

Algemene voorwaarden

Definities

In deze Algemene Voorwaarden, de Offerte, de daarbij behorende verwerkersovereenkomst en de SLA 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:

Algemene Voorwaarden:	Deze Algemene Voorwaarden NCare, welke onderdeel uitmaken van de tussen partijen gesloten Overeenkomst.
Apotheek:	De apotheek die informatie aan de Organisatie verstrekt die met behulp van de NCare Software raadpleegbaar is;
Organisatie:	De wederpartij (zorgaanbieder) van NCare B.V. die krachtens de Overeenkomst het recht verkrijgt NCare software te gebruiken;
NCare software:	Een automatiseringsoplossing die de toediening van medicatie in de Organisatie registreert en structureert;
NCare-systeem:	Het geheel van de in het kader van de Overeenkomst door NCare B.V. ten behoeve van de Organisatie beschikbaar gestelde NCare software en de netwerkinfrastructuur, in het bijzonder de applicatie NCare, de servers van NCare en de (beveiligde) verbinding tussen de hardware van de Organisatie en de NCare-servers.
Partij:	Organisatie en/of NCare B.V.
Offerte:	De offerte die door NCare B.V. aan de Organisatie is gedaan met als doel duidelijkheid te verkrijgen over het product, de prijs en de voorwaarden waartegen geleverd zal gaan worden;
Overeenkomst:	De overeenkomst die door ondertekening van de Offerte tussen Partijen tot stand is gekomen, bestaande uit de Offerte, de daarbij behorende verwerkersovereenkomst, de SLA en deze Algemene Voorwaarden.
SLA:	De als onderdeel van de Overeenkomst tussen partijen geldende Service Level Agreement.

In deze Algemene Voorwaarden, de Offerte, de daarbij behorende verwerkersovereenkomst en de SLA, tenzij hierna anders aangegeven:

1. worden verwijzingen naar wettelijke bepalingen zo opgevat als verwijzingen naar wettelijke bepalingen zoals deze luiden bij het aangaan van de Overeenkomst;
2. 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);
3. zijn titels van artikelen en Bijlagen slechts voor het gemak en zij beïnvloeden op geen enkele wijze de inhoud of de uitleg daarvan;
4. 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; en
5. 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.

1. Licentie

Onderwerp

1. NCare B.V. verschaft aan de Organisatie het niet-exclusieve, niet-overdraagbare niet sublicentieerbare recht om voor de duur van de Overeenkomst gebruik te maken van NCare software. De werking van de NCare software en het NCare-systeem, alsmede de samenhang met de werking van de overige hard- en software van de Organisatie, zijn bij de Organisatie bekend bij het aangaan van de Overeenkomst.
2. De Organisatie is ermee bekend dat NCare software alleen de informatie afkomstig van de Apotheek kan verwerken als deze (correct) wordt aangeleverd vanuit het informatiesysteem van de Apotheek. NCare B.V. is niet verantwoordelijk voor het (correct) functioneren van en/of de (correcte) wijze van aanlevering van informatie door (het informatiesysteem van) de Apotheek.
3. NCare B.V. zal tegen betaling diensten verlenen bij de implementatie van de NCare software in de Organisatie. Tevens zal NCare B.V. ondersteuning en onderhoud verlenen zoals bepaald in de SLA; de kosten voor ondersteuning en onderhoud maken onderdeel uit van de overeengekomen vergoedingen. Voor werkzaamheden die NCare B.V. niet op grond van de Offerte of de SLA gehouden is te verrichten, gelden de in de Offerte genoemde tarieven voor aanvullende dienstverlening.

Voorwaarden licentie

4. Om gebruik te kunnen maken van de NCare software dient de Organisatie te beschikken over toegang tot internet op de hardware die de Organisatie gaat gebruiken voor NCare. De Organisatie is verantwoordelijk voor de beschikbaarheid, toegang en goede werking van het (draadloze) netwerk en de internetverbinding die het netwerk moet bieden.
5. Om gebruik te kunnen maken van de NCare software dient de Organisatie gedurende de looptijd van de Overeenkomst te beschikken over hardware waarop de NCare software kan worden geïnstalleerd en waarop de NCare software (correct) kan functioneren. Deze hardware moet minimaal voldoen aan de specificaties zoals deze door NCare B.V. zijn of zullen worden opgegeven.

6. Indien het niet (langer) mogelijk is om de NCare software correct te laten functioneren op de beschikbare hardware, zal NCare de Organisatie daarover informeren zodat de Organisatie voor vervanging kan zorgdragen.
7. Om gebruik te kunnen maken van de NCare software is multifactorauthenticatie (MFA) vereist. Indien de Organisatie voor toegang tot de NCare software gebruik maakt van een externe authenticatieprovider (bijvoorbeeld bij 'single sign-on'), dan is de Organisatie verplicht om zelf bij haar authenticatieprovider zorg te dragen voor een correcte toepassing van MFA en tevens verantwoordelijk voor de beschikbaarheid, toegang en goede werking daarvan.
8. Om gebruik te kunnen maken van de NCare software, dient de Organisatie zorg te dragen voor de beschikbaarheid van juiste en actuele verstrekking- en toedieninformatie. Deze informatie dient door de Apotheek op verzoek van de Organisatie in het juiste digitale formaat beschikbaar te worden gesteld. De Organisatie dient hierover zelf afspraken te maken met de Apotheek. NCare B.V. is niet verantwoordelijk voor de beschikbaarheid van informatie en evenmin voor juistheid en/of volledigheid van informatie afkomstig van de Apotheek.
9. Wanneer de Organisatie gebruik maakt van het elektronisch voorschrijf systeem (EVS) binnen NCare, dient de Organisatie te beschikken over een geldige licentie op de G-standaard (leverancier: Z-Index B.V. te 's-Gravenhage, hierna 'Z-Index'). De Organisatie en NCare B.V. zijn overeenkomen dat NCare B.V. de licentie ten behoeve van de Organisatie zal verzorgen. Daarmee verkrijgt de Organisatie een niet-overdraagbaar en niet-exclusief gebruiksrecht op de G-Standaard, waarbij de Organisatie door Z-Index wordt beschouwd als 'Eindgebruiker' van de G-Standaard en NCare B.V. als 'Intermediair'. De kosten voor deze licentie komen voor rekening van de Organisatie. NCare B.V. zal deze kosten zo dikwijls deze door Z-Index in rekening worden gebracht, doorbelasten aan de Organisatie en de Organisatie zal deze kosten binnen de factuurtermijn (30 dagen) voldoen. De Organisatie is ermee bekend dat de 'Algemene Licentievoorwaarden' van Z-Index van toepassing zijn op het gebruik van de G-Standaard en verklaart jegens Z-Index en jegens NCare B.V. in te stemmen en zich te houden aan de bepalingen van deze 'Algemene Licentievoorwaarden'. De 'Algemene Licentievoorwaarden' van Z-Index zijn gepubliceerd op en kunnen gedownload en geprint worden via de website www.z-index.nl. De Organisatie verklaart dat haar een redelijke mogelijkheid is geboden kennis te nemen van de Algemene Licentievoorwaarden van Z-Index. De Organisatie vrijwaart NCare B.V. voor alle aanspraken van derden in dit verband.

Verplichtingen Organisatie

10. De Organisatie zal de NCare software slechts gebruiken ten behoeve van haar normale bedrijfsprocessen en uitsluitend binnen de eigen organisatie. Het is de Organisatie niet toegestaan (delen van) de NCare software openbaar te maken, te wijzigen, te verveelvoudigen, uit te lenen of anderszins aan derden te verstrekken, behoudens voor zover een en ander noodzakelijk is voor uitdrukkelijk toegestaan gebruik conform de Overeenkomst of in het geval NCare B.V. voor (een van de genoemde) specifieke handelingen uitdrukkelijk voorafgaande schriftelijke toestemming heeft gegeven.
11. De Organisatie dient alle redelijke instructies van NCare B.V. ten aanzien van het gebruik, onderhoud en ondersteuning van de NCare software op te volgen en te voldoen aan de licentievoorwaarden. Tevens verleent de Organisatie alle medewerking die in redelijkheid verwacht mag worden om NCare B.V. in de gelegenheid te stellen haar verplichtingen uit de wet en de Overeenkomst na te komen.
12. Indien de Organisatie de ondersteuning van NCare B.V. inroept, waarbij achteraf blijkt dat de ondersteuning niet tot de verplichtingen behoort die uit de Overeenkomst voortvloeien, dan

mag NCare B.V. de kosten aan de Organisatie in rekening brengen tegen de in de Offerte genoemde tarieven voor aanvullende dienstverlening. De ondersteuning die tot de verplichting van NCare B.V. behoort, is vastgelegd in de SLA.

13. De Organisatie is gehouden NCare B.V. onverwijld op de hoogte te stellen indien zij een omstandigheid of wijziging van omstandigheden verwacht, die de uitvoering van de Overeenkomst in gevaar brengt of kan brengen. Hiervan is in ieder geval sprake bij het opheffen van de Organisatie, het overstappen naar een andere Apotheek en/of verandering van de verwerker van medicatierollen.

14. De Organisatie verplicht zich om NCare B.V. onmiddellijk te informeren in het geval zich een calamiteit of andersoortige gebeurtenis voordoet, waardoor verslechtering van de integriteit of kwaliteit van de beveiliging van de NCare software mogelijk is.

15. De Organisatie verplicht zich om NCare B.V. onmiddellijk te informeren in het geval zich een calamiteit of andersoortige gebeurtenis voordoet waardoor de kwaliteit van de toedienregistratie of het voorschrijven van geneesmiddelen in gevaar komt en waarbij het vermoeden bestaat dat dit veroorzaakt wordt door de NCare software.

16. Voor het gebruik van de NCare software wordt maandelijks de abonnementsvergoeding gefactureerd. Alle kosten en vergoedingen dienen binnen de factuurtermijn (30 dagen) betaald te worden aan NCare B.V. De Organisatie is niet gerechtigd tot het toepassen van enige korting, opschorting en/of verrekening.

17. NCare B.V. is gerechtigd de tarieven voor haar diensten periodiek te wijzigen. NCare B.V. zal de abonnementsvergoeding voor het gebruik van de NCare software jaarlijks op 1 januari verhogen op basis van de CBS-Dienstenprijsindex (DPI) (Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, index 2015=100). Indien de verhoging meer is dan de verhoging op basis van de CBS-index, dan zal NCare B.V. voor 1 oktober van het lopende jaar de Organisatie hierover informeren.

Verplichtingen NCare

18. Alle werkzaamheden die in het kader van de Overeenkomst door NCare B.V. zullen worden uitgevoerd, worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis voor zover niet anders uit de wet voortvloeit.

19. NCare B.V. is verantwoordelijk voor de goede werking van de NCare software, op de (daartoe geschikte) hardware van de Organisatie, het NCare-systeem, het uitwisselen van gegevens van en naar de hardware van de Organisatie, een en ander steeds voor zover dit binnen de mogelijkheden van NCare B.V. valt. Het (correct) functioneren van de infrastructuur voor het uitwisselen van gegevens tussen de servers van NCare B.V., de servers van de Apotheek en de hardware waarop de NCare software gebruikt wordt en in zijn algemeenheid de (correcte) werking van systemen van de Organisatie en van derden, behoort niet tot de verantwoordelijkheid van NCare B.V.

20. NCare B.V. verricht onderhoud aan en verleent ondersteuning betreffende de NCare software op de wijze zoals beschreven in de Offerte en de SLA.

21. Oplevertermijnen, respons- en hersteltijden in de Offerte, de SLA of in overige communicatie tussen Partijen zijn altijd bedoeld als streefdata en nimmer te beschouwen als voor de voldoening bepaalde (fatale) termijnen in de zin van art. 6:83 sub a BW.

2. Implementatie

1. Om de implementatie goed te laten verlopen, wijst de Organisatie een projectleider aan. Deze projectleider is het eerste aanspreekpunt voor NCare tijdens het implementatieproces en draagt zorg voor de organisatie en communicatie binnen de Organisatie. NCare B.V. wijst aan haar zijde een implementatiemanager aan met dezelfde taken binnen NCare B.V.
2. Het implementatieproces en de planning worden in goed overleg tussen de Organisatie en NCare B.V. afgesproken en vastgelegd in een implementatieplan.
3. Voordat Partijen met de implementatie starten, dient door de Organisatie voldaan te zijn aan de voorwaarden zoals genoemd in deze Algemene Voorwaarden en de SLA.

3. Geheimhouding

1. Partijen verplichten zich geen gegevens over elkaars onderneming aan derden kenbaar te maken, noch ten behoeve van derden te gebruiken, tenzij deze gegevens van algemene bekendheid zijn of door Partijen schriftelijk anders is overeengekomen.
2. In afwijking van voornoemd artikel komen Partijen overeen dat het NCare B.V. is toegestaan om in het kader van de uitvoering van deze Overeenkomst derden in te schakelen en informatie over de Organisatie aan deze derden beschikbaar te stellen voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst.
3. De door NCare B.V. ingeschakelde derden vallen onder de geheimhouding van NCare B.V. Eventuele derden wordt door NCare B.V. geheimhouding opgelegd middels een geheimhoudingsovereenkomst.

4. Privacy

1. Partijen voldoen ieder voor zich aan alle relevante regelgeving met betrekking tot de bescherming van persoonsgegevens, waaronder de verplichtingen uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming, de Wet aanvullende bepalingen verwerking persoonsgegevens in de zorg en het Besluit elektronische gegevensverwerking door zorgaanbieders.
2. Partijen gaan in het kader van de verplichtingen onder de Algemene Verordening Gegevensbescherming een Verwerkersovereenkomst aan.

5. Inschakelen derden

1. NCare B.V. is gerechtigd bij de uitvoering van haar verplichtingen uit de Overeenkomst derden in te schakelen.

6. Aansprakelijkheid

1. De totale aansprakelijkheid van NCare B.V. voor vorderingen verband houdende wegens een tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst, anders dan vorderingen als bedoeld in het tweede of derde lid, is beperkt tot vergoeding van directe schade, zoals hieronder gedefinieerd, en voorts tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs

(excl. BTW). Indien een vordering betrekking heeft op een verplichting die voortvloeit uit of verband houdt met een onderdeel van de Overeenkomst dat kwalificeert als een duurovereenkomst met een looptijd van meer dan één jaar, dan wordt "de voor de overeenkomst bedongen prijs" gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar.

Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- a. Schade die ontstaat doordat de implementatie van de NCare software niet conform de gemaakte afspraken is uitgevoerd door NCare B.V. Het gaat hier uitsluitend om de redelijke kosten die de Organisatie alsnog zou moeten maken om NCare B.V. aan de Overeenkomst te laten voldoen (het meerwerk dat NCare B.V. moet verrichten om de NCare software te kunnen opleveren conform de gemaakte afspraken); deze schade wordt echter niet vergoed, indien de Overeenkomst door of op vordering van de Organisatie wordt ontbonden.
 - b. Redelijke kosten die de Organisatie heeft gemaakt doordat NCare B.V. op een bindende uiterste leverdatum niet heeft opgeleverd of doordat het NCare-systeem als gevolg van een NCare B.V. toe te rekenen tekortkoming tijdelijk niet beschikbaar is, en de Organisatie terug moet vallen op het oude systeem. Het gaat hier uitsluitend om de kosten voor het noodgedwongen langer operationeel houden van of het tijdelijk terugvallen op de door Organisatie in gebruik (geweest) zijnde oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen. Eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering worden op de gemaakte kosten in mindering gebracht;
 - c. Redelijke kosten, gemaakt om vast te stellen wat de oorzaak en de omvang van de schade is, maar uitsluitend voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze voorwaarden;
 - d. Redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de Organisatie aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.
2. De aansprakelijkheid van NCare B.V. voor schade door dood of lichamelijk letsel bedraagt in totaal nimmer meer dan € 1.000.000 (één miljoen euro per gebeurtenis waarbij een reeks gebeurtenissen met dezelfde of een vergelijkbare oorzaak geldt als een gebeurtenis).
 3. De aansprakelijkheid van NCare B.V. met betrekking tot datalekken bedraagt in totaal nimmer meer dan € 100.000,00 (honderdduizend euro per gebeurtenis met een totaalmaximum van € 250.000,00). Verdere bepalingen met betrekking tot dergelijke aansprakelijkheid zijn neergelegd in de verwerkersovereenkomst.
 4. Indien als gevolg van een gebeurtenis meerdere personen recht hebben op een (schade)vergoeding jegens NCare B.V., dan worden de daaruit voortvloeiende vorderingen naar evenredigheid voldaan tot de hiervoor benoemde maximumbedragen per gebeurtenis.
 5. Aansprakelijkheid van NCare B.V. voor indirecte schade, waaronder in deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan: gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Organisatie, vermindering of verlies van data, schade verband houdende met het gebruik van door Organisatie aan NCare B.V. voorgeschreven zaken, materialen of software van derden, schade

verband houdende met de inschakeling van door Organisatie aan NCare B.V. voorgeschreven toe Verwerkers, is uitgesloten.

6. Buiten de in deze Algemene Voorwaarden genoemde gevallen rust op NCare B.V. geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie uit schadevergoeding berust. NCare B.V. heeft haar risico's voor schade in verband met bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheid verzekerd. Iedere aansprakelijkheid van NCare B.V. uit hoofde van of in verband met de Overeenkomst is beperkt tot het bedrag dat in een voorkomend geval wordt uitgekeerd uit hoofde van de hiervoor genoemde verzekering(en).

7. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Organisatie de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij NCare B.V. meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen NCare B.V. vervalt door het enkele verloop van 24 maanden na het ontstaan van de vordering.

8. De aansprakelijkheid van NCare B.V. wegens een tekortkoming in de nakoming van een Overeenkomst ontstaat in alle gevallen slechts indien Organisatie NCare B.V. schriftelijk in gebreke heeft gesteld, waarbij de ingebrekestelling een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming dient te bevatten en een redelijke termijn stelt om de tekortkoming te herstellen, zodat NCare B.V. in staat is adequaat te reageren.

9. NCare B.V. is nimmer aansprakelijk jegens de Organisatie en de Organisatie vrijwaart NCare B.V. voor alle kosten en schade als gevolg van aanspraken van derden die verband houden met een onjuistheid en/of onvolledigheid van door of in opdracht van de Organisatie verstrekte of verkregen informatie, waaronder begrepen onvolledige en/of onjuiste informatie van de Apotheek.

10. Het bepaalde in dit artikel geldt ook ten gunste van alle (rechts)personen waarvan NCare B.V. zich ter uitvoering van de Overeenkomst bedient.

11. De voornoemde beperkingen van aansprakelijkheid gelden niet voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van NCare B.V. of haar bedrijfsleiding.

12. Elke aansprakelijkheid van NCare B.V. vervalt door verloop van zes maanden vanaf het tijdstip waarop de Overeenkomst met wederzijdse instemming, door ontbinding of opzegging is geëindigd. Elk vorderingsrecht van de Organisatie verband houdend met een (vermeende) tekortkoming van NCare B.V., ongeacht de juridische grondslag waarop de rechtsovereenkomst berust, vervalt door verloop van drie maanden nadat de Organisatie van de (gestelde) aansprakelijkheid aan NCare B.V. kennis heeft gegeven.

7. Boetebeding

1. In het geval de Organisatie of één van de werknemers van de Organisatie of andere aan de Organisatie verbonden personen handelt in strijd met de in de Algemene Voorwaarden opgenomen bepaling onder Licentie, artikel 1.9 (bescherming van intellectuele eigendomsrechten), zal de Organisatie onmiddellijk en zonder dat daarvoor een ingebrekestelling vereist is aan NCare B.V. verschuldigd zijn, een boete van € 50.000,-- (zegge: vijftigduizend euro).

2. Iedere keer dat Partijen of één van de werknemers van Partijen of andere aan Partijen verbonden personen tekortschieten in de nakoming van de in deze Algemene Voorwaarden opgenomen bepalingen inzake geheimhouding, zal de tekortschietende Partij onmiddellijk en

zonder dat daarvoor een ingebrekestelling vereist is aan de andere Partij verschuldigd zijn, een boete van € 20.000,-- (zegge: twintigduizend euro)

8. Einde overeenkomst

1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd en gaat in vanaf de datum van ondertekening van de Offerte.
2. Partijen kunnen de Overeenkomst opzeggen tegen het einde van een kalendermaand met een opzegtermijn van drie maanden.
3. Partijen zijn gerechtigd de Overeenkomst per direct en zonder nadere ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst, schriftelijk te beëindigen (ontbinden) indien;
 - a. de andere Partij in staat van faillissement wordt verklaard, surséance van betaling is verleend of daartoe een verzoek is ingediend;
 - b. de andere Partij in verzuim verkeert van de verplichtingen op grond van deze Overeenkomst;
4. Verplichtingen die naar hun aard of strekking zijn bestemd om na het einde van de Overeenkomst voort te duren, blijven na het einde van de Overeenkomst bestaan.

9. Overige bepalingen

1. NCare heeft het recht om de Algemene Voorwaarden periodiek te wijzigen. Wijzigingen zullen worden gepubliceerd op het [klantportaal](#), zodat de Organisatie daarvan kennis kan nemen. Grote wijzigingen zullen daarnaast kenbaar worden gemaakt in een speciale nieuwsbrief die aan de contactpersonen van de Organisatie zal worden toegezonden. Indien er een wijziging in de Algemene Voorwaarden plaatsvindt waar de Organisatie het niet mee eens is, dan kan de Organisatie bezwaar maken bij NCare B.V. In het geval de wijziging leidt tot een wezenlijke verandering van de rechten en plichten in de verhouding tussen NCare B.V. en de Organisatie, dan heeft de Organisatie de mogelijkheid om binnen twee maanden nadat de wijziging kenbaar is gemaakt de Overeenkomst te beëindigen door een schriftelijke en met reden omklede kennisgeving aan NCare B.V.. Indien van deze mogelijkheid tot beëindiging geen gebruik wordt gemaakt, dan gelden de gewijzigde Algemene Voorwaarden als aanvaard door de klant met ingang van de datum dat de wijziging kenbaar is gemaakt.
2. Op de Overeenkomst en alle daaruit voortvloeiende rechtsverhoudingen, is Nederlands recht van toepassing. Geschillen die voortvloeien uit of ontstaan in verband met deze Overeenkomst zullen uitsluitend ter beslechting worden voorgelegd aan de rechtbank Midden-Nederland.

Service Level Agreement (SLA)

Organisatie:	De Organisatie is de wederpartij (zorgaanbieder) met wie NCare B.V. een Overeenkomst heeft gesloten.
Gepland onderhoud:	Onderhoud dat minimaal 24 uur voor de uitvoering wordt aangekondigd.
Incident:	Een verstoring in de dienstverlening waardoor de te verwachten werking van het NCare-systeem in zijn geheel of gedeeltelijk is verdwenen of dreigt te verminderen. Een Incident is fataal, serieus, storend of niet-storend volgens de indeling van artikel 7 van deze SLA.
Incidentmanagement:	Het geheel van maatregelen dat bedoeld is om de normale werking van het NCare-systeem zo snel mogelijk te herstellen en de negatieve impact op de bedrijfsvoering te minimaliseren.
NCare-systeem:	Het geheel van de in het kader van de Overeenkomst door NCare B.V. ten behoeve van de Organisatie beschikbaar gestelde NCare software en de netwerkinfrastructuur, in het bijzonder de applicatie NCare, de servers van NCare en de (beveiligde) verbinding tussen de hardware van de Organisatie en de NCare-servers.
Overeenkomst:	De Overeenkomst is de overeenkomst die is gesloten tussen NCare B.V. en de Organisatie voor het gebruik van door NCare B.V. geleverde diensten.
Service Window:	De periode waarin ondersteuning wordt geboden, zoals omschreven in artikel 8 van deze SLA.
Spoedonderhoud:	Onderhoud dat moet worden uitgevoerd binnen 24 uur.

1. Algemeen

NCare B.V. spant zich in het NCare-systeem in stand te houden en zal door het nemen van geëigende (preventieve en/of correctieve) maatregelen trachten te waarborgen dat het NCare-systeem zal functioneren conform de specificaties zoals opgenomen in deze SLA. NCare B.V. garandeert evenwel niet dat het NCare-systeem volledig zonder onderbreking of fouten zal werken of dat alle fouten en/of storingen binnen de gestelde termijnen kunnen worden hersteld. Wel zal NCare B.V. zich gedurende de Overeenkomst naar beste vermogen inspannen eventuele fouten te herstellen of storingen op te lossen op de wijze zoals bepaald in deze SLA.

Supportmedewerkers van NCare B.V. verhelpen problemen en beantwoorden vragen over NCare. Via ons [klantportaal](#) of telefonisch kan een incident ingestuurd worden. Elke krijgt een prioriteit toegewezen. De klant kan via het [klantportaal](#) de afhandeling van het incident volgen. Een incident kan een storing (Incident), wens of vraag van de Organisatie zijn. Via ons [klantportaal](#) wordt inzicht gegeven in de supportafhandeling van incidenten.

2. Toepasselijkheid van deze SLA en wijziging

Deze SLA maakt onverbreekelijk deel uit van de Overeenkomst tussen NCare B.V. de Organisatie. De inhoud van deze SLA kan van tijd tot tijd worden gewijzigd, onder meer als gevolg van aanpassingen in de softwareapplicatie NCare en/of ontwikkelingen in wet- en regelgeving. De actuele SLA is altijd te vinden op het [klantportaal](#) van NCare.

3. Beveiliging

Gezien de hoge gevoeligheid van persoonsgegevens (medische gegevens) wordt er veel aandacht besteed aan encryptie, toegangsbeveiliging en -controle, geheimhouding etc. Het beveiligingssysteem wordt jaarlijks getoetst op basis van de norm NEN 7510, de landelijke richtlijn voor beveiliging van gegevens in de zorg. Hierin wordt nagegaan of de maatregelen die NCare heeft opgezet voor beveiliging van de bedrijfsprocessen, de software en de ICT-infrastructuur, voldoen aan de richtlijnen en optimaal functioneren. NCare werkt volgens de richtlijnen van deze norm. Hiermee voldoet het systeem aan de wettelijk vastgestelde beveiligingseisen en richtlijnen welke zijn voorgeschreven door de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

4. Onderhoud

Voor de borging en de instandhouding van de infrastructuur en de software is gepland onderhoud noodzakelijk. Voor gepland onderhoud van de software wordt zoveel mogelijk het 'zero downtime' principe gehanteerd. Gepland onderhoud van de infrastructuur wordt tot een minimum beperkt en zal zoveel mogelijk tijdens periode van minimaal gebruik worden uitgevoerd. De Organisatie zal voorafgaand over het gepland onderhoud aan de infrastructuur worden geïnformeerd. Wanneer dit specifiek onderhoud is voor één Organisatie, zal de planning in overleg met de Organisatie worden bepaald. NCare B.V. streeft ernaar het aantal keren gepland onderhoud aan de infrastructuur te limiteren tot maximaal 24 maal per jaar.

Spoedonderhoud

In geval van dringende omstandigheden hebben NCare B.V. en/of haar Subverwerkers te allen tijde het recht tot het verrichten van Spoedonderhoud. Spoedonderhoud kan door de Organisatie niet worden geweigerd. Organisaties kunnen tijdens dit spoedonderhoud terugvallen op de bekende noodprocedures. Uitleg met betrekking tot de noodprocedures zijn hier te vinden: [link naar documenten noodprocedures].

5. Organisatie-ondersteuning en Incidentmanagement

Organisatie-ondersteuning

NCare B.V. zal zich inspannen alle activiteiten te verrichten die nodig zijn om de Organisatie op adequate wijze te helpen NCare op juiste wijze te gebruiken. Indien en voor zover de Organisatie een telefonisch of schriftelijk verzoek om bijstand doet, zal NCare B.V. binnen de gestelde responstijden contact tot stand brengen tussen de Organisatie en een door of namens NCare B.V. ingeschakelde specialist.

NCare zal zich inspannen actuele informatie te bieden ter verbetering van het begrip en het gebruik van de applicatie. Deze actuele ondersteuning wordt aangeboden in de vorm van een handleiding of instructiefilms. Voor gebruikersvragen wordt ondersteuning geboden gedurende werkdagen tussen 08:30 en 17:30 uur.

Incidentmanagement

Na ontvangst van een melding van een Incident zal de supportafdeling zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen de bij de betreffende prioriteitscategorie behorende (onderstaande) responstijd reageren. De responstijd begint op het moment dat een melding van een Incident binnenkomt bij NCare B.V. Wordt een melding buiten een Service Window verzonden, dan begint de responstijd aan het begin van de eerstvolgende Service Window.

6. Beheervorm

Incidentmanagement wordt zowel reactief als proactief gevoerd. Bij reactief beheer wordt het incidentproces (vastleggen, analyse en opheffen van storingen) gestart nadat de Organisatie een Incident heeft gemeld. Bij proactief beheer wordt het incidentproces automatisch gestart nadat een Incident door NCare gedetecteerd is.

7. Categorieën

Incidenten worden in de navolgende categorieën onderverdeeld:

- Fataal: het NCare-systeem functioneert in het geheel niet (productiebelemmerend);
- Serieus: het NCare-systeem vertoont ernstig verlies aan functionaliteit, maar kan naar de mening van NCare B.V. nog worden gebruikt (productieverstorend);
- Storend: het NCare-systeem vertoont hinderlijke tekortkomingen, maar kan normaal worden gebruikt (productieverstorend).

- Niet-storend: het NCare-systeem vertoont een tekortkoming, maar kan normaal gebruikt worden.

8. Service Window

Het Service Window geeft aan wanneer u recht hebt op ondersteuning en wanneer actief gewerkt wordt aan Incidenten. Voor NCare geldt het volgende Service Window:

- Kantoortijden: 08:30 – 17:30 uur, middels noodnummer tussen 07:00 uur en 08:30 uur en tussen 17:30 uur en 23:00 uur

Voor deze Service Window geldt dat het noodnummer alleen gebeld kan worden voor ‘Fatale’ Incidenten. Voor NCare zijn Fatale Incidenten: 1) de applicatie is niet meer beschikbaar, 2) het voorschrijven (starten, stoppen en wijzigen) van medicatie is niet meer mogelijk, 3) het opstarten van noodprocedures is niet meer mogelijk. In alle andere gevallen kunnen de processen worden voortgezet middels een [noodprocedure(hyperlink naar noodprocedures)]. Hierbij geldt dat officiële feestdagen buiten het Service Window vallen.

Als officiële feestdagen worden aangemerkt:

- 1e / 2e Paasdag
- 1e / 2e Kerstdag
- Nieuwjaarsdag
- Hemelvaartsdag
- 1e / 2e Pinksterdag
- Koningsdag
- Bevrijdingsdag (5 mei) indien dat landelijk gebruikelijk is
- Elke andere door de overheid aangewezen nationale gedenk- of feestdag.

9. Respons- en hersteltijden

Met betrekking tot Incidenten, indien er sprake is van reactief beheer, gelden de volgende servicelevels:

	Responstijd		Hersteltijd	
	Tijdens Service Window	Buiten Service Window	Tijdens Service Window	Buiten Service Window
Fataal	30 minuten	2 uur	2 uur	4 uur
Serius	1 uur	2 uur	8 uur	24 uur
Storend	dezelfde werkdag	volgende werkdag	5 werkdagen	5 werkdagen

Een Incident krijgt de status ‘opgelost’, indien en zodra NCare B.V. en de Organisatie in gezamenlijkheid hebben vastgesteld dat het Incident is opgelost. De infrastructuur wordt 24 uur per dag gemonitord. In geval van een Incident wordt getracht deze op afstand op te lossen.

Hierbij wordt een beroep gedaan op de medewerking van de Organisatie voor een snelle en correcte analyse van de storing.

De bovengenoemde respons- en hersteltijden zijn bestemd om aan te duiden wat de Organisatie onder normale omstandigheden van NCare B.V. mag verwachten. Zij hebben niet de strekking van een voor voldoening bepaalde termijn in de zin van de wet.

10. Wensen

NCare B.V. staat open voor input vanuit Organisaties. Via ons [klantportaal](#) is het daarom, naast het indienen van een Incident, mogelijk een vraag of wens over de NCare software kenbaar te maken. Een wens die via het [klantportaal](#) wordt ingediend, wordt door de productmanager in behandeling genomen. Deze beoordeelt of en op welke wijze de ingezonden wens ingewilligd wordt.