

ORTEC Logiqcare SaaS voor cloud native Service Level Agreement (SLA)

1. Preamble

Dit document definieert de serviceniveaus voor klanten die ORTEC Logiqcare Software as a Service gebruiken.

1.1 Definities

In dit Service Level Agreement worden de volgende definities gebruikt:

Beschikbaarheid. Verwijst naar de beschikbaarheid van de Services, waarbij de Eindgebruiker de Services kan gebruiken zonder een acute stagnatie van werkprocessen.

Eindgebruiker. Betekent elk type gebruiker.

Key-User. Is een gebruiker die voldoende is opgeleid om de Services te gebruiken.

Klant. Verwijst naar de contractuele partij die de Services gebruikt.

Meerwerk. Verwijst naar alle werkzaamheden die buiten het bereik (scope) van de SLA vallen. Meerwerk kan afzonderlijk door de Klant worden aangevraagd door contact op te nemen met de aangewezen contactpersoon.

Meldingskanaal. Verwijst naar de wijze waarop meldingen van Onvolkomenheden bij het OST worden ingediend.

Onderhoud. Verwijst naar alle activiteiten die door ORTEC Logiqcare worden uitgevoerd om de beschikbaarheid van de Services te waarborgen.

Ondersteuning. Verwijst naar alle onderhoudsactiviteiten die door ORTEC Logiqcare worden uitgevoerd.

Ondersteuningsverzoek. Is elke vraag, verzoek, melding van een Onvolkomenheid of probleem dat het ORTEC-Logiqcare Support Team per email ontvangt.

Onvolkomenheid. Verwijst naar elke substantiële tekortkoming in de Services die de werking zoals gespecificeerd in de begeleidende documentatie aanzienlijk belemmert waarvan de oorzaak kan worden gevonden in de software of onderliggende infrastructuur. Dit kan een incidentele of een terugkerende tekortkoming zijn.

Oplostijd. Verwijst naar de beoogde tijd waarin ORTEC Logiqcare een oplossing voor het Ondersteuningsverzoek zal aandragen.

ORTEC-Logiqcare Support Team (OST). Verwijst naar de ORTEC Logiqcare -afdeling die alle Ondersteunings- en Onderhoudsactiviteiten coördineert in het kader van de Services.

Overmacht. Verwijst naar elke omstandigheid buiten de controle van de partijen, zoals oorlog, vijandelijkheden, mobilisatie of oproep voor militaire dienst, brand, overstroming, of andere omstandigheden van vergelijkbaar belang die nakoming van de verplichtingen uit het Service Level Agreement verhinderen.

Prioriteitstelling. Verwijst naar het belang van een Ondersteuningsverzoek.

Product Owner. ORTEC Logiqcare medewerker verantwoordelijk voor het functioneren en verbeteren van 't product.

GebruiksOvereenkomst (GO). ORTEC Logiqcare 's bevestiging van een bestelling met specificaties van de Services.

Services. Verwijst naar de oplossing die ORTEC Logiqcare levert in de vorm van 'software as a service', zoals besteld door de Klant en opgenomen is in een GO.

Serviceniveau. Verwijst naar het gekozen niveau voor de beschikbaarheid van de Servicedesk zoals gespecificeerd in deze SLA en de GO.

Service Level Agreement (SLA). Verwijst naar de Serviceniveaus die van toepassing zijn op de Services zoals voorzien in dit document.

Software van derden. Is alle software die door de Klant wordt gebruikt, behalve de software die door ORTEC Logiqcare met de Services wordt geleverd.

Support Consultant. ORTEC Logiqcare medewerker in het OST verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling en oplossing van supportverzoeken met betrekking tot in gebruik zijnde producten.

Update. Verwijst naar elke update van de software die beschikbaar wordt gesteld met een hoger versienummer dan de vorige softwareversie. Updates worden vrijgegeven om Onvolkomenheden van de software te verwijderen en/ of wanneer de functionaliteit van de software wordt verminderd, verbeterd of uitgebreid.

2. Beschrijving van de Supportwerkzaamheden

2.1. Het ORTEC-Logiqcare Support Team (OST) is het centrale aanspreekpunt voor alle meldingen van de Klant en is verantwoordelijk voor het zoeken naar mogelijke oplossingen bij problemen. Het OST is beschikbaar tijdens het Service venster (zie paragraaf 4.3). Het is via email (zie contactgegevens in het GO) bereikbaar voor twee aan te wijzen Klant-medewerkers.

2.2. De Klant kan contact opnemen met het OST in de volgende gevallen:

- vragen over het gebruik van de Services
- rapporteren van Onvolkomenheden met betrekking tot de Services
- het indienen van verzoeken voor wijzigingen en verbeteringen aan de Services
- het opvragen van ad-hoc informatie en / of advies

- 2.3. In dit document worden bovengenoemde gevallen ook wel 'Ondersteuningsverzoeken' genoemd. Waar in het document wordt verwezen naar 'oplossingen', kan het ook antwoorden op vragen bevatten.
- 2.4. De Ondersteuning van het OST is beperkt tot het beantwoorden van Ondersteuningsverzoeken die te maken hebben met of veroorzaakt worden door de Services. De onderhoudsverplichtingen van het OST sluiten uitdrukkelijk het oplossen van Ondersteuningsverzoeken uit die zijn veroorzaakt door de (incorrecte invoer van) gegevens van de Klant of Software van derden. Als een Ondersteuningsverzoek niet is veroorzaakt door Services of daaraan is gerelateerd, kan deze service worden behandeld als Meerwerk.
- 2.5. Het OST zal een Ondersteuningsverzoek evalueren en aan de Klant communiceren of dit wordt beschouwd als een Onvolkomenheid die onderhevig is aan de onderhoudsverplichting van ORTEC Logiqcare.
- 2.6. ORTEC Logiqcare zal de Services monitoren om de Klant te waarschuwen wanneer zich kritieke problemen voordoen. In het geval van een kritiek probleem, dat niet binnen 6 uur wordt opgelost, wordt de klant gewaarschuwd. Bovendien bewaakt ORTEC Logiqcare de prestaties van het systeem. De door ORTEC Logiqcare bewaarde gegevens worden gebruikt om verschillende aspecten van de software te verbeteren. Via de 'advisory notice' wordt de klant proactief gewezen op problemen die patiënt veiligheid in gevaar kunnen brengen.
- 2.7. ORTEC Logiqcare zal de Services regelmatig bijwerken c.q. van een update voorzien daarbij worden kwetsbaarheden proactief verholpen.

3. Support Procedure

3.1 Een Ondersteuningsverzoek indienen

De Key-User van de klant neemt contact op met het OST via het daarvoor bedoelde Meldingskanaal. Prioriteitstelling en Ondersteuningsverzoeken worden daarnaast telefonisch gemeld bij de ORTEC Logiqcare contactpersoon om een optimale reactie te kunnen bieden.

3.2 Registratie & Classificatie

De Support Consultant ontvangt het Ondersteuningsverzoek en registreert dit in de support-log. Het Ondersteuningsverzoek krijgt op basis van de impact en de bijbehorende urgentie een Prioriteitstelling toegewezen.

3.3 Diagnosis

Op basis van de classificatie en registratie van het Ondersteuningsverzoek wordt de melding vervolgens gediagnosticeerd.

Er zijn drie niveaus voor serviceondersteuning:

- a. Eerstelijns support: de OST-medewerker kan het Ondersteuningsverzoek zelf oplossen.
- b. Tweedelijns ondersteuning: een specialist onderzoekt het probleem, kijkt of het kan worden gerepliceerd en probeert een oplossing of een workaround te vinden.
- c. Derdelijns support: er moet een aanpassing gemaakt worden aan de software, deze zal geleverd worden in de vorm van een Update.
- d. Indien uit de analyse blijkt dat het Ondersteuningsverzoek het gevolg is van een oorzaak buiten de verantwoordelijkheid van ORTEC Logiqcare, dan wordt het Ondersteuningsverzoek gesloten door het OST conform de procedure beschreven in artikel 3.5.

3.4 Rol van de Klant bij de diagnose

Medewerking van de Klant is vaak nodig om een melding te diagnosticeren en een oplossing te vinden. Op verzoek van ORTEC Logiqcare zal de Klant tijdig de volgende medewerking verlenen:

- snapshots en een reproductiescenario aanleveren
- middelen ter beschikking stellen bij het repliceren van een probleem
- alle relevante informatie en medewerking bieden

Als de Klant de benodigde informatie niet kan verstrekken of niet tijdig, is ORTEC Logiqcare niet verplicht het Ondersteuningsverzoek op te lossen of andere gerelateerde Ondersteuningsverzoeken te accepteren. Het OST bewaakt de status van de Ondersteuningsverzoeken.

3.5 Het Ondersteuningsverzoek sluiten

Zodra een oplossing is gevonden wordt het Ondersteuningsverzoek door het OST gesloten. Indien van toepassing wordt de Klant geïnformeerd dat het Ondersteuningsverzoek is gesloten. De in paragraaf 3.1 tot en met 3.4 beschreven stappen zijn niet in alle gevallen noodzakelijk. ORTEC Logiqcare kan een Ondersteuningsverzoek sluiten als er binnen twee dagen geen reactie is van de Klant.

3.6 Escalatieprocedure

De escalatieprocedure gaat in indien Klant geen opvolging ervaart van een urgent Ondersteuningsverzoek met prioriteitstelling.

Escalatie kan betrekking hebben op de volgende items:

- de reactietijd voor een Ondersteuningsverzoek



- de Oplostijd voor een Ondersteuningsverzoek
- de kwaliteit van de oplossing
- naleving van de procedure van het Ondersteuningsverzoek

ORTEC Logiqcare en de Klant contactpersonen gaan in overleg om in geval van onenigheid tot een aanvaardbare oplossing te komen. De escalatieprocedure wordt van kracht wanneer een partij de andere op de hoogte stelt van de escalatie. In gevallen waarin de Klant de escalerende partij is, zal de Klant ORTEC Logiqcare een schriftelijke motivering geven van de redenen van escalatie. Elke partij geeft prioriteit aan het escalatieproces en zorgt ervoor dat er zo snel mogelijk een beslissing kan worden genomen.

3.7 Beveiliging

Als er een beveiligingsprobleem wordt vastgesteld, neemt ORTEC Logiqcare maatregelen om het risico op verdere gevolgen van het probleem te verkleinen. ORTEC Logiqcare kan bijvoorbeeld een nieuwe Update installeren om het risico tot een acceptabel niveau te beperken.

Indien ORTEC Logiqcare informatie van de Klant nodig heeft om een Ondersteuningsverzoek te analyseren, wordt deze informatie vertrouwelijk behandeld, in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving. De ORTEC Logiqcare Product Owner fungeert als contactpersoon met betrekking tot beveiligingsincidenten en om de beveiliging van Services voortdurend te verbeteren.

Indien de Klant een beveiligingsprobleem constateert, dient hij dit onmiddellijk te melden bij het OST.

In het geval van kritieke beveiligingsupdates die kunnen leiden tot (merkbare) impact, zal ORTEC Logiqcare altijd prioriteit geven aan de uitvoering van de beveiligingsupdate.

4. Serviceniveaus

In het kader van de Services biedt ORTEC Logiqcare het volgende:

- onderhoud van de operationele omgeving(en)
- back-up van productieomgeving en klantdata (indien van toepassing)
- beveiligingsbeheer en toegangscontrole
- actieve monitoring (applicatie, infrastructuur, beveiliging)
- noodherstel (voor productieomgeving)

4.1 Infrastructuur bepalingen

- Deze SLA is van toepassing op de productieomgeving(en).
- Back-ups en noodherstel, indien van toepassing, worden alleen verstrekt voor productieomgevingen.

4.2 Oplostijden

Wanneer het OST een Ondersteuningsverzoek ontvangt, krijgt deze een Prioriteitstelling toegewezen. De Prioriteitstelling wordt bepaald op basis van de gevolgen die een Onvolkomenheid kan hebben voor het gebruik van de service.

De volgende Oplostijden zijn van toepassing:

Prioriteitstelling	Oplostijd
P1 – Hoog	1 uur
P2 – Midden	5 werkdagen
P3 – Laag	10 werkdagen

De Prioriteitstelling wordt als volgt gedefinieerd:

- P1 - Hoog: Acute stagnatie van het werkproces; actie die nodig is om de voortgang te herstellen. Grotere storing of beschikbaarheidsprobleem.
- P2 - Midden: Obstructie van het werkproces; vooruitgang mogelijk met vertragingen.
- P3 - Laag: ongemak, kleine verstoring die kan worden voorkomen, werkproces wordt niet in gevaar gebracht.

De Prioriteitstelling van een P1 of P2 Ondersteuningsverzoek kan worden verlaagd als ORTEC Logiqcare een tijdelijke oplossing (workaround) biedt.

Indien een probleemmelding een Onvolkomenheid betreft vindt binnen een werkdag de eerste analyse plaats en ontvangt de Klant een terugkoppeling over de analyse uitkomsten, de benodigde vervolgacties en de verwachting over de benodigde oplostijd.

Klant ICT:

Bij Onvolkomenheden met betrekking tot ORTEC Logiqcare producten verwacht ORTEC Logiqcare beschikbaarheid en ondersteuning van Klant ICT bij het oplossen van het probleem.

Bij (voorgenomen) wijzigingen in de infrastructuur rond het gebruik van een ORTEC Logiqcare product informeert Klant tijdig ORTEC Logiqcare zodat gezamenlijk kan worden vastgesteld wat dit betekent voor het gebruik en de beschikbaarheid van het ORTEC Logiqcare product.

Indien Klant ICT of eventuele tussenpartij geen of niet tijdige medewerking verleent, waardoor ORTEC Logiqcare haar verplichtingen binnen deze SLA niet kan nakomen, zijn de voorwaarden jegens ORTEC Logiqcare niet van toepassing.

4.3 Serviceniveaus & Beschikbaarheid

Deze tabel beschrijft de basis serviceniveau onderdelen en de bijbehorende waarden.

Serviceniveau onderdelen	Serviceniveau waarde
Beschikbaarheid (zie hieronder)	99.5%
Service venster OST	ma t/m do 09:00 - 17:00 CET
Online venster OST	ma t/m do 08:00 - 20:00 CET vr 08:00 – 17:00 CET
Telefonische Ondersteuning	P1
Recht op Ondersteuning	Key Users
Taal	English

Binnen het Service venster worden alle Ondersteuningsverzoeken aangenomen, gepland en in behandeling genomen. In het Online venster worden alleen P1 Ondersteuningsverzoeken in behandeling genomen.

Beschikbaarheid bepaald aan de hand van de volgende formule:

$$\text{Beschikbaarheid} = 100\% * (1 - (t-S-E)/T)$$

Waarbij:

- t = minuten waar de Service een maand niet beschikbaar was
- T = totaal aantal minuten per maand (zoals gedefinieerd door de bedrijfsuren hierboven)
- S = aantal minuten gepland onderhoud
- E = aantal minuten noodonderhoud

Deze garantie op Beschikbaarheid is alleen van toepassing op de productieomgevingen van de Services. Andere omgevingen (indien van toepassing), zoals test- of acceptatieomgevingen, zijn niet altijd actief of beschikbaar. ORTEC Logiqcare streeft naar preventief en gepland onderhoud van de Services op een moment dat de impact op de Klant het laagst is.

Gepland Onderhoud is uitgesloten van de berekeningen van eventueel overeengekomen Beschikbaarheid.

Spoedonderhoud kan nodig zijn wanneer bepaalde omstandigheden onmiddellijke actie vereisen.

Spoedonderhoud is uitgesloten van de berekeningen van eventueel overeengekomen Beschikbaarheid.

Voor mobiele apps is de tijd die nodig is voor acceptatie door derden zoals Apple, Google en Microsoft

uitgesloten van de berekeningen van eventueel overeengekomen Beschikbaarheid.

4.4 Beschikbaarheidstegoed

Indien Opdrachtnemer de norm voor de beschikbaarheid over het afgesloten jaar niet heeft gehaald, komt Opdrachtgever in aanmerking voor een beschikbaarheidstegoed (zie onderstaande tabel).

Percentage beschikbaarheid	Beschikbaarheidstegoed*
< 99,5%	2 weken gratis verlenging
< 99%	1 maand gratis verlenging

Claims

Claims kunnen bij Opdrachtnemer worden ingediend via een support ticket inclusief alle informatie die Opdrachtnemer nodig heeft om de claim te valideren, inclusief maar niet beperkt tot:

- een gedetailleerde beschrijving van de incidenten;
- informatie over datum, tijdstip en de duur van de downtime;
- het aantal en de locatie(s) van de getroffen gebruikers (indien van toepassing); en
- beschrijvingen van uw pogingen om het incident op te lossen op het moment van optreden.

De claim moet ontvangen zijn uiterlijk op de laatste dag van de maand die volgt op het contractjaar.

Opdrachtnemer zal alle redelijkerwijs beschikbare informatie evalueren en te goeder trouw vaststellen of een beschikbaarheidstegoed verschuldigd is. Als vastgesteld wordt dat een beschikbaarheidstegoed aan

Opdrachtgever is verschuldigd, zal het beschikbaarheidstegoed toegepast worden aan het einde van de looptijd van de Overeenkomst.