



# Tweede Kamer

DER STATEN-GENERAAL

---

## Bijlage 4.9 - Dienstverlening Dienst Automatisering 2024

---

***Datum***

Juli 2024

***Versie***

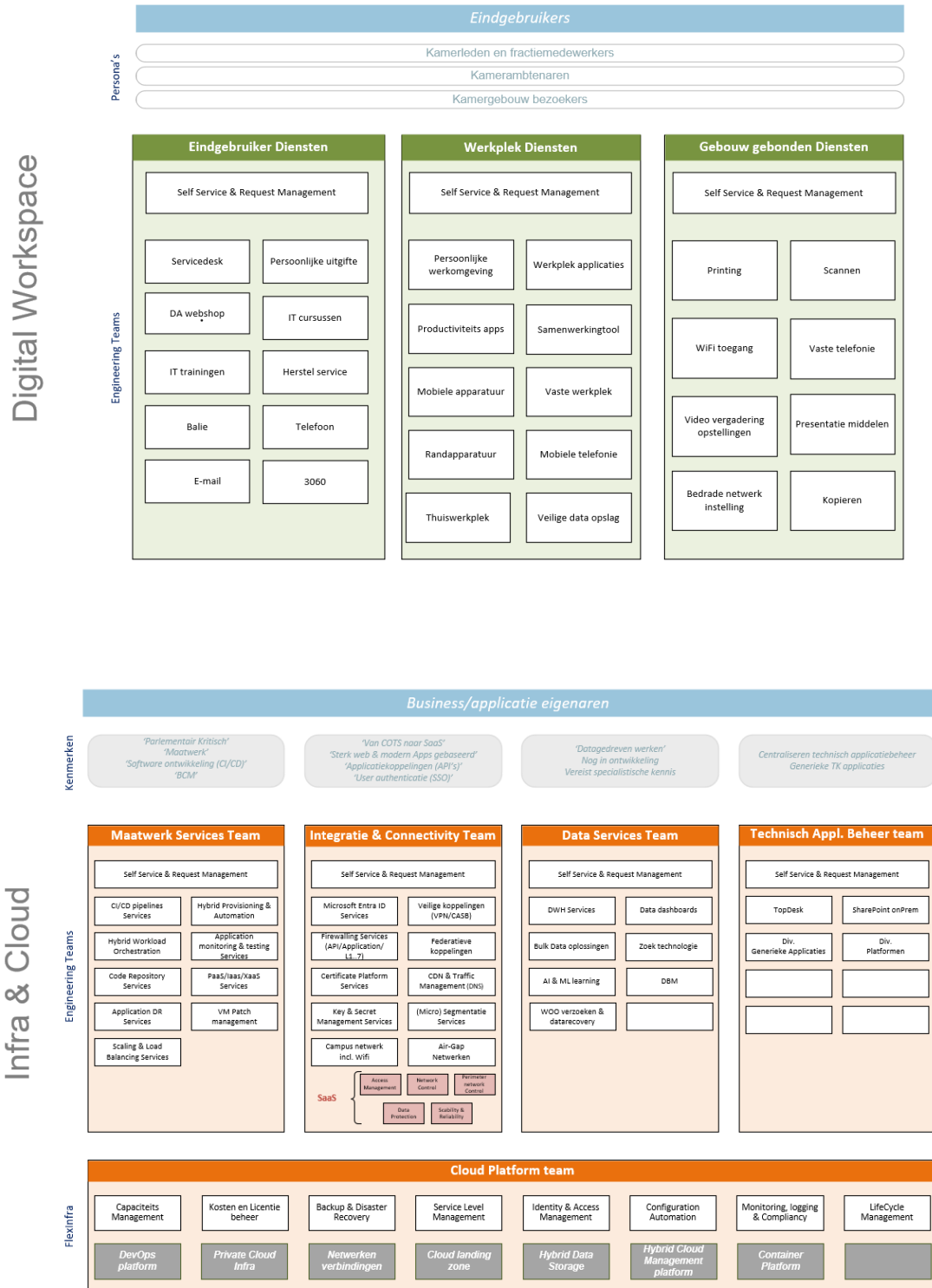
V1.0DEF

## **Inhoud**

|          |                                                        |          |
|----------|--------------------------------------------------------|----------|
| <b>1</b> | <b>Inleiding .....</b>                                 | <b>3</b> |
| 1.1      | De dienstverlening .....                               | 3        |
| 1.2      | (tussentijdse) wijzigingen .....                       | 4        |
| 1.3      | Incidentmanagement .....                               | 4        |
| 1.4      | Consignatieregeling .....                              | 5        |
| 1.5      | Onderhoudsvenster en onderhoudsweekenden .....         | 5        |
| 1.6      | Communicatie van meldingen met prioriteit 1 of 2 ..... | 6        |
| 1.6.1    | Communicatie naar de organisatie .....                 | 6        |
| 1.6.2    | Escalatie vanuit de organisatie naar de DA .....       | 7        |
| <b>2</b> | <b>Serviceniveaus .....</b>                            | <b>8</b> |
| 2.1      | Toepasbaarheid serviceniveaus .....                    | 8        |
| 2.2      | Generieke serviceniveaus .....                         | 8        |

## 1 Inleiding

### 1.1 De dienstverlening



## 1.2 (tussentijdse) wijzigingen

Wijzigingen in de dienstverlening worden door de DA gecommuniceerd via intranet (Plein2).

### Serviceniveaus dienstverlening Servicedesk

| Serviceniveau Servicedesk                           | Norm    |
|-----------------------------------------------------|---------|
| Telefonische opnamesnelheid binnen 20 seconden      | ≥ 95%   |
| Gemiste calls                                       | ≤ 5%    |
| Reactiesnelheid op e-mail / webshop                 | ≤ 2 uur |
| Eerste keer opgelost (first time fix)               | ≥ 70%   |
| Serviceniveau DA                                    | Norm    |
| Opgelost binnen afgesproken tijd met organisatie    | ≥ 90%   |
| Geëscaleerd binnen afgesproken tijd met organisatie | ≥ 90%   |

## 1.3 Incidentmanagement

Elke storing wordt volgens onderstaande tabel op prioriteit geclassificeerd:

| URGENTIE<br>IMPACT                        | Kan niet verder werken | Kan met alternatief of workaround verder werken |
|-------------------------------------------|------------------------|-------------------------------------------------|
| Organisatie of parlementaire applicatie   | 1                      | 2                                               |
| Groep/VIP of bedrijfskritische applicatie | 2                      | 3                                               |
| Persoon                                   | 3                      | 4                                               |

De doorlooptijd en prioriteit van incidenten wordt aan de hand van onderstaande tabel vastgesteld:

| Prioriteit | Doorlooptijd <sup>1</sup> | Reactietijd <sup>2</sup> |
|------------|---------------------------|--------------------------|
| 1          | 1 uur                     | Direct                   |
| 2          | 4 uur                     | 1 uur                    |
| 3          | 16 uur                    | 4 uur                    |
| 4          | 36 uur                    | 8 uur                    |

Voor het afhandelen van andere meldingen dan storingen gelden geen generieke doorlooptijden. Per product/dienst(cluster) is bepaald wat het juiste serviceniveau is. De serviceniveaus voor levertijden, enzovoort zijn per product/dienstcluster vastgelegd in de PDC.

Aan incidenten wordt gewerkt volgens de volgende servicetijden:

- Prioriteit 1: Kantoortijden en buiten kantoortijden conform consignatieregeling
- Prioriteit 2 t/m 4: Kantoortijden

#### **1.4 Consignatieregeling**

Buiten kantoortijden is voor prio 1 verstoringen een consignatiedienst beschikbaar. Deze zorgt ervoor dat de serviceniveaus gehaald kunnen worden. De consignatieprocedure is bekend bij de betrokkenen.

De persoon, die de "eerste" consignatiedienst heeft, is het eerste aanspreekpunt en wordt als eerste gebeld bij een storing. Deze persoon maakt de analyse en bepaalt welk kennisgebied nodig is voor het oplossen van de storing. De geconsigneerden zijn verplicht bereikbaar te zijn om de consignatiedienst te vervullen. De geconsigneerde kan gebeld worden door de Servicedesk, Beveiliging (incl. meldkamer), piketdienst FD, diensthoofd DA, teamleider Uitvoering of geconsigneerde collega binnen de DA.

De consignatietijden:

- Van maandag t/m vrijdag van 18:00 uur tot 8:30 uur volgende dag
- Zater-, zon- en feestdagen van 0:00 uur tot 23:59 uur.

#### **1.5 Onderhoudsvenster en onderhoudsweekenden**

Het ICT onderhoudsvenster is tijdens vergaderperiodes vastgesteld op de vrijdagavond, vanaf 20.00 uur tot uiterlijk 08.00 uur zaterdagochtend. De DA is gerechtigd werkzaamheden binnen dit onderhoudsvenster te verrichten, waarbij de volgende uitgangspunten in acht worden genomen:

- Het onderhoudsvenster wordt toegepast voor werkzaamheden met een hoge impact, dat wil zeggen werkzaamheden waar grote aantallen gebruikers hinder van ondervinden, en/of waarbij de werking van bedrijfskritische systemen als de virtuele werkplek en internet toegang wordt verstoord.

---

<sup>1</sup> Tijdsduur tussen het aanmelden en oplossen van het incident

<sup>2</sup> Tijdsduur tussen het aanmelden en in behandeling nemen van het incident

- Noodzakelijke werkzaamheden als gevolg van calamiteiten, zoals schade aan systemen door bijvoorbeeld sabotage, kortsluiting of waterschade mogen buiten het onderhoudsvenster uitgevoerd worden;
- In het genoemde onderhoudsvenster is de virtuele werkplek standaard niet beschikbaar;
- Bij aanvang van het onderhoudsvenster mag de DA ervan uitgaan dat iedere gebruiker is (of wordt) uitgelogd op vrijdagavond 20.00 uur;
- Rondom Verantwoordingsdag, Prinsjesdag en de verkiezingen voert de Dienst Automatisering geen wijzigingen door die een risico voor de continuïteit van de dienstverlening vormen. Dit houdt in dat er van de vrijdag ervoor tot en met de zondag erna geen wijzigingen worden gedaan in de gehele IT-infrastructuur die de parlementair kritische processen en bedrijfsvoering van de Tweede Kamer raken.

Tijdens de recesperiodes zijn onderhoudsweekenden (Vrijdagavond 20:00 uur tot maandagochtend 08:00 uur) vastgesteld. Per onderhoudsweekend communiceert de DA welke programma's en systemen door onderhoudswerkzaamheden tijdelijk niet of beperkt beschikbaar zijn.

## **1.6 Communicatie van meldingen met prioriteit 1 of 2**

Voor meldingen met prioriteit 1 en 2 zijn extra communicatie voorzieningen ingericht.

### **1.6.1 Communicatie naar de organisatie**

Om de organisatie goed te informeren communiceren de Servicemangers naar groepen gebruikers. De Servicedesk ICT informeert individuele gebruikers.

Communicatie omtrent verstoringen en/of aanpassingen vindt plaats volgens onderstaand schema naar de volgende groepen/personen. Alle meldingen die grote groepen gebruikers aangaan zullen eveneens op Plein 2 worden gepubliceerd.

Algemene communicatie vanuit DA, bijvoorbeeld een onderhoudsweekend, vindt plaats d.m.v. een e-mail vanuit de mailbox ICT-mededelingen. De ontvangers wordt daarin verzocht de e-mail door te sturen naar de fractie/dienst.

| <b>Prioriteit call</b> | <b>Communicatie tijdens kantoortijden</b>                                                                                                                                                                                                | <b>Communicatie tijdens servicetijden (7 x 24)</b>                                                                                    |
|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1</b>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• , sms* of e-mail naar: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ MT/Diensthooften</li> <li>○ Ambtelijk Secretarissen</li> <li>○ Klantvertegenwoordiger</li> <li>○ FAB-ers</li> </ul> </li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sms* of e-mail naar: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ FAB-ers</li> </ul> </li> </ul> |
| <b>2</b>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• , sms* of e-mail naar: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ MT/Diensthooften</li> <li>○ Ambtelijk Secretarissen</li> <li>○ FAB-ers</li> </ul> </li> </ul>                                   |                                                                                                                                       |

\* sms wordt alleen gebruikt als e-mail niet beschikbaar is

N.b. Er is een Meldingen app beschikbaar. Bovengenoemde communicatie vindt ook via de Meldingen app plaats.

### **1.6.2 Escalatie vanuit de organisatie naar de DA**

Wanneer een gebruiker of klantvertegenwoordiger van mening is dat hij niet op tijd of volgens de juiste prioriteit wordt geholpen, kan er een escalatie plaatsvinden. Escalatie van meldingen vindt plaats conform het volgende schema:

| <b>Prioriteit melding</b> | <b>Tijdsduur na registratie escalatie mogelijk</b> | <b>Escalatie tijdens kantoortijden (8.30 – 18.00 uur)</b>     | <b>Escalatie tijdens vergadertijden (buiten kantoortijden)</b> | <b>Escalatie tijdens servicetijden (7 x 24)</b>         |
|---------------------------|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| <b>1</b>                  | Na 1 minuut                                        | 1. Servicedesk ICT<br>2. Servicemanagers<br>3. Diensthoofd DA | 1. Servicedesk ICT<br>2. Diensthoofd DA                        | 1. Servicedesk ICT<br>2. Meldkamer<br>3. Diensthoofd DA |
| <b>2</b>                  | na 1 uur                                           |                                                               |                                                                |                                                         |
| <b>3</b>                  | na 16 uur                                          | 1. Servicedesk ICT<br>2. Servicemanagers                      | N.v.t.                                                         | N.v.t.                                                  |
| <b>4</b>                  | na 36 uur                                          |                                                               |                                                                |                                                         |

Conform dit schema vindt escalatie van meldingen met prioriteit 1 en 2 in eerste instantie plaats naar de eerstgenoemde op de lijst, als deze niet bereikbaar is naar het tweede niveau en vervolgens, als deze ook niet bereikbaar is, naar het derde niveau. Communicatie dient primair via e-mail te verlopen, telefonisch alleen als e-mail niet beschikbaar is.

## **2 Serviceniveaus**

In dit hoofdstuk worden de generieke serviceniveaus voor de producten en diensten beschreven. In alle gevallen geldt dat de genoemde levertijden ingaan na akkoordverklaring door de betrokken klantvertegenwoordiger.

### **2.1 Toepasbaarheid serviceniveaus**

De onderstaande serviceniveaus gelden voor alle producten en diensten die onderdeel uitmaken van de servicegroepen 'persoonlijke werkomgeving', 'locatie' en 'applicaties' binnen de productieomgeving. In gevallen waar dit niet van toepassing of niet mogelijk is zal dit expliciet worden vermeld.

### **2.2 Generieke serviceniveaus**

De beschikbaarheid en servicetijden gelden tijdens de openstellingstijd van de geleverde dienstverlening. De openingstijden zijn aangegeven in par 5.2.2 met als uitzondering de eerder beschreven onderhoudsvensters en onderhoudsweekenden die in overleg met de Tweede Kamer zijn overeengekomen.

| <b>Generiek serviceniveau 1</b> |                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Beschikbaarheid:                | 99% gedurende de openingstijden                                                                                                                                                                                                              |
| Servicetijd:                    | 7x24 uur                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                 | Voor de fysieke individuele werkplek binnen de Tweede Kamer geldt een beschikbaarheid van 90%.<br>Voor de fysieke producten (hardware) binnen de servicegroep 'locatie' geldt als servicetijd: kantoor en vergadertijden van de Tweede Kamer |
| <b>Generiek serviceniveau 2</b> |                                                                                                                                                                                                                                              |
| Beschikbaarheid:                | 99% gedurende de openingstijden                                                                                                                                                                                                              |
| Servicetijd:                    | 5x8 uur                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                 | Voor de niet parlementair- en bedrijfskritische dienstverlening geldt de normale beschikbaarheid van 90%.                                                                                                                                    |