

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Voor de Diensten van HINQ :

- Interoperabiliteitsplatform
- Zorg Netwerk Omgeving (ZNO) en viewers op gegevens
- DienstVerlener ZorgAanbieder (DVZA)

1. Context en aard van de Service Level Agreement

Dit document vormt de Service Level Agreement (SLA) voor de Diensten zoals deze geleverd worden door HINQ aan de Partij zoals benoemd in de Dienstverleningsovereenkomst (DVO). De Diensten zijn -maar niet uitsluitend- het interoperabiliteitsplatform en/of de ZNO en/of de DVZA en zijn nader beschreven in de bijlage bij de DVO.

De SLA heeft tot doel het niveau van de dienstverlening vast te leggen. Dit wordt bereikt door belangrijke kenmerken te omschrijven en prestatienormen vast te stellen. Deze SLA maakt integraal onderdeel uit van de DVO, tussen HINQ en de Partij m.b.t. de afname van de Diensten van HINQ.

De Partij in de DVO kan zijn een Regionaal Samenwerkingsverband met deelnemende Zorgaanbieders (in de DVO Deelnemers genoemd) of een individuele Zorgaanbieder. Daar waar in de SLA gesproken wordt over Partij, betreft dit de Partij waarmee HINQ de DVO en de SLA afsluit. De Zorgaanbieder in de SLA is degene die daadwerkelijk de diensten gebruikt.

De SLA is bedoeld om een optimale dienstverlening te garanderen en eenduidige afspraken daarover te maken. In aanvulling op de definities zoals gebruikt in de Dienstverleningsovereenkomst (en de van toepassing zijnde Algemene Inkoopvoorwaarden voor de Gezondheidszorg) worden in deze SLA de definities gebruikt zoals opgenomen in de begrippenlijst op de laatste pagina.

1.1 Onderwerpen van de Service Level Agreement

De SLA beschrijft de serviceniveaus behorende bij de Diensten, de overeengekomen prestatiecriteria en het overleg. De SLA heeft uitsluitend betrekking op de volgende support werkzaamheden van HINQ:

- 1) Het beschikbaar stellen van de Diensten aan de Partij en het bewaken van de beschikbaarheid van de Diensten;
- 2) het verlenen van ondersteuning bij het gebruik van de Diensten;
- 3) het plegen van onderhoud;
- 4) het oplossen van Incidenten.

1.2 Vertegenwoordiger Partij

De Partij laat zich bij het dagelijks gebruik van de Diensten vertegenwoordigen door geautoriseerde functionarissen. De geautoriseerde functionarissen kunnen verschillende rollen bekleden en afkomstig zijn uit verschillende organisaties:

- de Zorgaanbieder of
 - de bronsysteemleverancier van de Zorgaanbieder (indien bronleverancier optreedt namens de Zorgaanbieder), of
 - de intermediair (b.v. RSO) die optreedt namens de Zorgaanbieder.
- In de DAP wordt nader benoemd welke geautoriseerde gebruiker van toepassing is.

Geautoriseerde functionarissen hebben één of meer van vergelijkbare rollen in het kader van deze SLA en handelen ten behoeve van de (eind) gebruikers van de Diensten:

Rol	Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden
Eigenaar of 'verantwoordelijke'	- Heeft het beslissingsrecht over de toepassing van het systeem binnen de instellingen en bepaalt de (beveiligings)eisen voor het systeem. - Is eindverantwoordelijk voor de inhoudelijke juistheid en volledigheid van de verwerking die met het systeem binnen de instellingen plaatsvindt.
Functioneel beheerder	- Ondersteunt de verantwoordelijke bij de uitvoering van zijn/ haar taken, o.a. door een bijdrage te leveren aan het opstellen van (beveiligings)eisen en het controleren van het juiste gebruik van het systeem. - Ondersteunt de gebruiker bij de toepassing en beveiliging van het systeem, o.a. door training en opleiding. - Is aanspreekpunt voor gebruikersklachten en –wensen. - Draagt zorg voor het functioneel beheer. - Draagt zorg voor training en opleiding. - Ziet toe op het zorgvuldig en veilig gebruik van het systeem.
Applicatiebeheerder	- Is verantwoordelijk voor het operationeel beheer van het systeem. Hieronder valt het beheer van (beveiligings)instellingen binnen het systeem.

De gebruiker zelf past het systeem toe volgens de hiervoor geldende werkinstructies en kan incidenten en tekortkomingen melden bij een geautoriseerde functionaris.

De Functionaris Gegevensbescherming (FG) zal betrokken worden indien er sprake is van incidenten m.b.t. de privacy.

1.3 Vertegenwoordiger HINQ

Rol	Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden
Service Manager	Is het eerste aanspreekpunt en vertegenwoordigt HINQ bij alle zaken die de SLA aangaan
Product manager (product owner)	Is verantwoordelijk voor de (aansturing van) (door) ontwikkeling en instandhouding van de diensten.
Voorzitter bestuur	is eindverantwoordelijk voor het leveren van de diensten en aanspreekpunt voor het hoogste escalatie niveau

2. Algemene afspraken

2.1 Looptijd

De looptijd van de SLA is gelijk aan die van de Dienstverleningsovereenkomst tussen HINQ en de Partij.

2.2 Kosten

HINQ hanteert de prijzen zoals in (de Bijlagen bij) de Dienstverleningsovereenkomst staat opgenomen (bijlage Document Financiële Afspraken-DFA). De vergoeding voor de werkzaamheden uit deze SLA zitten inbegrepen in de vergoeding voor de levering van de Diensten. Bij aanvullende behoeften zoals een op maat gemaakt rapportage (zie 3.5) evalueert HINQ de hoeveelheid werklust en beslist op basis daarvan of de werkzaamheden binnen de bestaande SLA vergoeding vallen, of dat er een extra offerte voor opgesteld dient te worden. Indien verzoeken repeterend komen zal HINQ daar een "standaardverzoek" van maken tegen een vastgesteld tarief.

2.3 Communicatie

HINQ is verantwoordelijk voor het tijdig en juist informeren m.b.t. voorgenomen aanpassingen aan de onder deze SLA geleverde Diensten. Zie de DAP voor de werkaafspraken over de communicatie.

3. Prestatie eisen Diensten

3.1 Specificaties

Het functioneren van de Diensten is als volgt gespecificeerd:

Specificatie:	Beschrijving:
Beschikbaarheid (Uptime)	- De gegarandeerde beschikbaarheid voor de Diensten bedraagt 99,5% van de tijd, gemeten over een kalenderkwartaal. - Beschikbaarheid is exclusief de tijd van het niet beschikbaar zijn als gevolg van (gepland of spoed-) onderhoud, overmacht of verstoringen die redelijkerwijs niet in de risicosfeer van HINQ liggen. Denk hierbij aan onderbrekingen ten gevolge van verkeerd geconfigureerde \of defecte apparatuur van Zorgaanbieder en onderbrekingen ten gevolge van het niet naleven van instructies en/of gebruiksregels door Zorgaanbieder en/of geautoriseerde gebruikers. - HINQ streeft er naar om de maximale tijd waarop de service achter elkaar niet beschikbaar is tijdens een niet geplande verstoring te beperken tot maximaal 45 minuten. - HINQ houdt een status-pagina bij waarop dashboard van uptime, verstoring en onderhoud te zien is.
Onderhoudsperiode (Onderhoudswindow)	Onderhoud wordt bij voorkeur uitgevoerd buiten de ondersteuningsperiode (3.2). Regulieronderhoud met impact op de beschikbaarheid wordt minimaal 7 dagen van te voren gemeld

	• Er wordt op de statuspagina getoond wanneer er regulier onderhoud wordt gepleegd en wanneer de service online is. • Er geldt een inspanningsverplichting om regulier onderhoud met impact op de beschikbaarheid te beperken tot maximaal 5 uur.
Compatibiliteit/Interoperabiliteit/ dataintegriteit.	• HINQ houdt zich aan de geldende wet en regelgeving. • HINQ onderhoudt haar certificering voor NEN 7510, en voldoet tevens aan NEN7512 en NEN7513. * • HINQ houdt zich aan het MedMij normenkader en het betreffende afsprakenstelsel waarop de Diensten betrekking hebben (b.v. afsprakenstelsel BabyConnect).
Dataverlies, backup & restore	• HINQ verwerkt informatie uit bronsystemen real time en slaat geen medische gegevens op. • HINQ slaat wel informatie op m.b.t. de logging. Hiervoor garandeert HINQ een maximaal dataverlies van 24 uur van de productie omgeving middels een hiervoor ingerichte backup- en restore procedure. • Logging-gegevens worden conform de wettelijke bewaartermijn 5 jaar opgeslagen. Een FG/Privacy officer kan logging gegevens opvragen. Het process van het opvragen van de logging wordt in de DAP beschreven. Er wordt iedere 24 uur een back-up gemaakt van de loggegevens, hetgeen betekent dat er bij een uiterst zware outage, een maximaal verlies is van 24 uur aan loggegevens. • In geval van additionele dienstverlening waarbij wél medische persoonsgegevens op het platform opgeslagen gaan worden zal deze SLA aangepast worden met additionele afspraken.
Continuïteit	• Er is een continuïteitsregeling tussen HINQ, Ivido en de hostingpartij waarbij de continuïteit van de services gegarandeerd zijn conform de KPI's toegang tot broncode en continuïteitsregeling hosting
Datalekken	• De Functionaris Gegevensbescherming (FG) zal betrokken worden indien er sprake is van incidenten m.b.t. de privacy. • De FG zal hierbij zo spoedig mogelijk worden ingeschakeld door de eigenaar en/of de servicemanager van HINQ. In overleg met bovengenoemde actoren zullen de benodigde maatregelen worden genomen en zullen ook communicatie afspraken worden gemaakt.

3.2 Ondersteuning

Servicedesk

Geautoriseerde functionarissen kunnen voor dagelijkse ondersteuning bij het gebruik van de service contact opnemen met de Servicedesk: de afdeling Service & Support van HINQ is het centrale aanspreekpunt voor alle meldingen en aanvragen.

Meldingen aan de Servicedesk kunnen per e-mail worden ingediend door geautoriseerde functionarissen. Bij prio 1 meldingen kan er telefonisch contact worden gelegd.

De Servicedesk registreert de melding en neemt deze in behandeling. De volgende meldingen zijn van toepassing:

- Meldingen van Incidenten;
- Verzoek tot ondersteuning, advies of informatie;
- Verzoek tot wijzigingen;
- Opvragen van status van een melding of toevoegen van informatie.

Status updates over en weer verlopen via e-mail, en niet via een portaal. Dit staat nader beschreven in de werkafspraken rondom incidentmanagement in de DAP.

In onderstaande tabel zijn de kenmerken en de specificaties van de ondersteuning weergegeven:

Kenmerk	Specificatie
Ondersteuningsperiode	Maandag tot en met vrijdag van 09:00 – 17:00 uur (met uitzondering van algemeen erkende feestdagen). In tabel 3.4 wordt per incidentmelding aangegeven of de reactietijden en oplossingsdoelstellingen gemeten worden in uren of uitsluitend uren die binnen de ondersteuningsperiode vallen.
Communicatie kanalen	HINQ stelt een e-mailadres beschikbaar voor de Servicedesk. Alleen bij het vermoeden van een prioriteit 1 Incident kan ook telefonisch contact worden opgenomen. Bij het vermoeden van een Prio 1 verstoring buiten de ondersteuningsperiode dient de melding altijd telefonisch plaats te vinden om de afhandeling conform de reactie- en oplos doelstellingen te laten verlopen. De relevante werkprocessen en contactinformatie volgen uit de DAP.

3.3 Prioriteitsniveaus

3.3.1 Prioriteitsbepaling: Impact en Urgentie

Handelingen voor gemelde incidenten worden uitgevoerd in een volgorde die recht doet aan het belang voor de Partij. Het bepalen van de prioriteit van die afhandeling gebeurt op basis van Impact en Urgentie. De Impact en Urgentie graden zijn gedefinieerd aan de hand van mogelijke scenario's zoals beschreven in de onderstaande tabellen. HINQ zal per Incident een Impact en Urgentie inschatting maken op basis van de onderstaande tabellen.

Impact

De onderstaande tabel beschrijft de drie klassen die van toepassing zijn op Impact.

Impact	Omschrijving
Groot	- De service werkt in zijn geheel niet waardoor het bedrijfsproces van Zorgaanbieder stagneert - Hoge reputatieschade voor de organisatie - Patiëntveiligheid is in het geding
Gemiddeld	- De service werkt, maar er zijn een of meerdere processen die niet werken en zorgen voor hinder voor een deel van het bedrijfsproces van Zorgaanbieder - Beperkte imagoschade
Klein	- De service werkt, maar er is uitval van een enkel niet-bedrijfskritisch proces - Reputatieschade is waarschijnlijk minimaal

Urgentie

Voor iedere impactklasse kan een verschillende Urgentie van toepassing zijn. De onderstaande tabel beschrijft de drie klassen die van toepassing zijn op Urgentie.

Urgentie	Omschrijving
Hoog	- Schade neemt snel toe - Door snel optreden kan een ernstige toename van het effect worden voorkomen - Werk dat niet kan worden uitgevoerd is zeer tijdgevoelig - Meerdere gebruikers met een sleutelrol in de bedrijfsvoering worden gehinderd
Gemiddeld	- Schade neemt slechts beperkt toe - Werk dat niet kan worden uitgevoerd is beperkt tijdgevoelig - Een enkele gebruiker met een sleutelrol in de bedrijfsvoering wordt gehinderd
Laag	- Schade neemt slechts marginaal toe - Werk dat niet kan worden uitgevoerd is niet tijdgevoelig - Geen gebruikers met een sleutelrol gehinderd

Prioriteitsklassen

Een combinatie van Impact en Urgentie bepaalt de prioriteit die voor een melding van toepassing is. De onderstaande tabel beschrijft de vier klassen die van toepassing zijn op Prioriteit.

Impact	Groot	Gemiddeld	Klein
Urgentie			
Hoog	Prioriteit 1	Prioriteit 2	Prioriteit 3
Gemiddeld	Prioriteit 2	Prioriteit 3	Prioriteit 4
Laag	Prioriteit 3	Prioriteit 4	Prioriteit 4

3.4 Incidentafhandeling, reactie- en oplostijden

In onderstaande tabel zijn de Reactietijden en Oplossingsdoelstellingen opgenomen.

Prioriteit	Reactietijd	Oplossingsdoelstelling (Workaround*)	Prestatieniveau	Escalatie in geval geen oplossingsrichting is gevonden
P1	1 uur	8 uur	90% binnen gestelde oplostijd	Na 8 uur
P2	4 werkuren	2 werkdagen	90% binnen gestelde oplostijd	Na 2 werkdagen
P3	8 werkuren	5 werkdagen	90% binnen gestelde oplostijd	In overleg
P4	24 werkuren	In overleg	Niet van toepassing	In overleg

* Oplossingsdoelstelling betreft een inspanningsverplichting

3.5 Informatievragen

Voor aanvullende informatievragen die buiten de standaard rapportages van hoofdstuk 6 vallen kan een verzoek worden ingediend. Voorbeelden van informatievragen zijn een uitdraai van logging informatie en op maat gemaakte prestatie eis rapporten. HINQ evalueert per aanvraag of deze privacy gevoelige informatie bevat. Indien dit het geval is, dient de indiener van de informatievraag een akkoord van een privacy officer mee te sturen inclusief de contactgegevens van deze privacy officer. De kosten voor de informatievraag volgen uit hoofdstuk 2.2. De werkprocessen voor de informatievragen volgen uit de DAP.

3.6 Maatregelen bij overschrijden SLA

Hieronder staan de maatregelen vermeld bij het niet halen van de SLA.

1e keer niet behaald binnen 12 maanden	Publiceren van een duidelijke uitleg waardoor de SLA niet behaald is met daarbij vermeld de maatregelen om dit in de toekomst te voorkomen.
2 keer niet gehaald binnen 12 maanden	- Publiceren van een duidelijke uitleg waardoor de SLA niet behaald is met daarbij vermeld de maatregelen om dit in de toekomst te voorkomen. - Aantonen dat het niet veroorzaakt is door hetzelfde issue als de vorige keer.
Binnen 12 maanden 3 keer niet gehaald	- Publiceren van een duidelijke uitleg waardoor de SLA niet behaald is met daarbij vermeld de maatregelen om dit in de toekomst te voorkomen. - Aantonen dat het niet veroorzaakt is door hetzelfde issue als de vorige keer. - Partij en HINQ treden in overleg om acties te bespreken. Indien de afgesproken acties niet tot het gewenste resultaat leiden, heeft de Partij het recht de boetebeding in werking te laten treden indien hierover afspraken zijn gemaakt in de DVO.

4. Onderhoud

4.1 Inleiding

HINQ maakt gebruik van continuous delivery en deployment. Continuous delivery en deployment zijn software ontwikkelmethodes welke erop gericht zijn om wijzigingen frequent en efficiënt mogelijk in productie te krijgen.

HINQ heeft separate omgevingen beschikbaar voor Ontwikkeling, Testen, Acceptatie en Productie (OTAP). Alleen in de productieomgeving is er sprake van privacy gevoelige gegevens zoals bedoeld in de verwerkersovereenkomst.

In de praktijk betekent dit dat er vaker kleine aanpassingen zullen worden aangebracht op de productieomgeving. Het voordeel van kleine aanpassingen is dat het risico bij het aanbrengen kleiner is en dat het makkelijker is om een probleem op te lossen mocht deze ontstaan.

4.2 Verschillende soorten onderhoud

Hieronder zijn verschillende soorten onderhoud weergegeven in relatie tot het gebruik van het onderhoudswindow:

- Onderhoud (technisch of functioneel) wat geen impact heeft op de serviceverlening wordt niet aangekondigd. Het overgrote deel (schatting 98%) van het onderhoud van HINQ is van dit type.
- Gepland onderhoud (technisch of functioneel) welke gepaard gaat met impact op de service verlening of dat actie van Zorgaanbieder vereist, wordt zoveel mogelijk uitgevoerd tijdens het reguliere onderhoudswindow. De downtime verschilt per type onderhoud. De werkafspraken over de informering van downtime volgen uit de DAP.
- Spoed onderhoud kan acuut worden uitgevoerd indien er Incidenten zijn op de service of ten behoeve van veiligheid en bescherming. De werkafspraken over de informering van downtime volgen uit de DAP.
 - Bij een beveiligingsincident of datalek wordt spoedonderhoud gepleegd waarbij de mogelijke Diensten die het incident of lek veroorzaken onbeschikbaar gemaakt worden.

Op de servicepagina van HINQ (zie ook Document Afspraken en Procedures - DAP) wordt bijgehouden of er verstoringen zijn, of dat er (gepland) onderhoud plaatsvindt en wanneer de dienst weer beschikbaar is.

5. Service overleg

5.1 Regulier service overleg

Het regulier overleg heeft twee doelen:

1. Evaluatie van de afgelopen dienstverlening periode
2. (Eventuele) bijsturing van de komende dienstverlening periode

De werkafspraken rondom een regulier service overleg volgen uit de DAP.

5.2 Escalaties

Indien de dienstverlening niet conform afspraak verloopt, kan de Zorgaanbieder escaleren naar een hoger niveau volgens onderstaande tabel. Als leidende gedragsregel geldt:

- eerst overleggen tussen Zorgaanbieder, de bronsysteemleverancier van de Zorgaanbieder en HINQ.
- dan escaleren en informeren.

Wanneer er op een lager niveau niet tot een gewenste uitkomst wordt gekomen, dan kan het volgende niveau worden benaderd. Een klacht moet op alle niveaus ingediend worden via e-mail.

HINQ	Vertegenwoordiger Zorgaanbieder
Niveau 1 Servicemanager	Niveau 1 Door Zorgaanbieder aangewezen functionarissen (bijv. Medewerker van Zorgaanbieder zelf) en/of een functionaris van de bronleverancier van de Zorgaanbieder vast te leggen in de DAP.
Niveau 2 Productmanager	Niveau 2 Door Zorgaanbieder aangewezen functionarissen (bijv. Medewerker van Zorgaanbieder zelf) en/of een functionaris van de bronleverancier van de Zorgaanbieder vast te leggen in de DAP.
Niveau 3 Voorzitter bestuur	Niveau 3 Door Partij aangewezen functionaris vast te leggen in de DAP.

6. SLA rapportage

HINQ rapporteert per kwartaal over de service level resultaten aan Zorgaanbieder. Het doel van deze rapportage is om de actuele performance te vergelijken met de gemaakte afspraken in de SLA tussen HINQ en Zorgaanbieder. Inhoud rapportage:

- Service desk rapportage voor reactie en oplostijd. Inhoud:
 - Rapport op prio1, prio2, prio 3, prio4 meldingen
 - Eventuele argumentatie t.a.v. afwijking van SLA
- Beschikbaarheids rapportage. Inhoud:
 - Uptime & Downtime report
 - Eventuele argumentatie t.a.v. afwijking van SLA

Over beveiligingsincidenten, datalekken etc. wordt gecommuniceerd en gerapporteerd zoals in de verwerkersovereenkomst is opgenomen. Voor P1-incidenten wordt ook een PIR (post incident review) geïnccludeerd.

Begrippenlijst

In aanvulling op de definities zoals gebruikt in de Dienstverleningsovereenkomst (en de van toepassing zijnde Algemene Inkoopvoorwaarden voor de Gezondheidszorg) worden in deze SLA de definities gebruikt zoals opgenomen in onderstaande begrippenlijst.

Begrip	Definitie
Aanmelder	De persoon die een melding doet.
Functionaliteit	Dat wat een (geautoriseerde gebruiker met de) Diensten kan doen.
Geautoriseerde gebruiker	Een medewerker, met de benodigde functie, van de Zorgaanbieder die is geautoriseerd voor het gebruiken van de Diensten opgenomen in de SLA.
Impact	De mate waarin een melding de activiteiten of prestatie van Zorgaanbieder beïnvloedt (of kan beïnvloeden).
Incident	Het substantieel niet voldoen aan de tussen Partijen Schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele specificaties, zoals storingen en beveiligingsincidenten. Van een Incident is alleen sprake indien Zorgaanbieder deze kan aantonen en dit Incident door HINQ te reproduceren is.
Melding	Een interactie waarmee Zorgaanbieder of een geautoriseerde gebruiker een beroep doet op de afgesproken ondersteuning van de service. Een melding is van het type wens, wijzigingsverzoek, Incident of service request (hulpvraag).
Ondersteuning	De hulp die Zorgaanbieder of een geautoriseerde gebruiker ontvangt bij het gebruiken van de service.
Oplossingsdoelstelling	De doelstelling voor de tijd tussen (i) het tijdstip waarop HINQ een Incident heeft geconstateerd of Zorgaanbieder een melding van een Incident heeft gedaan en (ii) het tijdstip waarop de Incident is opgelost, (het Incident in) de Diensten is vervangen, of een Workaround is gecreëerd, zoals vastgesteld door HINQ.
Prioriteit	Een kwalificatie voor de volgorde van de afhandeling van een melding.
Reactietijd	De tijd tussen (i) het tijdstip waarop Zorgaanbieder een melding van een Incident heeft gedaan en (ii) het tijdstip waarop HINQ een reactie stuurt aan Zorgaanbieder van ontvangst van de melding, zoals vastgesteld door HINQ.
Servicedesk	De organisatorische functie die door HINQ ingezet wordt voor het aannemen en afhandelen van contacten met geautoriseerde gebruikers.
Servicemanager	Functionaris die namens de HINQ verantwoordelijk is voor de SLA en de levering van de service.
Urgentie	Een maatstaf van de mate waarin een activiteit (geen) uitstel kan verdragen.
Wens	Een verzoek van Zorgaanbieder aan HINQ om de service aan te passen, dan wel te realiseren conform afspraak.
Werkdag	Een dag, niet zijnde een zaterdag of een zondag en niet zijnde een algemeen erkende feestdag.
Wijziging	Een aanpassing van de service of van een element uit de beheerde infrastructuur voor die service.
Wijzigingsverzoek	Een verzoek van Zorgaanbieder of een geautoriseerde gebruiker om een wijziging in de service door te voeren die binnen de afspraken van de SLA valt.

KPI samenvatting

Hier volgt een uiteenzetting van alle KPI's afkomstig uit het bovenstaande document om een helder overzicht te hebben van de afspraken.

Beschikbaarheid - Servicedesk	
Service Level	Beschikbaarheid
Omschrijving	De periode waarop de Servicedesk bereikbaar is en tickets verwerkt
Norm	Maandag tot en met vrijdag van 09:00 – 17:00 uur (met uitzondering van algemeen erkende feestdagen). <i>Buiten deze periode zijn de applicaties beschikbaar.</i> <i>P1 incidenten kunnen buiten deze periode telefonisch worden gemeld zoals omschreven in de DAP.</i>
Type	Resultaatverplichting
Rapportage/meting	Per kalenderkwartaal
Randvoorwaarden	HINQ is verantwoordelijk dat de dienst beschikbaar is via het Web

Beschikbaarheid - Viewer, ZNO, logging en interoperabiliteitsplatform, Authenticatieservices en koppeling met bronsystemen	
Service Level	Beschikbaarheid
Omschrijving	De periode waarop de viewer operationeel is.
Norm	98,5% tot 1 juli 2023, 24x7 – m.u.v. onderhoudsvensters
	99,5% per 1 juli 2023, 24x7 – m.u.v. onderhoudsvensters
Type	Resultaatverplichting
Rapportage/meting	Per kalenderkwartaal
Randvoorwaarden	HINQ is verantwoordelijk dat de dienst beschikbaar is via het Web

Beschikbaarheid – Uitvalduur	
Service Level	Maximale uitvalduur
Omschrijving	Maximale tijd achterelkaar waarop de service niet beschikbaar is tijdens een niet geplande verstoring tenzij het een Prio1-verstoring (Spoed) betreft.
Norm	45 minuten, maximaal eens per dag
Type	Inspanningsverplichting
Rapportage/meting	Per kalenderkwartaal
Randvoorwaarden	

Beschikbaarheid – Responsetijd Viewer	
Service Level	Responsetijd opstarten viewer vanuit het bronsysteem.
Omschrijving	De snelheid waarop de viewer inclusief brondata geladen is.
Norm	5 seconden*
Type	Inspanningsverplichting
Rapportage/meting	Meldingen incidenten performanceproblemen.
Randvoorwaarden	* de tijd gaat in nadat autorisatie heeft plaatsgevonden

Compatibiliteit/Interoperabiliteit/ dataintegriteit	
Service Level	Compatibiliteit/Interoperabiliteit/dataintegriteit.
Omschrijving	Bij de uitwisseling van de data tussen bronsystemen, HINQ en de Persoonlijke Gezondheids Omgevingen van de patient dient de integriteit, interoperabiliteit van de data altijd gewaarborgd te worden.
Norm	Aantoonbaar blijvend voldoen aan NEN7510, NEN7512 en NEN7513 en relevante wet- en regelgeving door middel van hiervoor ingerichte auditsystemen en rapportages.
	Aantoonbaar en blijvend voldoen aan de MedMij afsprakenstelsel en/of de afsprakenstelsel waarop de Diensten betrekking hebben (bijv. afsprakenstelsel BabyConnect) door middel van de kwalificatie en acceptatieprocessen behorende bij deze afsprakenstelsel. In deze processen wordt tevens voorzien van testen op de dataintegriteit in het uitwisselingsproces.
Type	Resultaatsverplichting
Meting	Jaarlijks
Randvoorwaarden	De continuïteit van het programma BC moet omgezet worden in een beheerprogramma.

Datalek	
Service Level	<i>Direct; passende maatregelen nemen om verdere inbreuk te voorkomen.</i> onmiddellijk doch binnen uiterlijk 48 uur melden van incident bij de betreffende organisatie. Conform wet en regelgeving AP inschakelen
Omschrijving	
Norm	< 48 uur melding
Type	Resultaat
Rapportage/meting	Kwartaal rapportage – bespreken incidenten
Randvoorwaarden	

Toegang tot broncode	
Service Level	Broncode accuraat opgeslagen en getest voor continuering van de Diensten zoals opgenomen in bijlage 1a, services 1,2 en 3.
Omschrijving	Hinq zorgt dat er toegang is tot de broncode en OTAP straat voor continuering van de Diensten zoals opgenomen in bijlage 1a, services 1,2 en 3.
Norm	Van elke laatste versie wordt binnen 30 dagen een kopie opgeslagen in [n.t.b.]
Type	Inspanningsverplichting
Rapportage/meting	Per kalenderkwartaal
Randvoorwaarden	De broncode wordt onder volgende voorwaarden vrijgegeven aan HINQ: Faillissement van subverwerker Ivido

Continuïteitsregeling hosting	
Service Level	Hinq zorgt dat er een waarborg ligt bij de hosting provider voor ten minste 6 maanden hosting (incl opslag en toegang) en dat gedurende deze termijn het de bedoeling is dat de Diensten zoals opgenomen in bijlage 1a, services 1,2 en 3 en de daarin opgeslagen data c.q. content toegankelijk blijft.
Omschrijving	De hosting partij kan 6 maanden doordraaien zonder betaling nodig is van Hinq. Daarmee hebben de klanten de mogelijkheid om eigen data uit het systeem te halen en al dan niet een nieuwe partij te selecteren en te migreren.
Norm	6 maanden
Type	resultaatsverplichting
Rapportage/meting	Standaard <i>Klant dient op de hoogte gesteld te worden indien de zes maanden ingaan.</i>
Randvoorwaarden	Faillissement van HINQ of subverwerker Ivido