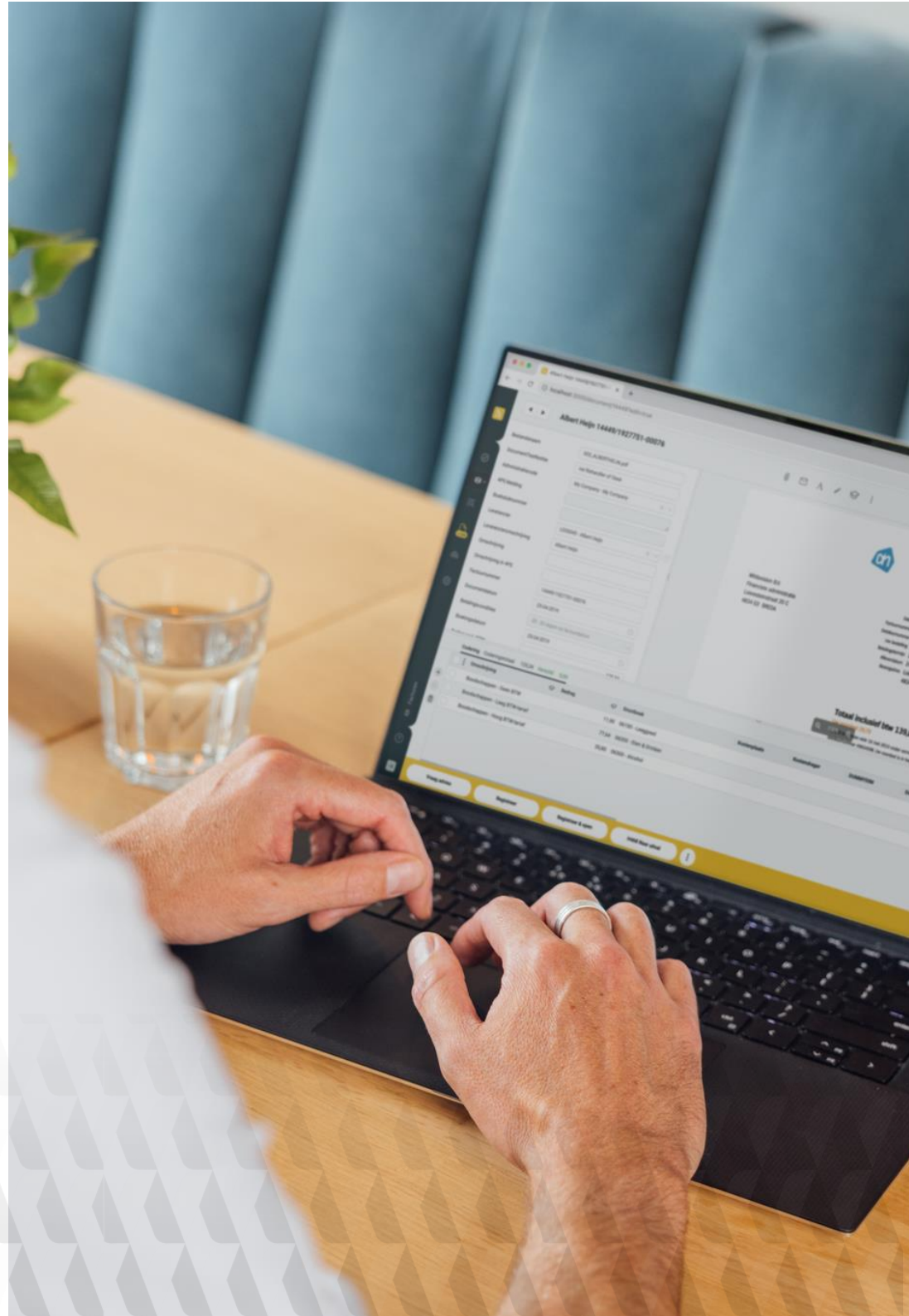


Service Level Agreement



Factuurportal B.V.



Over dit document

Wanneer je gebruikmaakt van een oplossing van Factuurportal, wil je weten wat je van ons kunt verwachten.

Daarom hebben we voor elk product een specifieke Service Level Agreement (SLA) opgesteld. In deze SLA vind je de afspraken over onze dienstverlening, zoals beschikbaarheid, ondersteuning en responstijden – afgestemd op het product dat je gebruikt.

Deze SLA vormt een aanvulling op onze Algemene voorwaarden en de verwerkersovereenkomst. Door de SLA los aan te bieden, kunnen we per product duidelijke en relevante afspraken maken, zonder herhaling of verwarring. Wel zo overzichtelijk!

In dit document gebruiken we de termen *wij* en *jij*. Met *we*, *wij* en *ons* bedoelen we Factuurportal B.V. (hierna Factuurportal). Met *jij*, *je* en *jouw* bedoelen we jou als klant.

De getekende offerte (hierna “de overeenkomst”) vormt de basis van onze samenwerking en bevat de gemaakte individuele afspraken die je met ons gemaakt hebt. Bij eventuele afwijkingen heeft de overeenkomst altijd voorrang op dit document.

Bij het gebruik van onze oplossingen geldt de meest recente SLA. Deze versie van de SLA is vastgesteld op 1 september 2025 en vervangt alle eerdere versies.

Dit document is beschikbaar in zowel het Nederlands als het Engels. Bij verschillen tussen beide versies is de Nederlandse versie leidend.

Inhoud

1. Beveiliging	3
2. Online diensten	3
3. Een goede dienstverlening	4
4. Support	5
5. Tot slot	6

1. Beveiliging

Wij doen er alles aan om jouw (persoons)gegevens goed te beveiligen tegen verlies of andere vormen van onrechtmatige verwerking. We hebben hiervoor passende technische en organisatorische maatregelen getroffen.

Wij zorgen voor de juiste inzet van middelen, methoden en technieken om de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van onze oplossingen zoveel mogelijk te waarborgen. Controle van misbruik is onderdeel van de (dagelijkse) standaard monitoring werkzaamheden.

Al het dataverkeer wordt beveiligd verstuurd en we zorgen er daarnaast voor dat jouw (persoons)gegevens alleen op need-to-know basis toegankelijk zijn voor onze medewerkers.

1.1 Datacenters

Wij hosten onze oplossingen op systemen van gecertificeerde datacenters die zich binnen de EU bevinden en minimaal ISO-27001 gecertificeerd zijn. Hiermee is de beveiliging van de infrastructuur, diensten, services en alles wat onder beheer valt geborgd. De datacenters die wij gebruiken hebben meerdere fysieke locaties.

1.2 Back-up

Van alle gegevens die door onze SaaS-oplossing wordt verwerkt, maken we een back-up. Dat doen we elke nacht en we bewaren deze back-up ook minimaal 7 dagen. Daarnaast worden onze oplossingen gehost in datacenters die zijn voorzien van redundante technieken. De noodzaak om terug te moeten vallen op een back-up is daardoor tot een minimum gereduceerd.

1.3 AI-gebruik

Wij zetten kunstmatige intelligentie (AI) in op meerdere plekken in onze oplossingen om onze dienstverlening slimmer en efficiënter te maken. Dit helpt ons bijvoorbeeld om patronen te herkennen, processen te versnellen en gebruikers beter te ondersteunen.

We begrijpen dat AI-vragen oproept over privacy en veiligheid. Daarom verwerken we gegevens met de grootst mogelijke zorgvuldigheid. We gebruiken AI uitsluitend op een vertrouwelijke en geanonimiseerde manier, zodat de gegevens niet te herleiden zijn naar jou als individuele klant.

Daarnaast zorgen we ervoor dat alleen geautoriseerde medewerkers toegang hebben tot AI-verwerkte data en onze AI-systemen periodiek worden gecontroleerd om te garanderen dat ze voldoen aan de hoogste standaarden op het gebied van gegevensbescherming.

2. Online diensten

2.1 Beschikbaarheid en performance

We vinden het belangrijk dat je tevreden bent over het gebruik van onze oplossingen. De beschikbaarheid en performance van onze oplossingen zijn daarin belangrijke elementen. Daarom monitoren we onze online systemen continu. Zo kunnen we storingen voorkomen of snel oplossen. Ook meten we de responstijden en gebruiken deze informatie om onze oplossingen te verbeteren.

Samen met onze 'top-tier' datacenters streven we naar een minimale systeembeschikbaarheid van 99%. De systeembeschikbaarheid wordt berekend als percentage van het gerealiseerde aantal beschikbare uren gemeten over een kalenderjaar. Online-systemen hebben ook onderhoud nodig om goed en veilig te kunnen blijven functioneren. Onderhoudsuren worden niet meegeteld als niet beschikbare uren.

Performance van de herkenning

Wij streven naar een betrouwbare werking van onze oplossing en hanteren daarbij het 'best effort'-principe. Facturen die niet volledig automatisch kunnen worden verwerkt (uitval), worden op de eerstvolgende werkdag verwerkt en komen dan beschikbaar in je ERP applicatie. Dit is inclusief de tijd die nodig is voor controles en eventuele correcties door onze supportdesk.

Daarnaast worden facturen die volledig automatisch worden herkend doorgaans aanzienlijk sneller verwerkt. Door gezamenlijke optimalisaties en training kan het aandeel automatisch verwerkte facturen toenemen, wat leidt tot een kortere doorlooptijd. In uitzonderlijke gevallen, bijvoorbeeld bij foutieve facturen, hanteren wij een maximale doorlooptijd van vier werkdagen.

Bij storingen in de koppeling naar of in je ERP applicatie kunnen we geen garanties geven op de doorlooptijd.

2.2 Onderhoud en updates

Online-systemen hebben **onderhoud** nodig om goed en veilig te kunnen blijven functioneren. We proberen de impact van onderhoud en werkzaamheden voor jou zo klein mogelijk te maken. Daarom wordt onderhoud, zoveel mogelijk buiten kantoor tijd uitgevoerd. Mocht het toch nodig zijn om dit binnen kantoor tijd te doen, dan is het mogelijk dat onze oplossing tijdelijk even niet beschikbaar is, over het algemeen gaat dit om slechts enkele minuten.

Updates aan onze oplossingen voegen veelal nieuwe functionaliteiten toe, verbeteren bestaande functionaliteiten en lossen eventuele bugs op. De updates worden periodiek en veelal onaangekondigd doorgevoerd. Je merkt hier in de praktijk namelijk nauwelijks iets van, omdat de oplossing hooguit enkele minuten niet beschikbaar is óf de update buiten kantoor tijd wordt uitgevoerd.

Wanneer het onderhoud of de update niet buiten kantoor tijd kan worden uitgevoerd én we verwachten dat de software langer dan een kwartier niet beschikbaar is, wordt dit minimaal 5 dagen vooraf aangekondigd via een e-mail aan onze contactpersonen.

Incidentele patches en bugfixes die zo belangrijk zijn dat ze niet kunnen wachten, worden uiteraard direct doorgevoerd.

3. Een goede dienstverlening

Het is onze missie om eentonig en repeterend werk de wereld uit te helpen. Daarom vinden we het belangrijk dat je onze oplossingen zo optimaal mogelijk kunt gebruiken en daar helpen we je graag bij!

Om je goed te kunnen helpen, hebben we ook jouw hulp nodig. Daarom zijn de volgende voorwaarden voor ons essentieel om jou een optimale dienstverlening te kunnen bieden.

3.1 Contactpersonen en communicatie.

Binnen jouw organisatie dient ten minste één persoon als contactpersoon te worden aangewezen. Deze contactpersoon is ons eerste aanspreekpunt.

De aangewezen contactpersonen ontvangen alle belangrijke communicatie over onze oplossingen en dienstverlening, zoals meldingen over onderhoud, storingen en datalekken. Zij zorgen ervoor dat deze informatie binnen jouw organisatie op de juiste plek terecht komt.

4. Support

Nadat je hebt gekozen voor Factuurportal zal onze oplossing worden geïnstalleerd en geconfigureerd. Zodra de oplossing goed werkt en je de nodige uitleg hebt gekregen, wordt het project afgerond en vanaf dat moment kun je voor jouw vragen terecht bij ons supportteam.

Het supportteam kan je helpen met:

- verstoringen in de werking van de Factuurportal software,
- ondersteuning bij vragen over de herkenning,
- beantwoorden van eenvoudige vragen over de werking.

In de volgende artikelen lees je hoe je jouw vragen het beste aan ons kunt stellen en op welke manier we je per type vraag kunnen helpen.

4.1 In 3 stappen naar een oplossing

Stap 1: Een melding aanmaken

We willen je graag zo snel mogelijk aan een oplossing helpen, voor nu én de toekomst. Om dit te kunnen doen is het belangrijk dat je je melding of vraag mailt naar support@factuur-portal.nl. Voeg zoveel mogelijk informatie toe, zoals een duidelijke uitleg, voorbeelden en screenshots. Wij kunnen jouw vraag hierdoor goed prioriteren, ons voorbereiden en je snel en gericht een oplossing bieden.

Stap 2: Prioriteit

Op basis van de door jou aangeleverde informatie kennen we een prioriteit toe.

Prioriteiten

- **Acuut**
Het gehele systeem valt stil.
- **Hoog**
De storing verstoort het gebruik van het operationele werkproces dermate dat stagnatie optreedt.
- **Regulier**
Een deel van het proces stagneert, maar er kan doorgewerkt worden.

Jouw supportvraag wordt op basis van de prioriteit en volgorde van binnenkomst opgepakt. Een melding met een acute prioriteit krijgt natuurlijk voorrang. In het geval van een acute situatie kun je tijdens kantoor tijd ook direct bellen met +31(0)10-846 0581. We helpen je dan zo snel mogelijk.

Stap 3: De oplossing

Reactietijden

Je kunt uitgaan van onderstaande reactietijden. Deze gelden op werkdagen en binnen kantoor tijd:

- **Acuut** 4 uur na ontvangst
- **Hoog** 8 uur na ontvangst
- **Regulier** 5 werkdagen na ontvangst

Oplostijden

Om je zo snel mogelijk weer op weg te helpen, kan het zijn dat we een workaround toepassen. Je kunt uitgaan van onderstaande oplostijden, deze gelden op werkdagen en binnen kantoor tijd:

- **Acuut** 8 uur na ontvangst
- **Hoog** 16 uur na ontvangst
- **Regulier** 10 werkdagen na ontvangst



4.2 Wanneer je vraag niet onder support valt

Ook andere vragen kun je aan ons stellen via support@factuur-portal.nl. Na ontvangst wordt jouw vraag doorgezet naar het team dat je het beste kan helpen.

We gebruiken de volgende classificaties van dit type vragen:

- **Gebruikersvraag**
Vragen over het gebruik of de implementatie. (Hiervoor kunnen kosten in rekening worden gebracht, we laten je dit vooraf weten.)
- **Functionele aanpassing**
Bijvoorbeeld de herkenning van extra velden of het inrichten van een nieuwe workflow.

Meld deze vragen zo vroeg mogelijk, zodat je vooraf inzicht hebt in eventuele kosten en wij de juiste collega kunnen inplannen.

5. Tot slot

5.1 Wijzigingen

Omdat wij continu werken aan het verbeteren van onze oplossing en dienstverlening, kan dit document ook wijzigen. Ons uitgangspunt is dat elke aanpassing de dienstverlening van Factuurportal verbetert of noodzakelijk is om te voldoen aan wet- en regelgeving.

Wij informeren klanten altijd vooraf over wijzigingen in deze SLA. Dit doen we via een e-mail aan de bij ons bekende contactpersonen.

5.2 Contactgegevens

Factuurportal B.V.

Adres	Westplein 10, 3016 BM Rotterdam
Telefoon	+31(0)10 – 846 0581
Mail	support@factuur-portal.nl