

Uitgangspunten SLA

**Onlineplatform medische
keuringsrapporten**

Inhoudsopgave

1	INLEIDING	4
2	KRITISCHE PRESTATIE-INDICATOREN	4
3	INCIDENT MANAGEMENT	4
4	CHANGE MANAGEMENT	5
5	AVAILABILITY MANAGEMENT	6
6	PERFORMANCE MANAGEMENT	6
7	SERVICE LEVEL MANAGEMENT	7

1 Inleiding

Dit document dient als basis voor het opstellen van een Service Level Agreement (SLA) door de Opdrachtnemer.

Doelstelling van het SLA is het vastleggen van de afspraken tussen het CBR en de Opdrachtnemer met betrekking tot de service die door de Opdrachtnemer wordt verleend, het beheer van de hiertoe ingerichte applicaties, alsmede daarmee gemoeide servicelevels en kosten.

De uitgangspunten in dit document zorgen voor een gezamenlijk referentiekader voor de verwachtingen van de servicelevels en vormen een normstelling voor de resultaatverplichting van dienstverlening van de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer dient, met inachtneming van deze uitgangspunten, na gunning, binnen 60 dagen een SLA op te stellen. Deze uitgangspunten dienen daarin te worden opgenomen.

2 Kritische prestatie-indicatoren

De kritische prestatie-indicatoren (KPI's) zijn belangrijk binnen een dienstverlening. Met KPI's kan worden gemeten of doelstellingen zijn gehaald en daarmee kan dus duidelijkheid worden gegeven over de afspraken die tussen de Opdrachtnemer en het CBR zijn gemaakt.

Met KPI's kan de Opdrachtnemer aantonen dat de dienstverlening goed of minder goed verloopt. In de volgende hoofdstukken wordt verwezen naar KPI's.

3 Incident Management

Nr	Omschrijving
3.1	In het SLA wordt beschreven hoe het aanmelden van de incidenten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer dient plaats te vinden. Tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden referentienummers uitgewisseld indien een incident wordt aangemeld.
3.2	Incidentenclassificatie: • Prioriteit 1: de dienst is volledig niet-beschikbaar voor Opdrachtgever; • Prioriteit 2: een deel van de dienst is niet beschikbaar en dit veroorzaakt een significant probleem voor het business proces. Er is géén goed werkbaar workaround beschikbaar als tijdelijke oplossing; • Prioriteit 3: een deel van de dienst is niet beschikbaar, maar dit veroorzaakt geen probleem voor het business proces. Een goed werkbaar workaround (bijvoorbeeld alternatieve werkwijze) is beschikbaar als tijdelijke oplossing; • Prioriteit 4: de dienst is beschikbaar, maar een minder belangrijke functie is niet beschikbaar of werkt niet volledig volgens de specificatie.
3.3	De Opdrachtnemer dient te beschikken over een helpdesk die ook buiten kantoortijden (08:30-18:00 uur CET) beschikbaar is per selfservice portal, telefoon, e-mail voor het aanmelden van incidenten. Buiten de genoemde kantoortijden dient minimaal een stand-by-regeling te zijn om incidenten te kunnen aanmelden.
3.4	De Opdrachtnemer conformeert zich aan de prioriteitstelling en oplostijden zoals deze worden gehanteerd bij Opdrachtgever. Zie tabel hieronder voor de KPI's. De reactie- en oplostijden zijn uitgedrukt in uren (24 uur per Werkdag). De reactietijd is de tijd vanaf melding van het incident tot het tijdstip dat met het oplossen van het incident is begonnen. De oplostijd is de tijd vanaf melding van het incident tot het tijdstip dat het incident is opgelost en opdrachtgever akkoord is met de geboden oplossing.
3.5	<i>Levensloop van een incident</i> 1. Optreden van het incident – Dit is de mijlpaal waar de gebruiker zich bewust wordt van de storing of waar de storing op een andere wijze (technisch, fysiek) wordt vastgesteld. 2. Detectie (detectietijd) – De Servicedesk wordt door Opdrachtgever op de hoogte gebracht van de storing of detecteert de storing zelf. Het incident wordt bekend

	gemaakt bij de Servicedesk. Dit leidt tot de status 'geïnformeerd' (het incident is aangemeld). 3. Reactie (reactietijd) – In deze tijd wordt de diagnose vastgesteld en naar Opdrachtgever gecommuniceerd, zodat daarna aan de reparatie kan worden begonnen. 4. Reparatie (reparatietijd) – Opdrachtnemer 'repareert' de dienst, of de componenten die de verstoring veroorzaakten worden weer bruikbaar gemaakt, indien nodig met een 'workaround'. 5. Herstel van de dienst (hersteltijd) – In deze fase wordt de dienst weer in de lucht gebracht. De Servicedesk communiceert naar de klant dat het incident afgehandeld is. Dit geheel noemen we de Functiehersteltijd van een incident.
--	---

KPI's en servicelevel-eisen incident management

Incidenten	Maximale reactietijd incidenten	Maximale Functiehersteltijd incidenten
Prioriteit 1 incident	60 min	24 uur
Prioriteit 2 incident	60 min	48 uur
Prioriteit 3 incident	Volgende werkdag	In overleg
Prioriteit 4 incident	Volgende werkdag	In overleg

KPI	Servicelevel-eis
Percentage van alle geregistreerde calls van incidentmanagement dat moet worden opgelost binnen de Functiehersteltijd	90%

4 Change Management

Nr	Omschrijving
4.1	Opdrachtnemer is verplicht de wijzigingen die van invloed zijn op de dienstverlening en/of interfaces met Opdrachtgever aan te melden bij Opdrachtgever en de uitvoering van changes in goed overleg uit te voeren.
4.2	Opdrachtnemer draagt zorg dat alle relevante wijzigingen, bijvoorbeeld updates van software en naar aanleiding van wijzigingen in nieuwe wet- en regelgeving, in changes worden verwerkt. Opdrachtnemer is hierbij verantwoordelijk om bij te houden welke wijzigingen en toevoegingen moeten worden gedaan.
4.3	In het SLA wordt beschreven hoe het aanmelden en verwerken van de changes tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer dient plaats te vinden.
4.4	<i>Standard Changes (vooraf geautoriseerd)</i> Een Standard Change is een verandering aan een dienst waarvoor de aanpak is vooraf toestemming is gegeven door Opdrachtgever. Standard Changes betreffen verzoeken van Opdrachtgever die terugkerend zijn, bekend zijn, procedureel beschreven zijn, en uitgevoerd worden volgens een vooraf gedefinieerde en geautoriseerde procedure. De kosten van Standard Changes zijn inbegrepen in de vaste kosten. Standard Changes omvatten, maar zijn niet beperkt tot: • Maken, wijzigen of verwijderen (gebruikersaccounts, gebruikers authenticatie of gebruikersprofielen); • Wachtwoord reset. Voor Standard Changes wordt een maximum oplostijd vastgesteld.
4.5	<i>Non Standard Changes</i> Een Non Standard Change is een aanvraag voor een nieuwe dienst of een verzoek tot functionele verbetering van een bestaande dienst door Opdrachtgever. In geval van een

	verzoek om Non Standard Change(s) brengt Opdrachtnemer eerst een offerte uit aan Opdrachtgever.
	Een Non Standard Change wordt opgeleverd op de gezamenlijk overeengekomen opleverdatum.

5 Availability Management

Nr	Omschrijving
5.1	Gepland onderhoud (maintenance window) wordt niet meegenomen in de beschikbaarheidsberekening. Gepland onderhoud wordt uitgevoerd op een tijdstip waarbij de operatie van Opdrachtgever er zo min mogelijk hinder van ondervindt. Gepland onderhoud wordt minimaal twee weken van tevoren door Opdrachtnemer bekend gemaakt. Alle andere soorten van onbeschikbaarheid (down time) die nodig is voor ongepland onderhoud zijn wel meegenomen in de berekening van de beschikbaarheid van de diensten.
5.2	De dienst is altijd te gebruiken maandag t/m zondag 00:00 uur tot 23:59 uur CET, 365 dagen per jaar. Dit is inclusief (nationale) feestdagen. Echter er is standaard support (service window) tijdens kantoor tijden (ma t/m vr 08:00 18:00 uur) en bij voorkeur ook support buiten kantooruren. Het percentage van de beschikbaarheidsberekening van de dienst is ((uren per maand tijdens kantoor tijden (ma t/m vr 08:00 18:00 uur) minus uren ongeplande downtime) / (uren per maand kantoor tijden (ma t/m vr 08:00 18:00 uur) x 100)
5.3	Opdrachtnemer neemt maatregelen, zoals backup/restore, om verlies van gegevens te voorkomen.

KPI's en servicelevel-eisen availability management

KPI	Servicelevel-eis
Beschikbaarheid percentage afgelopen maand binnen service window	99,8%

6 Performance Management

Nr	Omschrijving
6.1	Het percentage aangesloten huisartsen in Nederland is een indicatie van het bereik/dekkingsgraad van het onlineplatform bij voor het CBR relevante Zorgverleners.
6.2	Het percentage aangesloten ziekenhuizen in Nederland is een indicatie van het bereik/dekkingsgraad van het onlineplatform bij voor het CBR relevante Zorgverleners.
6.3	Het aantal unieke Zorgverleners die gebruikmaken van het onlineplatform is een indicatie van het bereik/dekkingsgraad van het onlineplatform bij voor het CBR relevante Zorgverleners.
6.4	Het totaal aantal vragenlijsten dat via het onlineplatform ingevuld is en is teruggeleverd aan het CBR is een indicatie van het gebruik door Zorgverleners van het online platform.
6.5	De conversiegraad van het aantal door het CBR aangeleverde verwijzingen = (het aantal vragenlijsten dat via het onlineplatform ingevuld is en is teruggeleverd aan het CBR) / het aantal door het CBR aangeleverde verwijzingen).
6.6	Het wisselen en opbouwen van de schermen voor de Zorgverleners duurt niet langer dan twee seconden.

KPI's en servicelevel-eisen performance management:

KPI	Servicelevel-eis
Het percentage aangesloten huisartsen in Nederland	> 70%
Het percentage aangesloten ziekenhuizen in Nederland	> 70%
Wisselen en opbouwen schermen Zorgverleners	<= 2 seconden)

7 Service Level Management

Nr	Omschrijving
7.1	Elk kwartaal wordt gerapporteerd over de dienstverlening. Deze rapportage wordt voor de 10de van de maand volgend op het kwartaal (april, juli, oktober en december) opgeleverd aan Opdrachtgever.
7.2	Binnen de dienstverlening worden vanuit het CBR de volgende rollen onderscheiden: - Contracteigenaar (verantwoordelijk voor contract) - Contractmanager (verantwoordelijk voor service delivery) - Contractbeheer (verantwoordelijk voor contractbeheer)
7.3	In de SLM-rapportages moet Opdrachtnemer rapporteren over elk servicelevel vermeld in het SLA: • De werkelijke prestaties ten opzichte van de servicelevel-eis; • Informatie over de trend van de dienstverlening; • Een verklaring over niet gehaalde servicelevel-eisen; • Beschrijving van voorgekomen security incidenten; • De maatregelen voor servicelevel-eisen die niet zijn gehaald en die door de Opdrachtnemer in de volgende verslagperiode zullen worden uitgevoerd; • Een samenvatting van de aanbevelingen en toekomstige ontwikkelingen. In de SLM-rapportages dienen de punten uit paragraaf 8 van dit document te worden meegenomen. De informatie moet digitaal in Pdf-formaat aan de servicemanager van Opdrachtgever worden geleverd.
7.4	<i>Serviceoverleg</i> Dit betreft het bespreken van de dienstverlening van afgelopen periode door Opdrachtnemer, gericht op de prestaties en de kwaliteit. Iedere kwartaal komt de service manager van de Opdrachtnemer en servicemanager van Opdrachtgever bijeen in het (tactische) kwartaaloverleg. Het initiatief voor deze bijeenkomst ligt bij Opdrachtgever. Indien gewenst, kunnen de contactpersonen andere personen, bijvoorbeeld specialisten, vragen de bijeenkomst bij te wonen. Aan de orde komen onder andere: • Verslag en actielijst op basis van eerder overleg; • Managementrapportages; • Vaststellen realiteit KPI's van de afgelopen periode (maand); • Mogelijke afwijkingen op de afgesproken KPI's; • Financiële onderbouwing verrichte diensten; • Klanttevredenheid. Output: Verslag en actielijst opgesteld door de Opdrachtnemer, en goedkeuring door servicemanager Opdrachtgever.
7.5	<i>Escalaties</i> Het doel van de escalatieprocedure is: • Informeer hogere hiërarchische niveaus van (potentieel) ernstige situaties (management by exception) of om snelle besluitvorming te bevorderen; • Herstel service levering zo snel mogelijk; • Promoten adequate communicatie tussen stakeholders van Opdrachtgever en de stakeholders van Opdrachtnemer.

7.6	Geschillen zullen worden opgelost door de contractmanagers van beide partijen. Indien de kwestie niet opgelost kan worden door de contractmanagers, heeft iedere partij het recht de kwestie voor te leggen aan de contracteigenaren van beide partijen.
-----	--

KPI's en servicelevel-eisen servicelevel management:

KPI	Servicelevel-eis
Oplevertijd van servicelevel rapportages	Uiterlijk 10e dag van de maand volgend op het kwartaal (april, juli, oktober en december).