

SERVICE LEVEL AGREEMENT NCONTROL B.V.

Inleiding

Deze Service Level Agreement (SLA) beschrijft de beschikbaarheid en service van NControl B.V. voor de Gebruiker. De SLA is een integraal onderdeel van de Gebruikersovereenkomst NControl.

NControl B.V. spant zich in het Apotheek Platform maximaal beschikbaar te houden voor haar gebruikers door het nemen van geëigende (preventieve en/of correctieve) maatregelen en waarborgen. NControl B.V. streeft ernaar het Apotheek Platform te laten functioneren conform de specificaties zoals opgenomen in deze Service Level Agreement (SLA). NControl B.V. kan niet garanderen dat het Apotheek Platform volledig zonder onderbrekingen of fouten zal functioneren.

Definities en afkortingen

Applicaties	Functionele onderdelen die ontsloten worden via MijnNControl.
Gebruiker	De Gebruiker is de partij met wie NControl B.V. een Licentie overeenkomst heeft gesloten.
Gepland onderhoud	Onderhoud dat minimaal 8 uur voor de uitvoering wordt aangekondigd.
Incident management	Het geheel aan maatregelen dat bedoeld is om de normale productie zo snel mogelijk te herstellen en de negatieve impact op de bedrijfsvoering te minimaliseren.
Apotheek platform	MijnNControl inclusief de datakoppelingen tussen MijnNControl en het Apotheek Informatie Systeem
MijnNControl	De centrale beveiligde website van NControl B.V. waar de Gebruiker in een beveiligde omgeving toegang heeft tot Applicaties.
Overeenkomst	De Overeenkomst is de Licentie overeenkomst die is gesloten tussen NControl B.V. en de Gebruiker voor het gebruik van door NControl B.V. geleverde diensten.
Spoed onderhoud	Onderhoud dat moet worden uitgevoerd binnen 24 uur.
Zorg Service Provider	Leverancier van hosting en verbindingso oplossingen voor zorgverleners.
Zero downtime	Software releases vinden plaats op beperkte onderdelen van de software, zodat de oplossing als geheel goed blijft functioneren.

Diensten

In dit hoofdstuk wordt nader ingegaan op de dienstverlening waarop deze SLA is gebaseerd. NControl B.V. stelt capaciteit beschikbaar voor support, het applicatiebeheer en –onderhoud van het Apotheek Platform.

1. Te leveren diensten t.b.v. beheer

1.1. Omschrijving

	Omschrijving van de dienst beheer
Service Center	Het afhandelen van incidenten en klachten. Het beantwoorden van vragen of verzoeken
Incident management	Het registreren, beheren en verhelpen van incidenten. Het analyseren van incidenten. Het uitvoeren van proactief incidentmanagement.
Verzoeken	Het registreren, beheren en beantwoorden van verzoeken. Het analyseren van verzoeken ten behoeve van doorontwikkeling van Het Systeem en/of ondersteuning van de Gebruiker.
Service Level management	Het besturen en beheersen van de kwaliteit en kwantiteit van de geleverde service.

1.2. Service levels Beheer - Incidentmanagement

Een incident is een verstoring in de dienstverlening waardoor de te verwachten service in zijn geheel of gedeeltelijk is verdwenen of dreigt te verminderen. Na ontvangst van een melding van een incident zal het Service Center zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen de (onderstaande) responstijden reageren. De responstijd begint op het moment dat een aanvraag of een melding van een gebrek binnenkomt bij NControl B.V. Wordt een aanvraag buiten het Service Window verzonden, dan begint de responstijd aan het begin van het eerstvolgende Service Window. NControl B.V. zal in 95% van de gevallen de incidentafhandeling uitvoeren conform de gestelde limieten.

1.2.1. Service window Beheer - Incidentmanagement

De service is beschikbaar op werkdagen (ma-vr) uitgezonderd officiële feestdagen van 08.30 uur tot 17.30 uur.

1.2.2. Prioritering Beheer – Incidentmanagement

Incidenten worden in de navolgende categorieën onderverdeeld:

- Prioriteit 0: Het Apotheek Platform functioneert in zijn geheel niet (productie belemmerend)
- Prioriteit 1: Het Apotheek Platform vertoont ernstig verlies aan functionaliteit bij een grote groep Gebruikers, maar kan naar de mening van NControl B.V. nog worden gebruikt (productie verstorend)
- Prioriteit 2: Het Apotheek Platform vertoont ernstig verlies aan functionaliteit bij een kleine groep Gebruikers, maar kan naar de mening van NControl B.V. nog worden gebruikt (productie verstorend)
- Prioriteit 3: Het Apotheek Platform vertoont een verstoring die niet dringend is, maar wel betrekking heeft op een actuele situatie

1.2.3. Responstijden Beheer - Incidentmanagement

Prioriteit	Responstijden
Prioriteit 0	Binnen 1 uur
Prioriteit 1	Binnen 4 uur
Prioriteit 2	Binnen 4 uur
Prioriteit 3	Binnen 8 uur

1.3. Service Levels Beheer - Verzoeken

NControl B.V. zal zich inspannen alle activiteiten te verrichten die nodig zijn om de Gebruiker te helpen het Apotheek Platform op juiste wijze te gebruiken.

1.3.1. Service Window Beheer - Verzoeken

De service is per e-mail en telefoon beschikbaar op werkdagen (ma-vr) uitgezonderd officiële feestdagen van 08.30 uur tot 17.30 uur. De bereikbaarheid van een toekomstig selfservice portaal zal bij een herziening van de SLA gedeeld worden.

1.3.2. Ondersteuning Beheer - Verzoeken

NControl B.V. zal zich inspannen actuele informatie te bieden ter verbetering van het begrip en het gebruik van Het Systeem met behulp van:

- (online) instructiebijeenkomsten
- Handleidingen
- Instructie filmpjes
- Nieuwsbrieven

2. Te leveren diensten beschikbaarheid en functioneren Het Systeem

2.1. Omschrijving

	Omschrijving diensten beschikbaarheid en functioneren van het Apotheek Platform
Release management	Het samenstellen van de releasekalender. Het vastleggen en plannen van RFC's. Het bewaken en evalueren van de uitvoering van de RFC.
Programmabeheer	Het samenstellen van requirements op basis van marktfactoren en Gebruikers wensen. Het realiseren van nieuwe functionaliteiten in het Apotheek Platform.
Back-up	Backups van het Apotheek Platform zijn gewaarborgd in de Cloud en zijn bedoeld voor operationele continuïteit, zodat de database hersteld kan worden in geval van calamiteiten. Backups worden dagelijks gemaakt. Daarnaast wordt voorafgaand aan het uitvoeren van gepland onderhoud een back-up van de data gemaakt, dan wel andere geëigende maatregelen genomen om dataverlies als gevolg van de onderhoudswerkzaamheden te voorkomen.
Retentiebeleid	NControl B.V. bewaart data zolang het functioneel noodzakelijk is en niet langer dan wettelijk is toegestaan.
Beveiliging	Gezien de hoge gevoeligheid van persoonsgegevens (medische gegevens) besteedt NControl B.V. veel aandacht aan encryptie, toegangsbeveiliging en -controle, geheimhouding etc. Het beveiligingssysteem voldoet aan de norm NEN 7510, de landelijke richtlijn voor beveiliging van gegevens in de zorg. Hierin worden de maatregelen beschreven die zijn opgezet voor beveiliging van de bedrijfsprocessen, de software en de ICT infrastructuur.
Onderhoud	NControl B.V. zal de infrastructuur en software instandhouden door het uitvoeren van regulier onderhoud. Overlast door regulier onderhoud voor de Gebruiker zal minimaal zijn, omdat het 'zero downtime' principe gehanteerd wordt en onderhoud zoveel mogelijk tijdens periode van minimaal gebruik zal worden uitgevoerd. Indien downtime toch noodzakelijk is zal de Gebruiker voorafgaand aan het onderhoud worden geïnformeerd. Spoed Onderhoud In geval van onvoorziene omstandigheden hebben NControl B.V. en/of haar toeleveranciers het recht tot het afkondigen van Spoed Onderhoud. Dit onderhoud kan door de Gebruiker niet worden geweigerd.

2.2. Service Levels Beschikbaarheidspercentage van MijnNControl

Uitgangspunt is continue beschikbaarheid van Mijn NControl. NControl B.V. zal Mijn NControl in ieder geval gedurende 99,7% van de tijd, gedurende 24 uur per dag en 365 dagen per jaar operationeel houden. Dat is omgerekend een toegestane maximale niet operationele (down) tijd van 2 uur en 12 minuten per maand.

De tijdsduur van niet-beschikbaar zijn van Mijn NControl vangt aan bij de eerste melding en registratie door NControl B.V.. De tijdsduur van niet-beschikbaar zijn van Mijn NControl wordt afgesloten op het moment dat Mijn NControl naar het oordeel van NControl B.V. weer functioneert

Nota bene:

- De beschikbaarheidscijfers worden bepaald exclusief geplande werkzaamheden.
- De beschikbaarheid beperkt zich uitdrukkelijk tot de eigen infrastructuur. De volgende componenten vallen hierbuiten:
 - beschikbaarheid van de infrastructuur en server(s) waar Mijn NControl wordt gehost;
 - beschikbaarheid van de infrastructuur naar en binnen de apotheek, zorgorganisatie en/of praktijk;

3. Herzieningen en wijzigingen Service Level Agreement

Deze Service Level Agreement treedt in werking vanaf de onderstaande datum en is onbeperkt geldig. Deze SLA kan eenmaal per kalenderjaar gereviewd worden. Gedurende een reviewperiode is de bestaande SLA versie geldig.

Versie	Datum	Omschrijving	Auteur
1.0	01-11-2023	Service Level Agreement	Commercieel Manager NControl

4. Verwachtingen van Gebruikers

Van Gebruikers wordt verwacht dat zij in het geval van een incident zo snel mogelijk binnen het gestelde service window melding maken van het incident. Daarbij wordt verwacht dat de Gebruiker ten minste het volgende nauwkeurig vermeld:

- Datum en tijdstip van incident
- Omschrijving van hetgeen de Gebruiker had verwacht
- Omschrijving van hetgeen de Gebruiker ervaart