

SLA GERRIT

Kenmerk: 2023 SLA GERRIT
Versie: v05.00
Datum: 29-09-2023

Inhoudsopgave

ALGEMEEN	4
ARTIKEL 1. BEGRIPPEN	5
ARTIKEL 2. ALGEMEEN	7
ARTIKEL 3. BESCHIKBAARHEID	8
ARTIKEL 4. BEHEER	8
ARTIKEL 5. SUPPORT ACTIVITEITEN	10
ARTIKEL 6. DAP	10
ARTIKEL 7. AFHANDELING INCIDENTEN	10
ARTIKEL 8. SERVICE LEVEL MANAGEMENT	12
ARTIKEL 9. DEFINITIE SERVICE LEVEL AANSLUITING	13
ARTIKEL 10. DEFINITIE SERVICE LEVEL ZORGEXCHANGE	14
ARTIKEL 11. DEFINITIE SERVICE LEVEL IP-VPN	14
ARTIKEL 12. DEFINITIE SERVICE LEVEL GERRIT LIGHT	14
ARTIKEL 13. DEFINITIE SERVICE LEVEL GERRIT BASIS, HCP	14
ARTIKEL 14. DEFINITIE SERVICE LEVEL 4GBACKUP	15
ARTIKEL 15. DEFINITIE SERVICE LEVEL AANSLUITING LSP	15
ARTIKEL 16. DEFINITIE SERVICE LEVEL INTERNET FEED	15
ARTIKEL 17. DEFINITIE SERVICE LEVEL ANTI DDOS	16
ARTIKEL 18. DEFINITIE SERVICE LEVEL EXPRESSROUTE	16
ARTIKEL 19. DEFINITIE SERVICE LEVEL XDS INFRASTRUCTUUR	16

SLA GERRIT

ARTIKEL 20.DEFINITIE SERVICE LEVEL HOSTING	16
ARTIKEL 21.DEFINITIE SERVICE LEVEL HOUSING	16
ARTIKEL 22.DEFINITIE SERVICE LEVEL VIDEOCONFERENCING	17
ARTIKEL 23.DEFINITIE SERVICE LEVEL ZORGMAIL	17
ARTIKEL 24.DEFINITIE SERVICE LEVEL GEGEVENSUITWISSELING IN DE GEBORTEZORG (BABYCONNECT)	17

Algemeen

Inleidend

Deze Service Level Agreement heeft betrekking op de Diensten die door GERRIT worden geleverd aan Afnemer.

Deze Service Level Agreement is onlosmakelijk verbonden met de reeds tussen GERRIT en Afnemer gesloten overeenkomst (de "Overeenkomst") en alle daarbij behorende Bijlagen, zoals maar niet beperkt tot de van toepassing zijnde Algemene Voorwaarden en een eventuele tussen GERRIT en Afnemer gesloten verwerkersovereenkomst.

Afspraken die in de Overeenkomst, de Algemene Voorwaarden of andere daarbij behorende Bijlagen zijn vastgelegd (bijvoorbeeld in het kader van aansprakelijkheid, de verwerking van persoonsgegevens, et cetera) zijn onverkort van toepassing op deze Service Level Agreement. Bij tegenstrijdigheden tussen de verschillende documenten geldt de rangorderegeling zoals neergelegd in de Algemene Voorwaarden.

Doel van de Service Level Agreement

Het doel van deze Service Level Agreement is het maken van afspraken over de kwaliteit van de door GERRIT aan Afnemer geleverde Diensten. Dit krijgt vorm door het vastleggen van concrete en meetbare kernprestatie-indicatoren. Tevens heeft de Service Level Agreement tot doel om afspraken te maken over de onderlinge samenwerking tussen GERRIT en Afnemer. In deze Service Level Agreement zijn om die reden uniforme procedures vastgelegd voor het contact tussen GERRIT en Afnemer en de afhandeling van eventuele Meldingen.

Duur en beëindiging

De looptijd van de Service Level Agreement is gekoppeld aan de Overeenkomst. Indien de Overeenkomst wordt opgezegd, geldt deze opzegging derhalve onverkort voor de gesloten Service Level Agreement. De Service Level Agreement kan niet los van de Overeenkomst worden opgezegd.

Versienummer en wijzigingen

Op basis van evaluatie kunnen Wijzigingen in de afgesproken Dienst worden voorgesteld door GERRIT en Afnemer. Wijzigingen dienen schriftelijk te worden overeengekomen als nieuwe of aanvullende Overeenkomst. Eventuele gewijzigde versies van de Service Level Agreement zullen telkens onder een nieuw versienummer worden verspreid. De wijzigingen dienen per versie in het onderstaande overzicht te worden omschreven.

Versienummer	Datum	Redactie	Omschrijving van wijzigingen
2022	04-01-2022	M. de Boer	
2023 v 05.00	29-09-2023	M. de Boer	Vernieuwde versie met aanvullende diensten en verbeterde artikel 7 (t.a.v. redundantie)

ARTIKEL 1. Begrippen

Deze Service Level Agreement (SLA) beschrijft de niveaus van de verschillende Diensten van GERRIT, zoals beschreven vanaf artikel 9, welke door middel van individuele overeenkomst/overeenkomsten met Afnemers worden geleverd. In deze overeenkomst(en) is sprake van een aantal begrippen welke hier worden gedefinieerd.

- 1.1 **Aansluiting:** Bestaat uit het Koppelpunt met Zorgnet alsmede uit apparatuur en programmatuur die geleverd en geïnstalleerd is door GERRIT.
- 1.2 **Abonnement:** Het gebruiksrecht van een Dienst die door middel van een door GERRIT gerealiseerde aansluiting mogelijkheden biedt tot communicatie met andere Aansluitingen.
- 1.3 **Afnemer:** Partij waarmee een Overeenkomst voor een Dienst van GERRIT is afgesloten.
- 1.4 **Algemene Voorwaarden:** de tussen GERRIT en Afnemer geldende algemene voorwaarden voor het verrichten van Diensten en het leveren, verhuren of anderszins ter beschikking stellen van goederen door GERRIT.
- 1.5 **Apparatuur:** Componenten uit het Domein van GERRIT welke in eigendom en beheer bij GERRIT zijn.
- 1.6 **Beheer:** Werkzaamheden gericht op het functioneren van de Dienst, één en ander zoals nader uitgewerkt in artikel 4 van deze Service Level Agreement.
- 1.7 **Functioneel Beheer:** beoogt de Dienst aan te passen aan de gestelde eisen.
- 1.8 **Beschikbaarheid:** De mate waarin de Dienst beschikbaar is voor de beoogde Afnemers.
- 1.9 **Calamiteit:** Een calamiteit of crisis is een gebeurtenis die de bedrijfsvoering van Afnemer zodanig in gevaar kan brengen, dat daardoor de bedrijfscontinuïteit in gevaar komt.
- 1.10 **DAP:** Dossier Afspraken en Procedures. Hierin staan aanvullende afspraken met betrekking tot de Dienst overeengekomen tussen GERRIT en Afnemer. DAP's 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.
- 1.11 **Definitie Service Level:** Beschrijving van een overeengekomen kwaliteitsniveau en de voorwaarden waaronder de Dienst(en) op dat niveau geleverd worden.
- 1.12 **Dienst:** De door GERRIT op basis van een door GERRIT en Afnemer ondertekende Overeenkomst ten behoeve van Afnemer ter beschikking te stellen Dienst waar een financiële vergoeding tegenover staat.
- 1.13 **DienstbeschikbaarheidsWindow:** De periode gedurende welke de overeengekomen Dienst(en) beschikbaar is/zijn.
- 1.14 **Documentatie:** alle gebruikshandleidingen (al dan niet in digitaal formaat), behorende bij de beschikbaarstelling van de Dienst en nadien in updates en die Afnemer instructie geven over de mogelijkheden en wijze van gebruik.
- 1.15 **Domein:** Een afgebakende groep componenten die deel uit maken van Zorgnet.

SLA GERRIT

- 1.16 **Escalatie:** De overgang van een Incident naar een Calamiteit.
- 1.17 **Externe Dienstverlener:** Een leverancier die door GERRIT is ingeschakeld om een deel van of de gehele door GERRIT geleverde Dienst te leveren.
- 1.18 **Feestdagen:** Nieuwjaarsdag, Goede Vrijdag, beide Paasdagen, Hemelvaartsdag, beide Pinksterdagen, beide Kerstdagen, Koningsdag (27 april) en de dag waarop de Bevrijding gevierd wordt.
- 1.19 **Gepland Onderhoud:** alle reguliere onderhoudswerkzaamheden met betrekking tot de Diensten.
- 1.20 **GERRIT:** Verwijst naar Stichting GERRIT, Gerrit Diensten B.V. en al aan haar gelieerde ondernemingen, de rechtspersoon die de contractuele verplichtingen met de Afnemer aangaat en die bij uitsluiting van andere partijen aanspreekpunt is voor Afnemer en waarmee nadere contractuele afspraken worden vastgelegd.
- 1.21 **Hersteltijd:** De tijd tussen (i) het tijdstip waarop GERRIT een Incident heeft geconstateerd of Afnemer een melding van een Incident heeft gedaan conform de meldprocedure uit de SLA en (ii) het tijdstip waarop het Incident is opgelost, de Dienst is vervangen, of een Workaround is gecreëerd, zoals vastgesteld door GERRIT. De Hersteltijd treedt pas in nadat er door GERRIT een reactie is gestuurd aan Afnemer (zoals bedoeld in 1.30).
- 1.22 **Implementatie:** Het inrichten, instellen van de parameters, inregelen en voorbereiden van de Dienst ten behoeve van de ingebruikname ervan en het bekendmaken van de Afnemer met de functionaliteit van Dienst.
- 1.23 **Incident:** Elke (dreigende) gebeurtenis (verstoring) afwijkend van de (verwachte) standaard werking van de Dienst.
- 1.24 **Kantoortijden:** Werkdagen van maandag tot en met vrijdag van 8:00 tot 17:00 uur.
- 1.25 **Koppelpunt:** Het door GERRIT te leveren fysieke punt (te weten een connector (switch /router) waarop de apparatuur van Afnemer wordt aangesloten.
- 1.26 **Melding:** iedere door Afnemer bij de Servicedesk van GERRIT ingediende melding. Dit kan onder meer een melding van een Incident betreffen.
- 1.27 **Onderhoud:** alle door GERRIT te verrichten onderhoudswerkzaamheden, waaronder in ieder geval Gepland Onderhoud wordt begrepen.
- 1.28 **Onderhoudsvenster:** Het tijdsvenster voor het uitvoeren van Gepland Onderhoud zoals vermeld in artikel 3 van deze Service Level Agreement.
- 1.29 **Overeenkomst:** Door GERRIT en Afnemer ondertekend document waarin de Diensten welke GERRIT ter beschikking stelt aan de Afnemer worden gespecificeerd.
- 1.30 **Reactietijd:** De tijd tussen (i) het tijdstip waarop Afnemer een melding van een Incident heeft gedaan conform de meldprocedure uit de SLA en (ii) het tijdstip waarop GERRIT een reactie stuurt aan Afnemer van ontvangst van de melding.
- 1.31 **Redundantie:** Voorzieningen die meervoudig zijn uitgevoerd om de continuïteit van de diensten te verhogen.
- 1.32 **Servicedesk:** Door GERRIT ten behoeve van de Afnemers ingerichte Dienst voor het melden van Incidenten en het doen van verzoeken tot ondersteuning.

SLA GERRIT

- 1.33 **SLA of Service Level Agreement:** het onderhavige document.
- 1.34 **Spoedonderhoud:** De noodzaak om snel te handelen om risico op Incidenten te voorkomen.
- 1.35 **Support:** Hulp en assistentie voor bepaalde Diensten.
- 1.36 **Werkdagen:** Kalenderdagen behoudens weekeinden, de vrijdag na Hemelvaart en Feestdagen.
- 1.37 **Wijziging:** Een verandering van Dienst.
- 1.38 **Workaround:** iedere handeling, instructie of (al dan niet tijdelijke) aanpassing waardoor de impact van een Incident substantieel wordt gereduceerd.
- 1.39 **Zorgnet:** Het door GERRIT ten behoeve van Afnemers ter beschikking te stellen "Virtueel Private Network" (VPN), inclusief alle verbindingen en koppelvlakken en bijbehorende Documentatie.

ARTIKEL 2. Algemeen

- 2.1 Deze SLA (Service Level Agreement) beschrijft de algemene en per dienstonderdeel specifieke afspraken voor de Service Levels die GERRIT hanteert voor de Diensten.
- 2.2 Er zijn verschillende soorten SLA levels:
 - Dienst is afgenomen op basis van best effort: afhandeling op basis van voldoende inzet tijdens Kantoortijden, volgens tabel in artikel 7.8;
 - Dienst is afgenomen op basis van tijdens Kantoortijden: afhandeling van Incidenten tijdens Kantoortijden, volgens tabel in artikel 7.8;
 - Dienst is afgenomen op basis van gedurende 24/7: afhandeling van Incidenten 24 uur per dag 7 dagen per week, volgens tabel in artikel 7.9.
- 2.3 Indien GERRIT gebruik maakt van Externe Dienstverleners, gelden ook de normen en bepalingen uit de overeenkomsten, voorwaarden en SLA's van deze Externe Dienstverleners indien GERRIT dit uitdrukkelijk aan heeft gegeven en de voorwaarden op eerste verzoek ter hand wordt gesteld.
- 2.4 De in deze SLA door GERRIT afgegeven inspanningsverplichtingen zijn niet van toepassing indien:
 - er door Afnemer wijzigingen zijn doorgevoerd in of handelingen zijn verricht met betrekking tot de Diensten, die op grond van de Overeenkomst, de Algemene Voorwaarden of andere schriftelijke afspraken tussen Partijen niet zijn toegestaan;
 - het Incident of de Melding het gevolg is van fouten in of problemen met door de Afnemer gebruikte hardware, software of materialen, waarvan het gebruik niet door GERRIT is voorgeschreven;
 - Afnemer door GERRIT gegeven redelijke adviezen of instructies met betrekking tot de Diensten niet, niet-volledig of niet-tijdig heeft opgevolgd;
 - het Incident of de Melding samenhangt met een hogere belasting van de Diensten dan op grond van de Overeenkomst, de Algemene Voorwaarden of andere schriftelijke afspraken tussen Partijen is toegestaan;
 - of er sprake is van overmacht zoals beschreven in de Algemene Voorwaarden van GERRIT.

SLA GERRIT

- 2.5 Op alle aanbiedingen, Overeenkomsten, Diensten en andere op enig rechtsgevolg gerichte rechtshandelingen waarbij GERRIT betrokken is zijn, naast deze Service Level Agreement (SLA) ook Algemene Voorwaarden van toepassing. Daarnaast kunnen ook specifieke verkoopvoorwaarden van toepassing zijn. Deze aanvullende voorwaarden worden aan Afnemer ter hand gesteld.
- 2.6 Ingeval 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.

ARTIKEL 3. Beschikbaarheid

- 3.1 De Beschikbaarheid van de Dienst wordt volgens de norm gemeten zoals beschreven in dit artikel. Deze norm geldt als een gemiddelde over een periode van een kalenderjaar gedurende 24 uur per dag en 7 dagen per week en wordt gerekend in een percentage over één kalenderjaar. De formule voor berekening van de Beschikbaarheid is:

$\left(\frac{\text{uren DienstbeschikbaarheidsWindow (24 uur per dag * 365 dagen)} - (\text{Hersteltijd in uren binnen het Dienstbeschikbaarheidswindow})}{\text{uren DienstbeschikbaarheidsWindow (24 uur per dag * 365 dagen)}} \right) * 100\%$

- 3.2 Bij de berekening van de Beschikbaarheid worden de volgende omstandigheden die zorgen voor onbeschikbaarheid niet meegerekend:
- onbeschikbaarheid ten gevolge van onderhoud;
 - overmacht zoals opgenomen in de Algemene Voorwaarden;
 - onderbrekingen van de Dienst die noodzakelijk zijn om de beveiliging van de Dienst te kunnen waarborgen; en
 - andere verstoringen die redelijkerwijs niet in de risicosfeer van GERRIT en haar Externe Dienstverleners liggen.
- 3.3 De input op basis waarvan de Beschikbaarheid van Diensten wordt berekend, wordt verzorgd door GERRIT.
- 3.4 Bij Redundante Aansluitingen is er sprake van onbeschikbaarheid, indien alle verbindingen gedurende minimaal 2 seconden tegelijkertijd niet beschikbaar zijn.

ARTIKEL 4. Beheer

- 4.1 GERRIT zal zich inspannen om de Diensten gedurende de looptijd van de Service Level Agreement voor Afnemer te beheren. De door GERRIT te verrichten werkzaamheden bestaan uit:
- Correctief Beheer: het herstellen van door Opdrachtgever of derden gemelde dan wel door GERRIT geconstateerde Fouten.
 - Adaptief Beheer: het toevoegen van nieuwe Functionaliteiten en/of het uitbreiden van bestaande Functionaliteiten.
 - Preventief Beheer: het nemen van maatregelen om Incidenten in de toekomst te vermijden of te voorkomen.
 - Perfectief Beheer: het verbeteren of optimaliseren van de werking van bestaande Functionaliteiten.
- 4.2 Het Correctief Beheer betreft:
- Het registreren van het Incident;

SLA GERRIT

- Het bepalen van de prioriteit van het Incident in overeenstemming met de betreffende Service Level en specifieke afspraken met de Afnemer;
 - Het coördineren van de afhandeling van het Incident, inclusief de communicatie naar alle betrokken Partijen;
 - Het rapporteren naar de Afnemer omtrent de oorzaak, de afhandeling en eventuele maatregelen ter voorkoming van het Incident.
- 4.3 Het Preventief Beheer betreft:
- Het voorkomen en/of op eigen initiatief (zonder melding door of aan Afnemers) oplossen van (dreigende) Incidenten in de hiervoor genoemde Domeinen en of Diensten;
 - Het instellen, onderhouden en aanpassen van de Dienst m.b.t. (cyber)security;
 - Het verzorgen van updates en fixes m.b.t. router / firewall 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.
- 4.4 Het Perfectief Beheer betreft:
- Het leveren van ondersteuning aan de Afnemer over de inhoud en de werking van de Dienst;
 - Het doen van voorstellen ter verbetering van de Diensten, welke periodiek in de overleggen tussen Afnemer en GERRIT worden ingebracht.
- 4.5 Beheerwerkzaamheden kunnen tot gevolg hebben dat de Diensten tijdelijk niet of slechts beperkt Beschikbaar zijn. Om de overlast van de door GERRIT te verrichten werkzaamheden te beperken, zal GERRIT zich inspannen om Gepland Onderhoud uit te voeren binnen het Onderhoudsvenster.
- 4.6 GERRIT zal zich inspannen om Afnemer in het geval van Gepland Onderhoud ten minste vijf (5) Werkdagen dagen van tevoren via de website of per e-mail over de aard en de verwachte duur van de werkzaamheden op de hoogte te stellen.
- 4.7 Het standaard Onderhoudsvenster voor Diensten is dagelijks tussen 00:00 en 07:00 uur
- In afwijking van het bovenstaande mag Gepland Onderhoud ook buiten het Onderhoudsvenster worden uitgevoerd indien de te verrichten werkzaamheden naar verwachting niet zullen resulteren in onbeschikbaarheid.
 - In afwijking van het bovenstaande kan Gepland Onderhoud in overleg of op verzoek van de Afnemer ook buiten het Onderhoudsvenster worden uitgevoerd.
- 4.8 Spoedonderhoud kan vanwege de impact en urgentie daarvan ook buiten het Onderhoudsvenster worden uitgevoerd, ook indien het Spoedonderhoud kan resulteren in tijdelijke onbeschikbaarheid. GERRIT zal zich inspannen om Afnemer in het geval van Spoedonderhoud zo spoedig mogelijk op de hoogte te stellen over de aard en de verwachte duur van de werkzaamheden.
- 4.9 Het Onderhoud kan tot gevolg hebben dat bestaande functionaliteiten worden aangepast en/of komen te vervallen. GERRIT zal zich inspannen om Afnemer ten minste 10 Werkdagen van tevoren per e-mail of via de website op de hoogte te stellen indien er sprake is van een wezenlijke verandering in functionaliteit.

SLA GERRIT

- 4.10 GERRIT spant zich in om de onderhoudswerkzaamheden door de Externe Dienstverlener zoveel mogelijk te laten plaatsvinden buiten Kantoortijden en binnen het standaard Onderhoudsvenster. Dit tenzij met de Afnemer overeen is gekomen om een afwijkend Onderhoudsvenster toe te passen.

ARTIKEL 5. Support activiteiten

- 5.1 GERRIT voorziet in een service organisatie voor Support van de Dienst door het beschikbaar stellen van en het uitvoeren van de volgende werkzaamheden:
- Een Servicedesk tijdens Kantoortijden voor vragen, waaronder gewenste Wijzigingen en verbeteringen, over en/of het melden van Incidenten in de Dienst;
 - Een email adres waarop Afnemer 24/7 vragen en Incidenten kunnen aanmelden;
 - Een storingsnummer voor het melden van ernstige Incidenten met betrekking tot de Dienst buiten Kantoortijden (alleen voor 24/7);
 - De website van GERRIT waarop een overzicht van actuele storingen, Gepland Onderhoud en gegevens over bereikbaarheid terug zijn te vinden;
 - Analyse en herstellen van Incidenten die binnen het Domein van GERRIT vallen;
 - Het doorgeven van Incidenten aan derde partijen welke betrokken zijn bij het Beheer en levering van de Diensten;
 - Periodieke evaluatie van het gebruik.
- 5.2 De Servicedesk:
- Is een meldpunt voor vragen, het melden van Incidenten en wijzigingsverzoeken m.b.t. de Diensten voor (medewerkers van) Afnemer;
 - Biedt ondersteuning aan (medewerkers van) Afnemer voor functionele vragen over het gebruik van Diensten.

ARTIKEL 6. DAP

- 6.1 In overleg met Afnemer kan een DAP worden opgesteld. De DAP maakt geen onderdeel uit van de Overeenkomst, maar dient op het niveau van het operationeel management te worden overeengekomen. Het wijzigen van de DAP is daarom mogelijk op operationeel niveau.
- 6.2 De DAP kan afspraken bevatten over de volgende onderwerpen:
1. Taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden van betrokken personen;
 2. Werkafspraken en procedures (o.a. het Incident meldingsproces en het Wijzigingsproces) die relevant zijn voor Partijen;
 3. Eventueel te gebruiken formulieren, standaard mailberichten voor Incidenten en Wijzigingen;
 4. De frequentie, inhoud en lay-out van de afgesproken rapportages;
 5. De overleg en communicatiestructuur (inclusief escalatie en evaluatie).

ARTIKEL 7. Afhandeling Incidenten

SLA GERRIT

- 7.1 Indien Afnemer een Incident constateert bij het gebruik van de Diensten, zal Afnemer hiervan een melding maken bij de Servicedek met inachtneming van de onderstaande uitgangspunten:

Prioriteit	Omschrijving
1	Zeer ernstig Incident Het bedrijfsproces bij de Afnemer(s) is niet te continueren.
2	Ernstig Incident Het bedrijfsproces bij de Afnemer(s) is in beperkte mate te continueren.
3	Incident Enkele gebruikers ondervinden hinder. Het bedrijfsproces bij de Afnemer(s) is zonder beperking te continueren.

- 7.2 Een medewerker van GERRIT zal de door Afnemer ingediende melding van een Incident zo spoedig mogelijk registreren en daarna beoordelen om vervolgens de Prioriteit vast te stellen. De Prioriteit wordt bepaald aan de hand van de bovenstaande tabel met behulp van de door Afnemer verstrekte informatie.

- 7.3 Prioriteit 1 en 2 Incidenten dienen altijd telefonisch gemeld te worden.

- 7.4 Prioriteit 3 Incidenten kunnen alleen tijdens Kantoortijden telefonisch gemeld worden.

- 7.5 Prioriteit 3 Incident kan via e-mail gemeld worden. De Reactietijd op e-mails gaat in vanaf de eerstvolgende Werkdag.

- 7.6 Een Incident met prioriteit 1 en 2 kan als een Calamiteit worden behandeld. Dit is alleen van toepassing op Diensten waarvoor een Beschikbaarheid 99,9% of hoger geldt, er sprake is van Redundantie en 24/7 ondersteuning, of waarover expliciet afspraken zijn gemaakt in de Overeenkomst en beschreven in een DAP.

- 7.7 De escalatieprocedure wordt inclusief contactpersonen beschreven in het document Bereikbaarheid GERRIT en Onderhoud. In het algemeen geldt dat eerst het operationeel management van GERRIT en Afnemer afstemt over te nemen stappen en dat zij opschakelen naar het eerst hogere niveau binnen hun eigen hiërarchische structuur voor tactisch overleg tussen GERRIT en Afnemer. Hetzelfde geldt voor opschakelen naar het strategisch niveau.

- 7.8 Indien in de Overeenkomst is bepaald dat Afnemer heeft gekozen voor een reguliere Dienst met Support op basis van best effort of Kantoortijden, dan gelden, met inachtneming van voorgaande artikelen, de volgende normtijden:

Prio	Reactietijd	Verwachte Hersteltijd bij Redundantie voor Diensten artikel 9 t/m 18	Verwachte Hersteltijd zonder Redundantie voor Diensten artikel 9 t/m 18	Verwachte Hersteltijd voor Diensten artikel 19 t/m 24	Communicatie
1	Tijdens Kantoortijden binnen 30 minuten	binnen 2 uur voor 80% van de Incidenten	binnen 1 Werkdag voor 80% van de Incidenten	Binnen 2 uur voor 80% van de Incidenten	Elk uur

SLA GERRIT

2	Tijdens Kantoortijden binnen 60 minuten	binnen 4 uur voor 80% van de Incidenten	binnen 2 Werkdagen voor 80% van de Incidenten	Binnen 4 uur voor 80% van de Incidenten	In overleg met contactpersoon van de Afnemer
3	Tijdens Kantoortijden binnen 120 minuten indien telefonisch gemeld en 4 uur indien per mail aangemeld	5 Werkdagen	5 Werkdagen	5 werkdagen	Op verzoek van de Afnemer

7.9 Indien in de overeenkomst is bepaald dat Afnemer heeft gekozen voor 24/7 Support of dat sprake is van Diensten waarover expliciete afspraken zijn gemaakt met Afnemer in de Overeenkomst of de DAP, dan gelden, met inachtneming van voorgaande artikelen de volgende normtijden:

Prio	Reactietijd	Verwachte Hersteltijd bij Redundantie Diensten artikel 9 t/m 18	Verwachte Hersteltijd zonder Redundantie Diensten artikel 9 t/m 18	Verwachte Hersteltijd voor Diensten artikel 19 t/m 24	Escalatie	communicatie
1	Binnen 30 minuten tijdens Kantoortijden en 60 minuten buiten Kantoortijden	binnen 2 uur voor 80% van de Incidenten	binnen 8 uur voor 80% van de Incidenten	Binnen 2 uur voor 80% van de Incidenten	Opschalen naar Calamiteit iom de Afnemer	Elk uur
2	Binnen 60 minuten	binnen 4 uur voor 80% van de Incidenten	binnen 16 uur voor 80% van de Incidenten	Binnen 4 uur voor 80% van de Incidenten	Opschaling naar Prio 1, indien herstel niet binnen 2 Werkdagen wordt gerealiseerd	In overleg met contactpersoon van de Afnemer
3	Tijdens Kantoortijden binnen 120 minuten indien telefonisch gemeld en 4 uur indien per mail aangemeld	5 Werkdagen	5 Werkdagen	5 werkdagen	Geen	Op verzoek van de Afnemer

ARTIKEL 8. Service Level Management

8.1 Rapportage

In een DAP wordt vastgelegd in hoeverre gebruik wordt gemaakt van rapportage. Hierin wordt tevens de periodiciteit en vorm aangegeven.

De rapportage kan de volgende kwaliteitsnormen bevatten:

- inzicht in het behaalde resultaat
- inzicht in de wijze waarop wordt gemeten

SLA GERRIT

Naast rapportage over de kwaliteit kunnen nadere afspraken in de DAP worden vastgelegd m.b.t. rapportage over:

- het verbruik en gebruikscijfers van de Dienst
- voortgang in de verleende opdrachten voor Wijzigingen
- afwijkingen (Incidenten) ten opzichte van de afgesproken processen

8.2 Op basis van evaluatie kunnen Wijzigingen in de afgesproken Dienst worden voorgesteld door Partijen. Wijzigingen dienen schriftelijk te worden overeengekomen als nieuwe of aanvullende Overeenkomst.

8.3 In onderling overleg kan een structureel of incidenteel servicegesprek met de Afnemer gepland worden.

ARTIKEL 9. Definitie Service Level Aansluiting

9.1 Kwaliteitsnormen en afspraken zoals benoemd in dit artikel gelden voor de door GERRIT geleverde Aansluitingen. Eventuele extra voorzieningen op locatie, zoals het door Afnemer gebruik maken van eventuele infrastructuur van derden buiten de Aansluiting om, vallen buiten deze SLA.

9.2 Support wordt geboden tijdens Kantoortijden, met uitzondering van artikel 9.3 lid 4.

9.3 Beschikbaarheid Aansluitingen op GERRIT Zorgnet:

1. Aansluitingen kunnen 24 uur per dag en 7 dagen per week gebruikt worden.
2. Van Onderhoud aan Aansluitingen van aan GERRIT door derden geleverde componenten wordt Afnemer geïnformeerd. Dit onderhoud vindt in het algemeen plaats tijdens het Onderhoudsvenster.
3. De te onderscheiden normen voor de Beschikbaarheid van de Aansluitingen zijn:
 - a. Aansluiting op basis van Glasvezel: 99,9% per aansluiting;
 - b. Aansluiting op basis van metro-ethernet/E-VPN: 99,8% per aansluiting;
 - c. (A/V)DSL afhankelijk van onderliggende drager;
 - d. Voor cryptografisch versleutelde Aansluitingen die gebruik maken van openbaar internet of niet door GERRIT gecontracteerde verbindingen geldt 'best effort'.
4. 24/7 Support geldt voor Aansluitingen waarvan het koppelvlak gebaseerd is op een door GERRIT beheerde Aansluiting op basis van 3a en 3b.
5. De norm voor de performance van het netwerk bedraagt < 90 ms (= vertragingstijd netwerk) m.u.v. mobiele netwerken.
6. De streefwaarde voor Packet Loss is <1,0% mits de gebruikte capaciteit niet meer belast is dan 98% van de maximale capaciteit. Deze streefwaarde is niet van toepassing wanneer een (Cyber)aanval op het netwerk van toepassing is.
7. De streefwaarde voor Jitter is <10 milliseconden, mits de gebruikte capaciteit niet meer belast is dan 98% van de maximale capaciteit. Deze streefwaarde is niet van toepassing wanneer een (Cyber)aanval op het netwerk van toepassing is.

SLA GERRIT

- 9.4 Voor de door GERRIT ingekochte verbindingen zijn tevens de desbetreffende voorwaarden, dienstbeschrijvingen en eventueel SLA van die Externe Dienstverlener van toepassing.

ARTIKEL 10. Definitie Service Level ZorgeXchange

- 10.1 De door GERRIT afgegeven Beschikbaarheid bedraagt 99.9% per jaar.
- 10.2 Support wordt geboden op basis van 24/7.
- 10.3 Indien de Aansluiting een lagere Beschikbaarheid heeft, dan geldt in dat geval dat de Beschikbaarheid van de dienst gelijk is aan de Beschikbaarheid van de Aansluiting en wordt Support geboden tijdens Kantoortijden.

ARTIKEL 11. Definitie Service Level IP-VPN

- 11.1 De door GERRIT afgegeven Beschikbaarheid voor de centrale componenten van de IP-VPN bedraagt 99.9% per jaar.
- 11.2 Support wordt geboden op basis van 24/7.
- 11.3 Indien de Aansluiting een lagere Beschikbaarheid heeft, dan geldt in dat geval dat de Beschikbaarheid van de dienst gelijk is aan de Beschikbaarheid van de Aansluiting en wordt Support geboden tijdens Kantoortijden.

ARTIKEL 12. Definitie Service Level GERRIT Light

- 12.1 De door GERRIT afgegeven Beschikbaarheid bedraagt 99.5% per jaar.
- 12.2 Behoudens de tijd benodigd voor Onderhoud zal GERRIT zich inspannen om de Dienst operationeel te houden gedurende 7 dagen per week en 24 uur per dag. Dit is een '*best-effort*'.
- 12.3 Support wordt geboden tijdens Kantoortijden.

ARTIKEL 13. Definitie Service Level GERRIT Basis, HCP

- 13.1 De door GERRIT afgegeven Beschikbaarheid bedraagt 99.5% per jaar, ervan uitgaande dat het koppelvlak gebaseerd is op een door GERRIT beheerde Aansluiting.
- 13.2 Behoudens de tijd benodigd voor Onderhoud zal GERRIT zich inspannen om de Dienst operationeel te houden gedurende 7 dagen per week en 24 uur per dag. Dit is een '*best-effort*'.
- 13.3 Support wordt geboden tijdens Kantoortijden.

ARTIKEL 14. Definitie Service Level 4Gbackup

- 14.1 De door GERRIT afgegeven Beschikbaarheid bedraagt 99.5% per jaar, ervan uitgaande dat het koppelvlak gebaseerd is op een door GERRIT beheerde Aansluiting.
- 14.2 Behoudens de tijd benodigd voor Onderhoud zal GERRIT zich inspannen om de Dienst operationeel te houden gedurende 7 dagen per week en 24 uur per dag. Dit is een 'best-effort'.
- 14.3 Support wordt geboden tijdens Kantoortijden.

ARTIKEL 15. Definitie Service Level aansluiting LSP

- 15.1 De door GERRIT afgegeven Beschikbaarheid bedraagt 99.99% per jaar, ervan uitgaande dat het koppelvlak met de Afneemer gebaseerd is op een redundante door GERRIT beheerde Aansluiting, waarbij de gezamenlijke Beschikbaarheid van de Aansluitingen tenminste 99,99% per jaar is.
- 15.2 De door GERRIT afgegeven Beschikbaarheid bedraagt 99,9% indien de Aansluiting gebaseerd is op een enkelvoudige door GERRIT beheerder Aansluiting op basis van MDF.
- 15.3 In tegenstelling tot artikel 3 geldt voor de LSP dienst dat de in dit artikel afgegeven Beschikbaarheid inclusief onderhoud is.
- 15.4 Onderhoudswerkzaamheden zullen geschieden buiten Kantoortijden, en rekening houdend met de eisen ten aanzien van connectiviteit van het LSP.
- 15.5 Support wordt geboden op basis van 24/7. Tevens is de escalatieprocedure van toepassing, deze procedure is te vinden op het supportal van VZVZ en in de procedure Bereikbaarheid, Nood en Escalatie.
- 15.6 Het maximaal aantal Incidenten per periode zijn als volgt:
- 1x per jaar een Calamiteit
 - 2x per jaar een prioriteit 1 Incident
 - 1x per kwartaal een prioriteit 2 Incident
 - 1x per maand een prioriteit 3 Incident
- 15.7 De netwerkroundtrip delay tussen een GBX en het LSP is in 99% van de gevallen minder dan 20 milliseconden.

ARTIKEL 16. Definitie Service Level Internet feed

- 16.1 De door GERRIT afgegeven Beschikbaarheid bedraagt 99.9% per jaar.
- 16.2 Support wordt geboden op basis van Kantoortijden of 24/7, dit is afhankelijk van de Overeenkomst met de Afneemer.
- 16.3 Indien de Aansluiting een lagere Beschikbaarheid heeft, dan geldt in dat geval dat de Beschikbaarheid van de Dienst gelijk is aan de Beschikbaarheid van de Aansluiting en wordt Support geboden tijdens Kantoortijden.

SLA GERRIT

16.4 Incidenten vallen uiteen in de volgende niveaus:

- Prio 1: Internet feed is in het geheel niet meer beschikbaar, oftewel men kan niet meer op internet komen met behulp van de Internetkoppeling (totaal verlies van internetconnectiviteit, met packet loss van >10%;
- Prio 2: Verslechterde levering van Internet feed, oftewel de verbinding is traag, packet loss op de fysieke link naar de netwerkinfrastructuur (verlies van internetconnectiviteit, met packet loss van < 10%).

ARTIKEL 17. Definitie Service Level Anti DDoS

17.1 De door GERRIT afgegeven Beschikbaarheid is gekoppeld aan de beschikbaarheid zoals aangegeven in artikel 16.1.

17.2 Support wordt geboden op basis van 24/7.

ARTIKEL 18. Definitie Service Level ExpressRoute

18.1 De door GERRIT afgegeven Beschikbaarheid bedraagt 99,9% per jaar.

18.2 De bandbreedtes zijn gegarandeerd (1:1).

18.3 Ondersteuning wordt geboden op basis van 24/7.

ARTIKEL 19. Definitie Service Level XDS infrastructuur

19.1 Behoudens de tijd benodigd voor Onderhoud zal GERRIT zich inspannen om de Dienst operationeel te houden gedurende 7 dagen per week en 24 uur per dag. Dit is een '*best-effort*'.

19.2 Support wordt geboden tijdens Kantoortijden.

ARTIKEL 20. Definitie Service Level Hosting

20.1 Behoudens de tijd benodigd voor Onderhoud zal GERRIT zich inspannen om de Dienst operationeel te houden gedurende 7 dagen per week en 24 uur per dag. Dit is een '*best-effort*'.

20.2 Onderhoud zal zoveel mogelijk geschieden volgens een vast schema.

20.3 Support wordt geboden tijdens Kantoortijden.

ARTIKEL 21. Definitie Service Level Housing

21.1 Bij deze dienst geldt de SLA van de Externe Dienstverlener.

21.2 Support wordt geboden tijdens Kantoortijden.

SLA GERRIT

ARTIKEL 22. Definitie Service Level Videoconferencing

22.1 Bij deze dienst geldt de SLA van de Externe Dienstverlener.

22.2 Support wordt geboden tijdens Kantoortijden.

ARTIKEL 23. Definitie Service Level Zorgmail

23.1 Bij deze dienst geldt de SLA van de Externe Dienstverlener.

23.2 Support wordt geboden tijdens Kantoortijden.

ARTIKEL 24. Definitie Service Level gegevensuitwisseling in de Geboortezorg (Babyconnect)

24.1 Bij deze dienst geldt de SLA van de Externe Dienstverlener.

24.2 Support wordt geboden tijdens Kantoortijden.