

SNO univers WW Tijdigheid BC&K Uitkeren

Partijen

Eigenaar: BC&K Uitkeren

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

Onderwerp

De SNO betreft de overeenkomst tussen BC&K Uitkeren en DWH ten behoeve van de tijdige en juiste levering van het BI-product met WW uitstroomcijfers per maand naar district.

Leveringafspraken

Product: WW_Tijdigheid

Nr. productcatalogus: 915

Soort product: universe

Levermoment: Maandelijks, uiterlijk 10^{de} kalenderdag van de maand.

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

Toegang

Toegang tot dit BI-product gaat via de bestaande autorisatiegroep FuncRoIDWHBO-WW en Business Object tbv WW-geval

Geldigheid

De SNO gaat in op XX XXXX 2015 voor de duur van een jaar. Als er geen opmerkingen van beide partijen zijn, wordt de overeenkomst automatisch met een jaar verlengd.

Overleg

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

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

Toekomstige ontwikkelingen

Indien de eigenaar het BI-product wil laten aanpassen dient zij contact op te nemen met FEZ-BI. 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. NB: Als de leverancier aanpassingen wil laten doorvoeren, dan dient zij de eigenaar direct (voor de invoering van de aanpassingen) te informeren.

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 IV.

Servicedesk zal er voor zorgen dat het incident opgelost wordt en rapporteert hierover.

Bij vertraging van de productlevering zal de leverancier de contactpersoon eigenaar (zie afnemer "Contact Eigenaar") 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 eigenaar op de hoogte stellen en eventueel 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
2 ^e	BI-Consultant	Manager Afnemer
3 ^e	Manager Beheer	Eigenaar

Contact Eigenaar

Rol	Naam	email
Afnemer	Eric Kuijvenhoven	Informatiebeheer@uwv.nl
Manager Afnemer	H. Schong	Bert.schong@uwv.nl
Eigenaar	H. Schong	Bert.schong@uwv.nl

Contact Leverancier

Rol	Naam	email
Medewerker Servicedesk		servicedesk.IV@uwv.nl
Beheergroep	Sonja Hoogenhout	functioneelbeheerbi@uwv.nl
Manager Beheer	Piet van der Gragt	Piet.vandergragt-01@uwv.nl

Goedkeuring

Organisatie (onderdeel):	BC&K Uitkeren	ICT-BSU 4 DWH
Naam:	H. Schong	Piet van der Gragt
Datum:		
Handtekening:		