

Service Level Specificatie Diensten van de stichting govroam

Bijlage 1 van de Gebruiksovereenkomst

DOCUMENTGESCHIEDENIS

Revisies

Versie	Datum	Auteur	Omschrijving
2021-2	12-02-2021	S. R. Does	Basisdocument govquest SLS
2021-6	22-06-2021	S.R. Does	Aanvulling/aanpassing door introductie nieuwe diensten
2022-02	16-06-2022	S.R. Does	Tekstuele correcties, gegevens helpdesk ge-actualiseerd

1 TOEPASSINGSGEBIED

1.1 DOEL

Deze SLS heeft betrekking op diensten van de Stichting govroam aan de Gebruiker en beschrijft de daarbij horende prestatie-indicatoren en servicelevels.

1.2 BEHEER EN WIJZIGINGEN VAN DE SLS

Dit document (inclusief de bijlagen) wordt beheerd door de Stichting govroam. Er kunnen zich situaties voordoen die het noodzakelijk maken om procedures, contacten en dergelijke te wijzigen of nieuwe toe te voegen. Daarom wordt het SLS minimaal één keer per jaar geëvalueerd. Gebruikers kunnen, als daar aanleiding toe is, voorstellen tot wijziging van deze SLS indienen. De wijzigingen worden gespecificeerd in de documenthistorie.

1.3 DIENSTBESCHRIJVINGEN

Een omschrijving van de diensten is te vinden op <https://govroam.nl/over-govroam/dienstbeschrijvingen>.

2 PRESTATIE-INDICATOREN EN SERVICE LEVELS

2.1 OPENSTELLING

Stichting govroom levert de verschillende diensten aan de Gebruiker 7*24 uur per week voor gebruik met uitzondering van het Maintenance Windows waarbinnen de dienst mogelijk niet of verminderd beschikbaar is (zie paragraaf 2.4).

2.2 SERVICETIJDEN BEWAKING DIENST EN HERSTEL STORINGEN

De servicetijden zijn 7*24 uur per week. Dit betekent dat de juiste werking van een diensten continu bewaakt wordt door Stichting govroom en dat Storingen ongeacht het tijdstip door Stichting govroom worden gesignaleerd en opgepakt volgens de servicelevels zoals gespecificeerd bij hersteltijden (zie paragraaf 2.6.3).

2.3 SERVICETIJDEN BEREIKBAARHEID STICHTING GOVROOM

Stichting govroom tussen 08.00 en 18.00 van maandag tot en met vrijdag met uitzondering van in Nederland erkende feestdagen, bereikbaar voor de Gebruiker voor het aanmelden van Storingen.

Stichting govroom dient zorg te dragen dat de Gebruiker beschikt over de actuele contactgegevens voor het bereiken van Stichting govroom.

2.4 MAINTENANCE WINDOWS

De Stichting govroom kondigt minimaal 5 werkdagen van tevoren voor de govroom-dienst een maintenance window aan.

2.5 BESCHIKBAARHEID

- De beschikbaarheid van de diensten van de stichting govroom bedraagt per dienst standaard tenminste 98% per maand tijdens kantooruren.
- Beschikbaarheid = (totaal aantal minuten per maand – aantal minuten dat een dienst niet beschikbaar was) / totaal aantal minuten per maand x 100%
- Beschikbaarheid wordt gemeten per maand gedurende Kantooruren. Hierbij dient gemeten te worden of een dienst op applicatieniveau beschikbaar is. Gepland onderhoud vindt plaats buiten Kantooruren.
- Downtijd als gevolg van storingen aan het productieplatform buiten de invloedssfeer van Stichting govroom wordt wel gerapporteerd maar niet meegerekend in de Beschikbaarheid.

2.6 STORINGSAFHANDELING EN RESPONSTIJDEN

2.6.1 Prioriteitstelling storingen productieomgeving

Er worden 3 prioriteiten onderkend met betrekking tot storingen in de productieomgeving (zie onderstaande tabel voor een beschrijving).

Prioriteit	Beschrijving
1 (kritiek)	Volledige uitval van de dienst(en).
2 (hoog)	Beperkte functionaliteit voor de meeste of alle gebruikers van een dienst(en).

3 (laag) Beperkte functionaliteit voor een beperkt aantal gebruikers van een dienst(en).

2.6.2 Storingsafhandeling

Stichting govroom draagt zorg voor de analyse en afhandeling van storingen en zelf ontdekte problemen met betrekking tot de dienst(en).

Alle storingen worden geregistreerd, gerapporteerd en bijgehouden (voortgang en afmelding) in het door Stichting govroom beschikbaar gestelde storingsafhandeling systeem. Ook indien Stichting govroom zelf een storing constateert zal hij een ticket aanmaken en aanvangen met de Storingsafhandeling. De Gebruiker zal voor het melden van storingen gebruik maken van het door Stichting govroom aangeleverde ticketing e-mailadres.

Als wordt geconstateerd dat de storing niet eenzijdig kan worden opgelost zal er in overleg en in samenwerking met de Gebruiker getracht worden de storing op te lossen.

2.6.3 Responstijden, Hersteltijden en Betrouwbaarheid

In onderstaande tabellen zijn de normen opgenomen voor Responstijden, Hersteltijden en Betrouwbaarheid. De maximale Reactie- en Hersteltijden zijn gerelateerd aan de prioriteit van de Storing. De prioriteit wordt bepaald op basis van impact en de mate van hinder van die de Storing op de dienst(en) heeft. De Gebruiker stelt de prioriteit (1, 2 of 3) van de Storing vast via een vooraf gedefinieerd schema (zie artikel 2.6.1.).

Norm	Specificatie
Servicetijden bewaking en herstel	24*7, jaarrond
Servicetijden bereikbaarheid	Werkdagen van 08:00 tot 18:00
Servicetijden oproepbaarheid	Werkdagen van 08:00 tot 18:00
Responstijd Prio 1	< 1 uur
Responstijd Prio 2	< 2 uur
Responstijd Prio 3	< 4 uur
Hersteltijd Prio 1 (95%)	< 2 uur
Hersteltijd Prio 2 (95%)	< 1 werkdag
Hersteltijd Prio 3 (95%)	< 3 werkdagen
Hersteltijd Prio 1 (100%)	< 6 uur
Hersteltijd Prio 2 (100%)	< 2 werkdagen
Hersteltijd Prio 3 (100%)	< 4 werkdagen
Betrouwbaarheid	
Prio 1 Storingen	Maximaal 4 per jaar
Prio 2 Storingen	Maximaal 3 per maand
Prio 3 Storingen	Maximaal 3 per maand

Als het niet lukt een verzoek binnen de hierboven genoemde termijnen af te handelen, zal Stichting govroom de Gebruiker per e-mail een analyse geven en een duidelijk vooruitzicht met betrekking tot de afhandeling van het verzoek.

2.6.4 Procedure aanmelden en afhandelen storingen

Het aanmelden van storingen kan op drie manieren:

1. Automatische detectie via het monitoringsysteem van de Beheerpartij;

2. Via e-mail of het ticketing systeem: De Gebruiker kan altijd storingen per e-mail of het ticketing systeem aanmelden aan de helpdesk van de Beheerpartij. De Gebruiker kan ernstige storingen (prioriteit 1 en 2) buiten kantooruren ook telefonisch aanmelden. Wanneer de Beheerpartij heeft aangegeven bezig te zijn met een bepaalde storing, zal de Gebruiker trachten geen storingsmeldingen over deze storing meer door te geven. De Gebruikers zal wijzigingsverzoeken altijd via e-mail of het govroam ticketingsysteem doen.
3. Telefonisch: De Gebruiker kan op werkdagen gedurende Kantooruren storingen telefonisch aanmelden aan de helpdesk van de Beheerpartij. De Gebruiker kan ernstige storingen (prioriteit 1 en 2) buiten kantooruren telefonisch aanmelden op het telefonische storingsnummer van de Beheerpartij.

2.6.5 Beheerpartij

- Email: ondersteuning@govroam.nl
- Telefoon: 088 – GOVROAM (088 – 4687626)

De Gebruiker zullen via de daarvoor bestemde mailinglijst te allen tijde geïnformeerd worden over het verloop van het oplossen van de storing. De Beheerpartij draagt zorg voor registratie van tickets via het Gebruiker, tenzij het door de storingsmelder al is ingevoerd.

2.7 SECURITY

De Stichting govroam heeft securityrichtlijnen voor alle diensten vastgesteld:

- Zowel de Stichting govroam als de Gebruiker handelen volgens de BIO.
- Minimaal een keer per jaar stelt de Stichting govroam vast in hoeverre de diensten nog steeds voldoet aan de BIO en stelt het bewijsmateriaal hiervoor op verzoek ter beschikking aan de Gebruiker.

2.8 PROBLEEMMANAGEMENT

Stichting govroam analyseert in de eerste drie weken van ieder kwartaal de in het voorgaande kwartaal opgetreden storingen met als doel de achterliggende oorzaken te onderkennen en zo nodig wijzigingsvoorstellen in te dienen.

2.9 RAPPORTAGES

Stichting govroam levert de in deze SLS overeengekomen rapportages op het afgesproken interval aan de Gebruikers op via het besloten deel van de website van de stichting govroam.

2.10 PROCEDURE BUGFIXES, UPDATES EN CHANGE MANAGEMENT

De Beheerpartij stelt de Stichting govroam tijdig op de hoogte van het doorvoeren van bugfixes in de productieomgeving. In overleg kan worden afgeweken van het onderhoudsvenster.

2.11 ESCALATIESCHEMA

Het escalatieschema treedt in werking op het moment dat de afspraken zoals gemaakt in de SLS niet worden nagekomen.

- Eerste escalatieniveau : technisch architect govroam Erik Dobbelseij (erik.dobbelseij@govroam.nl)
- Tweede escalatieniveau : management govroam, Simon Does (simon.does@govroam.nl)

BIJLAGE 1 BEGRIPPEN

Begrip	Definitie
Dienst(en)	De dienst govguest
Avonduren	Op werkdagen van 18.00 tot en met 23.00 uur.
Beheerpartij	De dienstverlener aan wie de stichting govroom het beheer van de dienst govguest uitbesteed heeft.
Beschikbaarheid	De gemeten beschikbaarheid per maand gedurende het service window; de mate waarin de dienst beschikbaar is.
Calamiteit	Een calamiteit is een ongeplande en vaak onvoorziene situatie (onheil van buitenaf) waarbij verwacht wordt dat de dienstverlening niet binnen de SLS gestelde normen hersteld kan worden.
Eindgebruiker	Medewerker van een Gebruiker die Gastaccounts aanmaakt binnen govguest
Feestdagen	Alle in Nederland erkende feestdagen volgens http://www.rijksoverheid.nl
Gast	Bezoeker van een Eindgebruiker waarvoor de Eindgebruiker een Gastaccount aanmaakt binnen govguest.
Gebruiker	De overheidsorganisatie die de dienst govguest in gebruik heeft.
Helpdesk	Een helpdesk die tijdens kantooruren beschikbaar is voor het aanmelden van storingen.
Hersteltijd	De tijd tussen het aanmelden of constateren van incident/storing en het moment van herstelde dienstverlening.
Incident	Elke gebeurtenis afwijkend van de (verwachte) standaard functionaliteit van de Applicatie. Opmerking: door de redundantie hoeft een incident geen storing tot gevolg te hebben. Omgekeerd liggen aan een storing altijd één of meer incidenten ten grondslag.
Kantooruren	Op werkdagen van 08.00 tot en met 18:00 uur.
Maintenance Window	Periode waarbinnen gepland (preventief) onderhoud aan systemen en applicaties kan worden uitgevoerd dat kan leiden tot geen of verminderde beschikbaarheid van de diensten.
Nachturen	Op werkdagen van 23.00 tot en met 08.00 uur.
Partijen	De bij de overeenkomst betrokken partijen: Gebruiker en de Stichting govroom
Probleem	Een aan één of meer incidenten ten grondslag liggende "echte" oorzaak.
Reactietijd	Tijd tussen het aanmelden of constateren van incident/storing en de aanvang van de afhandeling.
Service uren	Uren binnen het Service Window.
Service Window	Periode waarbinnen de systemen beschikbaar dienen te zijn. Over deze periode wordt de beschikbaarheid gemeten. Gedurende deze periode is incidentbeheer van de Beheerpartij beschikbaar.
SLS	Service Level Specificatie
Storing	Situatie waarbij (een deel van) de functionaliteit van de applicatie niet beschikbaar is voor één of meer gebruikers, ongeacht of de betreffende functionaliteit op het moment van de storing gebruikt werd.

Support Window	Periode waarbinnen het tweedelijns en derdelijns support wordt aangeboden. De supportafdeling is naast e-mail ook telefonisch bereikbaar voor het bieden van tweede lijn en derde lijn support.
Vragen	Vragen en verzoeken van Gebruiker of de door Gebruiker gefaciliteerde helpdesk, welke niet direct gerelateerd zijn aan Storingen.
Weekeinde	Vrijdag 23.00 uur tot en met maandag 08.00 uur.