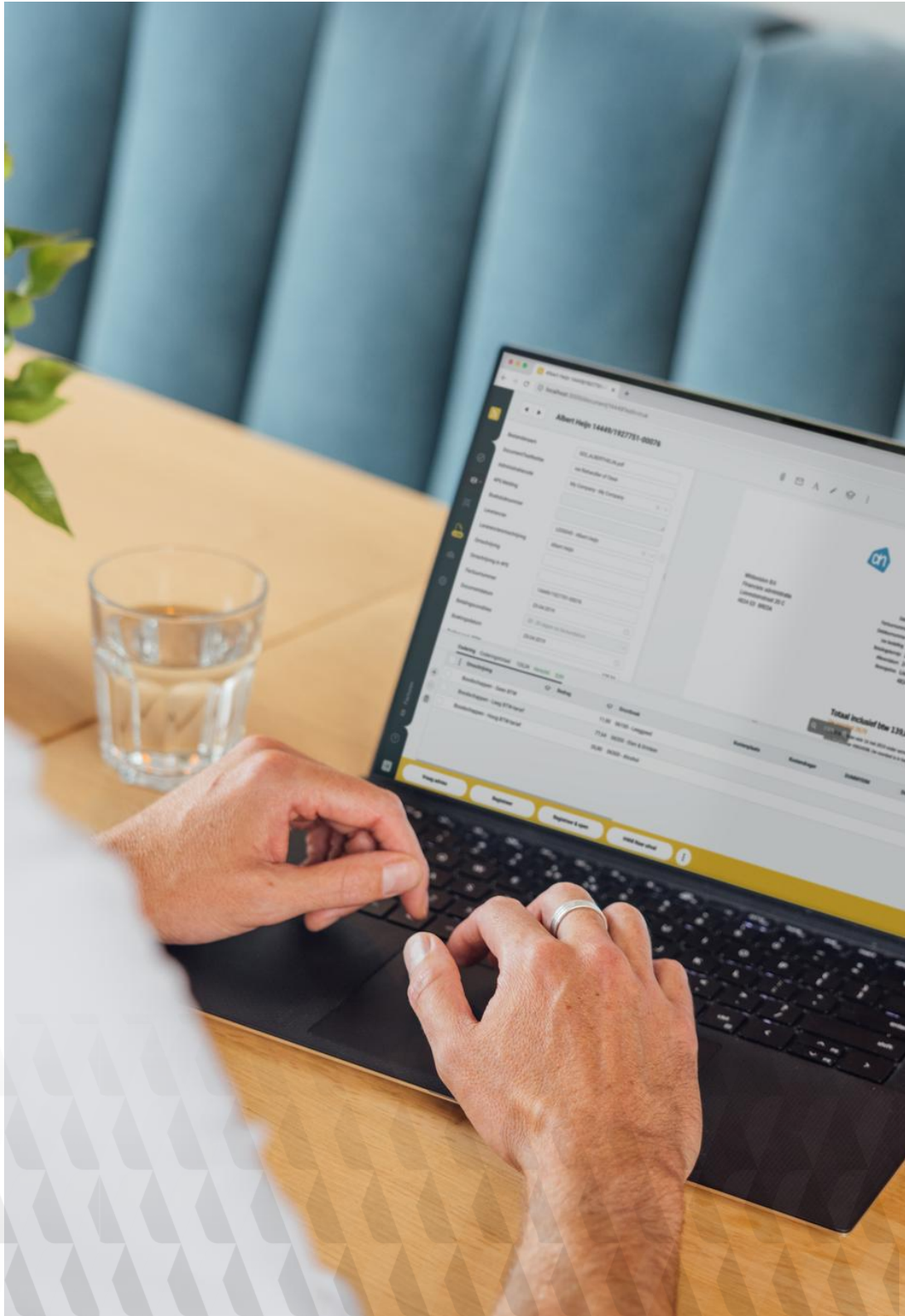
Service Level Agreement

whitevision
We know simplicity

met herkenningsgarantie



Whitevision B.V.

Over dit document

Wanneer je gebruikmaakt van een oplossing van Whitevision, 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 geldt voor de volgende producten van Whitevision:

- Whitevision Base – met herkenningsgarantie
- Whitevision Extended – met herkenningsgarantie
- Whitevision Professional – met herkenningsgarantie
- Whitevision E-mailhandler

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 Whitevision B.V. (hierna Whitevision). 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 juli 2026 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. Je abonnement 3

2. Beveiliging 3

3. Online diensten 4

4. Een goede dienstverlening 6

5. Support 7

6. Tot slot 9

1. Je abonnement

1.1 Abonnement

SaaS oplossing

Wanneer jouw Whitevision omgeving volledig door ons gehost wordt, spreken we van een SaaS-oplossing (Software as a Service) en omvat jouw abonnement de functionaliteiten die je bij ons afneemt.

On-premise oplossing

Staat jouw Whitevision omgeving geïnstalleerd op een door jou beschikbaar gestelde omgeving, spreken we van een on-premise oplossing. Jouw abonnement omvat dan een licentie waarmee je gebruik mag maken van onze software, zolang de overeenkomst duurt.

In beide gevallen is jouw abonnement opgebouwd uit gebruikers-aantallen en eventuele andere productonderdelen. De gebruikersaantallen en productonderdelen vind je terug op jouw factuur en in jouw klantportaal.

1.2 Abonnement aanpassen

Aanpassingen kun je eenvoudig zelf via jouw klantportaal regelen, bijvoorbeeld het wijzigen van gebruikersaantallen. Een verhoging kan per direct ingaan, je ontvangt dan een pro-rata factuur. Een verlaging kan ingaan vanaf de eerste dag van de eerstvolgende maand.

1.3 Fair use

Je maakt gebruik van de Whitevision oplossingen op basis van het “fair use principe”. Dit betekent dat we bij aanvang geen beperkingen stellen aan systeem- en netwerkbelasting. Bij structureel excessief gebruik (gebruik dat veel hoger ligt dan bij een gemiddelde klant) nemen we contact met je op om mogelijke oplossingen of aanpassingen te bespreken, inclusief de bijbehorende kosten.

Naast het abonnementsbedrag betaal je ook voor het aantal documenten dat je aanbiedt ter verwerking. Dit rekenen we af op basis van het aantal documenten, ongeacht het aantal pagina’s. Uit ervaring weten we dat documenten die op ons platform worden aangeboden gemiddeld minder dan 2 pagina’s bevatten. Hier is onze fair use dan ook op gebaseerd. Mocht blijken dat je structureel boven dit gemiddelde zit, dan nemen we contact met je op om te kijken hoe we dit kunnen oplossen en bespreken we de kosten.

Dit fair use principe geldt niet voor overschrijding van gebruikersaantallen, want in dat geval gelden de standaardprijzen.

2. 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.

2.1 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.

2.2 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.

2.3 Toegang

Binnen onze oplossingen heeft elke gebruiker een persoonlijk profiel dat gekoppeld is aan een unieke gebruikersnaam met een bijbehorend wachtwoord. Kies je voor toegang via een andere verbinding, bijvoorbeeld via Active Directory Federation Services, dan wordt de authenticatie NIET door onze oplossing geregeld. De toegang en beveiliging vallen dan onder jouw verantwoordelijkheid.

2.4 SaaS platform

Op ons SaaS platform vindt er tenant separatie plaats. Dat betekent dat alle klantomgevingen (database, opslagstructuur, applicatieserver, achtergrondprocessen) volledig gescheiden van elkaar worden opgeslagen en verwerkt. Credentials en tokens worden versleuteld opgeslagen. Alle gegevens zijn afgeschermd met een strikte user access policy.

Bepaalde ondersteunende services, zoals bijvoorbeeld de herkenning, worden centraal aangeboden binnen een gecontroleerde multi-tenant architectuur. Hierbij blijft de verwerking logisch gescheiden per klant, en worden de resultaten altijd terug geleverd aan en opgeslagen binnen de eigen tenant-specifieke omgeving.

2.5 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.

3. Online diensten

Wanneer jouw Whitevision omgeving volledig door ons gehost wordt, spreken we van een SaaS-oplossing (Software as a Service) en is dit hoofdstuk volledig voor jou van toepassing.

Staat jouw Whitevision omgeving geïnstalleerd op een door jou beschikbaar gestelde omgeving (on-premise oplossing), dan gaat dit hoofdstuk alleen over het gedeelte van de Whitevision oplossing dat online plaatsvindt; bijvoorbeeld de herkenning en de SMART e-mailhandler.

3.1 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.

3.2 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 kantoortijd uitgevoerd. Mocht het toch nodig zijn om dit binnen kantoortijd 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 kantoortijd wordt uitgevoerd.

Wanneer het onderhoud of de update niet buiten kantoortijd 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 de beheerder van het klantportaal.

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

3.3 Gebruikservaring

Naast het monitoren van storingen en responsetijden, verzamelen we geanonimiseerde data over het gebruik van onze producten. Deze gegevens helpen ons inzicht te krijgen in hoe onze oplossingen worden gebruikt, zodat we onze producten en dienstverlening kunnen verbeteren.

Logging en Kwaliteitsborging

Naast de reguliere gegevensverwerking loggen we activiteiten binnen onze software via een centraal loggingsysteem. Dit systeem is alleen toegankelijk voor geautoriseerde medewerkers en wordt gebruikt om

de kwaliteit van onze dienstverlening te waarborgen en om ondersteuning te bieden indien nodig.

Deze loggegevens worden kortstondig opgeslagen en uitsluitend gebruikt voor de eerdergenoemde doeleinden, in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving op het gebied van gegevensbescherming.

3.4 Statuspagina

Op onze website whitevision.com/status vind je de actuele beschikbaarheid en eventueel bekende storingen. In het geval van onderhoud of een storing word je hier op de hoogte gehouden van de status. Het is dan niet nodig om een melding aan te maken. Wanneer je problemen ervaart en er geen storing vermeld staat, kun je dit doorgeven via jouw klantportaal.

3.5 Beschikbaarheid documenten

In onze SaaS-oplossing wordt een document, nadat het succesvol de volledige workflow heeft doorlopen, standaard 24 maanden bewaard bij gebruik van de Whitevision-goedkeuringsworkflow. Wanneer deze niet wordt gebruikt, blijft het document 90 dagen beschikbaar. Binnen deze periode kan het document nog worden geraadpleegd.

Wanneer de Whitevision software op jouw eigen omgeving (on-premise) staat geïnstalleerd, worden de documenten daar opgeslagen en bepaal je zelf hoe lang documenten bewaard worden.

4. 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!

Een goede dienstverlening en tevreden klanten vinden we ontzettend belangrijk. Daarom krijg je van ons vaak de vraag om onze hulp te beoordelen, zodat we van jouw feedback kunnen leren. We zijn trots om te kunnen vertellen dat bij 97% van alle supportvragen onze hulp als **goed** of **fantastisch** wordt beoordeeld.

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.

4.1 Klantportaal en beheerder

Via het Whitevision Klantportaal heb je als klant inzicht in je persoonlijke informatie én kun je al jouw vragen stellen. Jouw klantportaal is bereikbaar via: portaal.whitevision.nl.

Binnen jouw organisatie dient ten minste één persoon als beheerder van het klantportaal te worden aangewezen. De beheerder is ons eerste aanspreekpunt, heeft toegang tot facturen en kan collega's toegang geven als (mede)beheerder of medewerker.

4.2 Communicatie

De beheerder(s) van het klantportaal 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 terechtkomt.

4.3 Remote toegang

Om je goed te kunnen helpen is het belangrijk om met je mee te kunnen kijken of toegang te krijgen tot onze software. Daarom is het essentieel dat we eenvoudig en snel een remote verbinding via TeamViewer kunnen opzetten.

4.4 Recente softwareversie

Wanneer jouw Whitevision software op een door jou beschikbaar gestelde omgeving is geïnstalleerd (on-premise), wordt deze niet automatisch geüpdatet. Om je goed te kunnen helpen is het belangrijk dat de geïnstalleerde versie recent is (niet ouder dan 1 jaar). Je maakt dan ook gebruik van de laatste beveiligingsupdates.

Wanneer je geen gebruik maakt van een recente versie kan het zijn dat je eerst moet updaten voordat we je verder kunnen helpen.

Bij onze SaaS-oplossingen maak je altijd gebruik van de laatste versie en hoef je je hier geen zorgen om te maken. Maak je nog geen gebruik van onze SaaS-oplossing en wil je ook graag automatisch gebruik maken van de laatste versie? Laat het ons weten, we bespreken graag de mogelijkheden!

4.5 Tips voor een goede herkenning

Onze oplossing gebruikt slimme herkenning (SMART-OCR), waardoor deze vanaf het begin al zeer goed is. Wordt een factuur toch niet volledig herkend? Dan corrigeer en boek je hem gewoon, en zorgt onze feedback-functie (bij Extended of Professional) ervoor dat de herkenning de volgende keer wél goed gaat.

Voorwaarde hiervoor is wel dat de crediteur herkenbaar is aan identificatiegegevens zoals IBAN, btw-nummer of KvK-nummer, dat deze gegevens leesbaar op de factuur staan en dat ze bij precies één crediteur in jouw administratie horen.

Documenten van onvoldoende kwaliteit of met een erg groot bestandsformaat kunnen de verwerking vertragen of verstoren. Ook werkt onze oplossing alleen met PDF-bestanden die geopend kunnen worden; PDF's die met een wachtwoord zijn beveiligd, kunnen we daarom niet verwerken.

5. Support

Nadat je hebt gekozen voor Whitevision zal onze oplossing worden geïnstalleerd en geconfigureerd. Zodra de oplossing goed werkt en je de nodige uitleg en training 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 Whitevision software,
- ondersteuning bij vragen over de OCR 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.

5.1 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 een melding via jouw klantportaal aanmaakt. 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: Classificatie en prioriteit

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

Classificaties

- Storing
- Bug (een fout in de oplossing die het functioneren verstoort)
- Vraag over de OCR of herkenning
- Gebruikersvraag
- Tip (functie vereist code-aanpassing i.p.v. inrichting)

Prioriteiten (bij storing of bug)

- 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 kantoortijd ook direct bellen met +31(0)76-5607821. We helpen je dan zo snel mogelijk.

Stap 3: Volg de melding

Zodra je een melding hebt aangemaakt, kun je de voortgang volgen via het klantportaal. Bij elke statuswijziging krijg je ook een update via e-mail. Houd ook je e-mail goed in de gaten: het kan zijn dat we aanvullende informatie van je nodig hebben om de melding verder te behandelen.

Reactietijden

Je wilt natuurlijk snel geholpen worden als je een vraag hebt. Hoe snel we jouw melding kunnen oplossen is lastig te zeggen, dat ligt aan de aard en het type van de verstoring. Gemiddeld wordt ruim 85% van alle supportvragen binnen 1 dag opgelost.

Je kunt uitgaan van onderstaande reactietijden bij storingen en bugs. Deze gelden op werkdagen en binnen kantoortijd:

- Acuut 1 uur na ontvangst
- Hoog 4 uur na ontvangst
- Regulier 8 uur na ontvangst

Om je zo snel mogelijk weer op weg te helpen, kan het zijn dat we een workaround toepassen. Ons streven is om binnen een redelijke termijn (acuut en hoog 3 weken, regulier 6 weken) met een structurele oplossing te komen.

5.2 Vragen over de OCR of herkenning

Wanneer een document anders wordt herkend dan verwacht, kun je het document via het klantportaal (keuze herkenning) insturen:

- Stuur het originele document mee (niet ouder dan 4 weken).
- Voeg een duidelijke omschrijving toe van wat er fout gaat.

Betrouwbaarheid van de herkende gegevens

Onze systemen zijn zeer geavanceerd om de informatie uit een document om te zetten naar de juiste gegevens. Houd er rekening mee dat er een fout kan ontstaan in de interpretatie van ingelezen en herkende gegevens door onze oplossingen. Ons advies is om altijd een vorm van validatie in je proces in te bouwen.

5.3 Gebruikersvragen

Heb je een korte vraag (binnen 10 minuten te beantwoorden) dan helpen we je kosteloos. Voor uitgebreidere vragen maken we een afspraak, waarbij je vooraf een kosteninschatting ontvangt.

5.4 We zijn blij met tips!

Betreft jouw melding een tip, dan zijn we daar erg blij mee. Tips bewaren we als inspiratie voor nieuwe ontwikkelingen. Via de nieuwsbrief en releasenotes houden wij je op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen en functionaliteiten.

5.5 Wanneer de melding niet onder support valt

Ook andere vragen kun je stellen via jouw klantportaal. Na ontvangst wordt jouw vraag doorgezet naar het team dat je het beste kan helpen. We gebruiken de volgende classificaties van dit type meldingen:

- **Uitbreiding van jouw configuratie**
  Bijvoorbeeld extra gebruikers of functionaliteiten.

- **Functionele aanpassing**
  Bijvoorbeeld een configuratieaanpassing, het toevoegen van een nieuwe administratie of het inrichten van een nieuwe workflow.

- **Technische aanpassing**
  Bijvoorbeeld een herinstallatie, servermigratie of technische aanpassingen door wijzigingen in jouw ERP-systeem.

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

6. Tot slot

6.1 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 Whitevision 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 contactpersoon of contactpersonen.

6.2 Contactgegevens

Whitevision B.V.

Adres	Lage Mosten 57, 4822 NK Breda
Telefoon	+31(0)76 – 560 7820
Mail	info@whitevision.com
Website	www.whitevision.com