



# Service Level Agreement

**AFSPRAKENAPP**

April 2020



# Inhoud

Inhoud .....	2
Inleiding .....	3
Artikel 1: definities .....	3
Artikel 2: serviceniveau .....	5
Artikel 3: verantwoordelijkheden .....	5
Artikel 4: normen voor onderhoud, reparatie en doorontwikkeling .....	6
Artikel 5: normen voor klantondersteuning .....	7
Artikel 6: maatregelen bij niet halen serviceniveau .....	9



## INLEIDING

Dit document vormt de Service Level Agreement ("SLA") van de AfsprakenApp BV voor het Product de AfsprakenApp. 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:

<b>Aanvraagformulier</b>	Formulier dat door de AfsprakenApp BV beschikbaar is gesteld en dat is bedoeld om Producten en of Diensten aan te vragen.
<b>AfsprakenApp BV</b>	De AfsprakenApp BV factureert klant het Product AfsprakenApp.
<b>Betrokkene</b>	Degene op wie een Persoonsgegevens betrekking heeft.
<b>Bug</b>	Storing waarbij de applicatie niet goed functioneert en er geen problemen zijn met de database.
<b>Connector</b>	Applicatie waarmee gegevens in Intramed doorgegeven kunnen worden aan de AfsprakenApp database om daarmee patiënten van klant toegang te geven tot deze gegevens.
<b>Datalek</b>	Ongeautoriseerde toegang tot of Verwerking van Persoonsgegevens waarvoor klant de Verwerkersverantwoordelijke is.
<b>Diensten</b>	De diensten die de AfsprakenApp BV op grond van de Overeenkomst zal leveren aan klant, waaronder ontwikkeling, beschikbaarstelling, beheer en support van de AfsprakenApp.
<b>Eindgebruiker</b>	Gebruiker van de AfsprakenApp. Dit kan zowel een patiënt als een therapeut zijn.
<b>Hersteltijd</b>	De hersteltijd is de tijd tussen het tijdstip van registratie van een Storing door de AfsprakenApp BV en het door de AfsprakenApp BV geregistreerde tijdstip waarop de Storing is hersteld. De tijdsduur waarop de AfsprakenApp BV wacht op de medewerking van klant wordt niet meegerekend in de hersteltijd.
<b>Inbreuk in verband met Persoonsgegevens</b>	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.
<b>Incident</b>	Storing die wordt veroorzaakt door een probleem in de database en kan worden opgelost zonder dat er een softwarewijziging noodzakelijk is.
<b>Intramed BV</b>	Intramed BV is de leverancier van de applicatie Intramed, de AfsprakenApp heeft een koppeling met de applicatie Intramed.

**Mobiele Diensten**

- Mobiele applicaties voor patiënten/medewerkers met een Apple iOS en/of Android toestel.
- Mobiele website voor gebruikers met een andere smartphone dan Apple en/of Android.
- Berichtenservice, voor alle patiënten/medewerkers met een Mobiele telefoon en/of e-mailadres.

**Onderaannemer**

De partij anders dan klant of de AfsprakenApp BV met wie klant of de AfsprakenApp BV direct of indirect een Overeenkomst heeft in verband met de uitvoering van diens verplichtingen onder de Overeenkomst tussen klant en de AfsprakenApp BV of een deel daarvan.

**Overeenkomst**

Elke Overeenkomst tot levering van Producten en/of Diensten door de AfsprakenApp BV aan klant.

**Partij**

De AfsprakenApp BV dan wel klant, als partij bij de Overeenkomst.

**Persoonsgegevens**

Alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon, die AfsprakenApp BV in het kader van de Overeenkomst ten behoeve van klant Verwerkt.

**Product**

De AfsprakenApp, dan wel enige andere software, hardware of ander werk dan wel zaak, die de AfsprakenApp BV in het kader van de Overeenkomst verschaft of (als Dienst) beschikbaar stelt aan klant.

**Schriftelijk**

Onder schriftelijk valt in deze voorwaarden ook e-mail en communicatie per fax.

**Storing**

Een reproduceerbare gebeurtenis die afwijkt van de standaardwerking van de applicatie en die de kwaliteit van de applicatie vermindert of verstoort.

**Subcontract**

Een Overeenkomst die de AfsprakenApp 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 deze 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 bewerking of een geheel van bewerkingen 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 AfsprakenApp 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.

## ARTIKEL 2: SERVICENIVEAU

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

- de afbakening van wederzijdse **verantwoordelijkheden**;
- de normen voor onderhoud, **reparatie en doorontwikkeling**;
- de normen voor **klantenondersteuning**;
- de normen voor **rapportage**, en
- de **maatregelen** bij het niet halen van het serviceniveau.

## ARTIKEL 3: VERANTWOORDELIJKHEDEN

### 3.1 Verantwoordelijkheden van de AfsprakenApp BV:

- Het verrichten van onderhoud, reparatie en doorontwikkeling van de AfsprakenApp
- Het verzorgen van een geldig abonnement voor de AfsprakenApp ten behoeve van klant
- Het bieden van klantenondersteuning conform artikel 5.
- Het rapporteren van activiteiten die onder deze SLA door de AfsprakenApp BV zijn uitgevoerd conform artikel 5.6.

### 3.2 Verantwoordelijkheden van klant:

- Het aanschaffen, onderhouden en gebruiksklaar houden van computers en internetverbinding, met inachtneming van enige compatibiliteits- dan wel minimumeisen die daaraan kunnen worden gesteld door de AfsprakenApp BV. Klant wordt geacht steeds de nieuwste versie van



de AfsprakenApp te gebruiken binnen drie maanden nadat de AfsprakenApp BV deze ter beschikking gesteld heeft. Zie artikel 4.4 over updates.

- Het maken van back-ups van belangrijke gegevens die met behulp van AfsprakenApp worden verwerkt.

## ARTIKEL 4: NORMEN VOOR ONDERHOUD, REPARATIE EN DOORONTWIKKELING

### Onderhoud

- 4.1 Proactief onderhoud is het door de AfsprakenApp BV op eigen initiatief verbeteren van de AfsprakenApp, bijvoorbeeld voor het verhelpen van Storingen, het behouden of verbeteren van compatibiliteit met software waarvan de AfsprakenApp afhankelijk is, of om zwakheden in de beveiliging te voorkomen of te dichten.

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

- **Planning:** de AfsprakenApp BV zal proactief onderhoud verrichten wanneer de AfsprakenApp BV daar aanleiding toe ziet.

- **Kosten:** De kosten voor proactief onderhoud zijn inbegrepen in de abonnementsbijdrage

- 4.2 Reactief onderhoud is het door de AfsprakenApp BV op verzoek van de klant uitgevoerd onderhoud, dit kan worden uitgevoerd op afstand maar ook op locatie van klant door medewerkers van de AfsprakenApp BV of door externe hulp. Voorbeelden omvatten, maar zijn niet gelimiteerd tot, implementatie trajecten, content ontwikkeling en protocolontwikkeling.

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

- **Planning:** de tijdstippen waarop reactief onderhoud wordt gepleegd, bepaalt de AfsprakenApp BV adhoc, zo veel mogelijk in overleg met klant.
- **Kosten:** als de AfsprakenApp BV met klant heeft afgesproken dat reactief onderhoud wordt uitgevoerd én als er externe hulp wordt ingeschakeld, brengt de AfsprakenApp BV daarvoor kosten in rekening. Die kosten worden bepaald volgens artikel 4.3 en middels een offerte aan de klant kenbaar gemaakt. De kosten zijn gerelateerd tot de afgesproken werkzaamheden. Andere werkzaamheden zoals implementatietrajecten en lay-out ontwerp vallen niet onder reactieve kosten; de AfsprakenApp BV zal voor dit soort kosten een separate offerte aan klant sturen.

### Inspectie en/of Reparatie

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

- **Kosten:** de kosten van inspectie en reparatie komen voor rekening van de AfsprakenApp BV wanneer komt vast te staan dat het gebrek is veroorzaakt door de door de AfsprakenApp 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 de AfsprakenApp 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 de AfsprakenApp 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.



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

#### Doorontwikkeling (updates)

- 4.4 **Planning:** de AfsprakenApp BV brengt gedurende het jaar updates van de AfsprakenApp uit.
- **Kosten:** de kosten voor updates zijn inbegrepen in de abonnementsbijdrage.

### ARTIKEL 5: NORMEN VOOR KLANTONDERSTEUNING

5.1 Alle vragen met betrekking tot de AfsprakenApp kunnen aan de AfsprakenApp BV gesteld worden via [info@afsprakenapp.nl](mailto:info@afsprakenapp.nl). Indien uit contact blijkt dat het noodzakelijk is telefonisch contact te hebben, dan wordt er overgeschakeld op telefonisch contact.

#### 5.2 Dienstvensters

U kunt de Intramed klantondersteuning op werkdagen bereiken (uitgezonderd feestdagen). Voor het bellen van Intramed of AfsprakenApp klantondersteuning brengen wij geen 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

#### 5.3 Klantondersteuning (support)

Tijdens openingsuren kunnen alle klanten van die gebruik maken van het EPD van Intramed tezamen met de AfsprakenApp verzoeken voor klantondersteuning indienen. Een verzoek voor klantenondersteuning kan op de volgende manieren worden gedaan:

- a) Per email: [info@afsprakenapp.nl](mailto:info@afsprakenapp.nl)
- b) Telefonisch (tijdens ons dienstvenster) 084-8777826

#### 5.4 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



## 5.5 Storingen

De AfsprakenApp BV streeft er naar de AfsprakenApp zonder Storingen werkt. Als klant een probleem ervaart met de AfsprakenApp, dient klant dit te melden bij de AfsprakenApp BV. de AfsprakenApp BV classificeert Storingen in drie niveaus

STORINGSNIVEAU	OMSCHRIJVING
Niveau 1	Applicatie 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 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 de AfsprakenApp BV, Hierbij wordt o.a. meegewogen of de Bug primaire processen (inloggen/ selecteren en versturen van herinneringen) of secundaire processen betreft.
Niveau 3	Applicatie 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 applicatie 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".

## 5.6 Hersteltijd

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

Omdat een Storing door vele factoren kan worden veroorzaakt en de AfsprakenApp 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	5 werkdagen	20 werkdagen
Niveau 2	10 werkdagen	40 werkdagen
Niveau 3	20 werkdagen	80 werkdagen

\*Hersteltijden zijn streeftijden

Wanneer de Storing geheel is hersteld, doet de AfsprakenApp BV daarvan melding aan klant.





## 5.7 Melden van Storingen

Niveau 1 Storingen (zoals omschreven in art. 5.5) dienen altijd per e-mail te worden gemeld. Op deze wijze kunnen wij het snelst hierop reageren.

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

- a) Een omschrijving van de Storing;
- b) De prioriteit van de Storing volgens klant (Niveau 1, 2 of 3);
- c) Een naam of specifiek kenmerk voor de Storing;
- d) De specifieke plek in de applicatie waar de Storing zich voordoet;
- e) Een screenshot waaruit de Storing blijkt.
- f) Het exacte tijdstip waarop de Storing is ontstaan.
- g) Klant zal vragen van Eindgebruikers met betrekking tot Storingen zelf beantwoorden aan zijn Eindgebruikers. Klant ontvangt hiervoor van de AfsprakenApp BV ondersteunende Materialen (bijvoorbeeld de baliefolder).
- h) Indien een Eindgebruiker (een therapeut of patiënt) een Storing ontdekt in zijn dienstverlening of Mobiele App van de AfsprakenApp BV kan Eindgebruiker dit doorgeven aan klant. Eindgebruiker kan de Storing ook melden per e-mail via [feedback@afsprakenapp.nl](mailto:feedback@afsprakenapp.nl). de AfsprakenApp BV zal zich inspannen om de Storing van Eindgebruiker zo snel als mogelijk op te lossen in een volgende update van de app. Alleen in uitzonderlijke gevallen en ter beoordeling van de AfsprakenApp BV zal de AfsprakenApp BV telefonisch contact opnemen met Eindgebruiker. de AfsprakenApp BV geeft geen garanties aan Eindgebruikers af hoe snel updates worden aangeboden.
- i) Eindgebruikers (patiënten en therapeuten) krijgen van de AfsprakenApp BV een eigen Eindgebruikersovereenkomst via hun Mobiele App aangeboden.
- j) Eindgebruikers dienen akkoord te gaan met de Eindgebruikersovereenkomst. De AfsprakenApp BV zal Eindgebruikers die niet akkoord gaan met de Eindgebruikersovereenkomst geen toegang verschaffen tot de Diensten van de AfsprakenApp BV.

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

## 5.8 Vragen

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

## ARTIKEL 6: MAATREGELEN BIJ NIET HALEN SERVICENIVEAU

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

Klant en de AfsprakenApp BV zullen de klacht gezamenlijk bespreken. Op basis van dit overleg stelt de AfsprakenApp BV binnen uiterlijk twee (2) weken een plan van aanpak op, waarin concreet staat aangegeven welke verbetering(en). De AfsprakenApp 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 de AfsprakenApp BV het plan van aanpak uitvoeren en over de voortgang hiervan rapporteren aan klant. De AfsprakenApp 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.