

VOORWAARDEN ZORGMAIL SAFE RELAY

1. Definities

Hosting - Dienstverlening waarbij de Virtual Machine binnen de infrastructuur van de Leverancier aanwezig is en ook door Leverancier in beheer is.
Maintenance Window - Periode waarin Leverancier onderhoudswerkzaamheden en wijzigingen mag doorvoeren in de dienstverlening.
Operating System - Een geheel van systeemapplicaties dat de uitvoering van andere programma's bestuurt.
Safe Relay Standard - Het beveiligd uitwisselen van E-mail via de centrale ZorgMail Safe Relay server.
Safe Relay Premium - Uitbreiding op Safe Relay Standard t.b.v. E-mail encryptie.
Safe Relay server - Centrale server op ZorgMail voor het koppelen van mailservers van Cliënten en/of Deelnemers.
Virtual Machine - Emulatie van een computersysteem.

2. Algemeen

2.1 Deze voorwaarden zijn aanvullend op de ZorgMail voorwaarden.
2.2 Deze voorwaarden hebben betrekking op de volgende door Leverancier aan Cliënt en/of Deelnemer te leveren diensten: beheer- en beschikbaarheid ZorgMail Safe Relay Standard en/of Premium, gebruik en onderhoud op ZorgMail Safe Relay Standard en/of Premium.
2.3 ZorgMail Safe Relay Standard en/of Premium zijn gedurende het gehele jaar 24 uur per dag beschikbaar.

3 Gebruik- en onderhoud ZorgMail Safe Relay Standard en/of Premium

3.1 Leverancier zal Cliënt en/of Deelnemer informeren bij gepland onderhoud en verstoringen aan Safe Relay Standard en/of Premium.

4. Autorisatiebeheer

4.1 Om gebruik te kunnen maken van ZorgMail Safe Relay Standard en/of Premium dient de Cliënt en/of Deelnemer zich te identificeren door middel van het gebruik van een X509 certificaat.

5. Beveiliging en privacy

5.1 Cliënt en/of Deelnemer is verantwoordelijk voor het gebruik en de toepassing van ZorgMail Safe Relay Standard en/of Premium ten aanzien van de controle- en beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer, waaronder onder andere wordt verstaan het maken en beschikbaar houden van recente back-ups van de lokale mailserver, virus- en SPAM detectie, monitoring en het opstellen en naleven van sluitende procedures.
5.2 Cliënt en/of Deelnemer is verantwoordelijk voor de bewaking op de looptijd en tijdige vervanging van het X509 certificaat. Bij wijzigingen van het X509 certificaat dient Cliënt en/of Deelnemer Leverancier hierover te informeren via Customer Support van Regio Partner en/of Leverancier.

6 Hosting door Leverancier

6.1 Leverancier levert ten behoeve van Safe Relay Standard in combinatie met Office 365 (Full Cloud) een Virtual Machine welke in het computercentrum van Leverancier wordt gehost.
6.2 Leverancier levert ten behoeve van Safe Relay Premium een Virtual Machine welke in het computercentrum van Leverancier wordt gehost.
6.3 Een Virtual Machine is bij oplevering voorzien van de laatste versie van een Linux Operating System en de Safe Relay Premium applicatie met basisconfiguratie.
6.4 Leverancier zal het volledige beheer (Operating Systemen en applicatie beheer) uitvoeren op de Virtual Machine ten behoeve van Office 365 alsmede ten behoeve van de Virtual Machine voor Safe Relay Premium. Onder beheer wordt in dit kader onder andere verstaan: Het configuratiebeheer, waaronder het installeren van nieuwe software-updates, het onderhouden van alle noodzakelijke tabellen en het bijhouden van de noodzakelijke documentatie;
Het passief signaleren en registreren van en vervolgens naar beste weten en kunnen (tijdelijk) ondervangen van operationele problemen;
Monitoren, zijnde het uitvoeren van actieve controles op het functioneren;
Het maken van back-ups van de in het systeem gebruikte programmatuur en bestanden.

7 Eigen Beheer door Cliënt en/of Deelnemer

7.1 Cliënt en/of Deelnemer installeert een Linux Operating System en de Safe Relay Premium applicatie zelf.
7.2 Cliënt en/of Deelnemer zal het volledige beheer uitvoeren op zowel het Operating System als de Safe Relay Premium applicatie. Onder beheer wordt in dit kader onder andere verstaan: Het configuratiebeheer, waaronder het installeren van nieuwe software-updates; Monitoren, zijnde het uitvoeren van actieve controles op het functioneren; Het maken van back-ups van de in het systeem gebruikte programmatuur en bestanden.
7.3 Leverancier kan op verzoek van Cliënt en/of Deelnemer tegen vergoeding ondersteuning bieden. De gehanteerde tarieven zullen marktconform zijn.
7.4 Leverancier zal Cliënt en/of Deelnemer informeren wanneer een update van de Safe Relay Premium applicatie beschikbaar is.

8 Storingsdienst

8.1 Voor Storingen buiten Kantooruren kan contact opgenomen worden met de storingsdienst van Leverancier. De storingsdienst is bereikbaar via: 010-288 16 99.

8.2 Nadat er telefonisch contact is gelegd met de storingsdienst van Leverancier, dient Cliënt en/of Deelnemer de benodigde informatie door te geven aan de desbetreffende medewerker. Indien de medewerker meer informatie nodig heeft over de gemelde Storing, zal hij telefonisch contact opnemen met Cliënt en/of Deelnemer.

8.3 De Reactietijd van de Storingsdienst bedraagt maximaal 1 uur na de Storingsmelding.

9 Onderhoud

9.1 De Maintenance Windows van Leverancier zijn vastgesteld op elke 1^e vrijdag van de maand van 02.00 uur tot 06.00 uur en elke dinsdagmorgen van 6.00 uur tot 8.00 uur. Indien Leverancier gebruik wenst te maken van het Maintenance Window voor regulier onderhoud wordt dit minimaal 5 werkdagen voorafgaand aan het onderhoud medegedeeld.

Bijlage I. Beschrijving ZorgMail Safe Relay

ZorgMail Safe Relay bestaat uit de volgende modules:

Safe Relay Standaard

Elektronische berichtuitwisseling van E-mail tussen gekoppelde mailservers en met gebruikers van ZorgMail Hosted mail.

Safe Relay Premium

Een uitbreiding op Safe Relay Standard waarmee op basis van PDF encryptie veilig een E-mail verstuurd kan worden naar personen en organisaties die niet zijn aangesloten op ZorgMail Secure e-mail.

Hosting

Dienstverlening voor Safe Relay Premium en gebruikers van Office 365 (Full Cloud) die gebruik maken van Safe Relay Standard en/of Premium.