

## **1. Definities**

In deze algemene voorwaarden voor support, hierna te noemen "AVSE", wordt verstaan onder:

"Vergoeding":

Een maandelijkse supportvergoeding verschuldigd door de Klant aan HENRY SCHEIN, vastgesteld in de verkoopovereenkomst en met inachtneming van de verhogingen in clauseule [5];

"Abonnement":

Door Vergoeding verkregen recht gebruik te maken van support;

"Koopovereenkomst":

Een overeenkomst tussen HENRY SCHEIN en Klant met betrekking tot het gebruik, de aankoop door Klant van de Software en het Abonnement;

"Software":

Het **EVOLUTION** Praktijk Management Systeem en/of het voorlichtingsprogramma **GURU**;

"Support Desk":

Het HENRY SCHEIN software support team bereikt door het kiezen van het door HENRY SCHEIN beschikbaar en bekend gemaakte telefoonnummer of een ander nummer dat HENRY SCHEIN kan gebruiken zoals vermeld op de website;

"Support Uren":

Maandag tot en met vrijdag 8:30-17:00, met uitsluiting van nationale en erkende feestdagen.

"HENRY SCHEIN":

Henry Schein Dental b.v., opgericht en geregistreerd in Nederland, Kamer van Koophandel nummer 39053828 statutair gevestigd te Almere. Kantooradres Veluwezoom 16, 1327 AG Almere in Nederland.

"Klant":

De wederpartij van HENRY SCHEIN, die support krijgt op de door HENRY SCHEIN geleverde en in licentie gegeven Software.

## **2. Achtergrond**

2.1. HENRY SCHEIN heeft de Software (zoals in de Koopovereenkomst is beschreven) geleverd en in licentie gegeven aan de Klant onder de voorwaarden van de Koopovereenkomst.

2.2. De AVSE bevat de voorwaarden waaronder HENRY SCHEIN support verleent aan de Software geïnstalleerd op de locatie van de Klant.

## **3. Toepasselijkheid**

3.1. De AVSE is van uitsluitend van toepassing op support op de door HENRY SCHEIN geleverde en in licentie gegeven Software.

3.2. In aanvulling op deze AVSE zijn de "Algemene verkoop- en leveringsvoorwaarden voor de levering van Software, Hardware en/of onderhoudsservice van de besloten vennootschap Henry Schein Dental B.V. gevestigd te Almere" van toepassing.

## **4. Startdatum**

De ondersteunende diensten die onder deze AVSE vallen, vangen aan op de door beide partijen overeengekomen en vastgestelde datum van installatie van de Software.

## **5. Vergoedingen en betaling**

5.1. De Vergoeding voor het Abonnement is vastgesteld in de Koopovereenkomst.

- 5.2. De Vergoeding verschuldigd zal worden verhoogd met een bedrag dat is vastgelegd in de daartoe opgestelde Koopovereenkomst als de klant aanvullende modules of licenties van HENRY SCHEIN aanschaft.
- 5.3. HENRY SCHEIN heeft het recht om de Vergoeding één keer per jaar te verhogen.
- 5.4. In verband met een verhoging in het kader van clause [5.3], zal HENRY SCHEIN een schriftelijke kennisgeving doen ten minste 30 dagen voor de verhoging van de vergoeding.

## **6. Support Services**

- 6.1. De klant heeft recht de helpdesk te telefoneren binnen de support uren om de ondersteuning beschreven in paragraaf [6.2] te ontvangen.
- 6.2. Binnen de Support Uren, zal HENRY SCHEIN binnen 4 werkuren:
  - a een onderzoek starten naar door Klant beschreven gebreken in Software, Klant op de hoogte stellen van de te ondernemen actie en redelijke inspanningen leveren om de gebreken te corrigeren, en
  - b voorzien in onmiddellijke of een afspraak voor telefonische ondersteuning op een geschikt tijdstip binnen support uren om te assisteren bij het gebruik van de Software (De klant dient er rekening mee houden dat ondersteunende diensten niet mag worden beschouwd als een vervanging voor training van de gebruikers).
- 6.3. Van tijd tot tijd zal HENRY SCHEIN kosteloos ter beschikking stellen:
  - a updates om gebreken te herstellen of ter verbetering van de stabiliteit van de Software; en
  - b upgrades voor de Software.
- 6.4. Om de geconstateerde problemen op te lossen, kan HENRY SCHEIN, naar eigen goeddunken, gebruik maken van en informatie ter beschikking stellen aan externe leveranciers van hardware of software, waar het probleem wordt gediagnosticeerd en voor zover betrekking hebbend op de Software, andere software dan de Software.
- 6.5. HENRY SCHEIN is gerechtigd voor het verstrekken van bijstand op grond van clause [6.4] de Klant een redelijke vergoeding in rekening te brengen.

## **7. Support Service Uitsluitingen**

- 7.1. Van het Abonnement is uitdrukkelijk uitgesloten:
  - a het bieden van ondersteuning voor hardwaresystemen, waaronder printers en scanners, netwerken, besturingssystemen, enz.;
  - b steun voor defecte systemen veroorzaakt door diefstal, brand, natuurrampen, ramp, opzettelijke / onopzettelijke schade of verwijderen van bestanden (Het is ten zeerste aanbevolen dat de klant voldoende zakelijke verzekeringen afdekt voor dergelijke evenementen en de daaruit voortvloeiende kosten);
  - c ondersteunende systemen beschadigd door een virus, ongeacht de bron. Het is de verantwoordelijkheid van de Klant voor het onderhouden en beheren van de bijgewerkte en uitgebreide antivirus bescherming;
  - d het herzien van data corruptie problemen die worden veroorzaakt door een hardwarefout of software van derden;
  - e Wijzigingen in de configuratie na de installatie / set-up. Dit omvat, maar is niet beperkt tot het aanbrengen van wijzigingen:
    - i Briefpapier en etiket sjablonen / lay-outs (PRX's);
    - ii veranderingen op de brief / label sjablonen;
    - iii voorziening of wijziging van aangepaste schermen;
    - iv aansluiting en / of analyse van de verslagen;
  - f de succesvolle restauratie van back-ups;

- g het herzien van problemen als gevolg van een ontoereikende of niet de meest recente back-up;
  - h on-site support;
  - i herconfiguratie, de-installatie of opnieuw installeren van de Software als gevolg van:
    - i wijzigingen aan het lokale netwerk van de Klant;
    - ii veranderingen aan het besturingssysteem of hardwareplatform;
    - iii verhuizing;
    - iv een storing in de hardware;
  - j de permanente opleiding van het personeel van de Klant, andere dan de initiële opleiding op het moment van de installatie;
  - k het bieden van verbeteringen aan de Software op grond van artikel [6.2]. Verbeteringen worden niet beschouwd als gebreken en zal gaan door middel van HENRY SCHEIN's product ontwikkelingprocessen om de levensvatbaarheid te bepalen voor nieuwe versie upgrade of integratie;
  - l het verrichten van werk buiten Support uren, of
  - m het indienen van claims met onjuiste informatie. Het is de verantwoordelijkheid van de Klant om ervoor te zorgen dat alle informatie correct is ingevoerd in de Software.
- 7.2. HENRY SCHEIN kan, naar eigen goeddunken, support bieden voor een van bovengenoemde punten vermeld in artikel [7.1], maar zal gerechtigd zijn de Klant voor die ondersteuning de standaard tarieven van HENRY SCHEIN evenals reis- en verblijfkosten, indien van toepassing, in rekening te brengen.
- 7.3. Als de Klant training behoeft, zal training worden aangeboden op een onderling overeengekomen tijdstip en deze zal tegen geldend tarief belast worden.

## **8. Verplichtingen van de Klant**

- 8.1. De Klant stelt personeel, informatie, faciliteiten, diensten en apparatuur ter beschikking aan HENRY SCHEIN daar waar nodig, teneinde HENRY SCHEIN in staat te stellen te voldoen aan haar verplichtingen uit hoofde van deze voorwaarden.
- 8.2. In het bijzonder, de Klant zal:
- a up to date back-up en antivirus software systemen installeren in overeenstemming met de gebruikelijke praktijk in de sector en alle aanwijzingen opvolgen die HENRY SCHEIN in deze kwestie verstrekt;
  - b HENRY SCHEIN onverwijld in kennis stellen van een foutmelding of een probleem met de software.
- 8.3. De Klant zal HENRY SCHEIN voorzien met een internetverbinding vanaf de praktijk computers, zodat HENRY SCHEIN op afstand toegang tot de Software van de Klant met behulp van HENRY SCHEIN's Bomgar™ kan hebben.
- 8.4. HENRY SCHEIN kan de externe toegang als bedoeld in artikel [8.3] gebruiken ten einde te helpen bij de installatie van updates en upgrades, om de prestaties van de Software te controleren en om eventuele fouten te verhelpen, of een audit uit te voeren op het gebruik van de software door de Klant.

## **9. Duur en beëindiging**

- 9.1. De in AVSE beschreven voorwaarden zijn onbeperkt van kracht totdat het Abonnement door een van beide partijen wordt beëindigd middels een schriftelijke kennisgeving en met in achtneming van een opzegtermijn van 30 dagen.
- 9.2. Bij beëindiging met inachtneming van artikel 9.1 zal HENRY SCHEIN na schriftelijk verzoek van Klant voorzien in een ASCII dump van de EVolution database, indien Klant daarvoor de door HENRY SCHEIN aan te wijzen benodigde

gegevensbestanden verstrekt ten minste 14 werkdagen voorafgaand aan  
gewenste oplevering.

- 9.3. Indien Abonnement wordt beëindigd dienen alle vergoedingen tot aan de  
datum van beëindiging te worden betaald.
- 9.4. HENRY SCHEIN behoudt zich het recht voor Abonnement te beëindigen op  
weik tijdstip zonder voorafgaande kennisgeving als het gedrag van Klant daartoe  
aanleiding geeft.
- 9.5. Voor het vermijden van twijfel, indien Abonnement is beëindigd, verliest de  
klant het recht op:
  - 10.1.1 elke vorm van support van HENRY SCHEIN of de Support Desk, of
  - 10.1.2 elke kosteloze nieuwe release van de Software.

## **10. Bescherming van privacy en persoonlijke gegevens (WBP)**

- 10.1. Verantwoordelijkheden HENRY SCHEIN:
  - 10.1.1 Ondersteuning, preventief onderhoud, fout diagnose, hard- of software  
testen, reparatie, upgrade, vervanging of iedere andere gerelateerde  
activiteit kan inhouden:
    - a toegang tot persoonlijke gegevens op locatie van Klant
    - b toegang tot persoonlijke gegevens vanaf een andere locatie
    - c onderzoek, testen en reparatie van media
    - d onderzoek van software dumps
    - e verwerking met gebruikmaking van Klant's of Klant's patiënten  
persoonlijke gegevens.
  - 10.1.2 HENRY SCHEIN behandelt alle persoonlijke data die afgeleid of verkregen  
zijn in de uitoefening van deze voorwaarden, of die in bezit zijn gekomen  
van HENRY SCHEIN, een medewerker of partner van HENRY SCHEIN als  
vertrouwelijk.
  - 10.1.3 HENRY SCHEIN voorziet in alle redelijke maatregelen om ervoor te zorgen  
dat alle persoonlijke gegevens door HENRY SCHEIN en zijn medewerkers  
en partners als vertrouwelijk worden beschouwd.
  - 10.1.4 Er zeker van te zijn dat HENRY SCHEIN, zijn medewerkers en partners  
bewust zijn van de bepalingen in de wet en dat alle persoonlijke gegevens  
verkregen van de Klant niet op enigerlei of onwettige wijze bekend  
gemaakt wordt.
  - 10.1.5 HENRY SCHEIN stelt contracten op met de sub-processor in Nieuw Zeeland  
om aan de bepalingen in de wet te voldoen en aan de verplichtingen tussen  
HENRY SCHEIN en zijn klanten.
  - 10.1.6 HENRY SCHEIN zal alleen gegevens overdragen aan zijn locatie in Nieuw  
Zeeland in overeenstemming met de bepalingen die zijn opgenomen in het  
besluit 2010/87/EU ("Modelcontractbepalingen") van de Europese  
Commissie en de wet.
  - 10.1.7 Werkzaamheden worden alleen uitgevoerd door geautoriseerd personeel of  
partners van HENRY SCHEIN, die op de hoogte zijn van de eisen die de wet  
stelt en hun eigen persoonlijke verantwoordelijkheden ten aanzien van de  
wet om geheimhouding van door HENRY SCHEIN van KLANT verkregen  
persoonlijke gegevens veilig te stellen.
  - 10.1.8 Als persoonlijke gegevens in bezit zijn van HENRY SCHEIN zal het  
geschikte veilige condities worden bewaard. Het verplaatsen van  
persoonlijke data vindt plaats onder veilige condities. Persoonlijke  
gegevens waarin patiënt/personeel van Klant kunnen worden  
geïdentificeerd, kunnen elektronisch of via remote access worden  
getransporteerd naar een database onderhoudende computer van HENRY  
SCHEIN of partner van HENRY SCHEIN.
  - 10.1.9 Persoonlijke gegevens mogen niet worden gebruikt of bekend worden  
gemaakt voor enig ander doel dan overeengekomen tussen HENRY SCHEIN

en Klant en zullen niet langer worden bewaard dan strikt noodzakelijk voor de uitvoering van dat doel.

- 10.1.10 Voor Klant is een escalatie procedure beschikbaar voor het oplossen voor problemen gerelateerd aan overtredingen van veiligheidsmaatregelen en/of vertrouwelijkheid van persoonlijke informatie door HENRY SCHEIN personeel of partners.
- 10.1.11 Iedere overtreding van veiligheidsmaatregelen door personeel van HENRY SCHEIN of partners worden onmiddellijk aan Klant gemeld.
- 10.2 Verantwoordelijkheden KLANT:
  - 10.2.1 Ter zekerstelling dat gegevensoverdracht in overeenstemming is met de wet, zal Klant zekerstellen dat inzage in en overdracht van gegevens altijd met zijn instemming zal plaatsvinden
- 10.3 Verantwoordelijkheden beide partijen:
  - 10.3.1 Beide partijen garanderen dat zijn organisatie op correcte wijze geregistreerd is en op legale wijze zijn werkzaamheden uitvoert.
  - 10.3.2 Klant gaat akkoord en geeft HENRY SCHEIN toestemming om Modelcontractbepalingen, zie [10.1.6] te tekenen met derden voor de overdracht van persoonlijke gegevens.
  - 10.3.3 HENRY SCHEIN zal onmiddellijk, op verzoek van Klant, een kopie van het contract, bedoeld in [10.1.5], aan Klant overhandigen.
  - 10.3.4 Klant en HENRY SCHEIN komen overeen elkaar op de hoogte te brengen als een van beide partijen wordt onderworpen aan een audit van een officiële instantie.
  - 10.3.5 Klant heeft het recht om HENRY SCHEIN's contractuele verplichtingen te controleren of te laten controleren door derden gedurende reguliere openingstijden en na redelijke periode van voorafgaande kennisgeving. HENRY SCHEIN behoudt het recht om partners te controleren op hun verantwoordelijkheden.
  - 10.3.6 Iedere partij zal de ander schadeloos stellen voor iedere schade als uitvloeisel van de wet veroorzaakt door onrechtmatig handelen, geautoriseerd of ongeautoriseerd, door de schadeloos stellende partij, zijn personeel of partners.

## **11. Ondersteuning Wederopneming**

- 11.1. Indien het abonnement wordt beëindigd of anderszins vervalt, kan HENRY SCHEIN, naar eigen goeddunken, opnieuw de ondersteunende diensten aan de klant verlenen onder dezelfde voorwaarden vastgelegd in zoals hier beschreven indien aan de volgende voorwaarden wordt voldaan:
  - 11.1.1 Een extra vergoeding wordt betaald door de klant aan HENRY SCHEIN. De vergoeding zal afhankelijk zijn van het aantal softwarelicenties geïnstalleerd op locatie van de Klant, en
  - 11.1.2 De Klant betaalt voor 12 maanden kosten voor support voorafgaand aan de datum van aanvang van de support.

## **12. Wijzigingen aan deze voorwaarden**

- 12.1. HENRY SCHEIN behoudt zich te allen tijde het recht voor om wijzigingen aan deze voorwaarden toe te passen en dat de aangepaste voorwaarden zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk is ter beschikking van de klant op de website van HENRY SCHEIN dochter Software of Excellence ([www.soeidental.com](http://www.soeidental.com)) gepubliceerd worden.
- 12.2. De huidige geldige versie van deze voorwaarden wordt gepubliceerd, en kan worden ingezien, op de website van HENRY SCHEIN dochter Software of Excellence ([www.soeidental.com](http://www.soeidental.com)).

## **13. Aansprakelijkheid**

- 13.1. Ingeval van toerekenbare tekortkomingen van de leverancier in de nakoming van de overeenkomst zal de opdrachtgever de leverancier in de gelegenheid stellen om binnen een redelijke termijn de overeengekomen prestatie alsnog te verrichten. In geval de leverancier de overeengekomen prestatie alsnog verricht is de leverancier nimmer tot aanvullende schadevergoeding van welke aard dan ook gehouden.
- 13.2. De klant draagt uitsluitend zelf het risico van de selectie, de compatibiliteit, het gebruik en de al dan niet gecombineerde toepassing in zijn onderneming van apparatuur, programmatuur, websites, databestanden en alle daarmee samenhangende producten en materialen. Bij de levering van een digitaal systeem is de leverancier nimmer verantwoordelijk of aansprakelijk voor de overdracht van gegevens naar het door de leverancier geleverde systeem noch voor enige communicatie tussen dat systeem en reeds aanwezige of nog aan te schaffen systemen. Eveneens is de aansprakelijkheid welke is ontstaan door het verloren gaan van digitaal opgeslagen gegevens en door of in verband met onvolkomenheden in of met het netwerk, het datasysteem, de dataopslag, de back-up, de datacapaciteit, vertragingen in het netwerk van de opdrachtgever, ontoereikend systeembeheer en dergelijke volledig uitgesloten.
- 13.3. Aansprakelijkheid van HENRY SCHEIN voor indirecte of gevolgschade, bedrijfsschade of schade wegens omzetverlies, gederfde winst, vertragingsschade en dergelijke daaronder begrepen, is te allen tijde volledig uitgesloten.
- 13.4. De maximale totale aansprakelijkheid van HENRY SCHEIN is beperkt tot de totale vergoeding betaald door de Klant onder deze Overeenkomst in het jaar dat de aansprakelijkheid voortvloeit. HENRY SCHEIN kan geen enkele aansprakelijkheid aanvaarden voor schade aan gegevens, Software, overige software of andere systemen, als gevolg van de externe toegang zoals bedoeld in artikel [8.3]. De Klant gaat akkoord om beveiliging, back-up en herstel procedures te implementeren om bescherming te bieden tegen schade als gevolg externe toegang.

#### **14.Toepasselijk recht en forumkeuze**

- 14.1. Op alle geschillen tussen HENRY SCHEIN en de Klant over enige aanbieding van HENRY SCHEIN, over enige Overeenkomst of over deze Algemene Voorwaarden, is bij uitsluiting Nederlands recht van toepassing.
- 14.2. De rechtbank te Utrecht is bevoegd kennis te nemen van alle geschillen voortvloeiende uit een aanbieding van HENRY SCHEIN, of voortvloeiende uit enige Overeenkomst of voortvloeiende uit deze Algemene Voorwaarden, zulks onverminderd het recht van HENRY SCHEIN om enig geschil te doen beslechten door de rechter van de woonplaats of plaats van vestiging van de Klant.