

Algemene voorwaarden



Paragraaf 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Toepasselijkheid Algemene voorwaarden EZRAI

1.1 Deze algemene voorwaarden EZRAI zijn van toepassing op de ter beschikking stelling van EZRAI door Global Talk Netherlands B.V. aan Opdrachtgever.

1.2 Als een deel van deze Algemene voorwaarden EZRAI nietig is of vernietigd wordt, blijft de rest van deze Algemene voorwaarden onverminderd gelden. Global Talk en Opdrachtgever proberen in dat geval in overleg tot nieuwe vergelijkbare bepalingen te komen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen.

1.3 Alle aanbiedingen en andere uitingen van Global Talk zijn vrijblijvend, tenzij door Global Talk schriftelijk anders is aangegeven. Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan Global Talk verstrekte gegevens waarop Global Talk zijn aanbod heeft gebaseerd, met uitzondering van overduidelijke tyfouten

Artikel 2 Prijs en betaling

2.1 Alle prijzen zijn in euro's, exclusief btw en exclusief andere product- of dienstspecifieke door een overheid opgelegde heffingen.

2.2 Indien Opdrachtgever in een bepaalde maand meer minuten verbruikt dan overeengekomen of meer gebruikers aanmeldt dan overeengekomen, zal Global Talk de van toepassing zijnde tarieven pro rata in rekening brengen. Indien een afgesproken staffel wordt overschreden heeft Global Talk het recht de tarieven voor de minuten of gebruikers op basis van de overeengekomen staffel in rekening te brengen. Opdrachtgever kan altijd het aantal gebruikers of minuten opschalen. Opdrachtgever kan alleen aan het einde van een contractperiode het aantal gebruikers of minuten afschalen.

2.3 Opdrachtgever zal facturen voldoen binnen de overeengekomen betaaltermijn. Bij gebreke van een dergelijke overeengekomen termijn bedraagt de betaaltermijn 14 dagen na factuurdatum.

2.4 Bestaat Opdrachtgever uit meerdere (rechts)personen, dan is elk van die (rechts)personen tegenover Global Talk hoofdelijk verbonden tot nakoming van de overeenkomst.

2.5 Met betrekking tot de door Global Talk verrichte prestaties en de daarvoor door Opdrachtgever verschuldigde bedragen leveren de gegevens uit de administratie van Global Talk volledig bewijs op, onverminderd het recht van Opdrachtgever tot het leveren van tegenbewijs.

2.6 Global Talk heeft het recht om de tarieven jaarlijks te indexeren. Indexering zal plaatsvinden per 1 januari van ieder nieuw jaar op basis van het CBI prijsindexcijfer “8.2 CAO lonen per uur, inclusief vakantietoeslag en bijzondere beloning (zakelijke dienstverlening)” van oktober uit het jaar voorgaand aan de indexatie.

2.7 Opdrachtgever mag betalingen niet opschorten en verschuldigde bedragen niet verrekenen.

2.8 Betaalt Opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet of niet tijdig, dan is Opdrachtgever, zonder dat een aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke handelsrente ex artikel 6:119a BW verschuldigd. Blijft betaling door Opdrachtgever uit na aanmaning of ingebrekestelling, dan kan Global Talk de vordering uit handen geven en is Opdrachtgever naast het dan verschuldigde totale bedrag ook gehouden tot vergoeding van alle redelijke gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder begrepen alle kosten berekend door externe deskundigen. Een en ander laat onverlet de overige wettelijke en contractuele rechten van Global Talk.

Artikel 3 Vertrouwelijkheid

3.1 Opdrachtgever en Global Talk zorgen ervoor dat alle data die ze van elkaar ontvangen en waarvan ze weten of redelijkerwijs kunnen weten dat deze vertrouwelijk is, geheim blijft. Dit geldt niet als het noodzakelijk is om die vertrouwelijke informatie aan een derde te geven in de volgende gevallen:

- op grond van een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift, of een bevel van een autoriteit;
- voor het doen van meldingen aan relevante autoriteiten;
- voor de goede uitvoering van de overeenkomst.

3.2 De partij die vertrouwelijke data ontvangt, zal deze alleen gebruiken voor het doel waarvoor de data is verstrekt. Data is in ieder geval vertrouwelijk als één van de partijen het duidelijk als zodanig heeft aangeduid. Als verstrekking aan een derde partij op basis van de overeenkomst is toegestaan, zal Opdrachtgever ervoor zorgen dat deze derde partij ook gehouden is tot geheimhouding.

3.3 Global Talk waarborgt dat de personen die onder zijn verantwoordelijkheid persoonsgegevens voor Opdrachtgever verwerken een geheimhoudingsplicht hebben.

3.4 Opdrachtgever erkent dat de inhoud van de producten en diensten, waaronder de software, die door of via Global Talk ter beschikking zijn gesteld, altijd vertrouwelijk zijn. Deze bevatten bedrijfsgeheimen van Global Talk, zijn toeleveranciers of de makers van de producten en diensten.

Artikel 4 Gebruiksrecht op EZRAI en SaaS

4.1 Global Talk stelt EZRAI als SaaS-dienst ter beschikking. Dit houdt in dat de functionaliteit van EZRAI op afstand beschikbaar wordt gesteld en gehouden via internet, zonder dat aan Opdrachtgever een fysieke drager of download van de onderliggende software ter beschikking wordt gesteld.

4.2 Opdrachtgever krijgt gedurende de looptijd van de overeenkomst het recht om EZRAI te gebruiken als hulpmiddel ter ondersteuning van zorgverleners bij informele communicatie met patiënten. Dit recht geldt uitsluitend in situaties waarin, als EZRAI niet beschikbaar zou zijn, geen tolk ingeschakeld zou worden of zou moeten worden. EZRAI mag uitsluitend gebruikt worden om de primaire processen binnen de organisatie van Opdrachtgever te ondersteunen. EZRAI mag niet gebruikt worden om op enigerlei wijze primaire processen te vervangen. EZRAI mag niet gebruikt worden ter vervanging van professionele tolkdiensten in kritische of formele situaties, waaronder diagnostische doeleinden, indien de inzet van een tolk verplicht zou zijn, of als de zorgverlener twijfelt aan de juistheid of effectiviteit van de vertaling met behulp van EZRAI. Die afweging dient Opdrachtgever uitdrukkelijk zelf te maken.

Voorts is het gebruiksrecht beperkt tot het aantal werknemers of gebruikers en/of het aantal gebruiksminuten dat in de overeenkomst is vastgelegd. Het gebruiksrecht dat Opdrachtgever krijgt is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.

4.3 Opdrachtgever mag EZRAI uitsluitend ten behoeve van zijn eigen organisatie gebruiken en zulks uitsluitend voor zover dat noodzakelijk is voor het hierboven omschreven beoogde gebruik. Het staat Opdrachtgever niet vrij derden gebruik te laten maken van EZRAI. Opdrachtgever mag EZRAI, of de data uit EZRAI niet koppelen met andere systemen, tenzij hiervoor uitdrukkelijk schriftelijk door Global Talk toestemming is verleend.

4.4 Global Talk kan wijzigingen in de inhoud of omvang van EZRAI aanbrengen. Als dergelijke wijzigingen substantieel zijn en een verandering van de bij Opdrachtgever geldende procedures tot gevolg hebben, zal Global Talk Opdrachtgever hierover zo snel mogelijk inlichten. Dit kan een verhoging van de licentiekosten voor de Opdrachtgever tot gevolg hebben. Indien de verhoging van de licentievergoeding als gevolg van een wijziging als bedoeld in dit artikellid echter meer dan 5% bedraagt kan Opdrachtgever de overeenkomst binnen 30 dagen na datum van ontvangst van de schriftelijke mededeling van deze verhoging opzeggen tegen de datum dat de verhoging van de licentievergoeding met meer dan 5% van kracht wordt. Opdrachtgever kan op deze grond echter niet opzeggen indien de wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wet- en regelgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften, de wijziging zo beperkt is dat een opzegging niet gerechtvaardigd is, of indien Global Talk de kosten van deze wijziging voor haar rekening neemt. Ingeval van opzegging als bedoeld dit artikellid is Global Talk nimmer gehouden tot restitutie van betaalde vergoedingen uit hoofde van deze overeenkomst dan wel tot vergoeding van enige schade.

4.5 Global Talk kan de uitvoering van EZRAI voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de onderliggende software. Global Talk is niet gehouden specifiek voor Opdrachtgever bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de dienst te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.

4.6 Global Talk kan EZRAI geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor onderhoud of andere vormen van service. Global Talk zal de buitengebruikstelling zo kort mogelijk laten duren, bij voorkeur op momenten waarop EZRAI doorgaans het minst intensief gebruikt wordt en de gebruikers vooraf op de hoogte stellen.

4.7 Opdrachtgever zal zelf zorgdragen voor de benodigde apparatuur, zoals mobiele telefoons, infrastructuur, waaronder een internetverbinding, en ondersteunende software en zal deze beheren, waar nodig aanpassen en up-to-date houden om van EZRAI gebruik te kunnen blijven maken.

Artikel 5 Intellectuele eigendom

5.1 Alle intellectuele eigendomsrechten op EZRAI en alle overige op basis van de overeenkomst aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde werken, waaronder ook documentatie, offertes en voorbereidend materiaal blijven volledig in handen van Global Talk, zijn licentiegevers of zijn toeleveranciers.

5.2 Het is Opdrachtgever niet toegestaan om wijzigingen aan te brengen in EZRAI, of EZRAI te gebruiken voor AI-trainingsdoeleinden of om scraping, mining of vergelijkbare technieken toe te passen.

5.3 Het is Opdrachtgever niet toegestaan EZRAI te modificeren, te decompileren, de broncode en/of de objectcode te verveelvoudigen of te vertalen of anderszins aan reverse engineering te onderwerpen.

5.4 Opdrachtgever mag geen vermeldingen over het vertrouwelijke karakter, auteursrechten, merken, handelsnamen of andere intellectuele eigendomsrechten (laten) verwijderen, toevoegen of aanpassen in de diensten, software, websites, databestanden, apparatuur of andere werken of materialen.

5.5 Global Talk vrijwaart Opdrachtgever tegen elke aanspraak van een derde die erop gebaseerd is dat EZRAI of de meegeleverde materialen inbreuk maken op een recht van intellectuele eigendom van die derde, onder de voorwaarde dat Opdrachtgever Global Talk onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan, en de inhoud van de aanspraak en de afhandeling van de zaak, inclusief het treffen van eventuele schikkingen, volledig overlaat aan Global Talk. Opdrachtgever zal alle volmachten, informatie en medewerking aan Global Talk verlenen die nodig is om zich te verweren tegen deze aanspraken. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt als de verweten inbreuk te maken heeft met wijzigingen die Opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van Global Talk in EZRAI of meegeleverde materialen heeft

aangebracht of heeft laten aanbrengen. Als in rechte onherroepelijk vaststaat dat EZRAI of meegeleverde materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele eigendom of als Global Talk zelf van mening is dat een zodanige inbreuk zich waarschijnlijk voordoet, zal Global Talk waar mogelijk ervoor zorgen dat Opdrachtgever het geleverde, of iets functioneel gelijkwaardigs, kan blijven gebruiken. Andere of verdergaande verplichtingen tot vrijwaring zijn uitgesloten.

5.6 Global Talk is gerechtigd beeldmerk, logo of naam van Opdrachtgever te gebruiken in zijn externe communicatie.

Artikel 6 EZRAI en Artificiële Intelligentie (AI)

6.1 EZRAI maakt bij de vertaling van de gesprekken tussen een zorgverlener en een patiënt gebruik van AI. EZRAI is een white label oplossing gebaseerd op het product Helen Assistant van Worldish AB in Zweden. Helen Assist is in Zweden geregistreerd als medisch hulpmiddel onder de MDR (Registreringsbekrachtelse-6.6.1-2022-1299 MDR 2022). EZRAI beschikt over dezelfde functionaliteit als Helen Assistant. Partijen stellen vast dat Global Talk distributeur is van EZRAI. Worldish AB is aanbieder in de zin van de Verordening (EU) 2024/1689 van het Europees Parlement en de Raad van 13 juni 2024 tot vaststelling van geharmoniseerde regels betreffende artificiële intelligentie en tot wijziging van de Verordeningen (EG) nr. 300/2008, (EU) nr. 167/2013, (EU) nr. 168/2013, (EU) 2018/858, (EU) 2018/1139 en (EU) 2019/2144, en de Richtlijnen 2014/90/EU, (EU) 2016/797 en (EU) 2020/1828 (hierna: AI Act).

6.2 Opdrachtgever is zich bewust van de kenmerkende eigenschap van AI dat het een veranderende en zelflerende techniek kan bevatten, waarbij de uitkomsten en conclusies van AI voortdurend ontwikkelen en aan verandering onderhevig zijn. Uitkomsten kunnen variëren afhankelijk van de input en context waarbij AI, ook na het inzetten bij Opdrachtgever, aanpassingsvermogen kan vertonen, bij herhaalde toepassing andere resultaten kan genereren en 'model drift' kan vertonen. Global Talk staat er daarom niet voor in dat de resultaten van EZRAI onder alle omstandigheden of na verloop van tijd doeltreffend of juist zijn.

6.3 Global Talk mag altijd corrigerende maatregelen nemen of EZRAI uit de handel nemen, deactiveren of terugroepen als EZRAI niet meer in overeenstemming is met het beoogde doel. Global Talk zal in dat geval niet tot enige schadevergoeding zijn gehouden.

6.4 Global Talk of de aanbieder van EZRAI is gerechtigd de resultaten van EZRAI in te zetten ten behoeve van de wettelijk verplichte monitoring. Opdrachtgever zal hieraan indien nodig medewerking verlenen.

6.5 Zodra Opdrachtgever zich bewust wordt van een ernstig incident, of van mening is dat EZRAI een risico vormt als bedoeld in artikel 79 lid 1 van de AI-act, zal hij dit onmiddellijk als eerste melden bij de Aanbieder of Global Talk. Opdrachtgever zal alleen een melding doen bij de bevoegde autoriteit van een ernstig incident als hij kan aantonen dat hij de aanbieder van de AI-toepassing niet binnen de meldingstermijn kan bereiken.

6.6 Opdrachtgever zal zorgen voor voldoende menselijk toezicht op het gebruik van EZRAI en voor een toereikend niveau van AI-geletterdheid bij de gebruikers van EZRAI. Opdrachtgever staat er tegenover Global Talk voor in dat hij voldoet aan de op hem rustende verplichtingen uit de AI act, de Verordening van het Europees Parlement en de Raad van 5 april 2017 betreffende medische hulpmiddelen, tot wijziging van Richtlijn 2001/83/EG, Verordening (EG) nr. 178/2002 en Verordening (EG) nr. 1223/2009, en tot intrekking van Richtlijnen 90/385/EEG en 93/42/EEG van de Raad voor medische hulpmiddelen 2017/745 (Medical Device Regulation (MDR)) en overige toepasselijke wet- en regelgeving, alsmede staat hij ervoor in dat het gebruik van EZRAI niet onrechtmatig is en dat hij daarmee geen inbreuk maakt op enig recht van een ander.

6.7 Gesprekken van gebruikers en patiënten worden niet gebruikt om EZRAI te trainen of het AI-model te verbeteren.

Artikel 7 Gebruikseisen aan producten en diensten

7.1 Opdrachtgever zal alle producten en diensten slechts gebruiken in overeenstemming met het door Global Talk of aanbieder beoogde doel. Global Talk is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van enig ander gebruik, ook als dit voorzienbaar was.

7.2 Opdrachtgever dient zich er zelf van te vergewissen of EZRAI geschikt is voor het doel waarvoor zij deze wenst te gebruiken. Partijen komen overeen dat Global Talk niet verantwoordelijk is voor het maken van een risicoanalyse voorafgaand aan en/of na de totstandkoming van de Overeenkomst.

7.3 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de juiste keuze en de juiste en adequate beschikbaarheid van het internet dan wel andersoortige netwerkmogelijkheden en/of infrastructuur alsmede hardware, waarmee zij EZRAI kan benaderen

7.4 Omdat EZRAI uitsluitend een ondersteunende tool is, die niet mag worden gebruikt voor andere doeleinden dan in artikel 4.2 genoemd, verplicht Opdrachtgever zich om zelf zorg te dragen voor een adequate nood-/uitwijkvoorziening dan wel een adequaat alternatief voor EZRAI, die zij kan inzetten in het geval EZRAI tijdelijk buiten gebruik is dan wel anderszins niet functioneert.

7.5 Opdrachtgever draagt zelf zorg voor de controle van de instellingen van EZRAI, het gebruik van EZRAI, de juistheid en volledigheid van de resultaten van EZRAI en de wijze waarop de resultaten die met gebruikmaking van EZRAI worden gegenereerd worden ingezet. Opdrachtgever is daarnaast verantwoordelijk voor de beveiligingsprocedures en adequaat systeembeheer in haar eigen organisatie.

7.6 Opdrachtgever zal de eindgebruikers instrueren ten aanzien van het beoogde doel en het gebruik van EZRAI, e.e.a. in lijn met de tussen Opdrachtgever en Global Talk gemaakte afspraken. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het gebruik van EZRAI door de

eindgebruikers, ongeacht of die eindgebruikers in een gezagsverhouding tot Opdrachtgever staan.

7.7 Opdrachtgever zal, voor zover dat redelijkerwijs in haar vermogen ligt, zich er voor inspannen om: 1) te verhinderen dat een niet bevoegd persoon EZRAI benadert, gebruikt of kopieert alsmede anderszins ongeautoriseerd gebruik van EZRAI voorkomen; 2) te voorkomen dat de EZRAI wordt geïnfecteerd met virussen, malware, trojan horses, DDoS-aanvallen en/of daarmee gelijk te stellen bedreigingen; 3) Global Talk onmiddellijk schriftelijk van alle relevante feiten en omstandigheden op de hoogte te stellen zodra Opdrachtgever ongeoorloofd gebruik van EZRAI constateert.

7.8 Het is Opdrachtgever niet toegestaan om technische voorzieningen van Global Talk en/of haar licentiegevers ter bescherming van EZRAI te (laten) verwijderen of te (laten) omzeilen.

7.9 Opdrachtgever zal desgevraagd onverwijld haar medewerking verlenen aan een door of namens Global Talk uit te voeren onderzoek betreffende het naleven door Opdrachtgever van de gemaakte afspraken. Global Talk zal alle vertrouwelijk te achten (bedrijfs-)informatie die Global Talk in het kader van een dergelijk onderzoek van of bij Opdrachtgever verkrijgt, voorzover die informatie niet het gebruik van EZRAI zelf betreft, vertrouwelijk behandelen. Ieder der partijen draagt daarbij haar eigen kosten, tenzij uit het onderzoek is gebleken dat Opdrachtgever enige afspraak heeft geschonden, in welk geval alle kosten van Global Talk die zijn gemaakt in het kader van dit onderzoek ten laste van Opdrachtgever komen.

7.10 Gezien de grote hoeveelheid (sectorspecifieke) wetgeving kan Global Talk niet toezeggen dat een product of dienst aan alle wet- en regelgeving voldoet of blijft voldoen waaraan Opdrachtgever moet voldoen bij het gebruik van het product of de dienst. Global Talk staat er niet voor in dat EZRAI tijdig wordt aangepast aan wijzigingen in wet- en regelgeving.

7.11 Als Opdrachtgever kan aantonen dat het voor hem of Global Talk op grond van veranderde wet- of regelgeving essentieel is dat Global Talk aanpassingen verricht aan EZRAI of documentatie ter beschikking stelt, zal Opdrachtgever Global Talk hierover schriftelijk en zo gedetailleerd mogelijk informeren. Partijen zullen vervolgens in overleg treden of, hoe en op welke termijn Global Talk en Opdrachtgever invulling kunnen geven aan die wet- of regelgeving. Als Global Talk bereid is zijn product of dienst aan te passen aan de voor Opdrachtgever op grond van de wet noodzakelijke wijzigingen, of deze met dat doel uit te breiden met aanvullende producten en diensten van hem of een derde, dan kan Global Talk hiervoor in lijn met zijn gebruikelijke tarieven kosten in rekening brengen. Als Global Talk redelijkerwijs niet aan de voor Opdrachtgever noodzakelijke wetgeving kan of wil voldoen en Opdrachtgever aantoont dat hij geen andere mogelijkheid heeft dan aan de noodzakelijke wetgeving te voldoen, zal hij Opdrachtgever hierover informeren. Elk der partijen heeft alsdan het recht dat gedeelte van de overeenkomst dat niet voldoet aan de bedoelde wet- of regelgeving conform de geldende afspraken te beëindigen. Global Talk is wegens deze beëindiging niet tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden.

Artikel 8 Garantie

8.1 Global Talk staat er niet voor in dat EZRAI foutloos is en zonder onderbrekingen functioneert. Global Talk zal zich naar beste vermogen inspannen fouten in de onderliggende software binnen een redelijke termijn te (laten) herstellen op voorwaarde dat de desbetreffende fouten door Opdrachtgever gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Global Talk zijn gemeld. Global Talk kan in voorkomend geval het herstel van de fouten uitstellen totdat een nieuwe versie van de onderliggende software in gebruik wordt genomen. Global Talk staat er niet voor in dat fouten in EZRAI, zullen worden verholpen. Global Talk is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleemvermijdende beperkingen in EZRAI aan te brengen. Global Talk is niet gehouden tot herstel van andere onvolkomenheden dan bedoeld in dit artikel.

8.2 Daar waar in deze algemene voorwaarden sprake is van 'fouten' wordt daaronder verstaan het substantieel niet voldoen van EZRAI aan de door Global Talk schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties van EZRAI. Van een fout is alleen sprake indien Opdrachtgever deze kan aantonen en deze reproduceerbaar is. Opdrachtgever is gehouden van fouten onverwijld melding te maken. Global Talk heeft geen enkele verplichting met betrekking tot andere onvolkomenheden in EZRAI anders dan met betrekking tot fouten in de zin van deze algemene voorwaarden.

8.3 Opdrachtgever zal op basis van de door Global Talk verstrekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, fouten en andere onvolkomenheden in EZRAI, vermindering of verlies van data of andere incidenten, de risico's voor zijn organisatie inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen treffen.

Artikel 9 Acceptatie

9.1 Als partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt Opdrachtgever EZRAI in de staat waarin deze zich bevindt bij eerste gebruik ('as is, where is'), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken, onverminderd de verplichtingen van Global Talk zoals bedoeld in artikel 8.

9.2 Als tussen partijen expliciet schriftelijk een acceptatietest is overeengekomen, is het bepaalde in de leden hieronder van toepassing.

9.3 De testperiode bedraagt veertien dagen na ter beschikking stelling van de inloggegevens voor de eerste gebruikers. Gedurende de testperiode is Opdrachtgever niet gerechtigd EZRAI voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. Opdrachtgever zal de overeengekomen acceptatietest met gekwalificeerd personeel en met voldoende omvang en diepgang uitvoeren.

9.4 Als een acceptatietest is overeengekomen, zal Opdrachtgever toetsen of EZRAI beantwoordt aan de door Global Talk schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties.

9.5 Als tijdens de acceptatietest blijkt dat EZRAI fouten bevat, zal Opdrachtgever uiterlijk op de laatste dag van de testperiode de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk, gedetailleerd en begrijpelijk aan Global Talk rapporteren. Global Talk zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij Global Talk gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programma-omwegen of probleemvermijdende beperkingen aan te brengen.

9.6 EZRAI zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:

- a. als partijen een acceptatietest zijn overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, of
- b. als Global Talk vóór het einde van de testperiode een testrapport als hierboven bedoeld ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van fouten die volgens lid 8 van dit artikel aan acceptatie niet in de weg staan, of
- c. als Opdrachtgever enig gebruik maakt van EZRAI voor productieve of operationele doeleinden: op het moment van de desbetreffende ingebruikneming.

9.7 Opdrachtgever mag de acceptatie van EZRAI niet onthouden om redenen die geen verband houden met de tussen partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die de operationele of productieve ingebruikneming van EZRAI redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van Global Talk om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling te herstellen. Acceptatie mag ook niet worden onthouden vanwege aspecten van EZRAI die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals esthetische aspecten van gebruikersinterfaces.

9.8 Acceptatie van EZRAI heeft tot gevolg dat Global Talk gekwetten is voor de nakoming van zijn verplichtingen betreffende de terbeschikkingstelling en aflevering van EZRAI.

Artikel 10 Foutmeldingen

10.1 Opdrachtgever kan geconstateerde fouten in EZRAI zo gedetailleerd mogelijk melden bij Global Talk via de portal of telefonisch. Na ontvangst van de melding zal Global Talk zich volgens zijn gebruikelijke procedures naar beste vermogen inspannen om de geconstateerde fouten te herstellen en/of verbeteringen door te voeren in toekomstige versies van EZRAI. Afhankelijk van de urgentie en het versie- en releasebeleid van Global Talk worden de resultaten op een door Global Talk te bepalen wijze en termijn aan Opdrachtgever beschikbaar gesteld. Global Talk mag ook tijdelijke oplossingen, programma-omwegen of probleemvermijdende beperkingen in EZRAI aanbrengen. Global Talk is niet gehouden tot herstel van andere onvolkomenheden dan bedoeld in dit artikel. Herstel geschied op een door Global Talk te bepalen wijze.

10.2 Global Talk kan van Opdrachtgever verlangen dat hij zijn systemen (apparatuur, webbrowser, software e.d.) aanpast als dat noodzakelijk is voor het goed functioneren van een nieuwe versie van EZRAI.

Artikel 11 Supportdiensten

11.1 Global Talk biedt tevens ondersteuning (support) aan gebruikers en/of beheerders door middel van een FAQ, een online platform of telefonisch, waarbij Global Talk gebruikers zal adviseren over het gebruik en het functioneren van EZRAI. Meldingen of vragen kunnen 24/7 ingediend worden. Opdrachtgever zal voorafgaand aan een melding de door Global Talk ter beschikking gestelde documentatie raadplegen om te bezien of zijn vraag daarmee is op te lossen. Opdrachtgever zal meldingen in het kader van support zo volledig en gedetailleerd mogelijk omschrijven, zodat Global Talk in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren. Global Talk kan voorwaarden stellen aan de wijze van melden, kwalificaties en het aantal personen dat voor ondersteuning in aanmerking komt. Global Talk zal deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen volgens de bij hem gebruikelijke procedures. Global Talk staat niet in voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning.

Artikel 12 Uitvoering diensten en service levels

12.1 Global Talk zal zich naar beste kunnen inspannen de EZRAI diensten met zorg uit te voeren overeenkomstig de met Opdrachtgever schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van Global Talk worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis.

12.2 Als Opdrachtgever afwijkt van adviezen of aanbevelingen van Global Talk, of als Opdrachtgever ervoor kiest een wens of instructie door te zetten ondanks dat Global Talk heeft aangegeven dat deze onrealistisch, ongeschikt of technisch onuitvoerbaar is, is Global Talk niet aansprakelijk voor de mogelijke gevolgen, zoals schade of meerwerk.

12.3 Global Talk zal zich op verzoek van Opdrachtgever inspannen om binnen een redelijke termijn medewerking te verlenen aan exitwerkzaamheden die noodzakelijk zijn voor de overgang naar een andere aanbieder. Global Talk kan voor die werkzaamheden zijn gebruikelijke tarieven in rekening brengen.

12.4 Service levels zoals uptime van de dienst gelden slechts voor zover deze schriftelijk uitdrukkelijk zijn overeengekomen. Beschikbaarheid van EZRAI wordt gemeten met uitsluiting van de geplande buitengebruikstelling wegens preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service, alsmede omstandigheden die buiten de invloedssfeer van Global Talk liggen. Behoudens door Opdrachtgever te leveren tegenbewijs zal de door Global Talk gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs gelden.

12.5 Opdrachtgever zal zelf zorgdragen voor de benodigde apparatuur, infrastructuur en ondersteunende software en zal de benodigde (hulp)software installeren, inrichten, configureren,

parametriseren, tunen, eventuele data converteren en uploaden, back-ups verzorgen en, indien nodig, up-to-date houden Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het gebruik van EZRAI en de wijze waarop de resultaten worden ingezet. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers.

12.6 Beschikbare gebruikersdocumentatie zal door Global Talk in het Nederlands of Engels worden aangeleverd in een door Global Talk te bepalen formaat. Opdrachtgever zal de door Global Talk aangeleverde gebruikersdocumentatie op geschiktheid voor diens gebruikers beoordelen en indien nodig van een toelichting voorzien.

Artikel 13 Ontbinding en opzegging van de overeenkomst

13.1 Ontbinding van de overeenkomst wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is uitsluitend mogelijk als de andere partij, steeds in alle gevallen na een zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst. Betalingsverplichtingen en alle verplichtingen tot medewerking en/of informatieverstrekking door Opdrachtgever of een door Opdrachtgever in te schakelen derde gelden in alle gevallen als wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst.

13.2 Als Opdrachtgever op het moment van de ontbinding al prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij Opdrachtgever bewijst dat Global Talk ten aanzien van het wezenlijke deel van die prestaties in verzuim is. Bedragen die Global Talk vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij ter uitvoering van de overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

13.3 Een partij kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk opzeggen als ten minste een van de volgende omstandigheden zich voordoet: (i) de wederpartij wordt – al dan niet voorlopig – surseance van betaling verleend, (ii) ten aanzien van de wederpartij wordt faillissement aangevraagd of (iii) de onderneming van de wederpartij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. Global Talk kan de overeenkomst tevens zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk opzeggen wanneer de beslissende zeggenschap over de onderneming van Opdrachtgever direct of indirect wijzigt, maar zal dit niet op onredelijke gronden doen. Global Talk is wegens beëindiging als bedoeld in dit artikellid niet tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden.

13.4 Zodra Opdrachtgever onherroepelijk in staat van faillissement verkeert eindigt het recht van Opdrachtgever tot gebruik van de verstrekte rechten van intellectuele eigendom op de

producten en diensten zoals gebruik van software, andere gebruiksrechten, alsmede het recht van Opdrachtgever tot toegang en/of gebruik van de diensten, zonder dat hiertoe een opzeggingshandeling van de zijde van Global Talk vereist is.

Artikel 14 Aansprakelijkheid van Global Talk

14.1 De totale aansprakelijkheid van Global Talk wegens een toerekenbare tekortkoming of op welke rechtsgrond dan ook, inclusief niet-nakoming van eventuele garanties of vrijwaringen, is beperkt tot vergoeding van schade zoals in dit artikel uitgewerkt.

14.2 Directe schade, waaronder schade door dood, lichamelijk letsel of door materiële beschadiging van zaken is beperkt tot maximaal het bedrag van de voor de overeenkomst bedongen prijs (excl. btw) voor één jaar.

14.3 Indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, of schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Opdrachtgever zoals aanspraken van patiënten is uitgesloten.

14.4 De totale aansprakelijkheid van Global Talk voor welke schade dan ook en op welke rechtsgrond dan ook, zal in geen geval meer zijn dan het bedrag dat de verzekering van Global Talk daadwerkelijk uitkeert.

14.5 Artikel 14.2 tot en met 14.4 laten onverlet de overige in deze algemene voorwaarden beschreven uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van Global Talk.

14.6 De in artikel 14.2 tot en met 14.5 bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Global Talk.

14.7 Tenzij nakoming door Global Talk blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van Global Talk wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst slechts als Opdrachtgever Global Talk onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en Global Talk ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Global Talk in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.

14.8 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade zo snel mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Global Talk meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Global Talk vervalt vierentwintig maanden na het ontstaan van de vordering, tenzij Opdrachtgever vóór het verstrijken van die termijn een rechtsvordering tot vergoeding van de schade heeft ingesteld.

14.9 Alle beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid genoemd in deze algemene voorwaarden gelden mede ten gunste van alle (rechts)personen waarvan Global Talk en/of zijn toeleverancier(s) zich bij de uitvoering van de overeenkomst bedient.

Artikel 15 Overmacht

15.1 Als een partij daartoe door overmacht wordt verhinderd, is hij niet gehouden tot nakoming van enige verplichting, daaronder begrepen enige wettelijke en/of overeengekomen garantieverplichting. Onder overmacht aan de zijde van Global Talk wordt onder meer verstaan: (i) overmacht van toeleveranciers van Global Talk, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers van Global Talk, (iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, software of materialen van derden waarvan het gebruik door Opdrachtgever aan Global Talk is voorgeschreven, (iv) overheidsmaatregelen, waaronder import en handelsbeperkingen, (v) brand, elektriciteitsstoring, (vi) storing van de digitale infrastructuur en telecommunicatiefaciliteiten, (vii) stakingen of een pandemie, (viii) (cyber)crime, (cyber)vandalisme, oorlog of terrorisme en (ix) algemene vervoersproblemen.

15.2 Als een overmachtssituatie langer dan zestig dagen duurt, heeft elk der partijen het recht om de overeenkomst schriftelijk te ontbinden. Hetgeen reeds op grond van de overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

Artikel 16 Overdracht van rechten en verplichtingen

16.1 Opdrachtgever zal de rechten en verplichtingen die hij op grond van een overeenkomst heeft niet zonder voorafgaande toestemming van Global Talk aan een derde verkopen, overdragen of verpanden.

16.2 Global Talk is gerechtigd zijn aanspraken op betaling van vergoedingen aan een derde te verkopen, over te dragen of te verpanden.

Artikel 17 Toepasselijk recht en geschillen

17.1 De overeenkomsten tussen Global Talk en Opdrachtgever worden beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.

17.2 Geschillen tussen partijen worden beslecht door arbitrage volgens het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering, (www.sgoa.eu). Dit laat onverlet dat beide partijen ook het recht hebben een voorziening in (arbitraal) kort geding te vragen en het recht hebben tot het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen. De plaats van arbitrage is Amsterdam, of andere plaats zoals vermeld in het Arbitragereglement.

17.3 Als een geschil binnen de bevoegdheid van de Nederlandse kantonrechter valt mag iedere partij er, in afwijking van artikel 17.2, voor kiezen de zaak als kantonzaak aanhangig te

maken bij de wettelijk bevoegde rechtbank in Nederland. Deze optie vervalt zodra er eerder over dat geschil een arbitrale procedure aanhangig is gemaakt conform artikel 17.2. Als de zaak met inachtneming van het in dit artikel 17.3 bepaalde eerder bij de wettelijk bevoegde rechtbank aanhangig is gemaakt, dan is de kantonrechter van die rechtbank bevoegd de zaak te behandelen en daarover te beslissen.

17.4 Iedere partij mag bij een geschil een ICT-mediation beginnen conform het ICT-Mediation Reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering. De andere partij is rechtens afdwingbaar verplicht om actief deel te nemen aan die mediation. Actieve deelname is minstens het bijwonen van één gezamenlijke bespreking van mediators en partijen om deze buitengerechtelijke vorm van geschillenoplossing een kans te geven. Na die eerste gezamenlijke bespreking van mediators en partijen mag iedere partij op elk moment besluiten de mediation te beëindigen. Het bepaalde in dit artikellid sluit niet uit dat een partij die dat nodig acht, een (arbitraal) kort geding start of conservatoire rechtsmaatregelen treft.

Paragraaf 2. Compliance, cyberbeveiliging en verwerkersovereenkomst

Artikel 18 Informatieverstrekking aan autoriteiten, controlerecht en medewerking

18.1 Als Opdrachtgever op basis van een verzoek, instructie, wettelijke plicht of bevel tot informatieverstrekking een melding gaat doen bij een autoriteit in verband met EZRAi, zal hij Global Talk hiervan onverwijld op de hoogte brengen. Opdrachtgever stelt Global Talk in staat om noodzakelijke informatie voor het verzoek of de melding aan te leveren.

18.2 Als er een wettelijke plicht is voor Global Talk tot het delen van bepaalde informatie, een verplichting om de nakoming door Global Talk van bepaalde (beveiligings-)plichten aan te tonen, een wettelijk auditrecht of een recht op toegang tot bepaalde locaties, zullen partijen daarover nadere afspraken maken. Bij gebreke daarvan geldt de hierna beschreven procedure.

18.3 Opdrachtgever zal eerst een zo gedetailleerd mogelijk schriftelijk verzoek tot het verstrekken van de op grond van de wet noodzakelijke informatie of plicht tot medewerking aan Global Talk sturen. Global Talk zal de verplichte informatie binnen redelijke termijn ter beschikking stellen. Deze informatie kan mede bestaan uit het overleggen van relevante certificering of een door een onafhankelijke deskundige in opdracht van Global Talk opgesteld auditrapport (Third Party Memorandum).

18.4 Als Opdrachtgever met bovenbedoelde informatie desondanks niet kan voldoen aan zijn wettelijke verplichtingen of aan instructies van een bevoegde autoriteit, of als er een contractueel recht op audit of toegang tot bepaalde locaties is afgesproken, dan mag Opdrachtgever maximaal één keer per jaar – althans niet vaker dan strikt noodzakelijk – op eigen kosten een audit laten uitvoeren of, als dat redelijkerwijs mogelijk is, voor een inspectie toegang krijgen tot de locaties waar de dienstverlening plaatsvindt. De audit of inspectie moet worden uitgevoerd door een onafhankelijke, gecertificeerde externe deskundige met aantoonbare ervaring op dit gebied. De audit of inspectie is beperkt tot het controleren of Global Talk voldoet aan zijn wettelijke verplichtingen jegens Opdrachtgever of de afspraken uit de overeenkomst. De deskundige heeft een geheimhoudingsplicht en rapporteert alleen wat noodzakelijk is voor de informatieverplichting richting een bevoegde autoriteit of als hij een toerekenbare tekortkoming constateert. De deskundige verstrekt een kopie van het rapport aan Global Talk. Global Talk mag een deskundige, audit, instructie of toegang weigeren als dit volgens hem in strijd is met wetgeving, zijn concurrentiepositie door de deskundige wordt aangetast of het een ontoelaatbare inbreuk vormt op de getroffen beveiligingsmaatregelen.

18.5 Partijen zullen zo snel mogelijk in overleg treden over de uitkomsten in het rapport. Partijen zullen de voorgestelde verbetermaatregelen opvolgen die in het rapport zijn neergelegd voor zover dat van hen in redelijkheid kan worden verwacht. Global Talk zal de voorgestelde verbetermaatregelen doorvoeren voor zover deze naar zijn oordeel passend zijn, rekening houdend met de risico's verbonden aan EZRAI, de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de markt waarin hij opereert en het beoogd gebruik van EZRAI.

18.6 Global Talk zal, indien nodig en wettelijk verplicht voor Opdrachtgever, in redelijkheid nadere informatie verstrekken en bijstand verlenen in geval er sprake is van een incident waarbij EZRAI van Global Talk betrokken is.

18.7 Global Talk kan de redelijke kosten die hij maakt ter uitvoering van dit artikel in rekening brengen bij Opdrachtgever.

18.8 Als Global Talk een al dan niet verplichte melding doet bij of meewerkt aan een verzoek van een autoriteit, is Global Talk niet aansprakelijk voor schade van Opdrachtgever of een derde als gevolg van de melding of gegeven medewerking. Opdrachtgever is niet gerechtigd een door een autoriteit aan hem opgelegde bestuurlijke boete op welke rechtsgrond dan ook op Global Talk te verhalen.

Artikel 19 Beveiligingsniveau

19.1 De cyberbeveiliging van de producten en diensten zal beantwoorden aan de tussen partijen schriftelijk overeengekomen beveiligingsspecificaties. Als een uitdrukkelijk omschreven wijze van beveiliging ontbreekt, zal de cyberbeveiliging voldoen aan een niveau dat niet onredelijk is, gelet op de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de aan Global Talk bekende aard, omvang en context en het door Global Talk beoogde doel van het product of de dienst en de daarin opgenomen data, de waarschijnlijkheid en ernst van voor Global Talk

voorzienbaar gebruik en bijbehorende risico's, de gevolgen van incidenten en de rechten en vrijheden van betrokkenen. Global Talk staat er niet voor in dat de cyberbeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is.

Artikel 20 Gebruik beveiligingsmiddelen

20.1 De via Global Talk aan Opdrachtgever verstrekte beveiligingsmiddelen, waaronder Multi Factor Authenticatie, encryptie, toegangs- of identificatiemiddelen, codes of certificaten, zijn vertrouwelijk en zullen door Opdrachtgever als zodanig worden behandeld. De beveiligingsmiddelen zullen alleen aan door Opdrachtgever specifiek geautoriseerde personen kenbaar worden gemaakt. Global Talk is gerechtigd toegewezen beveiligingsmiddelen te wijzigen of te vervangen. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het beheer van de beveiligingsmiddelen en autorisaties, waaronder het tijdig verstrekken, aanpassen en intrekken daarvan. Opdrachtgever zal zorgen voor een goed toegangsgegevensbeheer, waaronder gebruik van sterke wachtwoorden en wachtwoordbeheer.

20.2 Global Talk is niet aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van gebruik of misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes, certificaten of andere beveiligingsmiddelen wordt gemaakt, tenzij het misbruik het rechtstreekse gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Global Talk.

Artikel 21 Verantwoordelijkheden met betrekking tot beveiliging

21.1 Het is aan Opdrachtgever om te beoordelen of de producten en diensten passend en evenredig zijn gezien de beveiligingsrisico's voor zijn organisatie, in zijn context als geheel en of daarmee passende technische en organisatorische maatregelen zijn genomen zodat wordt voldaan aan de wettelijke beveiligingseisen die op hem van toepassing zijn en de rechten van betrokkenen voldoende zijn gewaarborgd. Opdrachtgever zal zijn eigen systemen en infrastructuur adequaat beveiligen en voor voldoende back-ups zorgen.

21.2 Indien Opdrachtgever van mening is dat de door Global Talk genomen beveiligingsmaatregelen onvoldoende zijn om aan zijn minimale wettelijke vereisten te voldoen, dan zal Opdrachtgever Global Talk hierover schriftelijk en zo gedetailleerd mogelijk informeren. Artikel 18 is van overeenkomstige toepassing.

21.3 Opdrachtgever zal informatie van Global Talk over kwetsbaarheden, incidenten, risicobeperking en corrigerende maatregelen waar nodig kenbaar maken aan zijn gebruikers.

21.4 Opdrachtgever zal incidenten, mogelijke inbreuken op de beveiliging, kwetsbaarheden of leemten in de beveiliging zo snel mogelijk melden aan Global Talk of fabrikant. Global Talk zal deze informatie doorgeleiden naar haar toeleverancier Worldish.

Artikel 22 Wijzigingen in de beveiliging

22.1 Global Talk mag altijd technische en organisatorische maatregelen nemen om de producten en diensten waartoe Opdrachtgever (direct of indirect) toegang heeft te beschermen. Deze maatregelen mogen ook worden ingezet om te bewaken dat de overeengekomen beperkingen op inhoud, duur van het gebruiksrecht of het doel van de producten of diensten worden nageleefd.

22.2 Global Talk is gerechtigd de beveiligingsmaatregelen te allen tijde aan te passen als dit noodzakelijk is door veranderende wetgeving of omstandigheden om een passend beveiligingsniveau te behouden. Global Talk zal belangrijke wijzigingen in de beveiliging vastleggen en zal Opdrachtgever waar relevant van die wijzigingen op de hoogte stellen.

22.3 Global Talk of een autoriteit kan aanwijzingen geven aan Opdrachtgever, bijvoorbeeld met betrekking tot het uitvoeren van beveiligingsupdates of het wijzigen van instellingen van beveiligingsmiddelen, die tot doel hebben om incidenten of de gevolgen van incidenten die de beveiliging kunnen aantasten te voorkomen of te minimaliseren. Als Opdrachtgever dergelijke aanwijzingen van Global Talk of een autoriteit niet of niet tijdig opvolgt, dan is Global Talk niet aansprakelijk en vrijwaart Opdrachtgever Global Talk voor de schade die daardoor mocht ontstaan.

22.4 Opdrachtgever zal geen beveiligingsmaatregelen, -middelen of technische voorzieningen (laten) verwijderen of (laten) omzeilen. Opdrachtgever zal daarnaast geen dwangmiddelen gebruiken of misbruik maken van leemten in de technische infrastructuur van Global Talk.

22.5 Opdrachtgever kan Global Talk verzoeken nadere beveiligingsmaatregelen te treffen. Global Talk is niet verplicht om dergelijke wijzigingen door te voeren. Pas nadat de door Opdrachtgever gewenste gewijzigde beveiligingsmaatregelen schriftelijk zijn overeengekomen, heeft Global Talk de verplichting deze beveiligingsmaatregelen te implementeren. Global Talk mag zijn gebruikelijke tarieven in rekening brengen voor de door hem ter beschikking gestelde beveiligingsupdates of wijzigingen in de beveiliging die op verzoek van Opdrachtgever zijn doorgevoerd.

Artikel 23 Back-ups

23.1 Global Talk maakt geen back ups van gesprekken en vertalingen. Een gesprek of vertaling wordt gedurende 1 uur bewaard op de server van de toeleverancier van Global Talk, of korter als een gebruiker het gesprek beëindigd of een nieuw gesprek begint. Indien gewenst kan de gebruiker na afronding van een gesprek een QR-code aanmaken waarmee gebruiker of patiënt het gesprek direct zelf lokaal kunnen opslaan. Als dit niet direct wordt uitgevoerd, dan zal het gesprek niet meer beschikbaar zijn.

Artikel 24 Verwerking van persoonsgegevens

24.1 Deze algemene voorwaarden tezamen met de hoofdovereenkomst en eventuele bijlagen vormen gezamenlijk een verwerkersovereenkomst zoals bedoeld in art. 28 Verordening EU 2016/679 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 (hierna: 'AVG')).

24.2 Global Talk verwerkt stemgeluid van gebruikers en patiënten en mogelijk persoonsgegevens die in een gesprek voorbij komen. Global Talk verwerkt deze persoonsgegevens in opdracht van Opdrachtgever zoals in de overeenkomst is vastgelegd.

24.3 Opdrachtgever is de verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG, heeft de zeggenschap over de verwerking van de persoonsgegevens en stelt het doel van en de middelen voor de verwerking van de persoonsgegevens vast.

24.4 Global Talk is verwerker in de zin van de AVG en heeft daarom geen zeggenschap over het doel van en de middelen voor de verwerking van de persoonsgegevens en neemt derhalve geen beslissingen over onder meer het gebruik van de persoonsgegevens.

24.5 Opdrachtgever staat er tegenover Global Talk voor in dat hij conform de AVG handelt en dat het gebruik en/of de verwerking van de persoonsgegevens niet onrechtmatig is en geen inbreuk maakt op enig recht van een ander.

Artikel 25 Inbreuken in verband met persoonsgegevens

25.1 Als Global Talk een inbreuk in verband met persoonsgegevens ontdekt, zal Global Talk deze Opdrachtgever zonder onredelijke vertraging informeren. Als er geen specifieke afspraken in de overeenkomst zijn gemaakt over de wijze van melden, zal Global Talk op de gebruikelijke wijze contact opnemen met Opdrachtgever.

25.2 Het is aan de verwerkingsverantwoordelijke (Opdrachtgever, of diens Opdrachtgever) om te beoordelen of de inbreuk in verband met persoonsgegevens waarover Global Talk heeft geïnformeerd, gemeld moet worden aan de autoriteit of betrokkene(n). Het melden van inbreuken in verband met persoonsgegevens blijft te allen tijde de verantwoordelijkheid van de verwerkingsverantwoordelijke (Opdrachtgever of diens Opdrachtgever). Global Talk is niet verplicht tot het melden van inbreuken in verband met persoonsgegevens aan de autoriteit en/of de betrokkene(n).

25.3 Global Talk zal, indien nodig, nadere informatie verstrekken over de inbreuk in verband met persoonsgegevens en zal zijn medewerking verlenen aan noodzakelijke informatievoorziening aan Opdrachtgever ten behoeve van een melding aan de bevoegde autoriteit of betrokkene(n).

25.4 Global Talk kan de redelijke kosten die hij in dit kader maakt in rekening brengen bij Opdrachtgever.

Artikel 26 Verplichtingen bij beëindiging

26.1 Aangezien gesprekken met EZRAI niet langer dan een uur bewaard worden, zijn na beëindiging van de overeenkomst alle persoonsgegevens die Global Talk in de rol als verwerker onder zich had al verwijderd op zodanige wijze dat deze niet langer kunnen worden gebruikt en niet langer toegankelijk zijn (render inaccessible), en zullen dus ook geen gegevens worden teruggegeven aan Opdrachtgever.

Artikel 27 Rechten betrokkenen en Data Protection Impact Assessment (DPIA)

27.1 Global Talk zal, waar mogelijk, zijn medewerking verlenen aan redelijke verzoeken van Opdrachtgever die verband houden met bij Opdrachtgever door betrokkenen ingeroepen rechten van betrokkenen. Indien Global Talk direct door een betrokkene wordt benaderd, zal hij deze waar mogelijk doorverwijzen naar Opdrachtgever.

27.2 Als Opdrachtgever daartoe volgens de AVG verplicht is, zal Global Talk na een daartoe redelijk gegeven verzoek zijn medewerking verlenen aan een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (DPIA) of een daarop volgende voorafgaande raadpleging.

27.3 Global Talk mag voor de in dit artikel bedoelde werkzaamheden zijn gebruikelijke tarieven in rekening brengen.

Artikel 28 Sub-verwerkers

28.1 Global Talk maakt voor de uitvoering van de EZRAI dienst gebruik van aanbieder Worldish AB, een Zweeds bedrijf, geregistreerd onder nummer 559098-1410. Worldish is sub-verwerker van Global Talk. De vertaling wordt uitgevoerd op servers van MS Azure die door Worldish AB worden beheerd.

28.2 Global Talk en Worldish AB verwerken gegevens alleen binnen de EU/EER.

28.3 Opdrachtgever geeft toestemming aan Global Talk om andere sub-verwerkers in te schakelen ter uitvoering van zijn verplichtingen voortvloeiende uit de overeenkomst. Global Talk zal Opdrachtgever informeren over een wijziging in de door Global Talk ingeschakelde derde partijen. Opdrachtgever heeft het recht bezwaar te maken tegen voornoemde wijziging door Global Talk.