

BESCHRIJVING SERVICELEVELS

1.1 Inleiding

Dit document beschrijft de servicelevels die horen bij de met u overeengekomen dienstverlening en zijn van toepassing op KVK API, KVK Dataservice en KVK Mutatieservice.

1.2 Hulp en communicatie

In dit document vindt u informatie over onder meer service requests, changes en incidenten. Dit zijn processen die kunnen beginnen met een melding van uw kant. In dit document verwijzen wij bij de specifieke onderwerpen naar informatie over hoe u zo'n melding kunt maken.

Wij maken gebruik van de [KVK statuspagina](#). Hier vindt u:

- informatie over de huidige status en geschiedenis van incidenten van de betreffende dienst;
- informatie over gepland onderhoud;
- informatie zover mogelijk van spoedonderhoud en onvoorzien onderhoud;
- inhoudelijke informatieberichten;
- changes.

Als u deze berichten wilt ontvangen moet u zich aanmelden voor de [KVK statuspagina](#). Dit is de enige manier om deze informatie te ontvangen. Wij raden u daarom ten zeerste aan zich aan te melden.

Op die manier zorgt u ervoor dat uw organisatie direct en actief op de hoogte wordt gehouden van bovengenoemde zaken. Het is daarom van groot belang dat u deze stap ook echt zet.

Wij kunnen ons voorstellen dat u ons ook telefonisch wilt bereiken. Bijvoorbeeld als u wilt overleggen over een melding die u bij ons wilt maken of heeft gemaakt. Of mogelijk heeft u gewoon een heel andere vraag. Daarom blijven we ook telefonisch bereikbaar. U kunt ons op maandag tot en met vrijdag tussen 08.30 uur en 17.00 uur telefonisch bereiken op 088 585 30 30 (Servicedesk). Wij streven ernaar om de inkomende gesprekken binnen 30 seconden te beantwoorden.

1.3 Service requests

Een service request is een verzoek voor ondersteuning bij of informatie over de dienst. Vragen en verzoeken kunt u e-mailen naar servicedesk@kvk.nl. Wij verwachten dit binnen 5 werkdagen af te handelen.

1.4 Changes

Een change is de toevoeging, wijziging of verwijdering in de werking, structuur of inhoud van de aangeboden dienst.

Als een change impact heeft op uw organisatie, informeren wij u hierover tijdig. Op deze manier kan uw organisatie ook tijdig anticiperen op de change. Wat tijdig is hangt af van alle relevante omstandigheden, waaronder de impact en hoe lang KVK de dienstverlening al aanbiedt. Dit kan per dienst verschillen. KVK begrijpt dat enig inzicht in dit kader wenselijk is. KVK hanteert als uitgangspunt de volgende aankondigingstermijnen:

- 12 maanden als een product volledig wordt uitgefaseerd (en eventueel daarna wordt vervangen voor een ander product);
- 6 maanden in het geval van grote impact op uw organisatie;
- 3 maanden in het geval van minimale impact op uw organisatie;
- 2 maanden in het geval van tariefaanpassingen.

Changes zonder technische impact of changes met uiterst minimale impact, kunnen dus zonder aankondigingstermijn worden doorgevoerd. KVK weegt daarbij altijd de belangen van afnemers af om te beoordelen of het niet alsnog nodig is om een aankondigingstermijn in acht te nemen of om bijvoorbeeld informatie op de [KVK statuspagina](#) op te nemen.

1.5 Incidenten

Een incident is een ongeplande onderbreking of kwaliteitsvermindering van de aangeboden dienst.

KVK streeft ernaar om incidenten proactief te melden via statusberichten en vermelding op de [KVK statuspagina](#). Het kan zijn dat u een incident constateert waar nog geen melding van is. Het is dan belangrijk dat u dit incident meldt, zodat we dit kunnen oplossen. Incidentmeldingen kunnen worden gemaïld naar servicedesk@kvk.nl voor de behandeling hiervan. Voor een incidentmelding na 17.00 uur kunt u gebruikmaken van het formulier op [Developersportal KVK](#). Deze nemen we de eerstvolgende werkdag in behandeling.

KVK bepaalt de prioriteit van het incident. We kennen drie prioriteiten met de volgende functiehersteltijden.

Prioriteit	Functiehersteltijd
P1: de dienstverlening vanuit KVK is ernstig verstoord	• 95% van incidenten binnen 4 uur opgelost • 100% binnen 1 werkdag opgelost
P2: de dienstverlening vanuit KVK is beperkt verstoord	• 95% van incidenten binnen 8 uur opgelost • 100% binnen twee werkdagen opgelost
P3: de dienstverlening vanuit KVK is minimaal verstoord	• 40% binnen 1 werkdag opgelost • 60% binnen 3 werkdagen opgelost • 95% binnen 5 werkdagen opgelost • overblijvende incidenten zo snel als mogelijk, maar niet binnen 5 werkdagen, opgelost

1.6 Beschikbaarheid van de dienst

KVK hanteert de volgende waarden van beschikbaarheid (zowel technisch als functioneel) van de dienst:

Tijdvak	Serviceniveaunorm
24 uur x 7 dagen	99% beschikbaarheid binnen het tijdvak, gemeten over een periode van 90 dagen. Gepland onderhoud heeft geen invloed op de berekening van de beschikbaarheid.

1.7 Onderhoud

KVK meldt onderstaande op de [KVK statuspagina](#).

- Gepland onderhoud waarbij we verwachten dat de dienst beschikbaar blijft. Dit kan plaatsvinden op elk moment.
- Gepland onderhoud met uitzondering van spoedonderhoud of onvoorzien onderhoud, waarbij de dienst niet beschikbaar is. Dit kan plaatsvinden op iedere werkdag (maandag tot en met vrijdag) tussen 21.00 - 07.30 uur de volgende ochtend en in weekenden. KVK streeft ernaar om dit onderhoud minimaal tien werkdagen van tevoren te vermelden.
- Een jaarkalender voor onderhoud. KVK streeft ernaar om dit voor de start van het nieuwe kalenderjaar te publiceren.
- Spoedonderhoud of onvoorzien onderhoud waardoor de dienst niet beschikbaar is, vermelden we zo spoedig mogelijk en als het kan direct.

1.8 Limiet op het aantal bevestigingen

KVK hanteert een limiet op het aantal bevestigingen. Voor verdere informatie over de limieten verwijzen wij u naar de technische pagina's van de producten, onder de veel gestelde vragen.

KVK API veelgestelde vragen op [Developersportal KVK](#).

KVK Dataservice [veelgestelde vragen](#).

1.9 Wijzigingen

KVK heeft het recht om dit document en de bepalingen daaruit eenzijdig te wijzigen. Als KVK (een gedeelte van) dit document wijzigt, stelt KVK dit document opnieuw aan u ter beschikking.