

Service Level Agreement

KRAAMZORGCOMPLEET

Mei 2018

Inhoud

Inhoud	2
Inleiding	3
Artikel 1: definities	3
Verantwoordelijkheden.....	5
Normen voor onderhoud, reparatie en doorontwikkeling	6
Normen voor klantenondersteuning.....	7
Maatregelen bij niet halen serviceniveau	9

INLEIDING

Dit document is de Service Level Agreement ("SLA") van Intramed BV voor het product KraamZorgCompleet. De SLA heeft tot doel de kwantitatieve en kwalitatieve afspraken rond de dienstverlening vast te leggen. Dit wordt bereikt door belangrijke kenmerken te omschrijven, prestatienormen vast te stellen en de gevolgen van het onverhoopt niet behalen van deze normen vast te leggen.

ARTIKEL 1: DEFINITIES

De in dit document met een beginhoofdletter geschreven termen, kennen de volgende definities:

Aanvraagformulier	Formulier dat door Intramed BV beschikbaar is gesteld en dat is bedoeld om Producten en of Diensten aan te vragen.
Betrokkene	Degene op wie een Persoonsgegevens betrekking heeft.
Bug	Storing waarbij de applicatie niet goed functioneert en er geen problemen zijn met de database.
Datalek	Ongeautoriseerde toegang tot of Verwerking van Persoonsgegevens waarvoor klant de Verwerkersverantwoordelijke is.
Diensten	De Diensten die Intramed BV op grond van de Overeenkomst zal leveren aan klant, waaronder ontwikkeling, beschikbaarstelling, beheer en support van KraamZorgCompleet.
Hersteltijd	De hersteltijd is de tijd tussen het tijdstip van registratie van een Storing door Intramed BV en het door Intramed BV geregistreerde tijdstip waarop de Storing is hersteld. De tijdsduur waarop Intramed BV wacht op de medewerking van klant wordt niet meegerekend in de hersteltijd.
Inbreuk in verband met Persoonsgegevens	Een inbreuk op de beveiliging die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins Verwerkte gegevens.
Incident	Storing die wordt veroorzaakt door een probleem in de database en kan worden opgelost zonder dat er een softwarewijziging noodzakelijk is.
Licentiegevers	Partij anders dan Intramed BV die aan Intramed BV licenties verstrekt voor of ten behoeve van de applicatie KraamZorgCompleet.
Onderaannemer	De partij anders dan klant of Intramed BV met wie klant of Intramed BV direct of indirect een Overeenkomst heeft in verband met de

	uitvoering van diens verplichtingen onder de Overeenkomst tussen klant en Intramed BV of een deel daarvan.
Overeenkomst	Elke overeenkomst tot levering van Producten en/of Diensten door Intramed BV aan klant.
Partij	Intramed BV dan wel klant, als partij bij de Overeenkomst.
Persoonsgegevens	Alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon, die Intramed BV in het kader van de Overeenkomst ten behoeve van klant Verwerkt.
Product	KraamZorgCompleet, dan wel enige andere software, hardware of ander werk dan wel zaak, die Intramed BV in het kader van de Overeenkomst verschaft of (als Dienst) beschikbaar stelt aan klant.
Storing	Een gebeurtenis die afwijkt van de standaardwerking van de Dienst en die de kwaliteit van de Dienst vermindert of verstoort.
Subcontract	Een Overeenkomst die Intramed BV in het kader van de gebruiksovereenkomst sluit met een Onderaannemer of andere derde.
Subverwerker	De partij die door Verwerker wordt ingeschakeld als Verwerker ten behoeve van de Verwerking van de Persoonsgegevens in het kader van de verwerkersovereenkomst en de gebruiksovereenkomst.
Uitingen	Huisstijl, logo's, folders, brochures, leaflets, belettering, advertenties, marketing- en/of communicatieplannen, concepten, afbeeldingen, teksten, schetsen, software, documentatie, adviezen, rapporten en andere voortbrengselen van de geest die verband houden met de Diensten, alsmede voorbereidend materiaal daarvan en de gegevensdragers waarop de uitingen zich bevinden.
Vertrouwelijke informatie	Alle informatie die is gemarkeerd als vertrouwelijk of waarvan het vertrouwelijke karakter uit de aard van de informatie blijkt. Dit betreft informatie die alleen voor een beperkte doelgroep bestemd is. Er bestaat kans op schade bij ongeautoriseerde kennisname.
Verwerken	Een verwerking of een geheel van verwerkingen in het kader van de Overeenkomst met betrekking tot Persoonsgegevens, of een geheel van Persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiding of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen.
Verwerker	Een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie,

een dienst of een ander orgaan die/dat ten behoeve van de Verwerkingsverantwoordelijke Persoonsgegevens Verwerkt; hierna te noemen Intramed BV.

Verwerkingsverantwoordelijke Een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat, alleen of samen met anderen, het doel van en de middelen voor de Verwerking van Persoonsgegevens vaststelt; wanneer de doelstellingen van en de middelen voor deze Verwerking in het Unierecht of het lidstatelijke recht worden vastgesteld, kan daarin worden bepaald wie de Verwerkingsverantwoordelijke is of volgens welke criteria deze wordt aangewezen; hierna te noemen klant.

1.2 Serviceniveau

De volgende elementen zijn bepalend voor het serviceniveau en worden in deze SLA behandeld:

1. de afbakening van de wederzijdse **verantwoordelijkheden**;
2. de normen voor onderhoud, **reparatie en doorontwikkeling**;
3. de normen voor **klantenondersteuning**;
4. de normen voor **rapportage**, en
5. de **maatregelen** bij het niet halen van het serviceniveau.

VERANTWOORDELIJKHEDEN

2.1 Verantwoordelijkheden van Intramed BV

- Het verrichten van onderhoud, reparatie en doorontwikkeling van KraamZorgCompleet conform hoofdstuk 3
- Het bieden van klantenondersteuning conform artikel 4
- Het rapporteren van activiteiten die onder deze SLA door Intramed BV zijn uitgevoerd conform artikel 4.5

2.2 Verantwoordelijkheden van klant

- Het doorgeven van een contactpersoon die in elk geval bevoegd is tot het doen van aanvragen voor Diensten of werkzaamheden die (extra) geld kosten.
- Het aanschaffen, onderhouden en gebruiksklaar houden van computers en internetverbinding, met inachtneming van enige compatibiliteits- dan wel minimumeisen die daaraan kunnen worden gesteld door Intramed BV. De actuele minimumeisen voor KraamZorgCompleet staan op de KraamZorgCompleet website, tenzij Intramed BV een andere vindplaats bekend maakt. Klant wordt geacht steeds de nieuwste versie van KraamZorgCompleet te gebruiken binnen een maand nadat Intramed BV deze ter beschikking gesteld heeft. Zie artikel 3.4 over updates.
- Het maken van back-ups van belangrijke gegevens die met behulp van KraamZorgCompleet worden verwerkt.

NORMEN VOOR ONDERHOUD, REPARATIE EN DOORONTWIKKELING

Onderhoud

- 3.1 Proactief onderhoud is het door Intramed BV op eigen initiatief verbeteren van KraamZorgCompleet, bijvoorbeeld ter voorkoming van Storingen, het behouden of verbeteren van compatibiliteit met software waarvan KraamZorgCompleet afhankelijk is, of om zwakheden in de beveiliging te voorkomen of te dichten.

Proactief onderhoud omvat niet het implementeren en configureren van KraamZorgCompleet op de locatie van klant.

- **Planning:** Intramed BV zal proactief onderhoud verrichten wanneer Intramed BV daar aanleiding toe ziet.
- **Kosten:** De kosten voor proactief onderhoud zijn inbegrepen in de servicebijdrage.

- 3.2 Reactief onderhoud is het door Intramed BV op verzoek van de klant uitgevoerd onderhoud, dit kan worden uitgevoerd op afstand maar ook op locatie van klant door medewerkers van Intramed BV of door externe hulp. Voorbeelden omvatten maar zijn niet gelimiteerd tot implementatie trajecten, conversies, richtlijnontwikkelingen en lay-out ontwerp.

Reactief onderhoud wordt uitgevoerd ten gevolge van een verzoek van klant.

- **Planning:** De tijdstippen waarop reactief onderhoud wordt gepleegd, bepaalt Intramed BV adhoc, zo veel mogelijk in overleg met klant.
- **Kosten:** Als Intramed BV met klant heeft afgesproken dat reactief onderhoud wordt uitgevoerd én als er externe hulp wordt ingeschakeld, brengt Intramed BV daarvoor kosten in rekening. Die kosten worden bepaald volgens artikel 3.3 en middels een offerte aan de klant kenbaar gemaakt. De kosten zijn gerelateerd tot de afgesproken werkzaamheden. Andere werkzaamheden zoals bijvoorbeeld implementatietrajecten, conversies, richtlijnen ontwikkeling en layout ontwerp vallen niet onder reactieve kosten; Intramed BV zal voor dit soort kosten een separate offerte aan klant sturen.

- **Inspectie en/of Reparatie**

- 3.3 Indien Intramed BV in overleg met klant besluit om inspectie en/of reparatie van KraamZorgCompleet uit te voeren op het door klant opgegeven adres, geldt de volgende regeling:

- **Kosten:** De kosten van inspectie en reparatie komen voor rekening van Intramed BV wanneer komt vast te staan dat het probleem is veroorzaakt door de door Intramed BV geleverde software. Dit zal het geval zijn als alle gebruikte hardware en software van klant voldoet aan alle daaraan gestelde eisen en op zichzelf probleemloos functioneren, terwijl KraamZorgCompleet toch onmiskenbaar Storingen vertoont.
- **Kosten:** De kosten van inspectie en reparatie komen voor rekening van de klant indien komt vast te staan dat het gebrek is veroorzaakt of ontstaan door niet door Intramed BV geleverde software of door hardware. Dit zal het geval zijn als de gebruikte hardware en software van klant niet voldoen aan de daaraan uitdrukkelijk gestelde, of redelijkerwijs te stellen, eisen.

Intramed BV behoudt zich het recht voor om te beoordelen of er sprake is van een voor rekening van klant komend gebrek. Indien Intramed BV van oordeel is dat een gebrek voor rekening van klant komt, zal Intramed BV dit oordeel zorgvuldig gemotiveerd en Schriftelijk

aan de klant te verstrekken.

Doorontwikkeling (updates)

- 3.4 Klant wordt middels nieuwsbrieven op de hoogte gehouden dat er een nieuwe versie van de software beschikbaar is. In voorkomende gevallen worden klanten ook via email hier over bericht. De meeste Producten worden - met bijbehorende documentatie - via de website van KraamZorgCompleet beschikbaar gesteld. De klant kan zelf eenvoudig de software Producten en de documentatie downloaden en installeren.
- **Planning:** Intramed BV brengt twee keer per jaar updates van KraamZorgCompleet uit.
 - **Kosten:** De kosten voor updates zijn inbegrepen in de servicebijdrage.

NORMEN VOOR KLANTENONDERSTEUNING

4.1 Dienstvensters

U kunt onze klantondersteuning op werkdagen bereiken (uitgezonderd feestdagen). Voor het bellen van onze klantondersteuning brengen wij géén extra kosten in rekening.

DAG	TIJDEN	KOSTEN
Maandag* t/m Vrijdag	08.30-17.00 uur	Geen

* op maandag tussen 15.00-17.00 uur gesloten

4.2 Klantondersteuning (support)

Tijdens openingsuren kunnen alle klanten van Intramed BV verzoeken voor klantondersteuning indienen. Een verzoek voor klantondersteuning kan op de volgende manieren worden gedaan:

- | | |
|----------------|-------------------------------|
| a) Per email: | helpdesk@kraamzorgcompleet.nl |
| b) Telefonisch | 0182 621 123 |

Helpfunctie binnen KraamZorgCompleet

De klant wordt verzocht om eerst de veel gestelde vragen (<http://www.kraamzorgcompleet.nl/hulp-bij-gebruik/veel-gestelde-vragen.html>) en andere informatie bij 'hulp bij gebruik' (<http://www.kraamzorgcompleet.nl/hulp-bij-gebruik/hulp-bij-gebruik.html>) te hebben gelezen alvorens een verzoek tot klantondersteuning in te dienen.

4.3 Dienstvensters voor support

DIENST	VENSTER
Telefonische registratie en afhandeling van verzoeken	Openingsuren
Registratie van verzoeken via email	24 uur per dag, 365 dagen per jaar
Afhandeling van verzoeken die Storingen van Niveau 1 betreffen en Herstel.	Openingsuren

Afhandeling van verzoeken die Storingen van Niveau 2 betreffen en Herstel	Openingsuren
Afhandeling van verzoeken die Storingen van Niveau 3 betreffen en Herstel	Openingsuren

4.4 Storingen

Intramed BV streeft ernaar dat KraamZorgCompleet zonder Storingen werkt. Als klant een probleem heeft met KraamZorgCompleet, dient klant dit te melden bij Intramed BV. Intramed BV classificeert Storingen in drie niveaus:

STORINGSNIVEAU	OMSCHRIJVING
Niveau 1	Applicatie/Database functioneert geheel niet en is onbruikbaar, of kent een zeer ernstige mate van vertraging zonder dat dit te wijten is aan niet-naleving van een verantwoordelijkheid van klant.
Niveau 2	Applicatie/Database functioneert met hinderlijke vertraging en/of onmiskenbare fouten, zonder dat dit te wijten is aan niet-naleving van een verantwoordelijkheid van klant. Applicatie is ondanks de hinder en beperkingen nog wel te gebruiken. Ernst, impact en urgentie worden op waarde afgewogen door Intramed BV, Hierbij wordt o.a. meegewogen of de Bug primaire processen (financiële administratie, verslaglegging, agendabeheer) of secundaire processen betreft.
Niveau 3	Applicatie/Database functioneert niet geheel volgens de specificaties, zonder dat dit te wijten is aan niet-naleving van een verantwoordelijkheid van klant. De hinder is echter zeer beperkt en beperkt zich tot secundaire processen.

Buiten de drie Storingniveaus, worden twee type Storingen onderscheiden: "Incidenten" en "Bugs":

- Een Storing wordt getypeerd als "Incident" wanneer de Storing wordt veroorzaakt door een probleem in de database en kan worden opgelost zonder dat er een softwarewijziging noodzakelijk is.
- Een Storing waarbij de applicatie niet goed functioneert en er geen problemen zijn met de database, wordt getypeerd als "Bug".

4.5 Hersteltijd

De Hersteltijd is de tijd tussen het tijdstip van registratie van een Storing door Intramed BV en het door Intramed BV geregistreerde tijdstip waarop de Storing is Hersteld. De tijdsduur waarop Intramed BV wacht op de medewerking van klant wordt niet meegerekend in de Hersteltijd.

Incidenten worden in een relatief korte tijd opgelost. Afhankelijk van het Incident varieert dit van dezelfde dag (circa 95%) tot maximaal 1 week (circa 1%). In overleg met de klant wordt bepaald wanneer een Herstelactie wordt uitgevoerd. Bij onverhoopte situaties dat Herstelacties niet mogelijk zijn op dezelfde dag dat de melding is opgetreden, rapporteert Intramed BV aan de klant.

Het doorvoeren van wijzigingen in KraamZorgCompleet om Bugs te verhelpen, is meer ingrijpend en kost meer tijd.

Omdat een Storing door vele factoren kan worden veroorzaakt en Intramed BV niet over alle factoren de (volledige) controle heeft, kan over de Hersteltijd geen garantie worden afgegeven. De tijden in de onderstaande tabel betreffen dan ook uiterlijk streeftijden.

STORINGSNIVEAU	HERSTELTIJD INCIDENTEN*	HERSTELTIJD BUGS*
Niveau 1	1 werkdag	de kortst mogelijke termijn (max. 3 weken)
Niveau 2	2 werkdagen	1 a 2 maanden
Niveau 3	5 werkdagen	volgende update

*Hersteltijden zijn streeftijden

Op de helft van de toepasselijke Hersteltijd waar naar wordt gestreefd, zal een statusupdate worden verschaft over de voortgang van het Herstel van de Storing. Bijvoorbeeld: klant zal na een halve dag worden geïnformeerd over het Herstel van een niveau 1 Incident.

Wanneer de Storing geheel is Hersteld, doet Intramed BV daarvan melding aan klant.

Gedurende de tijd dat Intramed BV er nog niet in is geslaagd een Storing te Herstellen, zal Intramed BV zich inspannen een "workaround" (tijdelijke oplossing) aan te bieden.

4.6 Melden van Storingen

Niveau 1 Storingen (zoals omschreven in art. 4.4) dienen altijd per telefoon te worden gemeld. Op deze wijze kunnen wij het snelst hierop reageren.

Verzoeken die per email zijn gedaan, worden eerst met een automatische ontvangstbevestiging beantwoord. Telefonisch ingediende verzoeken kunnen, als dat wenselijk is, tevens per email nader worden afgehandeld.

Iedere melding die een Storing betreft, dient bij voorkeur de volgende informatie te bevatten:

- een omschrijving van de Storing;
- de prioriteit van de Storing volgens klant (Niveau 1, 2 of 3);
- een naam of specifiek kenmerk voor de Storing;
- de specifieke plek in de applicatie waar de Storing zich voordoet;
- een screenshot waaruit de Storing blijkt.

Bij de vaststelling zal Intramed BV de prioriteit die klant heeft opgegeven meewegen, maar het is uiteindelijk Intramed BV die definitief vaststelt welke prioriteit een Storing heeft.

4.7 Vragen

Klant kan vragen indienen betreffende de werking van KraamZorgCompleet. Bij de vraag kan klant zelf aangeven welke prioriteit de vraag heeft (Niveau 1, 2 of 3).

MAATREGELEN BIJ NIET HALEN SERVICENIVEAU

Indien Intramed BV de in deze SLA overeengekomen normen niet heeft gehaald, kan klant een klacht indienen.

Klant en Intramed BV zullen de klacht gezamenlijk bespreken. Op basis van dit overleg stelt Intramed BV binnen uiterlijk 2 weken een plan van aanpak op, waarin concreet staat aangegeven welke

verbetering(en) Intramed BV op eigen kosten door zal voeren in haar dienstverlening om de afgesproken serviceniveaus te waarborgen. Na goedkeuring van dit plan van aanpak door klant zal Intramed BV het plan van aanpak uitvoeren en over de voortgang hiervan rapporteren aan klant. Intramed BV verplicht zich tot het bewaken van het proces en zal conform het afgesproken tijdsplan de klant (in beginsel via email) op de hoogte houden.