

**Beslispunt 7. Welke voorwaarden wil VWS stellen aan het technisch beheer en onderhoud van de leverancier?**

*NB beschouw onderstaande als uitgangspunt bij eventuele onderhandelingen.*

De SLA sluiten we af voor het operationeel beheer van de app. Gaat dus niet in op de functionele/technische eisen/uitvraag (dat doen we in het PvE).  
Hoe de app uiteindelijk eruit ziet/werkt kan invloed hebben op de service levels. We gaan nu uit van een component back-end en een (burger)app.

Uitgangspunt dat de leverancier verantwoordelijk is voor de app, het functioneel beheer en afhandeling van incidenten en gebreken

**Verantwoordelijkheden**

Verantwoordelijkheden voor de app-leverancier:

- Het verrichten van onderhoud, reparatie en doorontwikkeling van de app;
- Het bieden van ondersteuning aan klanten (GGD's, publiek) conform afspraken van deze SLA;
- Rapporteren over acties uitgevoerd als onderdeel van deze overeenkomst.

Verantwoordelijkheden voor VWS:

- Aanleveren van (wijzigingen) in specificaties voor de app. Bijvoorbeeld op basis van feedback vanuit het gebruik of inspelen op ontwikkelingen binnen de Corona-aanpak.

**Prestatie-eisen (service levels)**

Beschikbaarheid:

- De back-end 24\*7 beschikbaar met een beschikbaarheid van 99,9%;
- Voor de beschikbaarheid van de app zijn we afhankelijk van de appstores van Apple en Google. Zowel de leverancier als de opdrachtgever hebben hier geen directe invloed op;
- Met beschikbaar maken van een nieuwe versie van de app houden we rekening met een doorlooptijd van 7 dagen binnen de respectievelijke stores (review proces Apple/Google);
- Voor beschikbaarheid op de lokale devices zijn we afhankelijk van de lokale apparaten van burgers waar geen beheer op plaats vindt. We kunnen hier redelijkerwijs geen beschikbaarheidseisen aan stellen.

Gebruikersondersteuning:

- Voor medewerkers GGD geldt de volgende gebruikersondersteuning:
  - Vragen kunnen gesteld worden telefonisch [nummer opnemen] of via [1924@corona-app.nl](mailto:1924@corona-app.nl);
  - Beschikbaarheid afhandelen van storingen en verzoeken, 7 dagen per week, 24h per dag. Conform responsetijden voor de categorie melding. Hier zijn geen additionele kosten aan verbonden.
- Voor alle gebruikers van de app (inwoners NL) geldt de volgende gebruikersondersteuning:
  - Vragen kunnen gesteld worden aan [1924@corona-app.nl](mailto:1924@corona-app.nl)
  - Beschikbaarheid: maandag t/m vrijdag, 08:30 – 17:00. Hier zijn geen additionele kosten aan verbonden.

Hersteltijd:

- Definitie storing niveau 1: applicatie functioneert niet en/of is onbruikbaar, of kent een ernstige mate van vertraging zonder dat dit te wijten is aan een verantwoordelijkheid van de klant;
- Definitie storing niveau 2: applicatie functioneert met hinderlijke vertraging en/of onmiskenbare fouten. Desondanks deze verstoring is de app wel te gebruiken maar verhindert de primaire processen die de app ondersteunt;
- Definitie storing niveau 3: applicatie functioneert niet geheel volgens de specificaties en/of er treedt vertraging op. De hinder is beperkt en beïnvloed uitsluitend secundaire processen die de app ondersteunt;
- Definitie hersteltijd: tijd tussen het registreren van een melding en het opleveren van de aangepaste app aan de app-store;
- Niveau 1: hersteltijd 3 dagen;

- Niveau 2: hersteltijd 5 dagen;
- Niveau 3: hersteltijd 10 dagen.

**Probleemherstel en onderhoud:**

- Te allen tijde is toestemming van VWS nodig alvorens leverancier een nieuwe versie of release van de app beschikbaar wilt maken;
- Proactief onderhoud is het op eigen initiatief van de leverancier verbeteren van de app, bijvoorbeeld om deze geschikt te houden voor nieuwe versie van OS-en. De leverancier zal proactief onderhoud plegen zodra daar aanleiding voor is. Kosten voor proactief onderhoud zijn onderdeel van de structurele kosten voor leveren van de app.
- Reactief onderhoud zijn de aanpassingen aan de app op verzoek van de opdrachtgever, VWS. Dit betreft het toevoegen van nieuwe functionaliteit voor de app. Voor reactief onderhoud kunnen door de leverancier aanvullende kosten in rekening gebracht worden.

**Beveiliging:**

- De broncode van de app is openbaar beschikbaar gemaakt;
- Alvorens het beschikbaar stellen van een nieuwe versie van de app wordt de nieuwe code minimaal 7 dagen voor live gaan van de app openbaar gemaakt.

**Restricties**

**Aantal (gelijktijdige) gebruikers:**

- Het maximaal aantal gelijktijdige gebruikers voor de app en back-end is 17 miljoen;
- De back-end tbv de GGD's moet minimaal gelijktijdige GGD-gebruikers kunnen ondersteunen (3 per GGD-regio).

**Ondersteunde apparaten:**

- De iOS app ondersteunt de volgende versies: huidige versie en één versie daarvoor (iOS 14 en 13);
- De Android app ondersteunt de volgende versies: huidige versie en één versie daarvoor (Android 11 en Android 10).
- [check: hoeveel bereik zouden we hiermee hebben? Dan nog steeds reëel dat we doelstelling in gebruik halen?]