

SERVICE LEVEL AGREEMENT

DVA only GGZ

Servicemanager

Contact

support@hinq.nl

1. Partijen

1.1 HINQ en Instelling

Deze overeenkomst (vanaf nu 'SLA', i.e. service level agreement) is afgesloten tussen de volgende partijen:

- HINQ
- Instelling

1.2 Context van de overeenkomst

Deze SLA is onderdeel van de Dienstverleningsovereenkomst DVA Only (versie 1.0. d.d .13-11-2025) tussen HINQ en Instelling welke ziet op afname van de DVA services door Instelling, hierna te noemen: **“de Overeenkomst”**. Bij de Overeenkomst is tevens een Verwerkersovereenkomst gesloten. In geval van tegenstrijdigheden of onduidelijkheden in de hierna beschreven SLA prevaleert de Overeenkomst en/of de Verwerkersovereenkomst.

De SLA is bedoeld voor de bij de dienstverlening betrokken medewerkers van Instelling en HINQ.

HINQ en de Instelling komen in deze SLA overeen de hierin vastgelegde service te leveren c.q. af te nemen volgens de in deze SLA vastgelegde specificaties.

1.3 Onderwerp van de overeenkomst

De SLA specificeert de afspraken ten aanzien van de service: Het beschikbaar stellen van de voorziening aan de instelling en het verlenen van ondersteuning bij het gebruik van deze voorziening. De SLA beschrijft de dienstverlening en de bijbehorende serviceniveaus, de overeengekomen prestatiecriteria en het overleg.

Het doel van deze SLA is:

- Een overzicht geven van de overeengekomen dienstverlening;
- Een eenduidig verwachtingspatroon te realiseren ten aanzien van de kwaliteit van de dienstverlening;
- De kwaliteit van de dienstverlening meetbaar maken.

1.4 Vertegenwoordiger Instelling

Instelling laat zich bij het dagelijks gebruik van de voorziening vertegenwoordigen door de verantwoordelijke contactpersoon.

Gebruikers

Medewerkers van Instelling die door Instelling geautoriseerd worden t.a.v. het gebruik van de services, zoals in deze SLA is vastgelegd. Deze autorisatie kan alleen toegekend worden door de bevoegde medewerkers van Instelling.

De Instelling volgt bij het toekennen van deze autorisatie de werkwijze zoals die daarover met HINQ is/wordt afgesproken.

1.5 Vertegenwoordiger HINQ

Voor HINQ is de Servicemanager verantwoordelijk voor het functioneren van de service. De Servicemanager vertegenwoordigt HINQ bij alle zaken die de SLA aangaan.

Servicedesk

Gebruikers 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.

De Servicedesk registreert alle binnengekomen meldingen en zorgt voor:

- Meldingen van verstoring (incidenten);
- Verzoek tot ondersteuning, advies of informatie (SRQ);
- Verzoek tot standaard en niet-standaard wijzigingen (RfC);
- Opvragen van status van een melding of toevoegen van informatie.

Meldingen aan de Servicedesk kunnen per chat of per e-mail worden ingediend door geautoriseerde gebruikers.

- De Servicedesk controleert of de aanvrager bekend is en neemt de melding of verzoek niet in behandeling als de persoon dat niet is;
- De Servicedesk registreert de melding;
- De melder krijgt een bevestiging van de melding, hierin wordt de prioriteit doorgegeven.

2. Algemene afspraken

2.1 Looptijd

De geldigheidsduur van dit document is gelijk aan die van de Dienstverleningsovereenkomst tussen HINQ en de Instelling.

2.2 Vertrouwelijkheid

Instelling en HINQ zijn verplicht vertrouwelijke informatie van elkaar geheim te houden en de verspreiding binnen de eigen organisatie zoveel mogelijk te beperken. Partijen zullen vertrouwelijke informatie van elkaar niet aan derden ter beschikking stellen of kenbaar maken, anders dan na schriftelijke toestemming van de andere partij.

2.3 Verantwoordelijkheid HINQ

HINQ blijft bij gebruik van derde partijen (onderaannemers) jegens Instelling verantwoordelijk voor de uitvoering van de SLA en de daaruit voortvloeiende overeenkomsten en rechtsverhoudingen.

HINQ is verantwoordelijk voor het aansturen van onderaannemers die in opdracht van HINQ onderdelen van de overeengekomen services verlenen.

Het tijdig informeren van Instelling over ontwikkelingen die mogelijk invloed kunnen hebben op de overeengekomen dienstverlening.

Het naleven van de eisen die voortvloeien uit de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), de actuele versie van het MedMij afsprakenstelsel en NEN eisen die worden gesteld aan HINQ.

2.4 Verantwoordelijkheid Instelling

Instelling is verantwoordelijk voor:

- de interne communicatie over de in deze SLA overeengekomen dienstverlening, van en naar haar organisatie
- het op peil brengen / houden van het kennisniveau van (nieuwe) Gebruikers in het correct gebruik van de voorziening
- het tijdig informeren van HINQ over ontwikkelingen die mogelijk invloed kunnen hebben op de overeengekomen dienstverlening
- de naleving van de eisen die voortvloeien uit de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

2.5 Kwaliteitsborging

HINQ verleent op verzoek van Instelling medewerking aan eventuele externe audits die betrekking hebben op de wijze waarop de dienstverlening wordt uitgevoerd. Eventuele kosten aan de zijde van HINQ (in de vorm van ondersteuning in de vorm van manuren) komen hierbij voor rekening van Instelling.

2.6 Communicatie

HINQ en Instelling zijn verantwoordelijk voor het tijdig en juist informeren m.b.t. voorgenomen aanpassingen aan de onder deze SLA geleverde services.

2.7 Uitsluiting

HINQ is verantwoordelijk voor het ophalen van de documenten. De verantwoordelijkheid voor het juist aanleveren van de documenten, de integratie met het bronsysteem en de inhoud van de documenten, ligt buiten de verantwoordelijkheid van HINQ.

2.8 Beëindiging van de overeenkomst

Bij beëindiging van de overeenkomst dient Instelling een schriftelijke opzegging in te dienen bij support@hinq.nl. Zie de Overeenkomst voor de voorwaarden.

3. Services

HINQ stelt in het kader van deze SLA de voorziening beschikbaar aan Instelling, en levert ondersteuning bij het gebruik van deze voorzieningen.

3.1 Voorziening

HINQ stelt beschikbaar aan de instelling de **DVA services**. Dit betreft:

- Een **Autorisatie server** t.b.v. authenticatie en autorisatie waarmee de PGO gebruiker zich middels een TVS voorziening kan identificeren;
- Een **Resource server ontsluiting van de BGGZ en PDF/A +** conform de actuele MedMij gegevensstandaarden en verschillende versies van de volgende standaarden en de opvolgers daarvan;
- Koppelingen naar het achterliggende bronsystemen;
- Hosting en beheer en onderhoud van de bovenstaande voorziening

Functioneren

Het functioneren van de beschikbaar gestelde voorziening is als volgt gespecificeerd:

Functioneren	Specificatie
Openstelling	Gedurende het gehele jaar 24 uur per dag.
Ondersteuningsperiode	Maandag tot en met vrijdag van 09:00 - 17:00 uur (met uitzondering van algemeen erkende feestdagen).
Beschikbaarheid	• De gegarandeerde beschikbaarheid voor het interoperabiliteitsplatform voor BGGZ en PDF/A is conform MedMij en bedraagt 98,5% van de tijd, gemeten over een kalenderkwartaal. • Beschikbaarheid is exclusief de tijd van het niet beschikbaar zijn als gevolg van onderhoud, overmacht of verstoringen die redelijkerwijs niet in de risicosfeer van HINQ liggen.
Onderhoudsperiode (Onderhoudswindow)	Onderhoud wordt bij voorkeur uitgevoerd buiten de ondersteuningsperiode. Regulier onderhoud heeft nauwelijks invloed op de beschikbaarheid.

Tabel 3.1: Functioneren van de voorziening die onder de SLA valt

3.2 Ondersteuning

Algemeen

Deze contactgegevens zijn specifiek voor het melden van verstoringen en vragen over de services die HINQ aan de Instelling biedt.

Per e-mail aan support@hinq.nl.

Alleen bij prio 1 kan ook telefonisch contact worden opgenomen met supportdienst (070 2620024)

Kenmerk	Specificatie
Contactpunt	Meldingen kunnen worden aangemeld bij de Servicedesk. De Servicedesk is tijdens kantoortijden beschikbaar van maandag tot en met vrijdag van 09:00 uur – 17:00 uur (met uitzondering van algemeen erkende feestdagen).
Kanalen	Meldingen aan de Servicedesk kunnen per e-mail worden ingediend door gebruikers van Instelling.
Meldingen buiten kantoortijden	Schriftelijke meldingen buiten kantoortijden zullen de eerstvolgende werkdag in behandeling worden genomen.
Communicatie over meldingen	Voortgangsberichten en gereedmeldingen worden via e-mail aan de aanmelder gestuurd dan wel besproken.

Tabel 3.2: Algemene aspecten van ondersteuning

Prioriteitsbepaling

Alle ondersteunende handelingen worden uitgevoerd in een volgorde die recht doet aan hun belang voor Instelling. Het bepalen van de prioriteit van die afhandeling gebeurt op basis van impact en urgentie. Tabel 3.3 beschrijft de drie klassen die van toepassing zijn op impact.

Impact	Omschrijving
Groot	- Groot aantal gebruikers is getroffen en/of niet in staat om hun werk te doen - De voorziening werkt in zijn geheel niet waardoor het bedrijfsproces van Instelling stagneert - Hoge reputatieschade voor de organisatie - Patiënt veiligheid is in het geding
Gemiddeld	- Kleiner aantal gebruiker is getroffen en/of niet in staat hun werk goed genoeg te doen - De voorziening werkt, maar er zijn een of meerdere processen die niet werken en zorgen voor hinder voor een deel van het bedrijfsproces van Instelling - Beperkte imagoschade
Klein	- een minimaal aantal gebruikers is getroffen en/of niet geheel in staat hun normale werkzaamheden uit te voeren - De voorziening werkt, maar er is uitval van een enkel niet bedrijfskritisch proces - Reputatieschade is waarschijnlijk minimaal

Tabel 3.3: Impactklassen

Voor iedere impactklasse kan een verschillende urgentie van toepassing zijn. Tabel 3.4 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

Tabel 3.4: Urgentieklassen

Een combinatie van impact en urgentie bepaalt de prioriteit die voor een melding van toepassing is. Tabel 3.5 beschrijft de vijf 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 5

Tabel 3.5: Prioriteitenklassen

Voor de vijf prioriteitenklassen gelden separate prioriteitenwaarden. Tabel 3.6 beschrijft de prioriteitenwaarden die op alle meldingen t.a.v. de service van toepassing zijn tijdens het aanmelden van een melding bij de Servicedesk.

Prioriteit	Reactietijd	Oplossings-doelstelling (workaround*)	Prestatieniveau	Escalatie in geval geen oplossingsrichting is gevonden
P1	1 uur	8 uur	90% binnen gestelde oplostijd	Na 8 uur
P2	4 uur	48 uur	90% binnen gestelde oplostijd	Na 48 uur
P3	8 uur	5 werkdagen	90% binnen gestelde oplostijd	In overleg
P4	24 uur	In overleg	Niet van toepassing	In overleg
P5	In overleg	In overleg	Niet van toepassing	Niet van toepassing

Tabel 3.6: Prioriteitwaarden

* Oplossingsdoelstelling betreft een inspanningsverplichting

3.3 Wijzigingsverzoeken

Wijzigingsverzoeken kunnen worden gemeld door gebruikers van de instelling

De verzoeken van gebruikers worden in behandeling genomen en binnen 5 werkdagen beantwoord (zie verder 3.3.1 en 3.3.2).

3.3.1 Wijzigingsverzoeken op bestaande functionaliteit

De aangemelde wijzigingsverzoeken op bestaande functionaliteiten worden beoordeeld op ernst en noodzaak en aan de hand daarvan op de juiste plek in de backlog geplaatst. Deze gaan dan in de gebruikte sprint planning mee. Wijzigingsverzoeken kunnen worden verstuurd via de aangegeven aanmeldpunten binnen het platform en/of op de website.

3.3.2 Wijzigingsverzoeken voor nieuwe functionaliteit

De aangemelde wijzigingsverzoeken voor nieuwe functionaliteiten moeten volledig uitgewerkt ingediend worden bij HINQ. HINQ beoordeelt het verzoek en geeft aan wat ermee gebeurt. Als over wordt gegaan tot bouw van de nieuwe functionaliteit, dan wordt de indiener door HINQ geïnformeerd over de kosten. Zodra de indiener akkoord geeft, worden de werkzaamheden opgenomen in de backlog en a.d.h.v. de sprint methodiek in de ontwikkeling opgepakt.

3.4 Instelling wil de SLA aanpassen

Voor het indienen van wensen aangaande aanpassing van de SLA gelden de volgende afspraken:

1. Instelling dient een wens in bij de Servicemanager.
2. Alle wensen worden in overleg met de Productmanager beoordeeld en geprioriteerd, in de context van afspraken over de bestaande dienstverlening en de daarover afgelegde rapportages.
3. De Productmanager beoordeelt of de wens gerealiseerd kan worden, op welke termijn, en tegen welke kosten. De Productmanager vat deze conclusies samen in een aanbieding voor de aanpassing van de service.
4. Instelling beslist over de aanbieding.

3.5 Een gebruiker wil een storing laten herstellen

Voor het melden van storingen t.a.v. de overeengekomen service gelden de volgende afspraken.

1. Een storing wordt gemeld bij de Servicedesk. Zo'n melding wordt aangeduid als een incident.
2. Alle communicatie over de melding verloopt aan de hand van de email.
3. HINQ verzorgt de communicatie van en naar de melder van de storing gedurende de afhandeling van de storing.
4. De Servicedesk meldt de storing ter verificatie af bij de aanmelder, op basis van de volgende afspraken:
 - a. Een gereedmelding vindt per e-mail plaats.
 - b. De melding wordt daarna afgesloten.

Voor het herstel van storingen gelden de afspraken zoals in Tabel 3.3 t/m 3.6 vastgelegd.

3.6 Maatregelen bij overschrijden SLA

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

1 ^e 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.
2 keer repeterend 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.
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. • Instelling en HINQ treden in overleg om acties te bespreken. Indien de afgesproken acties niet tot het gewenste resultaat leiden, heeft de instelling het recht de overeenkomst te beëindigen.

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.

In de praktijk betekent dit dat er vaker kleine aanpassingen zullen worden aangebracht op de productie omgeving. 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) zonder dat dit impact heeft op de serviceverlening of dat actie van Instelling vereist, wordt niet aangekondigd.
- Onderhoud (technisch of functioneel) welke gepaard gaat met impact op de service verlening of dat actie van Instelling vereist, wordt zoveel mogelijk uitgevoerd tijdens het reguliere onderhoudswindow. Hiervan wordt vooraf melding gemaakt aan Instelling middels een onderhoudsmelding per e-mail.
- Spoed onderhoud wordt acuut uitgevoerd indien er verstoringen zijn op de voorziening of ten behoeve van veiligheid en bescherming. Communicatie hierover wordt aangekondigd aan de gebruikers van de instelling.

5. Service overleg

5.1 Inleiding

HINQ overlegt regelmatig met Instelling over de dienstverlening. Dit betreft regulier (planmatig) overleg, maar ook het afhandelen van escalaties. Het overleg vindt op operationeel niveau plaats.

Het regulier overleg heeft twee doelen:

1. evaluatie van de afgelopen dienstverleningsperiode
2. bijstelling van de komende dienstverleningsperiode

Escalaties zijn aan de orde als de dienstverlening niet meer conform de wensen en verwachtingen verloopt, en bijstelling niet kan wachten op het reguliere overleg.

5.2 Regulier operationeel overleg

Instelling en HINQ hebben periodiek operationeel overleg over de voortgang en de status van de door HINQ geleverde dienstverlening. De invulling hiervan wordt nader afgestemd in werkafspraken.

5.3 Escalaties

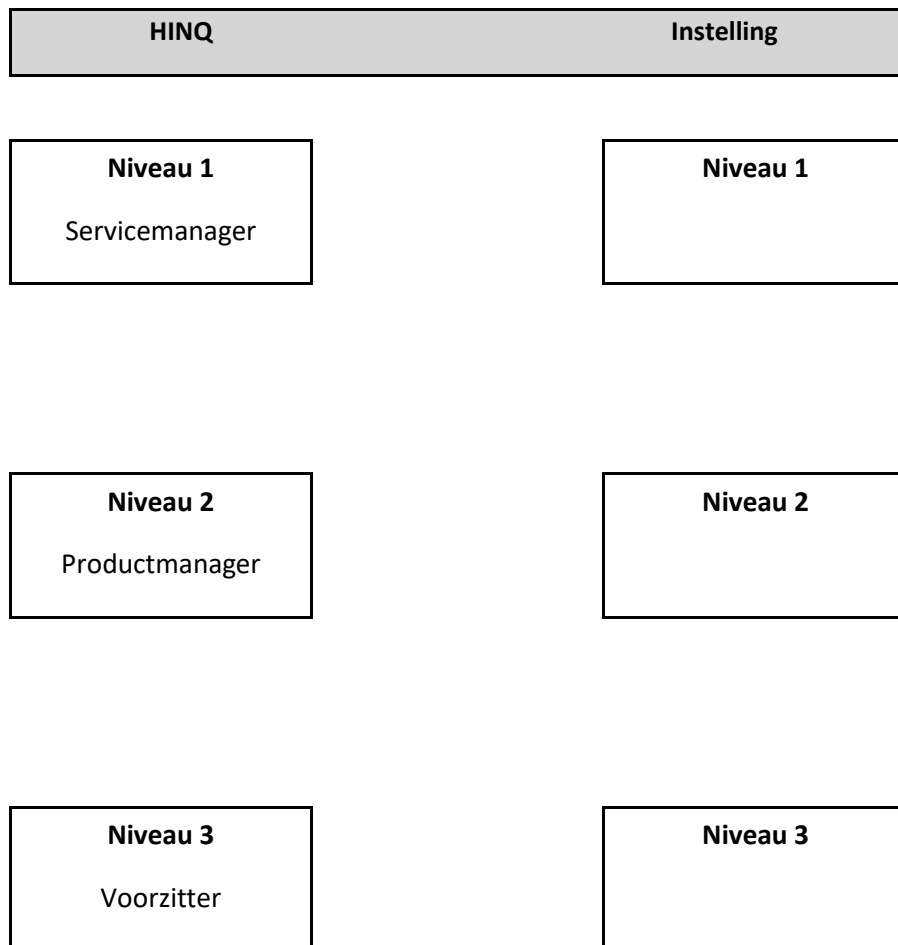
Indien de dienstverlening niet conform afspraak verloopt, kan Instelling escaleren volgens onderstaande Tabel 5.1. De escalatie vindt plaats binnen de van toepassing zijnde workflow.

HINQ kent twee soorten escalatie:

- Functionele escalatie (horizontaal, meer kennis/expertise);
- Hiërarchische escalatie (verticaal, meer bevoegdheid voor besluitvorming).

Als leidende gedragsregel geldt:

- eerst overleggen;
- dan escaleren en informeren.



Tabel 5.1: Escalatieschema

De Servicemanager is verantwoordelijk voor de correcte levering van de service. Bij het niet nakomen van de afspraken zoals in dit document beschreven, kan Instelling contact opnemen met de Servicemanager (of vice versa). De Servicemanager stuurt dan de afhandeling van de dienstverlening bij.

Een klacht over de wijze waarop de services zijn geleverd wordt als zodanig door Instelling ingebracht op het toepasselijke niveau (strategisch, tactisch of operationeel). De Servicemanager neemt dan toepasselijke actie de bijhorende workflow. Een klacht moet schriftelijk ingediend worden bij de Servicemanager of via support@hinq.nl

Indien escalatie naar de Servicemanager in deze gevallen niet het gewenste resultaat oplevert, kan Instelling escaleren naar een hogere managementlaag, conform Tabel 5.1.

6. Rapportages

6.1 SLA rapportage

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

Begrippen

Begrip	Definitie
Aanmelder	De persoon die een melding doet.
Functionaliteit	Dat wat een (Gebruiker met een) voorziening kan doen.
Functioneren	Het gedrag van een voorziening.
Gebruiker	Een medewerker van de Instelling die door Instelling is geautoriseerd voor het gebruiken van de service.
Impact	De mate waarin een melding de activiteiten of prestatie van Instelling beïnvloedt (of kan beïnvloeden).
Incident	Een (melding van een) (dreigende) afwijking van het overeengekomen serviceniveau. Ook: storingsmelding
Melding	Een interactie waarmee Instelling of een Gebruiker een beroep doet op de afgesproken ondersteuning van de voorziening. Een melding is van het type wens, wijzigingsverzoek, incident of service request.
Ondersteuning	De hulp die Instelling of een Gebruiker ontvangt bij het gebruiken van de voorziening.
Prioriteit	Een kwalificatie voor de volgorde van de afhandeling van een melding.
Request for change (RFC)	Zie wijzigingsverzoek.
Service	De ondersteunde voorziening, die door HINQ aan Instelling beschikbaar wordt gesteld.
Servicedesk	De organisatorische functie die door HINQ ingezet wordt voor het aannemen en afhandelen van contacten met Gebruikers.
Servicemanager	Functionaris die namens de HINQ verantwoordelijk is voor de SLA en de levering van de service.
Service level agreement (SLA)	De afspraak tussen Instelling en HINQ over de overeengekomen service.
Storingsmelding	Zie incident.
Urgentie	Een maatstaf van de mate waarin een activiteit (geen) uitstel kan verdragen.
Vertrouwelijkheid	De mate waarin informatie alleen toegankelijk is voor bevoegde personen en alleen wordt gebruikt voor het doel waarmee de informatie is verzameld.
Voorziening	De goederen en/of handelingen die aan de VTT instelling beschikbaar worden gesteld, en die door HINQ bij het gebruik ervan worden ondersteund.
Wens	Een verzoek van Instelling 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 Instelling of een Gebruiker om een wijziging in de service door te voeren die binnen de afspraken van de SLA valt. Ook wel request for change (RFC) genoemd.