

SERVICE LEVEL AGREEMENT - GEBRUIK GS1 DIENSTEN

1. Algemeen - Dienstverlening

Deze Service Level Agreement (SLA) beschrijft de service levels met betrekking tot de GS1 diensten en producten (de Diensten) die aangeboden worden aan de gebruikers en heeft betrekking op de functionaliteiten en mogelijkheden binnen de applicaties zoals My Product Manager, My Basic UDI-DI manager, My Locations, Verified by GS1 en My Coupons.

Deze SLA moet als aanvulling beschouwd worden op de Algemene Voorwaarden van GS1 Belgium & Luxembourg met maatschappelijke zetel te 1000 Brussel, Ravensteingalerij 4 B10, met ondernemingsnummer 0418.233.415, RPR Brussel, Afdeling Brussel.

2. Servicebeschrijving

GS1 levert aan de Gebruikers diensten met betrekking tot het beheer en uitwisseling van productinformatie (of andere soorten van informatie verbonden aan de GS1 Standaarden) via de GS1 applicaties. In dit kader voorzien deze applicaties onder andere:

- Toegang tot en gebruik van de GS1 applicaties.
- Opslag, beheer en uitwisseling van data
- Ondersteuning bij het gebruik van de applicaties.

Gebruikers van de GS1 applicaties kunnen een beroep doen op de volgende bijstand van GS1 (Helpdesk) als er zich bepaalde onvolkomenheden of problemen voordoen:

- **Eerstelijnsondersteuning:** Beschikbaar via e-mail (<mailto:support@gs1belu.org>) gedurende kantooruren (8:30-12:00 en 13:00-16:30) op alle werkdagen volgens de Belgische verlofkalender.
- **Telefonische ondersteuning:** Beschikbaar voor dringende gevallen (Prioriteit 1 incidenten) op +32 2 229 18 80 na melding via e-mail, gedurende kantooruren op alle werkdagen volgens de Belgische verlofkalender.

3. Incident Management

Een "Incident" is een storing of probleem met de functionaliteit van de Diensten. Bij het melden van een Incident dient de Gebruiker de volgende informatie te verstrekken:

- Naam van de melder
- Telefoonnummer en e-mailadres van de contactpersoon/melder
- De datum (evt. tijdstip) waarop het Incident ontstaan is
- Onvolkomenheden of gebreken moeten steeds gedocumenteerd worden, en waar mogelijk zorg te dragen voor isoleren ervan en reproduceerbaarheid;
- Reeds ondernomen acties en genomen preventieve maatregelen (back-up, diagnose, analyse van resultaten)

4. Helpdesk – rollen en verantwoordelijkheden:

De helpdesk van GS1 is bereikbaar via de hierboven vermelde kanalen (e-mail en telefoon) en is het aanspreekpunt voor de gebruikers voor alle informatie omtrent het gebruik van de GS1 Diensten. In geval van een incident zal de Helpdesk de volgende stappen/acties ondernemen:

- Het onderzoeken van de problemen die gemeld worden door de gebruikers.
- Naar best vermogen zorg dragen voor de opvolging van correcties van fouten, dringende overbruggingen (workarounds) voor te stellen en oplossingen te voorzien voor bugs, als gevolg van problemen die geregistreerd werden door de gebruikers die fouten lijken te zijn in de software of systemen van GS1.

5. Storingsbeheer - incidenten

5.1 Werkwijze Storingsbeheer

Er wordt een storing gemeld; volgens de aard van de melding wordt hieraan een prioriteit van behandeling toegekend door de helpdesk.

Prioriteit 1: crash of blokkering van de Diensten, verlies van gegevens, onmogelijkheid de systemen te gebruiken voor alle klanten.

- Binnen de vier volgende kantooruren na gedocumenteerde melding wordt een dossier aangemaakt en indien van toepassing vervolgens overgemaakt aan de partner van GS1 die de diensten ondersteunt.
- Interactieve terugkoppeling vindt plaats via het incidentticket en/of telefonisch gedurende het gehele proces.
- Er wordt gestreefd naar minstens een tijdelijke oplossing binnen de **twee werkdagen** en een definitieve oplossing binnen de **vier werkdagen**.

Prioriteit 2: bepaalde functionaliteiten van de Diensten lijken niet of gedeeltelijk niet correct te werken, de gebruiker ondervindt dus hinder en kan niet optimaal gebruik maken van de Diensten.

- Binnen de tien volgende kantooruren na gedocumenteerde melding wordt een dossier aangemaakt en indien van toepassing overgemaakt aan de partner van GS1 die de diensten ondersteunt.
- Interactieve terugkoppeling vindt plaats via het incidentticket en/of telefonisch gedurende het gehele proces.
- Er wordt gestreefd naar een definitieve oplossing binnen de **vier werkdagen**.

Prioriteit 3: de Diensten en het systeem werken, enkel zijn er bepaalde vertragingen of enige hinder bij het gebruik zonder blokkerend te zijn.

- Na gedocumenteerde melding wordt een dossier opgemaakt en overgemaakt aan de partner van GS1 die de diensten ondersteunt. Afhankelijk van "workload" en "lopende

meldingen” wordt er zo snel mogelijk maar zonder hoogdringendheid aan een tijdelijke of definitieve oplossing gewerkt.

Prioriteit 4: functionele vragen of opmerkingen, zonder impact op de huidige werking van de Diensten

- Na gedocumenteerde melding wordt een dossier aangemaakt en geregistreerd. De melding wordt geëvalueerd en indien nodig geprioriteerd binnen de reguliere ontwikkelings- en verbeteringscyclus van de Diensten. Er wordt gestreefd naar een inhoudelijke reactie binnen **dertig werkdagen**, waarbij indien van toepassing een eventuele planning of verdere opvolging wordt gecommuniceerd.

5.2 Prioritering en communicatie

De klant dient bij het melden van een incident een prioriteit toe te kennen. In het geval dat een incident met prioriteit P1 of P2 wordt gedowngraded naar respectievelijk P2 of P3, zal GS1 telefonisch contact opnemen met de klant om de redenen voor deze wijziging te bespreken.

5.3 Optionele 24/7 service

Naast de standaard dienstverlening die hierboven werd beschreven, biedt GS1 klanten de mogelijkheid om tegen betaling gebruik te maken van een uitgebreide 24/7 service. Deze premium service garandeert ondersteuning buiten reguliere kantooruren, inclusief weekends en feestdagen, voor kritieke incidenten met een Prioriteit 1.

Klanten die kiezen voor deze optie ontvangen:

- Een snellere reactietijd en directe escalatie naar gespecialiseerde supportmedewerkers.
- Continue monitoring van systemen en diensten om incidenten proactief te identificeren en te verhelpen.
- Een exclusief contactkanaal voor urgente meldingen buiten reguliere werkuren.

De exacte voorwaarden, tarieven en contractuele bepalingen van deze service worden afgestemd in een afzonderlijke overeenkomst.

6. Randvoorwaarden

Om een adequate dienstverlening en incidentoplossing te waarborgen, dient de klant zich aan de volgende randvoorwaarden te houden:

- **Samenwerking bij incidentoplossing:** Tijdens het oplossen van een incident wordt van de klant verwacht dat hij, op verzoek van GS1, medewerking verleent bij het verstrekken van aanvullende informatie en het testen van de oplossing. De reactietijd van de klant dient in lijn te zijn met de oplostijden zoals afgestemd door GS1.
- **Aanpassingen bij updates en wijzigingen:** Updates en wijzigingen worden door GS1 aangekondigd op basis van een planmatige aanpak. De klant is verantwoordelijk voor het doorvoeren van de noodzakelijke aanpassingen op zijn systemen, zodat deze compatibel blijven met de door GS1 geïmplementeerde updates en/of wijzigingen.

- **Bescherming van kritische data:** De klant dient te voorzien in adequate bewarende maatregelen, waaronder het maken van back-ups van kritische data, teneinde de continuïteit van zijn eigen dienstverlening te kunnen garanderen.
- **Melding van incidenten:** Alle incidenten dienen door de klant aangemeld te worden via de GS1-helpdesk. Incidenten met prioriteit P1 dienen daarnaast ook telefonisch te worden gemeld om een snelle opvolging te waarborgen.

7. Onderhoud van de systemen

Waar mogelijk zullen onderhoudswerkzaamheden of aanpassingen (updates) geschieden buiten normale kantooruren (**voor 8:30, tussen 12:00 en 13:00 of na 16:30**) dan wel zal de gebruiker op voorhand worden geïnformeerd over een mogelijke tijdelijke onbeschikbaarheid omwille van onderhoudswerkzaamheden en de te voorziene impact.

GS1 spant zich in om ervoor te zorgen dat de Diensten te allen tijde buiten onderhoudswerkzaamheden beschikbaar zijn voor normaal gebruik.

8. Capaciteit/performance van de Diensten

De applicaties zijn opgedeeld in synchrone en asynchrone toepassingen. De synchrone processen (bv. Gebruik van de webinterfaces) krijgen steeds voorrang op de asynchrone. Voor deze laatste zijn vaak externe systemen van derden betrokken en de data wordt daarom op de achtergrond verwerkt volgens de beschikbare verwerkingscapaciteit. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om:

- Ontvangen en versturen van data naar GDSN.
- Verwerken van Excel exports/imports
- API upload/download connecties
- Synchronisatie van data naar Verified by GS1.
- Etc.

Voor specifieke toepassingen binnen de applicatie (Bv de Download en Upload API voor product data) werd "rate-limiting" geïntroduceerd om de systemen te beschermen tegen overmatig gebruik. Gebruikers die hier tegen botsen moeten de opgelegde "retry-after values" in acht nemen. Deze waarden maken geen onderdeel uit van deze SLA en zijn best effort. De info hieromtrent kan opgezocht worden in de beschikbare API-specificaties (beschikbaar op de website van GS1).

Daarnaast wordt voor het uitwisselen van data binnen GDSN de "Global Registry Access and License Agreement" gevolgd. Dit vormt de basis voor deelname aan het netwerk en stelt richtlijnen op waaraan elke aangesloten data pool moet voldoen. Wij verwachten dan ook dat alle deelnemers deze overeenkomst naleven als onderdeel van hun integratie met GDSN.

9. Back-ups

Productdata, Basic UDI-DI data en Locatie informatie worden 180 dagen bijgehouden op een externe site met een dagelijkse "granulariteit" wat GS1 in staat stelt om back-ups terug te zetten met idealiter een verlies van data van max. 24 uur in geval van ernstige problemen.

Secundaire data (Coupon info, DAM metadata, etc.) worden 7 dagen bijgehouden.

In geval van een datalek zal GS1 handelen conform de bepalingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (GDPR). Dit omvat het tijdig melden van datalekken aan de relevante toezichthoudende autoriteiten, het informeren van getroffen partijen indien vereist, en het nemen van passende maatregelen om de impact van het lek te minimaliseren. GS1 zet zich in voor de bescherming van persoonsgegevens en zal alle redelijke inspanningen leveren om datalekken te voorkomen en adequaat te reageren indien zich een incident voordoet.

10. Out of scope – buiten toepassingsgebied

De volgende zaken vallen niet binnen het toepassingsgebied van deze SLA en zijn derhalve geen verantwoordelijkheid van GS1:

- **Externe technische storingen:** Incidenten die voortvloeien uit problemen met de Microsoft Azure-omgeving of systemen van externe leveranciers, en die niet rechtstreeks verband houden met de door GS1 beheerde software, hardware of infrastructuur.
- **Gebruik- en invoerfouten door derden:** Problemen veroorzaakt door onjuist gebruik van de diensten of foutieve invoer van gegevens door derden. GS1 zal redelijke inspanningen leveren om de impact van dergelijke fouten te minimaliseren, maar kan hier niet volledig aansprakelijk voor worden gesteld.
- **Niet-ondersteunde browsersversies:** Problemen die ontstaan door het gebruik van een browser die niet wordt ondersteund door GS1 en die daardoor storingen in de werking van de diensten kan veroorzaken.
- **Beperkingen bij gegevensverwerking:** Incidenten waarbij data of bestanden niet kunnen worden uitgelezen of geëxporteerd, indien deze niet het gevolg zijn van defecten in het ontwerp of de code van de door GS1 beheerde interfaces.
- **Wijzigingsaanvragen door gebruikers:** Verzoeken tot aanpassingen van de diensten door gebruikers vallen buiten de scope van deze SLA en worden afzonderlijk beoordeeld.
- **Onoordeelkundig of niet toegestaan gebruik:** Problemen die ontstaan door foutief, ongeautoriseerd of oneigenlijk gebruik van de diensten door gebruikers of derden.
- **Overmacht en externe cyberincidenten:** Storingen als gevolg van overmacht, waaronder natuurrampen, brand, ransomware-aanvallen, DDoS-aanvallen, of andere beveiligingsincidenten die buiten de controle van GS1 vallen.
- **IT-beveiligingsincidenten door externe factoren:** Gevallen waarin de IT-infrastructuur van GS1 wordt getroffen door een externe besmetting of aanval, zonder dat GS1 hier direct verantwoordelijk voor is.
- **Beperkte aansprakelijkheid voor netwerk en data:** Met uitzondering van grove fout, gelijk aan opzet, aanvaardt GS1 geen aansprakelijkheid met betrekking tot de veiligheid van netwerkverbindingen en opgeslagen gegevens. GS1 zal zich inspannen om fysieke en logische toegang tot gegevens door onbevoegden te voorkomen.

- **Overtreding van GS1-voorwaarden:** Handelingen die in strijd zijn met de algemene voorwaarden van GS1 of waarvoor GS1 niet instaat volgens haar algemene voorwaarden.

11. Beveiligingslekken

In het geval van een beveiligingslek en/of een datalek (waaronder wordt verstaan: een inbreuk op de beveiliging van de Diensten die leidt tot een aanzienlijke kans op nadelige gevolgen, dan wel nadelige gevolgen heeft, voor de bescherming van data van de gebruiker zal GS1 zich naar best vermogen inspannen om de gebruiker daarover onmiddellijk te informeren.

Indien de wet- en/of regelgeving dit vereist zal GS1 meewerken aan het informeren van de bevoegde autoriteiten en eventueel betrokkenen.

12. Algemene bepalingen

- Deze servicelevelmodaliteiten worden integraal beheerst door de algemene voorwaarden van GS1 Belgium & Luxembourg VZW met maatschappelijke zetel te 1000 Brussel, Ravensteingalerij 4 B10, met ondernemingsnummer 0418.233.415, RPR Brussel, Afdeling Brussel (GS1); <https://www.gs1belu.org/nl/documentatie/algemene-voorwaarden>
- In het bijzonder staat GS1 niet in voor de inhoudelijke datakwaliteit die afhankelijk is van de wijze en keuzes van de data-oplader; GS1 verleent hier wel ondersteuning bij door datakwaliteitsprogramma's en audits aan te bieden.
- Geen enkele partij is aansprakelijk ten opzichte van de andere voor enige vertraging in de uitvoering van haar verplichtingen of voor niet-uitvoering van haar verplichtingen in de mate dat deze vertraging en/of deze niet-uitvoering toerekenbaar is aan een geval van overmacht of onvoorziene omstandigheden waarover de betrokken partij geen volledige controle heeft.
- Enige schade die voortvloeit uit de relatie tussen GS1 en een gebruiker of derde, ongeacht of de rechtsggrond contractueel of buitencontractueel is, kan enkel aanleiding geven tot een vordering tegen de rechtspersoon GS1 als hoofdschuldenaar en op generlei wijze een basis kan vormen voor een vordering tegen uitvoeringsagenten of aangestelden van de rechtspersoon, GS1 op contractuele of buitencontractuele basis, behoudens opzettelijke fout of rechtstreekse aantasting van de fysieke integriteit.