

Service Garantie

Versie 1.2.2 – april 2018

Colofon

Document	Service Garantie
Leverancier	Kamer van Koophandel
Auteur	Kamer van Koophandel

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

3. Contactgegevens

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 categorieën componenten 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 Service Desk;
- afhandelen van Incidenten;
- afhandelen van requests.

Service Desk

- De Service Desk van de KvK is het single point of contact.
- Incidenten en/of Requests worden bij de Service Desk 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).
 - o Prioriteit 1: bedrijfsprocessen van uw organisatie of uw klanten worden ernstig verstoord.
 - o Prioriteit 2: bedrijfsprocessen van uw organisatie of uw klanten worden beperkt verstoord.
 - o Prioriteit 3: bedrijfsprocessen van uw organisatie worden minimaal verstoord.

- De prioriteit van een incident wordt door KvK bepaald. De KvK zal samen met uw organisatie de prioriteit van een incident vaststellen als de prioriteit niet eenduidig kan worden bepaald.
- De 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 de KvK.
- Requests die bij de Service Desk van de KvK worden ingediend, worden geclassificeerd in Service request of Request for change.
- De classificatie wordt door de KvK bepaald.
- De 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 Service Desk;
- 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 Service Desk (eerste lijn)

Tabel 2 Ondersteunings- en onderhoudsperiodes

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

	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 Service Desk.

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

2.1.3 Service Window onderhoud

Tabel 3 Gepland onderhoud vindt plaats binnen Service Window

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 Service Desk 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	70% 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.

Release kalender

Wijzigingen op de dienst voor het komend jaar worden in oktober van het lopend jaar door middel van een release kalender gepubliceerd.

3. Contactgegevens

Service Desk Kamer van Koophandel

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