

# Service Level Agreement

MIJNZORGAPP

December 2021

# Inhoud

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

## INLEIDING

Dit document vormt de Service Level Agreement (“SLA”) van The Health Train BV voor het Product MijnZorgApp. 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

Zie Gebruiksovereenkomst.

## 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 The Health Train BV:

- Het verrichten van onderhoud, reparatie en doorontwikkeling van MijnZorgApp conform hoofdstuk 4.
- Het verzorgen van een geldig abonnement voor de MijnZorgApp ten behoeve van klant
- Het bieden van klantenondersteuning conform artikel 5.
- Het rapporteren van activiteiten die onder deze SLA door The Health Train BV zijn uitgevoerd conform artikel 5.7

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 The Health Train BV. Klant wordt geacht steeds de nieuwste versie van MijnZorgApp te gebruiken binnen drie maanden nadat The Health Train BV deze ter beschikking gesteld heeft. Zie artikel 4.4 over updates.
- Het maken van back-ups van belangrijke gegevens die met behulp van MijnZorgApp worden verwerkt.

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

### Onderhoud

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

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

- **Planning:** The Health Train BV zal proactief onderhoud verrichten wanneer The Health Train BV daar aanleiding toe ziet.
- **Kosten:** De kosten voor proactief onderhoud zijn inbegrepen in de abonnementsbijdrage.

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

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

- **Planning:** De tijdstippen waarop reactief onderhoud wordt gepleegd, bepaalt The Health Train BV adhoc, zo veel mogelijk in overleg met klant.
- **Kosten:** Als The Health Train BV met klant heeft afgesproken dat reactief onderhoud wordt uitgevoerd én als er externe hulp wordt ingeschakeld, brengt The Health Train 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, conversies, richtlijnen ontwikkeling en lay-out ontwerp vallen niet onder reactieve kosten; The Health Train BV zal voor dit soort kosten een separate offerte aan klant sturen.

### Inspectie en/of Reparatie

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

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

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

### Doorontwikkeling (updates)

4.4 **Planning:** The Health Train BV brengt gedurende het jaar updates (bijvoorbeeld toevoegen van nieuwe huiswerk oefeningen en updates van de App) van MijnZorgApp uit.

- **Kosten:** De kosten voor updates zijn inbegrepen in de abonnementsbijdrage.

## ARTIKEL 5: NORMEN VOOR KLANTONDERSTEUNING

5.2 Alle vragen met betrekking tot MijnZorgApp kunnen aan The Health Train BV gesteld worden via [www.healthtrain.nl](http://www.healthtrain.nl) daar worden diverse contactvormen aangeboden. Indien uit contact blijkt dat het noodzakelijk is telefonisch contact te hebben, dan wordt er overgeschakeld op telefonisch contact.

### 5.3 Dienstvensters

U kunt de klantondersteuning op werkdagen bereiken (uitgezonderd feestdagen). Voor het bellen van Intramed, MijnZorgApp 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

### 5.4 Klantondersteuning (support)

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

- Op de website : [www.healthtrain.nl](http://www.healthtrain.nl)
- Telefonisch (tijdens ons dienstvenster) 0182 – 621 122

### 5.5 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

### 5.6 Storingen

The Health Train BV streeft ernaar dat MijnZorgApp zonder Storingen werkt. Als klant een probleem ervaart met MijnZorgApp, dient klant dit te melden bij The Health Train BV. The Health Train 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 The Health Train BV, Hierbij wordt o.a. meegewogen of de Bug primaire processen (inloggen/ selecteren en versturen van oefeningen en 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 Storningsniveaus, 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".

#### 5.7 Hersteltijd

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

Omdat een Storing door vele factoren kan worden veroorzaakt en The Health Train 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 The Health Train BV daarvan melding aan klant.

#### 5.8 Melden van Storingen

Niveau 1 Storingen (zoals omschreven in art. 5.6) 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 The Health Train BV ondersteunende Materialen (bijvoorbeeld de baliefolder).
- h) Indien een Eindgebruiker of cliënt van klant een Storing ontdekt in zijn dienstverlening of Mobiele Dienst van The Health Train BV kan de cliënt dit doorgeven aan klant. Eindgebruiker kan de Storing ook melden per e-mail via [feedback@mijnzorgapp.com](mailto:feedback@mijnzorgapp.com). The Health Train BV zal zich inspannen om de Storing van Eindgebruiker (of diens cliënt) zo snel als mogelijk op te lossen in een volgende update van de MijnZorgApp. Alleen in uitzonderlijke gevallen en ter beoordeling van The Health Train BV zal The Health Train BV telefonisch contact opnemen met Eindgebruiker of diens cliënt. The Health Train BV geeft geen garanties aan Eindgebruikers of diens cliënten af hoe snel updates worden aangeboden.
- i) Eindgebruikers en de cliënten van klant krijgen van The Health Train BV een eigen Eindgebruikersovereenkomst via hun MijnZorgApp aangeboden.
- j) Eindgebruikers en de cliënten van klant dienen akkoord te gaan met de Eindgebruikersovereenkomst. The Health Train BV zal Eindgebruikers en cliënten van klant die niet akkoord gaan met de Eindgebruikersovereenkomst geen toegang verschaffen tot de Producten/Diensten van The Health Train BV.

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

## 5.9 Vragen

Klant kan vragen indienen betreffende de werking van MijnZorgApp. 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 The Health Train BV de in deze SLA overeengekomen normen niet heeft gehaald, kan klant een klacht indienen.

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