigen voor zover dat redelijkerwijs noodzakelijk is voor het gebruik van de Dienst MDO en enkel voor eigen gebruik voor interne doeleinden.
- 2.8 Wij zullen u via onze website de meest recente versies van Documentatie met betrekking tot de Dienst MDO verstrekken. De Documentatie is algemeen en niet afgestemd op uw individuele vereisten en/of wensen. U bent verplicht te handelen in overeenstemming met de Documentatie.
- 2.9 U bent vrij om Documentatie te verveelvoudigen voor zover dat redelijkerwijs noodzakelijk is voor het gebruik van de Dienst MDO en enkel voor eigen gebruik voor interne doeleinden.
- 2.10 Wij spannen ons in om de Dienst MDO met de grootst mogelijke zorg, continuïteit en professionaliteit te leveren, met inzet van gekwalificeerd en bekwaam personeel. Daarbij houden wij ons aan de afspraken zoals vastgelegd in de Service Level Agreement (Bijlage 2). Hoewel wij maximale beschikbaarheid en foutloze werking nastreven, kunnen wij onderbrekingen of gebreken niet volledig uitsluiten. Tenzij expliciet anders aangegeven in Bijlage 2 Service Level Agreement of schriftelijk overeengekomen bieden wij verder geen ondersteuning aan:
- Voor het oplossen van problemen die het gevolg zijn van gebruik van de Dienst MDO anders dan conform de Documentatie;
 - Indien u niet aan enige betalingsverplichting onder de Overeenkomst heeft voldaan;
 - voor implementatie, installatie ter plaatse of training voor Gebruikers.
- 2.11 Wij spannen ons in om fouten en gebreken in de Dienst MDO te herstellen. Indien redelijkerwijs mogelijk doen wij dit buiten de reguliere releasecyclus, of bieden wij in overleg met u een tijdelijke oplossing (work-around), tenzij wij bepalen dat herstel van de fout of het gebrek wordt uitgesteld tot een latere Release. Bij de (door)ontwikkeling van de Dienst MDO sluiten wij zoveel als mogelijk aan bij wijzigingen in dwingende en relevante op ons van toepassing zijnde wet- en regelgeving.
- 2.12 In geval de Services Levels structureel niet worden behaald, wordt op uw schriftelijk verzoek een overleg ingepland met een directielid van VECOZO, waarbij het doel is om te komen tot een structurele oplossing. Van structureel niet behalen is sprake in het geval dat minimaal drie (3) keer per kwartaal een nieuw of op zichzelf staand incident met Prioriteit 1 zich voordoet dat niet opgelost wordt conform de norm opgenomen in bijlage 2 danwel drie (3) kwartalen achter elkaar de Beschikbaarheid niet wordt behaald. In geval wij van twee (2) of meerdere contractanten een vergelijkbaar verzoek krijgen, treden wij in plaats daarvan in overleg met de relevante koepelorganisatie(s) om te overleggen over een structurele oplossing en houden wij u op de hoogte van de voortgang en inhoudelijke afstemming.
- 2.13 Ter veiligstelling van uw Data zullen wij zorgdragen voor een back-up van uw Data en de onderliggende databasestructuren. In aanvulling daarop bent u gerechtigd om zelfstandig – voor back-up doeleinden – kopieën van uw Data op de server te (doen) vervaardigen.
- 2.14 Wij zullen inachtneming de overeengekomen periodes en indien daar niets over is bepaald, eens per week, een volledige back-up maken van de bij ons van u in bezig zijnde gegevens. Wij zullen de back-up bewaren gedurende de overeengekomen termijn, en bij gebreke van afspraken daaromtrent, gedurende de bij ons gebruikelijke termijn. Wij zullen de back-up bewaren als een goed houder.
- 2.15 Wij zijn ons ervan bewust dat u afhankelijk bent van de beschikbaarheid en de correcte werking van de Dienst MDO. In dit verband zijn wij niet gerechtigd het gebruik van de Dienst MDO door technische maatregelen te belemmeren of te blokkeren, anders dan nadat wij u in gebreke hebben gesteld ten aanzien van een aan uw toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen uit de Overeenkomst en/of wet- en regelgeving.

Artikel 3 Samenwerkingsverband

- 3.1 U dient binnen uw Samenwerkingsverband de nodige onderlinge afspraken te maken over de gegevensuitwisseling, het gebruik van de voorhanden zijnde Koppelingen, de rollen en verantwoordelijkheden en de uitwisseling van gegevens binnen de Dienst MDO. VECOZO is hierin geen partij.
- 3.2 Uw Samenwerkingsverband dient een of meerdere Contactpersonen Samenwerkingsverband aan te wijzen (door VECOZO te bepalen hoeveel het maximum aantal is) en schriftelijk op de door VECOZO voorziene wijze aan haar door te geven. De Contactpersoon Samenwerkingsverband is gemachtigd om namens het Samenwerkingsverband en de Zorgaanbieders daarin:
- ons de opdracht te verstrekken om een tot het Samenwerkingsverband toegetreden Zorgaanbieder die de Dienst MDO met ons gecontracteerd heeft te Autoriseren voor gebruik ervan binnen het Samenwerkingsverband;
 - ons de opdracht te verstrekken om voornoemde Autorisatie in te trekken voor een Zorgaanbieder die geen onderdeel meer uitmaakt van het Samenwerkingsverband.
 - de MDO-manager rol(-len) uit te voeren of te beleggen binnen het Samenwerkingsverband.
- Indien wij van uw Contactpersoon Samenwerkingsverband verzoeken tot actualisatie van rollen of andere informatie ontvangen, mogen wij uitgaan van de juistheid daarvan, en de vertegenwoordigingsbevoegdheid namens het Samenwerkingsverband.
- 3.3 Wij bieden uw Samenwerkingsverband de mogelijkheid om deel te nemen aan één of meerdere (vertegenwoordigings-)overleggen die door ons worden georganiseerd over de doorontwikkeling en verbetering van de Dienst MDO. VECOZO bepaalt met hoeveel vertegenwoordigers u kunt deelnemen en met welk deelnemersprofiel.

Artikel 4 Implementatie en testomgeving

- 4.1 Op uw schriftelijk verzoek is implementatieondersteuning vanuit VECOZO mogelijk. VECOZO spant zich in om de implementatie van de Dienst MDO te begeleiden zoals te zijner tijd omschreven wordt in afspraken tussen u en ons. U bent verantwoordelijk voor de (al dan niet van derden verkregen) financiering van deze begeleiding en eventuele additionele implementatiewerkzaamheden, waaronder de configuratie van de Dienst MDO binnen uw organisatie en uw Samenwerkingsverband, en projectmanagement.
- 4.2 Na het vrijgeven van technische en integratietest wordt een Release vrijgegeven voor acceptatie en configuratie binnen uw omgeving. Bij de uitvoering van de acceptatietesten conformeert u zich aan de instructies in de Documentatie.

- 4.3 Het is u niet toegestaan om acceptatietesten uit te voeren met Data die Persoonsgegevens bevatten.
- 4.4 Voor zover wij testgegevens aanbieden in het kader van de Dienst MDO, dragen wij er zorg voor dat deze geen Persoonsgegevens bevatten.
- 4.5 De Service Level Agreement is geldig vanaf ingebruikname van het eerste MDO op de productieomgeving.

Artikel 5 Onderhoud en Release

- 5.1 Wij geven in de loop van het (ontwikkelings-)traject tijdig aan wanneer een nieuwe Release beschikbaar is. Een Release mag niet leiden tot een substantiële beperking van de prestatie van de Dienst MDO ten opzichte van een eerdere Release en dient te voldoen aan de vigerende wet- en regelgeving.
- 5.2 U bepaalt of en wanneer u de Release doorvoert, voor zover (i) toegestaan onder de Service Level Agreement en (ii) op voorwaarde dat u ervoor zorgt voor gebruik van de Dienst MDO met een Release die niet meer dan twee Releases ouder is dan de nieuwste Release (N-2).
- 5.3 U kunt de Release testen voordat u deze naar uw productieomgeving doorvoert. De bepalingen uit artikel 4.2 - 4.4 van deze Bijzondere voorwaarden zijn van toepassing. Indien u onvoldoende of te laat hebt getest, zijn wij hiervoor niet verantwoordelijk of aansprakelijk, en komen eventuele nadelige gevolgen voor uw rekening en risico.
- 5.4 VECOZO test een Release van de dienst MDO alvorens deze aan u beschikbaar wordt gesteld.
- 5.5 Op uw verzoek kan VECOZO onder nadere voorwaarden ondersteuning bieden bij de acceptatie en configuratie van een nieuwe Release. Voor zover nodig verleent u ons daarbij toegang tot uw (acceptatie)omgeving.

Artikel 6 Betalingsvoorwaarden

- 6.1 Op voorwaarde dat de Dienst MDO door Zorgverzekeraars Nederland gefinancierd wordt stellen wij de Dienst MDO Kosteloos aan u ter beschikking, in lijn met artikel 7 van de Aansluitovereenkomst.
- 6.2 In aanvulling op artikel 7 van de Aansluitovereenkomst geldt dat wij bij u een redelijk tarief in rekening kunnen brengen indien wij de Dienst MDO blijven continueren nadat de financiering van de Dienst MDO door Zorgverzekeraars Nederland wordt beëindigd. Wij zullen u nadat wij de aanzegging hierover hebben ontvangen van Zorgverzekeraars Nederland onverwijld schriftelijk informeren.
- 6.3 In het geval dat wij een beroep doen op artikel 7.2 van de Aansluitovereenkomst of artikel 6.2 van deze Bijzondere voorwaarden zullen wij de Overeenkomst, tenzij u en wij tussentijds anders overeenkomen, minimaal achttien (18) maanden continueren met de daarbij behorende aanvullende contractuele voorwaarden en tegen de dan geldende tarieven (waarbij in dat geval geldt dat het tarief dat VECOZO betaalt voor de Dienst MDO (kostprijs) wordt vermeerderd met een marge van maximaal 5%).
- 6.4 VECOZO zal met de zorgaanbieders die gebruik willen blijven maken van de Dienst MDO via het gebruikersvertegenwoordigingsoverleg in overleg treden over de gewenste versleuteling van de kosten (tarief per aangesloten Zorgaanbieder of per uniek MDO (Patiënt Health Record (PHR)) en geldt dat de versleuteling van de kosten wordt gekozen op basis van meerderheid van stemmen.
- 6.5 In het geval dat u niet akkoord gaat met het tarief of de eventuele aanvullende contractuele voorwaarden heeft u de mogelijkheid om de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk op te zeggen tegen de datum waarop het tarief van toepassing wordt.
- 6.6 De tarieven zijn in Euro's en exclusief eventuele andere van overheidswege opgelegde heffingen. Wij zijn gerechtigd

om de tarieven eenmaal per kalenderjaar te verhogen of te verlagen. De wijziging is gebaseerd op de Dienstenprijsindex (DPI) Sectie J "informatie en communicatiediensten" of op basis van inflatie.

- 6.7 In aanvulling op het voorgaande zijn wij gerechtigd om de tarieven voor het gebruik van de Dienst MDO bij onvoorziene omstandigheden of op last van een toezichthouder tussentijds extra te verhogen. De verhoging van de tarieven zal niet hoger zijn dan het tarief dat redelijkerwijs nodig is om onze noodzakelijke kosten te dekken.
- 6.8 Wij stellen u bij een wijziging in de tarieven, zoals bedoeld in artikel 6.6, minimaal 25 dagen van tevoren op de hoogte van de aangepaste tarieven. Indien u de gewijzigde tarieven niet accepteert, dan kunt u de Overeenkomst opzeggen per de datum waarop de verhoging van kracht wordt. Hiervoor is vereist dat wij binnen 25 dagen na dagtekening van de mededeling over de verhoging een aangetekende opzegbrief van u hebben ontvangen.
- 6.9 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen ontvangt u binnen 10 werkdagen na het verstrijken van een kalendermaand per e-mail een factuur. De factuur dient binnen 30 dagen na de factuurdatum te zijn voldaan onder vermelding van het factuurnummer en debiteurennummer. In het geval van een automatische incasso wordt incasso geïncasseerd rond de 23^{de} van de kalendermaand. U bent niet gerechtigd tot het verrekenen van door ons gefactureerde bedragen met bedragen die u uit enigerlei hoofde van ons te vorderen heeft.
- 6.10 U bent in verzuim vanaf de datum waar de geldende betaaltermijn is verstreken en het verschuldigd tarief niet volledig is betaald. In dat geval sturen wij u maximaal tweemaal een betaalherinnering waarna u bent gehouden om binnen de daarin opgenomen termijn alsnog de betaling te voldoen. Wanneer u na afloop van de laatste genoemde termijn het volledige bedrag niet hebt betaald, kunnen wij bij u de wettelijke rente in rekening brengen met ingang van de datum waarop de oorspronkelijke betaaltermijn is verstreken.
- 6.11 Indien betaling na afloop van de tweede betaaltermijn zoals opgenomen in artikel 6.10 uitblijft kunnen wij de vordering uit handen geven, in welk geval u naast de verschuldigde wettelijke rente ook de volledige vergoeding van de buitengerechtelijke kosten, aan ons verschuldigd bent en waarvan de hoogte hierbij wordt bepaald op 5% van het totaal verschuldigde bedrag met een minimum van € 1.000 (duizend euro).
- 6.12 Indien betaling uitblijft na afloop van de tweede betaaltermijn zoals opgenomen in artikel 6.10, behouden wij ons het recht voor om in het uiterste geval de dienstverlening op te schorten totdat alle openstaande facturen volledig zijn betaald inclusief eventueel verschuldigde wettelijke rente, buitengerechtelijke kosten en eventuele openstaande boetebedragen. Bij opschorting blijft de betalingsverplichting onverminderd bestaan.
- 6.13 Indien alsnog geen betaling heeft plaatsgevonden na herhaaldelijke schriftelijke aanmaning, kunnen wij de Overeenkomst door schriftelijke ontbinding per direct beëindigen, tenzij u een opschortingsrecht toekomt. Indien de Overeenkomst aldus wordt beëindigd, worden alle vorderingen onmiddellijk volledig opeisbaar.
- 6.14 Bij beëindiging van de Overeenkomst bent u verplicht om binnen 30 dagen aan al uw betalingsverplichtingen te voldoen.
- 6.15 Wij vermelden het van toepassing zijnde btw-tarief op facturen. Bij veranderende btw-tarieven en/of gewijzigde inschaling (hoog, laag, of 0%) zullen wij het tarief aanpassen.
- 6.16 Uw betaling houdt op geen enkele wijze afstand van enig recht in.

Artikel 7 Verwerking van Persoonsgegevens en beveiliging

- 7.1 U bent aan te merken als Verwerkingsverantwoordelijke voor de Persoonsgegevens die worden Verwerkt in de Dienst MDO. Wij Verwerken de Persoonsgegevens binnen de Dienst MDO in onze hoedanigheid van Verwerker.
- 7.2 Op het gebruik van de Dienst MDO is de Verwerkersovereenkomst van toepassing zoals opgenomen in Bijlage 4 van de Aansluitovereenkomst.
- 7.3 Binnen de Dienst MDO worden Persoonsgegevens Verwerkt voor de doeleinden zoals omschreven in Bijlage 1 van deze Bijzondere voorwaarden. In Bijlage 1 van deze Bijzondere voorwaarden zijn de duur, de aard en het doel van de Verwerking van Persoonsgegevens, als ook de soort Persoonsgegevens die worden Verwerkt, de bewaartermijn en de categorieën van Betrokkenen nader toegelicht.
- 7.4 Partijen staan ervoor in dat bij de uitvoering van de Overeenkomst wordt gehandeld in overeenstemming met de op hun toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder op het gebied van privacy en informatiebeveiliging in de gezondheidszorg (zoals maar niet beperkt tot NEN-normen dan wel een daarmee gelijkstaande internationale standaard). In aanvulling op het bepaalde in de Verwerkersovereenkomst, committeren Partijen zich, voor zover mogelijk, aan de relevante bepalingen uit de NEN 7512 en NEN 7513.
- 7.5 Voor zover er bij de Verwerking van Persoonsgegevens sprake is van gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijkheid zoals bedoeld in artikel 26 AVG en een 'onderlinge regeling' noodzakelijk is, verbindt u zich door acceptatie van deze Bijzondere voorwaarden ertoe de inhoud van de verplicht op te stellen 'onderlinge regeling' tussen u en de overige contractanten kenbaar te maken aan de Betrokkenen voorafgaand aan de Verwerking van hun Persoonsgegevens, overeenkomstig de vereisten uit artikel 26 en artikel 13 AVG.
- 7.6 In aanvulling op het bepaalde in artikel 5.1 van de Aansluitovereenkomst geldt dat wij een (functionele) toelichting op de Dienst MDO en een informatiedocument publiceren op onze website waarmee wij u in staat stellen om een Data Privacy Impact Analyse (DPIA) uit te voeren.
- 7.7 Artikel 4 van de Aansluitovereenkomst worden voor de Dienst MDO vervangen door de artikelen 7.8, 7.9 en 7.10 van deze bijzondere voorwaarden.
- 7.8 U moet bij de Koppeling op en/of het gebruik van de Dienst MDO passende organisatorische- en technische maatregelen ten uitvoer leggen om (Persoons)gegevens te beveiligen. Het niveau van de (informatie)beveiliging moet ten minste voldoen aan de actuele wettelijke eisen (in het bijzonder de NEN 7510 norm).
- 7.9 Als u of een door u ingeschakelde Tussenpartij onrechtmatig Persoonsgegevens Verwerkt op een manier die materiële risico's oplevert voor de veiligheid en compliance van de dienstverlening van VECOZO en daar verwerkte persoonsgegevens, mogen wij, de Verwerkingsverantwoordelijke voor de desbetreffende Verwerking van Persoonsgegeven(s) daarover informeren. Hetzelfde geldt bij een inadequaat niveau van (informatie)beveiliging.
- 7.10 Als wij een redelijk vermoeden hebben dat u zich niet houdt aan wet- en regelgeving die relevant is voor de veiligheid van de dienstverlening van VECOZO en daar verwerkte persoonsgegevens, nemen wij indien mogelijk contact op via de bij ons bekende contactgegevens en mogen wij in het uiterste geval, de volgende maatregelen nemen:
- a. Wij kunnen van u verlangen dat u voor eigen rekening, een onafhankelijke externe IT-auditor een Third Party Mededeling (TPM) of certificering laat verstrekken waarin wordt aangetoond dat u voldoet aan de Overeenkomst en relevante wet- en regelgeving;

b. Wij mogen uw toegang tot de Productieomgeving na een schriftelijke waarschuwing opschorten totdat wij hebben vastgesteld dat geen bepalingen zijn overtreden. Wij zijn daarbij niet gehouden tot enige schadevergoeding. Binnen de grenzen van het onderzoeksonderwerp zult u voor eigen rekening meewerken aan het onderzoek om te komen tot deze vaststelling, tenzij dat in strijd zou zijn met wet- en regelgeving;

c. Wij mogen de desbetreffende toezichthouder en andere betrokken partijen informeren.

Bij het nemen van deze maatregelen zullen wij steeds proberen eventuele schade te voorkomen of beperken, en de eer en goede naam van VECOZO (en haar opdrachtgevers) te bewaken.

Artikel 8 Uw verplichtingen

- 8.1 U bent verantwoordelijk voor een correcte archivering van door u verwerkte gegevens en de handhaving van de wettelijke bewaartermijn binnen uw eigen systemen.
- 8.2 U bent en blijft verantwoordelijk voor de (juiste) inhoud van de (Persoons)gegevens en het delen hiervan met de juiste ontvangers.
- 8.3 U bent verantwoordelijk voor de aanlevering en juistheid van alle (contact)gegevens die relevant zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst.
- 8.4 Het is u niet toegestaan om een derde – niet zijnde een Tussenpartij – toegang te verlenen tot de Dienst MDO.
- 8.5 U bent verantwoordelijk voor het up to date houden van de Secure Sockets Layer certificaat (SSL-certificaat) van een gerenommeerd bedrijf. Als dit bedrijf wordt gehackt moeten deze certificaten direct worden vervangen door nieuwe certificaten.
- 8.6 De door ons verstrekte toegangs- of identificatiecodes en certificaten zijn vertrouwelijk en zullen als zodanig behandeld worden.

Artikel 9 Intellectueel Eigendomsrecht en vrijwaring

- 9.1 Partijen zullen de naam van de wederpartij noch direct, noch indirect gebruiken in publicaties en/of advertenties of anderszins zonder schriftelijke toestemming van de wederpartij.
- 9.2 De rechten die rusten op uw Data berusten altijd bij u of uw licentiegevers. U verleent ons hierbij een niet-exclusieve, niet-overdraagbare, kosteloze, wereldwijde licentie om uw Data te gebruiken, kopiëren, wijzigen, en om afgeleide werken ervan te maken, uitsluitend in het kader van het uitvoeren van onze verplichtingen onder de Overeenkomst, zoals voor het verlenen van de Dienst MDO aan u.
- 9.3 U bent gerechtigd om kopieën te maken van uw Data voor niet-productie-omgevingen en deze te gebruiken.
- 9.4 Artikel 9.2 van de Aansluitovereenkomst is niet van toepassing. Partijen vrijwaren de aangesproken Partij en stellen de aangesproken Partij schadeloos voor alle schade en redelijke kosten die bij de aangesproken Partij ontstaan indien (i) derden ons aanspreken ten aanzien van opslag of verwerking van uw Data in overeenstemming met de Overeenkomst, waaronder wegens inbreuk op of strijd met wet- en regelgeving op het gebied van de verwerking van Persoonsgegevens; (ii) niet-gelieerde derden ons aanspreken ten aanzien van NVP; of (iii) niet-gelieerde derden u aanspreken ten aanzien van uw toegang of gebruik van het Product via de Dienst MDO, ter zake van (vermeende) inbreuken op intellectuele eigendomsrechten en enige andere rechten van dergelijke derden, waaronder mede begrepen inbreuken op auteursrechten, databankrechten, merkenrechten en octrooirechten. De vrijwaringen in dit artikel 9.4 worden verleend op voorwaarde dat de gevrijwaarde partij: (i) de vrijwarende

partij onmiddellijk schriftelijk het bestaan van een claim die kan leiden tot het intropen van de vrijwaring meldt; (ii) de vrijwarende partij toestaat de verdediging en eventuele schikking te leiden; en (iii) meewerkt aan alle redelijke verzoeken van de vrijwarende partij om (op diens kosten) te assisteren bij het verdedigen van, of schikken inzake, de claim. Behalve voor zover de schikking enige erkenning van aansprakelijkheid van de gevrijwaarde partij inhoudt, of de betaling van betaling van geldbedragen zonder dat de vrijwarende partij deze aan de gevrijwaarde partij restitueren, kan de vrijwarende partij de schikking sluiten zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de gevrijwaarde partij.

- 9.5 De in artikel 9.4 van de Bijzondere voorwaarden genoemde verplichtingen gelden niet voor zover claims zijn gebaseerd op of voortvloeien uit: (i) toegang tot of gebruik van het Product via de Dienst MDO in strijd met de Overeenkomst of in combinatie met andere niet door ons geleverde producten of programma's waarvoor u geen Autorisatie heeft; (ii) wijziging of aanpassing van het Product door u of voor u door een andere persoon dan ons (iii) wijziging of aanpassing van het Product in strijd met de Overeenkomst of op een manier die niet wordt beoogd in de Documentatie; (iv) gebruik van een vervangen of gewijzigde Release, Update of Patch van het Product of een deel daarvan als de inbreuk zou zijn voorkomen of beperkt door het gebruik van een latere Release, Update of Patch van het Product.
- 9.6 Indien het Product het onderwerp wordt, of naar onze mening waarschijnlijk het onderwerp zal worden, van een claim van een derde partij van inbreuk van intellectuele eigendomsrechten van die derde partij, kunnen wij, naar onze keuze (i) voor u het recht verwerven om het desbetreffende Product te blijven gebruiken; (ii) het Product vervangen door een of meerdere substantieel gelijkwaardige, niet-inbreukmakende producten; (iii) het getroffen Product aanpassen zodat deze niet-inbreukmakend wordt zonder de functionaliteit wezenlijk te veranderen. Als naar onze mening geen van de voorgaande alternatieven commercieel haalbaar zijn, kunnen wij uw Overeenkomst deels of geheel beëindigen.
- 9.7 De bepalingen in dit artikel 9 omvatten uw exclusieve remedie en de enige aansprakelijkheid van ons en aan ons gelieerde ondernemingen en leveranciers voor enige daadwerkelijke of vermeende inbreuk op de intellectuele eigendomsrechten van derde partijen.

Artikel 10 Beëindiging en gevolgen daarvan

- 10.1 De Overeenkomst kan uitsluitend worden opgezegd, ontbonden of anderszins beëindigd zoals omschreven in de Overeenkomst.
- 10.2 Zolang de Dienst MDO volledig gefinancierd wordt door Zorgverzekeraars Nederland, wordt duur van de Overeenkomst in afwijking van het bepaalde in artikel 1.1 Aansluitovereenkomst als volgt bepaald. In dat geval heeft de Overeenkomst een looptijd tot 31 december 2026. Daarna wordt de overeenkomst stilzwijgend van kalenderjaar tot kalenderjaar verlengd tenzij een van de Partijen de Overeenkomst opzegt met in achtneming van de overeengekomen opzegtermijn. Voor u geldt een opzegtermijn van 2 (twee) maanden en voor ons geldt een opzegtermijn van 24 (vierentwintig) maanden.
- 10.3 In het geval dat wij de Dienst MDO betaald aan u aanbieden en u akkoord gaat met de geldende tarieven, wordt de duur van de Overeenkomst in afwijking van het bepaalde in artikel 1.1 Aansluitovereenkomst als volgt bepaald (en gewijzigd, voor zover artikel 10.2 van de Bijzondere voorwaarden eerder van toepassing was). In dat geval heeft de Overeenkomst een initiële looptijd van 18 (achttien) maanden vanaf de datum waarop de tarieven van

toepassing zijn. Daarna wordt de Overeenkomst stilzwijgend jaarlijks verlengd tenzij een van de Partijen de Overeenkomst schriftelijk opzegt met in achtneming van de overeengekomen opzegtermijn. Voor u geldt een opzegtermijn van 6 (zes) maanden en voor ons geldt een opzegtermijn van 12 (twaalf) maanden.

- 10.4 Artikel 1.4 onder b Aansluitovereenkomst (inwerkingtreding, duur en opzegging van de Overeenkomst) is niet van toepassing voor het gebruik van de Dienst MDO.
- 10.5 Zowel u als wij kunnen de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk met onmiddellijke ingang - zonder inachtneming van een opzegtermijn - opzeggen in het geval van:
- wederzijds goedvinden;
 - indien door u, ons, uw of onze ondergeschikten of vertegenwoordigers enig voordeel is of wordt aangeboden of verschaft aan een persoon, die deel uitmaakt van een van onze bedrijven, of aan één van zijn ondergeschikten of vertegenwoordigers zonder voorafgaande schriftelijke toestemming daartoe van de andere partij.
- 10.6 U bent daarnaast bevoegd om de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk met inachtneming van de in artikel 10.2 en 10.3 van deze Bijzondere voorwaarden overeengekomen opzegtermijn te beëindigen in het geval dat wij overgaan tot overdracht van onze onderneming aan een derde partij die geen onderdeel uitmaakt van de groep waartoe VECOZO behoort, waardoor onze doelstellingen dusdanig wijzigen dat van u redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat u de Overeenkomst voortzet.
- 10.7 Indien wij u ingevolge artikel 7.2 van de Aansluitovereenkomst of artikel 6.2 van deze Bijzondere voorwaarden een tarief in rekening brengen zijn wij daarnaast bevoegd om de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk op te zeggen als voortzetting (van delen van de Overeenkomst) redelijkerwijs niet van ons kan worden verlangd omdat u niet voldoet aan uw betalingsverplichtingen, ook niet nadat u een redelijke termijn is gegund om alsnog aan uw betalingsverplichting(en) te voldoen.
- 10.8 In geval van artikel 1.4 lid a en c iii Aansluitovereenkomst kan, op uw schriftelijk verzoek, de Overeenkomst en de toegang tot de Dienst MDO gecontinueerd worden voor een periode van twaalf (12) maanden met een eventuele verlenging van zes (6) maanden. Indien u gebruik wens te maken van deze verlengingstermijn dient u dit uiterlijk één (1) maand voorafgaand aan het verstrijken van de eerste verlengingstermijn schriftelijk aan ons kenbaar te maken. In het geval dat bovengenoemde termijnen na het verstrijken van deze periode ontoereikend blijken, treden we op uw verzoek in overleg over een verlenging. Wij zullen aan uw verzoek in redelijkheid onze medewerking verlenen.
- 10.9 Na beëindiging van de overeenkomst stellen wij gedurende negentig (90) dagen, uw bij ons beschikbare Data ter beschikking in een gangbaar door ons te bepalen leesbaar formaat.

Artikel 11 Overmacht

- 11.1 Wij zijn gerechtigd om ons op overmacht te beroepen indien de uitvoering van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk, al dan niet tijdelijk, wordt verhinderd of bemoeilijkt door omstandigheden die niet te wijten zijn aan onze schuld, noch krachtens wet, rechtshandelingen of in het verkeer geldende opvattingen voor onze rekening dienen te komen. Onder deze omstandigheden wordt in ieder geval begrepen: maatregelen en/of geboden en/of verboden van de Nederlandse overheid of van een enige binnenlandse of buitenlandse toezichthoudende instantie,

natuurgeweld, oorlog, vijandelikheden, opstand, sabotage, boycotacties en calamiteiten zoals landelijke storingen van elektriciteit, internet, computernetwerk of telecommunicatiefaciliteiten en/of verlate aanlevering of ongeschiktheid van voor de Dienst MDO cruciale materialen of diensten welke van derden moeten worden verkregen.

- 11.2 Wanneer wij ons op overmacht beroepen, zullen we zo spoedig mogelijk, onder overlegging van de nodige bewijsstukken, aan u een bericht zenden om redelijkerwijs te zoeken naar alternatieven om alsnog aan de Overeenkomst te kunnen voldoen en om de schade ten gevolge van de overmacht te beperken, onverlet.
- 11.3 Zowel u als wij hebben het recht om een (gedeelte van de) Overeenkomst door een aangetekend schrijven met onmiddellijke ingang te beëindigen indien de overmachtssituatie langer dan dertig kalenderdagen duurt en er geen overeengekomen passende oplossing is. Indien de Overeenkomst op grond van deze bepaling wordt beëindigd heeft de beëindigende c.q. opzeggende partij geen recht op schadevergoeding.

Artikel 12 Geheimhouding

- 12.1 Zowel u als wij garanderen geheimhouding met betrekking tot Vertrouwelijke Informatie en gebruiken Vertrouwelijke Informatie uitsluitend voor zover dit voor de uitvoering van de tussen u en ons gesloten Overeenkomst noodzakelijk is. Een partij mag zonder voorafgaande schriftelijke toestemming – bevelen van het bevoegde gezag en wettelijke verplichtingen uitgezonderd – geen Vertrouwelijke Informatie van de andere partij met een derde delen. Zowel u als wij nemen redelijke maatregelen om geheimhouding van Vertrouwelijke Informatie te waarborgen.
- 12.2 Partijen zijn verplicht om deze geheimhoudingsverplichting, voor zover van toepassing, tevens op te leggen aan eventuele derden waarmee partijen samenwerken. Schending van de geheimhoudingsplicht door een van deze derden wordt beschouwd als schending van de geheimhoudingsplicht door de geheimhoudingsplichtige partij.
- 12.3 De verplichting tot geheimhouding uit de voorgaande leden is niet van toepassing op Vertrouwelijke Informatie:
- welke algemeen bekend is of wordt, anders dan als gevolg van het gedrag van de geheimhoudingsplichtige partij;
 - waarvoor op grond van een wettelijke verplichting of een gerechtelijk bevel de verplichting bestaat tot openbaarmaking;
 - waarvoor een van de partijen vooraf schriftelijke toestemming tot (gedeeltelijke) verspreiding heeft gegeven aan de andere partij.
- 12.4 In het geval een wettelijke verplichting of rechterlijk bevel om informatie die in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst verkregen is te delen, stellen partijen elkaar hiervan onmiddellijk schriftelijk op de hoogte.
- 12.5 In het geval van overtreding van dit artikel 12 verbeurt de andere partij een onmiddellijke opeisbare boete van € 10.000 (tienduizend euro) per gebeurtenis van de overtredende partij. Deze boete beïnvloedt de eventuele schadevergoedingsverplichting van de overtredende partij niet.

Artikel 13 Slotbepalingen

- 13.1 In afwijking van artikel 8.2, tweede volzin, van de aansluitovereenkomst geldt in het geval dat verscheidene aanspraken ertoe leiden dat wij jegens meerdere contractanten van VECOZO aansprakelijk zijn, maximaal EUR 2.500.000,- per kalenderjaar in redelijkheid over u en alle andere contractanten worden verdeeld. Voor de

volledigheid: indien een schadeveroorzakende gebeurtenis meerdere diensten raakt waarvoor verschillende aansprakelijkheidsclaims gelden, dan zal de totale aansprakelijkheid van VECOZO jegens de contractanten gezamenlijk in geen geval het hoogste bedrag van de overeengekomen aansprakelijkheidsbeperkingen overstijgen: deze aansprakelijkheidsclaims zijn aldus niet te cumuleren.

- 13.2 Wij mogen de rechten en verplichtingen ten aanzien van de Overeenkomst aan een derde overdragen mits wij u minimaal zes maanden voorafgaand aan de overdracht hierover schriftelijk hebben geïnformeerd.
- 13.3 Bij eventuele tegenstrijdigheden of inconsistenties tussen bepalingen uit de Overeenkomst, geldt de volgende rangorde: het eerder genoemde document prevaleert boven het later genoemde document: (1) Bijlage 4 bij de Aansluitovereenkomst (Generieke Verwerkersovereenkomst), (2) de hoofdtekst van de Bijzondere voorwaarden Dienst MDO, (3) de Bijlagen bij de Bijzondere voorwaarden Dienst MDO (4) de Aansluitovereenkomst inclusief Bijlagen waarbij een uitzondering geldt voor de rangorde van Bijlage 4 (Generieke Verwerkersovereenkomst).
- 13.4 Het is u niet toegestaan om de rechten en plichten uit de Overeenkomst aan een derde over te dragen zoals bedoeld in artikel 3:83 BW.
- 13.5 Bij beëindiging van de Dienst MDO blijven bepalingen die ook na de beëindiging geacht worden van kracht te blijven, onverkort van toepassing (onder meer over aansprakelijkheid, toepasselijk recht, bescherming van persoonsgegevens, geheimhouding, intellectuele eigendomsrechten en vrijwaringen).
- 13.6 Bepalingen van deze Overeenkomst zullen niet ten nadele van ons worden uitgelegd uitsluitend omdat wij de betreffende bepaling hebben opgesteld.
- 13.7 In geval van verschillen tussen de betekenis van de Nederlandse tekst van deze Overeenkomst en die van vertalingen daarvan in andere talen, geldt de Nederlandse tekst.

Bijlage 1 Verwerking van Persoonsgegevens

Verwerking van Persoonsgegevens

Rolverdeling (o.g.v. de AVG)	Verwerkingsverantwoordelijke: Zorgaanbieder Verwerker: VECOZO					
Informatie- eenheid	Soort Persoonsgegevens	Grondslag	Categorieën van Betrokkene	Doeleinde(n) van de Verwerking	Goedgekeurde subverwerkers	Doorgifte buiten de EER
Dienst MDO	NAW gegevens, BSN, geboortedatum, geslacht, gegevens betreffende de gezondheid	Artikel 6 lid 1 sub b AVG jo. artikel 9 lid 2 sub h AVG en artikel 30 lid 3 onder a UAVG Bij gebruik XDS: Artikel 15a Wabvpz	Patiënten waarover een MDO wordt gevoerd	Het voorbereiden en voeren van een MDO-overleg en MDO-verslag (na de bespreking) terug te sturen naar het eigen ZIS (EPD)	Open Line	Nee
Dienst MDO	Bedrijfsinformatie	Artikel 6 lid 1 sub b AVG jo. artikel 9 lid 2 sub h AVG en artikel 30 lid 3 onder a UAVG Bij gebruik XDS: Artikel 15a Wabvpz	Deelnemers aan het MDO (zorgverleners)	Faciliteren om het mogelijk te maken om een MDO- overleg te voeren	Open Line	Nee

Bewaartermijnen

Onderdeel	omschrijving	Bewaartermijn	Type data
Persoonsgegevens voor aanmelding patiënt	N.A.W., BSN, geboortedatum, geslacht, gegevens betreffende de gezondheid	Partijen maken in onderling overleg nadere afspraken	Data (payload)
MDO-verslag	N.A.W., BSN, geboortedatum, geslacht, gegevens betreffende de gezondheid	Partijen maken in onderling overleg nadere afspraken	Data (payload)
Radiologische beelden (aangeleverd via Twiin-portaal)		14 dagen	Data (payload)
Logging	Logging conform NEN 7513	5 jaar (wettelijk)	Metadata

Bijlage 2

Service Level Agreement

*Dienst MDO, Productieomgeving,
versie 1.0 (definitieve versie), mei 2025*

Inhoudsopgave

1	Algemeen	15
1.1	Inleiding	15
2	Definities	15
3	Toepasselijkheid	18
4	Supportafdeling	19
4.1	Service Window	19
4.2	Support buiten Service Window	20
4.3	Meldingsprocedure	20
4.4	Escalatieprocedure	21
5	Klachtenafhandeling	22
6	Wijzigingen in SLA	22
7	Beheerdiensten	23
7.1	Onderhoud	23
7.2	Beschikbaarheid	24
7.3	Integriteit	25
7.4	Vertrouwelijkheid	25
7.5	RPO, RTO	25
7.6	Back-up en restore	25
7.7	Prestaties diensten	26
8	Afhandeling meldingen	27
9	Incidentmanagement	28
9.1	Soorten Incidenten inclusief werkwijze(n)	28
9.2	Prioriteitstelling	29
9.3	Reactie- en Oplostijden	29
9.4	Benodigde gegevens bij een Incident	30
10	Wijzigingsbeheer	31
10.1	Soorten Wijzigingen	31
10.2	Aanvragen van een Wijziging	31
10.3	Afhandeling van een Wijziging	31

11	Release Management	32
12	Problem Management	32
12.1	Probleem Identificatie	32
12.2	Probleem Analyse	33
12.3	Probleem Oplossing	33
13	Rapportagestructuur	33

1 Algemeen

1.1 Inleiding

VECOZO begrijpt dat u wilt weten wat u van haar dienstverlening kunt verwachten, maar ook welke verplichtingen u zelf heeft ten aanzien van deze dienstverlening.

Bij iedere samenwerking op het gebied van informatie- en communicatietechnologie hangt het succes af van een juiste en tijdige onderlinge samenwerking. Het is dus van belang dat wij over en weer duidelijk communiceren en belangrijke informatie (tijdig) wordt gedeeld.

Deze SLA beschrijft de nadere invulling en detaillering van de dienst MDO zoals die door u wordt afgenomen.

2 Definities

In deze SLA wordt een aantal begrippen met een beginhoofdletter gebruikt. De meeste van die begrippen zijn gedefinieerd in de Overeenkomst en hebben eenzelfde betekenis in deze SLA. Daarnaast hebben in aanvulling hierop onderstaande begrippen de volgende betekenis:

2.1	Autorisatie	Toestemming voor Contractant en/of Gebruiker om Diensten of gedeeltes daarvan, in te mogen zien, te downloaden en/of te gebruiken.
2.2	Back-up	Een kopie van data die zich op een gegevensdrager bevinden om deze te kunnen herstellen.
2.3	Beschikbaarheid	Tijdvak uitgedrukt in een percentage van de totale tijd, gemeten over een volledige maand, waarin een Dienst onder de juiste condities beschikbaar is.
2.4	Beschikbaarheidsdienst	Specifieke, afgebakende periodes buiten Kantoortijden, waarin VECOZO bereikbaar is bij Prio 1 Incidenten.

- | | | |
|------|---|---|
| 2.5 | Beschikbaarheidsvenster | Het Beschikbaarheidsvenster zijn de tijden waarbinnen VECOZO zorgdraagt voor de Beschikbaarheid van de Dienst. |
| 2.6 | Contractant | De in Bijlage 1 van de Aansluitovereenkomst omschreven partij. |
| 2.7 | Dienst MDO | de generieke Dienst van VECOZO die het voor contractant onder andere mogelijk maakt om met behulp van het Product en bijbehorende Koppeling(en) een MDO te voeren binnen uw Samenwerkingsverband, een en ander zoals nader omschreven in de Bijzondere voorwaarden MDO en Documentatie. |
| 2.8 | Feestdagen | Door de meest recente versie van de CAO Zorgverzekeraars vastgestelde dagen, nationale feestdagen en de dagen waarop VECOZO aangekondigd heeft gesloten te zijn. Deze dagen worden niet als Werkdag gerekend. |
| 2.9 | Full support | Volledige ondersteuning voor Gebruikers op de Dienst MDO, zowel telefonisch als via e-mail. |
| 2.10 | Gebruiker | Een natuurlijk persoon die deel uitmaakt van de organisatie van Contractant en die Autorisatie voor de Dienst MDO heeft ontvangen en door middel van Beveiligingsmiddel gebruik kan maken van de betreffende Dienst. |
| 2.11 | Incident | Een onderbreking, afwijking, verstoring, verminderde beschikbaarheid of verminderde snelheid van een afgesproken Dienst, middel of Product. |
| 2.12 | Infrastructuur | De technische omgeving die het functioneren van de Dienst MDO mogelijk maakt binnen de gestelde normen en kaders, inclusief, indien van toepassing, ondersteunende (externe) Diensten van onderaannemers. |
| 2.13 | Integriteit | De juistheid van opgeslagen gegevens (data), gerealiseerd door een goede controle bij de invoer (data-entry) en beheer van de database. |
| 2.14 | Kantoortijden | Tijdvakken waarbinnen VECOZO telefonisch bereikbaar is, zoals vermeld in artikel 4.1 m.u.v. Feestdagen. |
| 2.15 | Key Performance Indicators (KPI) | Meetbare variabelen om de Prestaties van de Dienst te analyseren. |

2.16	Klacht	Schriftelijke uiting van ontevredenheid met betrekking tot een Dienst.
2.17	Melding	Een bericht (telefonisch/ per e-mail) van een persoon uit de organisatie van Contractant of een notificatie van het monitoringsysteem van VECOZO. Dit kan een Vraag, Incident of aanvraag tot Wijziging zijn.
2.18	Niet-Beschikbaarheid	Het aantal minuten dat een Product niet of slechts gedeeltelijk beschikbaar is.
2.19	Onderhoud	Het uitvoeren van werkzaamheden aan de Dienst MDO met als doel de continuïteit/kwaliteit van de dienstverlening te kunnen handhaven, of om wijzigingen in Diensten en Infrastructuur door te voeren.
2.20	Onderhoudsvenster	De tijden waarbinnen een Dienst niet beschikbaar is vanwege Onderhoud.
2.21	Oplostijd	De door VECOZO gemeten en geregistreerde tijd (inclusief Reactietijd) tussen: • De ontvangen Melding en de Melding van VECOZO aan Contractant dat het Incident verholpen is (eventueel met een Workaround); • Het tijdstip waarop dit door VECOZO aantoonbaar geprobeerd is te melden; • Het tijdstip dat de Dienst weer beschikbaar is.
2.22	Prestatie	Prestatie is datgene wat de Dienst bereikt of levert, uitgedrukt in tijd of aantallen welke volgens de overeengekomen norm worden gekwalificeerd.
2.23	Prioriteit (Prio)	De classificatie zoals door VECOZO toegekend aan de volgorde van de afhandeling van een Incident of Wijziging.
2.24	Probleem	In eerste instantie onbekende oorzaak van één of meerdere Incidenten.
2.25	Reactietijd	De tijd tussen het ontvangen van een Melding en het moment dat deze wordt opgepakt (registratie, eerste contact met de Contractant en start diagnose).
2.26	Recovery Point Objective (RPO)	De afgesproken tijd tussen twee opeenvolgende Back-ups. Dit is leidend voor de maximale hoeveelheid dataverlies.

2.27	Recovery Time Objective (RTO)	De afgesproken streeftijd tussen een Incident en het weer beschikbaar zijn van de Dienst MDO .
2.28	Self support	Door VECOZO beschikbaar gestelde informatie voor Gebruikers, om zoveel mogelijk zelfstandig tot een antwoord te kunnen komen op een Vraag.
2.29	Service Level	Meetbare norm van de afgesproken Dienst.
2.30	Service Window	Het tijdvak waarbinnen de ondersteuning door de Supportafdeling wordt aangeboden.
2.31	Supportafdeling	De afdeling “Support en Administratie” van VECOZO.
2.32	Trendanalyse	Analyse van gegevens om tijd gerelateerde patronen te identificeren. Trendanalyse wordt gebruikt in probleembeheer om veel voorkomende Incidenten of kwetsbare configuratie-items te identificeren.
2.33	Vitaly platform	Het ondersteunende platform waarmee de Dienst MDO wordt aangeboden en die de koppelingen ondersteunt met (o.a.) het XIS (zorginformatiesysteem), omvattend alles wat nodig is om de Dienst MDO te kunnen leveren.
2.34	Vraag	Een ondersteuningsverzoek van Contractant aan VECOZO over het inrichten en/of gebruiken van een Dienst.
2.35	Werkdag	Een dag die valt binnen Kantoortijden van VECOZO.
2.36	Wijziging	Een verandering die uitgevoerd wordt middels een Release op (onderdelen van) een Dienst of Infrastructuur, met een (potentieel) zodanige impact dat aan de invoering een zorgvuldige beoordeling vooraf dient te gaan.
2.37	Workaround	Een Incident wordt dusdanig opgelost dat de Gebruiker door kan werken tot de definitieve oplossing is gerealiseerd.

3 Toepasselijkheid

Deze SLA is van toepassing op de Productieomgeving van de Dienst MDO .

4 Supportafdeling

De Supportafdeling van VECOZO is ingericht om Meldingen zo efficiënt en effectief mogelijk te verwerken.

Antwoorden op veel gestelde vragen zijn op de website te vinden onder de kop “support”.

Voor het maken van Meldingen kan gebruik gemaakt worden van onderstaande kanalen:

Website	www.VECOZO.nl/support
E-mail	support@vecozo.nl
Telefonisch	013 - 46 25 641
Klantportaal	https://klant.vecozo.nl/

4.1 Service Window

Meldingswijze	Melden mogelijk	Openingstijden	Ondersteuning
Telefonisch bij Supportafdeling	Maandag t/m donderdag* Vrijdag*	9:00 – 17:00 uur 9:00 – 15:30 uur	Full support tijdens openingstijden
E-mail	24 x 7	n.v.t.	Full support tijdens openingstijden
Website	24 x 7	FAQ website	Self support
Klantportaal	24 x 7	n.v.t.	Self support

*uitgezonderd Feestdagen

Meldingen die worden geplaatst bij de Supportafdeling worden binnen het Service Window opgepakt op basis van Prioriteit (zie hoofdstuk 9 Incidentmanagement).

- Ter ondersteuning van de dienstverlening is er een standaard Service Window. VECOZO is gerechtigd het Service Window tijdelijk aan te passen in verband met noodzakelijk Onderhoud.
- Indien VECOZO van die bevoegdheid gebruik wil maken, zal dit zo tijdig mogelijk aan u worden gecommuniceerd. Hierbij geeft VECOZO duidelijk aan:
 - Het tijds kader waarbinnen het desbetreffende Service Window wordt aangepast;
 - De verwachte feitelijke duur van de aanpassing;
 - Waarop de aanpassing van invloed zal zijn.

4.2 Support buiten Service Window

Indien er sprake is van een Prio 1 Incident (zie hoofdstuk 9 Incidentmanagement), is het mogelijk om contact op te nemen met de Beschikbaarheidsdienst.

De bereikbaarheid van de Beschikbaarheidsdienst is als volgt:

Telefoonnummer	Dagen	Te bereiken	Ondersteuning
013 - 46 41 202	Maandag t/m vrijdag	Tussen 7:00 - 9:00 uur	Prio 1 Meldingen
	Maandag t/m donderdag Vrijdag	17:00 – 18:00 uur 15:30 – 18:00 uur	Prio 1 Meldingen
	Weekend en Feestdagen	Niet bereikbaar	

De medewerker met Beschikbaarheidsdienst verricht de volgende werkzaamheden voor de Productieomgeving:

- Ketenregie voeren over de ketenpartijen en onderaannemers;
- Optreden als contactpersoon voor onze partner die de Dienst en de infrastructuur monitort;
- Reageren op alarmen die door de bewakingssystemen worden afgegeven;
- Actie ondernemen bij een telefonische Melding van een Prio 1 Incident.

De Beschikbaarheidsdienst heeft als doel de functionaliteit werkend te krijgen. Dit kan betekenen dat er tijdelijk een Work-around wordt voorgesteld en uitgevoerd. Er wordt dan tijdens Kantooruren verder gezocht naar een definitieve oplossing.

4.3 Meldingsprocedure

Alle Meldingen worden ingediend bij de Supportafdeling.

Meldingen kunnen ingediend worden door medewerkers van Contractant. Bij het doorgeven van een Melding is het van belang dat de Supportafdeling meteen de juiste informatie krijgt. Welke informatie benodigd is varieert per type Melding en staat onder het betreffende hoofdstuk beschreven.

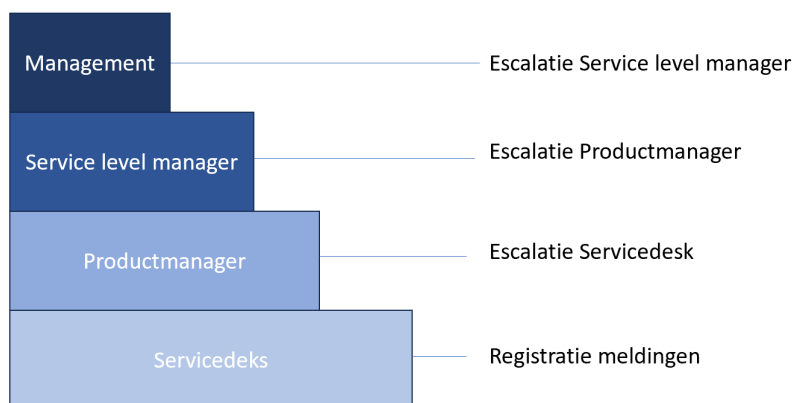
4.4 Escalatieprocedure

VECOZO monitort de SLA-afspraken en signaleert verminderde Prestaties. Daaraan gekoppeld initieert VECOZO verbeteringen om in de toekomst de gemaakte SLA-afspraken te blijven leveren. In het geval Contractant een Melding heeft gemaakt en deze niet naar tevredenheid wordt opgelost, heeft Contractant de mogelijkheid om gebruik te maken van de escalatieprocedure.

Klantprofiel	Escalatieprocedure
Contractant	Enerzijds kan de escalatie gaan over het niet behalen van de in deze SLA benoemde afspraken. Anderzijds kan de procedure gestart worden bij ongenoegen over het huidige proces.

Als leidende gedragsregel voor Contractant geldt: eerst overleggen, dan escaleren en informeren.

Indien een Melding niet opgelost kan worden in een lager genoemd echelon, zal de escalatie in een hogergenoemd echelon behandeld worden. Dit volgens de onderstaande escalatiematrix.

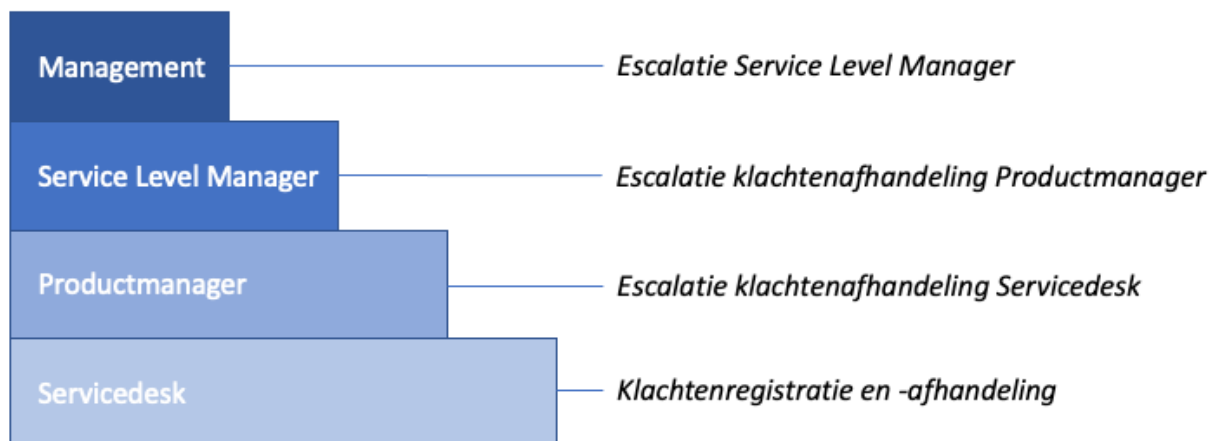


5 Klachtenafhandeling

Klachten kunnen gemeld worden bij de Supportafdeling. De Supportafdeling registreert de Klacht en wijst de klacht toe aan de productmanager, die verantwoordelijk is voor de afhandeling ervan. De productmanager treedt op als escalatiepunt en neemt indien nodig contact op met de service level manager voor verdere afhandeling van de klacht.

De contactpersoon wordt door de Supportafdeling op de hoogte gehouden van de voortgang. Zodra er een oplossing is geaccepteerd, stuurt de productmanager een klachtrapport naar de contactpersoon. Na acceptatie van het klachtrapport door de contactpersoon wordt de melding als opgelost beschouwd en zal de Supportafdeling de melding sluiten.

Indien uw Klacht betrekking heeft op de Supportafdeling kan de contactpersoon rechtstreeks contact opnemen met de productmanager of service level manager.



6 Wijzigingen in SLA

VECOZO verbetert haar Producten, Diensten en dienstverlening continu. Dit kan positieve gevolgen hebben voor gegevens (waaronder KPI's) die opgenomen zijn in deze SLA. VECOZO behoudt zich het recht voor om de Service Level Agreement (SLA) eenzijdig te wijzigen of aan te vullen, onder meer in het kader van een verbetering van de dienstverlening. VECOZO zal de Contractant hier tijdig over informeren. Indien een wijziging, dan wel aanvulling een verslechtering van de dienstverlening behelst, zal VECOZO een redelijk wijzigingsvoorstel voorleggen aan Contractant. Contractant zal de aanpassing slechts dan afwijzen, binnen de daarvoor door VECOZO gestelde termijn, wanneer hij daarbij een zodanig zwaarwegend belang heeft dat naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid het belang van VECOZO in deze dient te wijken.

7 Beheerdiensten

7.1 Onderhoud

Het Onderhoudsvenster stelt VECOZO in staat op vooraf vastgestelde tijdsvensters regulier Onderhoud uit te voeren.

Het jaaroverzicht regulier Onderhoud van VECOZO is terug te vinden op de website van VECOZO onder de pagina “support”.

Het standaard Onderhoudsvenster kent 2 varianten:

1. Binnen Kantoortijden: Onderhoud vindt plaats zonder noemenswaardige impact op Beschikbaarheid of Prestatie van de Dienst of Infrastructuur;
2. Buiten Kantoortijden¹: Onderhoud vindt plaats met een mogelijke impact op Beschikbaarheid of Prestatie van de Dienst of Infrastructuur.

1) VECOZO zal deze werkzaamheden waar mogelijk uitvoeren en gereed melden vóór 08:00 uur en/of uitvoeren ná 18:00 uur. Afwijkingen hiervan geschieden in overleg met Contractant.

Ongepland Onderhoud wordt minimaal 10 Werkdagen vooraf aangekondigd, tenzij er sprake is van een beveiligingsincident en/of urgente Wijziging. In het laatste informeert VECOZO de contactpersoon. Als er voorzien wordt dat er door een urgente Wijziging een conflict kan ontstaan met regulier Onderhoud in het Onderhoudsvenster, dan zal VECOZO eerst de urgente Wijziging uitvoeren en indien mogelijk daarna het regulier Onderhoud. Indien het niet mogelijk is om het regulier Onderhoud uit te voeren wordt er voor dit regulier Onderhoud een ander moment gepland. De prioriteit ligt te allen tijde bij het doorvoeren van de urgente Wijziging.

Onderhoudsvenster:

Niet beschikbaar	Productieomgeving	Frequentie
Regulier Onderhoud buiten Kantoortijden.	Diensten	1 x per 2 weken

Om de dienstverlening te garanderen is het van belang om relevante updates tijdig door te voeren. VECOZO voert de nieuwe updates van onderaannemers dan ook door binnen onderstaande termijn.

Updates	Doorlooptijd
Niet kritisch	< 6 maanden
Kritisch	Z.s.m. < 3 maanden

7.2 Beschikbaarheid

Voor de dienst MDO wordt een Beschikbaarheid per maand gegarandeerd zoals aangegeven in de onderstaande tabel.

Beschikbaarheidsvenster:

Afspraak	Beschikbaarheidsvenster	Minimaal te realiseren Beschikbaarheid	Meetbare periode
Dienst (PRD)	24 x 7	99,7%	Per maand

De Beschikbaarheid wordt als volgt berekend:

$$\text{Beschikbaarheid} = ((B - D)/B) \times 100\%$$

Waarbij: B = Maximaal mogelijk beschikbare minuten van het Dienst per maand;

D = Aantal niet-beschikbare minuten van het Dienst per maand.

Onze uitgangspunten rondom beschikbaarheid zijn:

1. Werkzaamheden die impact hebben op de beschikbaarheid van Dienst worden zoveel mogelijk buiten Kantoortijden uitgevoerd. In uitzonderlijke situaties kan het voorkomen dat VECOZO deze werkzaamheden binnen Kantoortijden moet uitvoeren. In beide situaties zal VECOZO Contractant hier uiterlijk 10 Werkdagen van tevoren over informeren.
2. Niet-beschikbaarheid als gevolg van onderstaande redenen en oorzaken kan niet aan VECOZO worden toegerekend en valt derhalve buiten de Beschikbaarheid:
 - a) Overeengekomen onderhoudswerkzaamheden tijdens een Service Window of overig aangekondigd Onderhoud;
 - b) Het verhelpen van Incidenten aan de ICT-omgeving die onder de verantwoordelijkheid van Contractant vallen;
 - c) Hoewel VECOZO ernaar streeft om de dienstverlening en Beschikbaarheid van de ICT-omgeving conform de SLA te leveren is zij voor de Beschikbaarheid van de ICT-omgeving ook afhankelijk van de werking van diensten waar VECOZO geen technische invloed op heeft en/of uit kan oefenen.
 - d) Incidenten veroorzaakt door een (D)DoS-aanval of een aanval met malware, zoals maar niet beperkt tot ransomware;
 - e) Incidenten veroorzaakt door onjuist gebruik van Diensten en/of ICT-omgeving door Contractant;
 - f) Incidenten veroorzaakt door handelen in strijd met de overeenkomst;
 - g) Incidenten die anderszins aan Contractant toegerekend kunnen worden; en
 - h) Incidenten als gevolg van overmacht.

7.3 Integriteit

Elke constatering waarbij een afwijking op de Integriteit aan de orde is, wordt opgepakt als beveiligingsmelding. VECOZO werkt volgens een BIV classificatie per dienst.

7.4 Vertrouwelijkheid

In alle gevallen zal de constatering waarbij een afwijking op de Vertrouwelijkheid aan de orde is, worden opgepakt als Incident met Prioriteit 1. Zie hoofdstuk 9 “Incidentmanagement” hoe VECOZO hiermee omgaat.

VECOZO voert een standaard toetsing uit om na te gaan of redelijkerwijs kan worden aangenomen dat deze gebeurtenis geleid heeft, leidt of kan leiden tot een Inbreuk in verband met persoonsgegevens.

7.5 RPO, RTO

In het geval van een disaster recovery zijn de onderstaande streeftijden van toepassing:

Kenmerk	Tijd	Eenheid
RPO	24	Uur
RTO	24	Uur

7.6 Back-up en restore

Binnen de Dienst worden alleen databases opgenomen in de uitvoering van Back-ups. In het geval van disaster recovery wordt de omgeving in een andere regio opgebouwd, waarbij de databases worden toegevoegd.

Soort Back-up	Omgeving	Soort	Frequentie (minimaal)	Bewaartermijn
Database	PRD	Full	1 x week	2 maanden
	PRD	Differential	1 x dag	14 dagen
	PRD	Full	1 x per jaar	20 jaar

Om er zeker van te zijn dat de VECOZO-omgeving te herstellen is in het geval dat de hele regio niet meer bruikbaar is, voeren we periodiek een herstelactie uit. Om zeker te zijn dat de omgeving na de herstelactie functioneel bruikbaar is betreft VECOZO hier één of meerdere Contractanten bij.

Kenmerk	Frequentie	Opmerking
Full recovery	1 x per jaar	Inclusief bewijslast waar Contractant bij betrokken is

7.7 Prestaties diensten

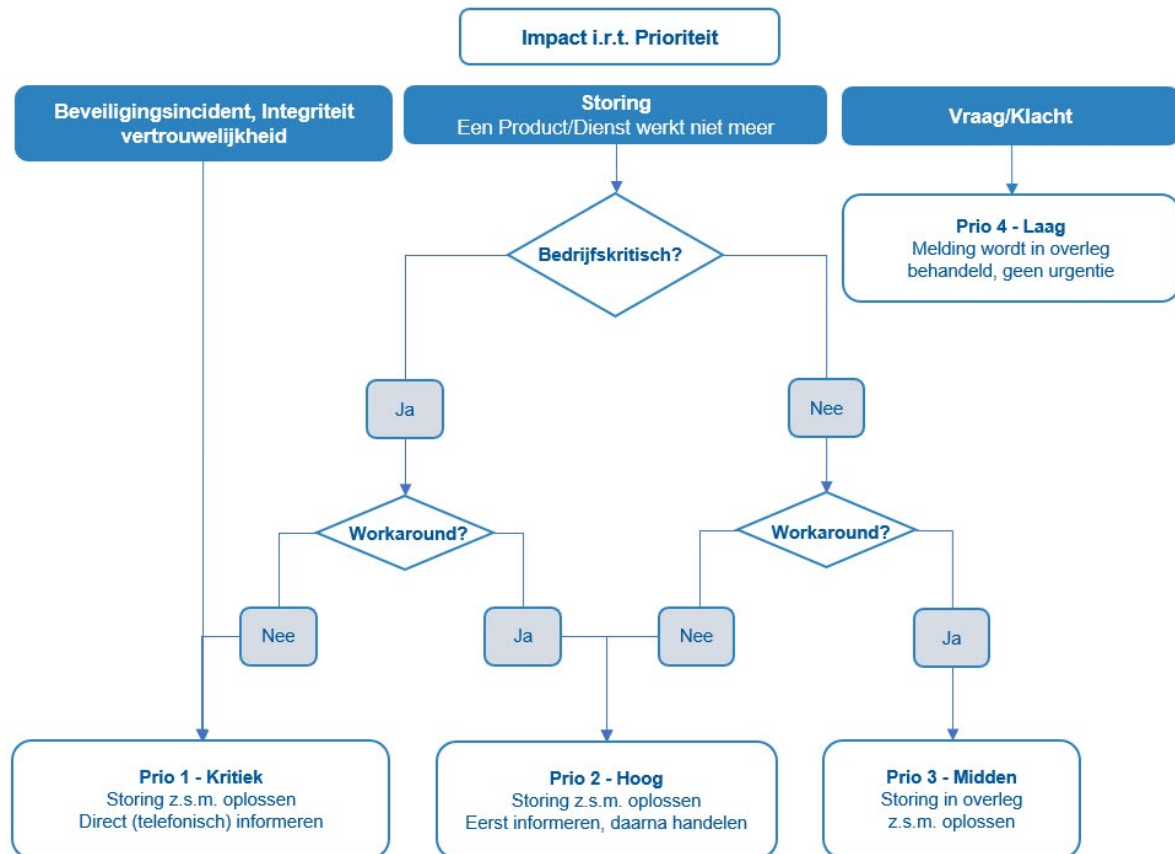
De performance wordt van gebruikersactie tot response aan de gebruiker gemeten. Hiervoor zijn 2 alerts:

- alert wanneer een actie langer duurt dan 10 seconden
- alert wanneer een actie 10 x langer duurt dan de baseline*

* de baseline wordt bepaald door partijen op basis van een benchmark

8 Afhandeling meldingen

Om de verschillende Meldingen juist te behandelen werkt VECOZO volgens onderstaand schema



9 Incidentmanagement

9.1 Soorten Incidenten inclusief werkwijze(n)

Het doel van incidentmanagement is de Dienst zo snel mogelijk weer operationeel te krijgen. Incidentmanagement gaat niet over het oplossen van de oorzaak.

VECOZO is een communicatieknooppunt. Het kan zijn dat de oorzaak van een Incident bij één van de ketenpartijen ligt. In dat geval onderzoekt VECOZO de keten en wordt de Contractant geïnformeerd.

- De Incidenten worden op basis van Prioriteit en doorlooptijd afgehandeld. Incidenten met een hogere Prioriteit hebben altijd voorrang;
- Een Incident geldt als opgelost indien VECOZO een (tijdelijke) oplossing realiseert die de overeengekomen werking van de Dienst en/of het Product herstelt.

Incidenten komen binnen als Melding bij de Supportafdeling en worden door VECOZO uitgesplitst in een Vraag, Incident of aanvraag tot Wijziging. Incidenten worden voorzien van Prioriteit. Indien de melder het niet eens is met de prioriteitstelling is escalatie mogelijk. Op basis van de prioritering gaat de Supportafdeling aan de slag met de Melding. Dit om ervoor te zorgen dat de Meldingen in de juiste volgorde en daarmee tijdig worden opgepakt. VECOZO streeft ernaar om alle Meldingen zo snel mogelijk af te handelen.

De volgorde van afhandeling van Incidenten die bij VECOZO gemeld worden, wordt door VECOZO bepaald met inachtneming van de in dit hoofdstuk omschreven Prioriteitstelling. Zodra duidelijk is dat de oplossing van een Incident niet binnen de afgesproken Oplostijd kan worden gerealiseerd neemt VECOZO in overleg met de melder de beslissing om de escalatieprocedure te starten.

Het kan voorkomen dat VECOZO een Incident eerder opmerkt dan Contractant. Op dat moment maakt VECOZO zelf een Incident aan om het Incident zo snel mogelijk op te lossen. In het geval het een Prio 1 Incident betreft, stelt VECOZO haar Contractant(en) hiervan onverwijld via e-mail op de hoogte. Uw hoofdcontactpersoon als opgenomen in Bijlage 2 van de Aansluitovereenkomst is voor VECOZO het eerste aanspreekpunt bij incidenten, inbreuken en (informatie)beveiliging. Een beveiligingsincident en/of een datalek meldt VECOZO zo mogelijk binnen 24 uur nadat wij hiervan kennis hebben genomen aan de betrokken verwerkingsverantwoordelijke(n).

Onder Meldingen van het type Incident vallen ook Beveiligingsincidenten en Inbreuk in verband met Persoonsgegevens, zoals omschreven in artikel 5.3 van de Aansluitovereenkomst en artikel 6 van de Verwerkersovereenkomst. In het kader van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) zijn hierop specifieke werkwijzen van toepassing. Deze Incidenten dienen te worden gemeld bij de Supportafdeling voor een correcte registratie en verwerking.

9.2 Prioriteitstelling

Aan ieder incident wordt een prioriteit toegekend, wat bepalend is voor de snelheid waarmee het incident wordt opgepakt. De prioriteit kan worden afgelezen uit onderstaande tabel waar de impact van het incident wordt afgezet tegen de urgentie.

Impact	Urgentie van het incident			
		Het incident is zeer urgent (er kan niet gewerkt worden).	Het incident is minder urgent (acceptabel dat er tijdelijk niet gewerkt kan worden).	Het incident is niet urgent (er is mogelijk een workaround).
	Het incident heeft zeer grote impact (meerdere afdelingen, bedrijfskritiek)	Prioriteit 1	Prioriteit 2	Prioriteit 3
	Het incident heeft een gemiddelde impact (één afdeling, meerdere gebruikers).	Prioriteit 2	Prioriteit 3	Prioriteit 4
	De verstoring heeft een kleine impact (enkele gebruikers, niet bedrijfskritiek).	Prioriteit 3	Prioriteit 4	Prioriteit 4

Indien Contractant van mening is dat er sprake is van een Prio 1 Incident, dient er door de contactpersoon naast het registreren van het Incident, ook altijd telefonisch contact opgenomen te worden met de Supportafdeling en/of Beschikbaarheidsdienst van VECOZO. Dit om ervoor te zorgen dat er sprake is van een warme overdracht waardoor ook direct de urgentie bekend is binnen VECOZO.

Voor al deze Prioriteiten geldt dat VECOZO zich uiterst inspant om direct actie te ondernemen op Incidenten om tot een oplossing te komen.

9.3 Reactie- en Oplostijden

Onderstaande Reactie- en Oplostijden gelden per prioriteitsniveau:

Prioriteit	Maximale Reactietijd	Maximale Oplostijd	Norm*
Prioriteit 1	1 uur	24 uur	90%
Prioriteit 2	4 uur binnen een Werkdag	2 Werkdagen	90%
Prioriteit 3	1 Werkdag	15 Werkdagen	90%
Prioriteit 4	3 Werkdagen	In overleg	90%

* VECOZO draagt ervoor zorg dat minimaal het genoemde percentage van Incidenten binnen de overeengekomen tijd worden afgehandeld

De volgorde van afhandeling van Incidenten die bij VECOZO gemeld worden, wordt door VECOZO bepaald op basis van Prioriteit en datum ontvangst. Zodra duidelijk is dat de oplossing van een Incident niet binnen de afgesproken Oplostijd kan worden gerealiseerd, neemt VECOZO contact op met Contractant.

Indien een Incident deels kan worden opgelost, kunnen de resterende werkzaamheden (zoals het omzetten van een Workaround naar een permanente oplossing) met een lagere Prioriteit ingeschaald worden. Deze zullen dan op basis van de nieuwe Prioriteit worden ingepland en uitgevoerd.

9.4 Benodigde gegevens bij een Incident

Alle meldingen die betrekking hebben op Incidenten dienen minimaal onderstaande gegevens te bevatten:

- Omschrijving van het Incident;
- Aantal Gebruikers dat hiervan hinder ondervindt;
- Wanneer het Incident zich voor het eerst heeft voorgedaan (tijdstip/actie);
- Of het Incident gereproduceerd kan worden;
 - Indien mogelijk, een foto/video bijvoegen ter onderbouwing. Indien de video of de foto Persoonsgegevens bevatten dan worden deze door Contractant afgeschermd;
- Volgens Contractant verwachte Prioriteit conform schema uit -9.2

10 Wijzigingsbeheer

10.1 Soorten Wijzigingen

VECOZO onderschrijft 3 soorten Wijzigingen:

1. Wijzigingen geïnitieerd door VECOZO. Dit zijn Wijzigingen om Product/Dienst te optimaliseren op technisch/functioneel vlak of om Problemen weg te nemen. Deze Wijzigingen worden tijdens Releases doorgevoerd en zijn terug te vinden in de releasenotes.
2. Wijzigingsverzoeken vanuit Contractant(en). Meldingen worden naar Wijziging omgezet als blijkt dat de Melding een aanpassing is aan de Dienst. De contactpersoon wordt door VECOZO op de hoogte gehouden of de Wijziging wordt gehonoreerd of wordt afgewezen. Bij het afmelden van de Wijziging volgt er een geautomatiseerd bericht naar de contactpersoon. Gehonoreerde Wijzigingen worden doorgevoerd tijdens een release en opgenomen in de releasenotes.
3. Standaard wijzigingen, dit betreft aanpassingen die geen impact hebben op de bestaande functionaliteit. Dit zijn bijvoorbeeld verzoeken rondom certificaten.

Voor de Dienst MDO zijn geen standaard wijzigingen gedefinieerd.

Autorisatie van gebruikers valt niet onder Wijzigingsbeheer omdat dit een basisfunctionaliteit is van het Vitaly platform. De MDO-manager van de Contractant is m.b.v. de Vitaly Administrator Tool in staat om specifieke gebruikers een rol te geven in een specifiek MDO, inclusief het beheren van samenstellingen van MDO-teams.

Wijzigingen mogen alleen door contactpersonen worden ingediend. Contactpersonen zijn medewerkers die bij VECOZO bekend en geregistreerd zijn. Uiteraard kunt u hier altijd medewerkers aan toevoegen of laten verwijderen door een Melding aan te laten maken door een bevoegd persoon binnen uw eigen organisatie.

10.2 Aanvragen van een Wijziging

Bij het aanvragen van een Wijziging verwachten we dat minimaal onderstaande gegevens worden ingevuld:

- Beschrijving van de Wijziging;
- Beoogd doel van de Wijziging (voordeel t.o.v. de huidige situatie);
 - Aanleveren van voorbeelden indien mogelijk.

10.3 Afhandeling van een Wijziging

Voor de afhandeling van een Wijziging wordt onderstaande termijn gehanteerd:

Prioriteit	Maximale Reactietijd	Maximale Oplostijd
Prioriteit 4	3 Werkdagen	In overleg

Indien het een Wijziging betreft n.a.v. een Incident, wordt de Wijziging in de eerstvolgende release meegenomen (zie hoofdstuk 7.1). Wijzigingen zoals aangegeven in hoofdstuk 10.1 worden doorgevoerd

aan de hand van prioritering door VECOZO. Hierdoor kan het gebeuren dat een later ingediende Wijziging wordt goedgekeurd en doorgevoerd voor een eerder ingediende Wijziging.

11 Release Management

Releases maken onderdeel uit van de doorontwikkeling van de MDO dienst. Nieuwe Releases worden gecontroleerd doorgevoerd in de Productieomgeving. De detaillering van dit releaseproces omvat afspraken over ontwikkeling, test- en acceptatie en vrijgave naar Productie. Indien een release een wijziging van een dataset bevat, is de release tevens afhankelijk van de ontwikkelkalender van de EPD's.

De software van het Vitaly platform wordt periodiek in de vorm van patches, updates en releases geïnstalleerd op het platform. Er zijn twee Releases per jaar. Overige releases worden middels releasekalender gedeeld met Contractant.

VECOZO en haar ketenpartners ondersteunen maximaal 1 oude hoofdversie, wat betekent dat elke hoofdversie 2 jaar na de releasedatum End-of-Life is. Op dat moment is Contractant verplicht mee te werken aan het upgraden naar een nieuwere hoofdversie.

VECOZO kan om veiligheidsredenen (zogenaamde CVE's, Common Vulnerabilities and Exposures) een Update vereisen waarbij Contractant verplicht is om hieraan mee te werken. Zie hiervoor tevens het bepaalde in 7.1 Onderhoud.

12 Problem Management

Het doel van Problem Management is het verminderen van de waarschijnlijkheid en impact van incidenten door actuele en potentiële oorzaken van incidenten te identificeren, en workarounds en known errors te managen. Het proces bestaat uit 3 onderdelen:

12.1 Probleem Identificatie

Probleemidentificatie start vanuit de volgende situaties:

1. Alle Meldingen die betrekking hebben op Incidenten en niet direct opgelost kunnen worden, maar waar wel een Workaround voor beschikbaar is, worden gekwalificeerd als Probleem.
2. VECOZO analyseert maandelijks door middel van een Trendanalyse de statistische cijfers met betrekking tot haar dienstverlening en de ICT-omgeving. Hierdoor herkent VECOZO trends in de Meldingen die kunnen wijzen op structurele Problemen en de oorzaken daarvan. Meer specifiek vindt de Trendanalyse plaats op basis van de volgende gegevens:
 - Aantal Meldingen;
 - Betrekking op specifieke Dienst of Product;
 - Soorten Meldingen (Vraag/Wijziging/Incident);
 - Status van Meldingen (aangemeld/openstaand/afgerond);
 - Prioriteitsniveau (Prio 1 t/m 4);
 - Technische KPI's.

12.2 Probleem Analyse

Problemen worden geprioriteerd voor analyse op basis van hun risico voor de services. De analyse van de grondoorzaak wordt uitgevoerd. Workarounds worden ter beschikking gesteld aan de Supportafdeling.

12.3 Probleem Oplossing

Problemen kunnen mogelijk opgelost worden door het uitvoeren van preventief of correctief Onderhoud door VECOZO tijdens een Release.

In andere gevallen zal een wijzigingsverzoek nodig zijn om een permanente oplossing door te kunnen voeren. VECOZO adviseert Contractant(en) over mogelijke oplossingen van gesignaleerde, structurele Problemen en eventuele Workarounds. Het proces Wijzigingsbeheer neemt de verantwoordelijkheid voor het beoordelen en doorvoeren van de oplossing als dit gerechtvaardigd is in termen van kosten, risico's en baten.

13 Rapportagestructuur

De VECOZO Service Level rapportage heeft als doel het transparant rapporteren over de behaalde Service Levels. Per Dienst worden per maand de volgende gegevens getoond:

- Performance van de Dienst
- Beschikbaarheid van de Dienst
- Incidenten
- Inclusief Major en Prio 1 RCA
- Releases met releasedocumentatie