

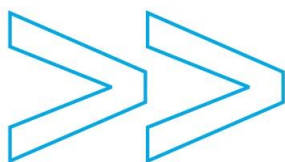


## Afsprakenstelsel eHerkenning

### Service Level

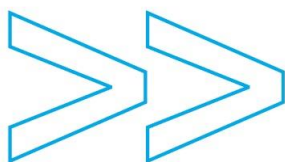
Versie 1.7





## INHOUDSOPGAVE

Afsprakenstelsel eHerkenning .....	1
Service Level .....	1
1 Inleiding .....	4
1.1 Doel en doelgroep van dit document.....	4
1.2 Leeswijzer .....	4
1.3 Begrippenlijst .....	4
1.4 Terminologie .....	4
1.5 Typografie.....	4
2 Definities .....	6
2.1 Calamiteit.....	6
2.2 Verstoring .....	6
2.3 Rapportageperiode .....	6
2.4 Werkdag .....	6
2.5 Gegarandeerde openstellingsduur.....	6
2.6 Onderhoudswindow .....	6
3 Beschrijving service level.....	7
3.1 Communicatie .....	7
3.2 Beschikbaarheid .....	7
3.3 Performance .....	7
3.4 Onderhoud .....	8
3.5 Ondersteuning.....	8
3.6 Logging .....	8
3.7 Verstoringen.....	8
3.8 Calamiteiten .....	8
3.9 Rapportages .....	9
3.10 Controle.....	9



## COLOFON

Auteur	Status
Beheerorganisatie Afsprakenstelsel eHerkenning	Definitief
Project	Datum
Afsprakenstelsel eHerkenning	24 april 2013
Organisatie	Classificatie
Logius	Openbaar
Titel van het document	Versie
Afsprakenstelsel eHerkenning – Service Level	1.7

## HISTORIE

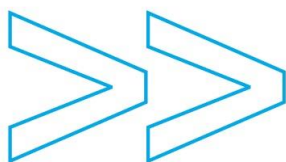
Datum	Versie	Wijziging	Status	Verwerkt door
29/03/10	0.8def		T.b.v. proef- implementaties	Projectbureau
06/09/10	1.0	Inhoud ongewijzigd	Ter goedkeuring	Projectbureau
17/12/10	1.0a	Geen wijzigingen	Definitief	Projectbureau
17/06/11	1.1	RFCs verwerkt conform besluit kernteam 31 mei	Definitief	Projectbureau
12/11/11	1.2	RFCs verwerkt conform besluit kernteam 11 oktober	Definitief	Projectbureau
23/12/11	1.3	Geen wijzigingen	Definitief	Projectbureau
28/04/12	1.4	Geen wijzigingen	Definitief	Beheerorganisatie
12/07/12	1.5	RFCs verwerkt conform besluit kernteam 26 juni	Definitief	Beheerorganisatie
01/04/13	1.6	RFC0194, RFC0195 verwerkt	Definitief	Beheerorganisatie
24/03/13	1.7	RFC0210 verwerkt	Definitief	Beheerorganisatie

## DISTRIBUTIE

Datum	Distributie	Versie
	Tactisch overleg, Gebruikersraad en publicatie op eherkenning.nl	1.7

## GOEDKEURING

Datum	Naam	Versie
24/04/13	Alle RFCs voor versie 1.7 goedgekeurd door Tactisch overleg	1.7



## 1 Inleiding

Dit document maakt deel uit van het afsprakenstelsel eHerkenning. Het kan niet los worden gezien van de andere documenten van het afsprakenstelsel. Voor een algemene introductie op, en een overzicht van alle documenten binnen eHerkenning wordt de lezer van dit document aangeraden eerst het document [eHerkenning – Algemene introductie] te lezen.

### 1.1 Doel en doelgroep van dit document

Dit document beschrijft de service level afspraken die deelnemers hebben gemaakt die beschrijven welk service level ten minste aan hun klanten wordt bieden. Het is bedoeld voor deelnemers en dienstverleners.

### 1.2 Leeswijzer

Het vervolg van dit document ziet er als volgt uit. Hoofdstuk 2 definieert een aantal aanvullende begrippen. Hoofdstuk 3 beschrijft de gemaakte service level afspraken.

### 1.3 Begrippenlijst

Binnen eHerkenning wordt één begrippenlijst gehanteerd. Zie de bijlage in document [eHerkenning – Algemene introductie]. In deze lijst zijn enkelvoudsvormen van zelfstandige naamwoorden en werkwoorden opgenomen. Waar in dit document de werkwoordsvorm van deze zelfstandige naamwoorden wordt gehanteerd, heeft deze dezelfde betekenis als de gedefinieerde zelfstandige naamwoorden. Dat zelfde geldt ook andersom: waar in dit document de zelfstandige-naamwoords-vorm van een werkwoord wordt gehanteerd, heeft deze dezelfde betekenis als het gedefinieerde werkwoord.

### 1.4 Terminologie

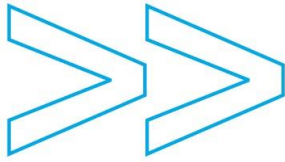
Ter wille van de leesbaarheid van de tekst is overal 'hij' geschreven waar 'hij of zij' bedoeld wordt.

De woorden "MOET", "MAG NIET", "ZOU MOETEN", "ZOU NIET MOETEN", en "MAG" in dit document moeten worden geïnterpreteerd gelijk aan hun Engelstalige equivalenten ("MUST", "MUST NOT / SHALL NOT", "SHOULD", "SHOULD NOT" en "MAY") als beschreven in RFC 2119 (<http://www.ietf.org/rfc/rfc2119.txt>). Waar deze exacte termen bedoeld zijn worden ze in hoofdletters weergegeven. De betekenis van deze woorden is:

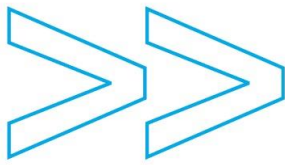
- MOET: een absolute vereiste
- MAG NIET: een absoluut verbod
- ZOU MOETEN: sterke wens, tenzij er valide reden is in specifiek geval af te wijken
- ZOU NIET MOETEN: ongewenst, tenzij er valide reden is om het in specifiek geval toe te laten
- MAG: een vrije keuze, een optie

### 1.5 Typografie

In de meer technische delen van de documentatieset worden de woorden "MOET", "MAG NIET", "ZOU MOETEN", "ZOU NIET MOETEN", en "MAG" altijd in hoofdletters genoteerd.



33 Alle begrippen die zijn opgenomen in de begrippenlijst worden vanaf hoofdstuk 2 de eerste keer dat ze  
34 voorkomen onderstreept genoteerd, afgezien van kopjes, delen van woorden en de benamingen van  
35 processen.



## 2 Definities

In dit document worden de volgende aanvullende definities gehanteerd.

### 2.1 Calamiteit

Een ongeplande situatie waarbij ten minste twee deelnemers zijn betrokken en waarvan verwacht wordt dat de duur van het niet beschikbaar zijn de maximale verstoringstijd van vier uur zal overschrijden. Veelal zullen aanzienlijke – niet vooraf te plannen– maatregelen moeten worden getroffen om de calamiteit te herstellen.

### 2.2 Verstoring

Elke gebeurtenis afwijkend van de (verwachte) standaardwerking van een systeem of dienst. Hiertoe wordt niet gerekend tijdelijke verminderde beschikbaarheid wanneer dit geen effecten voor derden heeft.

### 2.3 Rapportageperiode

Een rapportageperiode loopt van de eerste dag van een kalendermaand 4:00 uur tot de eerste dag van de volgende kalendermaand 4:00 uur.

### 2.4 Werkdag

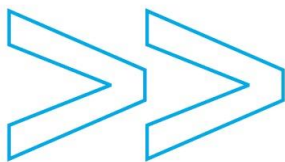
Een dag, niet zijnde een zaterdag of een zondag en niet zijnde een algemeen erkende feestdag als bedoeld in artikel 3, eerste lid, van de Algemene Termijnenwet, noch een in het tweede of krachtens het derde lid van genoemd artikel met een algemeen erkende feestdag gelijkgestelde dag.

### 2.5 Gegarandeerde openstellingsduur

De periode tussen 7.00 en 24.00. Hier zijn hoge beschikbaarheidseisen van toepassing.

### 2.6 Onderhoudswindow

Het onderhoudswindow valt in de periode buiten de gegarandeerde openstellingsduur in de nacht van zaterdag op zondag. Onderhoud vindt bij voorkeur plaats in deze periode.



### 3 Beschrijving service level

Deelnemers MOETEN minimaal het beschreven Service Level leveren aan elkaar en hun gebruikers (dienstverleners, dienstafnemers, intermediaire partijen en uitvoerend natuurlijke personen).

N.B. Gebruikers van het afsprakenstelsel MOGEN aanvullende Service Level eisen stellen. Deze eisen MOGEN NIET betrekking hebben zaken die niet door de betreffende deelnemer zelf te realiseren zijn zonder dat daar de betrokkenheid van andere deelnemers nodig is.

#### 3.1 Communicatie

Ten behoeve van het communiceren over onderhoud MOET de beheerorganisatie een mailinglist inrichten. Alle deelnemers MOETEN worden geabonneerd op deze mailinglist. Alle overheidsdienstverleners MOGEN zich abonneren op deze mailinglist.

Ten behoeve van de uitwisseling van ervaringen rondom het Service Level van het netwerk MOET de beheerorganisatie een maandelijks overleg organiseren waaraan de beheerders van de deelnemers MOGEN deelnemen.

Ten behoeve van effectieve onderlinge communicatie is het noodzakelijk dat deelnemers elkaar op verschillende niveaus kunnen vinden. Hiertoe MOET elke deelnemer de contactgegevens van de volgende contactpersonen binnen de organisatie kenbaar maken aan de beheerorganisatie:

1. Contactgegevens directieniveau
2. Contactgegevens service management / projectleider
3. Contactgegevens service desk

#### 3.2 Beschikbaarheid

Alle diensten MOETEN binnen de gegarandeerde openstellingsduur voor 99,2% (gemeten per kalendermaand) gegarandeerd en volledig beschikbaar zijn. Hieronder worden ook verstaan de elektronische processen voor het intrekken van middelen en machtigingen. Buiten de gegarandeerde openstellingsduur (tussen 0.00 en 7.00) ZOUDEN de diensten in beginsel wel volledig beschikbaar MOETEN zijn, maar hiervoor worden geen garanties afgegeven.

#### 3.3 Performance

Eisen rondom performance richten zich op de gebruikersbeleving. Performance wordt beschreven in termen van de tijd die een gebruiker moet wachten voordat het volgende scherm geladen is.

95% van de schermen MOET binnen 2 seconden worden getoond.

99% van de schermen MOET binnen 5 seconden worden getoond.

Elke dienst deelnemer MOET ten minste 100 gelijktijdige berichten kunnen verwerken terwijl nog wordt voldaan aan de performance eisen.



### 90 **3.4 Onderhoud**

91 Elke partij MOET voor het uitvoeren van onderhoud toestemming krijgen van de beheerorganisatie. In  
92 overleg met de beheerorganisatie wordt dan het tijdstip waarop het onderhoud wordt uitgevoerd  
93 vastgesteld.

94 Planbaar onderhoud MOET worden gepland in het onderhoudswindow en MOET minimaal 10 werkdagen van  
95 te voren bij de beheerorganisatie worden aangekondigd.

96 Incidenteel onderhoud ZOU minimaal 3 dagen van te voren bij de beheerorganisatie MOETEN worden  
97 aangekondigd.

98 In geval van wijzigingen in de onderhoudsplanning MOET de beheerorganisatie alle abonnees van de  
99 mailinglist binnen één werkdag van de inhoud van deze wijziging op de hoogte brengen.

### 100 **3.5 Ondersteuning**

101 Deelnemers MOETEN beschikbaar zijn voor ondersteuning aan hun gebruikers en de beheerorganisatie op  
102 werkdagen tussen 9.00 en 16.30.

103 De beheerorganisatie MOET beschikbaar zijn voor ondersteuning aan deelnemers op werkdagen tussen 9.00  
104 en 17.00.

### 105 **3.6 Logging**

106 • Een deelnemer MOET eerstelijns vragen o.b.v. logging (zie Afsprakenstelsel – Hoofdstuk  
107 Informatiebeveiliging) binnen 3 werkdagen beantwoorden.

108 • Een deelnemer MOET tweedelijns vragen o.b.v. Logging (zie Afsprakenstelsel – Hoofdstuk  
109 Informatiebeveiliging) binnen 10 werkdagen beantwoorden.

### 110 **3.7 Verstoringen**

111 Elke deelnemer MOET verstoringen z.s.m. zowel in de issuetracker Mantis als telefonisch melden bij de  
112 incidentmanager van de beheerorganisatie. De beheerorganisatie MAG een gemelde verstoring aanmerken  
113 als calamiteit.

114 Een deelnemer MOET elke storing binnen 4 uur verhelpen.

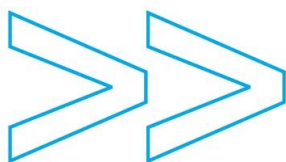
115 Gedurende verstoringen MOET de beheerorganisatie minimaal elke vier uur de betrokken partijen op de  
116 hoogte stellen van de status.

### 117 **3.8 Calamiteiten**

118 Elke deelnemer MOET calamiteiten z.s.m. zowel in de issuetracker Mantis als telefonisch melden bij de  
119 incidentmanager van de beheerorganisatie. De beheerorganisatie MAG een gemelde calamiteit aanmerken  
120 als verstoring.

121 Voor het geval van calamiteiten MOET elke deelnemer 24x7 een contactpersoon beschikbaar hebben. De  
122 deelnemer MOET de contactgegevens van deze persoon aan de beheerorganisatie bekend maken.





123 In geval van calamiteiten MOET de beheerorganisatie zo snel mogelijk, maar in elk geval binnen 24 uur, een  
124 (telefonische) bijeenkomst beleggen waarbij alle benodigde contactpersonen aanwezig MOETEN zijn.

125 Gedurende calamiteiten MOET de beheerorganisatie minimaal elke vier uur de betrokken partijen op de  
126 hoogte stellen van de status.

### 127 **3.9 Rapportages**

128 Elke deelnemer MOET uiterlijk de 15e van elke kalendermaand de rapportage over de voorafgaande  
129 rapportageperiode aan de beheerorganisatie opleveren. Hiertoe MOET de deelnemer de door de  
130 beheerorganisatie beschikbaar rapportagetool gebruiken.

131 De eHerkenningmakelaars MOETEN de volgende gegevens rapporteren:

- 132 • Nieuw, afgesloten en totaal aantal aangesloten dienstverleners

133 De middelenuitgevers MOETEN de volgende gegevens rapporteren:

- 134 • Nieuw, afgesloten en totaal aantal uitgegeven middelen

135 De machtigingenregisters MOETEN de volgende gegevens rapporteren:

- 136 • Het totaal aantal geregistreerde bedrijven

137 Tevens MOETEN alle deelnemers de volgende gegevens rapporteren:

- 138 • Aantal berichten per type bericht (gedifferentieerd naar deelnemer). Hierbij MOETEN de monitoring  
139 berichten worden uitgefilterd.

140 De beheerorganisatie MOET alle gerapporteerde informatie zo snel mogelijk delen met alle deelnemers en  
141 overheidsdienstverleners. Alle informatie wordt hierbij geaggregeerd zodat concurrentiegevoelige informatie  
142 zoveel mogelijk verborgen blijft.

### 143 **3.10 Controle**

144 De controle op het Service Level zal door de beheerorganisatie worden uitgevoerd. Zij doet dit in de eerste  
145 plaats door het analyseren van de door deelnemers opgeleverde rapportages, maar ook het uitvoeren van  
146 steekproeven behoort tot de mogelijkheden. In geval van klachten van een gebruiker/bedrijf,  
147 overheidsdienstverlener of deelnemer kan een onderzoek worden ingesteld en kunnen eventueel sancties  
148 aan de deelnemer worden opgelegd. In het operationeel handboek is het proces om te komen tot sancties  
149 beschreven.