



UITVOERING WERKNEMERSVERZEKERINGEN

Status

Concept

Versie

0.9

**Service Level Agreement
Broker
factuurverwerking**

Datum

10 augustus 2022

Auteur

CLM Applicatiemanagement
UWV

Ons kenmerk

Pagina

1 van 18

Service Level Agreement

Broker factuurverwerking

© UWV Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen.

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enig andere manier zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Inhoud

Documenthistorie	4
1 Algemeen	5
1.1 Achtergrond.....	5
1.2 Het doel van deze SLA	5
1.3 Scope van de dienstverlening	5
1.4 Beheerprocedure van de SLA	5
1.4.1 Incidentele afwijkingen	6
1.4.2 Blijvende wijzigingen	6
1.5 Ingangsdatum en looptijd.....	6
1.6 Relatie met DAP	6
1.7 Beschrijving van de dienstverlening	6
2 Beschikbaarheid van de dienstverlening	7
2.1 Hosting	7
2.2 Beschikbaarheid	7
2.3 Downtime.....	8
3 Releasebeleid	8
3.1 Onderhoudsvenster	8
3.2 Functionele wijzigingen & Releases	8
3.3 Test en Acceptatie	8
4 Overeengekomen dienstenniveaus en performance	9
4.1.1 Gebruikers	9
4.1.2 Performance levels	9
5 Servicedesk.....	10
5.1 Service Window	11
5.2 Openingstijden en bereikbaarheid.....	11
5.3 Oplossen Incidenten	11
5.3.1 Starttijden.....	12
5.4 Meldingen	12
5.4.1 Meldingsprocedure Servicedesk voor Opdrachtgever	12
5.4.2 Meldingsprocedure Servicedesk voor Leveranciers	12
5.4.3 Support bij Onboarding	13
5.4.4 Bijzondere incidenten: security	13
5.5 Backup	13
6 Social return 1%.....	13

6.1	Meetmethodiek	14
7	Service level management	14
7.1	Governance	14
7.1.1	Controle en beheersing	14
7.1.2	Service Niveau Overleg (SNO)	14
7.2	Service Level rapportage	14
7.2.1	Hiërarchische en functionele escalatie	15
8	Verantwoordelijkheden en Verplichtingen	15
8.1	Verantwoordelijkheden Opdrachtnemer ten aanzien van beheer	16
8.2	Verantwoordelijkheden ten aanzien van onboarding.....	16
8.3	Verantwoordelijkheden Opdrachtgever	16
	Bijlage 1 Begrippenlijst.....	17

Documenthistorie

Versie	Datum	Wijzigingen / Acties	Status / Resultaat	Auteur / uitvoerder
0.9	10 augustus 2022	Initiële versie	Concept	Project aanbesteding broker factuurverwerking

1 Algemeen

1.1 Achtergrond

Op datum van opdrachtverstrekking zijn UWV en <Leverancier naam> (hierna te noemen "Opdrachtnemer") overeengekomen om de afspraken rondom de dienstverlening vast te leggen in een Service Level Agreement (SLA). Met deze SLA is UWV in staat de dienstverlening van Opdrachtnemer te monitoren en daarmee grip te houden op de uitbestede processen. Deze SLA vormt een integraal onderdeel van de (Raam)overeenkomst tussen UWV en Opdrachtnemer.

1.2 Het doel van deze SLA

Deze SLA heeft primair als doel het in kaart brengen van afspraken over de dienstverlening door Opdrachtnemer aan UWV. Deze SLA geeft UWV inzicht in de dienstverlening van Opdrachtnemer en stelt beide partijen in staat beter te sturen op zowel de kwaliteit van de dienstverlening als het kostenniveau in relatie tot de inhoud van deze dienstverlening. De concrete afspraken die over de aard, omvang en kwaliteit van de dienstverlening worden gemaakt zijn vastgelegd in deze SLA.

1.3 Scope van de dienstverlening

De dienstverlening zoals bedoeld in deze SLA bestaat uit meerdere onderdelen. Dit overzicht geeft een beschrijving van deze onderdelen. Het is opgesplitst in primaire en ondersteunende onderdelen, en omvat:

Primaire onderdelen:

- Infrastructuur: het platform waarop de Dienst draait;
- Applicatie: het platform voor inkomende/uitgaande facturen, uitgaande orders, OCR oplossing en tooling ten behoeve van onboarding;
- Interfaces: de afleverpunten waarop het handelsdocument wordt overgedragen aan de Opdrachtnemer (bij het verzenden) of aan de Opdrachtgever (bij het ontvangen).

Ondersteunende onderdelen:

- Servicedesk: de Opdrachtnemer biedt een helpdesk voor ondersteuning van leveranciers en UWV bij aansluiten of bij technische of functionele vragen.

1.4 Beheerprocedure van de SLA

Wijzigingen van de dienstverlening welke van invloed zijn op de in de SLA vastgelegde afspraken, kunnen zowel een incidenteel als een blijvend karakter hebben. Er wordt een onderscheid gemaakt tussen *incidentele afwijkingen* en *blijvende wijzigingen*.

1.4.1 Incidentele afwijkingen

Voor een incidentele afwijking in de dienstverlening wordt door Opdrachtgever of Opdrachtnemer het verzoek schriftelijk aan de andere partij kenbaar gemaakt, waarna bovengenoemde partijen in onderling overleg een besluit nemen over de aard en de omvang van de afwijking. Bij deze wijzigingen gaat het om een eenmalige, kortstondige afwijking van de inhoud van de SLA, waarbij de SLA als zodanig niet wijzigt. Geaccordeerde afwijkingen worden vastgelegd en gemonitord in het Service Niveau Overleg (SNO).

1.4.2 Blijvende wijzigingen

In het geval van een blijvende wijziging in de uitvoering van de dienstverlening kan de inhoud van de SLA veranderen. Dit gebeurt tijdens een evaluatie of indien de situatie zich voordoet dat eerder vastgelegde afspraken in dit SLA niet meer van toepassing zijn. Een blijvende wijziging wordt vastgesteld in onderling overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Hiertoe wordt een nieuwe versie van de SLA opgesteld. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het (versie)beheer van deze SLA.

1.5 Ingangsdatum en looptijd

Deze SLA gaat in op de ingangsdatum van de (raam)overeenkomst en heeft een looptijd die minimaal gelijk is aan de looptijd van de (raam)overeenkomst. Indien om wat voor reden dan ook de (raam)overeenkomst eindigt maar opdrachten verstrekt onder de (raam)overeenkomst nog doorlopen dan zal de SLA van rechtswege pas aflopen indien alle opdrachten zijn beëindigd.

1.6 Relatie met DAP

De Service Level Agreement (SLA) wordt gezien als een vaste set van afspraken. De uitwerking van deze afspraken worden vastgelegd in een Dossier Afspraken en Procedures (DAP). Het DAP wordt, na gunning, in onderling overleg opgesteld en ook gaandeweg de uitvoering van de opdracht aangepast aan de situatie en afspraken van het moment, zonder dat de inhoud van de SLA wordt gewijzigd.

1.7 Beschrijving van de dienstverlening

Zoals beschreven in "Bijlage 6 – Beschrijving van de factuurverwerking.pdf" bij "Beschrijvend document - EA Openbaar - Broker Factuurverwerking (CV.2022.523).docx".

2 Beschikbaarheid van de dienstverlening

2.1 Hosting

De Dienst wordt gehost in een gecertificeerd datacenter van <leverancier hosting> in <plaats>.

Opdrachtnemer garandeert een beschikbaarheid van de Dienst van minstens 99,8 % en dat alle data binnen de EU/EER wordt verwerkt.

De hosting bevat:

- Het beschikbaar stellen van de applicatie en toegang tot de database op een internetserver;
- Beveiliging van de gegevens op de database (back-up en firewallprotectie);
- Het beheer en onderhoud van de hard- en software;
- Het beheer en onderhoud van de applicatie (het actueel houden van de functionaliteit met name v.w.b. wet- en regelgeving relevant voor de Dienst).

2.2 Beschikbaarheid

Aspect	Service level
Beschikbaarheid Dienst (gemeten per maand)	>99,8%
Berekening Service Window 24x7	Totaal aantal uren per maand minus gepland onderhoud in uren per maand.
Berekening Beschikbaarheid	Aantal uren service window per maand – (minus) aantal uren ongeplande downtime / (delen door) aantal uren service window per maand x (maal) 100.
[NFR-034] Beschikbaarheid koppelvlakken	>99,95% Gemeten per maand
Terms of Notification (binnen hoeveel tijd wordt Opdrachtgever pro-actief op de hoogte gebracht van onbeschikbaarheid van (delen van) de Dienst). [NFR-082]	< 1 uur Maximum per keer

<p>Terms of Notification Leveranciers worden op de hoogte gebracht bij onbeschikbaarheid ofwel bij het maken / afleveren van een factuur, ofwel proactief binnen één (1) uur. [NFR-082]</p>	<p>< 1 uur Maximum per keer</p>
---	--

2.3 Downtime

Geplande downtime is van toepassing als infrastructuur of software noodzakelijkerwijs moet worden ge-upgrade en/of ge-update vanwege optimalisatie of groei van het systeem, zoals gedicteerd door eisen van de Opdrachtnemer en/of Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient de Opdrachtgever zo vroeg mogelijk op de hoogte te stellen van geplande downtime met een minimum van 3 werkdagen voorafgaand aan de geplande downtime.

Gepland onderhoud vindt buiten kantooruren plaats. [NFR-083]

Alle andere perioden en omstandigheden waarin het systeem niet voor alle gebruikers bruikbaar is geldt als ongeplande downtime.

3 Releasebeleid

3.1 Onderhoudsvenster

De Opdrachtnemer kan een Onderhoudsvenster voorstellen op welke tijdstippen de applicatie geheel of gedeeltelijk niet beschikbaar is in verband met uitvoering van (periodiek) preventief onderhoud.

[NFR-093] Opdrachtgever wordt minimaal 2 maanden van tevoren op de hoogte gesteld van geplande updates die al dan niet invloed hebben op de dienstverlening of de tooling.

3.2 Functionele wijzigingen & Releases

De wijzigingen aan de Dienst zijn onder te brengen in kleine wijzigingen (patches en releases) i.v.m. beveiliging of door gebruikers ervaren problemen en grote wijzigingen (versies). Opdrachtgever heeft recht op het voortdurend gebruik van nieuwe releases en versies.

3.3 Test en Acceptatie

[NFR-090] Opdrachtnemer werkt mee aan test en acceptatie van de applicatie en eventuele opvolgende releases door UWV. Deze tests omvatten in ieder geval:

- Het opstellen van Testplan en Acceptatieplan, ter acceptatie voorgelegd aan UWV
- Het beschikbaar stellen van testscripts en hulpmiddelen
- Het ondersteunen bij functionele en acceptatietests
- Het ondersteunen bij unittests en ketentests

[NFR-076] Ten behoeve van testen mogen alleen geanonimiseerde dan wel fictieve gegevens gebruikt te worden.

4 Overeengekomen dienstenniveaus en performance

4.1.1 Gebruikers

Als Opdrachtgever voor het eerst gebruik gaat maken van de Dienst, verzorgt Opdrachtnemer eenmalig voor de daartoe gemandateerde aangewezen medewerker van Opdrachtgever toegang tot de Dienst. Opdrachtgever kan vervolgens voor de verschillende portalen zelf gebruikers aanmaken, wijzigen en verwijderen.

Het aantal gebruikers bij Opdrachtgever en aangesloten leveranciers dat gebruik mag maken van de dienst is:

Applicatie	Aantal gebruikers
Dashboard voor inzicht in status	Onbeperkt
Toegang tot e-facturatie portaal	Onbeperkt
Toegang tot OCR controle en correctie portaal	Onbeperkt
Toegang tot Billing portaal	Onbeperkt

4.1.2 Performance levels

Opdrachtnemer zorgt gedurende de looptijd van de overeenkomst voor passende capaciteit, opslag en responsetijden om te kunnen voldoen aan de in onderstaande tabel weergegeven doorlooptijden en beschikbaarheid gedurende de Service Window.

Aspect	Service level
[NFR-051] Factuur doorlooptijden. De maximale tijd tussen ontvangst van een e-factuur van de verzender, validatie, conversie, verrijking en klaarzetten voor aflevering aan UWV.	< 180 seconden in 98,5% van de gevallen, mits factuur juist (conform afgesproken standaardformaten) en volledig (conform UWV gestelde factuureisen) is

Dezelfde doorlooptijd geldt voor facturen aan klanten.	< 360 seconden in 100% van de gevallen, (mits de factuur geen fouten bevat). Maximum per maand, gemeten per factuur.
Order doorlooptijden. De maximale tijd tussen ontvangst van een e-order van UWV voor aflevering aan Leveranciers.	< 180 seconden in 98,5% van de gevallen, mits order juist (conform afgesproken standaardformaten) en volledig (conform UWV gestelde eisen) is < 360 seconden in 100% van de gevallen, (mits de order geen fouten bevat). Maximum per maand, gemeten per order.
[NFR-050] Aantal mogelijk te verwerken berichten per dag.	Minimaal 10.000 berichten per dag
[NFR-050] Aantal mogelijk te verwerken berichten per uur bij tijdelijke piekbelasting.	Minimaal 2.000 per uur
[NFR-052] Realtime interactie met de eindgebruiker in portalen. (bijvoorbeeld klikken op een knop in het portaal)	(98,5%) moet < 3 seconden reactie geven en in 100% van de gevallen < 5 seconden

5 Servicedesk

De Opdrachtnemer heeft een gestructureerd incident- en problem management systeem waarin incidenten en problemen worden geregistreerd en de voortgang rondom oplossingen wordt bijgehouden. [NFR-085]

De Servicedesk van Opdrachtnemer draagt zorg voor het ontvangen, registreren en oplossen van verstoringen (incidenten), vragen en wijzigingen die worden gemeld.

Communicatie over de voortgang in het oplossen van meldingen tussen Opdrachtnemer en indiener vindt plaats via het supportstelsysteem. Telefonisch contact kan altijd ter verduidelijking, echter is het Ticket leidend.

5.1 Service Window

Het Service Window van de broker is 24 uur per dag, 7 dagen per week, afgezien van gepland onderhoud tijdens het Onderhoudsvenster. Tijdens het Service Window is het platform beschikbaar voor UWV en haar leveranciers voor 99,8% van de tijd, per maand gemeten. [NFR-080]

5.2 Openingstijden en bereikbaarheid

Voor de Servicedesk gelden onderstaande openingstijden en communicatiewegen:

Openingstijd	De openingstijd van de Servicedesk is op Werkdagen van 9:00 uur tot 17:00 uur.
Spreektaal	Nederlands
Telefoon	+31 <telefoonnummer>
E-mail	<emailadres Servicedesk>
Website	<website>

5.3 Oplossen Incidenten

De Servicedesk stelt de volgende prioriteiten vast op basis van de verzoeken van de Opdrachtgever en aangesloten leveranciers en houdt daarbij rekening met de urgentie zoals deze in overleg wordt vastgesteld.

[NFR-086] Opdrachtnemer hanteert bij de oplossing van problemen en incidenten minimaal de volgende responstijden en oplostijden:

Prioriteit	Responsetijd	Oplostijd
<u>Prioriteit 1:</u> Berichten kunnen niet meer verstuurd of ontvangen worden, meer dan 20 leveranciers / klanten geraakt (productie verstorend).	Binnen 60 minuten	Binnen 8 uur
<u>Prioriteit 2:</u> Berichten kunnen nog wel verstuurd en ontvangen worden, leveranciers / klanten ervaren hinder (productiviteit verlagend).	Binnen 2 uur gedurende normale kantoor tijden	Binnen 16 uur
<u>Prioriteit 3:</u> Berichten kunnen nog wel verstuurd en ontvangen worden, enkele leveranciers /	Oplossen in releaseplanning	Binnen max 2 maanden

klanten ondervinden enige hinder (productiviteitsverlaging).		
--	--	--

5.3.1 Starttijden

Het tijdstip van melden van het incident geldt als starttijd voor de downtime. Herstelwerkzaamheden zullen, conform bovenstaande tabel, starten. De Oplostijd voor realisatie van de oplossing gaat in vanaf het einde van de Reactietijd.

5.4 Meldingen

[NFR-094] Opdrachtgever heeft toegang tot de helpdesk tool van Opdrachtnemer voor:

- Het aanmaken van nieuwe vragen / verzoeken
- Het inzien van de status van vragen / verzoeken
- Het toevoegen van reacties aan een vraag / verzoek

In zijn algemeenheid wordt/worden:

- Alle aangemelde incidenten beantwoord;
- Voor prioriteit 1 meldingen altijd telefonisch contact opgenomen met de Servicedesk;
- In geval van discussie over het vaststellen van de prioriteit van de melding een escalatie opgestart conform escalatieproces zoals vastgelegd in het DAP.

5.4.1 Meldingsprocedure Servicedesk voor Opdrachtgever

Gedurende kantoortijden op werkdagen van maandag t/m vrijdag van 09.00 tot 17.00 uur worden meldingen van Opdrachtgever door de Servicedesk van de Opdrachtnemer in behandeling genomen. Meldingen kunnen worden ingediend via:

- Telefoonnummer: [BROKER]
- Email adres:
- Online omgeving: [TICKET SYSTEEM].

Meldingen worden vastgelegd in [TICKET SYSTEEM].

5.4.2 Meldingsprocedure Servicedesk voor Leveranciers

Gedurende kantoortijden op werkdagen van maandag t/m vrijdag van 09.00 tot 17.00 uur worden meldingen van de leverancier door de Servicedesk in behandeling genomen. Meldingen worden ingediend via:

- Telefoonnummer;
- Email adres;
- Online omgeving: via [TICKET SYSTEEM].

Opdrachtnemer beschikt over een e-facturatie knowledge base die beschikbaar is voor alle leveranciers van UWV.

Meldingen worden vastgelegd in [TICKET SYSTEEM].

5.4.3 Support bij Onboarding

[NFR-087] Opdrachtnemer hanteert bij de ondersteuning van UWV onboarding (2^e lijns ondersteuning) de volgende responstijden:

Support	Responsetijd
Beantwoording van vragen aan UWV	binnen 48 uur (werkdagen)
Beantwoording van vragen aan leveranciers (technische vragen over aansluiting)	binnen 48 uur (werkdagen)

5.4.4 Bijzondere incidenten: security

Daarnaast onderkent Opdrachtnemer security-incidenten als bijzondere categorie. Deze worden aan de hand van een risico-analyse (hoeveel data, welke soort data, kans op misbruik) beoordeeld.

Indien er grote gevolgen voor klanten, betrokkenen of Opdrachtnemer zijn, worden direct maatregelen genomen om het beveiligingsincident op te lossen. Hierbij kan de keuze gemaakt worden om breder data onbereikbaar te maken voor gebruikers, zodat ook een eventueel datalek wordt gestopt.

5.5 Backup

[NFR-067] Van alle data wordt dagelijks een backup gemaakt, en deze backup wordt op een veilige manier opgeslagen in een netwerk omgeving die gescheiden is van de productie-omgeving, en die niet benaderd kan worden door ransomware in geval van een ransomware aanval.

6 Social return 1%

Opdrachtnemer realiseert social return door 1% van de geraamde opdrachtwaarde per jaar (excl. BTW) hiervoor in te zetten.

NB: Voor de invulling van Social return, zie "Bijlage 11 Handleiding Social Return – Bouwblokkenmethode UWV.pdf" bij het Beschrijvend document.

6.1 Meetmethodiek

UWV ontvangt half jaarlijks een rapportage over de bijdrage van social return.

7 Service level management

7.1 Governance

Om een goede samenwerking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer te borgen vindt de samenwerking plaats op basis van een besturingsmodel. Voor de dienstverlening "Broker factuurverwerking" wordt er minimaal een Service Niveau Overleg ingericht zoals in dit hoofdstuk beschreven.

In onderling overleg, na gunning, kan worden afgesproken dat een uitgebreidere governance wenselijk is. De volledige inrichting en procedurele beschrijving van deze governance zal in dat geval in het DAP nader worden uitgewerkt. Dat is inclusief een overzicht van contactpersonen en het escalatieproces.

7.1.1 Controle en beheersing

De Opdrachtnemer dient te rapporteren binnen de overlegstructuur zoals omschreven in het DAP.

De Opdrachtnemer voert beheertaken uit die ervoor zorgdragen dat de Serviceverlening aan de vastgestelde SLA eisen voldoet.

Afwijkingen in de servicelevels, zoals vastgelegd in dit document, worden tijdens het SLA overleg besproken en leiden indien nodig tot een aanpassing van de SLA (zie paragraaf 1.4) of een aanpassing van de dienstverlening.

7.1.2 Service Niveau Overleg (SNO)

Tijdens de looptijd van de overeenkomst voeren Opdrachtnemer en Opdrachtgever minimaal 1 maal per kwartaal een SNO uit. Aan de orde komt onder andere:

- Rapporteren over het dienstenniveau van de afgelopen periode;
- Afwijkingen van het dienstenniveau;
- (Terugkerende) incidenten;
- Onboarding van Leveranciers
- Te verwachten werkzaamheden;
- Bespreking wijzigingen op verschillende delen van de SLA.

7.2 Service Level rapportage

[NFR-088] Opdrachtnemer rapporteert maandelijks over de voorgekomen incidenten en (ver)storingen, beschikbaarheid van de functionaliteit en de prestaties van de Servicedesk.

De rapportage bevat minimaal:

1. Beschikbaarheid van de Dienst;
2. Overzicht van het aantal (openstaande en opgeloste) incidenten per prioriteit (per categorie: UWV en Aangesloten leveranciers);
3. Performance van de Dienst;
4. Beveiligingsincidenten.

7.2.1 Hiërarchische en functionele escalatie

In geval van ernstige verstoringen, situaties waarin de in deze SLA beschreven procedures niet voorzien of situaties waarin de afgesproken servicelevels niet gerealiseerd worden, of in onderling overleg niet tot een werkbare oplossing wordt gekomen wordt het incident en/of andere melding geëscaleerd.

In dat geval zal een (ad-hoc) escalatieoverleg plaatsvinden, met deelnemers zoals wordt vastgelegd in het escalatie proces in de DAP.

8 Verantwoordelijkheden en Verplichtingen

Dit hoofdstuk beschrijft de verantwoordelijkheden van de Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Partijen hebben de plicht elkaar te informeren over geconstateerde afwijkingen van de afspraken.

Bij de Opdrachtnemer is het applicatiebeheer en onderhoud ingericht, net als het technisch beheer van de infrastructuur. De Servicedesk van Opdrachtnemer is het aanspreekpunt voor de contactpersonen van Opdrachtgever met betrekking tot de operationele zaken.

Daarnaast zijn de volgende onderdelen van functioneel beheer ondergebracht bij de Opdrachtnemer:

- Aanmaken en beheren van de administrator users van UWV;
- Het beheer van de interfaces richting leveranciers (inclusief het portaal);
- Beheren van documentatie ten behoeve van de leveranciers;
- Incidentmanagement ten behoeve van aangesloten leveranciers.

De volgende aspecten van Functioneel Beheer vallen niet onder de standaard dienstverlening van deze SLA en zullen als RFC worden behandeld:

- Aanpassingen aan het order of factuurformaat tussen Opdrachtgever en de systemen van Opdrachtnemer;
- Het realiseren van nieuwe functionaliteit op verzoek van Opdrachtgever die niet zijn beschreven in het Programma van Eisen;
- Het realiseren van een leveranciers specifieke mapping rule voor e-facturen.

8.1 Verantwoordelijkheden Opdrachtnemer ten aanzien van beheer

De Dienst dient op een betrouwbare manier beschikbaar gesteld te worden volgens de in de SLA vastgelegde prestaties.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het technisch en functioneel in stand houden van de hier beschreven Dienst gedurende de looptijd van de overeenkomst. Vanuit deze verantwoordelijkheid ondersteunt Opdrachtnemer het gebruik van de functionaliteit, evalueert het gebruik en reageert op onvolkomenheden en nieuwe wensen die tot wijzigingen kunnen leiden.

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de volgende componenten.

- Beheer en onderhoud van de infrastructuur.
- Beheer en onderhoud van de applicatie.
- Beheer en onderhoud van de interfaces.
- Het organiseren van een éénduidig en deskundig aanspreekpunt voor functioneel beheerders van Opdrachtgever.

8.2 Verantwoordelijkheden ten aanzien van onboarding

Verantwoordelijkheden van de Opdrachtnemer ten aanzien van onboarding:

- Beschikbaar stellen van een 2^e lijns ondersteuning bij vragen van UWV bij het aansluiten van nieuwe leveranciers op de broker;
- Het bieden van ondersteuning (knowledge base, helpdesk, documentatie) voor leveranciers om de aansluiting te realiseren. [NFR-084]

De Opdrachtnemer biedt een testomgeving waarin leverancier zelf test e-facturen kan sturen en een validatierapport terugkrijgt waarop is te zien in hoeverre hij compliant is met het gestelde formaat.

De Opdrachtnemer stelt specificaties van de XML-berichten beschikbaar aan leveranciers met (niet-normatieve) XML-voorbeelden en XML-specificaties.

8.3 Verantwoordelijkheden Opdrachtgever

De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor:

- Het tijdig informeren van de Opdrachtnemer over relevante wijzigingen die van invloed kunnen zijn op het juist functioneren van de Dienst, zoals:
 - Wijzigingen in de infrastructuur bij de Opdrachtgever;
 - Wijzigingen in het aantal gebruikers of het aantal te verwerken facturen, indien deze aantallen sterk afwijken van de ingeschatte waarden ten tijde van de opdrachtverstrekking.
- Het organiseren van een éénduidig en deskundig aanspreekpunt (de functioneel beheerders van Opdrachtgever) voor de Servicedesk van de Opdrachtnemer.

Bijlage 1 Begrippenlijst

Applicatie: Het platform voor inkomende/uitgaande facturen, uitgaande orders, OCR oplossing en tooling ten behoeve van onboarding.

Beschikbaarheidsgraad: de verhouding tussen de werkelijke tijd dat de systeemomgeving beschikbaar is voor de Opdrachtgever en het Service Window.

Beschrijvend document: Beschrijvend document - EA Openbaar - Broker Factuurverwerking (CV.2022.523).docx, inclusief bijlagen.

Dienst: De dienstverlening zoals beschreven in het Beschrijvend document.

Downtime: Downtime is gedefinieerd als de tijd dat Opdrachtgever geen gebruik kan maken van de aan haar ter beschikking gestelde Dienst.

Gebruiker: Onder Gebruiker wordt verstaan elke medewerker van Opdrachtgever of aan te sluiten leverancier die de mogelijkheid heeft gebruik te maken van de Dienst en op naam wordt geautoriseerd voor toegang.

Geplande Downtime: Vooraf geplande onbeschikbaarheid van de Dienst. Zie ook Onderhoudsvenster.

Incident: Elke melding aan de Servicedesk van de Opdrachtnemer, waarbij de Opdrachtnemer een indeling maakt van de Incidenten, zoals beschreven in de aanbesteding, naar urgentie:

- Prioriteit 1;
- Prioriteit 2;
- Prioriteit 3.

Infrastructuur: De computersystemen met bijbehorende apparatuur waarop de Applicatie draait.

Onderhoudsvenster: Binnen het Onderhoudsvenster vindt Onderhoud plaats welke kan leiden tot het tijdelijk niet beschikbaar zijn van de Dienst.

Onderhoud: Onder Onderhoud wordt verstaan:

Correctief onderhoud: het corrigeren van een geconstateerd Incident in de Programmatuur of infrastructuur.

Preventief onderhoud: Een upgrade en/of update van de Applicatie of Infrastructuur noodzakelijkerwijs uitgevoerd vanwege optimalisatie of groei van het systeem.

Overeenkomst: De overeenkomst afgesloten tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever, inclusief bijlagen.

Reactietijd: De reactietijd is de tijd die verloopt tussen het aanmelden van een incident, gemeten op het moment van ontvangst van de e-mail door de Servicedesk

c.q. registratie, en de reactie/beantwoording/te verwachten oplostijd van het incident door de Servicedesk.

Servicedesk: het organisatieonderdeel van Opdrachtnemer voor het ontvangen, registreren en afhandelen van meldingen.

Service Window: Het Service Window is de periode waarbinnen de overeengekomen servicelevels voor de Dienst gegarandeerd zijn.

Ticket systeem: Het systeem dat de Opdrachtnemer gebruikt om de status van storingen en incidenten bij te houden.

Terms of Notification: De maximale termijn waarbinnen de Opdrachtnemer de Opdrachtgever op de hoogte stelt bij onbeschikbaarheid van de Dienst.