

Service level

Afsprakenstelsel		Document	
Versie	1.13u	Auteur	Beheerorganisatie
Datum vaststelling	17 Dec 2020	Classificatie	Openbaar
Datum publicatie	02 Feb 2021	Status	Definitief

Dit document beschrijft de Service Level afspraken die gelden voor deelnemers en de beheerorganisatie van Elektronische Toegangsdiensten. Het betreft een beschrijving van het minimale Service Level dat de deelnemers moeten leveren aan elkaar en hun dienstafnemers en het minimale Service Level dat de beheerorganisatie levert aan de deelnemers.

Dit Service Level geldt in aanvulling op de [Gebruiksvoorwaarden Elektronische Toegangsdiensten](#) die [Deelnemer](#) en zijn [Gebruiker](#) zijn overeengekomen en behelst de afspraken over de [Beschikbaarheid](#) en het Serviceniveau van [Herkenningdiensten](#). Gebruikers kunnen slechts rechten ontlenen aan het Service Level dat van kracht was op het moment dat de overeenkomst met de Deelnemer werd gesloten.

Voor de betekenis van en toelichting op de gebruikte begrippen in dit document, zie de [Begrippenlijst](#).

Leeswijzer

- [Beschikbaarheid](#)
 - [Beschikbaarheidsvenster](#) — Het beschikbaarheidsvenster zijn de tijden waarbinnen door deelnemers en de beheerorganisatie garanties voor de beschikbaarheid van Elektronische Toegangsdiensten worden afgegeven.
 - [Onderhoudsvenster](#) — Het onderhoudsvenster stelt deelnemers in staat op vooraf vastgestelde tijden regulier onderhoud uit te voeren. Het onderhoudsvenster valt in de nacht van zaterdag op zondag.
 - [Ondersteuningsvenster](#) — Het ondersteuningsvenster is de tijd waarbinnen deelnemers en de beheerorganisatie beschikbaar moeten zijn voor ondersteuning.
- [Performance](#) — Performance is datgene wat Elektronische Toegangsdiensten bereikt of levert, uitgedrukt in tijd of aantallen.
- [Incidenten](#) — Onder 'incidenten' wordt verstaan: elke gebeurtenis die niet tot de standaardoperatie van een dienst behoort en die mogelijk impact c.q. risico oplevert ten aanzien van de kwaliteit, beschikbaarheid, integriteit en/of vertrouwelijkheid van (gegevens binnen) het netwerk.
- [Ondersteuning](#) — Ondersteuning betreft het afhandelen van zaken als vragen, verzoeken en klachten.
- [Contentmanagement](#)
- [Managementrapportage](#) — Managementrapportages zijn bedoeld om de groei van het netwerk en de service level afspraken binnen het netwerk te monitoren.
- [Monitoring](#) — De monitoring van de in het service level gemaakte afspraken zal door de beheerorganisatie worden uitgevoerd.
- [Responsetijden](#)