



INTRINSIEKE
MOTIVATIE VOOR:

-  INNOVATIE
-  KWALITEIT
-  FYSIOTHERAPIE

Annex B Service Level Agreement

Inhoud

Inleiding	3
1.1 Definities	3
1.2 Servicesniveau.....	3
Verantwoordelijkheden.....	4
2.1 Verantwoordelijkheden van het IPF.....	4
2.2 Verantwoordelijkheden van Klant.....	4
Normen voor onderhoud, herstel en doorontwikkeling	5
3.1 Onderhoud	5
3.2 Onderhoud	5
3.3 Herstel.....	6
3.4 Doorontwikkelingen (updates)	6
Normen voor klantondersteuning	7
4.1 Dienstvensters.....	7
4.2 Technische klantondersteuning (support).....	7
4.3 Storingen.....	7
4.4 Hersteltijd.....	7

Inleiding

Dit document vormt de Service Level Agreement (“SLA”) van het IPF voor haar diensten en bijbehorende softwareplatforms. De SLA heeft tot doel het niveau van ondersteuning en 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.

1.1 Definities

De in dit document met een beginhoofdletter geschreven termen kennen dezelfde definities als in de Gebruiksovereenkomst en de Service Level Agreement (SLA).



1.2 Servicesniveau

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

1. de afbakening van verantwoordelijkheden;
2. de normen voor onderhoud, herstel 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 het IPF

-  Het verrichten van onderhoud, herstel en doorontwikkeling van het Innovatieplatform en bijbehorende softwareplatforms conform artikel 3
-  Het bieden van klantenondersteuning conform artikel 4

2.2 Verantwoordelijkheden van Klant



-  Het doorgeven van een contactpersoon die bevoegd is tot het doen van aanvragen voor diensten of werkzaamheden die (extra) geld kosten.
-  Het aanschaffen, onderhouden en gebruiksklaar houden van computers en EPD-software, met inachtneming van enige compatibiliteits- dan wel minimumeisen die daaraan kunnen worden gesteld door het IPF.
-  Het maken van back-ups van belangrijke gegevens die met behulp van het de gebruikte platformen worden verwerkt, naar eigen inzicht van Klant.
-  Het juist aanmaken en up-to-date houden van het IPF-profiel en alle benodigde gegevens.
-  De upload van de (indien van toepassing) geanonimiseerde data naar platform(s), of indien niet beschikbaar, voor het uitdraaien en aanleveren van betreffende data aan het IPF. Deze upload dient minimaal 1 keer per half jaar, indien van toepassing, plaats te vinden.
-  Het nauwgezet uitvoeren van innovatieprojecten waaraan wordt deelgenomen en hantering van de kaders die gesteld worden per innovatieproject.
-  Het gebruiken van het bij het innovatieproject behorende door het IPF voorgeschreven klinimetrie en hantering van de regels.

Normen voor onderhoud, herstel en doorontwikkeling

3.1 Onderhoud

Proactief onderhoud is het door het IPF op eigen initiatief verbeteren van platform(s) benodigd voor deelname aan het IPF en haar innovatieprojecten, bijvoorbeeld voor het verhelpen van storingen, het behouden of verbeteren van compatibiliteit met software en de eisen/wensen van innovatiepartners van het IPF of om zwakheden in de beveiliging te voorkomen of te dichten. Tevens valt onder het proactief onderhoud het verwerken van verbeteringen ten gevolge van nieuwe inhoudelijke inzichten of aanpassen ter verbetering van het gebruikersgemak voor Klant.



Proactief onderhoud omvat niet het implementeren en configureren van innovatieprojecten en bijbehorende platform(s) op de locatie van Klant.

-  **Planning:** Het IPF zal proactief onderhoud verrichten wanneer het IPF daar aanleiding toe ziet.
-  **Kosten:** De kosten voor proactief onderhoud zijn inbegrepen in de jaarlijkse deelnemer/partnerkosten.

3.2 Onderhoud



Reactief onderhoud is het door het IPF op verzoek van Klant uitgevoerd onderhoud, dit kan worden uitgevoerd op afstand maar ook op locatie van Klant door medewerkers van het IPF of door externe hulp. Voorbeelden omvatten maar zijn niet gelimiteerd tot implementatie van innovatieprojecten.

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

-  **Planning:** De tijdstippen waarop reactief onderhoud wordt gepleegd, bepaalt het IPF adhoc, zo veel mogelijk in overleg met Klant.
-  **Kosten:** Als het IPF met Klant heeft afgesproken dat reactief onderhoud wordt uitgevoerd én als er externe hulp wordt ingeschakeld, brengt het IPF daarvoor kosten in rekening. Die kosten worden bepaald volgens artikel 3.3 en middels een offerte aan de Klant kenbaar gemaakt. De kosten zijn niet gelimiteerd tot implementatie innovatieprojecten.

3.3 Herstel


Indien het IPF in overleg met Klant besluit om inspectie en/of herstel van gebruikte platform(s) uit te voeren op het door Klant opgegeven adres, geldt de volgende regeling:

-  Kosten: De kosten van inspectie en herstel komen voor rekening van het IPF wanneer komt vast te staan dat het gebrek is veroorzaakt door de door het IPF 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 IPF platform(s) toch onmiskenbaar storingen vertoont.
-  Kosten: De kosten van inspectie en herstel komen voor rekening van de Klant indien komt vast te staan dat het gebrek is veroorzaakt of ontstaan door niet door het IPF geleverde software of door hardware. Dit zal het geval zijn als de gebruikte hardware en software (bijvoorbeeld het gebruikte EPD systeem of internetverbinding) van Klant niet voldoen aan de daaraan uitdrukkelijk gestelde, of redelijkerwijs te stellen, eisen.

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

3.4 Doorontwikkelingen (updates)

Planning: Het IPF brengt updates van haar platform(s) en/of bijbehorende innovatieprojecten uit.

-  Kosten: De kosten voor updates zijn inbegrepen in de jaarlijkse IPF deelnemer/ IPF Partner kosten

Normen voor klantondersteuning

4.1 Dienstvensters

U kunt onze klantondersteuning op werkdagen bereiken (uitgezonderd feestdagen) voor vragen omtrent de software van het IPF.

Voor vragen met betrekking tot de inhoud van innovatieprojecten kunt u terecht bij uw contactpersoon van het IPF.

Voor het bellen van onze klantondersteuning brengen wij geen extra kosten in rekening.

4.2 Technische klantondersteuning (support)

Tijdens kantooruren kunnen alle klanten van het IPF verzoeken voor (technische) klantondersteuning indienen. Een dergelijk verzoek kan op de volgende manieren worden gedaan:
Per e-mail: info@innovatieplatformfysiotherapie.nl

4.3 Storingen

Het IPF streeft ernaar dat IPF platform(s) zonder storingen presteert. Als Klant een probleem ervaart met een van de platform(s) dient Klant dit te melden bij het IPF.

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

- a) naam van het betreffende platform;
- b) een omschrijving van de Storing;
- c) een naam of specifiek kenmerk voor de Storing;
- d) de specifieke plek in de applicatie waar de Storing zich voordoet;
- e) een screenshot of voorbeeld waaruit de Storing blijkt.

4.4 Hersteltijd

Incidenten worden in een relatief korte tijd opgelost. Afhankelijk van het incident varieert dit van dezelfde dag tot maximaal 2 weken.

Omdat een Storing door vele factoren kan worden veroorzaakt en het IPF niet over alle factoren de (volledige) controle heeft, kan over de Hersteltijd geen garantie worden afgegeven.