



Service Level Agreement (SLA) en Dossier Afspraken en Procedures (DAP)

Behorend bij Digitaal Dossier Jeugdgezondheidszorg



Versie: 0.1
Datum: <datum>
Status: Concept

CONCEPT

Inhoudsopgave

HOOFDSTUK 1 VOORAF	4
1.1. RELATIE TOT ANDERE DOCUMENTEN EN RECHTSGELDIGHEID.....	4
1.2. BETROKKEN ACTOREN	4
1.3. WIJZIGINGSPROCEDURE.....	4
1.4. SPECIFIEKE VERANTWOORDELIJKHEID OPDRACHTNEMER	4
HOOFDSTUK 2 BESCHRIJVING VAN DD JGZ.....	6
2.1. STANDAARDMODULES.....	6
2.1.1. Productieomgeving.....	6
2.1.2. Acceptatieomgeving	6
2.1.3. Rechten	6
2.1.4. Koppelingen en integraties.....	6
2.1.5. Standaard onderdelen DD JGZ	6
2.2. MAATWERKMODULES.....	7
HOOFDSTUK 3 PROCESAFSPRAKEN EN SERVICENORMEN.....	8
3.1. BESCHIKBAARHEID.....	8
3.2. CAPACITEITSMANAGEMENT.....	8
3.3. CONTINUÏTEITSMANAGEMENT.....	9
3.4. SERVICE LEVEL MANAGEMENT.....	10
3.5. SUPPORT EN SERVICE.....	11
3.6. HARDWARE EN NETWERK.....	13
3.7. INFORMATIEBEVEILIGING EN PRIVACY.....	14
HOOFDSTUK 4 COMMUNICATIE.....	15
HOOFDSTUK 5 BOETECLAUSULE.....	FOUT! BLADWIJZER NIET GEDEFINIEERD.
HOOFDSTUK 6 ONDERTEKENING	16
HOOFDSTUK 7 BIJLAGE 1: CONTACTPERSONEN.....	17

Versiebeheer

Versie	Datum	Auteur	Status
0.1			
0.2			
0.3			
0.4			
1.0			

HOOFDSTUK 1 Vooraf

Op <datum> is tussen GGD Hollands Noorden (Opdrachtgever) en <naam> (Opdrachtnemer) een Overeenkomst ingegaan ten behoeve van de Digitaal dossier Jeugdgezondheidszorg

1.1. Relatie tot andere documenten en rechtsgeldigheid

Dit document bevat zowel de Service Level Agreement (SLA) als het Dossier Afspraken en Procedures (DAP) dat onlosmakelijk onderdeel uitmaakt van de gesloten overeenkomst tussen beide partijen. De rechtsgeldigheid van dit document is gelijkgesteld aan de rechtsgeldigheid en looptijd van de bijbehorende Overeenkomst, tenzij schriftelijk anders wordt overeengekomen tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

In geval van tegenstrijdigheden zijn de voorwaarden zoals beschreven in de Overeenkomst leidend.

1.2. Betrokken actoren

Vanuit zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer zijn diverse actoren betrokken bij de (uitvoering van de) Overeenkomst en gerelateerde documentatie.

Namens Opdrachtgever zijn dit:

- <functie>: <toelichting rol>
- <functie>: <toelichting rol>
- <functie>: <toelichting rol>
-

Namens Opdrachtnemer zijn dit:

- <functie>: <toelichting rol>
- <functie>: <toelichting rol>
- <functie>: <toelichting rol>
-

1.3. Wijzigingsprocedure

De beschreven onderdelen in dit document kennen een dynamisch karakter. Dit betekent dat zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer het recht heeft om voorstellen tot wijziging van de in dit document beschreven onderdelen in te dienen.

De impact van wijzigingen wordt altijd besproken en bij wederzijds akkoord wordt de (impact van de) wijziging opgenomen in dit document. Na het wijzigen van dit document wordt het versienummer opgehoogd.

Minimaal één keer per jaar wordt dit document geëvalueerd als onderdeel van de leveranciersbeoordeling.

1.4. Specifieke verantwoordelijkheid Opdrachtnemer

Opdrachtnemer staat er voor in dat zij in staat is en zal blijven om gedurende de looptijd van de Overeenkomst de afgesproken activiteiten conform dito service levels uit te voeren. Hiertoe borgt Opdrachtnemer onder andere de beschikbaarheid van kundige medewerkers (=continuïteit) benodigd voor het uitvoeren van de afgesproken werkzaamheden.

Het aantal medewerkers waarover de kennis wordt verspreid is afhankelijk van de bedrijfskritieke aard van de systemen en de gekozen vorm van dienstverlening/serviceopties en/of het beschikbaar gestelde budget. In dat kader zorgt Opdrachtnemer ervoor voldoende ontwikkelaars op de materie ingewerkt te hebben en beschikbaar te stellen. Tussentijdse wijzigingen in de bezetting hebben geen invloed op het niveau van de dienstverlening.

Opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor het tijdig en deugdelijk opleveren van (delen van) de programmatuur, documentatie en ontwerpen volgens afspraak zoals beschreven in de Overeenkomst, alsmede voor de juistheid van haar analyses en adviezen. Opdrachtnemer draagt zorg voor vaste aanspreekpunten rondom operationele zaken met betrekking tot beheer, onderhoud en productontwikkeling, en voor activiteiten zoals releaseplanning, testcoördinatie en bereikbaarheid.

HOOFDSTUK 2 Beschrijving van DD JGZ

In dit hoofdstuk worden de modules van DD JGZ beschreven die als onderdeel van de Overeenkomst aan Opdrachtgever worden geleverd. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen standaardmodules en maatwerkmodules.

2.1. Standaardmodules

2.1.1. Productieomgeving

<DD JGZ> (SaaS-oplossing) op de productieomgeving is bedoeld voor (dagelijks) gebruik door de Opdrachtgever. In de productieomgeving worden de gegevens van de cliënten geregistreerd en verwerkt en heeft Opdrachtgever de mogelijkheid om processen ter ondersteuning van het werkproces in te richten. De services zijn primair gericht op de instandhouding en verbetering van <DD JGZ> op de productieomgeving. De technische inrichting (configuratie) is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Op verzoek kan Opdrachtnemer ondersteunen met het realiseren van specifieke wijzigingen via de procedure Wijzigingsmanagement.

2.1.2. Acceptatieomgeving

De acceptatieomgeving is bedoeld om wijzigingen en nieuwe functionaliteiten te testen, maar is niet bedoeld voor dagelijks gebruik en de verwerking van cliëntgegevens. De acceptatieomgeving wordt door Opdrachtnemer beschikbaar gesteld aan Opdrachtgever voor een beperkt aantal functioneel noodzakelijke accounts. Op de acceptatieomgeving zijn <wel/geen> koppelingen beschikbaar. Wijzigingen in de functionele inrichting in de acceptatieomgeving dienen handmatig in de productieomgeving te worden toegevoegd.

2.1.3. Rechten

De toegang tot (onderdelen van) <DD JGZ> wordt op de volgende manier ingeregeld:

- Gebruikersbeheer: het toevoegen, wijzigen en verwijderen van gebruikers middels een koppeling met de <Active Directory/HRM-pakket/...> van Opdrachtgever.
- Autorisatie: het instellen van rechten op groepen en/of rollen zodat alleen die informatie zichtbaar is die vanuit de functie en/of rol inzichtelijk mag zijn.
- ...

2.1.4. Koppelingen en integraties

De volgende koppelingen en integraties zijn door Opdrachtgever standaard afgenomen:

- <naam koppeling>
- <naam koppeling>
- <naam koppeling>
- <naam koppeling>

Toekomstige en in ontwikkeling zijnde koppelingen worden toegevoegd zodra deze in de productieomgeving zijn opgenomen.

2.1.5. Standaard onderdelen <DD JGZ>

De volgende modules worden door Opdrachtnemer standaard geleverd als onderdeel van <DD JGZ> en/of zijn door Opdrachtgever apart afgenomen:

- <naam functionaliteit>
- <naam functionaliteit>
- <naam functionaliteit>

- <naam functionaliteit>

Wijzingen en/of aanvullingen op bovenstaande opsomming worden toegevoegd zodra deze in de productieomgeving zijn opgenomen.

2.2. Maatwerkmodules

Er worden momenteel <wel/geen> maatwerkmodules door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever geleverd.

CONCEPT

HOOFDSTUK 3 Procesafspraken en servicenormen

In dit hoofdstuk worden de 'klassieke' onderdelen uit de SLA en DAP samengenomen. De onderstaande processen worden uitgewerkt inclusief de bijbehorende servicenormen:

1. Beschikbaarheid
2. Capaciteitsmanagement
3. Continuïteitsmanagement
4. Service Level Management
5. Support en service
6. Hardware en netwerk
7. Informatiebeveiliging en privacy

3.1. **Beschikbaarheid**

Beschikbaarheid definiëren we als: *de mate van toegankelijkheid voor geautoriseerde gebruikers om gedurende de vastgestelde openstellingstijd gebruik te kunnen maken van <DD JGZ>*. De beschikbaarheid wordt berekend aan de hand van onderstaande berekening.

$$\text{Beschikbaarheidspercentage} = \frac{\text{Openstellingstijd} - \text{Downtime}}{\text{Openstellingstijd}} \times 100\%$$

Het beschikbaarheidspercentage van <DD JGZ> is vastgesteld op **99,X%** gemeten over periode van een kwartaal. Dit percentage is exclusief de regulier afgesproken onderhoudsvensters en storingen aan de verbinding en/of software waar Opdrachtnemer niet verantwoordelijk voor is.

Openstellingstijd

De openstellingstijd definiëren we als: *de afgesproken periode waarbinnen <DD JGZ> gegarandeerd beschikbaar, conform het beschreven beschikbaarheidspercentage, is voor gebruik*. De openstellingstijd is vastgesteld op zondag t/m zaterdag van 0:00u t/m 24:00u Nederlandse tijd (=24/7).

Downtime

Onder downtime wordt de tijd verstaan waarop geen gebruik gemaakt kan worden van <DD JGZ>. Het gepland onderhoud dat Opdrachtnemer dient uit te voeren op basis van de dienstverlening wordt niet tot downtime gerekend. Gepland onderhoud wordt in beginsel uitgevoerd binnen het vastgestelde onderhoudsvenster. Het moment en de duur van dit onderhoud wordt vooraf afgestemd met Opdrachtgever.

Loopt gepland onderhoud uit dan wordt de tijd die extra nodig is gerekend tot downtime.

3.2. **Capaciteitsmanagement**

De KPI's voor capaciteitsmanagement zoals beschreven in onderstaande tabel vallen onder de standaarddienstverlening en gelden voor zowel de productie- als de acceptatieomgeving.

In principe kent <DD JGZ> geen beperkingen met betrekking tot de opslag en verwerking van data. Opdrachtnemer hanteert hiervoor een fair use policy. Dit houdt het volgende in: Opdrachtnemer monitort het resourcegebruik (met name CPU, dataverkeer, storage) van Opdrachtgever.

Op het moment dat uit de monitoring blijkt dat het resourcegebruik van Opdrachtgever gedurende meer dan een maand significant ($\geq 25\%$) hoger is dan het gemiddelde resourcegebruik (gemeten over de 10% klanten met het hoogste resourcegebruik) dan is dit aanleiding voor verdere analyse.

Resourcegebruik op zichzelf zegt niet zoveel. Daarom wordt in boven beschreven situatie gekeken naar de ratio tussen het resourcegebruik van Opdrachtgever en het aantal gelicenseerde

gebruikers bij Opdrachtgever. Enkel in die gevallen dat hier sprake is van een duidelijke discrepantie (wél in de top qua resources en qua licenties juist ónder gemiddeld) zal er sprake zijn van vervolgstappen. Opdrachtnemer zal dan in overleg treden met Opdrachtgever om te onderzoeken of het resourcegebruik verlaagd kan worden, danwel of er aanvullende financiële afspraken gemaakt kunnen worden over het resourcegebruik.

Capaciteitsmanagement KPI's	Continuïteit
Homescherm openen	<?> sec
Een tabblad binnen <DD JGZ> openen	<?>sec
Zoekresultaten weergeven	<?>sec
Samenvoegen van dossiers	<?>sec
Inlezen van BRP	<?>sec
Weergeven van overzichtslijsten	<?>sec
Verwerken bulkinvoer	<?>nacht
Mensen en middelen-management	In de licentieprijis is gedekt dat mensen en middelen van Opdrachtnemer voldoende aanwezig moeten zijn om op een goede manier de werkzaamheden te kunnen uitvoeren.

3.3. Continuïteitsmanagement

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de continuïteit van <DD JGZ>. Daartoe behoort ook het veiligstellen van de gegevens van Opdrachtgever. In het kader van het veilig stellen van de gegevens van Opdrachtgever worden door Opdrachtnemer de back-up en restoreprocedures uitgevoerd volgens de processen, welke hieronder zijn beschreven.

Back-up activiteiten
<omschrijving>

Restoreprocedure
<omschrijving>

Exit procedure

In geval Opdrachtgever besluit om de overeenkomst met Opdrachtnemer te beëindigen (of andersom) wordt in gezamenlijkheid een exitplan opgesteld. Dit exitplan gaat uit van volledige overdracht van alle data en andere relevante gegevens van Opdrachtnemer aan Opdrachtgever. Na succesvolle overdracht van alle data in het nieuwe systeem van Opdrachtgever en na formele decharge vernietigt Opdrachtnemer alle data van Opdrachtgever uit haar systemen (behoudens data die Opdrachtnemer moet bewaren op basis van wettelijke voorschriften).

Een initieel exitplan is als onderdeel van de Overeenkomst opgesteld en wordt jaarlijks door partijen geactualiseerd.

Faillissement

In geval van faillissement van Opdrachtnemer geldt het volgende:

- Opdrachtnemer zal tijdig maatregelen treffen om een rechtsopvolger te vinden. Indien dit niet succesvol is, zal Opdrachtnemer de broncode en bijbehorende documentatie aan Opdrachtgever ter beschikking stellen.
- Opdrachtgever is bevoegd tot contractbreuk indien de rechtsopvolger 'buitensporige' prijsverhogingen doorvoert dan wel servicewijzigingen in deze SLA/DAP wil aanbrengen die niet acceptabel zijn voor Opdrachtgever.
- Met de hostingpartij van Opdrachtnemer is een contractuele afspraak gemaakt dat bij faillissement van Opdrachtnemer, Opdrachtgever altijd nog <aantal> maanden gratis

gebruik kan blijven maken van de hosting en daarmee toegang heeft tot <DD JGZ> en alle data. In die periode kan door Opdrachtgever de data uit <DD JGZ> gehaald worden en/of aanvullende afspraken met de hostingpartij van Opdrachtnemer gemaakt worden voor verlenging van de hostingperiode.

Continuïteitsmanagement KPI's	Continuïteit
Maximum periode van gegevensverlies (RPO)	(aantal) uur
Maximum periode van gegevensverlies (RPO) bij technisch en/of functionele oorzaak waarbij besloten wordt tot een restore over te gaan	(aantal) uur
Maximale downtime (RTO), bij technisch of functioneel incident (menselijke fout)	(aantal) uur (mits binnen invloedssfeer leverancier)
Maximale downtime (RTO), bij hardware verstoring	Binnen (aantal) uur, uitwijk is potentieel nodig.
Restore test vanuit Back-up	(aantal)x per jaar synchroon met het onderhoud. Gedekt door vergoeding en op aanvraag controle document beschikbaar
Failover procedure	(aantal) x per jaar wordt dit getest door Opdrachtnemer.
Exit Procedure	Maximale doorlooptijd (aantal) maanden. Vergoeding conform GIBIT-voorwaarden.

3.4. Service Level Management

Om de onderlinge afstemming met betrekking tot de kwaliteit van de dienstverlening te borgen, vindt er periodiek, op diverse niveaus, overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer draagt zorg voor het tijdig bijeenroepen van het overleg als ook voor de schriftelijke vastlegging van hetgeen daar besproken is.

Overlegstructuren

De volgende overlegstructuren zijn van toepassing:

Overleg en doel	Frequentie	Deelnemers
Tactisch/operationeel overleg: - Bespreken SLR	<aantal> x per jaar	Opdrachtnemer: - <functie>
En Indien van toepassing: - Afgewikkelde en lopende escalaties - Lopende wijzigingen (incl. kosten) - Lopende projecten (incl. kosten) - Verbetervoorstellen - KPI SLA - Onderhoud service level documenten - Informatiebeveiligingsrapportages		- <functie> - <functie> Opdrachtgever: - <functie> - <functie> - <functie>
Strategisch/Tactisch overleg: - Strategische rapportage - Partnership - Ontwikkelkalender - Ontwikkelingen in de markt - Budget	<aantal> x per jaar	Opdrachtnemer: - <functie> - <functie> - <functie> Opdrachtgever:

		- <functie>
		- <functie>
		- <functie>

Rapportage

Binnen 10 werkdagen na het verstrijken van de periodieke rapportageperiode wordt een rapportage beschikbaar gesteld per mail.

De volgende rapportages zijn van toepassing:

Vorm	Minimale inhoud
Service Level Rapportage (maandelijks)	- Aantallen en service-levels van incidenten, wijzigingsverzoeken en informatieverzoeken (tickets) met de reactie- en oplostijden; - Uitzonderingsrapportage aangaande de eventuele overschrijding van de Service Levels van reactietijden en oplostijden; - Openstaande tickets, inclusief korte omschrijving; - Beschikbaarheid en performance van <DD JGZ>; - Verstoringen en afwijkingen in het dienstenniveau die zich hebben voorgedaan in de periode; - Optioneel: gebruik benodigde resources; - Informatiebeveiligingsissues (genomen preventieve maatregelen, incidenten, etc.); - Resultaten back-upprocedure en restore procedure; - Aantal actieve gebruikers; - Aantal actieve dossiers;
Strategisch (jaarlijks)	- Strategisch advies aangaande gebruik en inzet van de applicaties in relatie tot de benodigde beheer inspanningen. - Roadmap/jaarplan - Aantallen licenties

3.5. Support en service

Support:

Onder Support wordt verstaan het verlenen van telefonische, schriftelijke en/of elektronische ondersteuning met betrekking tot vragen en/of het oplossen van technische problemen alsmede functionele problemen en vragen inzake de werkzaamheid van <DD JGZ>.

Support wordt geleverd aan de vaste contactpersonen van Opdrachtgever die voldoende getraind zijn in het gebruik van <DD JGZ> en bij Opdrachtgever intern als aanspreekpunt voor <DD JGZ> zijn aangewezen.

Support geschiedt vanuit de locatie van Opdrachtnemer en kan aangevraagd worden via onderstaande kanalen:

Kanaal	Te bereiken middels	Bereikbaarheid
Klantenportal	In te vullen	24 uur per dag, 7 dagen per week
E-mail	In te vullen	24 uur per dag, 7 dagen per week
Telefoon	In te vullen	Support wordt geleverd in op Nederland gebruikelijke werkdagen, tenminste tussen (tijd) en

(tijd) uur, behoudens dagen waarop Opdrachtnemer door overmacht (overlijden, etc.) gesloten is.

Van alle problemen of vragen die worden ontvangen wordt een ticket aangemaakt in het klantenportaal. In dit portaal kan Opdrachtgever de voortgang van afhandeling van het ticket volgen. Als er vragen zijn over het ticket of als een ticket wordt gesloten, wordt daarover per e-mail een bericht gezonden aan de indiener van het ticket.

Op ontvangen tickets geldt een reactietijd van 1 uur vanaf het tijdstip van melden. Bij telefonische meldingen geldt dat de melding gedaan is binnen de regulieren werktijden.

Opdrachtnemer streeft er naar om de tickets zo snel mogelijk te beantwoorden en/of op te lossen. Hierbij is Opdrachtnemer uiteraard ook afhankelijk van de volledigheid en duidelijkheid van de ontvangen informatie en de medewerking bij het verkrijgen van aanvullende informatie waar nodig. De tickets worden door Opdrachtnemer in 3 categorieën ingedeeld met per prioriteit een streeftijd voor oplossing:

Prioriteit	Toelichting	Oplostijd
Laag (prio3)	Bedrijfsprocessen ondervinden geen hinder. Er is geen urgentie	40 uur
Middel (prio 2)	Bedrijfsprocessen ondervinden enige hinder maar <DD JGZ> kan gebruikt worden.	16 uur
Hoog (prio 1)	Grote impact op de bedrijfsprocessen en/of hoge urgentie.	4 uur

De oplostijd heeft alleen betrekking op de tijd die Opdrachtnemer aan het ticket besteedt. De tijd waarin gewacht wordt op nadere informatie en/of feedback vanuit Opdrachtgever telt hierin niet mee.

Support is qua tijd onbeperkt bij technische problemen (bugs) inzake de werkzaamheid van <DD JGZ> als gevolg van tekortkomingen in de door Opdrachtnemer ontwikkelde software.

Support is qua tijd onbeperkt bij functionele vragen over het gebruik van <DD JGZ>. Hierbij is het uitgangspunt dat de contactpersonen van Opdrachtgever afdoende getraind zijn in de module waarover de vragen worden gesteld. Bij gebleken onvoldoende kennis of geen training, kan er door Opdrachtnemer een aanvullende training of ondersteuning door een consultant aangeboden worden.

Niet onder support vallen:

- Het realiseren van aanpassingen in <DD JGZ> op verzoek Opdrachtgever (configuratie, maatwerk).
- Technische werkzaamheden die op verzoek van Opdrachtgever worden uitgevoerd in het kader van wijzigingen in de ondersteunende hard- en software of het terugzetten van een back-up (tenzij de back-up teruggezet moet worden als gevolg van een technische of functionele fout in het update/upgradeproces vanuit Opdrachtnemer);
- Aanpassingen in interfaces met systemen indien door Opdrachtgever of diens leveranciers wijzigingen in die systemen en/of interfaces worden aangebracht die de goede werking van <DD JGZ> negatief beïnvloeden;
- Onvolkomenheden of fouten in niet van Opdrachtnemer afkomstige software, hardware, communicatieapparatuur en/of andere randapparatuur;
- Problemen die ontstaan door gebruik van webbrowsers en/of ondersteunende software en/of hardware die niet voldoet aan de opgegeven technische specificaties voor de goede werking van <DD JGZ>.

Additionele uren ondersteuning worden geleverd tegen de geldende tarieven, zoals vastgelegd in de Overeenkomst, op basis van nacalculatie of op offertebasis.

Service (onderhoud en doorontwikkeling):

Onder service wordt verstaan het doorvoeren van noodzakelijke en wenselijke aanpassingen in <DD JGZ> t.b.v. het in stand houden en verbeteren van de goede werking van <DD JGZ> (updates en upgrades).

Opdrachtnemer zal regelmatig uit eigen initiatief en / of naar aanleiding van wensen van de klanten nieuwe functionaliteiten ontwikkelen ter verbetering van de bestaande software. De op verzoek van klanten ontwikkelde of aangepaste functionaliteiten worden opgenomen in de volgende update van <DD JGZ> die aan alle klanten beschikbaar wordt gesteld, tenzij dit uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

Opdrachtnemer zal alle bestaande functionaliteiten van <DD JGZ> overnemen in de update. Uitgangspunt is tevens dat er geen bestaande functionaliteit of producten uit productie worden genomen tenzij dit technologisch niet anders mogelijk is of er een vervangend product van Opdrachtnemer beschikbaar is. In dat geval wordt dit uitdrukkelijk en ruim van tevoren gecommuniceerd.

Nieuwe releases en updates worden circa 2 maanden vooraf aan de klanten gecommuniceerd zowel qua timing als qua inhoud. Nieuwe releases en updates zullen, inclusief bijbehorende documentatie, aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld via het klantenportal van Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer zal haar digitale documentatie met betrekking tot het gebruik van de software up to date houden en beschikbaar stellen aan Opdrachtgever via het klantenportaal. Opdrachtnemer verzorgt de installatie van nieuwe releases, updates en bugfixes. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de installatie van eventuele Add-ins en Apps.

In samenspraak met Opdrachtgever wordt het moment van installeren afgestemd. De installatie zal echter altijd gedaan worden binnen uiterlijk 6 maanden na de release van deze update. Een nieuwe release of update wordt altijd eerst op de testomgeving van Opdrachtgever geplaatst. Na goedkeuring van Opdrachtgever zal de update ook op de productieomgeving geïnstalleerd worden.

Voor het actueel en bedrijfszeker houden van het netwerk moet periodiek onderhoud worden verricht. Dit onderhoud brengt niet zelden nieuwe of verbeterde functionaliteit. Opdrachtnemer dient onderhoud in de avond/nacht na 23:00 uur uit te voeren, wanneer bekend is of een redelijk vermoeden bestaat, dat door het onderhoud het netwerk langer dan 15 minuten niet beschikbaar zal zijn.

Opdrachtnemer zal onderhoud waarbij bekend is of redelijkerwijs vermoed kan worden, dat het netwerk langer dan 30 minuten niet beschikbaar is, tenminste 1 dag van tevoren aankondigen bij Opdrachtgever.

Onderhoudswerkzaamheden mogen zonder instemming van Opdrachtgever niet leiden tot een verlaging van meer dan 0.3% ten opzichte van de normale overeengekomen maandelijkse beschikbaarheid, tenzij sprake is van overmacht of Opdrachtnemer het netwerk verhuist naar een andere locatie.

Indien onderhoud direct noodzakelijk is (b.v. herstarten van het systeem, server of installeren van kritische updates op de server), dan zal Opdrachtnemer al haar klanten hiervan vooraf verwittigen maar behoudt zich het recht voor om in deze gevallen het onderhoud op zeer korte termijn uit te voeren.

Service element	Productie omgeving	Acceptatie omgeving
Service Window	08:00u – 18:00u	In overleg, nodig voor acceptatie
Aantal meldingen	Onbeperkt	Onbeperkt

3.6. Hardware en netwerk

Het Network Management System monitort de backbone lijnen en het gebruik hiervan, waaronder gebruikte en beschikbare bandbreedte, en zal deze informatie voor tenminste 7 dagen te bewaren.

Opdrachtnemer zal wekelijks alle beschikbare resources (cpu, memory, disk usage, network traffic) evalueren en indien nodig uitbreiden.

De beschikbaarheid van de hosting omgeving en de daarop draaiende software wordt door Opdrachtnemer en haar partner(s) continu bewaakt.

Wanneer <DD JGZ> (deels) onbeschikbaar is, wordt dat direct gedetecteerd en wordt dit direct in onderzoek genomen. Bij het oplossen van storingen, kan Opdrachtnemer waar nodig terugvallen op de 24/7 support van haar partners.

3.7. Informatiebeveiliging en privacy

Opdrachtnemer verplicht zich om gedurende de looptijd van de Overeenkomst aantoonbaar te voldoen aan de meest actuele eisen uit de informatiebeveiligingsnormen NEN7510, NEN7512 en NEN7513.

Opdrachtnemer laat zich jaarlijks auditen door een onafhankelijke Certificerende Instantie en levert na afloop van iedere audit bewijs aan Opdrachtgever dat zij nog steeds voldoet aan de meest actuele eisen uit het voornoemde normenkader. Hiertoe wordt een kopie van het certificaat en de Verklaring van Toepasselijkheid van Opdrachtnemer aan Opdrachtgever gezonden.

In de door Opdrachtnemer per maand op te leveren Service Level Rapportage (SLR) is een overzicht opgenomen van voorgevallen informatiebeveiligingsincidenten en hoe die zijn afgehandeld. Tevens wordt dagelijks een controle uitgevoerd op back-up resultaten. Afwijkingen worden gerapporteerd.

Indien zich ontwikkelingen voordoen op het gebied van informatiebeveiliging die (potentieel) invloed hebben op de dienstverlening van Opdrachtgever en/of Opdrachtnemer dan treden partijen direct met elkaar in contact voor analyse, benodigde oplossingen en realisatie. Dit alles wordt schriftelijk vastgelegd. Hiertoe zorgt Opdrachtnemer ervoor dat er een direct contact binnen haar organisatie is waar de CISO van Opdrachtgever contact mee kan opnemen in geval van vragen en/of incidenten.

Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om als organisatie zelf ook te voldoen aan de eisen uit het normenkader NEN7510, NEN7512 en NEN7513 voor informatiebeveiliging in de zorg.

Voor de hosting van <DD JGZ> inzake deze SaaS overeenkomst, maakt Opdrachtnemer gebruik van de diensten van (naam partij). Deze partij is ISO 27001, NEN7510 en ISO 9001 gecertificeerd. Deze partij is door Opdrachtnemer als subverwerker geclassificeerd en als zodanig zijn daar ook (subverwerker)overeenkomsten voor getekend. De servers en daarmee ook de data op deze servers staan in Nederland.

Tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer is een verwerkersovereenkomst gesloten om de aard en wijze van verwerking van persoonsgegevens binnen <DD JGZ> te duiden en aan te tonen dat deze verwerking voldoet aan de eisen die de AVG hieraan stelt.

Daarnaast is in de arbeidsovereenkomst van medewerkers van Opdrachtnemer een clausule opgenomen omtrent de geheimhouding van de gegevens van klanten die zij onder ogen krijgen.

HOOFDSTUK 4 Communicatie

Er wordt gewerkt met een communicatie- en escalatiestructuur zodat beide partijen weten wat ze te wachten staat als er een escalatie is en hoe deze te volgen.

Indien de gemaakte afspraken niet nagekomen worden kan er geëscaleerd worden. Bijvoorbeeld als afgesproken oplostijden niet worden gerealiseerd of dreigen niet te worden gerealiseerd, maar ook in het geval Opdrachtgever een gemaakte afspraak niet nakomt.

De partij die de escalatie plaatst is verplicht om de ander hiervan schriftelijk (bijvoorbeeld via e-mail) op de hoogte te stellen dat er wordt geëscaleerd naar een hoger escalatieniveau.

Niveau	Opdrachtgever	Leverancier
Niveau 1	<functie>	<functie>
Niveau 2	<functie>	<functie>
Niveau 3	<functie>	<functie>

Escalaties vormen altijd een bespreekpunt van het eerstvolgende operationeel overleg.

HOOFDSTUK 5 Ondertekening

Bij ondertekening verklaren beide partijen zorg en aandacht te besteden aan de in dit document vastgelegde afspraken.

Voor akkoord,
<Naam opdrachtnemer>

Voor akkoord,
<Naam opdrachtgever>

<Naam>
<Functie>

<Naam>
<Functie>

Datum:

Datum:

HOOFDSTUK 6 Bijlage 1: Contactpersonen

Voor beide partijen zijn de volgende contactpersonen van toepassing.

Namens Opdrachtgever (op alfabetische volgorde):

Naam	Functie	Telefoonnummer	E-mailadres

Namens Opdrachtnemer (op alfabetische volgorde):

Naam	Functie	Telefoonnummer	E-mailadres

Een wijziging van contactpersonen en/of gegevens van deze contactpersonen wordt verwerkt in dit document, waarna het versienummer wordt opgehoogd.