

1.1 Framework

Framework beschrijving

Alle KSC diensten vallen qua service verlening in één van 3 (+ VOK) categorieën (A, B, C). Dit is gedaan om zowel naar de klant toe als voor de leverancier snel duidelijkheid te geven over de dienstverlening die men mag verwachten, c.q. moet leveren.

De keuze voor een bepaald service niveau is primair afhankelijk van de zogenaamde BIV classificatie. BIV staat voor Beschikbaarheid, Integriteit en Vertrouwelijkheid. De BIV classificatie geeft dus aan welk service niveau gewenst is. Globaal is de indeling als volgt:

Service niveau	Voor diensten die
A+ (VOK)	Tot het kernlandschap behoren met verruimde openstellingstijd
A	Kernlandschap diensten
B	De dienst ondersteunt niet bedrijfskritische processen bij de klant. Uitval gedurende korte tijd is aanvaardbaar
C	De dienst ondersteunt niet bedrijfskritische processen bij de klant. Uitval gedurende iets langere tijd is aanvaardbaar

Hieronder staat het service niveau framework met de bijbehorende parameters. In de volgende paragraaf staat uitleg van de gebruikte termen.

Service Framework versie 2.8						
Service groep	Service item	Service item definitie	Meeteenheid	A	B	C
				Kerndiensten		Niet kern dienst
Beschikbaarheid Dienst is gebruiksklaar	Openstellingstijd	De dienst is online (m.u.v. Onderhoud)	Aantal uren per week	7x24	7x24	7x24
	Service window	High availability (ma~zo)	Aantal uren per week			
		VOK: ma-vr 18:00-23:00	Aantal uren per week	VOK		
		Standard: ma~vr 07:00-18:00	Aantal uren per week	5x11	5x11	5x11
	Incident	Beschikbaarheidsgarantie	In % van service window	98,5%	98,5%	95,0%
		Max. storingsduur in 95% vd gevallen	Max. oplostijd in uren P1	2 uur	2 uur	
			Max. oplostijd in uren P2	11 uur	11 uur	
				Max. oplostijd in werkdagen P3	22 uur	22 uur
	Onderhoudsvenster	Backup/batch/(on)geplande release	Max. oplostijd in werkdagen P4	33 uur	33 uur	33 uur
			Vrijdag van 18:00-00:00	ja	ja	ja
Zaterdag van 00:00-07:00			ja	ja	ja	
		Infrastructuur (gepland en in overleg)	Eénmaal per maand (za of zo)	ja	ja	ja
Uitwijktest	Sloepenrol	Minimaal eens per x mnd	36	36		
KSD Ondersteuning door	Openstellingstijd	Kantoortijd: ma~vr 07:00-18:00	Aantal uren per week	5x11	5x11	5x11
		Extended: nog niet geaccordeerd! ma~vr 00:00-7:00 en 18:00-24:00 za~zo 00:00-24:00	Aantal uren per week			
		Extended: n.t.b. door business	Aantal uren per week			
	Beantwoording	Beantwoordingssnelheid	In seconden	20	20	20
	Prestatie	Gemiste oproepen	in procenten	5%	5%	5%
Oplossend Vermogen		In % van totaal aantal	60%	50%	40%	
Continuïteit	Classificatie	Continuïteitsplan	Hoog/Basis	Hoog	Hoog	Basis
Herstel na	Uitvalsduur	Recovery Time objective	In uren	24	24	336
	Dataverlies	Recovery Point Objective	In minuten	1	1	24 uur
Wijzigingen App change doorvoeren	P1 oplossing	Maximale Implementatietijd	In dagen	1	1	
	Urgent		In werkdagen	3	3	
	Fast		In werkdagen	10	10	
	Normal		In werkdagen	20	20	20
	Low		In werkdagen	>20	>20	>20

Een Kadaster dienst die formeel in productie is genomen kent altijd een service niveau zoals hierboven genoemd.

Incident kwalificatie								
URGENTIE	Qualifier	Beschikbaarheid	Integriteit	Vertrouwelijkheid	Prio matrix			
	Zeer hoog	Geen uitval	Foutloze data	Hoogste toegangseisen	P3	P2	P1	P1
	Hoog	Bijna geen uitval	Bijna foutloze data	Ongewenste toegang kan	P4	P3	P2	P1
	Midden	Soms uitval	Fouten herstelbaar	Semi-openbare data	P4	P4	P3	P2
	Laag	Lang uitval	Soms foute data	Openbare data	P4	P4	P4	P3
					Eén	Enkele	Vele	Alle
IMPACT								
Urgentie: gevolg voor het bedrijfsproces				Impact: gevolg voor user/afdeling/vestiging/etc.				
Directie Raad regeling -> alleen geautoriseerd afwijken van prio matrix								
Imago -> valt onder integriteit								