

Service level agreement – Validatieloket

01-07-2022

Versie: 1.0

Inhoud

1	Inleiding	3
2	Melding maken	4
3	Service levels	5
3.1	Definitie 1 ^e /2 ^e /3 ^e lijn	5
3.2	Impact & prioriteit bepaling	5
4	Service level targets	6
4.1	Service level target in relatie tot verschillende lijnen	6
4.2	Reactietijd vanuit leverancier	6
4.3	Reactietijd Validatiemoment	6
5	Escalatie procedure	7
5.1	Escalatie proces	7
5.2	Benodigde gegevens	7
5.3	Afmelden escalatie	7
6	RACI – verantwoordelijkheden SLA	8

1 Inleiding

Dit document is opgesteld om de afspraken vast te leggen over de meldingen die tijdens het proces van inbouwen van de standaarden, het correct aansluiten op de infrastructuur en het inhoudelijke en technisch testen ter voorbereiding op validatie kunnen worden gesteld binnen het validatieloket van programma Medicatieoverdracht.

Het is van belang een duidelijk proces te hanteren en de verwachtingen van leveranciers en het Validatieloket goed te kunnen managen. Deze service level agreement (SLA) zal worden gehanteerd binnen het Validatieloket.

De introductie van deze SLA sluit aan op het algehele doel van leveranciers en Validatieloket om het implementatieproces gestroomlijnd te laten verlopen. De SLA zoals in dit document beschreven zal door alle betrokkenen moeten worden nageleefd.

2 Melding maken

BITS is het platform voor het melden van vragen, issues en verstoringen (hierna meldingen). Alle partijen kunnen hier de voortgang volgen. Bij start van het traject ontvangt de leverancier toegang tot een eigen BITS omgeving. Na ingebruikname van BITS lopen alle formele meldingen via deze omgeving, daarnaast kan de leverancier ook de toegewezen casemanager voor vragen benaderen.

3 Service levels

Om te bepalen welke targets gesteld kunnen worden met betrekking tot reactietijd en het oplossen van meldingen, is het belangrijk om te definiëren welk onderscheid wordt gemaakt tussen de meldingen en hoe deze zich tot elkaar verhouden.

3.1 Definitie 1^e/2^e/3^e lijn

Vanuit het Validatieloket onderscheiden we 3 verschillende soorten lijnen waarin de melding afgehandeld wordt. Deze lijnen kunnen invloed hebben op de service level target reactietijd, dit wordt verder toegelicht in 4.1.

- 1^e lijn: Melding kan opgelost worden door de casemanager.
- 2^e lijn: Er is een specialist nodig voor deze melding.
- 3^e lijn: Er is een externe partij nodig voor deze melding.

3.2 Impact & prioriteit bepaling

De leverancier bepaalt de verwachte impact bij het invullen van de melding. De casemanager bepaalt uiteindelijk in samenspraak met de kennishouders de definitieve impact. Hierbij wordt de afweging gemaakt in hoeverre de melding invloed heeft op het Validatieproces.

- Blokkerend: De melding blokkeert het proces het proces waarin de leverancier zich bevindt. De leverancier kan niet verder met ontwikkelen of valideren.
- Deels blokkerend: De melding beïnvloed slechts een deel van het proces waardoor de leverancier slechts voor een deel niet verder kan met ontwikkelen.
- Niet blokkerend: De melding is niet blokkerend voor het proces.
- Wijzigingsverzoek

Na het bepalen van de definitieve impact wordt er automatisch een prioriteit aan de melding gekoppeld.

Impact	Prioriteit
Blokkerend	P1
Deels blokkerend	P2
Niet blokkerend	P3
Wijzigingsverzoek	P4

4 Service level targets

Een service level target is de reactietijd die wordt gehanteerd afhankelijk van de prioriteit die aan de melding is verbonden. Deze prioriteit komt overeen met de impact en is bepaald aan de hand van hoeverre een melding blokkerend is.

Onderstaande tabel heeft betrekking op alle binnengekomen meldingen vanaf het moment dat deze door het Validatieloket zijn ontvangen. Een wijzigingsverzoek krijgt automatisch prioriteit 4.

Prioriteit	Target reactietijd
P1	1 werkdag
P2	4 werkdagen
P3	7 werkdagen
P4	14 werkdagen

De reactietijd zoals vermeld in bovenstaande tabel start op de dag nadat de melding door het Validatieloket is ontvangen. Dit wil zeggen, dat bij een P1 melding uiterlijk de volgende werkdag de melding van reactie wordt voorzien of dat er contact wordt opgenomen door de casemanager. Het streven is de melding binnen de reactietijd op te lossen, het kan echter zijn dat de oplostijd van de melding afwijkt van de reactietijd. Mocht dit zo zijn houdt de casemanager de leverancier op de hoogte.

4.1 Service level target in relatie tot verschillende lijnen

De prioriteit levels hebben betrekking op 1^e en 2^e lijn meldingen. Betreft het een melding in de 3^e lijn dan neemt de casemanager contact op met de leverancier.

4.2 Reactietijd vanuit leverancier

Wanneer er vanuit het Validatieloket is gereageerd op de melding geeft de leverancier een reactie binnen 5 werkdagen. Dit geldt voor alle type meldingen, moeten er zaken worden uitgezocht dan geeft de leverancier dit aan in de melding. Wanneer de melding met het gegeven antwoord is opgelost geeft de leverancier dit aan en kan de melding gesloten worden. Wanneer er geen reactie is binnen 5 werkdagen wordt de melding gesloten.

4.3 Reactietijd Validatiemoment

Wanneer de leverancier zich aanmeldt voor validatie wordt er een validatiemoment gepland. Na dit validatiemoment ontvangt de leverancier binnen 10 werkdagen het validatierapport, deze periode gaat in op de dag na het validatiemoment.

5 Escalatie procedure

Deze escalatieprocedure is van kracht zodra er een situatie is die extra aandacht behoeft of wanneer er niet wordt voldaan aan de gemaakte afspraken. Deze escalatie kan zowel door de leverancier als het Validatieloket worden gemaakt.

Voordat een escalatie kan worden gedaan is het belangrijk dat het probleem kenbaar is gemaakt bij de casemanager of de leverancier. De partij moet daarna in de gelegenheid gesteld worden om het probleem zo spoedig mogelijk op te lossen. Mocht dit geen oplossing bieden kan de escalatieprocedure worden gestart. De escalatieprocedure wordt hieronder verder omschreven.

5.1 Escalatie proces

Het melden van een escalatie wordt gedaan door telefonisch contact op te nemen met de relatiemanager leveranciers. Na het telefonisch contact moet er een e-mail gestuurd worden met aanvullende gegevens omtrent de escalatie aan validatie@medicatieoverdracht.nl. De escalatie wordt apart gelogd in de BITS omgeving van de leverancier.

Een bevestiging van de escalaties wordt op werkdagen tussen 09.00 – 17.00 uur verstuurd. De relatiemanager leveranciers is de eerste contactpersoon voor de escalatie.

5.2 Benodigde gegevens

Per e-mail wordt er aanvullende informatie verstuurd omtrent de escalatie. Hieronder staat de minimale gegevens vermeld die nodig zijn bij een escalatie. Afhankelijk van de situatie kan door de relatiemanager leveranciers worden gevraagd om aanvullende gegevens.

- Naam
- Organisatie
- Contactgegevens
- BITS issue (indien van toepassing)
- Omschrijving van de escalatie
- Reeds ondernomen stappen
- Gewenste uitkomst

5.3 Afmelden escalatie

De relatiemanager leverancier is verantwoordelijk voor het managen van de escalatie en verantwoordelijk voor het informeren van de betrokken partijen over de voortgang. Wanneer de situatie naar tevredenheid is opgelost wordt het BITS issue gesloten en worden de betrokkenen geïnformeerd. De eventuele vervolg acties en afspraken worden gelogd in de BITS omgeving van de leverancier.

6 RACI – verantwoordelijkheden SLA

	Casemanager	Kennishouder	Leverancier
Vaststellen 1e/2e/3e lijn	RA	C	I
Voorlopige impact	I	I	RA
Definitieve impact	RA	C	I
Definitieve prioriteit	RA	C	I
Verzorgen van reactie binnen reactietijd	RA	C	I
Informereren leverancier over oplostijd	RA	C	I
Reactie vanuit leverancier	I	I	RA



Responsible

(Verantwoordelijk): Degene die de taak uitvoert is verantwoordelijk voor de uitvoering hiervan.



Accountable

(Eindverantwoordelijk): Deze persoon draagt de uiteindelijke eindverantwoording voor de juiste voltooiing van een of meerdere projecttaken.



Consulted

(Geraadpleegd): Dit is de persoon aan wie vooraf advies gevraagd wordt.



Informed

(Geïnformeerd): deze persoon wordt tussentijds geïnformeerd over de beslissingen, over de voortgang, bereikte resultaten enz.