



Service levels

Rijksinkoop samenwerking

Bezoekadres

Rijkskantoor Beatrixpark
Wilhelmina van Pruisenweg 52
2595 AN Den Haag

Postbus 20011
2500 EA Den Haag

Bijlage F

Domeinnaamregistraties/Domain name system (DNR/DNS)

Europese aanbesteding
Openbare procedure

voor het

ministerie van Algemene Zaken

Dienst Publiek en Communicatie

Datum	20 januari 2026
Kenmerk	201865001.001.015
Versie	1.0

1. Service levels

Alle service levels worden gerapporteerd per maand, tenzij expliciet anders is aangegeven.

Service level	
Vensters	
Openstelling	7*24 exclusief gepland onderhoud
Gegarandeerde beschikbaarheid	7*24 exclusief gepland onderhoud
Supportcenter	Werkdagen 09:00 - 17:00
Beschikbaarheid gemeten per maand	
Beschikbaarheid domeinnaamregistratie- en beheersysteem (exclusief gepland onderhoud)	99.90%
Beschikbaarheid publieke DNS service exclusief gepland onderhoud)	99.95%
Reactietijd (inclusief analyse) incidenten (binnen Openstelling)	
Prio 1	1 uur
Prio 2	2 uur
Functiehersteltijden incidenten (binnen Openstelling)	
Prio 1	2 uur
Prio 2	4 uur
Reactietijd (inclusief analyse) incidenten (binnen Werkdagen 09:00 – 17:00)	
Prio 3	4 uur
Prio 4	8 uur
Functiehersteltijden incidenten (binnen Werkdagen 09:00 – 17:00)	
Prio 3	16 uur
Prio 4	40 uur
Changes gemeten per prio of voor individuele changes	
Backup	
De Recovery Time Objective (RTO) is: DNR 4 tot 8 uur, DNS 0 tot 4 uur	
De Recovery Point Objective is: 12-24uur	
Maximaal aantal mislukte backups	1 per maand
Recoverytest	Jaarlijks en bij grote updates waarbij recovery een risico vormt
Klanttevredenheid (gemeten per half jaar)	
Tevredenheidsmeting klant (1 - 10)	7 (On time and ahead of Customer Satisfaction, 1 - 5, 3,5)
Rapportages per maand (SLR)	
Beschikbaar maken van de SLA rapportage aan opdrachtgever per mail en/of portaal. De SLA rapportage bevat ten minste alle KPI's die in deze bijlage op zijn genomen.	Binnen 15 werkdagen van de volgende maand.

2. Definities van de Service Levels

- Beschikbaarheidspercentage – percentage berekening van de uptijd van een dienst of applicatie berekend door de werkelijke uptijd van een dienst te delen door de maximale uptijd van de betreffende maand. Uptijd is de tijd dat een dienst functioneert zonder dat er

sprake is van een prioriteit 1 of 2 incident en de overeengekomen performance wordt behaald.

- First time right – na oplevering/ uitvoering van de change (increment of individuele change) komen geen problemen aan het licht c.q. wordt de levering direct geaccepteerd. Na acceptatie komen geen verborgen gebreken/ problemen aan het licht.
- Functiehersteltijd – De tijd tussen het ontstaan van een verstoring en het moment dat de functie weer bruikbaar is voor de gebruikers. Als moment van ontstaan geldt het moment dat een verstoring door de tooling waar te nemen is. Rekening houdend met het gegarandeerde beschikbaarheidsvenster. Kan dit niet worden waargenomen met monitoring, dan geldt het moment van melden van de storing. Als gebruikers expliciet moeten worden geïnformeerd over het herstel, dan geldt het moment van informeren van de gebruiker als “bruikbaar” moment.
- Gegarandeerde beschikbaarheid – Venster waarover het beschikbaarheidscijfer en de oplostijden worden berekend. In die periode vindt ook proactieve monitoring plaats en worden incidenten met prioriteit 1 en prioriteit 2 opgepakt.
- Gepland onderhoud – Downtijd overeengekomen met opdrachtgever voor bijv. beheer en onderhoud.
- Globale analyse P1 en P2 verstoring – De korte weergave van doorlooptijden, status en vermoedelijke oorzaak inclusief analyse of directe actie voor voorkomen noodzakelijk is.
- Openstelling – Tijd dat een systeem toegankelijk is voor gebruikers en dus de tijd dat het systeem gebruikt wordt door gebruikers zoals beschreven in de eisen.
- Reactietijd – De tijd tussen het melden van een storing en het moment dat een eerste analyse wordt gedaan. Alleen het opvoeren van de melding geldt niet als analyse. Er moet ook ingeschat worden wat de melding inhoudt en welk proces gevolgd moet worden voor herstel.
- Supportvenster – Periode waarbinnen incidenten, verstoringen en verzoeken/ meldingen worden afgehandeld en met de servicedesk contact kan worden opgenomen voor ondersteuning.

3. Categorisering prioriteit incidenten

Voor de prioriteiten van incidenten geldt de rangorde:

		Impact		
		Raakt gehele Dienst Product en Communicatie	Raakt een deel van de Dienst Product en Communicatie	Raakt een individu
Urgentie	Kan niet werken	Prio 1	Prio 2	Prio 3
	Gehinderd	Prio 2	Prio 3	Prio 4
	Storend	Prio 3	Prio 4	Prio 4