



**Bricks Huisarts
gebruikersovereenkomst**

Release 1.38

Tetra B.V.

nov. 24, 2021

Inhoudsopgave

1	Algemeen	1
1.1	Contractpartijen	1
1.2	Beschrijving van de dienst	2
1.3	Voorwaarden	2
2	Service Level Agreement (SLA)	3
2.1	Bricks Huisarts beschikbaarheid	3
2.2	Internetverbinding in de praktijk	3
2.3	Werkstations en netwerk	3
2.4	Nieuw werkstation	4
2.5	Updates	4
2.6	Inhoud externe tabellen	4
2.7	Backups	5
2.8	Helpdesk	5
2.9	Betalingsachterstand	5
2.10	Bricks Huisarts koppelingen met externen	5
2.11	Ontwikkelagenda	5
2.12	Communicatie vanuit Tetra naar de gebruiker	6
2.13	Praktijkovername	6
3	Data toegang en beveiliging	7
3.1	Algemeen	7
3.2	Beveiliging data op TCS	7
3.3	Backup van de data	7
3.4	Toegang data door Tetra medewerkers	8
3.5	Vrijwaring gebruik data door Tetra	8
3.6	Bricks Huisarts wachtwoorden	8
4	Bricks Huisarts hosting	9
4.1	Beschrijving van de dienst TCS	9
4.2	Randvoorwaarden gebruik TCS	9
4.3	Verhelpen storingen	9
4.4	Retourneren defecte onderdelen	10
4.5	Huurprijs	10
4.6	Duur en ingangsdatum	10
4.7	Eigendom	10

5	Financieel	11
5.1	Normpraktijken	11
5.2	Bricks Huisarts licentie	11
5.3	NHG en Z-Index licentie	12
5.4	Betaaltermijnen	12
5.5	Tetra Portaal	12
5.6	Helpdesk	12
5.7	Projectkosten	13
5.8	Aanvullende diensten	13
5.9	BTW	13
5.10	Wijze van facturering	13
6	Beëindigen overeenkomst	15
6.1	Ingangsdatum overeenkomst	15
6.2	Looptijd en verlenging overeenkomst	15
6.3	Beëindigen overeenkomst	15
6.4	Data overdracht na beëindigen overeenkomst	15
7	Aansprakelijkheid Tetra	17
7.1	Geschillen	17
8	Garantie	19
9	Bijlage I: Specifieke afspraken	21
10	Bijlage II: Abonnementsprijzen	23
11	Bijlage III: Verwerkersovereenkomst	25
11.1	DEFINITIES EN INTERPRETATIES	25
11.2	Voorwerp van de verwerkersovereenkomst	27
11.3	Verwerking van persoonsgegevens	27
11.4	Beveiligingsrapportage	28
11.5	Beveiligingsincidenten en datalekken	28
11.6	Doorgifte buitenland	29
11.7	Verzoeken van betrokkenen en correctie van persoonsgegevens	29
11.8	Verzoeken van overheidsinstanties	29
11.9	Aansprakelijkheid	29
11.10	Overmacht	30
11.11	Beëindiging	30
11.12	Wijzigingen	30
11.13	Diversen	30
12	Bijlage IV: Machtiging	31
12.1	Toelichting	31

1.1 Contractpartijen

Partijen:

Tetra B.V., gevestigd te Begijnkade 13, 3512 VV Utrecht, verder te noemen *Tetra*, rechtsgeldig vertegenwoordigd door dhr. J. Vullingsh, directeur,

en:

Praktijknaam:
Plaats:
Stempel: ...
Rechtsgeldig vertegenwoordigd door:

verder te noemen *de gebruiker*

In aanmerking nemende dat praktijk de software Bricks Huisarts van Tetra wil gaan gebruiken ten behoeve van de praktijkvoering

Komen hiertoe als volgt overeen:

1.2 Beschrijving van de dienst

Tetra levert aan de gebruiker de software Bricks Huisarts op basis van een jaarlijkse licentievergoeding;

Tetra levert aan de gebruiker een hostingplatform waarop Bricks Huisarts draait op basis van een jaarlijkse licentievergoeding.

1.3 Voorwaarden

De voorwaarden waaronder deze overeenkomst tot stand is gekomen staan op de volgende geparafeerde bladzijden.

Getekend voor akkoord:

Namens Tetra B.V.:	Namens de gebruiker:
Utrecht,	Plaats:
Datum:	Datum:
J. Vullinghs, Directeur	Naam

Waarschuwing: Vergeet uw paragraaf op alle volgende bladzijden niet

Service Level Agreement (SLA)

2.1 Bricks Huisarts beschikbaarheid

Tetra garandeert het beschikbaar zijn van Bricks Huisarts op de Tetra Cluster Server voor 99,90% gemeten in uren per jaar.

Deze garantie omvat uitsluitend en alleen het kunnen draaien van Bricks Huisarts op de Tetra Cluster Server en sluit alle andere storingen (netwerkstoring, internetstoring, werkstation storing) uit.

2.2 Internetverbinding in de praktijk

Bricks Huisarts heeft voor het maken van backups, versturen en ontvangen van berichten en updates een functionerende internetverbinding nodig. De gebruiker is verantwoordelijk voor het aanwezig zijn hiervan.

Eventuele gevolgschade van het niet (correct) functioneren van de internetverbinding in de praktijk kan niet op Tetra verhaald worden.

2.3 Werkstations en netwerk

De gebruiker is verantwoordelijk voor het correct functioneren van de werkstations in de praktijk en de netwerkinfrastructuur.

De gebruiker is zelf verantwoordelijk voor het op een correcte wijze vernietigen van de data op de werkstations. Tetra is niet verantwoordelijk voor het vrij komen van privacy gevoelige informatie door ondeskundige verwijdering hiervan op afgedankte werkstations.

De gebruiker is verantwoordelijk voor het aanwezig zijn van een recente virusscanner op de werkstations en het up-to-date houden van het besturingssysteem van het werkstation middels installeren van updates.

Voor een correcte werking van Bricks Huisarts dient het werkstation een Microsoft besturingssysteem te draaien dat niet end-of-life is.

De gebruiker is verantwoordelijk voor het up-to-date houden van haar infrastructuur conform de actueel geldende relevante beveiligingseisen.

2.4 Nieuw werkstation

De gebruiker kan naar eigen goeddunken werkstations vervangen of toevoegen. De installatie van Bricks Huisarts kan door de gebruiker, na het correct aansluiten van het werkstation in het netwerk, zelf gedaan worden door gebruik te maken van de Bricks Huisarts installer, te downloaden via <http://www.tetra.nl/i> Deze installer regelt de complete installatie van Bricks Huisarts op het werkstation zonder configuratievragen. Tijdens de installatie van Bricks Huisarts dient de installer met z.g. *admin-rechten* gedraaid te worden.

2.5 Updates

Tetra stelt regelmatig een nieuwe versie van Bricks Huisarts ter beschikking. Installatie hiervan verloopt volledig automatisch bij het opstarten van Bricks Huisarts.

Er bestaat geen mogelijkheid voor de gebruiker om Bricks Huisarts versie updates te weigeren.

Tetra levert regelmatig centraal updates uit. Hieronder worden minimaal de volgende zaken verstaan:

- Bricks Huisarts
- Z-Index geneesmiddelenlijst
- NHG ICPC lijst en voorschrijfcoderingen
- Postcodetabel achterstandswijken
- Verrichtingen en M&I tarieven tabel
- Het NHG formularium

2.6 Inhoud externe tabellen

Tetra treedt voor de volgende tabellen op als doorleverancier:

- Z-Index geneesmiddelenlijst
- NHG ICPC codes
- NHG voorschrijfcodes
- Postcodetabel achterstandswijken
- Verrichtingen en M&I tabellen
- NHG Prodigmo

Tetra kan nooit aansprakelijk worden gesteld voor (gevolg)schade ten gevolge van fouten en- of omissies in deze tabellen.

2.7 Backups

Naast de dagelijkse (automatische) lokale backup bij de gebruiker wordt een volledige kopie van de backup dagelijks naar het Tetra Data Center gestuurd. Hiermee is in geval van zware beschadiging of diefstal van de Tetra Cluster Server het beschikbaar hebben van een recente kopie (maximaal één dag oud) gegarandeerd.

2.8 Helpdesk

Tetra's helpdesk is op werkdagen bereikbaar van 08:00 tot 20:00. Oproepen buiten deze tijden worden automatisch naar de spoedlijn doorgeschakeld. Hier is 24 uur per dag een dienstdoende Tetra medewerker bereikbaar.

De openingstijden van de helpdesk kunnen zonder aankondiging vooraf door Tetra worden aangepast. Deze aanpassing wordt door Tetra kenbaar gemaakt op haar website.

2.9 Betalingsachterstand

Indien de gebruiker na drie aanmaningen niet overgaat tot het betalen van rekening(en) van Tetra wordt de functionaliteit van Bricks Huisarts automatisch beperkt. Deze beperking wordt automatisch opgeheven na het voldoen van de openstaande rekening(en) danwel het sluiten van een akkoord hierover met Tetra's administratie afdeling.

Ook met beperkte functionaliteit biedt Bricks Huisarts volledige toegang tot de medische dossiers.

2.10 Bricks Huisarts koppelingen met externen

Bricks Huisarts biedt diverse koppelingen met externe partijen aan. Doordat het functioneren van deze koppelingen ook afhankelijk is van ontwikkelingen bij de gekoppelde partij en het beschikbaar zijn van uw internetverbinding kan Tetra het (blijven) functioneren van deze koppelingen niet garanderen.

Tetra kan geen uptime garanties geven voor deze koppelingen.

Ozis / Ketenzorg koppelingen: Berichten worden aangeboden volgens geldende specificaties. Tetra kan geen support leveren op de software van de KIS leveranciers.

2.11 Ontwikkelagenda

Aan Bricks Huisarts wordt continu doorontwikkeld door Tetra. De gebruiker kan invloed uitoefenen op de ontwikkelvolgorde middels het openbare online projectmanagementsysteem *Redmine*, of via de gebruikersvereniging.

Voor *Redmine* zie: <http://rm.tetrahis.nl>

2.12 Communicatie vanuit Tetra naar de gebruiker

Tetra bedient zich bij communicatie naar de gebruiker van de volgende communicatie kanalen:

- Nieuwsbrieven op de blog <http://blog.tetra.nl>;
- Mededelingen in het Bricks Huisarts welkomstscherf;
- Factuurinformatie via het Tetra Portaal (toegankelijk vanuit Bricks Huisarts);
- Factuurinformatie in het Bricks Huisarts welkomstscherf
- Communicatie uitingen van de gebruikersvereniging buiten Tetra om

2.13 Praktijkovername

Indien de gebruiker betrokken is bij een praktijkovername geldt het volgende:

Een praktijkovername is een complexe situatie waarbij met veel verschillende zaken rekening gehouden moet worden. Tetra weet uit ervaring met eerdere overnames dat het noodzakelijk is dat Tetra de (technische) regie voert omdat er anders problemen ontstaan voor de praktijk en daarmee ook voor Tetra.

De regie bestaat uit:

- Het leveren van actiepuntenlijsten voor de gebruiker en Tetra om zicht te houden op de benodigde acties.
- Het uitvoeren van alle acties die Tetra kan doen (o.a. naamswijziging in verschillende systemen, nieuwe koppelingen regelen van bijvoorbeeld LSP en ketenzorg, instellen nieuwe postbus, ondersteunen met ion omzetting, uitleg Bricks, en meer)
- Overleg met de praktijk op verschillende momenten

Hier is veel tijd mee gemoeid en de kosten worden op basis van nacalculatie in rekening gebracht. De ervaring leert dat een gemiddelde praktijkovername zo'n vier uur Tetra-tijd kost.

Indien de gebruiker Tetra niet (tijdig) betreft in het overnametraject zal de benodigde hersteltijd om de niet of niet juist uitgevoerde acties te corrigeren exponentieel veel hoger zijn. Deze hersteltijd wordt door Tetra bij de gebruiker conform het helpdesktarief in rekening gebracht.

Data toegang en beveiliging

3.1 Algemeen

Met *data* wordt alle door de gebruiker in de applicatie (en daaraan gekoppelde systemen, voor zo ver deze terug rapporteren naar Bricks Huisarts) ingevoerde gegevens bedoeld.

3.2 Beveiliging data op TCS

De data is opgeslagen op de Tetra Cluster Server in de praktijk. De Tetra Cluster Server maakt gebruik van een encrypted file systeem, waardoor de data na een reboot niet toegankelijk is.

Het activeren van het encrypted file systeem gebeurt door de helpdesk van Tetra

In geval van diefstal van (één van de onderdelen van) de Tetra Cluster Server is de data hierdoor niet meer toegankelijk.

3.3 Backup van de data

Een kopie van de data wordt regelmatig (dagelijks) naar de centrale backupserver van Tetra gestuurd.

Deze backupserver maakt gebruik van een encrypted filesysteem, waardoor eventuele diefstal van het deze server niet leidt tot het beschikbaar komen van de data voor derden.

De backup server maakt gebruik van een roulatie systeem, waarbij meerdere backups per klant worden vastgehouden:

- De meest recente backup (dagelijks)
- Backup van de laatste 5 dagen
- Drie maal een backup van de eerste dag van afgelopen drie weken
- Zes maal een backup van de eerste dag van afgelopen zes maanden
- Eén maal backup van de eerste dag van het afgelopen jaar

3.4 Toegang data door Tetra medewerkers

Medewerkers van Tetra die mogelijk vanuit hun functie (support, ontwikkeling) toegang tot in de applicatie verzamelde gegevens kunnen hebben, hebben allen een geheimhoudingsclausule (inclusief boetebeding bij overtreding hiervan) in hun arbeidscontract staan, en zullen deze toegang uitsluitend en alleen gebruiken uit hoofde van hun functie.

Tetra garandeert dat, indien door welke omstandigheid dan ook deze gegevens ter kennis komen van de door haar ingezette medewerkers of derden, voor zo ver dit niet voortvloeit uit een door de gebruiker gegeven opdracht, dit terstond gemeld zal worden aan de praktijk, met een aanduiding van de aard van het voorval en de daarbij betrokken gegevens.

3.5 Vrijwaring gebruik data door Tetra

Alhoewel Tetra technisch beheerder van de in applicatie ingevulde data is, zal Tetra hier op geen enkel moment iets mee doen.

Enig ander gebruik van de in de applicatie verzamelde data, anders dan door medewerkers van Tetra uit hoofde van hun functie noodzakelijk, door Tetra of hieraan gelieerde organisaties/bedrijven is nadrukkelijk uitgesloten.

Enige uitzondering op deze bepaling is als de gebruiker Tetra schriftelijk verzoekt de data ter beschikking te stellen aan derden.

Indien de gebruiker Tetra verzoekt om namens haar handelingen met de data uit te voeren, treedt automatisch de verwerkersovereenkomst uit Bijlage II in werking voor betreffende handeling.

3.6 Bricks Huisarts wachtwoorden

De gebruiker is verantwoordelijk voor het wachtwoordbeleid van de Bricks Huisarts gebruikers.

Bricks Huisarts draait op een in de praktijk geplaatst server paar (verder: de Tetra Cluster Server).

4.1 Beschrijving van de dienst TCS

Tetra plaatst in de praktijk een Tetra Cluster Server waarop de Bricks Huisarts serversoftware draait.

4.2 Randvoorwaarden gebruik TCS

Om de Tetra Cluster Server te kunnen gebruiken dienen vijf statische IP adressen in het netwerk waarin deze geplaatst wordt beschikbaar te zijn, welke allen over een internettoegang dienen te beschikken.

Deze adressen dienen tijdig (te weten voor de installatie) aan Tetra doorgegeven te worden.

De gebruiker is verantwoordelijk voor het continu beschikbaar zijn van deze IP adressen; expliciet zij vermeld dat deze buiten de reeks van een eventuele DHCP server dienen te vallen.

4.3 Verhelpen storingen

Tetra is te allen tijde verantwoordelijk voor het oplossen van storingen aan de TCS. Veelal zal het oplossen van storingen op afstand gebeuren, in geval van hardware storing van een onderdeel verzorgt Tetra het opsturen van de vervangende onderdelen.

Na het aansluiten van het nieuwe onderdeel door een medewerker van de praktijk verzorgt Tetra op afstand de ingebruikname van het nieuwe onderdeel.

4.4 Retourneren defecte onderdelen

De praktijk zorgt voor het deugdelijk verpakken van het defecte onderdeel, in de doos waarin het vervangende onderdeel is ontvangen. Deze wordt door een koerier opgehaald in de praktijk.

4.5 Huurprijs

Praktijk betaalt jaarlijks aan Tetra het in *Bijlage II: Abonnementsprijzen* bij *Tetra Cluster Server Licentie* genoemde bedrag voor de huur van de TCS. Alle bijkomende kosten voor versturen en vervangen/upgraden van onderdelen komen ten laste van Tetra.

Uitzondering op dit artikel is beschadiging van de Tetra Cluster Server door onheil van buitenaf, zoals (maar niet uitsluitend) blikseminslag, brand, waterschade. In deze gevallen zal Tetra de kostprijs voor vervanging van (onderdelen van) de Tetra Cluster Server aan de de praktijk in rekening brengen.

In geval van diefstal/vermissing zal Tetra de kostprijs van een nieuwe TCS aan de praktijk in rekening brengen.

Bij wijziging van de huurprijs middels aankondiging door Tetra op haar website (blog), komt bovengenoemde prijs te vervallen.

4.6 Duur en ingangsdatum

4.6.1 Ingangsdatum

De TCS huur gaat in op de datum waarop Bricks Huisarts in gebruik genomen wordt;

4.6.2 Looptijd en verlenging overeenkomst

Deze TCS huurovereenkomst wordt aangegaan voor de periode van 1 jaar en wordt telkenmale stilzwijgend verlengd voor de periode van 1 jaar.

4.6.3 Beëindigen overeenkomst

Opzeggen van deze overeenkomst dient schriftelijk of per mail uiterlijk één maand voor einde van de aflooptdatum van deze overeenkomst te gebeuren. Tussentijdse teruggave van gelden is niet mogelijk.

4.7 Eigendom

De TCS wordt gehuurd door de praktijk. Het eigendomsrecht blijft bij Tetra. Indien defecte onderdelen of de complete TCS na afloop van de overeenkomst niet aan Tetra geretourneerd worden, worden deze door Tetra aan de praktijk in rekening gebracht.

5.1 Normpraktijken

De prijs die de gebruiker betaalt is gebaseerd op het aantal normpraktijken van de gebruiker. Dit wordt bepaald door ten tijde van het opstellen van de factuur het aantal actieve patiënten in Bricks Huisarts te bepalen:

$$\text{Aantal normpraktijken} = \frac{\text{Aantal actieve patiënten in de praktijk}}{\text{Normpraktijkgrootte volgens NZA}}$$

5.2 Bricks Huisarts licentie

Middels deze overeenkomst verkrijgt de gebruiker het gebruiksrecht voor het gebruik van Bricks Huisarts gedurende één jaar, lopend vanaf de ingangsdatum Bricks Huisarts licentie.

Tetra stelt per kalenderjaar de prijs per normpraktijk voor het gebruik van Bricks Huisarts vast. De actuele prijzen staan vermeld in *Bijlage II: Abonnementsprijzen*.

Bij het vaststellen van de jaarprijs wordt het consumentenprijsindexcijfer van het CBS als richtlijn genomen.

Doordat de startdatum van Bricks Huisarts niet gelijk hoeft te lopen aan een kalenderjaar wordt per kalenderjaar een dagprijs voor het gebruik van Bricks Huisarts bepaald, door de jaarprijs te delen door 365.

De uiteindelijke prijsberekening ziet er dan als volgt uit:

$$\text{aantal normpraktijken} \times \left(\text{aantal dagen gebruik in huidig kalenderjaar} \times \text{dagprijs huidig kalenderjaar} + \text{aantal dagen gebruik in volgend kalenderjaar} \times \text{dagprijs volgend kalenderjaar} \right)$$

Tetra hanteert een minimum van één normpraktijk bij het vaststellen van het licentiebedrag.

5.3 NHG en Z-Index licentie

Tetra incasseert voor de NHG en Z-Index de licentiegelden voor het gebruik van hun tabellen. Hun licentiemodel is gebaseerd op het aantal normpraktijken van de gebruiker.

Het vaststellen van de jaarlijkse licentieprijzen hiervan gebeurt door de NHG en Z-Index. De actuele prijzen staan vermeld in *Bijlage II: Abonnementsprijzen*.

Het bepalen van de verschuldigde vergoeding aan de NHG en Z-Index volgt dezelfde systematiek als bij de bepaling van de licentieprijzen van Bricks Huisarts.

5.4 Betaaltermijnen

Alle licenties van Tetra worden jaarlijks vooraf gefactureerd. Tussentijdse teruggave van gelden is niet mogelijk.

De betalingstermijn van facturen bedraagt veertien dagen na factuurdatum.

5.5 Tetra Portaal

De administratie van Tetra is volledig geautomatiseerd.

Toegang tot de actuele en historische facturen en abonnementen van de gebruiker is mogelijk via het Tetra Portaal. Daarnaast biedt het Tetra Portaal de mogelijkheid om facturen middels iDeal te voldoen.

Toegang tot het Tetra Portaal is mogelijk vanuit Bricks Huisarts middels het commando *portaal* in de commandobalk.

Uitgebreide informatie over het Tetra Portaal: http://documentatie.tetra.nl/tetra_portaal/

Het beschikbaar zijn van (deels) onbetaalde facturen wordt in Bricks Huisarts op de welkomspagina getoond. Na het voldoen van de factuur zal deze melding automatisch verdwijnen.

5.6 Helpdesk

Gebruik van Tetra's helpdesk door de gebruiker is de eerste twee maanden na aanvang met Bricks Huisarts volledig gratis.

Daarna worden vragen die door de gebruiker zelf opgelost hadden kunnen worden door het lezen van de handleiding en niet aan Bricks Huisarts gerelateerde vragen op basis van nacalculatie afgerekend tegen € 85,- /uur, afgerond op vijf minuten.

Het tarief voor het gebruik van de helpdesk spoedlijn is € 140,- / uur, afgerond op vijf minuten.

Helpdesk gebruik voor fouten in software van Tetra is te allen tijde gratis.

De tarieven voor het gebruik van de helpdesk worden jaarlijks vastgesteld door Tetra en op haar website gepubliceerd. Met aanpassing van de tarieven op de website komen de in dit artikel genoemde tarieven te vervallen.

5.7 Projectkosten

De eenmalige projectkosten staan vermeld in *Bijlage I: Specifieke afspraken* en zullen door Tetra aan de gebruiker in rekening worden gebracht.

Deze kosten omhelzen:

- Proefconversie
- Conversie
- Eerste dag meelopen in de praktijk
- Bricks Huisarts introductie cursus
- Na twee weken een Tetra medewerker in de praktijk om vragen te beantwoorden
- Twee maanden gratis gebruik helpdesk

5.8 Aanvullende diensten

Eventueel separaat afgenomen aanvullende diensten van Tetra zijn niet inbegrepen bij de Bricks Huisarts licentie.

Niet inbegrepen diensten zijn onder andere:

- Charon (remote toegang tot Bricks Huisarts)
- Webagenda (online direct plannen afspraken in Bricks Huisarts)
- Aansluiting op LSP
- Tetra Portaal

De prijzen van deze en andere aanvullende diensten publiceert Tetra op haar website.

5.9 BTW

Alle genoemde prijzen zijn exclusief BTW

5.10 Wijze van facturering

- Tetra factureert de licentie facturen jaarlijks vooraf aan de gebruiker. Facturen voor niet-licentie gebonden diensten en producten van Tetra worden maandelijks gestuurd.
- De betaaltermijn bedraagt 14 dagen.
- Facturen worden uitsluitend elektronisch gestuurd via het Tetra Portaal.
- Een overzicht van alle (gedeeltelijk) onbetaalde facturen staat in het Bricks Huisarts welkomtscherm bij de memo's.
- Achteraf wijzigen van facturen (deelfactuur, tenaamstelling, oid) is niet mogelijk.

Beëindigen overeenkomst

6.1 Ingangsdatum overeenkomst

De overeenkomst gaat in op de startdatum van het gebruik van Bricks Huisarts en wordt aangegaan voor één jaar.

6.2 Looptijd en verlenging overeenkomst

Deze overeenkomst wordt aangegaan voor de periode van 1 jaar en wordt telkenmale stilzwijgend verlengd voor de periode van 1 jaar.

6.3 Beëindigen overeenkomst

Opzeggen van deze overeenkomst dient schriftelijk of per mail uiterlijk één maand voor einde van de afloopdatum van deze overeenkomst te gebeuren. Tussentijdse teruggave van gelden is niet mogelijk.

6.4 Data overdracht na beëindigen overeenkomst

Tetra zal na beëindigen van de overeenkomst:

- Alle in Bricks Huisarts opgeslagen gegevens in MSSQL backupformaat in een met wachtwoord beveiligde zip ter beschikking stellen op één van haar FTP servers
- Alle scans en andere niet in Bricks Huisarts opgeslagen gegevens in een met wachtwoord beveiligde zip ter beschikking stellen op één van haar FTP servers
- De technisch contactpersoon -na het online zetten hiervan- per mail op de hoogte brengen
- Het wachtwoord van de zip aan de gebruiker doorgegeven
- Een verklaring opstellen voor de gebruiker met welke (type) documenten ter beschikking zijn gesteld

- Op een in overleg tussen de gebruiker en Tetra te bepalen tijd wederom alle gegevens uit Bricks Huisarts halen en ter beschikking stellen op de FTP server
- Drie maanden na de laatste ter beschikking stelling de gebruiker op de hoogte stellen van de aanstaande verwijdering van alle gegevens van de gebruiker bij Tetra
- Na verwijderen van alle gegevens van de gebruiker bij Tetra (inclusief backups) een verklaring aan de gebruiker sturen waarin dit wordt bevestigd.

Voor het uitvoeren van deze procedure wordt € 350,- aan de gebruiker door Tetra in rekening gebracht.

Eventuele openstaande rekeningen dienen afgehandeld te zijn alvorens Tetra deze procedure opstart.

Aansprakelijkheid Tetra

De aansprakelijkheid van Tetra jegens de gebruiker beperkt zich te allen tijde tot hooguit de kosten van de niet- of niet juist geleverde diensten die door Tetra in het jaar waarin de aansprakelijkstelling plaatsvindt in rekening gebracht zijn. Enig andere vorm van schadevergoeding is nadrukkelijk uitgesloten.

7.1 Geschillen

Alle geschillen betreffende deze overeenkomst zullen bij uitsluiting worden beslecht voor de rechtbank Limburg, locatie Roermond.

Dit ligt enkel anders bij zaken behorend tot de competentie van de sector kanton.

HOOFDSTUK 8

Garantie

Indien de gebruiker binnen het eerste jaar besluit om de overeenkomst met Tetra te beëindigen stort Tetra de voor Bricks Huisarts in rekening gebrachte licentiekosten (exclusief NHG en Z-Index kosten) terug op een door de gebruiker aan te geven rekening.

Bijlage I: Specifieke afspraken

Startdatum gebruik Bricks Huisarts:	11-03-2020
Startdatum betaling licenties:	
Licentie LSP koppeling	11-03-2020
Licentie NHG + Z-index	11-03-2020
Licentie TetraHIS	11-03-2020
Switchboard	11-03-2020
Tetra Cluster Server Licentie	11-03-2020
WebApp	11-03-2020
Eenmalige kosten:	
Aansluitkosten op het LSP	€
Bricks installatie en conversiekosten	€ 1750
Support abonnement	€ 0
WebApp activatiekosten	€ 0
Klantnummer:	Onbekend

Met de hierboven genoemde prijzen komen de eerder in deze overeenkomst genoemde prijzen te vervallen.

Alle genoemde prijzen zijn exclusief BTW.

Betalingsvoorwaarden volgens voorwaarden uit hoofdstuk Financieel.

Bijlage II: Abonnementsprijzen

Alle prijzen, behalve *Tetra Cluster Server Licentie* zijn prijzen per FTE normpraktijk, zoals uitgelegd in het hoofdstuk *Financieel* en exclusief BTW.

De *Teta Cluster Server Licentie* wordt niet op FTE berekend en geldt per geïnstalleerd serverpaar.

Naam	Prijs 2021	Prijs 2022
Licentie LSP koppeling	€ 714.36	€ 714.36
Licentie NHG + Z-index	€ 358.96	€ 358.96
Licentie TetraHIS	€ 3535.11	€ 3535.11
Switchboard	€ 645.48	€ 645.48
Tetra Cluster Server Licentie	€ 978.50	€ 978.50
WebApp	€ 802.80	€ 802.80

Bijlage III: Verwerkersovereenkomst

De gebruiker, verder te noemen ‘Opdrachtgever’

en

Tetra, verder te noemen ‘Opdrachtnemer’,

tezamen ook ‘Partijen’ en ieder afzonderlijk ook ‘Partij’;

NEMEN IN AANMERKING:

1. Opdrachtgever heeft met Opdrachtnemer een Dienstverleningsovereenkomst gesloten inzake het gebruik door Opdrachtgever van Bricks Specialist en het verlenen van diensten en ondersteuning door Opdrachtnemer in relatie daartoe;
2. In het kader van de uitvoering van die overeenkomst zal Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever, Persoonsgegevens verwerken ten behoeve van en in opdracht van Opdrachtgever;
3. Op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming is Opdrachtgever de verantwoordelijke van de Persoonsgegevens en Opdrachtnemer de verwerker;
4. Partijen wensen in deze Verwerkersovereenkomst hun afspraken over het verwerken van de Persoonsgegevens door Opdrachtnemer vast te leggen;

EN KOMEN OVEREEN:

11.1 DEFINITIES EN INTERPRETATIES

1. In de Overeenkomst wordt, tenzij uit de context of de relevante zinsnede ondubbelzinnig anders blijkt, aan de hieronder in de linker kolom opgenomen woorden en uitdrukkingen de betekenis toegekend die daarachter staat vermeld.

Tabel 1: Definities

Betrok- kene	degene op wie een Persoonsgegeven betrekking heeft
AVG	Algemene Verordening Gegevensbescherming
Bewer- kingsfa- ciliteiten	elk systeem dat wordt of werd gebruikt voor het verwerken van de Persoonsgegevens door Opdracht- nemer of haar onderaannemers
Datalek	een inbreuk op de beveiliging, zoals bedoeld in de AVG, die leidt tot de aanzienlijke kans op ernstige nadelige gevolgen dan wel ernstige nadelige gevolgen heeft voor de bescherming van Per- soonsgegevens, waaronder onbedoelde of onrechtmatige vernietiging, verlies, wijziging, ongeautori- seerde openbaring van of toegang tot Persoonsgegevens
Diensten	de door Opdrachtnemer op basis van de Dienstverlenings- overeenkomst te verlenen diensten
Dienst- verle- nings- overeen- komst	de overeenkomst, en eventuele wijzigingen daarop, op grond waarvan Opdrachtnemer ten behoeve en in opdracht van Opdrachtgever Persoonsgegevens verwerkt, als onderdeel van inclusief 2de te verlenen Diensten, inclusief overwegingen en bijbehorende bijlagen
Over- heidsin- stantie	een Nederlandse of buitenlandse opsporings-, strafvorderings- of nationale veiligheidsinstantie
Per- soonsge- geven	elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare levende natuurlijke persoon, verwerkt door Opdrachtnemer of haar onderaannemers ten behoeve van Opdrachtgever
Verwer- kers- overeen- komst	deze verwerkersovereenkomst overwegingen en bijlagen

2. In deze Overeenkomst, tenzij hierna anders aangegeven:

- 2.1. zijn verwijzingen naar artikelen en Bijlagen verwijzingen naar artikelen (inclusief alle leden) van en bijlagen bij de Verwerkersovereenkomst;
- 2.2. worden verwijzingen naar wettelijke bepalingen zo opgevat als verwijzingen naar wettelijke bepalingen zoals deze luiden bij het aangaan van de Verwerkersovereenkomst;
- 2.3. worden verwijzingen naar een persoon zo opgevat dat deze ieder individu, firma, onderneming, overheid, staat of overheidsinstelling of een joint venture, vereniging of vennootschap omvatten (ongeacht of deze/dit een aparte juridische entiteit is);
- 2.4. zijn titels van artikelen en Bijlagen slechts voor het gemak en zij beïnvloeden op geen enkele wijze de inhoud of de uitleg daarvan;
- 2.5. vormen de Bijlagen en andere bijvoegsels bij de Verwerkersovereenkomst een integraal deel van de Verwerkersovereenkomst, en zij hebben dezelfde geldigheid en uitwerking alsof deze uitdrukkelijk in de hoofdttekst van de Verwerkersovereenkomst zijn opgenomen en zal elke verwijzing naar deze Overeenkomst de bijlagen en andere bijvoegsels bij de Verwerkersovereenkomst omvatten;
- 2.6. zal, indien de context dit vereist, (i) het enkelvoud ook het meervoud bevatten en (ii) verwijzing naar een geslacht het andere geslacht en het onzijdige bevatten en vice versa;
- 2.7. zal geen bepaling ten nadele van een Partij worden uitgelegd uitsluitend vanwege het feit dat die Partij verantwoordelijk was voor het opstellen van de betreffende bepaling.

11.2 Voorwerp van de verwerkersovereenkomst

1. In het kader van de uitvoering van de Dienstverleningsovereenkomst is Opdrachtgever aan te merken als de verantwoordelijke in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens, en Opdrachtnemer als de verwerker van de Persoonsgegevens ten behoeve van Opdrachtgever.
2. Opdrachtnemer zal de Persoonsgegevens op behoorlijke en zorgvuldige wijze verwerken, in overeenstemming met de AVG en andere toepasselijke regelgeving.
3. Opdrachtnemer zal de Persoonsgegevens uitsluitend verwerken in opdracht en volgens de instructies van Opdrachtgever. Opdrachtnemer heeft geen zelfstandige zeggenschap over de Persoonsgegevens die door haar worden verwerkt. Opdrachtnemer mag de Persoonsgegevens niet ten eigen nutte, ten nutte van derden, of voor andere doeleinden verwerken, behoudens op haar rustende afwijkende wettelijke verplichtingen.
4. Alle verplichtingen voor Opdrachtnemer die voortvloeien uit of samenhangen met de Verwerkersovereenkomst behelzen inspanningsverplichtingen; met dien verstande dat dergelijke verplichtingen niet verder strekken dan vanuit bedrijfseconomisch perspectief redelijkerwijs van haar kan worden verlangd.

11.3 Verwerking van persoonsgegevens

1. Opdrachtnemer zal als verwerker namens Opdrachtgever enkel de volgende verwerkingen met betrekking tot de Persoonsgegevens verrichten:
 - a. verwerkingen die noodzakelijk zijn om invulling of uitvoering te kunnen geven aan de Dienstverleningsovereenkomst;
 - b. anonimiseren van Persoonsgegevens onder meer voor het verrichten van analyses (i) op de bedrijfsvoering van Opdrachtgever en (ii) voor de optimalisatie van de dienstverlening aan Opdrachtgever, in opdracht van de Opdrachtgever;
 - c. verwerkingen waartoe Opdrachtnemer zal kunnen worden verplicht op grond van wet- en regelgeving;
 - d. overige verwerkingen voor zover deze tussen Partijen nader overeengekomen zijn of worden. Opdrachtnemer dient zich te onthouden van enige andere verwerking met betrekking tot de Persoonsgegevens.
2. Opdrachtnemer zal de Persoonsgegevens uitsluitend openbaren aan die medewerkers en/of onderaannemers die noodzakelijkerwijs van de Persoonsgegevens kennis dienen te nemen ter uitvoering van de Dienstverleningsovereenkomst, en voor het overige geheimhouden, behoudens op haar rustende afwijkende wettelijke verplichtingen.
3. Opdrachtnemer zal er op toezien dat de door haar ingeschakelde medewerkers zich houden aan de op haar rustende geheimhoudings- en beveiligingsverplichtingen.
4. Indien Opdrachtnemer voor het uitvoeren van de opdracht één of meerdere subverwerkers inschakelt wordt dit met reden omkleed vóór acceptatie van de opdracht aan de Opdrachtgever kenbaar gemaakt. Opdrachtnemer zal een schriftelijke sub-verwerkersovereenkomst sluiten met elke betrokken onderaannemer (sub vewerker) en daarbij de onderaannemer dezelfde verplichtingen opleggen als die op haarzelf rusten uit hoofde van de Dienstverleningsovereenkomst. In aanvulling hierop zal Opdrachtnemer in de eventuele subverwerkersovereenkomst de onderaannemer verbieden om (sub sub) vewerkers in te schakelen.

11.4 Beveiligingsrapportage

1. Opdrachtnemer zal haar Bewerkingsfaciliteiten en de beveiligingsmaatregelen regelmatig evalueren, doch in ieder geval elk jaar, en op basis daarvan jaarlijks een schriftelijke rapportage opstellen en op verzoek van Opdrachtgever, aan Opdrachtgever ter handstellen.
2. De evaluatie of audit zal worden verricht conform de normen van NEN 7510. De rapportage aan Opdrachtgever zal een samenvatting betreffen van de voor Opdrachtgever relevante informatie uit de audit/evaluatie.

11.5 Beveiligingsincidenten en datalekken

1. Partijen zullen procedures in stand houden die er op gericht zijn om Datalekken of beveiligingsincidenten redelijkerwijs te detecteren en daarop actie te ondernemen, daaronder begrepen maatregelen tot herstel.
2. Bij ontdekking van een Datalek of beveiligingsincident:
 - a. zullen Partijen elkaar hierover zo spoedig mogelijk edoch uiterlijk binnen 24 uur telefonisch informeren, via de door Partijen opgegeven (vervangende) contactpersonen en telefoonnummers; en
 - b. zal de meldende Partij feedback verstrekken aan de andere Partij over de eventuele impact die het Datalek of beveiligingsincident heeft of kan hebben voor deze Partij, en de (mogelijk) getroffen Betrokkenen. De feedback omvat ten minste (i) een beschrijving van het Datalek of beveiligingsincident; (ii) aanbevolen maatregelen ter beperking van de schade; (iii) de verwachte oplossingstijd; en (iv) de contactgegevens van de bevoegde vertegenwoordiger van de meldende Partij, bij wie de andere Partij onmiddellijk updates kan verkrijgen van de status van het Datalek of beveiligingsincident.
3. Opdrachtgever zal uit eigen beweging of op basis van een wettelijk verplichting de Betrokkenen die (mogelijk) getroffen zijn door het Datalek of beveiligingsincident en/of de toezichthouder die bevoegd is te oordelen over de verwerking van de Persoonsgegevens (tenzij en voor zover Opdrachtnemer een dergelijke melding verricht) informeren over een Datalek of beveiligingsincident.
4. Opdrachtnemer is bevoegd, maar niet verplicht, uit eigen beweging of op basis van een wettelijk verplichting in samenspraak met Opdrachtgever de toezichthouder, die bevoegd is te oordelen over de verwerking van de Persoonsgegevens, te informeren over een Datalek of beveiligingsincident.
5. In geval zich een Datalek of beveiligingsincident voordoet, zal Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever:
 - a. assisteren bij de identificatie van de Betrokkenen die (mogelijk) getroffen zijn en welke Persoonsgegevens van deze Betrokkenen gecompromitteerd (kunnen) zijn;
 - b. assistentie verlenen aan Betrokkenen die (mogelijk) getroffen zijn, zoals redelijkerwijs verzocht wordt door Opdrachtgever of vereist is op grond van toepasselijke wet- en regelgeving.

De door Opdrachtnemer gemaakte kosten voor deze handelingen worden naar redelijkheid tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever verdeeld.

11.6 Doorgifte buitenland

Oprichtnemer zal geen Persoonsgegevens doorgeven naar of toegankelijk maken vanuit een land buiten de Europese Economische Ruimte, behoudens uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Opdrachtgever.

11.7 Verzoeken van betrokkenen en correctie van persoonsgegevens

1. Oprichtnemer zal haar medewerking verlenen opdat Opdrachtgever kan voldoen aan haar wettelijke verplichtingen als een Betrokkene zijn rechten uitoefent op grond van toepasselijke regelgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens, zoals het recht van inzage of het recht van correctie.
2. Zodra Oprichtnemer een daartoe strekkend verzoek, als in het vorige lid bedoeld, van een Betrokkene ontvangt, zal Oprichtnemer Opdrachtgever onmiddellijk hierover informeren. Opdrachtgever zal Oprichtnemer laten weten of Opdrachtgever, namens Opdrachtgever, kan reageren op het verzoek en zo ja, op welke wijze.

11.8 Verzoeken van overheidsinstanties

1. Indien Oprichtnemer een verzoek van een Overheidsinstantie ontvangt om (inzage in) Persoonsgegevens te verschaffen, zal Oprichtnemer uitsluitend aan een daartoe strekkend verzoek haar medewerking verlenen, indien zij daartoe wettelijk verplicht is (daaronder begrepen een verplichting voortvloeiende uit buitenlandse wet- of regelgeving).
2. Ter waarborging van de bescherming van de Persoonsgegevens zal Oprichtnemer alsdan ervoor zorgdragen dat zij aan de Overheidsinstantie niet meer Persoonsgegevens verstrekt dan strikt noodzakelijk om aan het verzoek van de Overheidsinstantie te voldoen.
3. Indien het Oprichtnemer op basis van het aan haar gerichte verzoek tot verstrekking van Persoonsgegevens niet is toegestaan om derden, waaronder Opdrachtgever, in te lichten over het ontvangen verzoek tot en de eventuele opvolgende verstrekking aan een Overheidsinstantie, dan wordt Oprichtnemer uitsluitend ter uitvoering van het betreffende verzoek geacht de verantwoordelijke zijn. Zodra en voor zover dit Oprichtnemer is toegestaan, zal zij Opdrachtgever onmiddellijk inlichten over ontvangen verzoeken tot verstrekking van Persoonsgegevens.

11.9 Aansprakelijkheid

1. Oprichtnemer sluit iedere aansprakelijkheid uit voor indirecte schade en gevolgschade, waaronder maar niet beperkt tot gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie en schade als gevolg van aanspraken door derden.
2. Indien en voor zover Oprichtnemer gehouden is tot het vergoeden van schade, is de totale aansprakelijkheid van Oprichtnemer wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Verwerkersovereenkomst of uit enige andere hoofde, beperkt tot de directe schade ter hoogte van maximaal het totale bedrag dat is gefactureerd en betaald in verband met de verlening van de Diensten. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van Oprichtnemer voor directe schade, uit welke hoofde dan ook, meer bedragen dan het bedrag waarop in het betreffende geval uit hoofde van de door Oprichtnemer gesloten aansprakelijkheidsverzekering aanspraak bestaat, vermeerderd met het bedrag van het eigen risico dat in het betreffende geval op grond van de voorwaarden van die verzekering voor rekening van Oprichtnemer komt.
3. De in dit artikel bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Oprichtnemer of haar bestuurder(s).

11.10 Overmacht

Onder overmacht wordt verstaan iedere gebeurtenis die redelijkerwijs niet kan worden toegerekend aan of de schuld is van de Partij die tekort komt onder de verplichtingen uit de Verwerkersovereenkomst, waaronder maar niet beperkt tot: oorlog, terrorisme, sabotage, opstand, misdrijven, internetstoringen, stakingen, verboden afgekondigd door of maatregelen van bestuursorganen.

11.11 Beëindiging

Zie betreffende hoofdstuk in de gebruikersovereenkomst.

11.12 Wijzigingen

Indien veranderende wetgeving of anderszins dwingende redenen bestaan om deze overeenkomst te herzien treden partijen in overleg teneinde de benodigde aanpassingen door te voeren en op een voor beide partijen acceptabele manier vast te leggen.

11.13 Diversen

1. De Verwerkersovereenkomst vormt de volledige overeenkomst en afspraak tussen Partijen met betrekking tot de wettelijke verplichtingen die voortvloeien uit de AVG en overige wet- en regelgeving die gelijke strekking hebben.
2. De Verwerkersovereenkomst kan slechts worden gewijzigd of aangevuld door middel van een door of namens Partijen ondertekende verklaring.
3. Indien enige bepaling van de Verwerkersovereenkomst ongeldig of niet bindend is of wordt, dan blijven Partijen gebonden aan de overige bepalingen. Partijen zullen in dat geval de ongeldige of niet bindende bepaling vervangen door een bepaling die geldig en bindend is en waarvan de strekking, gezien de inhoud en doel van deze Verwerkersovereenkomst, zoveel mogelijk gelijk is aan de ongeldige of niet bindende bepaling.
4. Indien enige verplichting van één van de Partijen op enigerlei wijze onwettig, ongeldig of niet afdwingbaar is of wordt, dan zal een dergelijke onwettigheid, ongeldigheid of niet afdwingbaarheid geen invloed hebben op de verplichtingen van de andere Partijen.
5. De verplichtingen die Partijen bij de Verwerkersovereenkomst op zich hebben genomen, hebben zij mede op zich genomen voor hun rechtsopvolgers onder algemene en bijzondere titel. Een Partij is zonder schriftelijke goedkeuring van de andere Partijen niet bevoegd rechten of verplichtingen uit deze overeenkomst aan derden over te dragen, met uitzondering van overdracht van rechten en verplichtingen onder de Verwerkersovereenkomst door Opdrachtnemer aan een dochter- of groepsmaatschappij.

HOOFDSTUK 12

Bijlage IV: Machtiging

12.1 Toelichting

Middels deze machtiging geeft u Tetra het recht om haar facturen via automatische incasso bij u te incasseren

Zakelijke Europese incasso

Registratieformulier zakelijke (business-to-business) machtiging

SEPA

Bij de zakelijke Europese incasso moet u minimaal twee zaken regelen.

1. U verstrekt een zakelijke (business-to-business) machtiging SEPA aan de incassant (uw leverancier).
2. U laat bij uw eigen bank registreren dat u deze machtiging daadwerkelijk heeft verstrekt.

- Laat dit formulier dat u heeft ingevuld en ondertekend, door de incassant naar uw bank¹ sturen. U kunt dit ook zelf opsturen.
- Gebruik dit formulier niet als u aanvullende gegevens aan uw bank wilt doorgeven. Neem dan contact op met uw bank.
- De gegevens op dit formulier moeten overeenstemmen met de gegevens van de originele machtiging.
- Niet volledig ingevulde formulieren worden door de bank niet verwerkt.
- Pas nadat uw bank onderstaande gegevens gecontroleerd en geregistreerd heeft, kan de zakelijke Europese incasso worden uitgevoerd.
- Uw bank informeert u wanneer deze registratie succesvol voor u is afgerond.
- Door ondertekening van dit formulier geeft u uw bank (indien zij dit noodzakelijk vindt) tevens toestemming om de op dit registratieformulier vermelde gegevens aan de incassant te verstrekken.

Ondergetekende,

Heeft aan de hieronder vermelde incassant een zakelijke (business-to-business) machtiging verstrekt en geeft opdracht aan zijn bank om de gegevens van deze machtiging te registreren (dit moet een zakelijke rekening zijn, neem bij twijfel contact op met uw bank).

1. Eigen gegevens

Bedrijfsnaam : _____

Adres : _____

Postcode : _____ Plaats: _____

Ten laste van IBAN : _____ (een NL-IBAN bestaat uit 18 posities en begint met NL)

Contactpersoon : _____

Telefoon :

2. Gegevens van de machtiging

Naam incassant : **Tetra B.V.**

Incassant ID : **N L 7 4 R A B O 0 1 2 4 1 3 0 5 9 3**

Soort machtiging : Eenmalig/Doorlopend (doorhalen wat niet van toepassing is)

Maximum bedrag per incasso-transactie
: ja nee €

: _____ (bedrag volledig uitgeschreven)

Kenmerk machtiging : **B r i c k s H u i s a r t s**

3. Ondertekening

Dit document dient rechtsgeldig ondertekend te worden door de rekeninghouder(s) of gevolmachtigde(n).

Datum : - - Plaats: _____

Naam 1 : _____ Naam 2: _____

Handtekening 1 : _____ Handtekening 2: _____

¹ Voor ING, Rabobank, Knab en Citibank kan dit formulier niet gebruikt worden. Klanten van de Rabobank, Knab en Citibank kunnen de zakelijke Europese incasso alleen zelf registreren via internetbankieren. ING klanten dienen de machtiging zelf te registreren via ING.nl/b2bmachtiging.

Let op! Bij een zakelijke Europese incasso kunt u het geïncasseerde bedrag niet terug laten boeken. Vraag uw bank naar de voorwaarden.