

GLOBAL HEALTHCARE EXCHANGE
ALGEMENE VOORWAARDEN SOW – EUROPA (Rev 02 2018)

1. **SOW:** De SOW (Statement of Work) bestaat uit de Handtekeningenpagina, deze Algemene Voorwaarden van de SOW en alle Bijlagen.
2. **Dienstomschrijving:** De Diensten worden omschreven in het Dienstenschema bij de SOW. Elke applicatie of software die GHX verstrekt, wordt verstrekt als een Dienst en mag uitsluitend worden gebruikt tijdens de Looptijd. Verwijzingen naar Gebruiker in de Algemene Voorwaarden van de SOW en het Dienstenschema bij de SOW zijn verwijzingen naar Gebruiker en zijn Gelieerde maatschappijen die zich abonneren op de desbetreffende Dienst.
3. **Projectmanagers:** Elk der partijen benoemt een projectmanager of stelt een leidinggevende aan die zal optreden als projectmanager, en deelt de contactgegevens van deze projectmanagers met de andere partijen. Projectmanagers zijn verantwoordelijk voor het dagelijkse management van de Diensten. Elk der partijen zal de andere partij in kennis stellen wanneer er een nieuwe projectmanager wordt aangesteld en is verantwoordelijk voor de gevolgen die een dergelijke wijziging kan hebben voor het schema.
4. **Mijlpalen:** Tenzij anders bepaald in een Schema, zijn de mijlpalen voor de Diensten:
 - a. **Start:** GHX initieert het project, er is instemming met projectschema en er wordt een gecombineerd projectteam samengesteld. Er wordt gestart nadat Gebruiker en GHX, in principe binnen 90 dagen na de Ingangsdatum, capaciteit hebben toegekend.
 - b. **Ontwerp/Bouw:** Specifieke vereisten voor de Gebruiker zijn gedefinieerd, indien nodig zijn aan de hand van het standaard service scope documentatie van GHX de finale scope en specificaties voor implementatie vastgelegd. Configuraties van GHX in ERP-systeem van Gebruiker en testomgevingen van GHX voor de Diensten zijn compleet.
 - c. **Test/Inzet:** Onderling overeengekomen vereisten zijn getest; training en inzet compleet. Na inzet wordt maximaal twee weken intensieve ondersteuning bij implementatie geboden.
 - d. **Oplevering:** De Diensten zijn geïmplementeerd en Gebruiker is overgegaan van implementatie naar GHX-ondersteuning. Het artikel met betrekking tot de Aanvullende scope is van toepassing op alle extra implementatiediensten waar Gebruiker na Oplevering om verzoekt.
5. **Volgen van tijdschema:** Het projectschema zal onderling worden overeengekomen tijdens de start van het project tenzij anders aangegeven in een Schema. Indien de projectstart of implementatie van de Diensten meer dan 60 dagen vertraging oploopt, kan de partij die niet verantwoordelijk is voor de vertraging middelen opnieuw inzetten en werk opnieuw indelen totdat de andere partij er kennis van heeft gegeven de Diensten te willen hervatten dan wel gebruik te maken van zijn rechten of rechtsmiddelen op grond van de GO of SOW. Elke nieuwe indeling zal geschieden op basis van een onderling overeengekomen herzien projectschema, afhankelijk van beschikbare middelen en, indien veroorzaakt door Gebruiker, met inachtneming van het artikel met betrekking tot de Aanvullende Scope.
6. **Verantwoordelijkheden Gebruiker**
 - a. **Systemen en Processen** Gebruiker zal, op zijn eigen kosten, zijn relevante informatietechnologiesystemen, -applicaties en -interfaces ("IT") onderhouden, waar redelijkerwijs noodzakelijk met het oog op alle technische vereisten zoals genoemd in de Bijlagen of anderszins aangegeven door GHX of waar redelijkerwijs noodzakelijk voor integratie met de Diensten. Om te voldoen aan operationele en beveiligingsvereisten, kan GHX Gebruiker in kennis stellen van wijzigingen in de technische vereisten. Gebruiker dient GHX op de hoogte te brengen van alle wijzigingen in IT-systemen, -applicaties, -certificaten of -processen van Gebruiker die gevolgen hebben voor de Diensten. Op wijzigingen bij Gebruiker is het artikel met betrekking tot de Aanvullende Scope van toepassing.

- b. **Geen Aanpassing:** Gebruiker zal technische configuraties of Dienstenparameters van GHX niet wijzigen zonder voorafgaande toestemming van GHX, welke toestemming niet onredelijk zal worden onthouden.
- c. **Medewerking:** Gebruiker is verantwoordelijk voor het door Gebruiker, zijn Gelieerde maatschappijen en mers verschaffen van documenten, personeel, middelen en medewerking aan GHX waar redelijkerwijs noodzakelijk voor implementatie, testen, uitvoeren en (opnieuw) configureren van de Diensten en eventuele upgrades of verbeteringen. Gebruiker is verantwoordelijk voor uploaden en bewaren van gegevens in de Diensten behalve waar anders bepaald in een Schema.
- d. **Beveiligingscontroles:** Elke partij verricht commercieel redelijke inspanningen om de onder zijn beheer vallende netwerksystemen, -omgevingen en -gegevens te beveiligen.
- e. **Persoonsgegevens en Overige Gevoelige Gegevens:** Behalve wanneer de specificaties van GHX voor een Dienst gegevensvelden omvatten die specifiek bedoeld zijn voor de desbetreffende informatie, zal Gebruiker redelijke stappen nemen om doorgifte van (i) persoonsgegevens en andere vertrouwelijke gezondheidsinformatie zoals gedefinieerd op grond van de Overeenkomst of (ii) overige gevoelige of door eigendomsrechten beschermde gegevens naar GHX te voorkomen.
- f. **Onderaannemers:** Gebruiker zal van zijn wederverkopers, onderaannemers, vertegenwoordigers en agenten alle licenties, rechten, toestemmingen en overeenkomsten verkrijgen die noodzakelijk zijn voor de Diensten en eventuele upgrades of verbeteringen, met uitzondering van licenties die GHX heeft verstrekt in het kader van de Diensten en met inbegrip van overeenkomsten die noodzakelijk zijn voor de bescherming van persoonsgegevens en overige vertrouwelijke gezondheidsinformatie zoals vereist op grond van de Overeenkomst. onderaannemers van Gebruiker mogen de Diensten uitsluitend gebruiken namens Gebruiker en zijn Gelieerde maatschappijen. GHX kan de toegang van onderaannemers tot de Diensten beperken waar noodzakelijk ter bescherming van Vertrouwelijke Informatie of Intellectuele Eigendom van GHX. Elk der partijen is verantwoordelijk voor naleving van de Overeenkomst en SOW en door zijn onderaannemers.
- g. **Ondersteuning:** Gebruiker zal een eerste aanspreekpunt aanwijzen voor GHX-ondersteuning en implementatie en het interne ondersteuningsproces van Gebruiker. Gebruiker en zijn Gelieerde maatschappijen zullen eerst contact opnemen met het eerste aanspreekpunt van Gebruiker, voordat zij een beroep doen op ondersteuning door GHX.

7. **Verantwoordelijkheden van GHX:** Tenzij anders bepaald in een Schema.

- a. **Ondersteuning door GHX:** Ondersteuning door GHX Europa is beschikbaar van maandag tot en met vrijdag, van 08:00 tot 18:00 uur CET. Ondersteuning door GHX GB en Ierland is beschikbaar van maandag tot en met vrijdag van 09:00 tot 17:00 uur Britse tijd. Ondersteuning door GHX NL is beschikbaar van maandag tot en met vrijdag van 09:00 tot 17:00 uur. Op feestdagen is er geen ondersteuning, waar van toepassing. GHX verschaft het eerste aanspreekpunt voor ondersteuning voorafgaand aan of bij de start.
- b. **Training:** GHX verschaft een eerste online training op afstand voor de Diensten via het train-de-trainer-model binnen het tarief voor de Diensten, tenzij anders bepaald in het Dienstenschema van de SOW. Gebruiker is verantwoordelijk voor het opleiden van zijn personeel en moet ervoor zorgen dat zijn personeel de benodigde vaardigheden en ervaring heeft voor de Diensten en training. Training op locatie bij Gebruiker of aanvullende training vallen onder het artikel met betrekking tot Aanvullende Scope.

8. **Tarieven en reiskosten**

- a. **Tarieven:** De kosten van de Diensten staan vermeld in het Facturatieschema en andere Bijlagen. Alle facturen dienen binnen 30 dagen na factuurdatum te worden voldaan. Abonnementskosten dienen jaarlijks vooraf te worden betaald. Indien Gebruiker gedurende het abonnement beschikbare Diensten niet activeert, heeft Gebruiker geen recht op restitutie, korting of een verlenging van de Looptijd.

- b. **Belastingen:** De tarieven voor de Diensten zijn netto prijzen. Gebruiker zal toepasselijke btw verschuldigd zijn tegen het wettelijke tarief, als gewijzigd. Verleggingsregeling kan van toepassing zijn.
 - c. **Reiskosten:** Gebruiker zal een factuur ontvangen voor de door GHX redelijke gemaakte kosten (met inbegrip van kosten voor vervoer, accommodatie en maaltijden) voor reizen of andere daarmee verband houdende kosten die redelijkerwijs noodzakelijk zijn voor het door GHX uitvoeren van de Diensten, tenzij anders bepaald in een Schema.
- 9. **Aanvullende Scope:** Voor diensten buiten de scope als omschreven in de Bijlagen (met inbegrip van wijzigingen in ERP-, IT-systemen of -processen) dient de order te worden aangepast of gewijzigd en worden extra kosten in rekening gebracht. Uitsluitend door middel van een onderling overeengekomen wijziging dan wel, indien beschikbaar, een gewijzigde order, kan de SOW worden aangepast en kunnen nieuwe Bijlagen worden toegevoegd.
- 10. **Wijzigingen; volgorde van voorrang:** De SOW kan uitsluitend worden aangepast door middel van een onderling overeengekomen wijziging of, indien beschikbaar, een gewijzigde order. De SOW maakt onderdeel uit van de Overeenkomst. Bij tegenstrijdigheid is de volgorde van voorrang: (i) de Overeenkomst, met inbegrip van een eventueel Variatieschema bij de Overeenkomst; (ii) een Variatieschema bij deze SOW, (iii) de Algemene Voorwaarden van deze SOW; (iv) het Dienstenschema bij de SOW; (v) het Facturatieschema; en (vi) eventuele andere Bijlagen bij deze SOW.
- 11. **Geaggregeerde Gegevens:** Gebruiker verleent GHX een wereldwijde, doorlopende, royalty-vrije licentie tot gebruik van Transactiegegevens voor het verzamelen van Geaggregeerde Gegevens.
- 12. **Beëindiging:** Elk der partijen kan de Overeenkomst, een SOW, Schema of Diensten van GHX beëindigen ingeval van:
 - a. Inbreuk op een wezenlijke bepaling van de Overeenkomst of de toepasselijke SOW door de ene partij, over welke schending de andere partij schriftelijk zijn beklag heeft gedaan en die de inbreuk makende partij verzuimt binnen 30 dagen na het schriftelijke beklag te herstellen, of
 - b. Verlenging als bepaald in de Overeenkomst of de toepasselijke SOW.
Geen der partijen kan de Overeenkomst of een SOW, Schema of diensten van GHX zonder opgaaf van redenen beëindigen, tenzij anders bepaald in de Overeenkomst.
- 13. **VAN, PEPPOL en VAS:** Voor Diensten die worden doorgegeven via een EDI Value Added Network verbinding ("**VAN**") van een derde, via een PEPPOL access point van een derde in Groot-Brittannië (Engeland, Noord-Ierland, Schotland, Wales) ("**PEPPOL**") of die worden verschaft via een Value Added Service Provider ("**VAS**") van een derde, gaat Gebruiker akkoord met het volgende:
 - a. Doorgifteverplichtingen van GHX blijven beperkt tot doorgiftes tussen de Dienst en de systemen van de toepasselijke VAN, VAS of PEPPOL.
 - b. De VAN, VAS en PEPPOL worden niet beschouwd als onderaannemers of agenten van GHX.
 - c. De verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid van GHX voor het handelen of nalaten van de VAN of VAS blijven beperkt tot aanwending van rechtsmiddelen die GHX ter beschikking staan tegen de VAN of VAS op grond van de overeenkomst tussen GHX en de VAN of VAS ten behoeve van GHX en Gebruiker. GHX verwerpt iedere verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid ten aanzien van het handelen of nalaten van PEPPOL.
 - d. Gegevens met betrekking tot de Dienst mogen openbaar worden gemaakt aan of worden gebruikt met de VAN, VAS en PEPPOL, waar van toepassing, ook indien de gegevens vertrouwelijke gezondheidsinformatie, persoonsgegevens of Vertrouwelijke Informatie bevatten, in het kader van het uitvoeren van de Diensten en alle overige diensten die GHX verleent.

- e. Handelspartners van Gebruiker of zijn Gelieerde maatschappijen die zijn verbonden via een VAN, VAS of PEPPOL hebben mogelijk geen ondertekende Gebruikersovereenkomst met GHX. Het is aan Gebruiker en zijn Gelieerde maatschappijen om te bepalen of een overeenkomst tussen Gebruiker of zijn Gelieerde maatschappijen en hun handelspartners of PEPPOL nodig dan wel wenselijk is. GHX faciliteert slechts de communicatie, normaal gesproken via EDI, tussen Gebruiker of zijn Gelieerde maatschappijen en hun handelspartners voor Diensten die worden doorgegeven via een VAN, VAS of PEPPOL.
- f. Op schriftelijk verzoek van Gebruiker zal GHX de Diensten die gebruik maken van een VAN, VAS of PEPPOL benoemen, en naam en adres en alle overige informatie met betrekking tot de toepasselijke VAN of VAS waarom redelijkerwijs wordt gevraagd verstrekken.
- g. De VAN of VAS kan van Gebruiker en zijn Gelieerde maatschappijen verlangen dat zij aanvullende overeenkomsten of bevestigingen in verband met de Diensten ondertekenen.
- h. Alle communicatie tussen Gebruiker en PEPPOL moet worden gecoördineerd via GHX.

- 14. Kruislings verzuim:** Indien een der partijen inbreuk maakt op een SOW, Schema of Dienst van GHX, kan de andere partij de/het geschonden SOW, Schema of Dienst van GHX beëindigen, met inachtneming van een opzegtermijn van 30 dagen en het recht tot herstel. Inbreuk op een SOW, Schema of Dienst van GHX houdt geen inbreuk in op enig(e) ander(e) SOW, Schema of Dienst van GHX. Indien Gebruiker verzuimt binnen 30 dagen na kennisgeving en recht tot herstel de aan GHX verschuldigde kosten te betalen, kan GHX, totdat wordt betaald, uitvoering van alle Diensten van GHX opschorten. Gebruiker blijft aansprakelijk voor de kosten voor de Diensten van GHX die zijn opgeschort of beëindigd wegens inbreuk door Gebruiker. Beëindiging of opschorting laat de overige rechten of rechtsmiddelen van de niet-inbreuk-makende partij onverlet. Dit artikel is van toepassing met inachtneming van hetgeen anders is bepaald in de Overeenkomst of een SOW.