

Bijlage 4

SERVICE LEVEL AGREEMENT - V6 2025

OVERWEGENDE DAT:

- a. Afnemer is een licentieovereenkomst overeengekomen met Gerimedica voor het gebruik van Ysis en/of andere diensten van Gerimedica hierna: de “Overeenkomst”;
- b. In deze Service Level Agreement (hierna: “SLA”) wordt het serviceniveau beschreven zoals deze door Afnemer verwacht mag worden van Gerimedica in het kader van de Overeenkomst;
- c. De definities zoals deze worden gebruikt en gedefinieerd in de Overeenkomst hebben in deze SLA dezelfde betekenis.

Komen Partijen door ondertekening van de hoofdovereenkomst als volgt overeen,

Artikel 1: Definities

- 1.1 Beheerder: Medewerker van Afnemer die binnen de organisatie aanspreekpunt voor het gebruik van de software van Gerimedica is en fungeert als contactpersoon tussen Afnemer en Gerimedica.
- 1.2 Beschikbaarheid: De toegankelijkheid van de Programmatuur door Afnemer. De beschikbaarheid wordt als een percentage getoond en wordt gemeten per maand. Beperking van de toegankelijkheid als gevolg van gepland en/of aangekondigd onderhoud wordt niet meegenomen in de berekening van het percentage van de beschikbaarheid.
- 1.3 Calamiteit: een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die leidt tot de verstoring van de dienstverlening van Gerimedica als geheel.
- 1.4 Defect: Elke gebeurtenis afwijkend van de standaard werking van de software van Gerimedica. Inbreuken op de beveiliging zijn hiervan uitgezonderd, de behandeling hiervan wordt geregeld in de Verwerkersovereenkomst, Bijlage 5 van de hoofdovereenkomst.
- 1.5 Kantoortijden: Maandag t/m vrijdag van 8:30 - 17.00 uur.
- 1.6 Klantportaal: Beveiligde omgeving waarin Beheerders ondersteuning ontvangen en meldingen kunnen maken.
- 1.7 Oplostijd: De periode tussen ontvangst van een melding van een Vraag, Taak, Defect en/of Calamiteit door Gerimedica tot de oplossing geïmplementeerd is bij Afnemer.
- 1.8 Patch: Het implementeren van een oplossing voor een Defect of updates van de software, buiten de normale release cyclus.
- 1.9 Responstijd: De periode tussen de ontvangst van een melding van een Vraag, Taak, Defect en/of Calamiteit door Gerimedica tot de eerste reactie van een Gerimedica medewerker.
- 1.10 Servicedesk: De supportmedewerkers van Gerimedica.
- 1.11 Taak: Verzoek van Afnemer aan Gerimedica om een specifieke actie uit te voeren die enkel door Gerimedica kan worden uitgevoerd, zoals een maatwerkrapportage of

verwijderen van gegevens. Gerimedica behoudt zich het recht voor om de Taak te accepteren of af te wijzen en om te bepalen of hier aanvullende kosten in rekening voor worden gebracht.

- 1.12 Vraag: Vraag over (het gebruik) van de Programmatuur door Afnemer, die niet door de Beheerders kunnen worden afgehandeld.

Artikel 2: Servicedesk en escalatie

- 2.1 Afnemer faciliteert ondersteuning voor de Gebruikers binnen de organisatie waar Gebruikers vragen kunnen stellen over het gebruik van de Programmatuur. Mocht een gestelde vraag niet intern kunnen worden afgehandeld, dient deze te worden doorgezet aan Gerimedica door de Beheerders, middels het aanmaken van een ticket.
- 2.2 De Servicedesk is bereikbaar tijdens Kantoortijden, met uitzondering van algemeen erkende feestdagen. De Servicedesk is zowel via het Klantportaal, e-mail als telefonisch bereikbaar. In het geval van Kritieke Defecten is de Servicedesk 24/7 telefonisch bereikbaar.
- 2.3 Contact met de Servicedesk kan worden opgenomen/Tickets kunnen worden ingediend voor een Vraag, Taak, Defect en/of Calamiteit. De Oplostijden zijn afhankelijk van de prioriteit, beschikbaarheid van de benodigde medewerkers en middelen, reproduceerbaarheid en oorzaak. De prioriteit wordt bepaald door de impact en urgentie. De Oplos- en Responstijden zijn als volgt:

Type	Impact	Responstijd	Oplostijd
Vraag		24 uur (binnen reguliere kantoortijden)	n.v.t.
Taak		24 uur (binnen reguliere kantoortijden)	In overleg
Defect			
	Laag, gebeurtenis is niet belemmerend voor het proces.	24 uur (binnen reguliere kantoortijden)	De eventuele oplostijd wordt aan Afnemer gecommuniceerd.
	Middel, gebeurtenis heeft effect op de bruikbaarheid van een belangrijke functionaliteit, maar een workaround is beschikbaar.	16 uur (binnen reguliere kantoortijden)	Binnen 1 werkweek
	Hoog, gebeurtenis heeft effect op de	2 uur (binnen reguliere	Binnen 2 werkdagen

	bruikbaarheid van een belangrijke functionaliteit, en een workaround is niet beschikbaar	kantoortijden)	
	Kritiek, gebeurtenis blokkeert gebruik van de totale Programmatuur.	30 minuten	Onverwijld, max. 8 uur afhankelijk van technische complexiteit
Calamiteit		30 minuten	Onverwijld

- 2.4 Gerimedica heeft een inspanningsverplichting betreffende de genoemde Oplostijden/ De Oplostijden gelden niet indien Gerimedica vaststelt dat het Defect en/of Calamiteit is ontstaan door omstandigheden bij de Afnemer.
- 2.5 In het Klantportaal is het mogelijk voor de Beheerders om in te loggen en de volgende gegevens te raadplegen:
1. Het aantal openstaande en afgehandelde tickets.
 2. De melder
 3. Datum van de eerste en laatste respons
 4. Status van de tickets
- 2.6 In voorkomend geval dat Afnemer niet tevreden is over de afhandeling door de Servicedesk, kan dit worden gecommuniceerd aan de toegewezen accountmanager.

Artikel 3: Beschikbaarheid

- 3.1 Gerimedica garandeert een Beschikbaarheid van 99,8%, gemeten per maand. Onbeschikbaarheid als gevolg van gepland onderhoud wordt niet meegerekend.
- 3.2 De Beschikbaarheid wordt automatisch gemonitord. Indien een beperking in de Beschikbaarheid zich voordoet, wordt de procedure om de beperking te herstellen gestart.

Artikel 4: Onderhoud

- 4.1 Gerimedica verricht preventief Onderhoud met betrekking tot de in de Overeenkomst bepaalde Programmatuur.
- 4.2 Gerimedica hanteert een "continuous delivery" release proces, het actuele releaseproces is in te zien via de volgende url:
<https://handleiding-ysis.nl/beheer-algemeen-gebruik-ysis/beheerfase-ysis/>.
 Gerimedica behoudt zich het recht voor dit releaseproces, zonder voorafgaande notificatie, te wijzigen indien Gerimedica van oordeel is dat dit het proces ten goede komt aan de Programmatuur.

- 4.3 Buiten het normale releaseproces is het Gerimedica toegestaan om Patches te implementeren indien dit noodzakelijk wordt geacht, Afnemer zal zo nodig hieraan haar medewerking onverwijld verlenen.

Artikel 5: Gebruik Programmatuur

- 5.1 Afnemer is verantwoordelijk om aan haar Gebruikers de juiste apparatuur ter hand te stellen waarmee de Programmatuur op juiste en veilige wijze gebruikt kan worden, waaronder een veilige internetverbinding met voldoende snelheid.
- 5.2 Om alle functionaliteiten van de Programmatuur volledig te kunnen uitnutten is het noodzakelijk dat gebruik wordt gemaakt van de meest recente versie van een van de volgende browsers: Google Chrome, Firefox, Microsoft Edge, Safari.
- 5.3 Indien er wordt gekozen voor een werkwijze zonder directe internetverbinding, waarbij gegevens bijvoorbeeld tijdelijk in de cache worden opgeslagen op de apparatuur, dient de Afnemers de hierbij horende risico's af te hebben gewogen en deze zo veel mogelijk te mitigeren.

Artikel 6: Backup en restore

- 6.1 Van de gegevens in de applicatie worden back-ups gemaakt. Een en ander gebeurt in lijn met de "Ysis Backup Policy".
- 6.2 Gerimedica heeft een herstelplan indien een situatie ontstaat waar de Programmatuur hersteld dient te worden van de backups. Het doel van het herstelplan is het herstellen van een minimum versie van de Programmatuur binnen 8 uur.
- 6.3 Onder normale omstandigheden is het dataverlies bij een beperking in de Beschikbaarheid, Calamiteit en/of Defect nihil, echter is een verlies van gegevens van maximaal één (1) dag een mogelijkheid.

Artikel 7: Eenzijdige wijziging

Gerimedica behoudt te allen tijde het recht om deze SLA eenzijdig te wijzigen.