



Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Service Niveau Overeenkomst Digikoppeling & Digimelding

Versie 0.7

Datum 15 januari 2010
Status Definitief

Colofon

| | |
|--------------|---|
| Projectnaam | Digimelding & Digikoppeling |
| Versienummer | 0.7 |
| Organisatie | Logius Postbus 84011 2508 AA Den Haag servicecentrum@logius.nl |
| Bijlage(n) | 0 |

Inhoud

| | |
|--|---|
| Colofon | 2 |
| Inhoud | 3 |
| Inleiding | 4 |
| 1 Service Niveau | 5 |
| 1.1 <i>Window's</i> | 5 |
| 1.1.1 Openstellingswindow..... | 5 |
| 1.1.2 Servicewindow..... | 5 |
| 1.1.3 Onderhoudswindow..... | 5 |
| 1.2 <i>Capaciteit-/performancebeheer</i> | 6 |
| 1.3 <i>Incidentbeheer & afhandeling vragen</i> | 6 |
| 1.3.1 Afhandeling van incidenten..... | 6 |
| 1.3.2 Beantwoording vragen..... | 7 |
| 1.4 <i>Calamiteitenbeheer</i> | 7 |
| 1.5 <i>Wijzigingsbeheer</i> | 7 |
| 1.5.1 Ongeplande, acute wijzigingen..... | 8 |
| 1.6 <i>Betrouwbaarheids- en integriteitsbeheer</i> | 8 |
| 1.6.1 Escalatie..... | 8 |
| 1.6.2 Gegevensverlies..... | 8 |

Inleiding

Deze bijlage van de Handreiking beschrijft het niveau van de dienstverlening van de dienst. Het niveau van de dienstverlening van de dienst is gebaseerd op de gemaakte afspraken tussen de tactisch beheerders en de operationeel beheerder (en haar onderaannemers). In dit hoofdstuk wordt de dienstverlening beschreven die door Logius aan de afnemer wordt geboden.

Gerelateerde documenten zijn:

- Digikoppeling Handreiking
- Digimelding Handreiking
- Aansluitvoorwaarden Digikoppeling
- Aansluitvoorwaarden Digimelding

Een begrippenlijst is te vinden op www.logius.nl

1 Service Niveau

1.1 Window's

1.1.1 *Openstellingswindow*

Het openstellingswindow is de tijd dat de dienst beschikbaar is voor de klanten en aanbieders.

De openstellingstijden zijn met uitzondering van gepland onderhoud, zie paragraaf 1.1.3 Onderhoudswindow.

| Performance indicatoren voor openstellingswindow | | |
|---|---|------------------------|
| Soort afspraak | Norm | Minimaal te realiseren |
| Beschikbaarheid van de Digikoppeling Compliance voorziening | 24 uur per dag, 7 dagen per week, alle dagen van het jaar | 99,5 % beschikbaar |
| Beschikbaarheid van Digikoppeling Service Register | 24 uur per dag, 7 dagen per week, alle dagen van het jaar | 99,5 % beschikbaar |
| Beschikbaarheid van Digimelding | 24 uur per dag, 7 dagen per week, alle dagen van het jaar | 99,5 % beschikbaar |

Dit houdt in dat gemiddeld 60 minuten per maand de producten niet beschikbaar kunnen zijn.

1.1.2 *Servicewindow*

Het servicewindow is de tijd waarbinnen Logius door de klanten en aanbieders benaderbaar is voor ondersteuning bij de dienstverlening. Tijdens het servicewindow is de Servicecentrum Logius bereikbaar voor meldingen m.b.t. de dienstverlening (incidenten, vragen of klachten) en overige vragen en mededelingen met betrekking tot de voorzieningen.

| Performance indicatoren voor servicewindow | |
|---|--|
| Beschikbaarheid | Norm |
| Ondersteuning bij het melden van incidenten | Werkdagen van 8.00 uur tot 17.00 uur. |
| Ondersteuning bij het melden van klachten en het stellen van vragen | Werkdagen van 8.00 uur tot 17.00 uur. |
| Ondersteunen bij het registreren van calamiteiten | 24 uur per dag, 7 dagen per week, alle dagen van het jaar. |

Voor klanten en basisregistraties is de ondersteuning als volgt bereikbaar:

- telefonisch via 0900-5554555
- e-mail via servicecentrum@logius.nl

1.1.3 *Onderhoudswindow*

Het onderhoudswindow geeft Logius de gelegenheid om op vooraf vastgestelde tijdstippen regulier onderhoud op de diensten uit te voeren. Dit onderhoud vindt plaats vanuit het wijzigingsbeheerproces. Tijdens het onderhoudswindow kan het voorkomen dat de diensten niet beschikbaar zijn. Logius zal er naar streven om de downtime zo klein mogelijk te houden.

Naast de onderhoudswindows vinden onderhoudsweekenden plaats, waarin de technische installaties van Logius getest en onderhouden worden. In deze onderhoudsweekenden kunnen de diensten beperkt of niet beschikbaar zijn.

| Prestatie-indicatoren voor onderhoudswindow | |
|--|--|
| | Norm |
| Structureel gepland onderhoud m.b.t. diensten en onderhoud m.b.t. de technische installaties | Maximaal 1 keer per maand, gedurende maximaal 6 uur (van 0:00 tot 6:00 van zondag nacht op maandag ochtend). |

1.2 Capaciteit-/performancebeheer

De volgende prestatie-indicatoren met betrekking tot capaciteit en performance van Digikoppeling gateway zijn van toepassing:

| Performance indicator voor capaciteit en performance | | |
|--|---------------------------|------------------------|
| Soort afspraak | Norm | Minimaal te realiseren |
| Capaciteit | Een bericht per seconde | 99.5% |
| Performance | Antwoord binnen 3 seconde | 99,5% |

1.3 Incidentbeheer & afhandeling vragen

Onder 'incidenten' wordt verstaan: elke gebeurtenis die niet tot de standaardoperatie van een dienst behoort en die een interruptie of een vermindering van de kwaliteit van die dienst kan veroorzaken.

In het geval achterliggende support niet tot een definitieve oplossing kan komen, wordt voor een incident na de implementatie van een tijdelijke oplossing een probleem gedefinieerd. Tevens wordt voor incidenten die zich herhaaldelijk voordoen een probleem gedefinieerd om zo tot een structurele oplossing te komen. Een incident is opgelost zodra de dienstverlening weer hersteld is.

In de volgende paragrafen wordt de afhandeling van incidenten, vragen en klachten beschreven.

1.3.1 Afhandeling van incidenten

Om op een juiste wijze om te gaan met de verschillen in aard en aantal bij de afhandeling van incidenten zijn de incidenten als volgt geclassificeerd en geprioriteerd.

- **Prioriteit Hoog**
 1. de gehele dienstverlening of primaire functionaliteit van de dienstverlening is niet beschikbaar;
 2. het incident heeft betrekking op de beveiliging van de dienstverlening.
- **Prioriteit Midden**
 1. secundaire functionaliteit van de dienstverlening is niet beschikbaar;
- **Prioriteit Laag**
 1. Overige situaties.

| Performance indicatoren voor oplossen incidenten en terugkoppeling aan afnemer | | | |
|--|-----------|--------------------------------------|--|
| Prioriteit | Oplostijd | Terugkoppeling | Minimaal te realiseren |
| Hoog | 6 uur | Na oplossing van incident aan melder | 15% van het aantal incidenten wordt niet conform de norm opgelost. Indien voorzienbaar is dat een incident met prioriteit Hoog niet binnen 100% van de norm-oplostijd kan worden opgelost, wordt geëscaleerd. |

| Performance indicatoren voor oplossen incidenten en terugkoppeling aan afnemer | | | |
|---|-------------|--------------------------------------|--|
| Prioriteit | Oplostijd | Terugkoppeling | Minimaal te realiseren |
| Midden | 12 uren | Na oplossing van incident aan melder | 15% van het aantal incidenten wordt niet conform de norm opgelost. |
| Laag | 3 werkdagen | Na oplossing van incident aan melder | 15% van het aantal incidenten wordt niet conform de norm opgelost. |

1.3.2

Beantwoording vragen

Om op een juiste wijze vragen af te handelen, zijn deze als volgt geclassificeerd en geprioriteerd:

- **Prioriteit Hoog**
 1. de vraag blijkt betrekking te hebben op meerdere klanten en / of aanbieders;
 2. de vraag heeft betrekking op het functioneren van de dienst voor de klanten en / of aanbieders.
- **Prioriteit Laag**
 1. de vraag heeft betrekking op één klant of aanbieder;
 2. de vraag heeft geen betrekking op het functioneren van de dienst voor de klant of aanbieder

| Performance indicatoren voor beantwoording van vragen | | |
|--|--|------------------------|
| Soort afspraak | Norm | Minimaal te realiseren |
| Beantwoording van vragen met hoge prioriteit | Vragen worden binnen vier uur beantwoord. | 99,5 %. |
| Beantwoording van vragen met lage prioriteit | Vragen worden binnen 3 werkdagen beantwoord. | 99,5 %. |

Beantwoording wordt gedefinieerd als het daadwerkelijk beantwoorden van de vraag aan de melder of het melden dat de vraag in behandeling is genomen aan de melder omdat beantwoording op korte termijn niet mogelijk is. Het inspreken van een antwoord op de vraag op voicemail van de melder wordt ook als beantwoording beschouwd. Dit gebeurt eveneens als een vraag een incident blijkt te zijn en deze opgelost moet worden. De vraag zal dan conform de procedures van incidentbeheer afgehandeld worden binnen de hiervoor geldende normen.

1.4

Calamiteitenbeheer

Er is sprake van een calamiteit indien een gebeurtenis zich voordoet die tot gevolg heeft, dat de afgesproken dienstverlening zodanig wordt getroffen dat veelal aanzienlijke niet vooraf te plannen- maatregelen moeten worden getroffen om deze te herstellen (bijvoorbeeld in het geval van mogelijke imagoschade voor één of beide partijen). Logius bepaalt of en wanneer een gebeurtenis definitief is aan te merken als een calamiteit. In de aansluitvoorwaarden staat vermeld hoe de klant op de hoogte wordt gebracht.

1.5

Wijzigingsbeheer

Wijzigingen van de diensten kunnen voortvloeien uit:

- Oplossen van incidenten (problemen) door wijziging op de dienst;
- Implementatie van logische opvolgers of wijzigingen van de voorziening als gevolg van logische opvolgers (bijv. bij technologische ontwikkelingen).

Aanpassingen op de dienstverlening worden opgesteld door accountmanagement, de productmanager, het klantenoverleg of de Servicecentrum Logius na afstemming met de klanten en komen samen bij wijzigingsbeheer.

Bij het doorvoeren van wijzigingen op bestaande diensten dienen deze wijzigingen beheerst en gecontroleerd doorgevoerd te worden, zodanig dat de continuïteit van het bedrijfsproces zo min mogelijk wordt verstoord.

De wijzigingen zijn onder te verdelen in geplande, ongeplande en acute wijzigingen.

Wijzigingen mogen de continuïteit van de bestaande diensten zo min mogelijk aantasten en moeten op planmatige en gecontroleerde wijze doorgevoerd worden. Het aantal incidenten dat ontstaat als gevolg van een wijziging is hiervoor maatgevend.

1.5.1 Ongeplande, acute wijzigingen

Logius kan besluiten om ongeplande wijzigingen door te voeren buiten het onderhoudswindow, bijvoorbeeld bij een incident, waardoor onmiddellijke actie vereist is.

1.6 Betrouwbaarheids- en integriteitsbeheer

1.6.1 Escalatie

Indien processen of communicatie tussen de partijen (Logius en de klanten) niet naar tevredenheid verloopt, en verbetering niet via het reguliere overleg te verkrijgen is kan gebruik gemaakt worden van de escalatie procedure.

Bijzondere vormen van escalatie zijn de opschaling van communicatie bij het niet halen van de servicetijden bij het incidentenproces en bij het constateren van calamiteiten.

1.6.2 Gegevensverlies

Ondanks alle voorzorgsmaatregelen kan het voorkomen dat door technische problemen gegevens verloren gaan. Logius verplicht zich tot het nemen van maatregelen om gegevensverlies schade zoveel mogelijk te beperken (zie artikel 3.1 in de aansluitvoorwaarden Digimelding).

Voor alle windows geldt dat de afspraken niet kunnen worden gegarandeerd indien de dienstverlening wordt verstoord:

- door toedoen van de afnemer,
- door calamiteiten bij Logius of haar infrastructuur,
- door calamiteiten op het internet.

Indien in de tabellen met prestatie-indicatoren een norm is vermeld, geldt deze per kalendermaand.