

Stichting Zorgring Noord-Holland Noord

# Service Level Agreement

Datum: 04-09-2024  
Versie: 1.17



## Inhoudsopgave

1 Begrippen .....	3
2 Algemeen.....	5
3 Omschrijving Service support activiteiten .....	6
4 Service initiatie en beëindiging .....	7
5 Eigendom van zaken .....	7
6 Afhandeling Incidenten en Escalatie .....	8
7 Service Level Definitie per Dienst.....	11
EDIFACT.....	11
eTRS .....	11
Housing & Hosting .....	12
LSP Aansluiting.....	12
Netwerkverbindingen en Koppelingen .....	13
Veilig Mailen .....	13
XDS Beeldbeschikbaarheid .....	14



## 1 Begrippen

Deze Service Level Agreement (SLA) beschrijft de niveaus van de verschillende Diensten van Zorgring welke door middel van individuele overeenkomst/overeenkomsten met Contractpartners worden geleverd. In deze overeenkomst(en) is sprake van een aantal begrippen welke hier worden gedefinieerd.

<b>Aansluiting:</b>	Bestaat uit het Koppelpunt met het Zorgring netwerk en uit apparatuur en programmatuur die geleverd en geïnstalleerd is door Zorgring.
<b>Algemene Voorwaarden:</b>	de tussen Zorgring en Contractpartner op enig moment van kracht zijnde algemene voorwaarden voor het verrichten van diensten en het leveren, verhuren of anderszins ter beschikking stellen van goederen door Stichting Zorgring.
<b>Apparatuur:</b>	Componenten uit het Domein van Zorgring welke in eigendom en beheer bij Zorgring zijn.
<b>Beheer:</b>	Het in standhouden van de Dienst, in overeenstemming met de daaraan gestelde eisen.
<b>Beschikbaarheid:</b>	De mate waarin de Dienst beschikbaar is voor de Contractpartner en zijn beoogde gebruikers.
<b>Calamiteit:</b>	Een gebeurtenis die een Dienst zodanig verstoort dat veelal aanzienlijke maatregelen worden genomen om het originele werkingsniveau te herstellen.
<b>Contractpartner:</b>	Een leverancier voor wie Zorgring als onderaannemer diensten levert.
<b>DAP:</b>	Dossier, Afspraken en Procedures. Hierin staan aanvullende afspraken met betrekking tot de Dienst overeengekomen tussen Partijen. DAP's maken geen onderdeel uit van de overeenkomst, maar worden op het niveau van het operationeel management overeengekomen. Het wijzigen van de DAP is daarom mogelijk op operationeel niveau.
<b>Dienst:</b>	De door Zorgring op basis van een door Partijen ondertekende overeenkomst ten behoeve van Contractpartner en zijn Gebruikers ter beschikking te stellen Dienst waar een financiële vergoeding tegenover staat.
<b>Documentatie:</b>	alle gebruikshandleidingen (al dan niet in digitaal formaat), behorende bij de beschikbaarstelling van de Dienst en nadien in updates en die Contractpartner instructie geven over de mogelijkheden en wijze van gebruik.
<b>Domein:</b>	Een afgebakende groep componenten die deel uit maken van het Zorgring netwerk.
<b>Feestdagen:</b>	Nieuwjaarsdag, Goede Vrijdag, beide Paasdagen, Hemelvaartsdag, beide Pinksterdagen, beide Kerstdagen, Koningsdag (27 april) en de dag waarop de Bevrijding gevierd wordt.
<b>Hersteltijd:</b>	De tijd tussen de aanmelding van een Incident bij Zorgring en het oplossen daarvan door Zorgring.
<b>Incident:</b>	Elke (dreigende) gebeurtenis (verstoring) afwijkend van de (verwachte) standaard werking van de Dienst.
<b>Kantoortijden:</b>	Werkdagen van maandag tot en met vrijdag van 07.45 tot 17:00 uur.
<b>Koppelpunt:</b>	Het door Zorgring te leveren fysieke punt (te weten een connector (switch /router) waarop de apparatuur van Gebruiker wordt aangesloten.
<b>Partijen:</b>	Zorgring en Contractpartner

<b>Beheer:</b>	<p>Werkzaamheden gericht op het functioneren van de Dienst te onderscheiden naar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preventief Beheer: beoogt te voorkomen dat de Dienst gaat afwijken van de gestelde eisen.</li> <li>• Correctief Beheer: beoogt onbedoelde afwijkingen ten aanzien van de gestelde eisen te herstellen.</li> <li>• Functioneel Beheer: beoogt de Dienst aan te passen aan de gestelde eisen.</li> </ul>
<b>Onderhoudsvenster:</b>	De momenten waarop Zorgring gerechtigd is onderhoud en wijzigingen in de Diensten aan te brengen. Buiten Kantoor tijden tussen 20:00 – 06:00 uur.
<b>Reactietijd:</b>	De tijd tussen het tijdstip van de melding van een incident en (het begin van) de reactie die hierop ontstaat.
<b>Service desk:</b>	Door Zorgring ten behoeve van de Contractpartner ingerichte Dienst voor het melden van Incidenten en het doen van verzoeken tot ondersteuning.
<b>Service Level Definitie:</b>	Beschrijving van een overeengekomen kwaliteitsniveau en de voorwaarden waaronder de dienst(en) op dat niveau geleverd worden.
<b>Service Window:</b>	De periode gedurende welke de overeengekomen Dienst(en) beschikbaar is/zijn.
<b>Werkdagen:</b>	Maandag t/m vrijdag los van nationale Feestdagen.
<b>Wijziging:</b>	Een verandering/ wijziging van een Dienst.
<b>Netwerk</b>	Het door Zorgring ten behoeve van Contractpartner en andere gebruikers ter beschikking te stellen: "Virtueel Private Network" (VPN), inclusief alle verbindingen en koppelvlakken en bijbehorende Documentatie.
<b>Standby-dienst:</b>	Dienst die buiten kantooruren wordt afgenomen ten behoeve van de beschikbaarheid van netwerken en servers. Deze dienst wordt apart afgesloten tussen Zorgring en de klant. Bij deze klanten is het 24/7 storingsnummer bekend.
<b>Zorgring:</b>	Verwijst naar Stichting Zorgring NHN, de rechtsvorm die de contractuele verplichtingen met de Contractpartner aangaat, die bij uitsluiting van andere partijen aanspreekpunt is voor Contractpartner en waarmee nadere contractuele afspraken worden vastgelegd.



## 2 Algemeen

2.1. Deze Service Level Agreement (SLA) beschrijft de algemene en per dienst specifieke afspraken voor de Service Levels die Zorgring hanteert voor verleende en afgenomen diensten.

2.2. Op alle Overeenkomsten, Diensten en andere op enig rechtsgevolg gerichte rechtshandelingen waarbij Zorgring betrokken is, zijn naast deze SLA de Algemene Voorwaarden en dienst specifieke voorwaarden van toepassing.

2.3. Ingeval van tegenstrijdigheden tussen deze SLA en de Algemene Voorwaarden of de specifieke verkoopvoorwaarden zullen de Algemene Voorwaarden prevaleren boven de SLA en/of specifieke verkoopvoorwaarden, tenzij in de Overeenkomst uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

2.4. De onderdelen die in dit document zullen worden beschreven zijn:

- Norm voor de beschikbaarheid van de dienst. Deze norm geldt als een gemiddelde over een periode van een kalenderjaar gedurende 24 uur per dag en 7 dagen per week. De formule voor berekening van de Beschikbaarheid is:

$$\frac{(\text{uren Service Window (24 uur per dag x 365 dagen)} - \text{hersteltijd in uren})}{\text{uren Service Window (24 uur per dag x 365 dagen)}} * 100\%$$

gerekend in een percentage over één kalenderjaar, en buiten het Onderhoudsvenster, overmacht en andere verstoringen die redelijkerwijs niet in de risicosfeer van Zorgring en haar leveranciers liggen. Onderhoudswerkzaamheden worden zoveel mogelijk gepland buiten kantoor tijden tussen 20:00 en 06:00 uur. Onderhoudswerkzaamheden worden gecommuniceerd via de onderhoudspagina op [www.zorgring.nl](http://www.zorgring.nl). De input op basis waarvan de beschikbaarheid van Diensten wordt berekend, wordt verzorgd door Zorgring;

- Bij redundante Aansluitingen is er sprake van onbeschikbaarheid indien alle verbindingen gedurende minimaal 2 seconden tegelijkertijd niet beschikbaar zijn;
- Zorgring hanteert de volgende SLA's:
  - **Best effort:** afhandeling op basis van voldoende inzet.
  - **Kantoor tijden:** afhandeling van incidenten tijdens Kantoor tijden tussen 7:45 en 17:00
  - **24/7:** afhandeling van incidenten 24 uur per dag 7 dagen per week
- Per dienst staat in dit document benoemd welke SLA van toepassing is.
- Indien door Partijen geheel of gedeeltelijk gebruik wordt gemaakt van een dienst van derden wordt hier in de SLA onder de betreffende dienst naar verwezen.

2.5. Zorgring voorziet in een beschikbare serviceorganisatie voor het onderhoud en Beheer van de Dienst door:

- Beschikbaar stellen van een Servicedesk tijdens Kantoor tijden (07:45 – 17:00) voor vragen (waaronder gewenste wijzigingen en verbeteringen) over en/of het melden van Incidenten in de Dienst per telefoon;

- Een website (<http://www.zorgring.nl>) en email adres ([servicedesk@zorgring.nl](mailto:servicedesk@zorgring.nl)) waarop klanten 24/7 vragen en Incidenten kunnen aanmelden gekoppeld aan het ticketsysteem;
- Een storingsnummer voor het melden van ernstige Incidenten/Calamiteiten van de Dienst buiten Kantoortijden (alleen voor klanten met SLA 24/7);
- Een pagina op de Zorgring website waarop een overzicht van actuele storingen, gepland onderhoud en gegevens over bereikbaarheid terug zijn te vinden. Te weten <https://www.zorgring.nl/storingen%20en%20onderhoud>;
- Het Analyseren en herstellen van Incidenten die binnen het Domein van Zorgring vallen;
- Het doorgeven van Incidenten aan derde partijen welke betrokken zijn bij het Beheer en levering van de Diensten;
- Een periodieke evaluatie van het gebruik van de Dienst indien gewenst.
- Te streven naar het tijdig beantwoorden (2 werkdagen) en oplossen (10 werkdagen) van tickets zijnde geen incidenten.

### 3 Omschrijving Service support activiteiten

De Servicedesk:

- Is het meldpunt voor vragen, Incidenten en wijzigingsverzoeken m.b.t. de Diensten voor (medewerkers van) Gebruiker;

Het Preventief beheer betreft:

- Het monitoren van performance, het voorkomen en/of op eigen initiatief oplossen (zonder melding vooraf door of aan Gebruikers) van (dreigende) Incidenten in de producten en/of diensten die bij Zorgring worden afgenomen;
- Het instellen, onderhouden en aanpassen van de Dienst m.b.t. security;
- Het verzorgen van updates en fixes m.b.t. router /switches/ firewall, server software en netwerk;
- Het anticiperen op en realiseren van nieuwe voorschriften of eisen van de overheid;
- Het doen van voorstellen ter verbetering van de Dienst;

Het Correctief beheer betreft:

- Het registreren van het Incident;
- Het bepalen van de prioriteit van het Incident in overeenstemming met de betreffende Service Level Definitie en specifieke afspraken met de Gebruiker;
- Het coördineren van de afhandeling van het Incident, inclusief de communicatie naar alle betrokken partijen;
- Het rapporteren naar de Gebruiker van de oorzaak, de afhandeling en eventuele maatregelen ter voorkoming in de toekomst van het Incident door overleggen van een incidentrapportage op aanvraag;

Het Functioneel beheer betreft:

- Het leveren van ondersteuning aan de Gebruiker over de inhoud en de werking van de Dienst;
- Het doen van voorstellen ter verbetering van de Diensten, welke periodiek in de overleggen tussen Gebruiker en Zorgring worden ingebracht;

## 4 Service initiatie en beëindiging

Bij de oplevering van Dienst en of functionele Wijzigingen heeft Zorgring de plicht:

- initiatief te nemen om het beheer en of wijzigingen in het beheer voor te bereiden of in te regelen welke zijn bedoeld voor de uitvoering van het beheer door Partijen of door derden;
- (indien van toepassing) het initiatief te nemen tot het opstellen van een DAP en het plannen van besprekingen die leiden tot tijdige afronding van de DAP.

Bij beëindiging van de overeenkomst zorgt Zorgring dat:

- alle gegevens die betrekking hebben op Gebruiker aan Gebruiker worden overhandigd;
- de gegevens en data van Gebruiker van de Dienst worden verwijderd;
- de toegang tot de Dienst voor gebruik door Gebruiker wordt geblokkeerd.

De opzegtermijn voor de verschillende diensten is terug te lezen in de [Algemene Voorwaarden](#).

## 5 Eigendom van zaken

5.1. Tot het (intellectueel) eigendom van Zorgring, dan wel de delen die door Zorgring worden beheerd en waarvan het (intellectueel) eigendom ligt bij een derde partij, behoort:

- Zorgring netwerk inclusief Koppelpunten op de klantlocatie (het Domein Zorgring netwerk)
- De door Zorgring ontwikkelde en beheerde netwerksoftware als onderdeel van Zorgring netwerk.
- Het ten behoeve van Gebruiker ontwikkelde maatwerk en/of koppelingen.

5.2. Gebruiker is verantwoordelijk voor een zorgvuldige behandeling van op de klantlocatie geplaatste Apparatuur. Indien er sprake is van specifieke gebruiksregels wordt hiervan separate documentatie van meegegeven.

5.3. Zorgring stelt aan aantal regels aan het gebruik van een router met Zorgring-verbinding. Alleen onder de [hieronder beschreven voorwaarden](#) geldt de door Zorgring afgegeven SLA:

- **Temperatuur:** Routers werken het beste bij kamertemperatuur. Vermijd plaatsing in direct zonlicht of in de buurt van warmtebronnen. Maak zo nodig gebruik van een airco in de ruimte waar de router is geplaatst.
- **Ventilatie:** Zorg voor voldoende ventilatie rond de router om oververhitting te voorkomen.
- **Plaatsing:** Plaats de router op een centrale locatie, vrij van obstakels en interferentie van andere elektronische apparaten. Zorg dat de kast waarin de router zich bevindt afgesloten kan worden, bij voorkeur in een patchkast.
- **Stroomvoorziening:** Zorg voor een stabiele stroomvoorziening en gebruik een overspanningsbeveiliging om de router te beschermen tegen stroompieken.
- **Onderhoud:** Houd de router schoon en stofvrij om de prestaties te behouden.

## 6 Afhandeling Incidenten en Escalatie

6.1 Afhandeling van Incidenten betreft de als Storing geclassificeerde meldingen. Meldingen kunnen als volgt worden geclassificeerd:

<b>Service Request</b>	Vraag/ reguliere melding.
<b>Wijzigingsverzoek (RFC)</b>	Verzoek tot wijziging. Hiervoor kunnen kosten worden gerekend.
<b>Storing (incident)</b>	Melding van een verstoring/incident.
<b>Offerte-verzoek</b>	Aanvraag voor een nieuwe dienst.
<b>Klacht</b>	Indienen van een klacht zie formulier onder <b>7.7</b>

6.2. Prioriteitstelling van Incidenten vindt plaats in samenspraak met de klant. Hierbij worden de volgende criteria aangehouden.

### Definitie van de prioriteit:

Prioriteit	Omschrijving
1	<b>Zeer ernstig Incident</b> Er kan door gebruikers niet meer met de Zorgringdiensten gewerkt worden: de zorgprocessen worden verstoord, de fout treft alle of een logische groep gebruikers.
2	<b>Ernstig Incident</b> Er kan door alle gebruikers beperkt met de Zorgringdiensten gewerkt worden: niet alle functionaliteit is beschikbaar. De zorgprocessen worden ten dele verstoord, de fout treft alle of een logische groep gebruikers. Er kan door een bepaalde groep gebruikers, niet met de Zorgringdiensten gewerkt worden.
3	<b>Incident</b> Er kan gewerkt worden met het systeem met behulp van een (relatief) eenvoudige workaround: de fout treft een logische groep gebruikers of een individuele gebruiker.

6.3. Incidenten van alle prioriteiten dienen altijd (ook) telefonisch te worden gemeld.

6.4. Een Incident met prioriteit 1 en 2 kan als een Calamiteit buiten kantoortijden worden behandeld. Dit is alleen van toepassing op Diensten waarvoor een Beschikbaarheid 99,9% of hoger geldt en 24/7 ondersteuning. Incidenten met prio 3 kunnen tijdens Kantoortijden via email of telefonisch worden gemeld. Buiten kantoor (24/7) kan melden van incidenten via email ([servicedesk@zorgring.nl](mailto:servicedesk@zorgring.nl)).



6.5. De diverse normtijden voor de reguliere Diensten met in achtneming van voorgaande artikelen zijn:  
**Standaard SLA (tijdens kantoortijden)**

Prio	Reactietijd	Oppaktijd (na aanname)	Verwachte hersteltijd	Communicatie
1	Binnen 30 minuten	Direct	Binnen 2 uur	Elk uur
2	Binnen 60 minuten	Binnen 1 uur	Binnen 4 uur	Elk uur
3	Binnen 120 minuten indien telefonisch gemeld en 4 uur indien per mail aangemeld	Binnen 1 werkdag	5 werkdagen	Elke werkdag

**24/7 SLA (buiten kantoortijden)**

Prio	Reactietijd	Oppaktijd (na aanname)	Verwachte hersteltijd	Communicatie
1	Binnen 60 minuten	Direct	Binnen 2 uur	Elk uur

6.6. Na incident melding prio 1 wordt een incident rapport opgemaakt. Dit rapport is op te vragen via de Servicedesk.

6.7. Klachtenprocedure

Klachten kunnen worden ingediend via het daarvoor bestemde formulier op de website van Zorgring;  
<https://www.zorgring.nl/klachtenformulier/>.



## 6.8. Escalatieprocedure

Contactpersonen Zorgring NHN	
<b>Rol/functie:</b>	<b>Servicedesk binnen kantooruren (07.45-17.00)</b>
Naam:	Servicedesk Zorgring NHN
Telefoonnummer:	072-5413070
E-mail adres:	<a href="mailto:servicedesk@zorgring.nl">servicedesk@zorgring.nl</a>
<b>Rol/functie:</b>	<b>Storingsdienst Zorgring NHN buiten kantooruren</b>
Naam:	Storingsdienst
Telefoonnummer:	Wordt gedeeld met partijen die 24/7 afnemen
E-mail adres:	geen
<b>Rol/functie:</b>	<b>Security Officer Zorgring</b>
Telefoonnummer:	072-5413070
E-mail adres:	Opvraagbaar

Indien zaken niet tijdig worden opgepakt dient doorgeschakeld te worden naar volgend escalatieniveau volgens onderstaande route.

Escalatierroute	
<b>Rol/functie:</b>	<b>SLA Manager (escalatieniveau 1)</b>
Telefoonnummer:	072-5413070
E-mail adres:	<a href="mailto:klacht@zorgring.nl">klacht@zorgring.nl</a>
<b>Rol/functie:</b>	<b>Operationeel Manager (escalatieniveau 2)</b>
Telefoonnummer:	072-5413070
E-mail adres:	Opvraagbaar
<b>Rol/functie:</b>	<b>Directeur Zorgring (escalatieniveau 3)</b>
Telefoonnummer:	072-5413070
E-mail adres:	Opvraagbaar

## 7 Service Level Definitie per Dienst

### EDIFACT

- De door Zorgring afgegeven Beschikbaarheid bedraagt 99,5% van de tijd, gemeten over een kalenderkwartaal. De Beschikbaarheid is exclusief de tijd dat de dienst niet beschikbaar is als gevolg van: gepland onderhoud, overmacht en andere verstoringen die redelijkerwijs niet in de risicosfeer van de leverancier liggen.
- Zorgring EDIFACT wordt geleverd in samenwerking met KPN E-Zorg.
- Behoudens de tijd benodigd voor preventieve onderhoudswerkzaamheden zal Zorgring zich inspannen om de Dienst operationeel te houden gedurende 7 dagen per week en 24 uur per dag. Dit is een 'best-effort'.
- Onderhoudswerkzaamheden zullen zoveel mogelijk buiten Kantoortijden worden gepland.
- Ondersteuning door de Servicedesk wordt geboden tijdens Kantoortijden.

### eTRS

- Zorgring is contractpartij van eTRS en verzorgt het leveranciersmanagement en regionale beheer voor deze dienst. Hierover zijn met de betrokken zorginstellingen afspraken gemaakt.
- eTRS wordt geleverd in samenwerking met CareXS.
- 2<sup>e</sup> lijns remote support en telefonische ondersteuning voor deze dienst wordt tijdens kantooruren door de eTRS-leverancier geboden. Service verzoeken en incidenten kunnen door de klant worden gemeld via telefoon, mail en het ticketsysteem van de eTRS-leverancier.
- Onderhoud, back ups, logging, updates en upgrades van softwarelicenties, vindt plaats vanuit de eTRS-leverancier.
- Het systeem wordt vanuit de eTRS-leverancier 24/7 gemonitord op beschikbaarheid. De afgegeven Beschikbaarheid bedraagt 99,7% van de tijd, gemeten over een kwartaal. De Beschikbaarheid is exclusief de tijd dat de dienst niet beschikbaar is als gevolg van: gepland onderhoud, overmacht en andere verstoringen die redelijkerwijs niet in de risicosfeer van de leverancier liggen. Dit is een 'best-effort'. Zie voor verdere details de SLA van de leverancier op onze website.

## Housing & Hosting

- Behoudens de tijd benodigd voor preventieve onderhoudswerkzaamheden zal Zorgring zich inspannen om de Dienst operationeel te houden gedurende 7 dagen per week en 24 uur per dag. Dit is een 'best-effort'.
- Onderhoudswerkzaamheden zullen zoveel mogelijk buiten Kantoortijden worden gepland.
- Daarnaast is voor housing de SLA van het Datacenter waar de housing en hosting gerealiseerd wordt van toepassing. Te weten Global Switch en Interxion.
- Ondersteuning door de Servicedesk wordt geboden tijdens Kantoortijden.

## LSP Aansluiting

- De door Zorgring afgegeven Beschikbaarheid bedraagt 99,99%, ervan uitgaande dat het koppelvlak met de Klant gebaseerd is op een redundante door Zorgring beheerde Aansluiting, waarbij de gezamenlijke Beschikbaarheid van de Aansluitingen tenminste 99,99% is.
- De door Zorgring afgegeven Beschikbaarheid bedraagt 99.9% indien de Aansluiting gebaseerd is op een enkelvoudige door Zorgring beheerde Aansluiting op een datacenter.
- De in dit artikel afgegeven Beschikbaarheid is inclusief onderhoud.
- Onderhoudswerkzaamheden zullen geschieden buiten Kantoortijden, en rekening houdend met de eisen ten aanzien van connectiviteit van het LSP.
- Ondersteuning door de Servicedesk wordt geboden op basis van Kantoortijden
- Ondersteuning door de Standby-dienst wordt buiten kantoortijden geboden aan klanten met een 24/7 SLA.



## Netwerkverbindingen en Koppelingen

Afspraken zoals benoemd in dit artikel gelden voor de door Zorgring geleverde Netwerkverbindingen en Koppelingen. Eventuele extra voorzieningen op locatie, zoals het door Gebruiker gebruik maken van eventuele infrastructuur van derden buiten de Netwerkverbindingen en Koppelingen om, vallen buiten deze SLA.

Ondersteuning door de Servicedesk wordt aangeboden tijdens Kantoortijden Tenzij specifiek een 24/7 SLA is afgesproken.

Beschikbaarheid:

1. Netwerkverbindingen en Koppelingen zijn 24 uur per dag en 7 dagen per week beschikbaar voor gebruik;
2. Onderhoudswerkzaamheden zullen zoveel mogelijk buiten Kantoortijden plaatsvinden. In specifieke situaties kan er in overleg met de klant een ander tijdstip worden bepaald;
3. Over onderhoud aan Koppelingen van aan Zorgring door derden geleverde componenten wordt Contractpartner geïnformeerd. Dit onderhoud vindt plaats tijdens het standaard Onderhoudsvenster of in samenspraak met de klant;
4. De te onderscheiden beschikbaarheidsnormen voor de Netwerkverbindingen zijn:
5. Op basis van Glasvezel of (A/V)DSL: 99,8% per aansluiting;
6. Voor VPN-tunnels of niet door Zorgring gecontracteerde verbindingen geldt 'best effort'. Zorgring kan alleen ondersteuning bieden op de door Zorgring geleverde verbindingen. Op andere verbindingen kan Zorgring de performance wegens afhankelijkheid van netwerken van derden niet garanderen;

Op bovenstaande afspraken wordt d.m.v. monitoring toegezien door Zorgring:

- 24/7 ondersteuning op het netwerk geldt voor aansluitingen waarvan het koppelvlak gebaseerd is op een door Zorgring beheerde aansluiting via de Zorgring Glasring, Met de partijen die hier gebruik van maken heeft Zorgring afspraken gemaakt.
- Voor door Zorgring ingekochte verbindingen (Rout-IT) zijn tevens de desbetreffende voorwaarden, dienstbeschrijvingen en eventueel Sla's van die verbindingenleveranciers van toepassing.

8.1.4. Indien de Aansluiting een lagere Beschikbaarheid heeft, dan geldt in dat geval dat de Beschikbaarheid van de dienst gelijk is aan de Beschikbaarheid van de Aansluiting en wordt ondersteuning door de Servicedesk geboden tijdens Kantoortijden.

## Veilig Mailen

- De door Zorgring afgegeven Beschikbaarheid bedraagt 99,8% van de tijd, gemeten over een kwartaal. De Beschikbaarheid is exclusief de tijd dat de dienst niet beschikbaar is als gevolg van: gepland onderhoud, overmacht en andere verstoringen die redelijkerwijs niet in de risicosfeer van de leverancier liggen.
- Ondersteuning door de Servicedesk wordt geboden tijdens Kantoortijden.
- De Zorgring maildiensten worden 24/7 geleverd.

## **XDS Beeldbeschikbaarheid**

- Zorgring is contractpartij van XDS en verzorgt het leveranciersmanagement en regionale beheer voor deze dienst. Hierover zijn met de betrokken zorginstellingen afspraken gemaakt.
- XDS Beelduitwisseling wordt geleverd in samenwerking met Founda Health.
- De door Zorgring afgegeven Beschikbaarheid bedraagt 99,5%,
- 2<sup>e</sup> lijns remote support en telefonische ondersteuning voor deze dienst wordt tijdens kantooruren door de XDS-leverancier geboden. Service verzoeken en incidenten kunnen worden gemeld via telefoon, mail en het ticketsysteem van deze XDS-leverancier.
- Onderhoud, back ups, logging, updates en upgrades van softwarelicenties, vindt plaats vanuit de XDS-leverancier.
- Het systeem wordt vanuit de XDS-leverancier redundant uitgevoerd en 24/7 gemonitord op beschikbaarheid. Standaard wordt een beschikbaarheid van 99,5% door de XDS leverancier gegarandeerd. Zie voor verdere details de SLA van de leverancier op onze website.

## **Zorgring Werkplek;**

- Behoudens de tijd benodigd voor preventieve onderhoudswerkzaamheden zal Zorgring zich inspannen om de Dienst operationeel te houden gedurende 7 dagen per week en 24 uur per dag. Dit is een 'best-effort'.
- Onderhoudswerkzaamheden zullen zoveel mogelijk buiten Kantoortijden worden gepland.
- Ondersteuning door de Servicedesk wordt geboden tijdens Kantoortijden.
- Alle applicaties waar beschikbare updates worden vermeld in de applicatie, moeten als Wijzigingsverzoek (RFC) worden ingediend bij Zorgring. Zorgring zal deze updates tijdens het standaard onderhoudsvenster uitvoeren na akkoord van de klant.
- Alle applicaties waar beschikbare updates kunnen worden gemonitord door Zorgring, worden door de Servicedesk van Zorgring aangekondigd bij de klant en na akkoord van de klant uitgevoerd.
- Hardware: Zorgring beheert de hardware op afstand gedurende 5 jaar. Binnen 5 jaar moet er een plan gemaakt worden om de apparaten te vervangen, vanwege toenemende kosten voor beheer en onderhoud. Na uiterlijk 7 jaar stopt het beheer van de hardware door Zorgring en vervalt de service op deze apparaten.