



Service Garantie

KVK API

Colofon

Document: Service Garantie KVK API

Leverancier: Kamer van Koophandel (KVK)

Auteur: Kamer van Koophandel (KVK)

Inhoudsopgave

1. Inleiding

- 1.1 Service Garantie
- 1.2 Begrippen en definities
- 1.3 Service
 - 1.3.1 Servicesupport
 - Service desk
 - Incidenten
 - Requests

2. Serviceniveau specificatie

- 2.1 Specificatie servicesupport
 - 2.1.1 Beschikbaarheid van de dienst
 - 2.1.2 Beschikbaarheid Service desk (eerste lijn)
 - 2.1.3 Service Window onderhoud
 - 2.1.4 Servicetijden
 - Functiehersteltijd Incidenten
 - Service en / of Change Requests
 - 2.1.5 Wijzigingen
 - 2.1.5.1 Standaardprocedure
 - 2.1.5.2 Afwijkingen

3. Contactgegevens

1. Inleiding

1.1 Service Garantie

Deze Service Garantie beschrijft het benodigde niveau van de dienstverlening met de daarbij behorende uitgangspunten en randvoorwaarden.

1.2 Begrippen en definities

Conform ITIL-standaarden:

Request:

- Service request: een verzoek van een gebruiker om ondersteuning, levering van, informatie, advies of documentatie;
- Request for Change (RFC): Een voorstel (wens) voor een verandering in de IT-dienst. Een RFC bevat details van de voorgestelde verandering en wordt elektronisch vastgelegd.

Change: de toevoeging, wijziging of verwijdering van een component in de informatievoorziening dat een effect op IT-diensten kan hebben. De scope moet wijzigingen in één of meer van de volgende categorieëncomponenten bevatten: architecturen, processen, instrumenten, metrics en documentatie, alsmede wijzigingen in IT-diensten en andere configuratie items (C.I.'s).

Incident: een ongeplande onderbreking of kwaliteitsvermindering van de IT-dienst.

Functiehersteltijd: de tijd – in service-uren – tussen het moment van melding van een storing bij KVK en het moment waarop de storing is verholpen.

Afhandeltijd: de afhandeltijd is de tijd – in service-uren - tussen het moment van aanmelden van het request tot het moment waarop het request voor opdrachtgever merkbaar is afgehandeld.

1.3 Service

1.3.1 Service Support

De service-ondersteuning omvat:

- communicatie via een Servicedesk;
- afhandelen van Incidenten;
- afhandelen van requests.

Servicedesk

- De Servicedesk van KVK is het single point of contact.
- Incidenten en/of Requests worden bij de Servicedesk door middel van telefoon en/of e-mail aangemeld.

Incidenten

- De classificatie van incidenten wordt bepaald door de Impact en Urgentie (c.q. noodzaak). Er zijn drie prioriteiten te weten prioriteit 1 (P1) t/m prioriteit 3 (P3).
 - Prioriteit 1: bedrijfsprocessen van uw organisatie of uw klanten worden ernstig verstoord.
 - Prioriteit 2: bedrijfsprocessen van uw organisatie of uw klanten worden beperkt verstoord.
 - Prioriteit 3: bedrijfsprocessen van uw organisatie worden minimaal verstoord.
- De prioriteit van een incident wordt door KVK bepaald. KVK zal samen met uw organisatie de prioriteit van een incident vaststellen als de prioriteit niet eenduidig kan worden bepaald.
- KVK is verantwoordelijk voor het afhandelen van deze meldingen binnen de aangegeven tijd en voorwaarden uit deze Service Garantie.

Requests

- Requests (vragen/verzoeken) vanuit uw organisatie aan KVK.
- Requests die bij de Servicedesk van KVK worden ingediend, worden geclassificeerd in Service request of Request for change.
- De classificatie wordt door KVK bepaald.
- KVK realiseert de requests conform de in deze Service Garantie afgesproken afhandeltijd en zorgt voor het beschikbaar hebben van voldoende en kwalitatief goed uitgeruste resources om de requests binnen de afgesproken serviceniveaus uit te voeren.

2. Serviceniveau specificatie

2.1 Specificatie servicesupport

Het serviceniveau wordt beschreven aan de hand van de volgende parameters:

- beschikbaarheid van de dienst;
- beschikbaarheid Servicedesk;
- Service Window Onderhoud;
- servicetijden (Functiehersteltijd incidenten en afhandeltijd requests).

2.1.1 Beschikbaarheid van de dienst

Beschikbaarheid van de dienst wordt gemeten in perioden van een maand en is exclusief vooraf aangekondigde onderbrekingen in de beschikbaarheid voor wijzigingen (bijvoorbeeld aanpassingen in de programmatuur of structuur van berichten als gevolg van wetswijzigingen) en/of onderhoudswerkzaamheden, die tijdens productie-uren worden uitgevoerd.

Tabel 1 Indicator beschikbaarheid

Indicator	Service Window	Serviceniveau norm	Meetverzameling
Technische Beschikbaarheid	24 uur x 7 dagen*	99% per maand gemeten	% beschikbaarheid binnen Service Window
Beschikbaarheid beheer organisatie	Maandag tot en met vrijdag van 7.30 – 17.30 uur**		

* Hiermee wordt bedoeld dat genoemde voorzieningen onder normale omstandigheden 24 uur per dag beschikbaar zijn voor raadpleging. De beschikbaarheid binnen het Service Window wordt gemeten over 1 maand.

** Incidenten met prioriteit 1 worden ook buiten kantooruren afgehandeld.

2.1.2 Beschikbaarheid Servicedesk (eerste lijn)

Tabel 2 Ondersteunings- en onderhoudsperiodes

Performance indicator	Norm
Ondersteuningsperiode Servicedesk	24 uur per dag, 7 dagen in de week telefonisch bereikbaar

Indicator	Service Window	Normen
Maximale wachttijd bij telefonische meldingen	ma. t/m vr. 07.30-17.30 uur ¹	80 % < 30 seconden
Maximale reactietijd bij meldingen per e-mail	ma. t/m vr. 07.30-17.30 uur ²	90 % < 30 minuten

1 Buiten kantooruren kan de reactietijd langer zijn omdat dan gebruikgemaakt wordt van een externe Servicedesk.

2 E-mail die buiten de openingstijden is verstuurd, wordt op de eerstvolgende werkdag in behandeling genomen.

2.1.3 Service Window onderhoud

Service Window	Periode
Onderhoudsperiode geplande werkzaamheden	Onderhoud kan iedere werkdag (maandag t/m vrijdag) tussen 21.00 en 07.30 uur en in weekenden plaatsvinden en verder vanaf zaterdag 17:30 tot en met maandagochtend 07:30

De dienst is tijdens onderhoud beschikbaar behalve als bij de uitvoering van een change downtijd noodzakelijk is. Uiteraard wordt hierover tijdig door de Servicedesk gecommuniceerd.

2.1.4 Servicetijden

Functiehersteltijd Incidenten

Tabel 4 Voor functiehersteltijd van incidenten gelden onderstaande normen

Prioriteit	Functiehersteltijd
P1	95% binnen 4 uur en 100% binnen 24 uur
P2	95% binnen 1 werkdag en 100% binnen 2 werkdagen
P3	0% binnen 3 werkdagen en 100% binnen 5 werkdagen

Indien een incident leidt tot een doorverwijzing naar een derde partij (bijvoorbeeld een toeleverancier) gelden bovengenoemde afgesproken hersteltijden niet.

Service en / of Change Requests

Tabel 5 Voor afhandeling van requests gelden normen

Soort Request	Afhandeltijd
Request for Change (RFC)	Afhankelijk van de prioriteit van de wens
Service request	Binnen 5 werkdagen

Prioriteit van Request for Changes wordt standaard conform het KVK Change Management proces toegekend.

2.1.5 Wijzigingen

2.1.5.1 Standaardprocedure

Wij streven ernaar om een release, indien deze niet backwards compatibel is, een half jaar van te voren aan te kondigen. Bij de release wordt de aansluitdocumentatie ter beschikking gesteld. Na deze release wordt de oude versie nog 6 maanden ondersteund. Afnemers dienen dan tijdig met de overstap te beginnen en deze binnen dat half jaar te voltooien om van de dienst gebruik te kunnen blijven maken.

2.1.5.2 Afwijkingen

In bijzondere gevallen mag KVK van de verplichtingen zoals genoemd in dit artikel afwijken. Afwijkingen in de aankondigingstermijn of ondersteuningstermijn kunnen bijvoorbeeld aan de orde zijn als wijzigingen direct moeten worden doorgevoerd in verband met dwingende wetgeving, besluiten van derden (zoals toezichthouders) of in verband met het oplossen of voorkomen van beveiligingsrisico's.

3. Contactgegevens

Servicedesk KVK

Service Window	Periode
Telefoonnummer	088 585 30 30
E-mail	servicedesk@kvk.nl