

Bijlage Service level agreement

Inleiding

- Minddistrict waarborgt het correct technisch functioneren van het Klant platform en neemt daartoe de volgende maatregelen.

Housing & hosting

- Minddistrict draagt zorg voor adequate en veilige housing en hosting.
- De beschikbaarheid van de applicatie bedraagt 99,8%.

Service desk

- Minddistrict onderhoudt een eerstelijns en tweedelijns servicedesk.
- De servicedesk onderhoudt gegevens van (nieuwe) gebruikers en contactpersonen voor zover gerelateerd aan het platform.
- Opdrachtgever kan vragen, incidenten en rfc's aanmelden bij de servicedesk via telefoon, e-mail of webformulier door de daartoe geauthoriseerde personen.
- De servicedesk beheert een call status systeem t.b.v. opdrachtgever.
- De servicedesk is bereikbaar van 9 uur tot 17 uur op werkdagen.

Incident management

- Minddistrict lost incidenten op voor zover gerelateerd aan platform en programma's.
- Klant kan een incident melden (een 'call') via telefoon, e-mail of webformulier door daartoe geauthoriseerde personen. Klant vermeldt bij de aanmelding van een incident welke impact het incident heeft (hoog, medium, laag).
- Incidenten t.g.v. internet- of systeemstoringen met een hoge impact worden binnen 4 werkuren opgelost, dan wel wordt een oplossing voorgesteld en i.o.m. klant een tijdschema vastgesteld. Incidenten met een hoge impact moeten door klant telefonisch gemeld worden en per e-mail bevestigd worden. Een incident met een hoge impact is een incident waarbij groepen behandelaars en/of cliënten niet kunnen werken.
- Incidenten t.g.v. internet- of systeemstoringen met een medium impact (platform functioneert minder) worden binnen 6 werkuren opgelost, dan wel wordt een oplossing voorgesteld en i.o.m. klant een tijdschema vastgesteld. Een incident met een medium impact is een incident waarbij één behandelaar niet kan werken.
- Incidenten t.g.v. internet- of systeemstoringen met een lage impact worden first in first out afgehandeld binnen de gecontracteerde serviceuren. Een incident met een lage impact is een incident waarbij één cliënt niet kan werken.
- Buiten kantooruren worden incidenten o.b.v. 'best effort' opgelost.
- Incidenten t.g.v. calamiteiten worden binnen 24 uur opgelost.
- Uitbreiding van de SLA is optioneel.

Backup en recovery

- Minddistrict onderhoudt een volledig geconfigureerde 'shadow' of 'mirror' infrastructuur die na iedere wijziging wordt bijgewerkt. Systeemstoringen kunnen zo snel worden verholpen.
- Minddistrict voert één backup per dag uit ('s nachts).

SLA rapportage

- Minddistrict verschaft desgevraagd een overzicht van alle calls van opdrachtgever en de afhandeling daarvan door Minddistrict.

Release management

- Minddistrict streeft naar minimaal 4 nieuwe releases van het platform per jaar. Een release bevat changes. Een change is een wijziging of uitbreiding t.o.v. het functioneel ontwerp van het platform. Klant kan requests for change indienen die Minddistrict beoordeeld en na selectie ontwikkeld. Rondom elke nieuwe release publiceert Minddistrict een releasenota waarin de wijzigingen van en uitbreidingen op bestaande functionaliteiten worden beschreven.
- Nieuwe releases zijn inbegrepen in deze overeenkomst.
- Minddistrict ontwikkelt specifieke functionaliteit in het platform in opdracht van klanten, mits deze functionaliteit naar oordeel van Minddistrict past in de software architectuur van het platform.
- Minddistrict maakt gebruik van vier verschillende infrastructuren voor applicatieontwikkeling: 1) ontwikkeling, 2) testing, 3) acceptatietesting op een volledig geconfigureerde omgeving, 4) productie.
- Minddistrict streeft naar 1 nieuwe release per zorgprogramma per jaar. Deze nieuwe release is inbegrepen in de overeenkomst.

Asset en Licentie Management

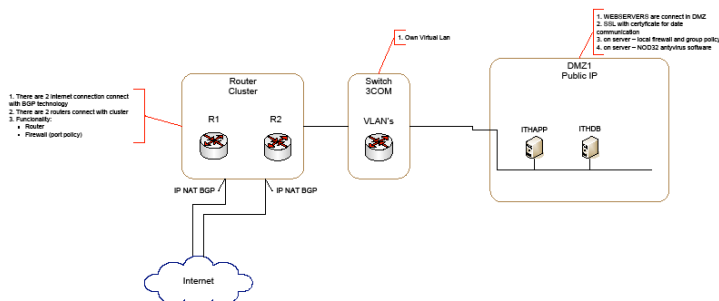
- Minddistrict beheert alle licenties, inclusief de licenties van derden t.b.v. de klant voor zover gerelateerd aan het platform.
- Minddistrict vrijwaart Altrecht voor aanspraken van derden betreffende onjuiste of niet aan Minddistrict behorende licenties.

Proactief beheer

- Maandelijks worden alle systeemonderdelen en logfiles gecontroleerd op mogelijke problemen.
- Minddistrict controleert periodiek of nieuwe patches beschikbaar zijn gekomen. Indien relevant worden nieuwe patches getest en geïnstalleerd.

Beveiliging

- Minddistrict neemt alle noodzakelijke technische maatregelen die nodig zijn uit hoofde van de Wet Bescherming Persoonsgegevens en NEN 7510. De beveiliging bestaat uit encryptie o.b.v. server certificaat, diverse firewalls, autorisatie o.b.v. rollen, authenticatie o.b.v. gebruikersnaam/wachtwoord en diverse interne procedures. De huidige technische infrastructuur is hier afgebeeld. De relevante documentatie en certificaten worden op verzoek van Klant overlegd.



Periodieke security check.

- Minddistrict verstrekt desgevraagd een lijst met actieve gebruikers ter controle door klant.

Configuratie management

- Alle wijzigingen op een configuratie worden op een gestructureerde wijze getest, doorgevoerd en geadmineerd.

Klantmanagement

- Naast toegang tot de servicedesk krijgt iedere klant een klantmanager. De klantmanager ondersteunt de klant op verzoek van de klant. De diensten van de klantmanager zijn optioneel en worden vooraf geaccordeerd door de klant, tenzij anders overeengekomen. Een korte omschrijving van de taken van de servicedesk en klantmanager is hier weergegeven.

ServiceDesk	Klantmanager
Algemene vragen werking platform	Algemene vragen over platform die direct aan de KM worden gesteld
Communicatie over releases	Vragen over klantspecifieke aanpassingen & producten
Rapportage en communicatie bugs	Vragen over inrichting processen, behandel- en serviceorganisatie of planningen
Aanmelden requests for change (RfC's)	Werkzaamheden rondom eerste oplevering (ook bij oplevering extra producten)
Begeleiding bij testproces bij nieuwe releases	Voortgangsgesprekken
Verwerken testresultaten	Consultancy over verandermanagement Consultancy over gebruik product Intervisie Presentatie t.b.v. klantdoelen Workshops Trainingen

Contacten met derden (b.v. EPD leveranciers) op verzoek van de klant

Afspraken & presentatie upselling op uitnodiging klant

Analyse, uitwerking en klantcommunicatie RFC's

Bijlage Leveringsvoorwaarden

Verplichtingen Minddistrict

- 1 Minddistrict verschaft Klant het non-exclusieve en niet-overdraagbare recht gebruik te maken van het platform gedurende de looptijd van het contract. Het staat Klant niet vrij om sublicenties of op andere wijze gebruiksrechten van het platform te verstrekken aan derden. Klant gebruikt de diensten van Minddistrict uitsluitend ten behoeve van eigen cliënten en uitsluitend voor het doel waarvoor de licentie is verstrekt, te weten het verlenen van zorg.
- 2 Minddistrict bewaart de gegevens van cliënten van Klant gedurende 15 jaar. Minddistrict zal daarbij de Wet Bescherming Persoonsgegevens in acht nemen. Zes maanden na beëindiging van een behandeling wordt het dossier digitaal offline bewaard. Op verzoek van Klant kunnen geselecteerde dossiers langer online gehouden worden, of weer online gezet worden.
- 3 Minddistrict deponeert de source code en documentatie bij een third party escrow agent. Minddistrict overlegt een verklaring van deze escrow agent aan Klant. Minddistrict zal de code regelmatig updaten. Deze escrow agent zal de source code en clientdata vrijgeven aan Opdrachtgever, indien Minddistrict niet aan haar verplichtingen in het kader van deze overeenkomst kan voldoen. Deze dienst is optioneel voor klanten. De meerkosten bedragen euro 550,- per maand.
- 4 Minddistrict vrijwaart Klant van claims van derden tegen Minddistrict.
- 5 Het staat Minddistrict vrij de applicatie aan te passen voor nieuwe browser(versie)s.

Verplichtingen Klant

- 6 Klant zal Minddistrict alle middelen ter beschikking stellen ten behoeve van de inrichting en het onderhoud van het platform conform deze overeenkomst. Klant draagt er zorg voor dat interne gebruikers beschikken over een adequate internet-werkplek (Internet Explorer 7 met het laatste SP of de laatste versie van Firefox of Opera met een voldoende snelle internetverbinding) en zorgt gedurende de looptijd van het contract voor deugdelijk onderhoud daarvan.
- 7 Klant is verantwoordelijk voor het treffen van interne maatregelen die ongeoorloofd gebruik van het platform tegen gaan.
- 8 Klant is verantwoordelijk voor de de behandelrelatie met cliënten zoals bedoeld onder de WGBO. Klant vrijwaart Minddistrict van claims van derden in verband met de geleverde zorg en de wijze van gebruik van het platform door Klant en de behandelaren.
- 9 Klant zal het platform niet zelf wijzigen. Klant zal fouten in het platform terstond melden aan Minddistrict.

Prijzen

- 10 De prijzen worden jaarlijks geïndexeerd conform de Consumenten Prijs Index van het CBS per 1 januari van ieder jaar met een maximum van 2%. Minddistrict informeert Klant minimaal 1 maand voordat de indexering ingaat.
- 11 De betalingstermijn is 30 dagen vanaf factuurdatum.
- 12 Eventueel meerwerk dat buiten deze overeenkomst valt, wordt vooraf geoffreerd door Minddistrict en pas na goedkeuring door Klant geleverd en na uitvoering gefactureerd.
- 13 De prijzen zijn exclusief eventuele verblijf- en reiskosten (à euro 0,35 per km). Reistijd wordt gefactureerd o.b.v. 50% van het uurtarief.
- 14 Minddistrict kan een toeslag op de beheer- en servicekosten in rekening brengen, indien de klant niet de meeste recente versie van het behandelcentrum in gebruik heeft.
- 15 De uren in de strippenkaart zijn maandelijks overdraagbaar.

Duur van de overeenkomst en beëindiging

- 16 Deze overeenkomst wordt aangegaan voor een termijn van 1 jaar. De overeenkomst geldt vanaf de datum van ondertekening.
- 17 Na vornoemde termijn wordt de overeenkomst onder dezelfde voorwaarden telkens stilzwijgend voor 1 jaar verlengd, tenzij 3 maanden voor het einde van de (verlengde) termijn schriftelijk en per aangetekende brief opzegging heeft plaatsgevonden door Klant, dan wel partijen schriftelijk een andere verlengingstermijn overeen gekomen zijn.
- 18 Ieder der partijen kan de overeenkomst tussentijds met onmiddellijke ingang beëindigen, indien de andere partij failliet is of een verzoek daartoe is ingediend of surseance van betaling heeft aangevraagd, of indien de andere partij een verplichting onder deze overeenkomst niet nakomt en die tekortkoming ofwel niet meer hersteld kan worden of, indien die tekortkoming wel hersteld kan worden, niet is hersteld binnen 60 dagen na daartoe in gebreke te zijn gesteld.

Vertrouwelijke informatie

- 19 Partijen zullen bij de uitvoering van deze overeenkomst hun verplichtingen uit hoofde van de Wet Bescherming Persoonsgegevens naleven.
- 20 Partijen zullen de in het kader van deze overeenkomst ter beschikking gestelde gegevens uitsluitend gebruiken ten behoeve van het naleven van de onderhavige overeenkomst. Dit geldt zowel gedurende als na beëindiging van het contract.
- 21 Minddistrict en andere door Minddistrict in te schakelen derden zijn gehouden aan geheimhouding van vertrouwelijke gegevens van Klant en van haar cliënten. Dit geldt zowel gedurende als na beëindiging van het contract.

Rechten van Intellectueel Eigendom

- 22 Alle rechten van intellectuele en industriële eigendom op het behandelplatform en behandelprogramma's inclusief nieuwe releases zijn en blijven eigendom van Minddistrict. Zorgprogramma's die door Klant of in opdracht van Klant door Minddistrict

zijn ontwikkeld, zijn eigendom van Klant. Minddistrict is gerechtigd deze programma's onder voorwaarden aan te bieden aan derden na overleg met en toestemming door Klant.

- 23 Klant is eigenaar van de gegevens van haar cliënten.
- 24 Het is Klant niet toegestaan het behandelplatform of behandelprogramma's die eigendom zijn van Minddistrict te gebruiken voor of aan te bieden aan rechtspersonen buiten de organisatie van Klant.

Overige bepalingen

- 25 De SLA en Leveringsvoorwaarden vormen een integraal onderdeel van de overeenkomst met Klant.
- 26 Op deze overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing.
- 27 Naast deze Leveringsvoorwaarden zijn de FENIT Algemene Voorwaarden van toepassing.
- 28 Geschillen tussen Minddistrict en Klant die ontstaan uit deze overeenkomst en/of daaruit voortvloeiende overeenkomsten, zullen worden beslecht door middel van arbitrage overeenkomstig het arbitrage reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te Den Haag, een en ander onverminderd het recht van partijen om een voorziening in arbitraal kort geding te vragen en onverminderd het recht van partijen tot het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen.