

Begrippenlijst

Artikel 1 – Status en uitlegeregels

- 1.1 Dit document bevat de begrippen die met een hoofdletter worden gebruikt in de documentenset van Vivia B.V. op vivia.nl/compliance en in Offertes. Het wordt via de Offerte van toepassing verklaard en bevat geen normerende bepalingen; het valt daarom buiten de rangorde van de Overeenkomst.
- 1.2 Begrippen uit de AVG die in dit document niet (volledig) zijn omschreven, hebben de betekenis die de AVG daaraan geeft. Bij verschil tussen een omschrijving in dit document en een dwingende wettelijke definitie prevaleert de wettelijke definitie.
- 1.3 Verwijzingen naar een norm of standaard (zoals NEN 7510) betreffen steeds de meest actuele versie daarvan, dan wel de logische opvolger indien de norm niet langer wordt onderhouden. Woorden in enkelvoud omvatten tevens het meervoud en omgekeerd, tenzij uit de context anders volgt. Kopjes dienen uitsluitend de leesbaarheid.
- 1.4 Binnen het AIVG-regime kunnen begrippen daarnaast een betekenis hebben uit de AIVG of de Module ICT; in dat geval geldt voor de uitleg van de AIVG en de Module ICT hun eigen begrippenkader en voor de overige documenten dit document.

Artikel 2 – Begrippen

Begrip	Omschrijving
AIVG	De Algemene Inkoopvoorwaarden Gezondheidszorg 2022, opgesteld door de gezamenlijke brancheorganisaties in de zorg (o.a. NVZ, VGN, ActiZ, de Nederlandse GGZ en Nevi Zorg).
Algemene Voorwaarden	De algemene voorwaarden van Leverancier (document op de Compliance-pagina).
AVG	Verordening (EU) 2016/679 (Algemene Verordening Gegevensbescherming), inclusief de Uitvoeringswet AVG.
Beschikbaarheid	Het percentage van de tijd waarin de productieomgeving van de Dienst beschikbaar is.
Betrokkene	De geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon op wie Persoonsgegevens betrekking hebben.
Beveiligingsincident	Een gebeurtenis die de beschikbaarheid, integriteit of vertrouwelijkheid van de Dienst of de daarin verwerkte gegevens bedreigt of aantast. Een Beveiligingsincident kan, maar hoeft geen Datalek te zijn.
BoZ-model	De modelverwerkersovereenkomst van de Brancheorganisaties Zorg, versie december 2022, waarop de Verwerkersvoorwaarden zijn gebaseerd.
Compliance-pagina	De webpagina vivia.nl/compliance waarop Leverancier haar standaarddocumenten, certificaten, subverwerkerslijst en overige compliance-informatie versiebeheerd publiceert, inclusief het versiearchief en wijzigingslog.
Coordinated Vulnerability Disclosure (CVD)	Het op de Compliance-pagina gepubliceerde beleid van Leverancier voor het gecoördineerd melden van kwetsbaarheden door derden.
Cyberbeveiligingswet	De Nederlandse wet ter implementatie van Richtlijn (EU) 2022/2555 (NIS2-richtlijn), inclusief onderliggende regelgeving.

Data	Alle gegevens die via de Dienst worden verzameld of door of namens Opdrachtgever in de Dienst worden ingevoerd, met inbegrip van Persoonsgegevens. Data is en blijft exclusief eigendom van Opdrachtgever.
Datalek	Een inbreuk in verband met Persoonsgegevens als bedoeld in artikel 4.12 AVG: een inbreuk op de beveiliging die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot vernietiging, verlies, wijziging of ongeoorloofde verstrekking van of toegang tot verwerkte Persoonsgegevens.
Dedicated support	De optionele dienst waarbij een vaste, met naam aangewezen medewerker of een vast team van Leverancier als eerste aanspreekpunt aan Opdrachtgever is gekoppeld.
Dienst	De door Leverancier op grond van de Overeenkomst te leveren dienstverlening, zoals gespecificeerd in de Offerte.
Dienstverleningsovereenkomst (DVO)	Het document op de Compliance-pagina, waarin de servicebeschrijving en servicelevels van de Dienst zijn vastgelegd.
DPIA	Een gegevensbeschermingseffectbeoordeling als bedoeld in artikel 35 AVG.
EER	De Europese Economische Ruimte: de lidstaten van de Europese Unie, aangevuld met Noorwegen, IJsland en Liechtenstein.
Eindgebruiker	Een natuurlijke persoon die de Dienst gebruikt onder verantwoordelijkheid van Opdrachtgever, zoals een zorgverlener, medewerker of – waar de Dienst daarin voorziet – een cliënt.
Escalatie	De procedure gespecificeerd in de DVO waarmee de behandeling van een Melding op een hoger niveau binnen de organisatie van Leverancier wordt belegd.
Functionaris Gegevensbescherming (FG)	De functionaris als bedoeld in Afdeling 4 van de AVG. Waar in de documentenset goedkeuring van de FG van Opdrachtgever is vereist en Opdrachtgever geen FG heeft aangewezen, geldt de daartoe door Opdrachtgever aangewezen privacyverantwoordelijke.
Gegevens over gezondheid	Persoonsgegevens die verband houden met de fysieke of mentale gezondheid van een natuurlijke persoon (artikel 4.15 AVG); een bijzondere categorie van Persoonsgegevens als bedoeld in artikel 9 AVG.
IBP-diensten	De diensten van Leverancier op het gebied van informatiebeveiliging en privacy, waaronder FG as a Service en Privacy Officer (PO) as a Service.
Impact	De ernst van de gevolgen wanneer gebeurtenis optreedt. Impact geeft aan hoeveel schade een gebeurtenis kan veroorzaken voor betrokkenen, de organisatie, medewerkers, cliënten/patiënten of andere belanghebbenden. Conform de DVO
Incident	Een niet geplande onderbreking of kwaliteitsvermindering van de Dienst, dan wel een gebeurtenis die daartoe kan leiden.

Intellectuele Eigendomsrechten	Alle rechten van intellectuele eigendom, waaronder auteursrechten, databankrechten, merkrechten, octrooirechten en knowhow, alsmede aanvragen daartoe.
ISAE 3402 type II	Een assurance-rapport volgens de International Standard on Assurance Engagements 3402, waarin een onafhankelijke auditor de opzet, het bestaan én de werking van de beheersmaatregelen van een serviceorganisatie over een periode toetst.
ISO 9001	De internationale norm voor kwaliteitsmanagementsystemen (ISO 9001:2015), waarvoor Leverancier is gecertificeerd.
Kantooruren	Werkdagen van [08:00] tot [17:00] uur.
Klant	De partij die een offerte van Leverancier heeft geaccepteerd en met Leverancier een overeenkomst aangaat. In juridische documenten kan tevens de term Opdrachtgever worden gebruikt.
Melding	Iedere bij de Servicedesk geregistreerde vraag, Incident, Wijzigingsverzoek of andere ondersteuningsaanvraag, voorzien van een uniek nummer, classificatie en status.
Module ICT	De Module Informatie- en Communicatietechnologie bij de AIVG 2022, gedeponeerd bij de Rechtbank Den Haag d.d. 11 september 2024 onder depotnummer 21/2024.
NEN 7510	De Nederlandse norm voor informatiebeveiliging in de zorg (NEN 7510:2024), waarvoor Leverancier is gecertificeerd. NEN 7512 betreft de vertrouwensbasis voor elektronische gegevensuitwisseling in de zorg; NEN 7513 betreft logging van acties op elektronische patiëntdossiers.
Onderhoudsvenster	Een vooraf aangekondigde periode waarin gepland onderhoud aan de Dienst wordt uitgevoerd en de Dienst geheel of gedeeltelijk niet beschikbaar kan zijn.
Opdrachtgever	De partij die met Leverancier een Overeenkomst aangaat of daartoe een Offerte ontvangt. In de Verwerkersvoorwaarden is Opdrachtgever de Verwerkingsverantwoordelijke.
Offerte	Het door Partijen ondertekende of digitaal geaccordeerde document waarin de af te nemen Dienst(en), aantallen, tarieven, looptijd, contactpersonen en de van toepassing verklaarde documenten met versienummers zijn vastgelegd, inclusief eventuele afwijkende afspraken.
Overeenkomst	Het geheel van de Offerte, verwerkersovereenkomst en de van toepassing verklaarde documenten van de Compliance-pagina.
Persoonsgegevens	Alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon (artikel 4.1 AVG).
Reactietijd	De tijd tussen registratie van een Melding en de eerste inhoudelijke reactie van een medewerker van Leverancier, gemeten binnen Kantooruren tenzij anders overeengekomen.
RFC	Wijzigingsverzoeken (Request for Change).
Servicedesk	Het centrale meldpunt van Leverancier voor Meldingen, dat de regie voert over de afhandeling daarvan.

Stip-App	De door Leverancier geleverde applicatie ter ondersteuning van het zorgproces, geleverd als Proof of Concept (PoC) dan wel als productiedienst, zoals gespecificeerd in de Offerte.
Subverwerker	Iedere door Leverancier ingeschakelde derde die in het kader van de Dienst Persoonsgegevens Verwerkt ten behoeve van Opdrachtgever (artikel 28 lid 4 AVG).
Support (1e, 2e en 3e lijn)	1e lijn: aannname, registratie, triage en directe afhandeling van Meldingen door de Servicedesk; 2e lijn: specialistische afhandeling door beheerders/specialisten van Leverancier; 3e lijn: afhandeling waarvoor de ontwikkelorganisatie of een toeleverancier wordt ingeschakeld, onder regie van de Servicedesk.
Technische en organisatorische maatregelen (TOM's)	De maatregelen als bedoeld in artikel 32 AVG die Leverancier treft ter beveiliging van de Verwerking.
Urgentie	De classificatie 1 t/m 3 van een Melding, bepaald door Impact en Omvang volgens de urgentiematrix van de DVO, met de daarbij behorende doeltijden van de DVO.
Vertrouwelijke Informatie	Alle informatie die als vertrouwelijk is aangemerkt of waarvan de vertrouwelijkheid uit de aard voortvloeit, waaronder patiënt- en cliëntgegevens, prijzen, servicelevels en betalingscondities.
Verwerkersovereenkomst	De documenten op de Compliance-pagina, gebaseerd op het BoZ-model, dat samen met de aangewezen dienstspecifieke bijlage(n) de verwerkersovereenkomst in de zin van artikel 28 lid 3 AVG vormt.
Verwerking	Iedere bewerking of geheel van bewerkingen met betrekking tot Persoonsgegevens (artikel 4.2 AVG).
Vivia-Connect	De door Leverancier geleverde koppelingsdienst voor gegevensuitwisseling tussen systemen van Opdrachtgever en/of door Opdrachtgever aangewezen derden, zoals gespecificeerd in de Offerte.
Wijzigingsverzoek (Change)	Een verzoek van Opdrachtgever tot wijziging of uitbreiding van de Dienst of de configuratie daarvan, dat als Melding wordt geregistreerd en behandeld.
Workaround	Een tijdelijke oplossing waarmee het proces van Opdrachtgever aanvaardbaar kan doorgaan totdat definitief herstel heeft plaatsgevonden.