

BIJLAGE 4 : Service Level agreement (SLA)

1. Algemene bepalingen

Doelstelling van de SLA

De bedoeling van het contract bestaat erin de operationele regels en de verantwoordelijkheden van elke partij te bepalen voor de levering van telemedische diensten op basis van de VitalCare-oplossing.

Inhoud van de SLA

Dit contract omvat de volgende domeinen:

- Supportvereisten
- Incident management
- Change management
- Dienstoniveaus
- Kritiek karakter van de incidenten, reactiviteits- en oplossingsobjectieven
- Escalatieprocedure
- Reporting
- Boetes

Geldigheid van de SLA

Deze SLA is van kracht vanaf de commerciële lanceringsdatum van de telemedische dienst op 15 mei 2007. Deze SLA kan jaarlijks worden herzien in overleg met de contracterende partijen.

2. Contactpersonen

Contactpersoon	Vitalsys nv	Klant
Support	Opties support Vitalsys : a) Supportmodule in het menu 'administration' b) E-mail: support@vitalsys.be c) T: +32 2 211 34 26	<name> T: <contact number> E: <e-mail address>
Service Manager	Sami Sbaysi IT Manager T: +32 2 218 04 27 Gsm: +32 473 81 77 75 E: sami.sbaysi@vitalsys.be	<name> T: <contact number> Gsm E: <e-mail address>
Escalatiecontact	Diederick Geerinckx Gedelegeerd bestuurder T: +32 2 211 34 86 Gsm: +32 477 183 373 E: diederick.geerinckx@vitalsys.be	Voor klachten van klanten: <name> T: <contact number> E: <e-mail address>

Tabel 1: Contactpersonen

3. Supportvereisten

Vitalsys levert een permanente support aan <klant> die het hele jaar door, 24 u/24 en 7 dagen op 7 die beschikbaar is in de contactpunten onder punt 2.

Dienstoniveau van VitalCare

Het dienstoniveau van het VitalCare-platform geldt voor alle onderdelen ervan, ook voor de oplossingen geleverd door onderaannemers zoals software- (bv. Microsoft) en hostingleveranciers (bv. Telindus). De elementen die specifiek zijn voor de netwerken van

telecomoperatoren (bv. Proximus) zoals internet-, netwerk- en sms-diensten maken geen deel uit van het VitalCare-platform.

De parameters om het dienstniveau te meten zijn de beschikbaarheid en de geslaagde transacties per maand. Vitalsys zal dit niveau permanent opvolgen en over deze parameters rapporteren, rekening houdend met de performantie van de netwerkinfrastructuur, de server en het verkeer.

Beschikbaarheid van VitalCare

Het maandelijkse minimumdienstniveau behelst een beschikbaarheid van:

- 99,5%, uitgezonderd geplande onderbrekingen;
- 99%, met inbegrip van geplande onderbrekingen.

Het dienstniveau wordt als volgt gedefinieerd:

$$\frac{\text{(Maandelijkse dienstbeschikbaarheid in minuten)}}{\text{(Maandelijkse duur in minuten)}} \times 100$$

Geslaagde transacties van VitalCare

Het maandelijkse niveau van de geslaagde transacties van VitalCare mag niet lager zijn dan 98%.

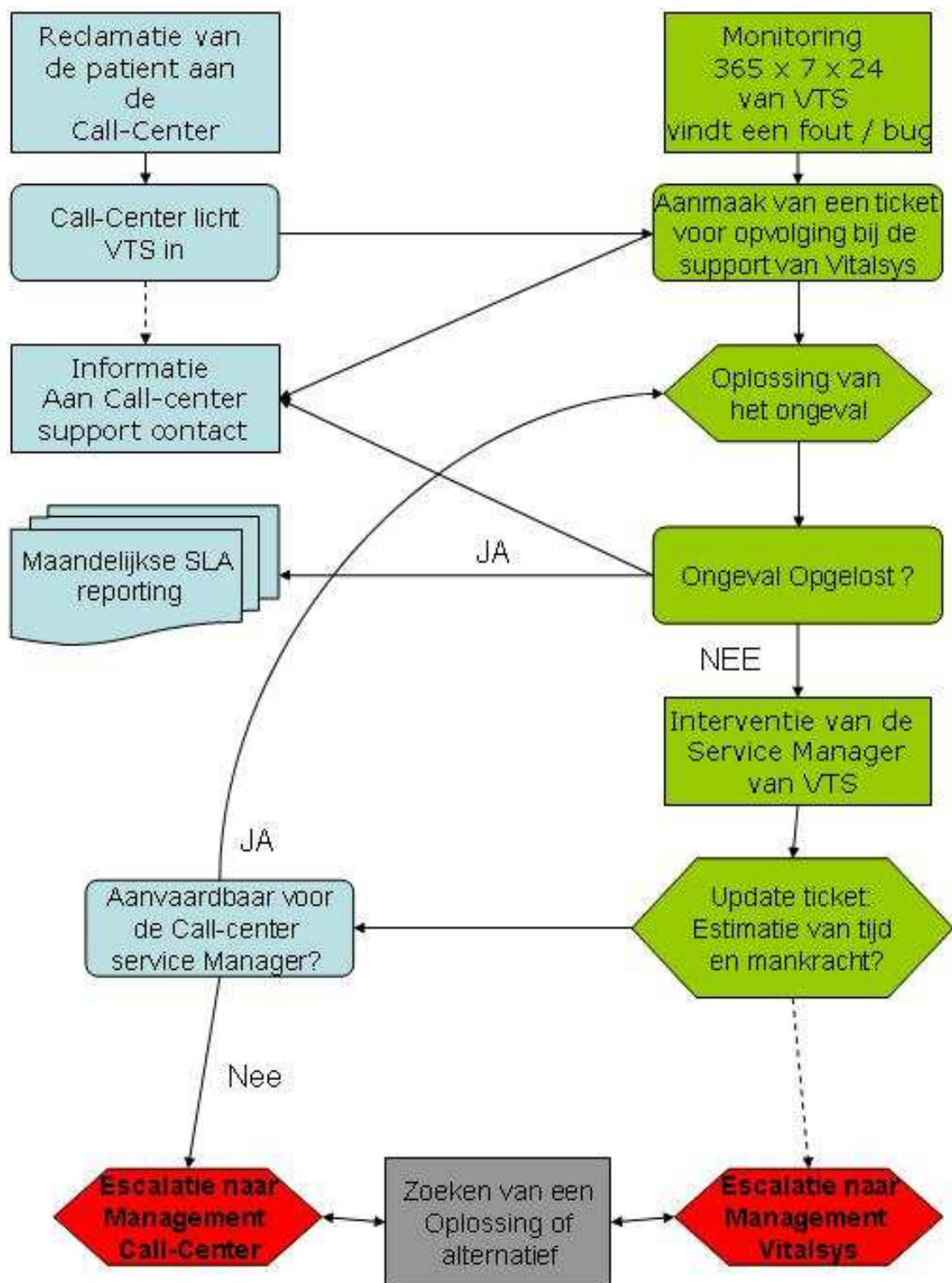
Het niveau van de geslaagde transacties wordt als volgt gedefinieerd:

$$\frac{\text{(Geslaagde transacties per maand)}}{\text{(Maandelijkse transacties)}} \times 100$$

4. Incident management

Het VitalCare-platform bevat een tool voor rapportering van niet-kritieke incidenten voor het platform. Deze wordt ter beschikking gesteld van de gebruikers.

Verwerkingsproces van incidenten



Oplossing van incidenten

Op aanvraag van <klant> zal Vitalsys info verstrekken over de stand van zaken van de oplossing van het incident. Vitalsys verbindt er zich ook toe technische uitleg te verschaffen over de oorzaak van het incident.

Indien een softwareaanpassing nodig is voor de oplossing van het incident dient deze vooraf te worden uitgetest volgens de regels van het vakmanschap.

5. Kritiek karakter van de incidenten, reactiviteits- en oplossingstermijnen

Meting van de tijd en evaluatie

De tijdsmeting start vanaf het ogenblik van rapportering van het incident door <KLANT>. Vitalsys staat in voor de permanente registratie van de door <KLANT> gerapporteerde incidenten, evenals de antwoord- en de oplossingstijd. Vitalsys zorgt voor maandelijksse rapportering aan <KLANT> van het percentage dat aan de objectieven beantwoordt.

Kritiek karakter van incidenten

Bij aanvraag van een oplossing voor een incident dient <KLANT> het incident te beschrijven en het kritieke karakter ervan te vermelden overeenkomstig de volgende tabel.

Prioriteit	Beschrijving
P1	Het betreft een probleem of een fout waardoor het VitalCare-platform of een deel ervan inoperatieel of onbruikbaar raakt vanuit functioneel oogpunt en waardoor de telemedische dienst verstrekt door <KLANT> <u>onmiddellijk en ernstig</u> wordt verstoord, bijvoorbeeld: <ul style="list-style-type: none">• onbeschikbaarheid van de identificatiepagina;• blokkering van de toegang tot de lijst van patiënten of van apparatuur;• onbeschikbaarheid van de gegevens van patiënten of monitorings;• onmogelijkheid voor de klanten van <KLANT> de basisverrichtingen uit te voeren.
P2	Het betreft een probleem of een fout die een ernstige blokkering of slechte werking van de dienst veroorzaakt zonder onmiddellijke impact op de telemedische dienst verstrekt door <KLANT>, bijvoorbeeld: <ul style="list-style-type: none">• redundantieverlies van het VitalCare-platform;• onmogelijkheid berichten en gegevens te verzenden/ontvangen;• onmogelijkheid de administratieve interfacefuncties uit te voeren die specifiek zijn voor AXA en niet voor zijn klanten;• frequente en herhaalde transactiefouten van korte duur.
P3	Het betreft een probleem of een fout die de gewenste performantie of efficiëntie belemmert, maar niet kritiek is voor de telemedische dienst verstrekt door <KLANT>.
P4	Het betreft een niet-kritieke aanvraag van informatie.

Table 2: Incidententabel

Het niveau van het kritieke karakter gemeld door <KLANT> kan door Vitalsys worden aangepast indien het niet gegrond blijkt te zijn. Vitalsys dient deze aanpassing te motiveren.

Reactiviteit

Vitalsys verbindt zich tot de volgende reactiviteit naargelang het kritieke karakter.

Prioriteit	P1	P2	P3	P4
Antwoordtijd	60 minuten	120 minuten	120 minuten	Binnen de 2 werkdagen
Herstelling van de dienst	8 uur	24 uur	2 werkdagen	2 werkdagen
Volledige correctie	2 dagen	4 dagen	7 werkdagen	10 werkdagen

Permanentie	7x24x365	7x24x365	Openingsuren	Openingsuren
-------------	----------	----------	--------------	--------------

Table 3: Incidententabel

De openingsuren reiken van 8.30 u tot 17 u.

Met werkdagen worden de weekdagen van maandag tot vrijdag, uitgezonderd feestdagen, bedoeld.

Kritieke support

Bij incidenten van niveau P1 en P2 is het verplicht:

- 1) de supportdienst van Vitalsys te informeren;
- 2) telefonisch en persoonlijk contact op te nemen en in eigen persoon te spreken met de service manager en zoniet met het escalatiecontact.

De support gebeurt telefonisch en indien nodig fysiek. Hij wordt onmiddellijk verstrekt.

<KLANT> en Vitalsys dienen samen alles in het werk te stellen om dit soort probleem op te lossen met absolute prioriteit voor andere activiteiten.

Niet-kritieke support

Bij incidenten van niveau P3 en P4 zal Vitalsys een supportdienst leveren tijdens de openingsuren van het bureau kantooruren?. Deze gebeurt telefonisch of per e-mail naar keuze van <KLANT>. Er wordt aanbevolen een telefoonoproep te illustreren via een e-mail met een beschrijving of screenshot van het probleem.

6. Beheer van incidenten, reporting en escalatie

Analyse van de incidenten

Vitalsys zal een digitaal register bijhouden van de incidenten. Dit bevat:

- de incidenten door <KLANT> gemeld, via eender welke weg;
- de incidenten die Vitalsys heeft geïdentificeerd tijdens zijn controle- en onderhoudsactiviteiten op het Vitalcare-platform.

Deze incidenten worden geanalyseerd en gedocumenteerd. Ze zullen in een database worden gestockeerd.

Reporting

De reporting van de incidenten bevat:

- het referentienummer van het incident;
- de status van het incident (open/gesloten);
- het kritieke karakter van het incident;
- de beschrijving van het incident;
- de lokalisatie van het incident;
- de persoon van <KLANT> of van Vitalsys die het incident heeft gemeld;
- de ontvangstdatum van de melding;
- de persoon van Vitalsys die het incident heeft behandeld;
- de datum waarop Vitalsys heeft gereageerd;
- de oplossingsdatum;
- de reden van het incident en de oplossing die eraan werd gegeven.

De reporting van de incidenten gebeurt maandelijks; de incidenten zullen worden onderworpen aan een evaluatie in functie van = Belgisch Nederlands de tijd en de parameters inzake beschikbaarheid en transacties.

Escalatie

De escalatie is een procedure bedoeld om het management van <KLANT> en VITALSYS te informeren of de objectieven van de SLA al dan niet werden gerealiseerd. Ze heeft als eerste

doel hun betrokkenheid te garanderen om de problemen die aan de oorsprong liggen van de niet-realiseren van de SLA op te lossen.

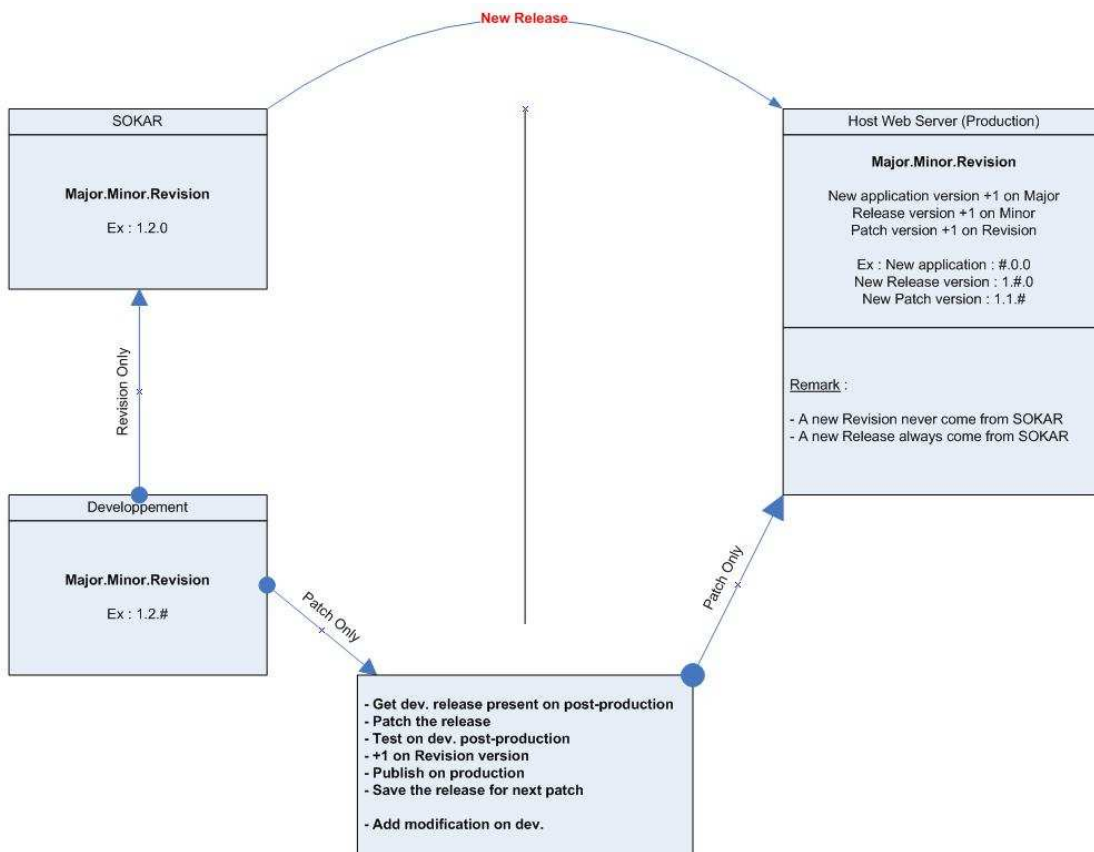
De escalatiecontacten dienen onmiddellijk te worden verwittigd wanneer er een grote kans bestaat dat:

- de objectieven inzake beschikbaarheid en transacties niet zullen worden verwezenlijkt;
- de antwoord- en oplossingstermijnen voor incidenten, bepaald in de tabel onder punt 5.3, niet zullen kunnen worden nageleefd.

De escalatieverantwoordelijken zijn vermeld in punt 2.

7. Change Management

De Vitalcare-oplossing wordt permanent ontwikkeld en geüpdatet. Deze aanpassingen worden beheerd volgens gedocumenteerde procedures. De implementatie van deze aanpassingen aan de tool die ter beschikking wordt gesteld van <KLANT> gebeurt volgens de onderstaande regels:



Host Web Server (Productie) : Op deze server draait de oplossing die gebruikt wordt door de klant..

SOKAR : Is de ontwikkelingsserver van Vitalsys waarop alles getest wordt alvorens in productie te gaan en wordt dus als testinfrastructuur gebruikt.

Ontwikkeling : De ontwikkelingsomgeving van Vitalsys.

De versie nummers van de applicatie zijn heel belangrijk. We merken in dat kader op dat:

- De ingebruikname van een nieuwe versie de nummers van 'Minor' en 'Revision' terug op 0 brengt en de 'Major' met één verhoogt.

- De ingebruiksname van een update enkel het nummer van de 'Revision' terug op 0 brengt en het de 'Minor' met één verhoogt.
- Een correctie van een incident de 'Revision' nummer met één verhoogt.