

Service Level Agreement

HWO

April 2020

Inhoud

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

INLEIDING

Dit document vormt de Service Level Agreement ("SLA") van Huiswerkoefeningen Holland BV voor het Product HWO. 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.

SERVICENIVEAU

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

1. De afbakening van 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.

ARTIKEL 1: DEFINITIES

De in dit document met een beginhoofdletter geschreven termen kennen dezelfde definities:

| | |
|---|--|
| Aanvraagformulier | Formulier dat door Huiswerkoefeningen Holland BV beschikbaar is gesteld en dat is bedoeld om Producten en/of Diensten aan te vragen. |
| Betrokkene | Degene op wie een Persoonsgegeven 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 Verwerkingsverantwoordelijke is. |
| Diensten | De Diensten die Huiswerkoefeningen Holland BV op grond van de Overeenkomst zal leveren aan klant, waaronder ontwikkeling, beschikbaarstelling, beheer en support van HWO. |
| Eindgebruiker | Gebruiker van HWO dit kan zowel een patiënt als een therapeut zijn. |
| Hersteltijd | De Hersteltijd is de tijd tussen het tijdstip van registratie van een Storing door Huiswerkoefeningen Holland BV en het door Huiswerkoefeningen Holland BV geregistreerde tijdstip waarop de Storing is Hersteld. De tijdsduur waarop Huiswerkoefeningen Holland 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 een noodzakelijke softwarewijziging. |
| Intramed BV | Intramed BV factureert klant het Product HWO namens Huiswerkoefeningen Holland BV. |
| Licentiegevers | Partij anders dan Huiswerkoefeningen Holland BV die aan Huiswerkoefeningen Holland BV licenties verstrekt voor of ten behoeve van de applicatie HWO. |
| Onderaannemer | De partij anders dan klant of Huiswerkoefeningen Holland BV met wie klant of Huiswerkoefeningen Holland BV direct of indirect een Overeenkomst heeft in verband met de uitvoering van diens verplichtingen onder de Overeenkomst tussen Klant en Huiswerkoefeningen Holland BV of een deel daarvan. |
| Overeenkomst | Elke Overeenkomst tot levering van Producten en/of Diensten door Huiswerkoefeningen Holland BV aan klant. |
| Partij | Huiswerkoefeningen Holland BV dan wel klant, als partij bij de Overeenkomst. |
| Persoonsgegevens | Alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon, die Huiswerkoefeningen Holland BV in het kader van de Overeenkomst ten behoeve van klant verwerkt. |
| Product | HWO, dan wel enige andere software, hardware of ander werk dan wel zaak, die Huiswerkoefeningen Holland BV in het kader van de Overeenkomst verschafft of (als Dienst) beschikbaar stelt aan klant. |
| Schriftelijk | Onder schriftelijk valt in deze voorwaarden ook email en communicatie per fax en het toekennen van licenties in een hosted omgeving voor Huiswerkoefeningen Holland BV, mits de identiteit van de afzender en de integriteit van het bericht voldoende vaststaan. |
| 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 Huiswerkoefeningen Holland 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 Huiswerkoefeningen Holland 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: VERANTWOORDELIJKHEDEN

2.1 Verantwoordelijkheden van Huiswerkoefeningen Holland BV

- Het verrichten van onderhoud, reparatie en doorontwikkeling van HWO conform artikel 3.
- Het verzorgen van een geldige licentie voor HWO ten behoeve van klant.
- Het bieden van klantenondersteuning conform artikel 4.
- Het rapporteren van activiteiten die onder deze SLA door Huiswerkoefeningen Holland BV zijn uitgevoerd conform artikel 4.5.

2.2 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 Huiswerkoefeningen Holland BV. Klant wordt geacht steeds de nieuwste versie van HWO te gebruiken binnen drie maanden nadat Huiswerkoefeningen Holland BV deze ter beschikking gesteld heeft. Zie artikel 3.4 over updates.
- Het maken van back-ups van belangrijke gegevens die met behulp van HWO worden verwerkt.

ARTIKEL 3: NORMEN VOOR ONDERHOUD, REPARATIE EN DOORONTWIKKELING

Onderhoud

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

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

Planning: Huiswerkoefeningen Holland BV zal proactief onderhoud verrichten wanneer Huiswerkoefeningen Holland BV daar aanleiding toe ziet.

Kosten: De kosten voor proactief onderhoud zijn inbegrepen in de licentiebijdrage.

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

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

Planning: De tijdstippen waarop reactief onderhoud wordt gepleegd bepaalt Huiswerkoefeningen Holland BV adhoc zo veel mogelijk in overleg met klant.

Kosten: Als Huiswerkoefeningen Holland BV met klant heeft afgesproken dat reactief onderhoud wordt uitgevoerd én als er externe hulp wordt ingeschakeld, brengt Huiswerkoefeningen Holland 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 implementatietrajecten, conversies, richtlijnen ontwikkeling en lay-out ontwerp vallen niet onder reactieve kosten; Huiswerkoefeningen Holland BV zal voor dit soort kosten een separate offerte aan klant sturen.

Inspectie en/of Reparatie

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

Kosten: De kosten van inspectie en reparatie komen voor rekening van Huiswerkoefeningen Holland BV wanneer komt vast te staan dat het gebrek is veroorzaakt door de door Huiswerkoefeningen Holland 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 HWO toch onmiskenbaar Storingen vertoont.

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 Huiswerkoefeningen Holland 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.

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

Doorontwikkeling (updates)

3.4 **Planning:** Huiswerk oefeningen Holland BV brengt gedurende het jaar updates (toevoegen van nieuwe huiswerk oefeningen) van HWO uit.

Kosten: De kosten voor updates zijn inbegrepen in de licentiebijdrage.

ARTIKEL 4: NORMEN VOOR KLANTENONDERSTEUNING

4.1 Alle vragen kunnen aan Huiswerk oefeningen Holland BV gesteld worden via info@huiswerk oefeningen.nl. Indien uit de vragen blijkt dat het noodzakelijk is telefonisch contact te hebben, dan wordt er overgeschakeld op telefonisch contact. Voor Intramed klanten met HWO gebruik gelden afwijkende voorwaarden (zie artikel 4.2 en 4.3).

4.2 U kunt de Intramed klantondersteuning op werkdagen bereiken (uitgezonderd feestdagen). Voor het bellen van Intramed/HWO klantondersteuning brengen wij geen extra kosten in rekening.

| dag | tijden | kosten |
|---------------------|-------------------------|--------|
| Maandag | 8:30 tot 15:00 uur | geen |
| Dinsdag t/m vrijdag | 08:30 uur tot 17:00 uur | |

4.2 Klantondersteuning (support)

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

Per e-mail: hwo@intramed.nl

Telefonisch tijdens het dienstvenster: 0182 – 621121

4.3 Dienstvensters voor support

| Dienst | venster |
|--|------------------------------------|
| Telefonische registratie en afhandeling van verzoeken | Openingsuren |
| Registratie van verzoeken via e-mail | 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

Huiswerk oefeningen Holland BV streeft ernaar dat HWO zonder Storingen werkt . Als klant een probleem ervaart met HWO, dient klant dit te melden bij Huiswerk oefeningen Holland BV.

Huiswerk oefeningen Holland 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 Huiswerk oefeningen Holland BV, Hierbij wordt o.a. meegewogen of de Bug primaire processen (inloggen/ selecteren en versturen van oefeningen) 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 storingsniveaus, 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".

4.5 Hersteltijd

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

Omdat een Storing door vele factoren kan worden veroorzaakt en Huiswerk oefeningen Holland 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 licentiegevers* | 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 Huiswerk oefeningen Holland BV daarvan melding aan klant.

4.7 Melden van Storingen

Niveau 1 Storingen (zoals omschreven in artikel 4.4) dienen altijd per email 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.

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

4.8 Vragen

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

ARTIKEL 5: MAATREGELEN BIJ NIET HALEN SERVICENIVEAU

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

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