

Service Level Agreement FacturenPost

Datum
07-12-2010

Versie 2.0

Inhoudsopgave

| | | |
|------|--|----|
| 1 | Inleiding | 3 |
| 1.1 | Doel..... | 3 |
| 1.2 | Wijzigingsprocedure | 3 |
| 2 | Afbakening en randvoorwaarden FacturenPost..... | 4 |
| 2.1 | Scope van de dienstverlening | 4 |
| 2.2 | Te leveren diensten | 4 |
| 2.3 | Buiten scope | 4 |
| 2.4 | Afhankelijkheden | 4 |
| 2.5 | Beperkingen..... | 5 |
| 2.6 | Randvoorwaarden | 5 |
| 3 | Service Levels | 6 |
| 3.1 | Inleiding..... | 6 |
| 3.2 | Beschikbaarheidsvenster | 6 |
| 3.3 | Algemene Service levels dienst FacturenPost | 6 |
| 3.4 | Service Levels en verantwoordelijkheden productieplanning..... | 7 |
| 3.5 | Implementeren..... | 8 |
| 3.6 | Aanleveren..... | 9 |
| 3.7 | Verwerken..... | 9 |
| 3.8 | Afleveren..... | 10 |
| 3.9 | Rapporteren..... | 10 |
| 3.10 | Changes | 11 |
| | Bijlage A: Begrippenlijst en afkortingen..... | 12 |
| | Bijlage B: Contacten | 13 |

Wijzigingshistorie

| versie | datum | naam | reden van wijziging |
|--------|------------|------------------------------|--|
| 1.0 | 10-07-2009 | SLA FacturenPost 20090709 | Initiële versie |
| 2.0 | 07-12-2010 | SLA FacturenPost 20101207 | Update FacturenPost functionaliteit met e-mailkanaal |
| | | | |

1 Inleiding

1.1 Doel

Doel van deze Service Level Agreement (“SLA”) is het scheppen van voor beide partijen gelijke verwachtingen ten aanzien van:

- het serviceniveau van de dienst FacturenPost
- de randvoorwaarden omtrent het gebruik van de dienst FacturenPost
- de wederzijdse verantwoordelijkheden omtrent de dienst FacturenPost

1.2 Wijzigingsprocedure

Enkel de meest recente versie van deze SLA is geldig. Indien nieuwe ontwikkelingen in de dienst FacturenPost gevolgen hebben voor deze SLA zal de volgende wijzigingsprocedure gehanteerd worden:

- a) De nieuwe versie worden 2 weken voor ingangsdatum schriftelijk bekend gemaakt door publicatie op de website behorende bij FacturenPost en/of door toezending van een versie per e-mail of post en deze treedt in de plaats van alle voorgaande versies op de datum van publicatie, tenzij een andere ingangsdatum wordt vermeld in de nieuwe versie.
- b) Waar mogelijk worden ingrijpende wijzigingen van de dienst FacturenPost ten minste één maand voor doorvoering daarvan bekend gemaakt zodat Opdrachtgever zich hierop waar nodig kan voorbereiden.

2 Afbakening en randvoorwaarden FacturenPost

2.1 Scope van de dienstverlening

TNT Post stelt Opdrachtgever een online dienst ter beschikking waarmee Opdrachtgever het printen, couverteren en bezorgen van fysieke Berichten en het verzenden via e-mail van digitale Berichten uitbesteedt aan TNT Post.

Tevens zorgt TNT Post voor het beheren, onderhouden en in stand houden van de hierboven genoemde dienst op basis van de in deze SLA genoemde prestatiecriteria.

2.2 Te leveren diensten

FacturenPost bestaat uit de volgende diensten:

- Implementeren: implementeert een Opdrachtgever
- Aanleveren: ontvangt door Opdrachtgever aangeleverde Batch
- Verwerken: verwerkt aangeleverde Batch (mappen, splitsen, converteren tot printklare en/of te e-mailen bestanden, printen, couverteren (in enveloppen doen)
- Afleveren: bezorgt de tot afzonderlijke Berichten verwerkte Batch
- Rapporteren: rapporteert de uitgevoerde verwerkingen van Batch
- Ondersteunen: ondersteunt een Opdrachtgever

2.3 Buiten scope

De volgende activiteiten maken geen onderdeel uit van de dienst FacturenPost en zijn de eigen verantwoordelijkheid van Opdrachtgever:

- Ondersteuning van ontvangers die via FacturenPost van Opdrachtgever een bericht hebben ontvangen.
- Ondersteuning van Opdrachtgever in de volgende gevallen:
 - Problemen veroorzaakt door zonder schriftelijke toestemming aangebrachte wijzigingen in enig onderdeel van de voor de dienst gebruikte software of systemen;
 - Problemen veroorzaakt door onoordeelkundig gebruik;
 - Problemen veroorzaakt door of voorkomend in systemen en software van de opdrachtgever of derden.

2.4 Afhankelijkheden

De volgende hoofdtaken liggen bij Opdrachtgever bij het gebruik van FacturenPost:

- Opdrachtgever dient zich via de deelnamepagina van FacturenPost met de juiste informatie aan te melden
- Opdrachtgever dient de FacturenPost software te downloaden en te installeren
- Opdrachtgever dient haar Berichten conform de FacturenPost Template lay-out aan te leveren

- Opdrachtgever dient bij een nieuwe berichtlay-out Customer Delivery Management (CDM) vooraf te informeren
- Opdrachtgever dient tijdig en volledig alle benodigde informatie en medewerking te leveren voor het inrichten en leveren van de dienst. Opdrachtgever dient opgeleverde informatie, prints en/of ontwerpen direct na ontvangst te controleren op juistheid en juiste verwerking van door hem aangeleverde informatie en wensen en dient eventuele afwijkingen binnen 3 dagen na ontvangst schriftelijk te melden en/of aan te passen.
- Ondersteuning bij en verantwoordelijkheid voor de inhoud van de verzonden berichten, waaronder mede begrepen het laten voldoen van de inhoud aan geldende wet en regelgeving.
- Bij het verzenden van acceptgiro's is het de verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever om zorg te dragen voor een correct betalingskenmerk.
- Opdrachtgever dient het e-mailadressenbestand van haar klanten bij te werken na rapportage van hardbounces en spamklachten.

2.5 Beperkingen

Batches mogen maximaal 1000 Berichten bevatten. Wenst Opdrachtgever meer dan 1000 Berichten te printen dan dient Opdrachtgever dit aantal in afzonderlijke batches van maximaal 1000 Berichten te verdelen.

Batches met berichten tussen 500 en 1000 stuks dienen zo vroeg mogelijk (lieft voor 9:30) via de TNTprinter te worden aangeboden ter verwerking om de volgende dag fysiek te worden bezorgd.

Indien door incidenten of niet-beschikbaarheid van de systemen van TNT Post er niet geprint kan worden in kleur, zal er worden uitgeweken naar printen in zwart, tenzij dit incident binnen 24 uur tijdens werkdagen opgelost kan worden en alsnog in kleur geprint kan worden. Er kan hiervoor geen korting worden verstrekt. TNT Post licht de verzenders over de betreffende batch in dat er een storing is en dat de Berichten 24 uur later geprint zullen worden en ter post zullen gaan.

TNT Post zal uitsluitend ondersteuning verstrekken op de meest recente updates van de FacturenPost software. Opdrachtgever is verplicht updates en nieuwe versies tijdig te installeren in zijn eigen computer systemen conform de daartoe vanuit TNT Post verstrekte instructies.

2.6 Randvoorwaarden

- Systeemeisen:
 - TNTprinter software geschikt voor gebruik op computers voorzien van een 32-bits versie van Windows 2000, XP en Vista
 - Internettoegang
 - Open TCPpoort 2112
- Opdrachtgever heeft een TNT Post klantnummer (indien Opdrachtgever dit nog niet heeft kan hij dit opvragen via de website van TNT Post);
- Opdrachtgever heeft kennis om software te installeren en kan, eventueel door inschakeling van derden, software installeren en technische wijzigingen in eigen IT netwerk en systemen doorvoeren.

3 Service Levels

3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de service levels weergegeven op basis waarvan de dienst FacturenPost wordt aangeboden. Ook wordt aangegeven binnen welke termijnen Opdrachtgever zijn verantwoordelijkheden bij het gebruik van de diensten dient uit te voeren om hiervan gebruik te kunnen maken.

3.2 Beschikbaarheidsvenster

De FacturenPost dienst is wekelijks 7 x 24 uur beschikbaar, exclusief onderhoudstijden, die benodigd zijn voor de invoering van nieuwe releases en patches en het oplossen van storingen. Het Onderhoudsvenster en eventuele storingen worden zoveel mogelijk vooraf en anders zo spoedig mogelijk na de start ervan aangekondigd worden via de Website van FacturenPost en/of e-mail.

3.3 Algemene Service levels dienst FacturenPost

| Service level | Norm |
|--|---|
| Tijdigheid: Batches worden tijdens Werkdagen na ontvangst binnen het Beschikbaarheidsvenster de volgende dag bezorgd, mits Opdrachtgever voor 14:00 uur de batches heeft aangeleverd. Het resultaat wordt berekend door het aantal binnen 1 werkdag ontvangen batches te delen door het aantal verwerkte batches. | Gestreefd wordt naar 90% bezorging op de volgende dag (dag 0); hetgeen niet op dag 0 geprint en/of gecouverteerd kan worden, zal dag +1 worden bezorgd. |
| Beschikbaarheid: FacturenPost biedt een minimale beschikbaarheid van de geboden functies binnen het gestelde Beschikbaarheidsvenster. De beschikbaarheid is de gemiddelde beschikbaarheid van de Mijn FacturenPost website en serversystemen. | Gestreefd wordt naar een beschikbaarheid van 98,5% |
| Incidentoplostijd: FacturenPost lost door Opdrachtgever en CDM gesignaleerde incidenten z.s.m. op, rekening houdend met het werkingsgebied van het incident (generiek of opdrachtgeverspecifiek) en de prioriteit. | Streeftijd binnen 3 werkdagen bij hoge prioriteit, anders best effort |
| Volledigheid: Uitval van Berichten wordt te allen tijde geregistreerd. | Uitval tot en met het printklare proces wordt binnen 24 uur gerapporteerd via e-mail en website |

3.4 Service Levels en verantwoordelijkheden productieplanning

| Productieplanning | | Wie | Wanneer |
|-------------------|---|--------------------|---|
| 1 | Beschrijving van de aanleverroutine van Batches, zoals dagelijks, wekelijks, maandelijks, bepaalde dagen, tijdstippen, aantal Batches per dag, aantal Berichten per Batch, enz. | Opdrachtgever | Initieel |
| 2 | Opdrachtgever levert op Batchniveau een productieplanning aan bij CDM met de volgende gegevens: - aanleverdatum - aanlevertijdstip - evt. opdrachtgeverspecifieke input voor planning Deze planning wordt per e-mail aangeleverd. Indien Opdrachtgever geen specifieke planning kán aanleveren, is het de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om aan de hand van de online productierapportages de productie op volledigheid en juistheid te controleren. | Opdrachtgever | 5 Werkdagen voor de geplande productie |
| 3 | CDM bevestigt de aangeleverde planning per e-mail aan Opdrachtgever. | CDM | Voorafgaand aan de geplande productie |
| 4 | Indien het voor Opdrachtgever niet mogelijk is een geplande Batch volgens de met CDM afgestemde tijdstippen aan te leveren, meldt Opdrachtgever dit z.s.m. per e-mail aan CDM. In onderling overleg worden alternatieve aanlevertijdstippen bepaald, waarbij eventuele afwijkende service levels inzake het verwerkingsproces worden aangegeven door CDM. | Opdrachtgever, CDM | In onderling overleg |
| 5 | Indien Opdrachtgever een structurele wijziging in de aanleverroutine wil doorvoeren, meldt Opdrachtgever dit aan CDM. Indien deze wijziging knelpunten m.b.t. deze SLA tot gevolg heeft, neemt CDM contact op met Opdrachtgever. | Opdrachtgever | Melding wijziging aanleverroutine minimaal 10 Werkdagen vóór de wijziging |

3.5 Implementeren

| Implementeren | Wie | Wanneer | |
|---|--|---------------|---|
| Implementeren verwijst naar de volgende deelprocessen: <ul style="list-style-type: none"> • Het downloaden en installeren van de TNTprinter software • Het aanpassen van de factuurlay-out door Opdrachtgever • Het mappen van de factuurlay-out door CDM • Het in productiefase zetten van Opdrachtgever | | | |
| 1 | Opdrachtgever ontvangt na invullen van deelnameformulier een e-mail met inloggegevens voor de Mijn FacturenPost website en activatiegegevens voor de TNTprinter. Binnen Mijn FacturenPost wordt de TNTprinter software beschikbaar gesteld om te downloaden en te installeren. | Opdrachtgever | Na invullen deelnameformulier |
| 2 | Opdrachtgever past op basis van het FacturenPost template de Lay-out aan van de verschillende Berichten conform de eisen van FacturenPost. | Opdrachtgever | Na invullen deelnameformulier |
| 3 | Via de TNTprinter stuurt Opdrachtgever de testberichten naar CDM. CDM test deze testberichten via een mappingproces. | CDM | Binnen 2 werkdagen na ontvangst van testberichten |
| 4 | Nadat de mapping van de factuurlay-out is gelukt zet CDM Opdrachtgever in productie. | CDM | Binnen 1 werkdag na gelukt mappingproces |

3.6 Aanleveren

| Aanleveren | | Wie | Wanneer |
|--|---|---------------|--------------------------------------|
| Aanleveren verwijst naar de volgende deelprocessen: <ul style="list-style-type: none"> • Het printen van printbatches via de TNTprinter • Het ontvangen van printbatches in het FacturenPost systeem | | | |
| 1 | Opdrachtgever print de gewenste Berichten via de TNTprinter naar FacturenPost. Om de Berichten de volgende dag te laten bezorgen biedt FacturenPost 2 aanlevermomenten tijdens Werkdagen. | Opdrachtgever | Voor 9:30 en 14:00 tijdens Werkdagen |
| 2 | De door FacturenPost ontvangen Batches worden twee maanden bewaard alvorens te worden vernietigd. Deze bestanden worden uitsluitend geraadpleegd ingeval van onderzoek ten behoeve van het oplossen van incidenten. | FacturenPost | 2 maanden na aanlevering |

3.7 Verwerken

| Verwerken | | Wie | Wanneer |
|--|---|--------------|--|
| Verwerken verwijst naar de volgende deelprocessen: <ul style="list-style-type: none"> • Het herkennen van de verschillende Lay-outs van Opdrachtgever • Het splitsen van de Batch in afzonderlijke Berichten • Het uitlezen van de datavelden in de Berichten • Het printklaar en/of e-mailklaar maken van de Berichten • Het printen en couverteren van de Berichten | | | |
| 1 | Na ontvangen van de Batch wordt deze ingelezen ter herkenning van de Lay-out van Opdrachtgever en de afzonderlijke Berichten. Via Mijn FacturenPost kan Opdrachtgever de betreffende batch zien in het onderdeel "Facturen in behandeling". | FacturenPost | Elke Batch direct na ontvangst |
| 2 | Na herkenning wordt de batch gesplitst in afzonderlijke Berichten. | FacturenPost | Elke Batch direct na herkenning |
| 3 | De vereiste datavelden worden per Bericht uitgelezen. De verwerkte Berichten worden klaargezet voor het printklaar en/of e-mailklaar maken. | FacturenPost | Elke Batch direct na splitsing |
| 4 | De Berichten worden op 2 tijdstippen tijdens Werkdagen verwerkt tot printklare en/of e-mailklare Berichten waarbij OMR-code (voor het couverteerproces) wordt toegevoegd. Er wordt gebruik gemaakt van 90 grams blanco A4 papier, 90 grams combola A4 papier en blanco dubbelvenster C4 en C5 enveloppen. | FacturenPost | Om 10:30 en 15:00 tijdens Werkdagen |
| 5 | De printklare Berichten worden geprint en gecouverteerd. Daarna vindt kwaliteitscontrole plaats. | FacturenPost | Start uiterlijk 11:30 en 16:00 tijdens Werkdagen |

3.8 Afleveren

| Afleveren | | wie | wanneer |
|--|--|--------------|-------------------------------------|
| Afleveren-dienst verwijst naar de volgende deelprocessen: <ul style="list-style-type: none"> Het bezorgen van de Berichten bij de Business balie van TNT post Het bezorgen van de post bij de ontvanger Het versturen van de Berichten via e-mail | | | |
| 1 | De Berichten worden om 19:30 vervoerd naar de Business balie van TNT Post | FacturenPost | Om 19:30 tijdens Werkdagen |
| 2 | TNT Post bezorgt de Berichten de volgende dag. | TNT Post | Binnen 24 uur |
| 3 | De te e-mailen Berichten worden na het deelproces e-mailklaar maken verzonden. | FacturenPost | Om 11:05 en 16:05 tijdens Werkdagen |

3.9 Rapporteren

| Rapporteren | | Wie | Wanneer |
|---|--|--------------|------------------------------------|
| Rapporteren-dienst verwijst naar het volgende deelproces: <ul style="list-style-type: none"> Het rapporteren per verwerkte batch | | | |
| 1 | FacturenPost stelt via Mijn FacturenPost een rapportage van verwerkte Berichten ter beschikking aan Opdrachtgever, met daarin per Batch o.a. de volgende gegevens: <ul style="list-style-type: none"> - Batchdatum - Factuurnummer - Klantnummer - Naam Klant - Factuurbedrag - Statusinformatie - De PDF Tevens ontvangt Opdrachtgever een e-mail met een rapportage van de ingestuurde Batches. | FacturenPost | Direct na verwerking van een Batch |
| 2 | In geval van het niet kunnen verwerken van een Bericht door welke afwijking ook, wordt dit aan Opdrachtgever gemeld door middel van e-mail. | FacturenPost | Direct na verwerking van een Batch |
| 3 | FacturenPost verstuurt 24 uur na e-mailverzending een bounce rapportage waarin gegevens over hard- en softbounces en spamklachten. | FacturenPost | 24 uur na batchverzending |
| 4 | FacturenPost verstuurt een productie rapportage met o.a. aantal fysieke en e-mailberichten, aantal hard- en softbounces, aantal spamklachten. | FacturenPost | Wekelijks |

3.10 Changes

| Changes | | Wie | Wanneer |
|---------|---|-----------------------|------------------------------|
| 1 | Indien Opdrachtgever een wijziging en/of verbetering wil voorstellen binnen de dienst FacturenPost, meldt Opdrachtgever dit per e-mail aan CDM. Wijzigingen en verbeteringen zullen op een lijst worden bijgehouden en zullen door de producteigenaar worden beoordeeld voor het wel/niet opnemen in een nieuwe release van FacturenPost. | Opdrachtgever | Op elk tijdstip |
| 2 | Indien een wijziging aan FacturenPost wordt doorgevoerd en deze wijziging een aanpassing vergt aan de kant van Opdrachtgever, meldt CDM dit tijdig per e-mail aan Opdrachtgever. | CDM | 1 maand voor wijziging |
| 3 | Ten behoeve van Changes voor Lay-out en/of mapping meldt Opdrachtgever dit tijdig via e-mail aan CDM. De volgende stappen worden vervolgens doorlopen: <ul style="list-style-type: none">- CDM zet Opdrachtgever uit productiefase;- Opdrachtgever print testbatch met voldoende representatieve en gevarieerde Berichten;- CDM past mapping aan;- Opdrachtgever keurt nieuwe berichten goed;- CDM zet Opdrachtgever weer in productiefase. | Opdrachtgever, CDM | in overleg met Opdrachtgever |

Bijlage A: Begrippenlijst en afkortingen

| | |
|--------------------------|--|
| Batch: | Een digitaal bestand, afkomstig van Opdrachtgever, bestaande uit een of meerdere Berichten. |
| Bericht: | Communicatie van Opdrachtgever naar een ontvanger, die de vorm kan aannemen van een: <ul style="list-style-type: none">- <u>Factuur</u>: een Bericht waarin de rekening voor een dienst of product wordt gepresenteerd door Opdrachtgever, die of automatisch betaald wordt of nog betaald dient te worden.- <u>Acceptgiroformulier</u>: een Bericht waarmee een rekening betaald kan worden.- <u>Overige Berichten</u>: Berichten welke niet vallen onder Factuur of Acceptgiroformulier. |
| Beschikbaarheidsvenster: | Tijdvenster waarbinnen de dienst FacturenPost beschikbaar is. |
| CDM: | De afdeling Customer Delivery Management, verantwoordelijk voor de uitvoering van de dagelijkse productieprocessen. Tevens vinden vanuit hier de operationele contacten en afstemming met Opdrachtgever plaats. |
| FacturenPost: | De dienst FacturenPost. |
| Lay-out: | Standaard opmaak van pagina voor een Bericht. |
| Onderhoudsvenster: | Tijdvenster, waarin de dienst niet of beperkt beschikbaar is en waar binnen onderhoudswerkzaamheden t.b.v. FacturenPost plaatsvinden. Deze wordt vooraf gecommuniceerd. |
| Ondersteuningsvenster: | Het tijdvenster, waarin CDM via e-mail bereikbaar is en uitvoering geeft aan de beantwoording van vragen en oplossing van storingen aangemeld door Opdrachtgever. |
| Opdrachtgever: | Rechtspersoon of natuurlijke persoon, handelend in de uitoefening van beroep of bedrijf, die op grond van een met TNT Post gesloten overeenkomst FacturenPost afneemt. |
| Oplostijd: | Het tijdsverschil in uren tussen het tijdstip van registratie van een incident en het tijdstip dat FacturenPost het incident sluit (binnen het Ondersteuningsvenster), omdat bijvoorbeeld een afdoende oplossing is gevonden. |
| Werkdagen: | Maandag tot en met vrijdag, behoudens nationale feestdagen. |

Bijlage B: Contacten

TNT Post

Customer Delivery Management (CDM)

| | |
|-----------------------|----------------------------------|
| E-mail adres | facturenpost.cs@tntpost.com |
| Ondersteuningsvenster | Werkdagen van 9:00 tot 17:00 uur |

TNT Post Business Service

| | |
|----------|-----------------|
| Telefoon | (088) 868 68 68 |
|----------|-----------------|