



Verankerd & verbindend kwaliteitsmodel

Menso: het verankerde, duurzame en betaalbare kwaliteitsmodel in de Vlaamse ouderenzorg. En waar de mens centraal staat, niet het systeem: de zorgprofessional, de mantelzorger, de Mensocoach, de beleidsmaker, de poetshulp, de buurtbewoner en – last but not least – de cliënt. Menso omvat een 60-tal gevalideerde kwaliteitsthema's op het ritme van jouw organisatie. Psychisch welbevinden, infecties, lekker eten, levenseindezorg, seksualiteit, menselijke waardigheid... Niks of niemand wordt vergeten.

Welzijnscultuur volgens PDCA-cyclus

Het is een bewust betrokken mentaliteit, een welzijnscultuur, een filosofie. En zoiets krijg je niet op 1-2-3. Wel door slimme zelfevaluaties, borg- en bijstuurprocessen volgens de PDCA-cyclus. Van idee tot uitvoering, van intense enquêtes tot eigen indicatoren. Voelt jouw bewoner zich geborgen? Wil zij haar sociale leven behouden? Beslist hij zelf wanneer te ontbijten? En wat met jouw medewerkers: valt dat ontbijt te rijmen met hun uren? Zijn ze wel bekwaam om die inschatting te maken? Of zo bekwaam dat ze net meer erkenning verdienen?

Community, kwaliteitslabel en platform

Menso stimuleert verantwoordelijkheid, verbinding, verandering en verwondering: op de werkvloer, in de Menso-community, bij elk zorgzaam mens. Zodat het extern getoetste en regelmatig opgefriste Menso-label er sneller komt dan je denkt. Want mensen leven al op na enkele maanden, soms in kleine kwesties die een groot verschil maken. Het Menso-platform houdt alles bij, gidst je door de acties en vertaalt de kwaliteitswinst in multidisciplinaire data. Inclusief de koppeling met zorginstrumenten zoals BelRAI/Pyxicare.

Erkenning, ontwikkeling en ondersteuning

Menso werd oorspronkelijk geïntroduceerd door Zorgnet-Icuro, gedigitaliseerd via Pyxima en nu verzelfstandigd in een uniek vzw-partnership tussen Probis Group & Pyxima. Met inhoudelijke ontwikkeling en begeleiding door Probis, RS Consulting, SYN-TOPIA en Klater. Zorgnet-Icuro zetelt in de adviesraad voor een maximale connectie. Ons oorspronkelijk Nederlandse kwaliteitsmodel rijpte tot de Vlaamse essentie: heldere taal, intuïtieve software, flexibele support, erkende resultaten. Menso is een investering voor het leven: goesting in die gratis kennismaking?

Meer weten? Check www.menso.eu.

Het MENSO-abonnement – alle opties op een rij

Menso-basisabonnement

Start je met een Menso-kwaliteitsproject? Of zet je de vroegere werking graag verder? Het basisabonnement is daarvoor je startpunt. Elke abonnee wordt automatisch ook lid van de Menso-community, inbegrepen:

- ✓ 4 kenniskring sessies per jaar +1 Menso-event voor 1 persoon per campus.
- ✓ Login voor de privé-ondersteuningswebsite met handleidingen, kennisdeling, opnames van kenniskring sessies, enz. voor alle gebruikers per campus.
- ✓ Gebruik van het Menso-model voor alle gebruikers per campus.

Menso-platform: het kloppend hart van je kwaliteitswerking

Via het PREZO-platform volg je jouw kwaliteitsprojecten op de voet. En hou je alle informatie netjes bij elkaar, van tevredenheidsmeting tot verbeterplan, met als voornaamste functionaliteiten:

- ✓ overzicht van alle prestaties
- ✓ PDCA-methodiek voor elke prestatie: van zelfevaluatie tot verbeterplan en goedgekeurde projectfiche
- ✓ jaarplanning met timing en budgetten
- ✓ indicatoren, zowel vaste referentiekader indicatoren als eigen indicatoren
- ✓ clusters en clusterfiches
- ✓ beheer van je kwaliteitsdocumenten per prestatie of cluster
- ✓ toolkit met tips, best practices en regelgeving.

Zodra het nieuwe Menso-model finaal vorm krijgt, zal het IT-platform mee aangepast worden. We streven zoals steeds naar maximale continuïteit voor onze gebruikers. En zo neem je meteen het gebruiksgemak van het nieuwe model mee, want het dagelijks gebruik wordt een stuk eenvoudiger.

Plusabonnement: begeleiding op maat inbegrepen

Onze coaches zijn door de wol geveerd in de sector van de ouderenzorg en door Menso vzw gecertificeerd als Menso-begeleider. Ze bieden opleidingen en begeleiding aan in huis. Van sporadische opvolging tot continue bijstand. Probis Consult, RS Consulting, SYN-TOPIA en Klater: allen met tonnen ervaring, elk met een unieke invalshoek.

Je kan een Menso-coach inschakelen voor je specifieke project op maat, of het kan nóg eenvoudiger. Met het Menso-plusabonnement is meteen je persoonlijke begeleiding inbegrepen, 4 halve dagen per jaar, door een Menso-coach naar keuze.

Betalingsvoorwaarden

Betaling binnen 30 kalenderdagen na factuurdatum. Bij niet-betaling van de factuur op de vervaldag is van rechtswege en zonder ingebrekestelling een schadevergoeding verschuldigd van 10% met een minimum van 75 euro alsmede een verwijlntrest van 10% per jaar.

**MENSO-SOFTWARE: LICENTIE-, ONDERHOUDS- EN
HOSTINGOVEREENKOMST VOOR EINDGEBRUIKERS MET INBEGRIIP VAN DE
VERWERKERSOVEREENKOMST**

Deze licentie-, onderhouds- en hostingovereenkomst voor eindgebruikers van de Software (zoals hieronder gedefinieerd) vormt, samen met het bestelformulier, de overeenkomst tussen Partijen voor het gebruik van de Software en wordt vanaf de Ingangsdatum (zoals hieronder gedefinieerd) aangegaan door en tussen:

DE PARTIJEN:

- (1) Pyxima NV, een naamloze vennootschap met maatschappelijke zetel te 2440 Geel, Winkelom 77/2, KBO nummer 0809.149.353 ("**Licentiegever**" of "**Pyxima**");

en
- (2) De organisatie of onderneming die intekent op de Software en geïdentificeerd is in het bestelformulier ("**Licentienemer**");

IN OVERWEGING NEMENDE DAT:

- (A) De Licentiegever bepaalde software, waaronder het Menso-platform, heeft ontwikkeld en blijft ontwikkelen en produceren, diensten verleent met betrekking tot die software, en aan de Licentienemer een softwarelicentie wenst te verlenen;
- (B) De Licentienemer een organisatie of onderneming actief in de ouderenzorg is;
- (C) De Licentienemer een weloverwogen en grondig onderbouwd traject heeft doorlopen dat leidde tot de keuze van het Menso-platform als kwaliteitscertificeringssysteem. Ter optimalisering van de werkprocessen heeft de Licentienemer ook besloten om een software-tool aan te schaffen die toelaat om de invoering van het kwaliteitssysteem tegelijk parallel volledig digitaal te laten verlopen. Alle data zullen tijdens de uitrol en het dagdagelijks gebruik ondersteund worden door de software-tool;
- (D) Gelet op de gemotiveerde keuze voor het Menso-kwaliteitsbeheersysteem, de Licentiegever momenteel de enige softwareleverancier is die een digitale ondersteuning voor dit systeem biedt. De voorliggende contractsluiting is dan ook gesteund op Artikel 26, §1, f van de Wet van 15 juni 2006 betreffende overheidsopdrachten en bepaalde opdrachten voor werken, leveringen en diensten omwille van de technische reden dat er op heden slechts één softwarepakket bestaat dat de digitale verwerking van de invoering van het Menso- kwaliteitssysteem toelaat. Er is momenteel geen ander reeds ontwikkeld alternatief op de markt;
- (E) De Licentienemer daarom een licentie voor het bovengenoemde Menso-platform wenst te verkrijgen van de Licentiegever.

ZIJN HET VOLGENDE OVEREENGEKOMEN:**1 DEFINITIES EN INTERPRETATIE**

Voor deze Overeenkomst zullen termen met een hoofdletter die verder niet in de Overeenkomst gedefinieerd worden, verwijzen naar de betekenissen en definities die hen hierna respectievelijk worden toegekend:

“Overeenkomst”	betekent de onderhavige licentie-, onderhouds- en hostingovereenkomst voor eindgebruikers van de Software en alle Bijlagen, het bestelformulier en documenten die erbij gevoegd zijn of waarnaar verwezen wordt.
“Bijlage”	betekent een bijlage bij deze Overeenkomst.
“Werkdag”	betekent elke dag behalve een zaterdag, zondag of erkende feestdag in België.
“Werkuren”	betekent van 9u tot 17u op een Werkdag in België.
“Vertrouwelijke Informatie”	betekent alle mondelinge, schriftelijke, grafische of fysieke informatie, doorgaans niet voor iedereen beschikbaar, inclusief maar niet beperkt tot informatie met betrekking tot software van de Licentiegever, inclusief de Software, producten, procedés, knowhow, handelsgeheimen, klanten, leveranciers, verkoop en winst, human resources management, werknemers en voormalige werknemers of financiële gegevens alsook alle achtergrondinformatie, gegevens, documenten en/of materiaal die tijdens de duur van deze Overeenkomst door de Licentienemer gebruikt en/of ontwikkeld worden of waartoe de Licentienemer gedurende de uitvoering van deze Overeenkomst toegang zou hebben. Alle informatie omtrent de Licentiegever die de Licentienemer vóór de Ingangsdatum van deze Overeenkomst verworven heeft en alle informatie die de Licentienemer of een andere deelnemende VZW verstrekt aan de Licentiegever in het kader van de onderhandeling of uitvoering van deze Overeenkomst wordt ook als Vertrouwelijke Informatie beschouwd.
“Documentatie”	betekent een beschrijving van de (technische) functionaliteit en mogelijke (technische) applicaties van de Software, al dan niet in de Software omvat, afzonderlijke handleidingen of andere informatiedragers.
“Ingangsdatum”	betekent de ingangsdatum vermeld op de offerte of bestelbon, of, indien niet vermeld, de 30 kalenderdagen na de startdatum van de opleiding zoals door de Licentienemer bij de registratie opgegeven werd, of, anderszins, de einddatum van de opleiding zoals door de Licentienemer bij de registratie opgegeven werd.
“Good Industry Practice”	betekent het aan de dag leggen van een redelijke deskundigheid, zorgvuldigheid, voorzichtigheid, doeltreffendheid, vooruitziendheid en stiptheid zoals zou worden verwacht van een persoon in de IT-sector met redelijke en geschikte bekwaamheid, opleiding en ervaring bij het leveren van producten en/of diensten vergelijkbaar met de Software, Hostingdiensten en/of Onderhoudsdiensten.

“Hardware”	betekent alle apparatuur die gebruikt wordt om via het internet een verbinding te maken met de Software en die onder directe controle van de Licentienemer aangewend wordt.
“Hostingdiensten”	betekent de diensten zoals in Artikel 3 beschreven.
“Onderhoudsdiensten”	betekent de diensten zoals beschreven in Artikel 4 van deze Overeenkomst.
“Dienst”	betekent de Hosting- en Onderhoudsdiensten.
“Informatiesystemen”	betekent elk onderdeel van de Hardware en Software voornamelijk door de Licentiegever beheerd (of door zijn onderaannemers indien de Licentiegever de hosting van de Software uitbesteedt) en in direct verband met de levering van zijn diensten die onder deze Overeenkomst vallen. Voor alle duidelijkheid: het omvat geen gegevens op de server die aan derden toebehoren, noch andere programma's op de server die betrekking hebben op derden of op de bedrijfsactiviteiten van de Licentiegever die van de hosting losstaan.
“Kwartaal”	betekent een periode van drie (3) maanden die aanvangt op de Ingangsdatum en eindigt op een datum drie maanden erna, en de daaropvolgende periodes van drie maanden.
“Software”	betekent de “Menso-platform” software en/of de Menso privé-supportsite waarvoor aan de Licentienemer onder de voorwaarden van deze Overeenkomst een licentie verleend wordt, alsook alle andere software, updates of foutcorrecties die door of namens de Licentiegever voorzien worden, en alle gerelateerde gegevens, informatiedragers, bestanden, handleidingen, programmeringsgidsen, instructies, berichten, alertsignalen en andere documenten in verband met de Software die door of namens de Licentiegever aan de Licentienemer geleverd worden of op een andere manier door de Licentiegever verspreid worden.
“Duur”	betekent de duur zoals in Artikel 10 vastgelegd.
“Geregistreerde Gebruiker”	betekent werknemers, agenten, aannemers, consultants, leveranciers of andere individuen die door de Licentienemer geautoriseerd worden om de Software en/of Dienst te gebruiken en aan wie de Licentiegever een gebruikersaccount heeft toegewezen om toegang mogelijk te maken tot de Software.
Geaggregeerde Informatie	duidt op informatie die is afgeleid uit de verzameling van gegevens met betrekking tot meerdere natuurlijke personen, welke als gevolg van de aggregatie, direct noch indirect meer kunnen worden geïdentificeerd.

2 LICENTIE

- 2.1 Licentieverlening. Mits betaling door de Licentienemer van de in Artikel 5 vastgelegde vergoeding, verleent de Licentiegever aan de Licentienemer het niet-exclusief en niet-overdraagbaar recht, hetwelk de Licentienemer aanvaardt, om de Software te gebruiken zoals aangegeven in Artikel 3 en om de Documentatie te gebruiken, volgens de voorwaarden van deze Overeenkomst.
- 2.2 Integratie met computer en andere software. De Licentienemer mag de Software voor gebruik op één of meerdere Hardware-apparaten met andere software integreren, maar elk Software-onderdeel dat zodoende met andere software geïntegreerd wordt, blijft onderhevig aan de algemene voorwaarden van deze Overeenkomst.
- 2.3 Kopieën van Documentatie. De Licentienemer mag de Documentatie kopiëren op voorwaarde dat alle informatie over het auteursrecht en eigendomsrecht zoals in de originele Documentatie opgenomen een integraal onderdeel van alle kopieën blijft uitmaken.
- 2.4 Back-ups van de Software. Het is de Licentienemer niet toegestaan om van de Software of van onderdelen ervan reservekopieën te maken.
- 2.5 Gebruiksbeperkingen. Tenzij uitdrukkelijk door deze Overeenkomst toegelaten, zal de Licentienemer – en hij zal deze zaken ook niet aan derden toestaan – (i) geen *reverse engineering* toepassen en niet proberen de broncode, onderliggende ideeën of algoritmes van de Software te achterhalen (behalve indien de toepasbare wetgeving het verbiedt om *reverse engineering* beperkingen op te leggen); (ii) de Software niet aanbieden, leasen, uitlenen, openbaren, gebruiken voor timesharing of servicebureaudiensten, of, anderszins, gebruiken of door anderen laten gebruiken ten behoeve van derden (tenzij uitdrukkelijk, gedetailleerd en schriftelijk door de Licentiegever toegestaan); (iii) geen benchmarkstudies of vergelijkende studies omtrent de Software aan derden (zoals in persartikels of externe publicaties) onthullen (tenzij uitdrukkelijk en gedetailleerd door de Licentiegever toegestaan); (v) de Software niet wijzigen of er geen afgeleide werken van creëren; of (vi) geen auteursrecht, handelsmerk of andere kennisgeving van eigendomsrecht met betrekking tot de Software of een onderdeel ervan verwijderen of wijzigen.
- 2.6 Geaggregeerde informatie. De Licentienemer is ervan op de hoogte dat de Software geaggregeerde informatie produceert op basis van de gegevens die door de gebruikers verzameld en verwerkt worden. In het kader van deze Overeenkomst is overeengekomen dat de Licentiegever toegang tot dergelijke geaggregeerde gegevens zal hebben. De Licentienemer aanvaardt dat zijn gegevens kunnen worden gebruikt om geaggregeerde informatie te genereren die met het oog op benchmarking aan andere Licentienemers beschikbaar kan worden gesteld.

3 HOSTINGDIENSTEN

- 3.1 De Licentiegever stemt ermee in om de gegevens die ingegeven zijn in of voortkomen uit het gebruik van de Software door de Licentienemer op te slaan op servers die eigendom zijn van of die door de Licentiegever of onderaannemers door de Licentiegever gekozen beheerd of bestuurd worden. De Licentienemer zal via een browser online toegang hebben om informatie en gegevens door de Licentienemer aangebracht op dergelijke servers op te slaan en te wijzigen en om het gebruikers mogelijk te maken bestanden te onderhouden en te updaten.
- 3.2 De Licentiegever zal de Licentienemer de juiste URL (*uniform resource locator*) en paswoorden bezorgen die gebruikers nodig hebben om toegang tot de Hostingdiensten te hebben.
- 3.3 Elke gebruiker dient zich bij de Licentiegever te laten registreren en gaat ermee akkoord om alle verbintenissen van de Licentienemer zoals in deze Overeenkomst uiteengezet en met betrekking tot het gebruik van de Software en Documentatie en tot de Hostingdiensten na te komen. De gebruikers zullen bepaalde ruimte in de database, bestemd voor de Licentienemer, toebedeeld krijgen waar ze gegevens kunnen opslaan.
- 3.4 De Licentienemer garandeert, namens zichzelf, zijn werknemers en elke door hem gekozen derde, voorziene updates van toegangsrechten correct te gebruiken en paswoorden en andere instellingen die de toegang tot de server helpen beveiligen niet openbaar te maken.

- 3.5 De kosten voor Hostingdiensten zijn inbegrepen bij de licentievergoeding zoals in Artikel 5 bepaald.

4 ONDERHOUDSDIENSTEN

- 4.1 Om de functionaliteit van de Software en het gebruik ervan door de Licentienemer op constante basis te waarborgen, en om onafgebroken toegang tot de gegevens mogelijk te maken, zal de Licentiegever de volgende diensten voorzien ("**Onderhoudsdiensten**"):
- 4.1.1 Preventief onderhoud: omvat een audit en opruiming op afstand (twee keer per jaar: 6 maanden na de Ingangsdatum en op de verjaardag van de inwerkingtreding van de Overeenkomst) van de Software en de databases, met als doel hun werking te controleren. De doelstelling van het onderhoud tijdens deze interventie is om overbodige en tijdelijke bestanden te verwijderen, back-ups van gegevens te maken en indien nodig updates te doen. Dit onderhoud heeft als doel problemen te voorkomen.
 - 4.1.2 Correctief onderhoud: corrigeert anomalieën (indien de correctie mogelijk is), of voorziet een "bypass"-oplossing voor of herstelling van een vroegere versie binnen twee (2) Werkdagen zodat de Licentienemer toegang tot de Software blijft hebben en de Software kan blijven gebruiken.
 - 4.1.3 Curatief onderhoud: in het geval van Software-storingen, inclusief: (i) telefonische ondersteuning tijdens de Werkuren waarbij de Licentienemer de telefonische instructies opvolgt, (ii) interventie op afstand door een patch te installeren. Nadat de Licentienemer een foutenrapport opgesteld heeft, zal de Licentiegever het probleem zo snel mogelijk diagnosticeren en op basis van de gestelde diagnose de nodige stappen ondernemen.
 - 4.1.4 Adaptief onderhoud: inclusief (i) verbeteringen in verband met veranderingen in de technische omgeving of standaardisatie, (ii) installatie van nieuwe features en Software updates. Die Software updates omvatten, indien van toepassing: (i) kleine verbeteringen van bestaande Software-features (vb. design, look en feel) naar goeddunken van de Licentiegever; (ii) aanpassingen van de Software die door veranderingen in de database van het besturings- of hardwarestelsel noodzakelijk zijn geworden en/of (iii) Software-aanpassingen die bij wet verplicht zijn.
- 4.2 De Licentiegever zal naargelang de technische vereisten updates en onderhoud inplannen, behalve in het geval van preventief onderhoud. De Licentienemer zal een week op voorhand van elke update of onderhoudsactiviteit op de hoogte gebracht worden. Updates van de Software zijn inbegrepen in de abonnementsprijs voor zover het gaat om geplande aanpassingen binnen de Software roadmap die opgesteld wordt door de Licentiegever op basis van feedback van gebruikers.
- 4.3 Na de oproep of e-mail van de Licentienemer ter melding van een storing of fout zal de Licentiegever binnen een redelijke termijn assistentie verlenen.
- 4.4 De volgende items vallen niet onder het basispakket van Onderhoudsdiensten die volgens deze Overeenkomst moeten worden geleverd en zullen aanleiding geven tot een afzonderlijke facturatie van de interventies, respectievelijk: (i) initiële en verdere opleiding; (ii) interventies buiten de Werkuren; (iii) ontwikkeling van nieuwe programma's/software; (iv) schending van de onderhoudsnormen door de Licentienemer; (v) incidenten na foutafhandeling, nalatigheid, foutief gebruik en in het algemeen, elk niet-conform gebruik; (vi) veranderingen of onderbrekingen van elektrische stroom of telefoonstoringen; (vii) noodzakelijke prestaties ten gevolge van onbevoegde interferentie met de broncode door de Licentienemer of derden; (viii) onderhoud van de Hardware; (ix) herstellingen of wijzigingen van de Software die door iemand anders dan de Licentiegever gedaan werden.
- 4.5 De Licentienemer stemt ermee in om: (i) er nauwgezet op te letten dat de Software op een normale manier gebruikt wordt en dat de instructies van de Licentiegever daaromtrent opgevolgd worden, in het bijzonder dat het Menso ICT platform functioneert op een computer met internetverbinding en een eID kaartlezer; verdere richtlijnen zullen door de Licentiegever worden verstrekt naar behoefte; (ii) situaties en problemen, waarvoor hij wil dat de Licentiegever een

oplossing biedt, zo goed en zo bondig mogelijk te omschrijven; (iii) het Software-stroomdiagram voor het installeren van bestanden niet te wijzigen; (iv) de Licentiegever vrije toegang te verlenen tot de Hardware die gebruikt wordt om de Software te draaien. Alle materieel en apparaten (inclusief de Hardware) dienen conform de normen en richtlijnen van de Licentiegever te zijn. In geval van schending van de voorwaarden die in deze Overeenkomst opgenomen zijn, kan de Licentiegever de Overeenkomst beëindigen.

- 4.6 De Licentienemer en de Licentiegever komen overeen dat , onder 'onafgebroken toegang tot de gegevens' en 'gebruik op constante basis' zoals vermeld in 4.1 zal worden verstaan de onafgebroken toegang tot de gegevens en het gebruik van de Software of constante basis, met uitzondering van (i) downtime die noodzakelijk is voor de Licentiegever om de Onderhoudsdiensten te verstrekken en (ii) downtime om andere redenen beperkt tot [5% per maand], welke beide toegelaten zijn.

5 ABONNEMENTSPRIJS EN BETALINGSVOORWAARDEN

- 5.1 De abonnementsprijzen vallen binnen het commerciële kader dat de Licentiegever voor Menso hanteert, waarbij rekening wordt gehouden met het informatieniveau, het type zorgorganisatie en het aantal gebruikersaccounts voor het Menso-platform.
- 5.2 De licentievergoeding voor Menso zal op de Ingangsdatum gefactureerd worden, en dat elk jaar opnieuw tenzij de licentie overeenkomstig Artikel 10 opgezegd werd.
- 5.3 De overeengekomen abonnementsprijs en betalingsvoorwaarden zijn opgenomen in het bestelformulier. Bij ontbreken hiervan zijn de abonnementsprijzen zoals vermeld in artikel 5.1 van toepassing.

6 EIGENDOMSRECHTEN

- 6.1 De Licentiegever garandeert dat hij de eigenaar van de Software is en/of dat hij het recht heeft om de Licentienemer een gebruiksrecht voor de Software te verlenen. Alle aanspraken en eigendomsrechten die in de Software en Documentatie opgenomen zijn worden door de Licentiegever behouden en door de wetgeving inzake auteursrecht, patenten, merken en/of handelsgeheimen beschermd. De Licentienemer stemt ermee in om alle nodige stappen te ondernemen om de eigendomsrechten van de Licentiegever op de Software en Documentatie te beschermen, inclusief, maar niet beperkt tot, de correcte weergave van het auteursrecht, merk en andere kennisgevingen van eigendomsrecht in kopieën van de Software en Documentatie, en om die niet aan derden te (laten) openbaren zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Licentiegever. tenzij dit nodig is om een wettelijke verplichting na te komen of tenzij die openbaarmaking ertoe dient om certificering te bekomen. De Licentienemer is verplicht alle kennisgevingen inzake auteursrecht, merk of eigendomsgegevens en andere opschriften en logo's in alle kopieën van de Software en Documentatie te reproduceren en op te nemen.

7 GEGEVENS, M.I.V. PERSOONSGEGEVENS

- 7.1 De Licentienemer is verantwoordelijk voor de informatie en gegevens die op de servers gebruikt voor de Hostingdiensten opgeslagen zijn. De Licentienemer blijft te allen tijde eigenaar van de informatie en gegevens die op de servers opgeslagen zijn.
- 7.2 De Licentienemer of de gebruikers aan wie hij toegang tot de Software verleent, bepalen de doeleinden en middelen voor de verzameling en verwerking van de persoonsgegevens die door de Software worden verwerkt en middels de Hostingdiensten worden opgeslagen. De Licentienemer garandeert dat zijn gebruikers de Software en Hostingdiensten enkel zullen gebruiken om persoonsgegevens die op organisatieniveau bijeengebracht werden te verwerken.
- 7.3 De Licentienemer is verantwoordelijk voor de naleving van de wetgeving en regels inzake privacy, gegevensbescherming en medische geheimhouding, met inbegrip van de Belgische Wet van 30 juli 2018 betreffende de bescherming van natuurlijke personen, de Verordening 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (Algemene Verordening Gegevensbescherming of AVG). De Licentienemer garandeert dat alle persoonsgegevens die

worden opgeslagen via de Hostingdiensten rechtmatig en in overeenstemming met de privacywetgeving werden verzameld en verder worden verwerkt, met inbegrip van, doch niet beperkt tot, het bekomen, waar nodig, van de toestemming van de betrokkenen en het informeren van de betrokkenen met betrekking tot de verwerking van hun persoonsgegevens.

- 7.4 In verband met de verwerking van persoonsgegevens treedt de Licentiegever op als verwerker namens de Licentienemer, die verwerkingsverantwoordelijke is.
- 7.5 Details in verband met de verwerking van persoonsgegevens worden uiteengezet in Bijlage A bij deze Overeenkomst.
- 7.6 De Licentiegever handelt uitsluitend in opdracht van de Licentienemer. De Licentiegever zal de persoonsgegevens uitsluitend verwerken op basis van de schriftelijke instructies van de Licentienemer (met inbegrip van wat betreft doorgiften van de persoonsgegevens aan derde landen of internationale organisaties), tenzij een op de Licentiegever van toepassing zijnde Belgische of EU wettelijke bepaling de Licentiegever tot verwerking verplicht. In dat laatste geval zal de Licentiegever de Licentienemer, voorafgaand aan de desbetreffende verwerking, in kennis stellen van dat wettelijk voorschrift, tenzij die wetgeving deze kennisgeving om gewichtige redenen van algemeen belang verbiedt.
- 7.7 De Licentienemer geeft hierbij aan de Licentiegever de instructie de persoonsgegevens te verwerken voor zover noodzakelijk voor de verwezenlijking van de uitvoering van deze Overeenkomst en de verstrekking van de erin opgenomen diensten, waaronder de uitvoering van artikel 6.2 hierboven.
- 7.8 De Licentiegever waarborgt dat de tot het verwerken van de persoonsgegevens gemachtigde personen zich ertoe hebben verbonden vertrouwelijkheid in acht te nemen of door een passende wettelijke verplichting van vertrouwelijkheid zijn gebonden.
- 7.9 Rekening houdend met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, alsook met de aard, de omvang, de context en de doeleinden en de qua waarschijnlijkheid en ernst uiteenlopende risico's voor de rechten en vrijheden van personen, zal de Licentiegever passende technische en organisatorische maatregelen nemen om een op het risico afgestemd beveiligingsniveau te waarborgen. Deze maatregelen worden uiteengezet in Bijlage B (Technische en Organisatorische Beveiligingsmaatregelen).
- 7.10 De Licentienemer verleent aan de Licentiegever hierbij de algemene schriftelijke toestemming om andere verwerkers in dienst te nemen voor de verwerking van de persoonsgegevens. De Licentiegever zal de Licentienemer schriftelijk inlichten over beoogde veranderingen inzake de toevoeging of vervanging van andere verwerkers, waarbij de Licentienemer de mogelijkheid wordt geboden tegen deze veranderingen bezwaar te maken binnen de twee (2) Werkdagen na de schriftelijke kennisgeving. De Licentiegever doet op datum van ondertekening reeds beroep op volgende sub-verwerker: Econoweb, Schrieksebaan 230, 3120 Tremelo, ondernemingsnummer BE 0860.014.569.
- 7.11 Wanneer de Licentiegever een andere verwerker of onderaannemer in dienst neemt, of daarop beroep doet, om voor rekening van de Licentienemer specifieke verwerkingsactiviteiten te verrichten, zal de Licentiegever aan deze andere verwerker of onderaannemer bij een schriftelijke overeenkomst dezelfde verplichtingen betreffende gegevensbescherming opleggen als die welke in deze Overeenkomst zijn opgenomen, met inbegrip van de verplichting afdoende garanties met betrekking tot het toepassen van passende technische en organisatorische maatregelen te bieden opdat de verwerking aan de toepasselijke wetgeving voldoet. Wanneer de andere verwerker of onderaannemer zijn verplichtingen betreffende gegevensbescherming niet nakomt, blijft de Licentiegever ten aanzien van de Licentienemer te allen tijde volledig aansprakelijk voor het nakomen van de verplichtingen van die andere verwerker.
- 7.12 De Licentiegever zal, rekening houdend met de aard van de verwerking, de Licentienemer door middel van passende technische en organisatorische maatregelen, voor zover mogelijk, bijstand verlenen bij het vervullen van diens plicht om verzoeken om uitoefening van de in Hoofdstuk III van de AVG vastgestelde rechten van de betrokkene te beantwoorden.
- 7.13 De Licentiegever zal, rekening houdend met de aard van de verwerking en de hem ter beschikking staande informatie de Licentienemer bijstand verleent bij het doen nakomen van de verplichtingen uit hoofde van de artikelen 32 tot en met 36 van de AVG.

- 7.14 De Licentiegever zal, na afloop van de verwerkingsdiensten, naargelang de keuze van de Licentienemer, alle persoonsgegevens wissen of deze aan hem terugbezorgen, en bestaande kopieën verwijderen, tenzij opslag van de persoonsgegevens Unierechtelijk of lidstaatrechtelijk is verplicht.
- 7.15 De Licentiegever zal de Licentienemer alle informatie ter beschikking stellen die nodig is om de nakoming van de in dit artikel neergelegde verplichtingen aan te tonen en audits, waaronder inspecties, door de Licentienemer of een door de Licentienemer gemachtigde controleur mogelijk te maken en eraan bijdragen.
- 7.16 De Licentiegever zal de Licentienemer onmiddellijk in kennis stellen indien naar zijn mening een instructie inbreuk oplevert op de AVG of op andere Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke bepalingen inzake gegevensbescherming.

8 VERTROUWELIJKHEID

- 8.1 Elke partij mag geen Vertrouwelijke Informatie van de andere partij aan derden onthullen zonder voorafgaande en uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van die andere partij.
- 8.2 De bovengenoemde verbintenis geldt niet voor Vertrouwelijke Informatie die: (a) reeds door de ontvangende partij gekend was op het ogenblik van de beschikbaarstelling aan haar; (b) reeds in het publiek domein is anders dan door een inbreuk op deze Overeenkomst; (c) op rechtmatige wijze via een derde verkregen is en waarop geen beperking van de openbaarmaking van toepassing is, en zonder dat die derde een geheimhoudingsplicht geschonden heeft; of (d) de onthullende partij bij wet of op bevel van een bevoegde rechtbank openbaar moet maken.
- 8.3 Elke partij garandeert dat de voorwaarden in dit artikel omtrent vertrouwelijkheid zowel voor bestuursleden, functionarissen of bedienden zullen gelden. De geheimhoudingsplicht van de bestuursleden, functionarissen en bedienden blijft ook van kracht na hun periode van tewerkstelling bij de betrokken partij.
- 8.4 Elke partij mag Vertrouwelijke Informatie van de andere partij enkel gebruiken in het kader van de uitvoering van deze Overeenkomst. De vertrouwelijkheidsverbintenissen uiteengezet in dit artikel zullen na beëindiging van deze Overeenkomst gedurende een periode van twintig (20) jaar bindend blijven.

9 CONTROLE

- 9.1 Mits een schriftelijk verzoek van minstens 10 Werkdagen op voorhand heeft de Licentiegever het recht om de ICT-infrastructuur van de Licentienemer op elk moment tijdens de normale werkuren te controleren, of om een onafhankelijke derde aan te stellen om de controle uit te voeren, om er zich zodoende van te vergewissen dat van de Software of Documentatie geen onrechtmatige kopieën werden gemaakt en dat de Licentienemer de Software en Documentatie overeenkomstig alle onderhavige voorwaarden gebruikt. De kosten van een dergelijke controle zullen door de Licentiegever gedragen worden, tenzij de controle aan het licht brengt dat de Licentienemer een of meer onderhavige verbintenissen geschonden heeft; in dat geval zullen de kosten aan de Licentienemer aangerekend worden.
- 9.2 Licentiegever garandeert dat de partij die deze controle uitvoert, en die desgevallend tijdens de controle in aanraking komt met persoonsgegevens van de Licentienemer, dit zal doen conform aan de wettelijke verplichtingen onder de toepasselijke wetgeving over de bescherming van persoonsgegevens.

10 DUUR EN BEEINDIGING

- 10.1 Duur. De licentie die in deze Overeenkomst wordt verleend, gaat in op de Ingangsdatum en is geldig voor een periode van één (1) jaar, of anderszins de periode zoals schriftelijk overeengekomen tussen Licentienemer en Licentiegever. Daarna wordt de Overeenkomst automatisch verlengd voor opeenvolgende periodes van telkens dezelfde duur als de overeengekomen periode, behoudens opzegging door één van de Partijen per aangetekend schrijven en ten minste 3 maanden voor het einde van de lopende periode, of behoudens opzegging door welke Partij dan ook in overeenkomst met een andere bepaling van dit Artikel 10.

- 10.2 Indien de Licentienemer één van de bepalingen van deze Overeenkomst schendt en indien hij na dertig (30) dagen geen gevolg heeft gegeven aan een mededeling ter zijner attentie, behoudt de Licentiegever zich het recht voor om de Hostingdiensten en/of de Overeenkomst volledig of gedeeltelijk op te schorten of te beëindigen, onverminderd de verschuldigde betaling voor de Hostingdiensten en licentieabonnementen. Opschorting of onderbreking van de dienst door de Licentiegever, bij wijze van bestraffing van de Licentienemer omdat die laatste de regels geschonden heeft, geeft geen recht op enige vorm van compensatie. De Licentienemer is verplicht de Licentiegever te vergoeden voor de resterende duur van de Overeenkomst.
- 10.3 Elke partij heeft het recht deze Overeenkomst met onmiddellijke ingang, zonder voorafgaande rechterlijke tussenkomst en zonder enige vergoeding te beëindigen ingeval van faillissement, vereffening of kennelijk onvermogen van de andere partij.
- 10.4 De Licentienemer heeft het recht de Overeenkomst met onmiddellijke ingang, zonder voorafgaande rechterlijke tussenkomst en zonder enige vergoeding te beëindigen in geval van onbeschikbaarheid van de Software, buiten de aangekondigde onderhoudsperiodes en buiten downtime omwille van dringende onverwachte aanpassingen van de Software, gedurende meer dan vijf (5) volledige Werkdagen per maand. In dit geval is de aansprakelijkheid van Licentiegever beperkt tot de pro rata terugbetaling van de reeds betaalde abonnementsprijs, te rekenen vanaf de dag van beëindiging tot de einddatum van de lopende contractperiode.
- 10.5 Bij afloop of beëindiging van de Overeenkomst dient de Licentienemer de Software en Documentatie en alle kopieën ervan in zijn bezit onmiddellijk aan de Licentiegever terug te geven of te wissen/vernietigen. In dat geval dient de Licentienemer de Licentiegever een mededeling te sturen waarin hij schriftelijk verklaart dat de Software, Documentatie en alle kopieën ervan in zijn bezit werden teruggegeven of vernietigd.

11 GARANTIE

11.1 Met betrekking tot de Software en Documentatie

- 11.1.1 De Licentiegever garandeert dat haar oprichters, aandeelhouders, zaakvoerders, werknemers en onderaannemers alle nodige schriftelijke overeenkomsten gesloten hebben waardoor de Licentienemer ten volle de titularis is van het auteursrecht op de Software en de Documentatie of hierop een geldige licentie heeft.
- 11.1.2 De Licentieverlener garandeert, zolang deze Overeenkomst van kracht is, dat de Software goeddeels overeenkomstig de Documentatie zal werken. De Licentiegever garandeert ook dat de Software (1) ontworpen, ontwikkeld en getest is en functioneert in overeenstemming met de regels van de kunst en Good Industry Practice, (2) goed (in-line en out-line) gedocumenteerde, aanpasbare, koppelbare en schaalbare broncode heeft, en dat (3) alle ontwikkelaars van de Software uniforme werk- en programmeermethodes gebruiken en zullen blijven gebruiken,
- 11.1.3 De Licentiegever garandeert niet dat de functies van de Software aan de eisen van de Licentienemer zullen voldoen, of dat de Software ononderbroken of foutloos zal werken, of dat alle tekortkomingen zullen worden bijgesteld.
- 11.1.4 De Licentiegever zal in geen enkel geval aansprakelijk zijn voor fouten die toe te schrijven zijn aan: andere producten (inclusief de Hardware) en software dan de Software, gebruik van de Software dat onverenigbaar of in strijd is met de Documentatie of voorwaarden van deze Overeenkomst, of een ongeval, verzuim, verkeerd gebruik of misbruik van de Software aan de Licentienemer toe te schrijven.
- 11.1.5 Behalve hetgeen in dit Artikel 10 bepaald is, geeft de Licentiegever geen andere garanties met betrekking tot de Software en Documentatie, inclusief maar niet beperkt tot uitdrukkelijke of stilzwijgende garanties, en de Licentiegever doet uitdrukkelijk afstand van de garanties van verkoopbaarheid en geschiktheid voor een bepaald doeleinde, en alle andere uitdrukkelijke of stilzwijgende garanties.

11.2 Met betrekking tot de Hostingdiensten

- 11.2.1 De Licentiegever zal, overeenkomstig de *Good Industry Practice*, naar best vermogen trachten te handelen om het risico te minimaliseren dat derden via de Software ongeautoriseerde toegang verkrijgen tot gegevens die door de Licentienemer geleverd werden, of om het risico op beschadiging van dergelijke gegevens of op de introductie van virussen in of door de Software tot het uiterste terug te brengen.
- 11.2.2 De Licentiegever zal ter bescherming van de servers een firewall voorzien en zal de nodige maatregelen treffen om de gegevens van de Licentienemer te beschermen.
- 11.2.3 De Licentiegever, of zijn onderaannemer, zal voor eigen gebruik elke Werkdag back-ups en rapporten maken van alle gegevens op de Software, met als enige doel het herstellen van gegevens in geval van problemen met de Informatiesystemen. Deze Overeenkomst biedt geen enkele garantie met betrekking tot back-ups van de gegevens, maar legt de Licentiegever wel een middelenverbintenis op. De Licentienemer erkent dat het opslaan van de gegevens op de servers van de Licentiegever of zijn onderaannemer en hun back-up op een andere server voldoende is om de garantie te kunnen bieden die voor dergelijke gegevens vereist is.
- 11.2.4 De Licentiegever behoudt zich het recht voor om de eigenschappen van zijn technische infrastructuur en zijn keuze met betrekking tot de onderaannemers te allen tijde te wijzigen. Dergelijke veranderingen moeten de Licentienemer echter wel resultaten bieden die minstens gelijkwaardig zijn aan de resultaten die op het moment van de ondertekening van deze Overeenkomst gegarandeerd werden.
- 11.2.5 De Licentiegever zal de Licentienemer toegang verlenen tot zijn lokalen, personeel en systemen en, indien van toepassing, zijn onderaannemers, om na te gaan of de Licentiegever zijn onderhavige verbintenissen naleeft, inclusief (maar niet beperkt tot) zijn verbintenis om overeenkomstig deze clausule back-ups en rapporten te maken, mits voorafgaande en schriftelijke kennisgeving aan de Licentiegever, en indien de Licentienemer (i) zijn verbintenissen uiteengezet in de vertrouwelijkheidsclausule in Artikel 8 en (ii) de interne veiligheidsprocedures van de Licentiegever naleeft.

12 AANSPRAKELIJKHEID

- 12.1 Deze aansprakelijkheidsbepaling is van toepassing op de Software, Documentatie, Hostingdiensten en Onderhoudsdiensten.
- 12.2 De Licentiegever kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de data die door gebruikers van de Licentienemer in de Software ingegeven worden, noch voor de inhoud van de Documentatie, inclusief maar niet beperkt tot verwijzingen naar auteurs, entiteiten die de in de Software gebruikte schalen hebben verstrekt, etc.
- 12.3 De Licentienemer erkent dat hij, ook al gebruikt hij de Software en Documentatie, geen medisch advies van welke aard dan ook van de Licentiegever verwacht. De Licentiegever kan evenmin aansprakelijk worden gesteld voor maatregelen die als gevolg of bij gebruik van de Software en Documentatie door de gebruikers van de Software en Documentatie worden genomen, en die tot (medische) nalatigheid zouden kunnen leiden.
- 12.4 De Licentiegever doet de nodige redelijke inspanningen om ervoor te zorgen dat de werking van het Menso ICT platform vlot is op het vlak van snelheid en gebruiksvriendelijkheid, in lijn met de huidige stand van de technologie. De Licentiegever kan in geen enkel geval aansprakelijk worden gesteld voor toegangssnelheden vanaf andere internetsites of externe vertragende factoren. De aansprakelijkheid van de Licentiegever reikt niet verder dan de output van de IP-routers die op de servers geïnstalleerd zijn.
- 12.5 Met betrekking tot de Software en Hostingdiensten zal de Licentiegever aansprakelijk kunnen worden gesteld – overeenkomstig de bepalingen in deze Overeenkomst – voor rechtstreekse schade die uitsluitend door opzettelijk wangedrag of grove nalatigheid van de Licentiegever veroorzaakt werd, met als gevolg dat de garanties uiteengezet in Artikel 11 niet gerespecteerd worden.

- 12.6 Met betrekking tot de Software zal de totale aansprakelijkheid van de Licentiegever en het exclusieve verhaal van de Licentienemer inhouden dat de Licentiegever, naar zijn keuze, de Software vervangt die niet aan de in Artikel 11 genoemde vereisten voldoet en zodoende aan de Licentiegever terugbezorgd werd, of probeert alle fouten te corrigeren die de Licentienemer tijdens de garantieperiode in de Software vaststelt, en die hem beletten om goeddeels in overeenkomst met de Documentatie te functioneren.
- 12.7 Met betrekking tot de Hostingdiensten, is aansprakelijkheid van de Licentiegever in geval van verlies (ondanks de door de Licentiegever getroffen voorzorgsmaatregelen, waaronder de back-up op een andere server) van de gegevens die door de Licentiegever gehost en opgeslagen werden, beperkt tot de kosten van het terugplaatsten van de laatste back-up. De Licentiegever is niet aansprakelijk voor andere kosten of schade ten gevolge van het verlies van gegevens.
- 12.8 De Licentiegever is niet verantwoordelijk voor het niet of vertraagd leveren van de Hostingdiensten indien een dergelijke niet-levering of vertraging zich voordoet met betrekking tot gebruikers die volgens deze Overeenkomst niet gemachtigd zijn de Software te gebruiken, of indien:
- de Licentienemer in strijd is met de verbintenissen die hij volgens deze Overeenkomst dient na te leven; of
 - de Licentienemer de Licentiegever niet tijdig in kennis stelt van de niet-levering, daar waar de Licentiegever er op geen enkele andere redelijke manier van op de hoogte kon zijn.
- 12.9 In geen geval zal de Licentiegever aansprakelijk zijn voor rechtstreekse, onrechtstreekse, incidentele, bijzondere of gevolgschade, zakelijk verlies, winstderving, verlies van goodwill, of misleidend beheer van welke aard dan ook.
- 12.10 Behoudens de aansprakelijkheid van de Licentiegever overeenkomstig dit Artikel 12, zal de Licentienemer de Licentiegever schadeloosstellen, verdedigen en vrijwaren tegen alle claims van derden inzake materiële schade, lichamelijk letsel en het daaruit voortvloeiende verlies, veroorzaakt door of enigszins gerelateerd aan de Hardware, Software of Documentatie.

13 TOEPASSELIJK RECHT EN BEVOEGDE RECHTBANKEN

- 13.1 Toepasselijk recht. Deze Overeenkomst wordt door het Belgische recht beheerst.
- 13.2 Bevoegde rechtbanken. Alle geschillen tussen de partijen verbonden met of ontstaan uit deze Overeenkomst zullen aan de rechtbanken te Antwerpen onderworpen zijn.

14 TOEPASSELIJK RECHT EN BEVOEGDE RECHTBANKEN

- 14.1 Volledige overeenkomst. De Licentienemer verklaart dat deze Overeenkomst de volledige en exclusieve overeenkomstverklaring tussen de partijen is en dat ze alle voorstellen of voorafgaande schriftelijke of mondelinge overeenkomsten inzake de Software, en alle andere communicatie tussen de partijen met betrekking tot het onderwerp van deze Overeenkomst, te niet doet. De eventuele algemene voorwaarden van de Licentienemer behoren niet tot deze Overeenkomst, tenzij ze uitdrukkelijk en schriftelijk door de Licentiegever werden goedgekeurd.
- 14.2 Verklaring van afstand, Amendement, of Wijziging. Alle verklaringen van afstand, amendementen of wijzigingen ten opzichte van om het even welke onderhavige bepaling, of ten opzichte van elk recht, verhaal of bevoegdheid krachtens deze Overeenkomst, zullen niet van kracht zijn tenzij schriftelijk gedaan en door de partijen ondertekend. Het niet of vertraagd uitoefenen van een recht, bevoegdheid of verhaal door een partij met betrekking tot zijn onderhavige rechten zal niet gelden als een verklaring van afstand ervan voor de toekomst.
- 14.3 Scheidbaarheid. Als een voorwaarde, bepaling of onderdeel van deze Overeenkomst ongeldig, nietig, of onuitvoerbaar wordt verklaard door een bevoegde rechtbank, zal de rest van deze Overeenkomst hier niet door geschaad of beïnvloed worden, en blijven alle voorwaarden, bepalingen en onderdelen onverminderd van kracht.

- 14.4 Voortzetting. De voorwaarden, bepalingen en garanties in deze Overeenkomst, die door hun betekenis en context bedoeld zijn om de beëindiging ervan door de onderhavige partijen te overleven, zullen na de beëindiging van deze Overeenkomst blijven bestaan.
- 14.5 Kennisgeving. Alle kennisgevingen of andere mededelingen in deze Overeenkomst zullen als rechtmatig worden beschouwd wanneer ze schriftelijk gedaan en op de maatschappelijke zetel van de andere partij afgeleverd werden.
- 14.6 Overmacht. Indien een partij niet aan haar onderhavige verplichtingen kan voldoen als gevolg van overmacht, zal ze ervan ontheven worden voor zover en zolang dergelijk onvermogen te wijten is aan een geval van overmacht, inclusief maar niet beperkt tot oorlog, invasie, brand, explosie, overstroming, oproer, staking, natuurrampen, maatregelen van de overheid of van overheidsinstellingen, of maatregelen, omstandigheden of oorzaken waarop de partij geen redelijke invloed kan uitoefenen. In geval van overmacht van de Licentiegever zal hij (a) de Licentienemer onmiddellijk eerst telefonisch en vervolgens schriftelijk in kennis stellen van het feit dat de overmacht uitmaakt, de mogelijke oorzaak ervan en de impact ervan op de uitvoering van deze Overeenkomst, (b) de Licentienemer permanent op dezelfde wijze blijven informeren over de verdere ontwikkelingen, en (c) onverwijld al het mogelijke doen om de impact van de overmacht weg te werken en minstens zo veel mogelijk te minimaliseren. Indien een geval van overmacht langer dan drie maanden aanhoudt, heeft de niet- getroffen partij het recht om deze Overeenkomst met onmiddellijke ingang, zonder rechterlijke tussenkomst en zonder vergoeding te beëindigen. In dat geval zal, in geval van overmacht van de Licentiegever, de Licentiegever de vergoedingen terugbetalen voor zaken die reeds betaald werden maar door overmacht niet geleverd werden.

Ten getuige waarvan de Partijen deze Overeenkomst hebben uitgevoerd vanaf de Ingangsdatum.

BIJLAGE A
DETAILS I.V.M. DE VERWERKING VAN PERSOONSGEGEVENS

1. Onderwerp en aard van de verwerking

Menso is een kwaliteitssysteem ten behoeve van woonzorgcentra om de kwaliteit van zorg te meten, verbeteren en borgen. Menso vertrekt van een lijst van kwaliteitsthema's. Per thema wordt de huidige situatie gemeten via een zelfevaluatie met onder andere indicatoren, worden doelstellingen bepaald en wordt een actieplan vastgelegd tot verbetering of borging.

2. Doeleinden van de verwerking

- Meten van de huidige situatie van de zorgkwaliteit
- Verbeteren en/of borgen van de zorgkwaliteit

3. Beschrijving van de persoonsgegevens

In de Software worden volgende gegevens verwerkt:

- Identificatiegegevens van de Licentienemer, zoals de naam van het woonzorgcentrum, het adres en het toegangsniveau dat bepaalt tot welke functies van de Software Licentienemer toegang heeft.
- Identificatiegegevens van de Geregistreerde Gebruikers, zoals naam, e-mail adres, rijksregisternummer en het toegangsniveau dat bepaalt tot welke functies van de Software de gebruiker toegang heeft. Deze gegevens worden uitsluitend gebruikt om de gebruiker toegang te kunnen verlenen tot de Software en ter ondersteuning van de gebruiker.
- Per kwaliteitsthema: gegevens die Licentienemer invult ten behoeve van de zelfevaluatie, meten van de huidige situatie aan de hand van indicatoren en bepalen van doelstellingen en actieplannen tot verbetering of borging. Het gaat steeds om Geaggregeerde Informatie op het niveau van het woonzorgcentrum en nooit om persoonsgegevens van diens bewoners.

4. Categorieën van betrokkenen

De persoonsgegevens die het voorwerp uitmaken van de verwerking onder deze Overeenkomst hebben betrekking op de volgende categorieën van betrokkenen:

- Geregistreerde Gebruikers

5. Duur van de verwerking

De duur van de Verwerking is bepaald in Artikel 10 van de Overeenkomst.

BIJLAGE B**TECHNISCHE EN ORGANISATORISCHE MAATREGELEN**

Bij de gegevensverwerking neemt Pyxima volgende maatregelen in acht ten behoeve van gegevensbescherming tegen vernietiging, verlies, wijziging of ongeoorloofde toegang:

Authenticatie

- ✓ Gebruikers krijgen toegang tot de Software, ofwel via de elektronische identiteitskaart en persoonlijke pin code, ofwel via een persoonlijke gebruikersnaam en wachtwoord.
- ✓ Het verstrekken van toegang tot de Software gebeurt volgens een strikte procedure. Enkel een vast aangeduide “Beheerder” kan zorgverleners toegang verlenen tot de gegevens van uw zorgorganisatie.
- ✓ Toegang is beperkt tot een strikt nominatieve lijst van gebruikers. De toegang is nominatief dus steeds “Jan Peters” en nooit “verpleegpost”.
- ✓ Pyxima helpdesk personeel zal nooit wachtwoorden of PIN codes vragen aan gebruikers. Wachtwoorden worden gereset nadat Pyxima kennis heeft genomen van een mogelijke wachtwoord lek. PIN codes kunnen enkel gewijzigd worden via de lokale overheid (gemeente of stad).

Confidentialiteit

- ✓ Gegevens worden versleuteld wanneer ze bewaard worden in de databank op de Menso cloud server.
- ✓ De gegevensuitwisseling tussen de webbrowser van de gebruiker en de Menso cloud server verloopt via een versleuteld SSL kanaal.
- ✓ Binnen de Menso cloud databank worden de gegevens van de verschillende zorgorganisaties logisch van elkaar gescheiden dmv de databankstructuur.

Beschikbaarheid

- ✓ Gescheiden productie- en testomgevingen zorgen ervoor dat bij de uitrol van nieuwe versies de periode van onbeschikbaarheid minimaal is.

Fysieke opslag, beveiliging en backup

- ✓ De “Menso cloud” wordt gehost op een aantal dedicated servers in een Belgisch datacenter.
- ✓ Dagelijkse backup in een tweede, apart, Belgisch datacenter.
- ✓ Beide datacenters zijn fysiek beveiligd door onder meer toegangscontrole, bewaking, branddetectie, camerabewaking, klimaatregeling en stroomgeneratoren.
- ✓ Netwerktogang tot de servers wordt beveiligd door firewalls.

Koppeling met andere systemen

- ✓ De Software kan gekoppeld worden aan andere systemen via de Menso API.
- ✓ Toegang tot de API is beveiligd dmv licentiesleutels zodat enkel geregistreerde en vertrouwde toepassingen kunnen koppelen met Pyxicare.
- ✓ Elke zorgorganisatie heeft een unieke sleutel zodat gegevens strikt gescheiden blijven van andere zorgorganisaties.

Beheer, support en onderhoud

- ✓ De Klant is verantwoordelijk voor het systeemonderhoud van haar toestellen en houdt daarbij rekening met de instructies van Pyxima, zoals bijvoorbeeld de ondersteunde hardware en minimum versies van besturingssystemen.
- ✓ Pyxima is verantwoordelijk voor het systeemonderhoud van de Menso cloud server. Dit gebeurt enkel door specifiek aangeduide personeelsleden en via een beveiligde verbinding.
- ✓ Daarbij voert Pyxima periodiek controletaken uit op de server in het kader van continue monitoring op een vlotte werking en detectie van mogelijke inbreuken.
- ✓ Enkel een beperkte lijst van personeelsleden en aangestelden van Pyxima hebben toegang tot de Gegevens van de Klant, met het oog op beheer, support en onderhoud.

Audits

- ✓ Overeenkomstig de bepalingen van de Menso algemene voorwaarden, laat Pyxima haar Klanten toe om veiligheidsaudits uit te voeren.
- ✓ Ten behoeve van deze audits kan Pyxima meer uitgebreide technische informatie ter beschikking stellen over de specifieke beveiligingsmaatregelen.

Bewustmaking en continue verbetering

- ✓ In de dagelijkse werking van Pyxima krijgt het aspect van informatieveiligheid sterke aandacht door o.m. verder aanscherpen en documenteren van procedures, externe controle, opleiding van medewerkers, contracten met subverwerkers e.d.m.
- ✓ Onder begeleiding van een externe specialist werkt Pyxima verder aan een GDPR compliance traject.