

Service Level Agreement Bedrijfszorgportaal Versie 17 december 2018

Het Bedrijfszorgportaal is betrouwbaar. VGZ werkt samen met externe partijen voor het beschikbaar stellen en het beveiligen van het Bedrijfszorgportaal.

Beschikbaarheid & performance

- Het service venster is 8 uur per dag van 8.30 uur tot 17.00 uur, 5 werkdagen per week.
- Het beschikbaarheidspercentage op jaarbasis wordt bepaald op 99,50%, berekend op basis van het hierboven vermelde service venster.

In de volgende situaties kan het Bedrijfszorgportaal niet beschikbaar zijn:

- preventief onderhoud;
- installeren nieuwe versie van het Bedrijfszorgportaal;
- verhelpen van storingen aan de programmatuur die onder de verantwoordelijkheid van de klant valt;
- onderhoud dat met de klant is afgestemd;
- calamiteiten als gevolg van natuurrampen en andere overmacht situaties.

Back-up en restore

- Dagelijks worden er volledige back-ups gemaakt
- De bewaarperiode van back-ups is 7 jaar
- De data van de back-ups wordt uitsluitend opgeslagen in Europa

Beveiliging en toegang

Het gegevensverkeer tussen de omgeving van de werkgever en de omgeving van het Bedrijfszorgportaal wordt beveiligd via SSL. De gegevens worden op die manier versleuteld via internet verzonden. De hostingomgeving wordt beveiligd door meerdere firewall-lagen die worden beheerd en gecontroleerd. De fysieke toegang tot gegevensmedia is beveiligd volgens de hoogste veiligheidsnormen binnen de wereld van datacenters. Het besturingssysteem wordt beschermd met de meest recente systeem patches en servicepacks. Daarnaast wordt op het Bedrijfszorgportaal regelmatig een penetratietest uitgevoerd om de website te controleren op kwetsbaarheden.

Op het Bedrijfszorgportaal zijn meerdere beveiligingslagen van toepassing. Mocht één van de lagen falen, dan zal de volgende laag alsnog bescherming bieden. Hiermee wordt de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van de applicatie gewaarborgd. Een externe partij voert manuele attack- en PEN-testen uit.

De gegevens in het Bedrijfszorgportaal zijn uitsluitend toegankelijk voor geautoriseerde medewerkers waarvoor de toegang tot de (bijzondere) persoonsgegevens noodzakelijk is voor het uitvoeren van hun werkzaamheden.

Continuïteit

VGZ beschikt over procedures om verlies van data door systeemuitval, fysieke vernietiging of anderszins te voorkomen en het herstel van zulke data te bevorderen.

Ondersteuning (standaard)

Voor vragen over het Bedrijfszorgportaal en/of ondersteuning bij het gebruik is de helpdesk telefonisch bereikbaar op werkdagen tussen 08.30 en 17.00 uur op het volgende telefoonnummer: 088 -1313180. Per e-mail kan dat ten alle tijde op vgz.werkgeversdesk@vgz.nl. We streven ernaar om uw e-mail binnen twee werkdagen te beantwoorden.

Verstoringen

De reactie- en oplostijd voor verstoringen van het Bedrijfszorgportaal is maximaal 4 uur.

Nieuwe updates

VGZ werkt voortdurend aan de verbetering op het gebied van beveiligingsaanpassingen, juridische wijzigingen en functionele of technische verbeteringen. Om deze reden zal er af en toe een update uitgevoerd worden. Grote en voor de Werkgever interessante updates zullen altijd via de nieuwsbrief gedeeld worden met de Werkgevers.