

Stichting RSO Zorgring Noord-Holland

Service Level Agreement

Datum: maart 2026

Inhoudsopgave

Begrippen.....	3
Algemeen	5
Omschrijving Service support activiteiten.....	6
Service initiatie en beëindiging	7
Eigendom van zaken.....	7
Afhandeling Incidenten en Escalatie	9
Service Level Definitie per Dienst.....	12
Privacy & Security	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
EDIFACT.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
eTRS	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Hosting	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
LSP Aansluiting.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Netwerkverbindingen en Koppelingen.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Veilig Mailen	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
XDS Beeldbeschikbaarheid.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Babyconnect (geboortezorg).....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.

Begrippen

Deze Service Level Agreement (SLA) beschrijft de niveaus van de verschillende Diensten van Zorgring welke door middel van individuele overeenkomst/overeenkomsten met Contractpartners worden geleverd. In deze overeenkomst(en) is sprake van een aantal begrippen welke hier worden gedefinieerd.

Aansluiting	Bestaat uit de Koppeling met het Zorgring netwerk en uit apparatuur en/ of programmatuur die geleverd en geïnstalleerd is door Zorgring.
Algemene Voorwaarden	De tussen Zorgring en Contractpartner op enig moment van kracht zijnde algemene voorwaarden voor het verrichten van diensten en het leveren, verhuren of anderszins ter beschikking stellen van goederen door Zorgring.
Apparatuur	Componenten uit het domein van Zorgring welke in eigendom en beheer bij Zorgring zijn.
Beheer	Het in stand houden van de Dienst, in overeenstemming met de daaraan gestelde eisen. • Preventief Beheer: beoogt te voorkomen dat de Dienst gaat afwijken van de gestelde eisen. • Correctief Beheer: beoogt onbedoelde afwijkingen ten aanzien van de gestelde eisen te herstellen. • Functioneel Beheer: beoogt de Dienst aan te passen aan de gestelde eisen.
Beschikbaarheid	De mate waarin de Dienst beschikbaar is voor de Contractpartner en zijn beoogde gebruikers.
Calamiteit	Een gebeurtenis die een Dienst zodanig verstoort dat veelal aanzienlijke maatregelen worden genomen om het originele werkingsniveau te herstellen.
Contractpartner DAP	Een leverancier voor wie Zorgring als onderaannemer diensten levert. Dossier Afspraken en Procedures. Hierin staan aanvullende afspraken met betrekking tot de Dienst overeengekomen tussen Partijen. DAPs maken geen onderdeel uit van de overeenkomst, maar worden op het niveau van het operationeel management overeengekomen. Het wijzigen van de DAP is daarom mogelijk op operationeel niveau.
Dienst	De door Zorgring op basis van een door Partijen ondertekende overeenkomst ten behoeve van Contractpartner en zijn Gebruikers ter beschikking te stellen Dienst waar een financiële vergoeding tegenover staat.
Gebruiker	Iemand die namens de Contractpartner gebruikmaakt van de diensten van Zorgring.
Hersteltijd	De tijd tussen de aanmelding van een Incident bij Zorgring en weer beschikbaar zijn van de Dienst.
Incident	Melding van een verstoring in de dienstverlening.
Kantoortijden	Werkdagen van maandag tot en met vrijdag van 8.00 tot 17:00 uur.
Koppeling	Het door Zorgring te leveren (eventueel fysieke) punt waarop de apparatuur van Gebruiker wordt aangesloten.

Netwerk	Het door Zorgring ten behoeve van Contractpartner en andere gebruikers ter beschikking te stellen: “Virtueel Private Network” (VPN), inclusief alle verbindingen en koppelvlakken en bijbehorende documentatie.
Onderhoudsvenster	De momenten waarop Zorgring gerechtigd is onderhoud en wijzigingen in de Diensten aan te brengen. Buiten Kantoortijden tussen 20:00 – 06:00 uur.
Partijen	Zorgring en Contractpartner
Reactietijd	De tijd tussen het tijdstip van de melding van een incident en (het begin van) de reactie die hierop ontstaat.
Serviceaanvraag	Een reguliere melding voor het aanvragen van informatie, ondersteuning of een standaarddienst of standaardwijziging, die geen verstoring van de dienstverlening betreft.
Servicedesk	Door Zorgring ten behoeve van de Contractpartner ingerichte Dienst voor het melden van Incidenten en het doen van verzoeken tot ondersteuning.
Service Level	Beschrijving van een overeengekomen kwaliteitsniveau en de voorwaarden waaronder de dienst(en) op dat niveau geleverd worden.
Service Window	De periode gedurende welke de overeengekomen Dienst(en) beschikbaar is/zijn.
Stand-by	Een aanvullende dienst waarbij Zorgring buiten Kantoortijden (24 uur per dag, 7 dagen per week) telefonisch bereikbaar is via een specifiek storingsnummer voor het melden van ernstige incidenten, uitsluitend voor klanten die deze dienst expliciet hebben afgenomen.
Werkdagen	Maandag t/m vrijdag los van nationale Feestdagen (Nieuwjaarsdag, Goede Vrijdag, beide Paasdagen, Hemelvaartsdag, beide Pinksterdagen, beide Kerstdagen, Koningsdag (27 april) en de dag waarop de Bevrijding gevierd wordt).
Wijziging	Een verandering/ wijziging van een Dienst.
Wijzigingsverzoek (RFC)	Een formeel verzoek tot wijziging van de dienstverlening dat kan leiden tot aanpassing van functionaliteit, configuratie of processen, waarvoor vooraf beoordeling en goedkeuring vereist is en waarvoor kosten in rekening kunnen worden gebracht.
Zorgring	Verwijst naar Stichting Zorgring Noord-Holland, de rechtsvorm die de contractuele verplichtingen met de Contractpartner aangaat, die bij uitsluiting van andere partijen aanspreekpunt is voor Contractpartner en waarmee nadere contractuele afspraken worden vastgelegd.

Algemeen

2.1. Deze Service Level Agreement (SLA) beschrijft de algemene en per dienst specifieke afspraken voor de Service Levels die Zorgring hanteert voor verleende en afgenomen diensten.

2.2. Op alle Overeenkomsten, Diensten en andere op enig rechtsgevolg gerichte rechtshandelingen waarbij Zorgring betrokken is, zijn naast deze SLA de Algemene Voorwaarden en dienst specifieke voorwaarden van toepassing. Alle [voorwaarden van onze dienstverlening](#) zijn terug te vinden op onze website.

2.3. In geval van tegenstrijdigheden tussen deze SLA en de Algemene Voorwaarden of de specifieke verkoopvoorwaarden zullen de Algemene Voorwaarden prevaleren boven de SLA en/of specifieke verkoopvoorwaarden, tenzij in de Overeenkomst uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

2.4. De onderdelen die in dit document zullen worden beschreven zijn:

- Norm voor de beschikbaarheid van de dienst. Deze norm geldt als een gemiddelde over een periode van een kalenderjaar gedurende 24 uur per dag en 7 dagen per week. De formule voor berekening van de Beschikbaarheid is:

$$\frac{(\text{uren Service Window (24 uur per dag x 365 dagen)} - \text{hersteltijd in uren})}{\text{uren Service Window (24 uur per dag x 365 dagen)}} * 100\%$$

gerekend in een percentage over één kalenderjaar, en buiten het Onderhoudsvenster, overmacht en andere verstoringen die redelijkerwijs niet in de risicosfeer van Zorgring en haar leveranciers liggen. Onderhoudswerkzaamheden worden zoveel mogelijk gepland buiten kantoortijden tussen 20:00 en 06:00 uur. Onderhoudswerkzaamheden worden gecommuniceerd via de onderhoudspagina op www.zorgring.nl. De input op basis waarvan de beschikbaarheid van Diensten wordt berekend, wordt verzorgd door Zorgring;

- Bij redundante Aansluitingen is er sprake van onbeschikbaarheid indien alle verbindingen gedurende minimaal 2 seconden tegelijkertijd niet beschikbaar zijn;
- Zorgring hanteert de volgende SLA's:
 - **Best effort:** afhandeling op basis van voldoende inzet.
 - **Kantoortijden:** afhandeling van incidenten tijdens Kantoortijden tussen 8:00 en 17:00 uur
 - **24/7:** afhandeling van incidenten 24 uur per dag 7 dagen per week
- Per dienst staat in dit document benoemd welke SLA van toepassing is.
- Indien door Partijen geheel of gedeeltelijk gebruik wordt gemaakt van een dienst van derden wordt hier in de SLA onder de betreffende dienst naar verwezen.

2.5. Zorgring voorziet in een beschikbare serviceorganisatie voor het onderhoud en Beheer van de Dienst door:

- Beschikbaar stellen van een Servicedesk tijdens Kantoortijden (08:00 – 17:00) voor vragen (waaronder gewenste wijzigingen en verbeteringen) over en/of het melden van Incidenten in de Dienst per telefoon;
- Een website (www.zorgring.nl) en email adres (servicedesk@zorgring.nl) waarop klanten 24/7 vragen en Incidenten kunnen aanmelden gekoppeld aan het ticketsysteem;
- Een storingsnummer voor het melden van ernstige Incidenten/Calamiteiten van de Dienst buiten Kantoortijden (alleen voor klanten met Stand-by 24/7);
- De pagina [Storingen en Onderhoud](#) op de Zorgring website waarop een overzicht van actuele storingen, gepland onderhoud en gegevens over bereikbaarheid terug zijn te vinden en waar klanten zich kunnen inschrijven voor onderhoudsupdates.
- Het Analyseren en herstellen van Incidenten die binnen het domein van Zorgring vallen;
- Het doorgeven van Incidenten aan derde partijen welke betrokken zijn bij het Beheer en levering van de Diensten;
- Een periodieke evaluatie van het gebruik van de Dienst indien gewenst.
- Te streven naar het tijdig beantwoorden (2 werkdagen) en oplossen (10 werkdagen) van meldingen zijnde geen incidenten.

Omschrijving Service support activiteiten

De Servicedesk:

- Is het meldpunt voor vragen, Incidenten en wijzigingsverzoeken m.b.t. de Diensten voor (medewerkers van) Gebruiker;

Het Preventief beheer betreft:

- Het monitoren van performance, het voorkomen en/of op eigen initiatief oplossen (zonder melding vooraf door of aan Gebruikers) van (dreigende) Incidenten in de producten en/of diensten die bij Zorgring worden afgenomen;
- Het instellen, onderhouden en aanpassen van de Dienst m.b.t. security;
- Het verzorgen van updates en fixes m.b.t. router /switches/ firewall, server software en netwerk;
- Het anticiperen op en realiseren van nieuwe voorschriften of eisen van de overheid;
- Het doen van voorstellen ter verbetering van de Dienst;

Het Correctief beheer betreft:

- Het registreren van het Incident;
- Het bepalen van de prioriteit van het Incident in overeenstemming met de betreffende Service Level en specifieke afspraken met de Gebruiker;
- Het coördineren van de afhandeling van het Incident, inclusief de communicatie naar alle betrokken partijen;

- Het rapporteren naar de Gebruiker van de oorzaak, de afhandeling en eventuele maatregelen ter voorkoming in de toekomst van het Incident door overleggen van een incidentrapportage op aanvraag;

Het Functioneel beheer betreft:

- Het leveren van ondersteuning aan de Gebruiker over de inhoud en de werking van de Dienst;
- Het doen van voorstellen ter verbetering van de Diensten, welke periodiek in de overleggen tussen Gebruiker en Zorgring worden ingebracht;

Service initiatie en beëindiging

Bij de oplevering van Dienst en of functionele Wijzigingen heeft Zorgring de plicht:

- initiatief te nemen om het beheer en of wijzigingen in het beheer voor te bereiden of in te regelen welke zijn bedoeld voor de uitvoering van het beheer door Partijen of door derden;
- (indien van toepassing) het initiatief te nemen tot het opstellen van een DAP en het plannen van besprekingen die leiden tot tijdige afronding van de DAP.

Bij beëindiging van de overeenkomst zorgt Zorgring dat:

- alle gegevens die betrekking hebben op Gebruiker aan Gebruiker worden overhandigd;
- de gegevens en data van Gebruiker van de Dienst worden verwijderd;
- de toegang tot de Dienst voor gebruik door Gebruiker wordt geblokkeerd.

De opzegtermijn voor de verschillende diensten is terug te lezen in de [Algemene Voorwaarden](#).

Eigendom van zaken

5.1. Tot het (intellectueel) eigendom van Zorgring, dan wel de delen die door Zorgring worden beheerd en waarvan het (intellectueel) eigendom ligt bij een derde partij, behoort:

- Zorgring netwerk inclusief Koppelpunten op de klantlocatie (het Domein Zorgring netwerk)
- De door Zorgring ontwikkelde en beheerde netwerksoftware als onderdeel van Zorgring netwerk.
- Het ten behoeve van Gebruiker ontwikkelde maatwerk en/of koppelingen.

5.2. Gebruiker is verantwoordelijk voor een zorgvuldige behandeling van op de klantlocatie geplaatste Apparatuur. Indien er sprake is van specifieke gebruiksregels wordt hiervan separate documentatie van meegegeven.

5.3. Zorgring stelt een aantal regels aan het gebruik van een router met Zorgring-verbinding. Alleen onder de voorwaarden hieronder beschreven geldt de door Zorgring afgegeven SLA:

- **Temperatuur:** Routers werken het beste bij kamertemperatuur. Vermijd plaatsing in direct zonlicht of in de buurt van warmtebronnen. Maak zo nodig gebruik van een airco in de ruimte waar de router is geplaatst.
- **Ventilatie:** Zorg voor voldoende ventilatie rond de router om oververhitting te voorkomen.
- **Plaatsing:** Plaats de router op een centrale locatie, vrij van obstakels en interferentie van andere elektronische apparaten. Zorg dat de kast waarin de router zich bevindt afgesloten kan worden, bij voorkeur in een patchkast.
- **Stroomvoorziening:** Zorg voor een stabiele stroomvoorziening en gebruik een overspanningsbeveiliging om de router te beschermen tegen stroompieken.
- **Onderhoud:** Houd de router schoon en stofvrij om de prestaties te behouden.

Afhandeling Incidenten en Escalatie

6.1. Afhandeling van Incidenten betreft de als Storing geclassificeerde meldingen. Meldingen kunnen als volgt worden geclassificeerd:

- Serviceaanvraag
- Wijzigingsverzoek (RFC)
- Incident

6.2. Prioriteitstelling van Incidenten vindt plaats in samenspraak met de klant. Hierbij worden de volgende criteria aangehouden.

Definitie van de prioriteit:

Prioriteit	Omschrijving
1	Zeer ernstig Incident Er kan door gebruikers niet meer met de Zorgringdiensten gewerkt worden: de zorgprocessen worden verstoord, de fout treft alle of een logische groep gebruikers.
2	Ernstig Incident Er kan door alle gebruikers beperkt met de Zorgringdiensten gewerkt worden: niet alle functionaliteit is beschikbaar. De zorgprocessen worden ten dele verstoord, de fout treft alle of een logische groep gebruikers. Er kan door een bepaalde groep gebruikers, niet met de Zorgringdiensten gewerkt worden.
3	Incident Er kan gewerkt worden met het systeem met behulp van een (relatief) eenvoudige workaround: de fout treft een logische groep gebruikers of een individuele gebruiker.

6.3. Incidenten van alle prioriteiten dienen altijd (ook) telefonisch te worden gemeld.

6.4. Een Incident met prioriteit 1 en 2 kan als een Calamiteit buiten kantoortijden worden behandeld. Dit is alleen van toepassing op Diensten waarvoor een Beschikbaarheid 99,9% of hoger geldt en 24/7 ondersteuning. Incidenten met prio 3 kunnen tijdens Kantoortijden via email of telefonisch worden gemeld. Buiten kantoor (24/7) kan melden van incidenten via email (servicedesk@zorgring.nl).

6.5. De diverse normtijden voor de reguliere Diensten met in achtneming van voorgaande artikelen zijn:

Standaard SLA (tijdens kantoortijden)

Prio	Reactietijd	Oppaktijd (na aanname)	Verwachte hersteltijd	Communicatie
1	Binnen 30 minuten	Direct	Binnen 2 uur	Elk uur
2	Binnen 60 minuten	Binnen 1 uur	Binnen 4 uur	Elk uur
3	Binnen 120 minuten indien telefonisch gemeld en 4 uur indien per mail aangemeld	Binnen 1 werkdag	5 werkdagen	Elke werkdag

24/7 SLA (buiten kantoortijden)

Prio	Reactietijd	Oppaktijd (na aanname)	Verwachte hersteltijd	Communicatie
1	Binnen 60 minuten	Direct	Binnen 2 uur	Elk uur

6.6. Na incident melding prio 1 wordt een incident rapport opgemaakt. Dit rapport is op te vragen via de Servicedesk.

6.7. Klachtenprocedure

Klachten kunnen worden ingediend via het [klachtenformulier](#) op onze website.

6.8. Escalatieprocedure

Contactpersonen Zorgring NHN

Servicedesk (binnen kantooruren)

Telefoonnummer: 072-5413070

E-mailadres: servicedesk@zorgring.nl

Storingsdienst (buiten kantooruren)

Telefoonnummer: Wordt gedeeld met partijen die 24/7 afnemen

E-mailadres: servicedesk@zorgring.nl

CISO

Telefoonnummer: 072-5413070

E-mailadres: servicedesk@zorgring.nl

Wanneer een melding niet tijdig wordt opgepakt, vindt escalatie plaats naar het volgende escalatieniveau conform onderstaande escalatieroute.

Escalatieroute

Servicedesk (escalatieniveau 1)

Telefoonnummer: 072-5413070

E-mailadres: klacht@zorgring.nl

Operationeel Manager (escalatieniveau 2)

Telefoonnummer: 072-5413070

E-mailadres: Opvraagbaar

Directeur Zorgring (escalatieniveau 3)

Telefoonnummer: 072-5413070

E-mailadres: Opvraagbaar

Service Level Definitie per Dienst

Babyconnect (geboortezorg)	
Dienstomschrijving	Regionale dienst voor gegevensuitwisseling binnen de geboortezorg via een zorgnetwerkomgeving en viewer.
Rol Zorgring	De dienst wordt geleverd door HINQ, waarbij Zorgring optreedt als contractpartij (distributeur) en verantwoordelijk is voor regionaal beheer en leveranciersmanagement binnen gemaakte regionale afspraken.
Beschikbaarheid	De beschikbaarheid bedraagt 99,5%, gemeten over een kalenderkwartaal, op basis van best effort en exclusief gepland onderhoud, overmacht en verstoringen buiten de risicosfeer van de leverancier, conform de SLA van HINQ . Dit is een best effort.
Ondersteuning	Serviceaanvragen en incidenten worden primair gemeld bij de leverancier via telefoon, mail of het ticketsysteem van de leverancier (op werkdagen tussen 9.00 en 17.00 uur). Met ondersteuning en regie vanuit de Servicedesk van Zorgring tijdens Kantoortijden.
Incidentafhandeling	Incidenten worden afgehandeld conform de algemene SLA van Zorgring en de specifieke SLA van HINQ , waarbij Prio-1 incidenten altijd telefonisch worden gemeld.
Onderhoud	Onderhoud, back-ups, logging, updates en upgrades worden uitgevoerd door de leverancier en vooraf gecommuniceerd.
Monitoring	De dienst wordt door de leverancier 24/7 gemonitord op beschikbaarheid.

EDIFACT

Dienstomschrijving	Dienst voor elektronisch berichtenverkeer tussen zorgverleners en zorgketenpartners.
Rol Zorgring	Zorgring is verantwoordelijk voor levering en technische ondersteuning van de dienst. Ontwikkeling doen wij in samenwerking met KPN E-Zorg.
Beschikbaarheid	De beschikbaarheid bedraagt 99,5%, gemeten over een kalenderkwartaal, op basis van best effort en exclusief gepland onderhoud, overmacht en verstoringen die redelijkerwijs niet in de risicosfeer van de leverancier liggen.
Ondersteuning	Ondersteuning wordt door de Servicedesk van Zorgring geboden tijdens Kantoortijden.
Incidentafhandeling	Incidenten worden afgehandeld conform de algemene SLA van Zorgring op basis van Best Effort.
Onderhoud	Onderhoudswerkzaamheden worden zoveel mogelijk buiten Kantoortijden gepland.
Monitoring	Monitoring op beschikbaarheid vindt plaats binnen het domein van Zorgring en haar leveranciers.

eTRS

Dienstomschrijving	Elektronisch toedieningsregistratiesysteem voor zorginstellingen.
Rol Zorgring	De dienst wordt geleverd in samenwerking met Medimo en CareXS, waarbij Zorgring optreedt als contractpartij (distributeur) en verantwoordelijk is voor regionaal beheer.
Beschikbaarheid	De beschikbaarheid bedraagt 99,7%, gemeten over een kalenderkwartaal, exclusief gepland onderhoud en overmacht, conform de SLA van de leverancier . Dit is een 'best-effort'.
Ondersteuning	Serviceaanvragen en incidenten worden primair gemeld bij de leverancier via telefoon, e-mail of het ticketsysteem van de leverancier, met ondersteuning vanuit de Servicedesk van Zorgring tijdens Kantoortijden.
Incidentafhandeling	Incidenten worden afgehandeld conform de algemene SLA van Zorgring en de specifieke SLA van de leverancier .
Onderhoud	Onderhoud, back-ups, logging, updates en upgrades worden uitgevoerd door de leverancier en minimaal twee weken vooraf gecommuniceerd.
Monitoring	De dienst wordt door de leverancier 24/7 gemonitord op beschikbaarheid.

Hosting

Dienstomschrijving	Het beschikbaar stellen en beheren van hostingfaciliteiten voor applicaties en systemen in een van onze datacenters.
Rol Zorgring	Zorgring levert en beheert de hostingdienst, waarbij gebruik wordt gemaakt van datacenters van derden, te weten Global Switch Amsterdam en Interxion AMS9.
Beschikbaarheid	Zorgring spant zich in om de dienst 24/7 operationeel te houden op basis van best effort, waarbij tevens de SLA van de gebruikte datacenters van toepassing zijn.
Ondersteuning	Ondersteuning wordt door de Servicedesk van Zorgring geboden tijdens Kantoortijden met de mogelijkheid voor Stand-by 24/7 voor klanten aangesloten op de Glasring.
Incidentafhandeling	Incidenten worden afgehandeld conform de algemene SLA van Zorgring.
Onderhoud	Onderhoudswerkzaamheden worden zoveel mogelijk buiten Kantoortijden uitgevoerd.
Monitoring	De dienst wordt door de leverancier 24/7 gemonitord op beschikbaarheid.

LSP Aansluiting

Dienstomschrijving	Aansluitdienst op het Landelijk Schakelpunt (LSP), inclusief beheer en ondersteuning.
Rol Zorgring	Zorgring levert en beheert de aansluiting.
Beschikbaarheid	De beschikbaarheid bedraagt 99,99% bij redundante aansluitingen en 99,9% bij enkelvoudige aansluitingen, inclusief onderhoud.
Ondersteuning	Ondersteuning wordt door de Servicedesk van Zorgring geboden tijdens Kantoortijden met de mogelijkheid voor Stand-by 24/7 voor klanten aangesloten op de Glasring.
Incidentafhandeling	Incidenten worden afgehandeld conform de algemene SLA van Zorgring.
Onderhoud	Onderhoud vindt buiten Kantoortijden plaats met inachtneming van de eisen van het LSP.
Monitoring	Monitoring vindt plaats door Zorgring op de door haar beheerde aansluitingen.

Netwerkbeheer en Koppelingen

Dienstomschrijving	Levering en beheer van netwerkverbindingen en technische koppelingen tussen locaties en systemen in samenwerking met diverse leveranciers.
Rol Zorgring	Zorgring levert en beheert de netwerkverbindingen, waarbij infrastructuur van derden buiten de SLA kan vallen.
Beschikbaarheid	De beschikbaarheid bedraagt 99,8% per aansluiting bij glasvezel of (A/V)DSL, waarbij VPN-tunnels en verbindingen van derden op best effort worden geleverd.
Ondersteuning	Ondersteuning wordt door de Servicedesk van Zorgring geboden tijdens Kantoortijden met de mogelijkheid voor Stand-by 24/7 voor klanten aangesloten op de Glasring voor door Zorgring beheerde Aansluitingen.
Incidentafhandeling	Incidenten worden afgehandeld conform de SLA van de leverancier RoulT (voor SLA-A, SLA-B of SLA-N) of Zorgring voor 'best-effort'.
Onderhoud	In de SLA is beschreven bij welke uitzonderingen de SLA niet van toepassing is. Onderhoud vindt zoveel mogelijk buiten Kantoortijden plaats en wordt afgestemd met de klant.
Monitoring	Monitoring op beschikbaarheid vindt 24/7 plaats op door Zorgring beheerde Aansluitingen.

Privacy & Security

Dienstomschrijving	Zorgring biedt vanuit de Privacy & Security Dienst een betrouwbare en continu beschikbare dienstverlening op het gebied van informatiebeveiliging en privacy. Binnen deze dienstverlening valt het leveren van onder andere: • Chief Information Security Officer (CISO) • Functionaris Gegevensbescherming (FG) • Information Security Officer (ISO) • Privacy Officer (PO) Bij deze dienst is toegang tot het Zorgring Samenwerkingsplatform met richtlijnen, stappenplannen, formats en actuele kennisdeling inbegrepen.
Rol Zorgring	Zorgring levert deze diensten rechtstreeks en borgt continuïteit en vervanging.
Beschikbaarheid	De dienstverlening is beschikbaar gedurende 51 weken per jaar.
Ondersteuning	Telefonische ondersteuning is beschikbaar via de Servicedesk van Zorgring tijdens Kantoortijden. De dienst wordt periodiek geëvalueerd met de afnemende organisatie minimaal eens per half jaar daarbij is op verzoek ook inzage in urenverantwoording mogelijk.
Incidentafhandeling	Ondersteuning bij (cyber)calamiteiten vindt plaats via Z-CERT conform het calamiteitenprotocol. Het noodnummer hiervoor is bekend binnen de organisatie. Het calamiteitenprotocol is beschikbaar op het Zorgring Samenwerkingsplatform.
Onderhoud	Onderhoud en updates worden uitgevoerd door Zorgring en/of de leverancier.
Monitoring	De maildiensten worden 24/7 geleverd en gemonitord.

Veilig Mailen

Dienstomschrijving	Dienst voor veilig e-mailverkeer via de Zorgring Mailrelay en/of Zivver.
Rol Zorgring	Zorgring verzorgt levering, beheer en ondersteuning van de dienst. Voor de dienst Zivver treedt Zorgring op als contractpartij (distributeur).
Beschikbaarheid	De beschikbaarheid bedraagt 99,8%, gemeten over een kalenderkwartaal en exclusief gepland onderhoud en overmacht, conform de SLA van de leverancier .
Ondersteuning	Ondersteuning wordt door de Servicedesk van Zorgring geboden tijdens Kantoortijden. Indien het product Zivver Only wordt afgenomen dient voor ondersteuning direct contact opgenomen te worden met de leverancier.
Incidentafhandeling	Incidenten worden afgehandeld conform de algemene SLA van Zorgring en de specifieke SLA van de leverancier .
Onderhoud	Onderhoud en updates worden uitgevoerd door Zorgring en/of de leverancier.
Monitoring	De maildiensten worden 24/7 geleverd en gemonitord.

XDS Beeldbeschikbaarheid

Dienstomschrijving	Dienst voor het uitwisselen en beschikbaar stellen van medische beelden via XDS-standaarden.
Rol Zorgring	Zorgring is contractpartij van XDS en verzorgt leveranciersmanagement en regionaal beheer in samenwerking met Founda Health.
Beschikbaarheid	De beschikbaarheid bedraagt 99,5%, gemeten conform de SLA van de leverancier en exclusief gepland onderhoud, overmacht en verstoringen buiten de risicosfeer van de leverancier.
Ondersteuning	Serviceaanvragen en incidenten worden primair gemeld bij de leverancier via telefoon, e-mail of het ticketsysteem van de leverancier, met ondersteuning vanuit de Servicedesk van Zorgring tijdens Kantoortijden.
Incidentafhandeling	Incidenten worden afgehandeld conform de algemene SLA van Zorgring en de specifieke SLA van de leverancier .
Onderhoud	Onderhoud, back-ups, logging, updates en upgrades worden uitgevoerd door de leverancier en vooraf gecommuniceerd.
Monitoring	De dienst wordt redundant uitgevoerd en 24/7 gemonitord op beschikbaarheid door de leverancier.

Zorgring Werkplek

Dienstomschrijving	Beheer- en ondersteuningsdienst voor de digitale werkplek.
Rol Zorgring	Zorgring levert en beheert de werkplekdienst, inclusief hardware beheer binnen vastgestelde termijnen.
Beschikbaarheid	Zorgring spant zich in om de dienst 24/7 operationeel te houden op basis van best effort.
Ondersteuning	Ondersteuning wordt door de Servicedesk van Zorgring geboden tijdens Kantoortijden.
Incidentafhandeling	Incidenten worden afgehandeld conform de algemene SLA van Zorgring.
Onderhoud	Updates en wijzigingen worden uitgevoerd via wijzigingsverzoeken tijdens het onderhoudsvenster.
Monitoring	Monitoring vindt plaats binnen het beheer van Zorgring.