

STANDAARD SERVICE LEVEL AGREEMENT



Versie	c.1.2
Datum	25-3-2021

Inhoud

1	Inleiding	2
1.1	Doelstelling	2
2	Definities	3
3	Algemeen	4
3.1	Duur van de SLA	4
3.2	Contactpersonen	4
4	Dienstverlening en Customer Support	4
4.1	Algemene beschrijving	4
4.2	Gepland Onderhoud en Noodonderhoud	4
4.3	Beschikbaarheid	5
4.4	Back up procedure	5
4.5	Superuser	5
4.6	Bereikbaarheid	5
5	De Standaard Service & Support dienst	6
5.1	Inleiding	6
5.2	Support bij een Melding	6
5.3	Support bij een Vraag	6
5.4	Support bij een Incident	7
5.5	Support bij een Wijzigingsverzoek	7
6	Service Modules	7
6.1	Inleiding	7
6.2	Support bij een Vraag	7
6.3	Support on Site	7
6.4	Toegang CareXS Resource Centre	7
7	Operationele afhankelijkheden	7

1 Inleiding

Dit document beschrijft de werkwijze van Connected Health Solutions met betrekking tot de wijze waarop haar dienstverlening is ingericht. Ook bevat het document de basisafspraken die worden gehanteerd tussen de gebruikers van CareXS en Connected Health Solutions. Op grond van de onderlinge relatie is dit document geen juridisch document in de strikte betekenis van het woord. Dit document moet derhalve gezien worden als een werkvorm waarin onderlinge afspraken op een gestructureerde wijze zijn vastgelegd.

Connected Health Solutions heeft altijd het recht om eenzijdig de werkvorm en dit document aan te passen indien deze aanpassing dient ter verbetering van de dienstverlening en in lijn met gebruiken welke algemeen aanvaard zijn in Nederland. In alle andere gevallen zullen Opdrachtgever en CHS vooraf in overleg met elkaar treden.

1.1 Doelstelling

Het doel van dit document is om ervoor te zorgen dat alle belangrijke onderdelen en onderlinge verplichtingen helder zijn verwoord en hiermee ook de verwachtingen ten aanzien van elkaar zodat de dienstverlening op gebied van support en delivery optimaal is.

Het document zal inzicht geven in het volgende:

- Verantwoordelijkheden en de verschillende rollen van Connected Health Solutions ten aanzien van de gebruikers van CareXS
- Een heldere beschrijving en afbakening van de te verwachten service
- Een afstemming tussen de te verwachten service en support en de daadwerkelijke geleverde service & support.

De Standaard Service & Support dienst die als integraal onderdeel van de dienstverleningsovereenkomst wordt geboden biedt in elk geval de volgende onderdelen:

- Support bij een Vraag tijdens Implementatiefase
- Support bij een Incident
- Support bij een Melding
- Support bij een Wijzigingsverzoek

Tevens biedt CareXS de mogelijkheid tot het afnemen de volgende service modules:

- Support bij een Vraag
- Support on site
- Toegang Training Center

Bij afname worden deze service modules in rekening gebracht conform de afspraken in de Dienstovereenkomst.

2 Definities

Begrip	Beschrijving/definitie
Beschikbaarheid CareXS	Zoals gedefinieerd in artikel 4.3 De door CHS ontwikkelde en online aangeboden applicatie en functionaliteit voor veilig en verantwoord medicijngebruik
CHS	Connected Health Solutions B.V.
Derde Partijen	De organisaties die diensten en/of service leveren die niet door CHS uitgevoerd (kunnen) worden
Dienst	De in de Dienstovereenkomst vastgelegde en overeengekomen dienst(en) waarop deze SLA van toepassing is
Dienstovereenkomst	De meest recent overeengekomen dienstverleningsovereenkomst tussen Opdrachtgever en CHS
Gepland Onderhoud	Planmatig en preventief onderhoud op CareXS die van te voren gepland en gecommuniceerd kan worden
Implementatiefase	Periode tot en met 2 weken na ingebruikname van de Dienst
Incident	Een gedetecteerde verstoring, significante kwaliteitsvermindering of dreigende verstoring van de Beschikbaarheid van de Dienst
Kantooruren	Werkdagen tussen 8:00 en 18:00 uur
Melding	Elk verzoek van Opdrachtgever aan CHS Customer Support
Onderhoud	Het doen van reparaties, uitvoeren van updates en upgrades, het nemen van voorzorgsmaatregelen en regelmatige controle van de Dienst
Opdrachtgever	De organisatie waarmee CHS een dienstverleningsovereenkomst CareXS is aangegaan
Noodonderhoud	Onvoorziene omstandigheden die, gezien de acute aard en noodzaak ervan, onmiddellijk ingrijpen vereisen
SLA	Deze service level agreement
Vraag	Een verzoek van Opdrachtgever om ondersteuning te bieden bij het gebruik en of toegang van de dienst
Werkdag	Maandag tot en met vrijdag m.u.v. de in Nederland algemeen erkende feestdagen
Wijzigingsverzoek	Een verzoek van Opdrachtgever om de (functionaliteit van de) Dienst te verbeteren en of functionaliteit toe te voegen

3 Algemeen

3.1 Duur van de SLA

De SLA gaat in op datum van oplevering van de Dienst en heeft een looptijd gelijk aan die van de Dienstverleningsovereenkomst.

3.2 Contactpersonen

Opdrachtgever en CHS zullen indien van toepassing in een apart document contactpersonen met elkaar vastleggen. Deze personen zullen werkafspraken vastleggen voor toegang tot CareXS Training Center zullen het aanspreekpunt zijn voor het melden van alle noodzakelijke kwesties met betrekking tot de Dienst als ook voor het formeel aan- en afmelden van contactpersonen.

4 Dienstverlening en Customer Support

4.1 Algemene beschrijving

De SLA heeft betrekking op de Dienst zoals deze is beschreven in de Dienstverlenings-overeenkomst.

CHS spant zich in om de Dienst continu en optimaal beschikbaar te laten zijn. In het geval dat de Beschikbaarheid vermindert door een Incident, zal CHS zich inspannen tot het oplossen van het Incident. CHS zal haar best doen tot regelmatige controle en gedegen onderhoud van de geleverde Dienst en onderliggende infrastructuur, en zorgt dat de capaciteit van de infrastructuur zodanig is dat bij normaal gebruik van de Dienst dit niet zal leiden tot verminderde Beschikbaarheid.

4.2 Gepland Onderhoud en Noodonderhoud

CHS kan zowel Gepland Onderhoud als Noodonderhoud uitvoeren om de Beschikbaarheid van de Dienst zo hoog mogelijk te hebben. De door de Opdrachtgever opgegeven contactpersoon zal van de planning hiervan op de hoogte gehouden worden rekening houdend met onderstaande tabel:

Type onderhoud	Wanneer	Notificatie
Gepland Onderhoud	ledere maandag, dinsdag en donderdag van 17:15 – 17:45 en iedere tweede en vierde dinsdag en donderdag van de maand van 06.00 tot 08.00 uur volgens de in Nederland geldende tijdzone (CEST)	Nvt
Noodonderhoud	leder moment van de dag	1 uur, tenzij noodzakelijk is om Noodonderhoud onmiddellijk uit te voeren

CHS beoogt om bij onderhoudswerkzaamheden de merkbare invloed op de Dienst tot een uiterst minimum te beperken door de volgende maatregelen te hanteren:

- belangrijke handelingen worden, voor zover mogelijk, buiten kantoortijden uitgevoerd;
- onderhoudswerkzaamheden worden tot een absoluut noodzakelijk minimum beperkt;
- onderhoudswerkzaamheden worden waar mogelijk gecombineerd.

Gepland Onderhoud vindt altijd plaats tijdens de vastgestelde tijden zoals in bovenstaande tabel staat. CHS heeft geen toestemming van Opdrachtgever nodig om onderhoudswerkzaamheden te verrichten. Daar waar leveranciers van koppelingen met systemen van klanten een ander onderhoudswindow toepassen, is op de betreffende koppeling het afwijkende onderhoudswindow van toepassing

Het is mogelijk dat tijdens dit onderhoudsvenster de Dienst tijdelijk geheel of gedeeltelijk buiten gebruik is en daardoor niet beschikbaar is voor Opdrachtgever.

Noodonderhoud kan nodig zijn wanneer onvoorziene omstandigheden onmiddellijk ingrijpen vereisen. In een dergelijke situatie wordt Opdrachtgever zo spoedig mogelijk geïnformeerd. Gezien de acute aard en noodzaak van Noodonderhoud kan het betekenen dat de gebruikelijke notificatietijd niet in acht genomen kan worden.

Gepland Onderhoud en Noodonderhoud zijn uitgesloten van de berekeningen ten behoeve van de Beschikbaarheid.

4.3 Beschikbaarheid

Voor de Beschikbaarheid van de Dienst streeft CHS naar een beschikbaarheidsniveau van minimaal 99,7%. De Beschikbaarheid wordt per kalendermaand berekend. Op verzoek van de Opdrachtgever kan CHS SLA metingen en rapportages opleveren. Daar waar leveranciers van koppelingen met systemen van klanten een lager beschikbaarheidspercentage afgeven, is op de betreffende koppeling het lagere beschikbaarheidspercentage van toepassing

CHS garandeert niet dat er altijd communicatie over het internet mogelijk is of dat er altijd een verbinding tot stand kan worden gebracht met andere op het internet aangesloten systemen. Er is sprake van onbeschikbaarheid als de Dienst van CHS als gevolg van een niet-geplande gebeurtenis voor geen enkele gebruiker beschikbaar is. Als een Dienst slechts voor bepaalde gebruikers onbeschikbaar is, of niet correct functioneert, is er sprake van een Incident waarbij de dienst op zich als beschikbaar wordt aangemerkt.

De verantwoordelijkheid van CHS met betrekking tot Beschikbaarheid zoals geformuleerd in deze SLA zijn niet van toepassing indien de uitval veroorzaakt wordt door:

- Gepland Onderhoud of Noodonderhoud;
- een storing in de toegang tot het internet bij Opdrachtgever;
- cybercrime in de breedste zin van het woord waaronder (D)DoS attacks;
- overmacht;
- het in strijd handelen met de Deelovereenkomst betreffende het gebruik van de Dienst door Opdrachtgever;
- gebeurtenissen waarvoor CHS volgens de voorwaarden van de Deelovereenkomst niet aansprakelijk is.

De Beschikbaarheid van de Dienst wordt als volgt berekend: $B = 100\% * [1 - (t : T)]$

B = de Beschikbaarheid van de Dienst

t = het aantal minuten dat de Dienst gedurende de kalendermaand niet beschikbaar was voor de Opdrachtgever. Het aantal minuten, door CHS gemeten en geregistreerd, wordt geteld vanaf de Melding van het Incident tot het gereed melden door CHS van het Incident aan Opdrachtgever (of het tijdstip waarop CHS tracht de gereed melding door te geven)

T = totaal aantal minuten van de betreffende kalendermaand (= aantal dagen in de kalendermaand x 24 uur x 60 minuten).

De Dienst is per geval van niet-beschikbaarheid (anders dan veroorzaakt door gepland- of noodonderhoud) gegarandeerd maximaal 2 uur aanéengesloten niet-beschikbaar. Er kunnen situaties ontstaan (overmacht) waarbij in hoge uitzondering de Dienst langer dan 2 uur niet beschikbaar is.

4.4 Back up procedure

CHS heeft back up procedures voor het geval de Dienst niet beschikbaar is. CHS maakt éénmaal per dag een back-up. Bij een opgetreden Incident dient Opdrachtgever er rekening mee te houden dat er een maximaal verlies van 24 uur aan data kan optreden.

4.5 Superuser

Een aantal medewerkers van CHS heeft de mogelijkheid om bij een Melding gebruik te maken van een zogenoemde superuser account. Dit geeft deze medewerkers de mogelijkheid om de Melding te reproduceren zodat zo snel mogelijk naar een oplossing gewerkt kan worden. Ook geeft de superuser account CHS de mogelijkheid om namens en in opdracht van de Opdrachtgever persoonsgegevens te verwijderen of te corrigeren. Deze superuser account kan niet worden gebruikt voor alle Meldingen. Indien van toepassing zal deze beperking gerapporteerd worden bij een Melding of de afhandeling hiervan.

4.6 Bereikbaarheid

Customer Support van CHS is bereikbaar per telefoon tijdens Kantooruren. Deze bereikbaarheid is op basis van best effort. De bereikbaarheid buiten deze tijden is niet gegarandeerd.

Customer Support van CHS is 24x7 bereikbaar per e-mail. De Opdrachtgever ontvangt uiterlijk de volgende Werkdag hiervan ter bevestiging een e-mail met een uniek CareXS supportnummer, tenzij de betreffende e-mail direct wordt afgehandeld. Indien Opdrachtgever geen reactie, bevestiging of directe afhandeling heeft ontvangen kan CHS niet garanderen dat de e-mail wordt behandeld.

CHS adviseert om Meldingen zoveel mogelijk per e-mail door te geven. Het e-mail adres wordt tijdens de implementatie van CareXS verstrekt.

Customer Support van CareXS is 24x7 bereikbaar via het klantenportaal. Op dit portaal is alle beschikbare informatie betreffende de producten 24x7 beschikbaar. Daar is ook de mogelijkheid tot het maken van meldingen. De Opdrachtgever ontvangt uiterlijk de volgende Werkdag hiervan ter bevestiging een e-mail met een uniek CareXS supportnummer. Indien Opdrachtgever geen reactie, bevestiging of directe afhandeling heeft ontvangen kan CHS niet garanderen dat de melding wordt behandeld

5 De Standaard Service & Support dienst

5.1 Inleiding

Als Opdrachtgever en CHS een Standaard Service en Support dienst zijn overeengekomen, heeft Opdrachtgever behalve de in de vorige hoofdstukken benoemde dienstverlening toegang tot de dienstverlening in de volgende paragrafen.

5.2 Support bij een Melding

De Melding moet in ieder geval de volgende onderdelen bevatten:

- naam Opdrachtgever;
- locatie/team waar Melding op betrekking heeft;
- naam van de melder met telefoonnummer en e-mailadres waarop deze bereikbaar is;
- de datum (evt. tijdstip) waarop de oorzaak van het Incident ontstaan is;
- omschrijving van het probleem, storing etc. eventueel begeleid met een schermafbeelding. Bij het versturen van schermafbeelding wijst CHS Opdrachtgever op haar verantwoordelijkheid zorgvuldig om te gaan met persoonsgegevens in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens.

CHS maakt bij een Melding onderscheid tussen een Vraag, Incident en Wijzigingsverzoek. Na de Melding door Opdrachtgever zal CHS een besluit nemen op basis van de dan geldende interne regelingen of de Melding een Vraag, Incident of Wijzigingsverzoek is.

5.3 Support bij een Vraag

CHS heeft tot doel alle vragen over de Dienst van Opdrachtgever snel te beantwoorden. Een eerste antwoord kan uiterlijk binnen 1 werkdag tegemoet worden gezien.

CHS adviseert om een Vraag zoveel mogelijk per e-mail of via het klantenportaal door te geven.

Telefonisch support is op basis van best effort tijdens Kantooruren voor de gedefinieerde verantwoordelijke contactpersonen bij Opdrachtgever.

CHS streeft ernaar dat alle gebruikers van de Dienst van de Opdrachtgever zo snel mogelijk zelfstandig gebruik van de Dienst kunnen maken. Het doel is dat de Opdrachtgever na de Implementatiefase zelf deze vragen kan afhandelen.

CHS ondersteunt hierbij met diverse handleidingen en een FAQ, die 24x7 beschikbaar wordt gesteld op het klantenportaal en die ook eenmalig digitaal beschikbaar wordt gesteld.

5.4 Support bij een Incident

CHS heeft tot doel (dreigende) verstoringen in de Dienst aan Opdrachtgever zo snel mogelijk te verhelpen. CHS streeft ernaar dat Opdrachtgever zo min mogelijk hinder van Incidenten ondervindt. De insteek is dat Opdrachtgever in geval van een Incident zo snel mogelijk met de normale werkzaamheden door moet kunnen gaan. Dit wordt gerealiseerd door het aannemen, beoordelen, oplossen, structureel oplossen en afmelden van Meldingen door CHS.

Op basis van de door CHS beoordeelde ernst en impact van de Melding van een Incident zal CHS reageren en acteren. De Opdrachtgever mag in ieder geval een eerste ontvangstmelding verwachten binnen 4 uur gedurende Kantooruren na de Melding, waarin indien reeds mogelijk het plan van aanpak en de geschatte hersteltijd worden aangegeven.

Na het afhandelen van het Incident zal er een terugkoppeling over het verholpen Incident naar Opdrachtgever gedaan worden.

5.5 Support bij een Wijzigingsverzoek

Indien op basis van de door CHS geldende interne regelingen een Melding als Wijzigingsverzoek is beoordeeld en geaccepteerd of afgewezen, zal CHS op basis van de interne procedures terugkoppeling geven waarin indien reeds mogelijk het plan van aanpak, de geschatte invulling en planning van het Wijzigingsverzoek worden aangegeven.

De Opdrachtgever mag in ieder geval een eerste ontvangstmelding verwachten binnen 2 werkdagen gedurende Kantooruren na de Melding van het Wijzigingsverzoek.

Na het afhandelen van het Wijzigingsverzoek zal er een terugkoppeling over het verholpen Wijzigingsverzoek naar Opdrachtgever gedaan worden.

6 Service Modules

6.1 Inleiding

CHS stelt onderstaande service modules beschikbaar. Bij afname worden deze service modules in rekening gebracht conform afspraken in de Dienstverleningsovereenkomst.

6.2 Support bij een Vraag

Zie hiervoor artikel 5.3 met de aanvulling dat de support op een Vraag ook na Implementatiefase wordt gegeven.

6.3 Support on Site

CHS biedt ook ondersteuning op locatie. Hierbij kan gedacht worden aan regelmatige training en ondersteuning van support medewerkers van Opdrachtgever. Dit is een maatwerk module waarbij separate afspraken worden gemaakt tussen CHS en Opdrachtgever.

6.4 Toegang CareXS Resource Centre

In het Resource Centre zijn handleidingen en FAQ documenten digitaal beschikbaar. Ten behoeve van de functionaliteit zijn ook in een aantal gevallen trainingsvideo's beschikbaar.

7 Operationele afhankelijkheden

Er bestaan (operationele) afhankelijkheden tussen CHS en (systemen van) Derde Partijen om CareXS volledig te kunnen aanbieden. Dit document heeft alleen betrekking op ondersteuning voor CareXS. Voor ondersteuning van (systemen van) Derde Partijen verwijst CHS naar de afspraken uit de SLA's tussen Opdrachtgever en de Derde Partij voor de betreffende component(-en).

Er is een inspanningsverplichting van alle partijen die betrokken zijn bij het aanbieden van de Dienst om de noodzakelijke verbindingen in stand te houden, bijvoorbeeld door elkaar tijdig op de hoogte te brengen van wijzigingen die het functioneren van de verbinding op enigerlei wijze kan beïnvloeden.