



KVK Dataservice

Service Garantie

Colofon

Document	Service Garantie
Leverancier	Kamer van Koophandel®
Auteur	Kamer van Koophandel (KVK)

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
1.1 Service Garantie	3
1.2 Begrippen en definities	3
1.3 Service	3
1.3.1 Service Support	3
1.3.2 Service Desk	3
1.3.3 Incidenten	4
1.3.4 Requests	4
2. Serviceniveau specificatie	5
2.1 Specificatie servicesupport	5
2.1.1 Beschikbaarheid van de Dienst	5
2.1.2 Beschikbaarheid Service Desk (eerste lijn)	5
2.1.3 Gepland onderhoud	6
2.1.4 Servicetijden	6
2.1.5 Release kalender	7
3. Contactgegevens	8

1. Inleiding

1.1 Service Garantie

Deze Service Garantie beschrijft het benodigde niveau van de dienstverlening met de daarbij behorende uitgangspunten en randvoorwaarden met betrekking tot de Dienst KVK Dataservice, hierna te noemen 'Dienst'. De Dienst omvat het beschikbaar stellen van informatieproducten uit het Handelsregister van de Kamer van Koophandel (KVK) via een systeem-systeemkoppeling aan afnemers. Deze Service Garantie is van toepassing op de meest actuele versie van de Dienst én op de voorgaande versie tot 12 maanden na de release van de meest actuele versie.

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 en 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 tijd – in service-uren – tussen het moment van aanmelden van een 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.

1.3.2 Service Desk

- De Service Desk van 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.

1.3.3 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.

1.3.4 Requests

- Requests (vragen/verzoeken) vanuit uw organisatie aan KVK.
- Requests die bij de Service Desk 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 beschreven afhandeltijd en zorgt voor het beschikbaar hebben van voldoende en kwalitatief goed uitgeruste resources om de Requests binnen de beschreven 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 beheerorganisatie	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	Serviceniveau norm
Technische beschikbaarheid	24 uur x 7 dagen*	99% per maand gemeten
Beschikbaarheid beheerorganisatie	Maandag tot en met vrijdag van 7.30 – 17.30 uur**	

* Buiten beschikbaarheid van de beheerorganisatie (kantooruren) kan de reactietijd langer zijn omdat dan gebruikgemaakt wordt van een externe Service Desk.

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

2.1.3 Gepland onderhoud

Tabel 3 Gepland onderhoud

Indicator	Onderhoudswindow
Gepland onderhoud waarbij de Dienst beschikbaar blijft	Onderhoud waarbij verwacht wordt dat de Dienst beschikbaar blijft, kan plaatsvinden op elk moment. Over dit onderhoud wordt niet door de Service Desk gecommuniceerd.
Gepland onderhoud waarbij de Dienst niet beschikbaar is	Onderhoud waarbij de Dienst niet beschikbaar is, kan plaatsvinden iedere werkdag (maandag t/m vrijdag) tussen 21.00 uur en 07.30 uur de volgende ochtend en in weekenden tussen zaterdag 17.30 uur en maandag 07.30 uur. Over dit onderhoud wordt uiterlijk 10 werkdagen van te voren door de Service Desk gecommuniceerd.

Ingeval KVK met spoed onderhoud moet doen aan systemen waardoor de Dienst niet beschikbaar is, dan worden afnemers zo spoedig mogelijk geïnformeerd. Indien het spoedonderhoud kan worden uitgesteld tot het Onderhoudswindow dan zal KVK dat doen; als dat niet mogelijk is, dan vindt het spoedonderhoud onverwijld plaats.

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.

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 KVK Change Management proces toegekend.

2.1.5 Release kalender

2.1.5.1 Standaardprocedure

Een release waarbij een wijziging in het technisch contract plaatsvindt, wordt uiterlijk een half jaar van te voren aangekondigd. Bij de release wordt de aansluitdocumentatie ter beschikking gesteld. Na deze release wordt de oude versie nog één jaar ondersteund. Afnemers dienen als dan tijdig met de overstap te beginnen en deze binnen dat 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

Service Desk KVK

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

