

RightFit SLA

Addendum SaaS overeenkomst
Philips Interoperability Solutions en "Klant"
Versie: V1.2
Datum: 11-Mei-2021
Philips Interoperability Solutions

Paraaf Philips:


EB

Paraaf Klant:


LFV

Contents

1	Inleiding	3
1.1	SLA-onderdeel van SaaS	3
1.2	Toepassing	3
1.3	Doel	3
2	Definities en begrippen:	4
3	Document versiebeheer	6
4	Verantwoordelijkheden van de Klant	7
4.1	Ondersteuning van XDS-gebruikers	7
4.1.1	KeyUser en taken	7
4.1.2	Taken Beheer (team) klant	7
4.1.3	Manager Beheerorganisatie (Klant)	8
4.2	Netwerktogang tot de Klantomgeving	8
4.2.1	PRS-toegang tot de Appliance	8
4.2.2	Beheer door de Klant	9
4.3	Audit logs	9
5	Verantwoordelijkheden Philips	10
5.1	XDSCloud en Appliance	10
5.1.1	Monitoring	10
5.1.2	Back-ups & Retentietijd	10
5.1.3	Restoring back-ups	10
5.1.4	XDSCloud en opslag	10
5.1.5	Security patching	10
5.1.6	Security patching Appliance	10
5.1.7	Software Updates/Upgrades	10
5.1.8	Virus en malware scanning	11
5.1.9	Beschikbaarheid	11
5.2	Philips Service Desk	11
5.2.1	Incident management	11
5.2.2	24/7 verlengde dekkingen	13
5.2.3	Escalatie management	13
5.2.4	Oplostijden	14

5.2.5	XDS-software patching	14
5.2.6	Service Requests.....	14
5.2.7	Change Requests	15
5.2.8	Training.....	15
5.3	Uitsluitingen.	15
5.4	Vergoedingen	16
5.5	Security & Privacy toelichting.....	16
5.5.1	Philips Remote Support (PRS).....	16
5.5.2	Remote access; toegang en auditing	16
5.5.3	Security aspecten XDS-Implementatie	16
5.5.4	Antivirus & Malware detectie.....	16
5.5.5	Vulnerability scanning	16
5.5.6	Encryptie.....	17
5.6	XDScloud Disaster Recovery.....	17
5.6.1	XDScloud Redundantie.....	17
6	Service Rapportage.....	17
7	Ondertekening.....	17
8	SLA Bijlage – servicelevels Philips RightFit Protection & Uptime	18

Paraaf Philips:


EB

Paraaf Klant:


LFV

1 Inleiding

1.1 SLA-onderdeel van SaaS

Dit Addendum maakt onderdeel uit van de Software as a Service Overeenkomst ("de Overeenkomst") tussen Philips Interoperability Solutions (Philips) en "Klant" (de Klant). Dit Addendum bevat de Philips Service Level Agreement (de "SLA") voor de XDSCloud en – voor zover relevant - de Appliance.¹

1.2 Toepassing

Philips voert support en beheersdiensten uit met betrekking tot zowel de door Philips gehoste XDSCloud en – voor zover relevant – de door de Klant gehoste Appliance, zoals nader beschreven in deze SLA. De in deze SLA genoemde Service Level Targets zijn uitsluitend van toepassing op de XDSCloud in de Productieomgeving en kunnen alleen worden nagekomen indien SLA door zowel Philips als de Klant wordt nageleefd. Deze SLA is uitdrukkelijk niet van toepassing op de Acceptatieomgeving (tenzij uitdrukkelijk anders vermeld), de Klantomgeving en Informatiebronnen (tenzij uitdrukkelijk anders vermeld). Philips heeft een inspanningsverplichting om de Acceptatieomgeving zo goed mogelijk te onderhouden.

Om Philips in staat te stellen de in deze SLA beschreven support en beheersdiensten te verrichten ten aanzien van de Appliance, is remote toegang tot de Klantomgeving via het Philips Remote Service systeem vereist. De support wordt verschaft in samenwerking met de Klant, zodat ook van de Klant supportvoorzieningen worden verwacht, welke nader zijn omschreven in deze SLA (zie met name hfst 4).

De aan de SLA verwante werkafspraken tussen de Klant en Philips zijn omschreven in een apart "Dossier Afspraken en Procedures (DAP)" document, die van tijd tot tijd kunnen worden aangepast.

1.3 Doel

In deze SLA wordt beschreven wat Philips en de Klant over en weer van elkaar mogen verwachten op het vlak van support en onderhoud, onder andere met betrekking tot prestatieniveaus, Reactietijden, Onderhoudswindowns en Beschikbaarheid. Door Philips worden 2 niveaus van servicelevels aangeboden, welke zijn samengevat in de SLA Bijlage (hfst 8). In het Orderformulier dat deel uitmaakt van de Overeenkomst, is vastgelegd welk niveau tussen Philips en de Klant is overeengekomen.

¹ Indien de Klant uitsluitend gebruik maakt van een volledig door Philips gehoste XDS-omgeving, dan zijn de beschreven servicelevels met betrekking tot de Appliance niet van toepassing.

2 Definities en begrippen:

De begrippen die beginnen met een hoofdletter hebben de betekenis die daaraan wordt toegekend in deze SLA. Andere begrippen die beginnen met een hoofdletter die worden gebruikt in deze SLA, maar daarin niet worden gedefinieerd, hebben de betekenis die daaraan is toegekend in de Overeenkomst, behalve wanneer anders is aangegeven.

Definitie	Betekenis
Acceptatieomgeving	Het gedeelte van de XDSCloud en de Appliance dat door de Klant wordt gebruikt t.b.v. het testen van (o.a.) Upgrades, alvorens deze in de Productieomgeving worden geïnstalleerd.
Appliance	De door Philips gebundelde XDS-softwarecomponenten bestaande uit het operating system, Middleware, XDS ForView, ForConnect, ForStore t.b.v. tijdelijke (lokale) opslag van beelden (cache), geïnstalleerd op de Acceptatie- en Productie omgeving die door de Klant worden gehost binnen de Klantomgeving.
Applicatietraining	Functionele XDS training -als onderdeel van een project implementatie- t.b.v. de gebruikers en vertegenwoordigd door de KeyUser(s) van de Klant.
Beheer	Technische en functioneel verantwoordelijk voor onderhoud en support binnen de klantenorganisatie; aanspreekpunt naar de Philips Service Desk
Beschikbaarheid	Inzetbaarheid van de XDSCloud uitgedrukt in een percentage van de overeengekomen Openstellingstijd, exclusief de vastgestelde Onderhoudswindows, telkens gemeten over een vaste periode van 3 maanden.
Change Requests	Formeel verzoek tot wijziging (aanvulling, verandering of verwijdering) in de bestaande XDS-implementatie.
Dekkingsuren	Uren tijdens werkdagen, feestdagen uitgesloten, waarop de Klant toegang heeft tot de Service Desk.
Dossier Afspraken en Procedure - DAP	Een document met daarin een beschrijving van de operationele werkafspraken tussen de Klant en Philips, die van tijd tot tijd kunnen worden aangepast.
Incident	Een ongeplande interruptie of significante degradatie van de kwaliteit in het gebruik van de XDS-implementatie.
Incident Management	Het proces t.b.v. het managen van alle Incidenten, met als doel om het functioneren van de XDS-implementatie zo snel als mogelijk te herstellen met minimale impact op de Productieomgeving van de Klant.
Incident Management Systeem	Het systeem waarin de Incidenten worden geregistreerd en opgevolgd, dat ook toegankelijk is voor de Klant.
Incident Registratie	Omvat - als onderdeel van Incident Management - de classificatie en prioritering van het Incident in het Incident Management Systeem.
Informatiebronnen	Verwijst naar alle informatiesystemen (HL7) en modaliteiten (DICOM) binnen de Klantomgeving, die zijn aangesloten op de XDSCloud, hetzij direct of via de Appliance.
ITIL	IT Information Library; een "best practices" servicemanagement framework, welke als richtlijn door Philips wordt gebruikt.

Definitie	Betekenis
KeyUser	Minimaal één aangestelde medewerker van de Klant, opgeleid in het gebruik van de XDS-Implementatie en verantwoordelijk voor lokale ondersteuning en taken zoals omschreven in 4.1.1.
Klantentraining	Jaarlijkse training voorzien door Philips waarin XDS en nieuwe functionaliteit van Upgrades uiteengezet worden.
Klantomgeving	Alle Informatiebronnen, informatiesystemen en communicatiesystemen (algehele ICT Infrastructuur) onder beheer van de Klant en welke in relatie staan tot het gebruik van de XDS-implementatie, inclusief de Virtual Machine t.b.v. het hosten van de Appliance.
Middleware	Door Philips gebruikte externe softwarecomponenten ten behoeve van de XDS applicaties (Tomcat, Java en database software)
Niet-goedgekeurde Apparatuur	<ul style="list-style-type: none"> - Ieder (software)product dat niet is geleverd door Philips en wordt gebruikt in relatie tot XDS-implementatie zonder goedkeuring van Philips; - Alle software die is geleverd door Philips maar is aangepast door de Klant of derden; - XDS-componenten, die worden onderhouden op grond van deze SLA en waarin de Klant Philips niet toestaat om correcties of Updates/Upgrades aan te brengen zoals omschreven in artikel 5.1.7 van deze SLA.
Onderhoudswindow	De benodigde (geplande) tijd voor het Updaten van software (security patches) en/of het installeren van Upgrades conform de DAP
Openstellingstijd	Verwijst naar de gebruikerstoegangstijd tot XDS-Implementatie; 24hx365 met uitzondering van de Onderhoudswindow
Oplostijd	De tijd die verstrijkt tussen het moment waarop het Incident is geregistreerd en het moment waarop Philips het Incident heeft verholpen (eventueel middels een Workaround)
Productieomgeving	Verwijst naar het gedeelte van de XDSCloud en Appliance, welke door de Klant in gebruik is t.b.v. van haar operationele (business) processen.
Remote Service	Remote Service, bestaande uit een beveiligde VPN-verbinding t.b.v. Philips remote support om toegang te krijgen tot de Appliance.
Reactietijd	De tijd die verstrijkt tussen het moment waarop de Klant voor het eerst een Incident aanmeldt en het moment waarop Philips het Incident heeft erkend (middels contact met de Klant) en geregistreerd.
Retentietijd	Geeft de bewaartijd aan van de gemaakte back-ups of Snapshots
RPO	Return Point Objective; het maximaal verlies aan data (uitgedrukt in tijd) na herstel van een calamiteit
Service Desk	<p>Het aanspreekpunt voor de Klant m.b.t.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Incidenten die niet kunnen worden opgelost binnen de gebruikersondersteuning van de Klant - Service Requests - Change Requests
Service Level Targets	<ul style="list-style-type: none"> - De Reactietijden; - De Oplostijden; en - De Beschikbaarheid, <p>Zoals gedefinieerd in deze SLA</p>
Service Request	Een algemeen gebruikersverzoek van de Klant op grond van deze SLA.

Definitie	Betekenis
SLA-kwartaal rapportage	Omvat een overzicht van de Philips geleverde service prestaties m.b.t. de overeengekomen Service Level Targets
Testvoorzieningen	Het voorzien van testdata in de vorm van representatieve test patiënten, (DICOM) teststudies, HL7 verslag (ORU) en testscenario's t.b.v. de gebruikersacceptatie na Upgrades in zowel de Acceptatie-, als de Productieomgeving
Updates	Een verbeterde versie van de XDS-software of een deel daarvan dat dezelfde specificaties heeft - en geen marginale extra mogelijkheden of functionaliteiten heeft - dan de onmiddellijk daaraan voorafgaande versie van de software.
Upgrades	Een versie van de XDS-software of een deel daarvan dat (marginale) extra mogelijkheden of functionaliteiten heeft in vergelijking tot de onmiddellijk daaraan voorafgaande versie van de software
Virtual Machine	Een geëmuleerd computersysteem conform Philips' specificaties
VM Snapshot	Bewaart de status en gegevens van een Virtuele Machine op een specifiek tijdstip
Workaround	Een oplossing van een Incident, zodat de Klant met een minimum aan tijdsverlies verder kan werken.
XDScloud	De door Philips centraal gehoste XDS-applicaties, zoals omschreven in de Overeenkomst
XDS-Implementatie	Het geheel van de door Philips geboden en geïnstalleerde oplossing, zoals omschreven in de Overeenkomst, inclusief XDScloud en Appliance.

3 Document versiebeheer

Versie	Omschrijving	Door	Datum vrijgave
V1.0	- Initiële versie	F.J.Paauw	20-10-2020
V1.1	- Kleine tekstuele aanpassingen - Toevoeging <i>audits logs</i> onder klantverantwoordelijkheden - Protect aangepast naar Protection	F.J.Paauw	08-12-2020
V1.2	- Paragraaf "Updates/Upgrades" aangepast om Philips support tijdens een uitstelperiode juist af te dekken Gelijkstellingen aan de DAP: - Onderscheidt aangebracht in Applicatie en Klantentraining - Technisch beheer vervangen door Beheer (technisch en functioneel beheer) - In paragraaf "Doel" het gekozen servicelevel Uptime aangegeven	F.J.Paauw	11-05-2021

4 Verantwoordelijkheden van de Klant.

4.1 Ondersteuning van XDS-gebruikers

De Klant is verantwoordelijk voor de (eerstelijns) ondersteuning van Gebruikers en zal lokaal minimaal de hierna omschreven rollen aanstellen, processen en voorzieningen treffen om Incidenten in eerste instantie op te lossen, vragen van Gebruikers te beantwoorden, training te voorzien en overige ondersteuning te geven. Hierbij worden door de Klant de volgende taken aan de aangestelde rollen toegewezen:

4.1.1 KeyUser en taken

- De KeyUser heeft in het kader van de XDS-Implementatie een Applicatietraining gevolgd en onderhoudt zijn/haar kennis op basis van - de jaarlijks door Philips- georganiseerde (vervolg) Klantentraining.
- De KeyUser is gekwalificeerd om training te geven over het gebruik (toepassing) van de XDS-Implementatie aan bestaande en nieuwe Gebruikers;
- De KeyUser is bekend met de functionele inrichting van de XDS-Implementatie en zal Gebruikers trainen in het gebruik ervan, onder andere in geval van Upgrades;
- De KeyUser biedt (eerstelijns) ondersteuning aan Gebruikers voor het oplossen van Incidenten en overige hulpvragen van Gebruikers. De KeyUser – i.s.m. Beheer- treedt als primair contact op naar de Service Desk en zal zorgdragen voor het aanmelden van (functionele) Incidenten, die niet door hem/haar kunnen worden opgelost;
- In geval van Updates en Upgrades draagt de KeyUser zorg voor de nodige Testvoorzieningen en de organisatie en uitvoering van acceptatietesten;
- De KeyUser zal op het eerste verzoek van Philips ondersteuning bieden tijdens de Dekkingsuren, zoals gedefinieerd in de SLA Bijlage;
- De KeyUser zal diagnostische gegevens van Gebruikers verzamelen (althans daaraan medewerking verlenen) op verzoek van Philips;
- De KeyUser zal Service Requests coördineren met Philips.

4.1.2 Taken Beheer (team) klant

De Klant zal minimaal één medewerker aanstellen, die bekend is met de technische aspecten in relatie tot de XDS-Implementatie, waaronder netwerk en firewall aansluitingen, alsmede koppelingen met Informatiebronnen en overige integraties binnen de Klantomgeving. Het Beheerteam werkt nauw samen met de KeyUser. Voor zover nodig, zal de Klant meerdere medewerkers aanstellen vanuit verschillende beheer disciplines (IT, Netwerk, EPD, RIS/ZIS, PACS). Beheer vervult de volgende taken:

- Treedt op als eerste aanspreekpunt m.b.t. technische XDS vragen en issues binnen de organisatie van de Klant en verschaft eerstelijns ondersteuning.
- Treedt op als contact naar de Service Desk en zal technische Incidenten, die niet door Beheer kunnen worden opgelost, aanmelden.
- Verzorgt gangbare beheerstaken met betrekking tot de Appliance, zoals nader beschreven in 4.2.2.
- Vertegenwoordigt alle netwerkcommunicatie t.b.v. de Remote Service en XDS-communicatie naar de Appliance (firewall poorten etc.).
- Treedt op als contactpersoon namens leveranciers van Informatiebronnen in geval van storingen tussen de Informatiebronnen en de XDSCloud of Appliance.

4.1.3 Manager Beheerorganisatie (Klant)

De Manager Beheer fungeert als algemeen contact -zowel intern als extern- m.b.t. de aan de XDS-Implementatie gerelateerde service- en supportzaken, waaronder:

- Interne vooraankondiging van gepland onderhoud (niet beschikbaar zijn van de XDS-Implementatie)
- Aanspreekpunt en interne coördinatie in geval van escalaties (zie 5.2.3)
- Aanspreekpunt en interne coördinatie m.b.t. Change Requests en mogelijk Service Requests in overleg met de KeyUser
- Bespreken van SLA gerelateerde zaken (Service Level Management)

Organiseren en coördineren van benodigde interne trainingen (anders dan de training van de Key users door Philips)

4.2 Netwerktogang tot de Klantomgeving

4.2.1 Remote toegang tot de Appliance²

Klant kiest voor een on-premise Appliance. M.b.t. de Appliance, verschaft de Klant Philips 24 uur per dag en 7 dagen per week een directe, ononderbroken en kosteloze VPN-netwerktogang t.b.v. de Philips VPN oplossing voor zover nodig voor de Dienst en conform een proces zoals per Participant uitgewerkt in de DAP. De Klant staat zodoende Philips toe om via het netwerk van de Klant verbinding met de Appliance te maken op basis van het Philips Remote Service Systeem (verder toegelicht in 5.5.1). Daarbij verschaft de Klant Philips alle benodigde toegangsrechten.

De Klant zal Philips toegang verschaffen via een daarvoor bestemd breedband internettoegangspunt. De toegang zal geschikt zijn voor het leveren van technische ondersteuning, het Updaten of Upgraden van de Appliance, het downloaden van softwarefoutenbestanden en gebruik van diagnostische gegevens, het verzenden van geautomatiseerde statusberichten van de Appliance aan Philips en het real-time delen van schermen met personeel van de Klant.

² In geval van een volledig gehoste XDS Implementatie door Philips, is er geen (VPN) netwerkverbinding t.b.v. remote support vereist.

De Klant zal er zorg voor dragen dat Philips verbinding kan maken met de Appliance voor het onderzoeken en oplossen van Incidenten en het Update/Upgraden van de Appliance op basis van redelijke beveiligingseisen.

Mocht er - ongeacht de reden – (tijdelijk) geen VPN-toegang beschikbaar zijn, dan zijn de Service Level Targets, zoals vastgelegd in deze SLA, niet van toepassing naar rato van de duur waarvoor de VPN-toegang niet beschikbaar is.

4.2.2 Beheer door de Klant

Naast de bestaande support en beheerstaken binnen de eigen Klantenomgeving, is de Klant verantwoordelijk voor het hosten van de Appliance in zowel de virtuele Acceptatieomgeving als Productieomgeving. De belangrijkste beheerstaak betreft het regelmatig back-uppen van de Virtual Machine (conform de aanbevelingen binnen de DAP door middel van VM-Snapshots). Door Philips worden geen back-ups gemaakt van de Appliance.

In geval van een Appliance gerelateerd Incident, zal de Klant op verzoek van Philips medewerking verlenen aan een re-store van een VM-Snapshot.

Voor de volledigheid zij vermeld dat de Klant geen toegang heeft tot de Appliance zelf. De beheerstaken die door Philips worden uitgevoerd met betrekking tot de Appliance zijn beschreven in hfst. 5.

4.3 Audit logs

Philips zorgt voor de inrichting van logging faciliteiten voor de Appliance en de XDSCloud inclusief de koppelingen met de zorginformatiesystemen van Klant en van andere zorgaanbieders aangesloten op de XDSCloud conform IHE-standaarden.

De Klant is ervoor verantwoordelijk de termijnen vast te stellen voor het bewaren van de loggegevens. Op grond van NEN 7513:2018 is de bewaartermijn minimaal 5 jaar en maximaal 20 jaar. Philips verwijdert de loggegevens uitsluitend op instructie van de Klant of uiterlijk bij het einde van de overeenkomst (naast de mogelijkheid om bij beëindiging de audit data op te vragen). Het is de verantwoordelijkheid van de Klant de XDS-audit logs van de Philips XDS-Cloud te downloaden, veilig te stellen en te bewaren.

NB: Het formaat van de audit records is een CSV-bestand, dat eenvoudig ingelezen kan worden in een spreadsheet of database programma.

5 Verantwoordelijkheden Philips

5.1 XDSCloud en Appliance

Philips verplicht zich tot regelmatige controle en onderhoud van de XDSCloud en de Appliance. Hierbij wordt onderscheidt gemaakt tussen de Productieomgeving en Acceptatieomgeving.

Hieronder wordt het volgende verstaan:

5.1.1 Monitoring

Toepassing: Productieomgeving XDSCloud en Appliance.

Activiteit: Het op 24/7 basis monitoren van de door Philips relevant geachte componenten, met als doel Incidenten te voorkomen door vroegtijdig te reageren op de monitoring alerts.

Philips levert op verzoek aan Klant gebruikscijfers van de Dienst.

5.1.2 Back-ups & Retentietijd

Toepassing: Productieomgeving XDSCloud

Activiteit: het maken van back-ups op basis van 3 maal per dag met een Retentietijd van 6 dagen. Back-ups worden weggeschreven naar een onafhankelijke voorziening in het Philips datacenter.

5.1.3 Restoring back-ups

Toepassing: Productieomgeving XDSCloud.

Activiteit: het re-storen van de VM Snapshot met een RPO van 8h op basis van een Service Request.

Zowel de Klant als Philips kan daartoe een Service Request indienen.

5.1.4 XDSCloud en opslag

Toepassing: Acceptatie- en Productieomgeving XDSCloud.

Activiteit: op basis van VMWARE N+1 redundant uitgevoerde infrastructuur verdeeld over 2 fysiek gescheiden datacenters, met Geo-redundant opslag van gegevens.

5.1.5 Security patching

Toepassing: Acceptatie- en Productieomgeving XDSCloud

Activiteit: op maandelijkse basis het voorzien van (kritische) patches op de door Philips van belang geachte softwarecomponenten.

5.1.6 Security patching Appliance

Toepassing: Acceptatie- en Productieomgeving Appliance

Activiteit: onder conditie van een beschikbare Remote Service infrastructuur, noodzakelijke voorzieningen en toegang; het –op maandelijkse basis- aanbrenge van de door Philips vastgestelde (kritische) software patches op het Operating Systeem en Middleware software.

5.1.7 Software Updates/Upgrades

Toepassing: Acceptatie- en Productieomgeving XDSCloud en Appliance

Procedure: Omschreven in DAP

Activiteit: het in overleg met de Klant installeren van Updates/Upgrades. De Klant heeft het recht de implementatie van een Update/Upgrade met maximaal 12 maanden uit te stellen en gedurende die periode zal Philips ondersteuning blijven leveren voor de hierna te noemen oudere versies ("N-4"). Na de genoemde periode van maximaal 12 maanden is de Klant verplicht de Update/Upgrade te installeren. De Klant erkent haar verantwoordelijkheid voor de consequenties die verder uitstel – na deze periode van 12 maanden- tot gevolg kan hebben. Bijvoorbeeld ten gevolge van het ontbreken van reeds eerder vrijgegeven bug-fixes en vernieuwde datasets.

Functionele en applicatie gerichte testen na Update/Upgrades worden door de Klant uitgevoerd.

5.1.8 Virus en malware scanning

Toepassing: Acceptatie en Productieomgeving XDSCloud

Activiteit: het op dagelijkse basis scannen van mogelijke Virus en Malware bedreigingen binnen de XDSCloud. Eventuele bedreigingen worden op basis van Incidenten behandeld.

5.1.9 Beschikbaarheid

Philips zorgt naar beste vermogen voor Het juiste niveau van beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van de Dienst, gelet op het doel waarvoor deze wordt gebruikt:

Er is sprake van on-beschikbaarheid wanneer de XDSCloud als gevolg van een Incident, voor geen enkele Gebruiker beschikbaar is. On-beschikbaarheid t.g.v. een Incident m.b.t. Appliance, is hiervan uitgesloten en wordt niet in berekening van de Beschikbaarheid meegenomen.

Beschikbaarheid wordt bepaald over een periode van 3 maanden en uitgedrukt in een percentage (zie Bijlage hfst. 8), volgens

$$\text{Beschikbaarheid (\%)} = \frac{\text{Openstellingstijd} - \text{Onbeschikbaarheid}}{\text{Openstellingstijd}} \times 100\%$$

5.2 Philips Service Desk

Service en support gerelateerde zaken worden behandeld via de Service Desk; deze is toegankelijk tijdens de Dekkingsuren m.b.t. de volgende diensten;

5.2.1 Incident management

5.2.1.1 Aanmelden Incidenten

Indien zich een Incident voordoet, zijn de KeyUser en Beheer verantwoordelijk voor het aanmelden van het Incident bij de Service Desk. Hierbij worden de volgende methoden geboden, gerangschikt naar voorkeur:

- via het (Top Desk) klantenportaal van het Incident Management System; of
- per e-mail naar een speciaal e-mailaccount: forcaresupport@philips.com.

Uitsluitend in het geval van Incidenten met Prioriteit 1 of 2 zal de Klant het Incident ook per telefoon melden aan de Service Desk op het daarvoor bestemde telefoonnummer (030 6991931). Alle Incidenten met Prioriteit 1 of 2 die worden gemeld per telefoon moeten daarna dus ook worden gemeld via methode a) of b).

De Klant zal zoveel mogelijk relevante informatie verstrekken, zoals de betreffende applicatie, de actie die werd uitgevoerd, alle getoonde foutmeldingen, de frequentie, gevolgen en urgentie van het Incident.

5.2.1.2 Incident registratie

Philips registreert alle Incidenten in het Incident Management Systeem en kent een uniek (ticket) nummer toe aan elk Incident. Als onderdeel van de Reactietijd zal de Service Desk medewerker de aanmelder (KeyUser, Technisch beheer) benaderen om de classificatie van het Incident te bespreken. Uiteindelijk bepaalt Philips op welke manier een Incident wordt geclassificeerd en geprioriteerd, op basis van de onderstaande handvatten. Afhankelijk van de Prioriteit van het Incident, zal een zo goed mogelijke inschatting worden gegeven van de verwachte hersteltijd.

5.2.1.3 Incident Prioriteiten

Incidenten worden op basis van impact en urgentie als volgt geprioriteerd:

Tabel 1 Incident prioriteiten

Prioriteit	Duiding	Definitie
1- High	Critical	Kritische impact op de activiteiten van de Klant die een onmiddellijke oplossing vereist; ingegeven door <ul style="list-style-type: none">- Negatieve invloed op Patiëntveiligheid- Ernstige bedreiging op Informatie Security & Privacy- Uitval van de XDS-Implementatie; het gehele systeem of een cruciale functionaliteit is niet meer beschikbaar.
2- High	Major	De Klant kan de XDS-Implementatie gebruiken; een belangrijke functie is echter niet beschikbaar of de activiteiten van de Klant worden ernstig beïnvloed; <ul style="list-style-type: none">- Geen negatieve invloed op Patiëntveiligheid- Geen ernstige bedreiging omtrent Informatie Security & Veiligheid- Ernstige hinder door tekortkoming of verminderde prestatie van de XDS-Implementatie
3 - Medium	Minor	De Klant kan, ondanks enige hinder, de XDS-Implementatie gebruiken; <ul style="list-style-type: none">- Geen negatieve invloed op Patiëntveiligheid- Geen bedreiging omtrent Informatie Security en Privacy- Niet-kritische tekortkoming; enige verminderde prestatie van de XDS-Implementatie met een goed werkbaar Workaround beschikbaar.

4 - Low	Trivial	De Klant kan de XDS-Implementatie gebruiken met mogelijk een klein ongemak <ul style="list-style-type: none">- Geen negatieve invloed op Patiëntveiligheid- Geen bedreiging omtrent Informatie Security en Privacy- Klein ongemak in het gebruik van de XDS-Implementatie, met beperkte gevolgen.
---------	---------	---

5.2.1.4 Incident Management Proces

Philips volgt de principes van ITIL Incident Management Proces en acht een goede samenwerking met de Klant (Beheer en KeyUser) van groot belang in het oplossen Incidenten. Hiertoe wordt een beroep gedaan op de verantwoordelijkheden (conform hfst. 4) van de Klant tijdens de Dekkingsuren, zodat een duidelijk begrip van het Incident gevormd kan worden t.b.v. de business impact analyse, classificatie en prioritering van het Incident. Na afstemming rond de aanpak en het toepasselijke tijdspad, is het zowel voor de Klant als Philips van belang goede communicatie te onderhouden en Incidenten af te sluiten op basis van de goedkeuring van de Klant, die de Klant niet op onredelijke gronden zal onthouden en binnen bekwame tijd zal verschaffen.

5.2.2 24/7 verlengde dekkingsuren

Deze dienst is afhankelijk van de gekozen servicelevels en uitsluitend bedoeld voor het melden van prioriteit 1 of 2 Incidenten buiten de Dekkingsuren en tijdens feestdagen. Meldingen dienen te allen tijde telefonisch gemeld te worden bij de Service Desk.

Het registreren van het Incident zal bij voorkeur direct plaatsvinden. Het in behandeling nemen vereist beschikbaarheid van de Klant haar personeel – bij voorkeur de KeyUser of Technisch Beheer - ter ondersteuning van de foutdiagnose en eventueel noodzakelijke tests. Indien er onvoldoende ondersteuning in tijd en/of kennis van de Klant beschikbaar blijkt te zijn, behoudt Philips zich het recht voor de afhandeling zo vroeg als mogelijk de volgende dag te hervatten bij beschikbaarheid van het benodigde personeel van de Klant.

5.2.3 Escalatie management

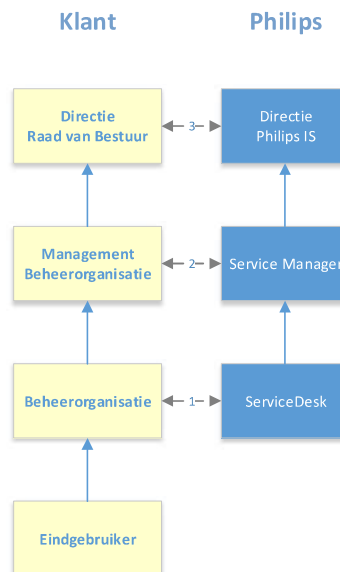
In verband met de juist en tijdige naleving van deze SLA, bijvoorbeeld in geval van knelpunten in de dienstverlening tijdens calamiteiten, kunnen Klant en/of Philips besluiten om een situatie of Incident te escaleren. Het belang van een escalatieprocedure is het zeker stellen van voortdurende communicatie op de juiste niveaus. Het proces is nader omschreven in de DAP, gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

5.2.3.1 Functionele Escalatie

In het geval dat de Service Desk niet in staat is om een Incident op te lossen, of dat de Oplostijd dreigt te worden overschreden, zal de Service Desk het Incident escaleren. Dit betekent dat een Incident wordt doorgezet naar een afdeling (of afdelingen) met meer gespecialiseerde kennis. Dit kan binnen de Philips organisatie plaatsvinden of naar aangesloten partners. De Service Desk blijft te allen tijde (eind)verantwoordelijk voor de afhandeling van het Incident.

5.2.3.2 Hiërarchische Escalatie

In het geval van ernstige calamiteiten of indien het herstel van kritische Incidenten te lang duurt, kan – conform de verticale flow in Figuur 1- het management geïnformeerd worden, zodat noodzakelijke maatregelen (extra mankracht of middelen) ingezet kunnen worden. Deze escalatie kan door beide partijen geïnitieerd worden; Philips zal in voorkomende gevallen een escalatie manager benoemen, die verantwoordelijk is voor de algehele coördinatie en communicatie.



Figuur 1 Communicatie en escalatie model

5.2.4 Oplostijden

Oplostijden, indien van toepassing (zie hfst. 8), worden gemeten over 90% van de Incidenten met prioriteit 1 en 2. Zogenaamde wachttijden t.g.v. het uitblijven van noodzakelijke acties door de Klant, worden niet meegerekend bij het bepalen van de Oplostijd. Oplostijden zijn niet van toepassing op situaties zoals omschreven in 5.2.5. Voor het bepalen van de gerealiseerde Oplostijd is de administratie van Philips leidend.

5.2.5 XDS-software patching

In het geval dat prioriteit 1 en 2 Incidenten uitsluitend en alleen veroorzaakt worden door fouten in de Philips XDS-software, waarbij de XDS-Implementatie niet door middel van een Workaround of reeds vrijgegeven software opgevangen kan worden, zal Philips zich inspannen tot het leveren van een software aanpassing op basis van "Best Efforts" conform bestaande Philips procedures.

5.2.6 Service Requests

Standaard Service Request: betreft een algemeen gebruikersverzoek door een KeyUser met betrekking tot:

- beantwoording van vragen, advies over de werking van de XDS-Implementatie;

- verzoek om informatie, documentatie;
- verzoek om functionele en/of technische ondersteuning (telefonisch).

Service Requests kunnen worden aangevraagd via het klantenportaal en worden afgehandeld door de Service Desk medewerkers.

Niet-standaard Service Requests, welke speciale expertise of inzet vereisen, worden op basis van een offerte door de accountmanager behandeld. De Service Desk zal de Klant informeren als er naar haar mening sprake is van een niet-standaard Service Request en het betreffende verzoek doorsturen naar de Philips accountmanager.

5.2.7 Change Requests

Standaard Change Request; betreft een formeel verzoek tot wijziging (aanvulling, verandering of verwijdering) in de bestaande XDS-Implementatie. Het karakter van de wijziging is van dien aard, dat deze door de Service Desk kan worden uitgevoerd, d.w.z. er zijn geen noemenswaardige risico's aan de wijziging zijn verbonden.

Change Requests kunnen worden aangevraagd via het klantenportaal en worden afgehandeld door de Service Desk medewerkers.

Niet-standaard Change Requests worden op basis van een offerte door de accountmanager behandeld. De Service Desk zal de Klant informeren als er naar haar mening sprake is van een niet-standaard Change Request en het betreffende verzoek doorsturen naar de Philips accountmanager.

5.2.8 Training

Philips biedt als onderdeel van de overeenkomst minimaal 1 keer per jaar een Klantentraining voor Beheer en KeyUsers waarin (tevens) nieuwe features worden uitgelegd. De Klant is verplicht aan deze Klantentraining deel te nemen.

5.3 Uitsluitingen.

Philips is niet gehouden ondersteuning te bieden met betrekking tot Incidenten:

- (a) die worden veroorzaakt door door de Klant;
- (b) ten gevolge van ongeautoriseerde aanpassingen door de Klant of door haar ingeschakelde derden aan de XDS-Implementatie en/of binnen de Klantomgeving waar de XDS-Implementatie van afhankelijk is. Voor alle duidelijkheid: dergelijke ongeautoriseerde aanpassingen binnen de Klantomgeving omvatten (maar zijn niet beperkt tot) de installatie, upgrade of her-configuratie van:
 - de Virtual Machine en/of de Appliance die fouten veroorzaken in de XDS-Implementatie;
 - werkstations van de Klant waarbinnen de XDS-viewer (consumer) draait;
 - alle Informatiebronnen van de Klant en derden waarmee de XDS-Implementatie een interface heeft;
 - alle netwerkinfrastructuurcomponenten waarvan de XDS-Implementatie afhankelijk is voor communicatie en transport;
- (c) veroorzaakt door software of apparatuur die niet door Philips aan de Klant is geleverd of aanbevolen;
- (d) ten gevolge van alle combinaties van de XDS-Implementatie met Niet-goedgekeurde Apparatuur.

- (e) ten gevolge van netwerk gerelateerde problemen die ontstaan direct of indirect ten gevolge van veranderingen in netwerkconfiguratie of netwerkinstellingen;
- (f) als de Klant nalaat om Philips remote support toegang te bieden t.b.v. de Appliance;
- (g) als de Klant nalaat om Incidenten te rapporteren aan Philips;
- (h) als de Klant geen toestemming verleend om XDS-Implementatie van Philips te updaten/upgraden naar een ondersteunde versie (zie 5.1.7).

5.4 Vergoedingen

De door de Klant verschuldigde Vergoedingen voor de Technische Ondersteuningsdiensten zijn opgenomen in het Orderformulier van de Overeenkomst.

5.5 Security & Privacy toelichting

5.5.1 Philips Remote Support

Philips Remote Support maakt gebruik van een VPN-tunnel op basis van IPsec. Hiermee wordt een veilige verbinding verkregen tussen de Klantomgeving (inzake de Appliance) en het Remote Philips Service Data Center. De IPsec VPN-tunnel voorziet in site-to-site data encryptie.

5.5.2 Remote access; toegang en auditing.

Alleen geautoriseerde Philips-medewerkers hebben – op basis van 2-factor authenticatie – toegang tot de Appliance die onderdeel uitmaakt van de Klantenomgeving.

Ondersteunende activiteiten die op afstand worden uitgevoerd via Philips Remote Services, worden geregistreerd en kunnen worden herleid tot de individuele Philips medewerker.

Auditlogboeken worden binnen Philips één jaar bewaard.

Deze Remote Service Log (Audit Data) is op aanvraag geanonimiseerd beschikbaar, binnen de geldende Philips veiligheidsnormen. Remote Service Audit logs bevatten alleen de META-data van de sessie.

5.5.3 Security aspecten XDS-Implementatie

5.5.3.1 Anti DDOS

Beveiliging tegen Distributed Denial of Serviceaanvallen, is geïmplementeerd op basis van 24/7 NaWas, de nationale Anti-DDOS Wasstraat, waarbij alleen bedoeld verkeer wordt doorgelaten.

5.5.4 Antivirus & Malware detectie

Deze is geïmplementeerd op basis van ESET-technologie. Eventuele bedreigingen worden op basis van Incidenten behandeld.

5.5.5 Vulnerability scanning

Vulnerability scanning (testen op kwetsbaarheden op bijvoorbeeld netwerkpoorten) is alleen beschikbaar als optie en wordt uitgevoerd met Guardian360 technologie.

5.5.6 Encryptie

Encryptie van data wordt toegepast op transmissies binnen het netwerk van de XDSCloud.

5.6 XDSCloud Disaster Recovery

Het herstel van een server t.g.v. een Incident, waarbij data verloren is gegaan of onbetrouwbaar is geworden, wordt als Incident met Prioriteit 1 uitgevoerd.

5.6.1 XDSCloud Redundantie

Redundantie is geïmplementeerd op basis van VMWare over meerdere locaties en voorzien van automatische VMWare fail-over techniek

6 Service Rapportage

Afhankelijk van de gekozen servicelevels, wordt binnen 30 dagen na afloop van elk kwartaal een service rapportage opgeleverd. De volgende categorieën zijn onderdeel van de rapportage:

- Incident management; overzicht van het aantal Incident tickets, prioriteit, omschrijving, status, reactietijd
- Request management; overzicht van algemene aanvragen met status
- Change Management; overzicht van gewenste veranderingen in de XDS-Implementatie met status
- Beschikbaarheid van XDSCloud

In geval van het niet halen van de servicelevels zal een verbeterplan worden opgesteld.

7 Ondertekening

Philips Nederland B.V.



Electronically signed by:
Erik Botter
Reason: "I Approve"
Date: Jul 12, 2023 12:47
GMT+2

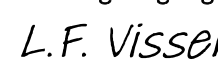
Naam: E. Botter

Functie: Sales Manager

Datum: Jul 12, 2023

Plaats: Eindhoven

Stichting Zorgring Noord Holland Noord



Electronically signed by:
L.F. Visser
Reason: "I Approve"
Date: Jul 13, 2023 21:16
GMT+2

Naam: F. Visser

Functie: Statutair bestuurder

Datum: Jul 13, 2023

Plaats: Heiloo

8 SLA Bijlage – servicelevels Philips RightFit Protection & Uptime

De Klant maakt standaard gebruik van de “Protection” servicelevels en kan tegen meerprijs de “Uptime” servicelevels afnemen, hetgeen dan in het Orderformulier bij de Overeenkomst dient te worden vermeld.

Service	Omschrijving	Protection	Uptime
Service Desk	Toegang tot het Incident Management System van Philips	✓	✓
	Remote support & telefonische ondersteuning tijdens standaard dekkingsuren	✓	✓
	Dekkingsuren	8:00h-18:00h	8:00h-18:00h
	Verlengde Dekkingsuren (24/7) ³	X	✓
	Updates & Upgrades van Softwarelicenties	✓	✓
	Updates & Upgrades door Philips	✓	✓
	Reactietijd voor Incidenten met Prioriteit 1&2 Reactietijd voor Incidenten met Prioriteit >= 3	1 uur 2 uur	1/2 uur 1 uur
	Reactietijd Service Request en Change Request	Max. 24h	Max. 24h
	Oplostijd Incidenten met prioriteit 1 & 2	X	8 uur ⁴

³ Prioriteit 1 en 2 worden 24 x 7 behandeld; overige prioriteiten tijdens de standaard Dekkingsuren

⁴ Oplostijden gelden niet in geval van enkel software patches, zie 5.2.5 en 4.2.9.

Paraaf Philips:



Paraaf Klant:



Service	Omschrijving	Protection	Uptime
XDSCloud (datacenter)	Security patches, Operating System en Middleware updates Acceptatieomgeving	1x per maand tijdens Onderhoudswindow Tijdens kantoor tijden	1x per maand tijdens Onderhoudswindow Tijdens kantoor tijden
	Security patches, Operating System en Middleware updates Productieomgeving	1x per maand tijdens Onderhoudswindow Buiten kantoor tijden. Het onderhoudswindow wordt in december aangeleverd voor het dan komende kalenderjaar.	1x per maand tijdens Onderhoudswindow Buiten kantoor tijden. Het onderhoudswindow wordt in december aangeleverd voor het dan komende kalenderjaar.
	Upgrades van XDSCloud Software Acceptatieomgeving	Maximaal 4x per jaar Minimaal 1x jaar (Binnen kantoor uren)	Maximaal 4x per jaar Minimaal 1x jaar (Binnen kantoor uren)
	Upgrades van XDSCloud Software Productieomgeving	Maximaal 4x per jaar Minimaal 1x jaar (Aansluitend aan kantoor uren)	Maximaal 4x per jaar Minimaal 1x jaar (Aansluitend aan kantoor uren)
	Monitoring Productieomgeving	✓	✓
	Beschikbaarheid XDSCloud (exclusief onderhoud) per jaar.	99,5 %	99,8%
	Back-ups (geografisch gescheiden)	Dagelijks 3x snapshot Retentie 6 dagen	Dagelijks 3x snapshot Retentie 6 dagen
	Data re-store	Op basis van Service Request	Op basis van Service Request

Service	Omschrijving	Protection	Uptime
	Data Opslag	Geo-redundant over 2 datacenters	Geo-redundant over 2 datacenters
	Encryptie van datatransmissie binnen de XDSCloud	✓	✓
Bedrijfs-diensten	Release Notes & Planning	✓	✓
	Dossier Afspraken en Procedures (DAP)	✓	✓
	Kwartaalrapporten op basis van servicegeschiedenis	✗*	✓

* Philips levert 2x per jaar een overzicht van alle afgehandelde incidenten, service en change requests. Hierin wordt het ticketnummer, status, omschrijving, prioriteit en dat van aanmelding en afhandeling weergegeven.