



## **Service Level Agreement (SLA)**

**project Thuismeten** 

**Deze bijlage behoort bij de tussen partijen gesloten overeenkomst met ref.nr. G2020.200737**

**Datum: 28-10-2020**

**Versie: V1.0 DEF**

### Verantwoordelijkheid

█ is verantwoordelijk voor het in stand houden van de applicatie en verleent 1<sup>ste</sup> en 2<sup>de</sup> lijns ondersteuning hier voor aan Opdrachtgever.

### Servicewindows/levels

█ werkt voor de onboarding van patiënten en support voor de patiënten en Opdrachtgever met de volgende SLA's:

Type ondersteuning	Beschikbaarheid	Doorlooptijd
Telefonische onboarding patient	Tijdens kantoortijden	Start onboarding < 2 dagen
Levering meetapparatuur	Tijdens kantoortijden	1 werkdag
Levering iPad	Tijdens kantoortijden	1 werkdag indien voor 15:00 besteld
Installatie aan huis	Tijdens kantoortijden	5 werkdagen
Telefonische support patiënten en zorgverleners	Tijdens kantoortijden	Waar mogelijk direct opgelost
E-mail support patiënten en zorgverleners	Tijdens kantoortijden	1 werkdag
Technische support prio 1 (safety): direct veiligheidsissue (bijvoorbeeld een datalek), applicatie werkt niet en wordt ervaren door gebruikers vanuit verschillende organisaties	Tijdens kantoortijden	Start oplossing < 1 uur
Technische support prio 2 (major): applicatie werkt niet voor gebruikers van één organisatie of technisch probleem maar werkende applicatie	Tijdens kantoortijden	Start oplossing < 24 uur
Technische support prio 3 (minor): verbetersuggesties maar applicatie werkt naar behoren	Tijdens kantoortijden	Start oplossing is op een 'best effort' basis

### Updates/upgrades applicatie

De applicatie, of onderdelen, worden door █ kosteloos bijgewerkt middels alle voorhanden zijnde updates/upgrades waarvan redelijkerwijs verwacht mag worden dat deze noodzakelijk zijn voor een correct en veilige werking van de applicatie.

Opdrachtgever wordt in het geval van updates/upgrades door █ geïnformeerd over eventuele technische en functionele wijzigingen.

### **Back-up**

█ maakt op frequente basis (minimaal 2x per dag) een back-up van alle door Opdrachtgever in de applicatie ingevoerde gegevens. In geval van beschadiging en/of verlies van gegevens spant █ zich er in redelijkheid voor in om de beschadigde en/of verloren gegevens te herstellen en te achterhalen.

### **Uptime**

█ garandeert een uptime van 98% op jaarbasis voor de applicatie (realisatie 2018/2019: >99,9%). Downtime als het gevolg van gepland onderhoud en beheer, welke op voorhand tijdig door █ aan Opdrachtgever zijn vermeld, wordt niet als zodanig hier in meegerekend.

De volgende formule is van toepassing:

$$\% \text{ Beschikbaarheid} = \frac{\text{Beschikbare uren} - \text{Gepland onderhoud} - \text{Onbeschikbare uren}}{\text{Beschikbare uren} - \text{Gepland onderhoud}} \times 100\%$$

### **Beveiliging**

█ neemt rechtstreeks dan wel via haar derden-dienstverlener alle commercieel redelijke beveiligingsmaatregelen en houdt deze in stand om ongeoorloofde toegang tot de gegevens die zich in de Applicatie bevinden te voorkomen. Deze beveiligingsmaatregelen worden regelmatig door █ beoordeeld en waar nodig op grond van de wettelijke voorschriften of die van toezichthouders of anderszins aangepast. Op verzoek ontvangt Opdrachtgever een samenvatting van het op dat moment geldende veiligheidsbeleid van █. Indien █ vaststelt dat er sprake is van een inbreuk op de beveiliging resulterend in de ongeoorloofde openbaarmaking van gegevens aan derden, neemt █ (binnen 72 uur, of zoveel eerder als wettelijk voorgeschreven) telefonisch en/of per e-mail contact op met Opdrachtgever.

### **Escalatie**

Wanneer zich een ernstige verstoring met een aanzienlijke omvang voordoet, waarvan de verwachting is dat deze langer duurt dan de afgesproken servicelevels, vindt escalatie door █ plaats. Escalatie vindt plaats door een beroep te doen op het verantwoordelijk management van Opdrachtgever. Dit met als doel het opschakelen van de bevoegdheid voor het nemen van een noodzakelijke beslissingen en/of het treffen van noodmaatregelen met het oog op de continuïteit van zorg.

### **Rapportage**

█ beheert de overeengekomen serviceverlening proactief. Dat wil zeggen dat de kwaliteit van de serviceverlening door █ continu wordt vergeleken met de aspecten benoemd in dit SLA. Ieder kwartaal wordt er, indien verzocht door Opdrachtgever, door █ over de kwaliteit van de serviceverlening aan Opdrachtgever gerapporteerd. Luscii zal bij normoverschrijding en/of afwijkingen een voorstel doen om de serviceverlening zo spoedig mogelijk (weer) in overeenstemming te brengen met de specificaties zoals vastgelegd in dit SLA.