

Support Procedure Software

CompuGroup Medical Nederland B.V.

Synchronizing Healthcare



CompuGroup
Medical

VERSIEBEHEER

Versie	Datum	Aanpassingen
1.0	01-09-2020	Final concept

INHOUD

VERSIEBEHEER	2
1. DIENSTVERLENING EN VERANTWOORDELIJKHEDEN	4
1.1. Scope Dienstverlening CGM	4
1.2. Ondersteuning CGM-software	4
1.3. Verantwoordelijkheden Klant.....	4
2. CUSTOMER SUPPORT	5
2.1. Customer support.....	5
2.2. Servicetijd en Bereikbaarheid Customer Support	5
3. INCIDENTENBEHEER	6
3.1. Inleiding	6
3.2. Prioriteit.....	6
3.2.1. Urgentie.....	6
3.2.2. Impact.....	7
3.2.3. Prioriteit.....	7
3.3. Oplostijden	7
3.4. Probleem management.....	8
4. WIJZIGINGSBEHEER.....	9
4.1. Inleiding	9
4.2. Soorten wijzigingen	9
4.3. Prioriteit.....	9
4.4. Oplostijden	9
5. ESCALATIEPROCEDURE.....	10
5.1. Contactpersonen bij escalatie	10
BIJLAGE A: VERKLARENDE WOORDENLIJST	11

1. DIENSTVERLENING en VERANTWOORDELIJKHEDEN

1.1. Scope Dienstverlening CGM

De Support Procedure Software is van toepassing op door CompuGroup Medical Nederland (CGM) geleverde softwareproducten, exclusief eventueel (mee)geleverde software producten van derden, zoals vastgelegd in de Overeenkomst tussen Klant en CGM.

1.2. Ondersteuning CGM-software

- Customer Support
- Incidentbeheer en Wijzigingsbeheer
- Onderhoud van de applicatie door middel van releases waarin wettelijke en/of functionele aanpassingen worden doorgevoerd. Aard en (functionele) impact van de doorgevoerde aanpassingen worden beschreven in de bijgeleverde release notes van iedere software release.

1.3. Verantwoordelijkheden Klant

Indien een storing het gevolg is van Onoordeelkundig gebruik door Klant, ten onrechte gemeld is en/of voortvloeit uit handelen of nalaten door Klant in strijd met deze overeenkomst, dan is CGM gerechtigd Klant hiervoor kosten in rekening te brengen als meerwerk (Aanvullende dienst).

2. CUSTOMER SUPPORT

2.1. Customer support

De afdeling Customer Support binnen de organisatie van CGM vormt het centrale aanspreekpunt voor het indienen van meldingen, (wijzigings-)verzoeken en incidenten met betrekking tot de software van CGM.

Binnen de scope van deze Procedure worden door Customer Support de volgende werkzaamheden uitgevoerd:

- Beantwoorden van vragen met betrekking tot de werking van de standaard CGM software;
- Analyseren van ingediende incidenten met betrekking tot de werking van de standaard software;
- Aanmaken van RFC's op basis van ingediende incidenten;
- Vrijgeven van software releases en/of (nood)patches en daarbij behorende releasenotes.

2.2. Servicetijd en Bereikbaarheid Customer Support

Het Service Window (kantooruren) van Customer Support is op werkdagen van 8.00 tot 17.30 uur. Incidenten kunnen echter 24 uur per dag, 7 dagen per week worden aangemeld via het CGM Customer Portal.

De afdeling Customer Support is op de volgende wijze bereikbaar:

Telefonisch	Op werkdagen ma t/m vrij tussen 8:00 – 17:30 uur:	088-3876444
	Spoedlijn Uitsluitend in het geval van een storing met prioriteit "Hoog" kan <i>tijdens het Service Window</i> de spoedlijn worden gebeld:	0475-470517
Customer Portal (24 x 7)	https://customerportal.cgm.com/	

Klanten die bij CGM een LSP licentie hebben aangeschaft kunnen in zeer urgente situatie, buiten het reguliere Service Window, contact opnemen met de storingsdienst van Customer Support. Deze storingsdienst is uitsluitend beschikbaar voor verstoringen van de LSP software waardoor LSP bevestigingen niet meer tot stand komen.

Incidenten die anders worden aangemeld dan telefonisch bij Customer Support of via het CGM Customer Portal, zijn niet onderhevig aan de in deze Procedure vermelde reactie- en hersteltijden.

NB: Incidenten met prioriteit "hoog" (zie par. 3.2) dienen te allen tijde tevens telefonisch te worden aangemeld via de Spoedlijn!

In bijlage 1 is een beschrijving opgenomen voor het aanvragen van een gebruikersaccount voor het CGM Customer Portal, alsmede een korte toelichting van de werking van dit portaal.

3. INCIDENTENBEHEER

3.1. Inleiding

Incidentbeheer houdt in het opheffen van Storingen binnen de in de Procedure vastgelegde Reactie- en Hersteltijden. In situaties van overmacht kunnen de Service Levels niet in alle gevallen gegarandeerd worden.

De prioriteit van Incidenten wordt door Klant in overleg met Customer Services op basis van onderstaande tabellen geïnclassificeerd. Klant geeft daarbij een duidelijke onderbouwing van de gekozen prioriteit aan.

Aan de hand van de prioriteit gelden de Reactie- en Hersteltijden conform het overzicht in onderstaande tabel. Reactietijden gelden voor alle incidenten, Hersteltijden gelden alleen voor incidenten die tevens een storing zijn.

Een Storing geldt ook als opgelost indien CGM een tijdelijke oplossing realiseert die gebruik van de IT-Systemen wederom goed mogelijk maakt. Deze tijdelijke oplossing ontslaat CGM niet van de verplichting de Storing volledig en structureel te herstellen. Als een melding door een tijdelijke oplossing in plaats van prioriteit “midden” het karakter van een prioriteit “laag” Incident krijgt, is vervolgens de aan prioriteit “laag” verbonden Hersteltijd van toepassing.

Indien een Incident geen Storing betreft wordt in het kader van Incidentbeheer vastgesteld of Klant Aanvullende diensten van CGM wenst. Behalve in spoedeisende gevallen zal Klant hiervoor een Wijzigingsverzoek bij CGM indienen. Ten aanzien van het geven van (telefonische) ondersteuning bij - c.q. het geven van training en/of instructies in - het gebruik van de Software, hanteert CGM een zogenaamde “fair use policy”. Dit houdt in dat CGM zich het recht voorbehoudt om andere oplossingen aan te bieden indien een telefonisch consult per dag langer duurt dan 10 minuten. Dit geldt tevens voor (telefonische) ondersteuning bij c.q. (terugkerende) overname van operationele taken binnen de applicatie (bijvoorbeeld het maken van rapportages en het instellen van batches).

Indien Incidenten tevens moeten worden gekwalificeerd als datalek in de zin van de Wet Bescherming Persoonsgegevens dan wel als inbreuk in verband met beveiligingsgegevens in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming, is Klant als verwerkingsverantwoordelijke ook verantwoordelijk voor een eventuele melding aan de Autoriteit Persoonsgegevens en - indien vereist - aan betrokkenen. Uitwerking van de verplichtingen van CGM en Klant over en weer op dit onderwerp zijn geregeld in de Verwerkersovereenkomst.

3.2. Prioriteit

Om tot een objectieve inschatting te komen bepalen de ‘urgentie’ en ‘impact’ uiteindelijk de prioriteit van een incident. De prioriteit ‘hoog’ is uitsluitend bedoeld voor noodsituaties, waarin een normale bedrijfsvoering niet meer mogelijk is.

3.2.1. Urgentie

De urgentie van een incident geeft aan wat de mate van uitstel is die de Klant of het zakelijke proces kan dulden.

Urgentie	
Urgentie 1	<ul style="list-style-type: none"> De schade veroorzaakt door het Incident stijgt snel, of Werkzaamheden die niet kunnen worden uitgevoerd door het personeel zijn zeer tijdgevoelig
Urgentie 2	<ul style="list-style-type: none"> De schade veroorzaakt door het Incident neemt matig toe, of Werkzaamheden die niet kunnen worden ingevuld zijn tijdgevoelig.
Urgentie 3	<ul style="list-style-type: none"> De schade veroorzaakt door het Incident neemt toe naarmate de tijd vordert, of Vragen, opmerkingen en wijzigingsverzoeken zonder gevolgen voor het bedrijfsproces (o.a. cosmetisch of ongemak)

3.2.2. Impact

De impact van een incident geeft de mate van verstoring en de invloed van de verstoring op het bedrijfsproces aan:

Impact	
Impact 1	<ul style="list-style-type: none"> Een substantieel deel van de Klanten wordt getroffen door het incident, en/of De financiële gevolgen van het incident zijn direct merkbaar, en/of De schade aan de reputatie is hoog, of Patiënt Veiligheid/privacy is in gevaar of er is (mogelijk) een potentieel datalek
Impact 2	<ul style="list-style-type: none"> Een beperkt deel van de Klanten wordt getroffen door het incident, of De financiële gevolgen van het incident zijn merkbaar na enige tijd De schade aan de reputatie van Klant is (waarschijnlijk) beperkt
Impact 3	<ul style="list-style-type: none"> Slechts één of enkele Klanten worden getroffen door het incident, of De financiële gevolgen van het incident zijn beperkt, of De schade aan de reputatie van het bedrijf is (waarschijnlijk) beperkt

3.2.3. Prioriteit

De prioriteit geeft aan hoe snel de melding moet worden opgelost. De prioriteit wordt in deze bepaald door een combinatie van de vastgestelde 'impact' en de 'urgentie'. De prioriteit wordt vastgesteld door middel van de prioriteitsmatrix hieronder:

	Impact 1	Impact 2	Impact 3
Urgentie 1	Prioriteit hoog *	Prioriteit hoog *	Prioriteit midden
Urgentie 2	Prioriteit hoog *	Prioriteit midden	Prioriteit laag
Urgentie 3	Prioriteit midden	Prioriteit laag	Prioriteit laag

* Prioriteit "hoog" moet te allen tijde (ook) telefonisch aangemeld worden bij Customer Support (Spoedlijn)

3.3. Oplostijden

Onderstaande hersteltijd is van toepassing wanneer er **géén** aanpassing aan de software nodig is:

Prioriteit	Reactietijd	Hersteltijd
Hoog*	Maximaal 30 minuten	Binnen 4 klokuren
Midden	Maximaal 6 kantooruren	Binnen 16 kantooruren
Laag	Maximaal 20 kantooruren	Binnen 40 kantooruren

Wanneer er **wél** aanpassingen aan de software benodigd zijn (RFC) dan gelden de volgende hersteltijden:

Prioriteit	Hersteltijd
Hoog*	CGM neemt de melding binnen 30 minuten in behandeling en zal alles in het werk stellen om binnen 2 werkdagen het probleem op te lossen, zo nodig door middel van een Quick fix (noodpatch), óf zodanige maatregelen nemen, dat de gebruikers in ieder geval verder kunnen werken (workaround), zodat het probleem binnen prioriteit "Midden" of "Laag" kan worden afgehandeld.
Midden	CGM neemt de melding binnen 6 kantooruren in behandeling en zal alles in het werk stellen om het probleem op te lossen, indien mogelijk door middel van een Quick fix (noodpatch) of anders in de eerstvolgende release, óf zodanige maatregelen nemen, dat de gebruikers in ieder geval verder kunnen werken (workaround), zodat het probleem binnen prioriteit "Laag" kan worden afgehandeld.
Laag	Door Productmanagement wordt bepaald óf en in welke release de oplossing wordt uitgeleverd door CGM.

3.4. Probleem management

Om (toekomstige) Storingen te voorkomen worden op basis van uitkomsten van monitoring en meldingen in het ticketsysteem van CGM, regelmatig analyses gemaakt van Incidenten. Deze worden geanalyseerd om eventuele trends en patronen te kunnen ontdekken. Indien deze situatie zich voordoet worden individuele incidentmeldingen samengevoegd en als 'probleem' gekenmerkt, waarna hiervoor een oplossing wordt ontworpen.

4. WIJZIGINGSBEHEER

4.1. Inleiding

Een wijziging heeft als belangrijkste kenmerk dat deze altijd geïnitieerd wordt vanuit een incident(melding). Customer Support van CGM en een vertegenwoordiger van Klant beoordelen een wijziging als fout of wens op basis van de definities zoals deze zijn weergegeven in de verklarende woordenlijst (bijlage A)

4.2. Soorten wijzigingen

Een wijziging kent een van de volgende types:

- Herstel fouten
- Productontwikkeling
- Wetswijzigingen
- Maatwerk (klant specifiek)
- Algemene wens tot uitbreiding functionaliteit (wens)

Voor een nadere toelichting op deze termen wordt verwezen naar de verklarende woordenlijst (bijlage A).

4.3. Prioriteit

Wensen (zowel maatwerk als algemeen) worden in overleg met Klant(en) gepland en uitgevoerd en zijn niet onderhevig aan de gestelde prioriteiten onder paragraaf 3.2.

Meldingen die onder de categorie productontwikkeling en wetswijziging vallen, zijn onderhevig aan de roadmap van het betreffende product en daarom niet aan de gestelde prioriteiten onder paragraaf 3.2.

Alle overige types vallen wel onder de prioriteiten uit paragraaf 3.2.

4.4. Oplostijden

Wensen (zowel maatwerk als algemeen) worden in overleg met Klant(en) gepland en uitgevoerd en zijn niet onderhevig aan de gestelde oplostijden onder paragraaf 3.2.

Meldingen die onder de categorie productontwikkeling en wetswijziging vallen, zijn onderhevig aan de roadmap van het betreffende product en daarom niet aan de gestelde oplostijden onder paragraaf 3.2.

Alle overige types vallen wel onder de prioriteiten uit paragraaf 3.2.

5. ESCALATIEPROCEDURE

In het geval van verschil van mening tussen partijen betreffende de uitleg en toepassing van de Support Procedure Software zullen zowel Klant als CGM in gezamenlijk overleg trachten tot een oplossing te komen met inachtneming van redelijkheid en billijkheid.

De normale communicatie vindt horizontaal plaats, dus de contactpersoon van Klant met de medewerker van Customer Support van CGM, de (IT) manager van Klant met de Manager Customer Support van CGM enzovoorts. Bij escalatie vindt er in eerste instantie een hiërarchische escalatie plaats en hierna een horizontale escalatie naar Klant of omgekeerd naar CGM. Dit is op ieder escalatieniveau van toepassing. Kruislingse escalatie dient vermeden te worden.

5.1. Contactpersonen bij escalatie

Functie	Telefoon	Email	
Medewerker Customer Support	31 (0)88 387 64 44		0
Manager Customer Support	+31 (0)88 387 64 33	Rogier.Wegner@CGM.com	1
Vice President Support	+31 (0)88 387 64 33	Elmer.Hoefsloot@CGM.com	2
General Manager	+31 (0)88 387 64 33	André.Proost@CGM.com	3

BIJLAGE A: VERKLARENDE WOORDENLIJST

Aanvullende diensten: Diensten die vallen buiten het bereik van deze Procedure.

Beschikbaarheid: De mate waarin de Systemen toegankelijk zijn voor de geautoriseerde gebruikers.

Complaint: Formele klacht door Klant aan CGM met betrekking tot haar dienstverlening.

Diensten: Met de Diensten worden alle proactieve en reactieve handelingen bedoeld, welke benodigd zijn om de Beschikbaarheid en Functionaliteit van de ICT-systemen te kunnen borgen. De diensten die door CGM worden geleverd aan Klant in het kader van de Procedure zijn beschreven.

Fout: een incident waaraan (een) fout(en) in de programmatuur ten grondslag ligt. In de praktijk betekent dit dat de programmatuur niet (meer) functioneert conform de specificaties zoals opgesteld door CGM

Functionaliteit: De mate van zekerheid dat de verwerking van de gegevens binnen de ICT-Systemen correct geschiedt. Dit betekent dat de verwerking plaatsvindt conform de beschrijving daarvan in de specificaties of hetgeen in de desbetreffende omstandigheden gebruikelijk is. Belangrijke aspecten hierbinnen zijn juistheid en volledigheid van de gegevensverwerking.

Hersteltijden: De periode die ligt tussen het tijdstip van aanmelding van een Incident en – indien het Incident een Storing betreft – het verhelpen van die Storing door CGM, al dan niet door middel van een tijdelijke oplossing (workaround).

Incident: Verstoring van de functionaliteit en dienstverlening die tussen Klant en CGM is overeengekomen in deze Procedure.

Incident management: Correctief beheer alsmede het oplossen van Storingen.

Onoordeelkundig gebruik: Gebruik dat naar het oordeel van CGM blijkt geeft van gebrek aan inzicht en/of onverstandig en/of onbevoegd en/of zonder verstand van zaken en/of zonder kritisch vermogen.

Reactietijden: De tijd waarbinnen (medewerkers van) CGM op een melding van Klant betreffende een Incident dient te reageren.

Request for Change (RFC): Incidenten of meldingen die mogelijk een softwareaanpassing tot gevolg hebben (fout of wens). De RFC is een vertaling van het incident waarmee de afdeling Software Ontwikkeling aan de slag kan.

Serviceperiode: Het tijdvak waarover de Beschikbaarheid wordt gemeten en waarover CGM rapporteert.

Service Window: Het tijdvak waarbinnen CGM een bepaalde dienst aanbiedt aan Klant.

Service Level: Service Level is het afgesproken niveau van dienstverlening ten aanzien van de Beschikbaarheid en de Functionaliteit.

Serviceverzoek: Ieder verzoek van Klant om aanvullende dienstverlening bijvoorbeeld met betrekking tot de afhandelingen van Incidenten die geen Storing zijn.

Storing: Een reproduceerbaar technisch probleem dat zich voordoet bij het gebruikmaken van de Systemen.

Wijzigingen: Veranderingen t.a.v. de functionaliteit en/of dienstverlening die afwijken van de huidige situatie. Het doel van de wijzigingen is om de functionaliteit en/of dienstverlening te waarborgen. Wijzigingen kunnen door beide partijen worden vastgesteld.

Vraag: Een vraag betreft een functionele vraag met betrekking tot de werking van de geleverde software

Wens: Een wens is een verzoek tot aanpassing en/of uitbreiding van de functionaliteit met als doel om de werking van de applicatie beter af te stemmen op de werkwijze c.q. het bedrijfsproces van Klant

Wens tot maatwerk: De klant heeft een wens die specifiek voor die organisatie van toepassing is en komt met CGM een maatwerkopdracht overeen

Wens tot uitbreiding functionaliteit: Betreft bestaande functionaliteit welke uitgebreid wordt en die betrekking heeft op de algemene functionaliteit

Wetswijziging: Dit zijn meldingen die betrekking hebben op wettelijke wijzigingen die nodig zijn voor het goed functioneren van de applicatie. Dit type melding valt onder de classificatie "wens".

Wijzigingsverzoek: Een formeel verzoek voor aanpassing of implementatie van een wijziging.