

ServiceNiveauOvereenkomst

Partijen

Afnemer: UWV afdeling Businesscontrol & Kwaliteit KS

Leverancier: UWV afdeling ICT-BSU 4 DWH (Datawarehouse)

Onderwerp

De SNO betreft de overeenkomst tussen K&S BC&K en DWH ten behoeve van de levering van de BI-producten zoals deze genoemd worden in de Leveringafspraken. De rapportages zijn gebouwd op de universe KCI_Dwangsommen.

Leveringafspraken

Universe: KCI_Dwangsommen

Laadafspraak: op elke 7^{de} dag van de maand is de maand waarover er gerapporteerd wordt geheel geladen in de universe.

Product: 1.4 Dwangsom divisierapportage

Locatie: Openbare mappen/ KCI/ Dwangsommen

Levermoment: 7^{de} dag van de maand

Aanwijzing:

- Uitkeren
- WERK
- Bezwaar en Beroep
- SMZ
- UWV gegevensdiensten
- AJD

Uitvoerindeling: Adobe Acrobat

Doelgroep: K&S BC&K (kens.bcenk@uwv.nl)

Product:

- 1.5 Dwangsom rapportage UWV Breed
- PI Dwangsomrapportage Klachtenbureau

Locatie: Openbare mappen/ KCI/ Dwangsommen

Levermoment: elke 7^{de} dag van de maand

Uitvoerindeling: Adobe Acrobat

Doelgroep: K&S BC&K (kens.bcenk@uwv.nl)

Product: PI Dwangsomrapportage Klachtenbureau

Locatie: Openbare mappen/ KCI/ Dwangsommen

Levermoment: elke 7^{de} dag van de maand

Uitvoerindeling: Adobe Acrobat

Doelgroep: KCReporting (KCReporting@uwv.nl), cc: john.baart@uwv.nl, Jacky.cohrs@uwv.nl

Tijdigheid: Niet tijdige leveringen vanwege ontbrekende, onvolledige of verkeerd aangeleverde bronbestanden door onze leverancier(s) tellen niet mee voor het tijdigheids criterium.

De rapporten zijn bij voorkeur compleet dan op tijd! Mochten de rapporten incompleet ververst zijn, dit **DIRECT** doorgeven aan K&S BC&K

http://sharepoint.info.uwv.nl/sites/datawarehouse/Beheer/beheergiosno/SNOs/SNO_DWH_ICT_KS_BCK_DWANGSO MMEN.docx

Datum opgeslagen: 18-03-2013

Classificatie: Intern

Auteur: ICT-BSU 4 DWH

Pagina 1 van 2

Ingangsdatum

De SNO gaat in op 01-01-2014. Zolang er geen noodzaak is tot wijziging, wordt de overeenkomst voortgezet.

Overleg

Op initiatief van de afnemer kan een overleg worden gehouden met de leverancier van het BI-product.

Jaarlijks zal er op initiatief van de leverancier een evaluatieoverleg m.b.t. de SNO gehouden worden.

Toekomstige ontwikkelingen

Indien de afnemer het BI-product wil laten aanpassen moet de afnemer contact opnemen met de Servicedesk van leverancier. De leverancier zal dan door middel van een impactanalyse bepalen welke werkzaamheden benodigd zijn. Na afstemming en goedkeuring kan de wijziging in goed overleg doorgevoerd worden.

Bij toekomstige ontwikkelingen hoort ook een nieuwe SNO, waarbij de oude zal vervallen. Hier zal de leverancier zorg voor dragen.

Incidenten

Incidenten betreffende de levering van BI-producten moeten gemeld worden bij de Servicedesk. Deze zal er voor zorgen dat het incident opgelost wordt.

Bij vertraging van de productlevering zal de leverancier de doelgroep op de hoogte brengen en informeren wanneer het BI-product alsnog geleverd zal worden.

Leverancier acteert volgens GLO met onze leverancier van bronbestanden. Bij vertraagde leveringen zullen wij de Afnemer ondersteuning vragen bij escalatie richting onze leverancier van bronbestanden.

Bij escalatie n.a.v. een incident wordt het onderstaande escalatiepad gevolgd.

Escalatiepad

Niveau	Rollen Leverancier	Rollen Afnemer
1 ^e	Servicedesk / Beheergroep	Afnemer(s)
2 ^e	BI-Consultant	Afnemer(s)
3 ^e	Manager Leverancier	Manager Afnemer(s)

Contact Afnemer

Rol	Naam	email
Afnemer	K&S BC&K	kens.bcenk@uwv.nl
Manager Afnemer	Wim van Koldenhoven	wim.vankoldenhoven@uwv.nl

Contact Leverancier

Rol	Naam	email
Servicedesk	Servicedesk IV	servicedesk.iv@uwv.nl
Beheergroep	DWH Beheer Rapportage	DWHRapportageBI@uwv.nl
BI-Consultant	Klaas Jan Zegwaard	Klaasjan.zegwaard@uwv.nl
Manager Leverancier	Piet van der Gragt	piet.vandergragt-01@uwv.nl

Bijlagen

Standaard bijlage: TOEGANG_K&S_BC&K_DWANGSOMMEN.docx

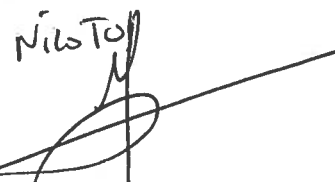

http://sharepoint.info.uwv.nl/sites/datawarehouse/Beheer/beheerglosno/SNOs/SNO_DWH_ICT_KS_BCK_DWANGSOMMEN.docx

Datum opgeslagen: 18-03-2013

Classificatie: Intern

Auteur: ICT-BSU 4 DWH

Pagina 2 van 2

Goedkeuring		
Organisatie (onderdeel):	BC&K KS	ICT-BSU 4 DWH
Naam:	Nico Tol	Piet van der Gragt
Datum:	<datum> 20-2-2014	<datum> 10-3-2014
Handtekening:		

http://sharepoint.info.uwv.nl/sites/datawarehouse/Beheer/beheergiosno/SNOs/SNO_DWH_ICT_KS_BCK_DWANGSO
MMEN.docx

Datum opgeslagen: 18-03-2013

Classificatie: Intern

Auteur: ICT-BSU 4 DWH

Pagina 3 van 2

