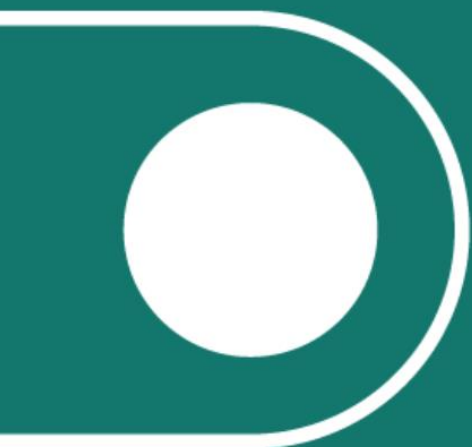


Service Level Agreement (SLA) Medicores

BIJLAGE 1 bij de Overeenkomst

Versie 2026 maart v1.1





Inhoudsopgave

1. Inleiding
2. Definities in deze SLA
3. Uitgangspunten
4. Dienst
5. Service management
6. Service Windows
7. Service Levels
8. Beschikbaarheid
9. Hosting
10. Overleg en rapportage
11. Escalatie
12. Security



1. Inleiding

Deze Service Level Agreement (SLA) beschrijft de dienstverlening die Medcore B.V. (hierna Medcore) levert aan Opdrachtgevers ten aanzien van het beheer van de Medcore Omgeving. De SLA maakt onlosmakelijk deel uit van de Overeenkomst.

Naast deze SLA kunnen afspraken worden gemaakt over (operationele-)procedures opgenomen in het Dossier Afspraken en Procedures (DAP). Partijen behouden zich het recht voor om te bepalen of het opstellen van een DAP noodzakelijk is. Het DAP maakt, indien opgesteld, eveneens deel uit van de Overeenkomst, maar heeft een meer levend karakter aangezien in een partnerschap de samenwerking continu wordt bijgesteld en verbeterd.

2. Definities in deze SLA

In aanvulling op de definities zoals opgenomen in de Overeenkomst.

Begrip	Definitie
Beschikbaarheid	Eigenschap van het conform de afspraken toegankelijk en bruikbaar zijn op verzoek van een bevoegde entiteit.
Bug	Een technische fout in de code van Medcore, waardoor deze niet werkt zoals bedoeld.
(Informatie)beveiliging	Behoud van de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van informatie. Dit kan ook andere eigenschappen betreffen, zoals authenticiteit, verantwoordelijkheid, onweerlegbaarheid en betrouwbaarheid. <i>Bron: Definitie gelijk aan de definitie in NEN 7510</i>
Cliënt	Persoon die zorg vraagt of aan wie zorg wordt verleend of de identificeerbare persoon van wie persoonlijke gezondheidsinformatie wordt verwerkt. Voor 'cliënt' kan in de meeste gevallen ook 'patiënt' worden gelezen. <i>Bron: Definitie gelijk aan de definitie in NEN 7510</i>
Medcore Dienst	Alle door of vanwege Medcore in het kader van de Overeenkomst geleverde diensten, waaronder begrepen Medcore SAAS en/of de SLA.
Gebruiker	Natuurlijke persoon, organisatie of proces in een Informatiesysteem, betrokken bij een actie. <i>Bron: Definitie gelijk aan de definitie in NEN 7510</i>
Gebruikersvraag	Een vraag van een gebruiker van een Dienst over hoe het de Dienst gebruikt moet worden of hoe bepaalde handelingen in de Dienst uitgevoerd moeten worden. Hier ligt geen Incident of Bug aan ten grondslag.
Geschil	Een verschil van mening over de uitvoering van de overeenkomst.



Begrip	Definitie
Incident	Een incident wordt gedefinieerd als een ongeplande onderbreking of vermindering van de kwaliteit van een IT-dienst. <i>Bron: Afgeleid van de definitie van incident volgens ITIL 2011</i>
Informatiesysteem	Stelsel van toepassingen, diensten, informatietechnologische bedrijfsmiddelen of andere gegevensverwerkende componenten. <i>Bron: Definitie gelijk aan de definitie in NEN 7510</i>
Opdrachtgever	De natuurlijke persoon of rechtspersoon met wie Medicore een overeenkomst heeft gesloten in verband met de levering van Medicore Diensten
Klantportaal	Een omgeving waarop opdrachtgever met een eigen organisatiecode kan inloggen en waar gebruikersvragen, incidenten en verzoeken worden ingediend. Tevens wordt hier de geldende SLA en praktische documentatie voor de opdrachtgever beschikbaar gesteld.
Overeenkomst	De tussen partijen gesloten schriftelijke overeenkomst ter zake de levering van Medicore diensten.
Probleem	Een probleem is een oorzaak of mogelijke oorzaak van een of meer incidenten. <i>Bron: Afgeleid van de definitie van probleem volgens ITIL 2011</i>
Supportorganisatie	De groep medewerkers - werkzaam voor Medicore - die klantondersteuning biedt bij het gebruik van de producten en diensten van Medicore.
Zorgverlener	Een natuurlijke persoon die beroepsmatig zorg verleent. <i>Bron: Definitie gelijk aan de definitie in NEN 7510</i>



3. Uitgangspunten

- 3.1 Deze SLA is een bijlage van de Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Medcore. In de Overeenkomst is vastgelegd welke Dienst(en) een Klant gebruikt van Medcore.
- 3.2 Het toepassingsgebied van deze SLA omvat enkel de Dienst(en) die door de Opdrachtgever wordt afgenomen en zoals vastgelegd in de Overeenkomst.
- 3.3 Medcore en Opdrachtgever kunnen de SLA periodiek evalueren.
- 3.4 De duur van deze SLA is gelijk aan de duur van de Overeenkomst.

4. Dienst

- 4.1 De dienstverlening van Medcore bestaat uit het ontwikkelen, hosten en ondersteunen van Software-as-a-Service (SaaS)-oplossingen voor gebruik in de zorg in Nederland.
- 4.2 Onder ontwikkelen wordt in ieder geval verstaan:
 - Het technisch en/of functioneel (door)ontwikkelen van Dienst(en)
 - Preventief en correctief onderhoud aan de Dienst(en)
- 4.3 Onder hosten wordt in ieder geval verstaan:
 - Het beschikbaar stellen van de Dienst(en) aan Opdrachtgever via het internet
 - Het borgen van Beschikbaarheid van de Dienst(en)
 - Het borgen van de Informatiebeveiliging
 - Preventief en correctief onderhoud van de Dienst(en) en Informatiesystemen
- 4.4 Onder ondersteunen wordt in ieder geval verstaan:
 - De bereikbaarheid van de Supportorganisatie gedurende het service window.
 - Het aanbieden van handleidingen en documentatie gericht op het optimaal gebruik van de Dienst(en)
 - Aanbieden van een Klantportaal
- 4.5 Medcore biedt de volgende communicatiekanalen aan voor proactieve communicatie met de Opdrachtgever:
 - Een klantportaal
 - Een mailing waarmee release informatie en functionele wijzingen beschikbaar worden gesteld (Medcore Releasemailings)
 - Telefonisch contact



5. Service management

- 5.1 Medicore draagt zorg voor een Supportorganisatie die fungeert als primair aanspreekpunt voor de Opdrachtgever voor:
 - a. Incidenten
 - b. Bugs
 - c. Problemen
 - d. Gebruikersvragen
- 5.2 Een Contactpersoon zal namens Opdrachtgever Incidenten, Problemen, Gebruikersvragen en verzoeken aan de Supportorganisatie van Medicore melden. Bij de afronding van het implementatieproject wordt vastgelegd wie de contactpersonen zijn. Klant is verantwoordelijk voor het actualiseren en bijhouden.
- 5.3 Incidenten, Bugs, Problemen, Gebruikersvragen en verzoeken kunnen door de Contactpersoon telefonisch of via het Klantportaal bij de Supportorganisatie van Medicore worden gemeld.
- 5.4 Iedere melding zal op grond van aard en gevolgen worden ingedeeld in een prioriteitscategorie op grond van de in deze SLA genoemde criteria (Artikel 7).
- 5.5 Iedere melding zal op basis van de prioritering worden voorzien van een reactie- en oplostijd zoals beschreven in artikel 7 van deze SLA.
- 5.6 De Contactpersoon is het aanspreekpunt voor vragen en meldingen en voor de terugkoppeling door Medicore met betrekking tot ondernomen acties.



6. Service Windows

- 6.1 Medicore heeft de volgende service windows gedefinieerd:
- Monitoring door Medicore: 24 x 7
 - Telefonische bereikbaarheid Customer Services: Werkdagen tussen 8:00 en 17:00 uur
 - Ondersteuning door Supportorganisatie: Werkdagen tussen 8:00 en 17:00
 - Onderhoudswerkzaamheden: Dinsdagavond en donderdagavond 19:00 - 22:00 uur
- 6.2 Medicore spant zich in om te allen tijde de juiste contactinformatie beschikbaar te stellen via het Klantportaal. Deze bevat in ieder geval:
- Het actuele telefoonnummer van de Supportorganisatie van Medicore: + 31 88 648 07 06
 - Een link (doorverwijzing) naar het Klantportaal: <https://medicore.topdesk.net>
 - Login gegevens voor het klantportaal worden, na afronding van de implementatie beschikbaar gesteld voor geautoriseerde contactpersonen bij Opdrachtgever.
- 6.3 In incidentele, voorkomende gevallen, bijvoorbeeld rondom Nationale feestdagen, kan er een afwijking gelden van de in punt 6.1.b t/m 6.1.d genoemde Service windows.



7. Service Levels

- 7.1 Medicore en Opdrachtgever komen de volgende definities voor prioriteiten van incidenten en problemen overeen:
- P1:** de Dienst(en) zijn niet beschikbaar en/of functioneert niet: de gebruikers van Opdrachtgever kunnen op geen enkele manier werken, het primaire proces van de opdrachtgever ligt stil.
- P2:** het primaire proces is gedeeltelijk verstoort: gebruikers van opdrachtgever kunnen beperkt werken. Er is (mogelijk) een workaround beschikbaar.
- P3:** de gebruikers van opdrachtgever kunnen niet op de bedoelde manier, maar wel met een werkbaar alternatief werken.
- P4:** de Gebruikers van opdrachtgever kunnen gewoon werken, maar het werkproces kan verbeterd worden.
- 7.2 Alle incidenten en problemen kunnen door de Contactpersoon via het Klantportaal of telefonisch bij de Supportorganisatie van Medicore worden gemeld.
- 7.3 Een Prioriteit 1 (P1) Melding dient altijd telefonisch aangemeld te worden en, indien mogelijk, ook via het Klantportaal aangemeld te worden.
- 7.4 Medicore zal na ontvangst van de melding van een incident of probleem een inhoudelijke reactie geven. Medicore en Opdrachtgever komen de volgende reactietijden per prioriteit overeen:
- P1:** binnen 30 minuten
- P2:** binnen 1 uur
- P3:** binnen 1 dag
- P4:** binnen 2 dagen
- 7.5 Medicore spant zich in om de melding binnen de hersteltijd op te lossen, met inachtneming van het geldende Service window.

Voor incidenten en problemen hanteert Medicore de volgende hersteltijden per prioriteit:

- P1:** zo spoedig mogelijk met een maximum van 8 uur
- P2:** zo spoedig mogelijk, met een maximum van 16 uur
- P3:** in overleg met als richtlijn een maximum van een werkweek
- P4:** in overleg met als richtlijn een maximum van 3 werkweken



Voor bugs hanteert Medicore de volgende hersteltijden per prioriteit:

P1: zo spoedig mogelijk met een maximum van 24 uur

P2: zo spoedig mogelijk, met een maximum van 2 werkweken

P3: zo spoedig mogelijk, maar zonder resultaatverplichting

P4: opgenomen in backlog van Development

- 7.6 Een verstoring wordt ook gezien als opgelost indien Medicore een tijdelijke oplossing daarvoor ter beschikking stelt die het gebruik van de Dienst(en) weer mogelijk maakt. Na een tijdelijke oplossing spant Medicore zich in om de verstoring alsnog volledig te verhelpen. Hiervoor geldt dan de hersteltijd van de nieuwe prioriteit.
- 7.7 In geval van Overmacht kunnen de in Artikel 6 genoemde Service levels niet geheel volgens de afspraken worden geleverd. In die gevallen spant Medicore zich in om het oplossen van de storing te coördineren en de Opdrachtgever te informeren over de voortgang.

8. Beschikbaarheid

- 8.1 Medicore spant zich in om een Beschikbaarheid van de Dienst(en) te realiseren van minimaal 99,8%, gemeten over een periode van een kalenderjaar.
- 8.2 Het wekelijkse tijdsvenster voor onderhoudswerkzaamheden, zoals beschreven in Artikel 6.1.d, wordt niet meegerekend in de Beschikbaarheid van de Dienst(en).
- 8.3 Medicore en Opdrachtgever komen een tijdsvenster voor onderhoudswerkzaamheden overeen zoals bedoeld in Artikel 6.1.d. Deze werkzaamheden omvatten in ieder geval het uitrollen van updates en upgrades.
- 8.4 Medicore behoudt zich het recht voor om af te wijken van de bepalingen met betrekking tot het tijdsvenster voor onderhoudswerkzaamheden als dit noodzakelijk is voor het oplossen van een incident zoals bedoeld in Artikel 6.3.



9. Hosting

De Medicore SAAS wordt gehost op de systemen van Microsoft Azure. Daarop zijn de meest recente hosting voorwaarden van Microsoft van toepassing, zie <https://azure.microsoft.com/nl-nl/support/legal>, zoals die ook van tijd tot tijd door Microsoft kunnen worden gewijzigd.

10. Overleg en rapportage

- 10.1 Alle communicatie en overleg vindt plaats tussen aangewezen contactpersonen van Medicore en Opdrachtgever. Deze zorgen op hun beurt voor verdere communicatie naar alle andere belanghebbenden.
- 10.2 Overleg over dienstverlening
- Afstemming over de dienstverlening kan plaatsvinden tussen de contactpersonen van Medicore en Opdrachtgever. Indien daartoe aanleiding bestaat of op verzoek van één van de partijen, kunnen partijen overleg voeren over de dienstverlening en de uitvoering van deze SLA.
- 10.3 Onderwerpen van overleg
- In het overleg kunnen onder meer de kwaliteit van de dienstverlening, organisatorische kwesties, procedures, trends en patronen in meldingen en mogelijke verbeteringen in de samenwerking worden besproken.
- 10.4 Operationeel contact
- Het dagelijkse contact over meldingen, vragen en ondersteuning verloopt via de Supportorganisatie van Medicore en het klantportaal. Hierbij vindt afstemming plaats tussen de contactpersonen van Opdrachtgever en medewerkers van Medicore.
- 10.5 Rapportages via klantportaal
- Contactpersonen van Opdrachtgever kunnen via het klantportaal rapportages opvragen met betrekking tot onder andere:
- het aantal openstaande en afgehandelde meldingen;
 - de categorisering van meldingen (bijvoorbeeld incident, vraag of taak);
 - de toegewezen medewerker van Medicore voor de behandeling van een melding;
 - datum en tijd van de eerste en laatste reactie op een melding.
- Deze informatie kan door partijen worden gebruikt ter ondersteuning van overleg over de dienstverlening.



11. Escalatie

- 11.1 In geval van verschil van mening tussen Medcore en Opdrachtgever omtrent de uitleg en toepassing van deze SLA zullen zij in gezamenlijk overleg trachten een oplossing te vinden voor zover dat in redelijkheid van Medcore of Opdrachtgever mag worden verlangd.
- 11.2 Standaard is er geen sprake van escalatie. Indien een van beide partijen van mening is dat de ander zich niet aan de afspraken houdt, kan zij overgaan tot escalatie. Een hoger niveau leidinggevende wordt betrokken en het escalatieniveau wordt met één niveau verhoogd.
- 11.3 De aangewezen contactpersonen van Medcore en Opdrachtgever die bij het escalatieniveau horen, treden in contact met elkaar. Zij zullen de situatie bespreken, afspraken maken en de voortgang bewaken.
- 11.4 Medcore en Opdracht komen de volgende escalatieniveaus overeen:
- Niveau 0 (geen escalatie):** Medewerker van Opdrachtgever en Supportmedewerker van Medcore
 - Niveau 1:** Leidinggevende van de Medewerker van Opdrachtgever en leidinggevende van de Supportmedewerker van Medcore
 - Niveau 2:** Manager Operations/ICT Manager of vergelijkbaar bij Opdrachtgever en Accountmanager bij Medcore
 - Niveau 3:** Directie van Opdrachtgever en Directie van Medcore

12. Security

De van toepassing zijnde Medcore beveiligingsmaatregelen zijn opgenomen in bijlage 2 van de Verwerkersovereenkomst.