

Service Niveau Overeenkomst Decentraal Regelgevingsplatform (DRP)

Versie 1.0

Datum 8 november 2023
Status Definitief

Inhoud

1	Wijzigingshistorie	3
2	Leeswijzer	4
2.1	Opbouw van dit document	4
3	Verantwoordelijkheden van betrokken partijen	5
3.1	Opdrachtnemer DRP	5
3.2	Afnemers DRP	5
4	Borgen van de dienst	6
5	De beheerorganisatie	7
5.1	Contact met KOOP	7
5.1.1	Bereikbaarheid	7
6	Serviceniveaus	8
6.1	Tactische serviceniveaus	8
6.1.1	Beschikbaarheid	8
6.1.2	Continuïteit	9
6.1.3	Performance	10
6.1.4	Capaciteit	10
6.1.5	Informatiebeveiliging	11
6.1.6	Escalatieproces en klachtenprocedure	11
6.2	Operationele serviceniveaus	11
6.2.1	Incidentbeheer	11
6.2.2	Wijzigingen beheer	12
6.2.3	Functioneel gebruikersbeheer	13

1 Wijzigingshistorie

Datum	Versie	Toelichting
8 november 2023	1.0	Initiële versie

2 Leeswijzer

Dit document bevat een verdere uitwerking van de door KOOP aan de Afnemers te leveren diensten en de daar bij behorende afspraken. Het doel van deze Service Niveau Overeenkomst (SNO) is om duidelijkheid te scheppen over de te leveren diensten, de kwaliteit daarvan en de afbakening van taken en verantwoordelijkheden tussen Opdrachtnemer en de Afnemers.

Deze overeenkomst geldt voor de volgende webapplicaties die onder DRP vallen:

- Decentrale Regelgeving en Officiële Publicaties (DROP)
- Verkeersbesluitenapplicatie (VB)
- Oproepingenapplicatie (OPA)
- Staatscourant Invoerapplicatie (StCrtIn)
- Meldings- en Notificatiesysteem Dienstenwet (MND)

2.1 **Opbouw van dit document**

Hoofdstuk 3 beschrijft de verantwoordelijkheden van de betrokken partijen. In hoofdstuk 4 wordt beschreven hoe de dienst geborgd is. Hoofdstuk 5 gaat in op de beheerorganisatie die de dienst levert. Tot slot beschrijft hoofdstuk 6 de diverse serviceniveaus en hoe deze gemeten worden.

3 Verantwoordelijkheden van betrokken partijen

Hieronder worden de verantwoordelijkheden die in deze SNO van toepassing zijn uitgewerkt per deelnemende organisatie.

3.1 **Opdrachtnemer DRP**

De Opdrachtnemer van DRP is het Kennis- en Exploitatiecentrum Officiële Overheidspublicaties, onderdeel van Logius. Verder te noemen: KOOP.

KOOP is verantwoordelijk voor:

- De juiste functionele werking van DRP;
- Het beheer en ondersteuning voor DRP, waarbij
 - Het autorisatiebeheer is voorbehouden aan de Contactpersoon bij de Afnemer.
- Onderhoud en vernieuwing van DRP.

3.2 **Afnemers DRP**

De Afnemers van DRP, verder te noemen: Afnemer

De Afnemer is verantwoordelijk voor:

- Zorgdragen dat er altijd minimaal één Contactpersoon namens de Afnemer bij KOOP bekend is;
- Het binnen de eigen organisatie autoriseren van gebruikers door de Contactpersoon. Inclusief het verwijderen van autorisaties bij rolwijzigingen of het verlaten van de organisatie;
- Het tijdig melden van incidenten en wijzigingsverzoeken bij de Servicedesk van KOOP;
- De kwaliteit van de te plaatsen content van afnemer op DRP.

4 Borgen van de dienst

Het leveren van de dienst wordt geborgd door het maken en nakomen van beheerafspraken uitgevoerd door een beheerorganisatie binnen KOOP. Dit document beschrijft hoe de borging van de dienst is ingeregeld, welke ondersteuning hierbij geboden wordt en welke serviceniveaus van toepassing zijn.

Het borgen van de dienstverlening bestaat uit de volgende elementen:

- De beheerorganisatie
- Serviceniveaus onderverdeeld in:
- Tactische serviceniveaus
- Operationele serviceniveaus

5 De beheerorganisatie

De dienst wordt geleverd en beheerd door KOOP als directieonderdeel van Logius.

Het operationele beheer wordt uitgevoerd door:

- De Servicedesk van KOOP (eerstelijns support);
- Dedicated DevOps team (tweedelijns support en software ontwikkeling);
- Implementatieteam (tweedelijns support, accountmanagement en implementatieondersteuning).

5.1 Contact met KOOP

Afnemers kunnen voor het contact omtrent de dienst en dienstverlening van DRP gebruik van de Servicedesk van KOOP via:

- Contactformulier:
 - <https://www.koopoverheid.nl/contact>
- E-mail:
 - drop@koop.overheid.nl
 - verkeersbesluiten@koop.overheid.nl
 - oproepingen@koop.overheid.nl
 - stcrtin@koop.overheid.nl
 - mnd@koop.overheid.nl
- Telefoon:
 - +31(0)70 7000 526

5.1.1 Bereikbaarheid

De Servicedesk is volgens onderstaande tabel bereikbaar voor ondersteuning.

Onderdeel	Ondersteuningsvenster
DRP	Werkdagen 8:30 – 17:00

Er wordt ondersteuning geleverd voor zowel de Productie als de Pre-productie omgeving. In sommige situaties wordt nog gesproken over de Externe Testomgeving (ETO). Getracht wordt om de term ETO overal te vervangen door Pre-productie. Afspraken en service niveaus die gelden voor de Pre-productie omgeving, gelden automatisch ook voor ETO.

6 Serviceniveaus

Het borgen van de dienstverlening is gebaseerd op tactische en operationele serviceniveaus. De tactische serviceniveaus bepalen (grotendeels) de (kaders voor de) operationele serviceniveaus.

6.1 Tactische serviceniveaus

De tactische serviceniveaus zijn:

- Beschikbaarheid
- Continuïteit
- Performance
- Capaciteit
- Informatiebeveiliging
- Escalatie proces en klachten procedure

6.1.1

Beschikbaarheid

DRP is als dienst technisch 24 uur per dag, 7 dagen per week beschikbaar. Aangezien beschikbaarheid tijdens het ondersteuningsvenster belangrijker is dan daarbuiten en beschikbaarheid van de Productie omgeving belangrijker is dan die van de Pre-productie omgeving, worden aparte beschikbaarheidsparameters gehanteerd.

Beschikbaarheidsparameters

DRP		
Tijdsvenster	Pre-productie	Productie
Werkdagen 8:00 – 22:00	95,0%	99,0%

Het is mogelijk dat een dienst als gevolg van spoed onderhoud minder of niet beschikbaar zijn. Dit zal waar mogelijk zo spoedig gemeld worden via de KOOP website en nieuwsbrief. Aangekondigd onderhoud telt niet mee bij de berekening van de beschikbaarheid.

Naast de beschikbaarheid van de invoerapplicatie DRP is ook de beschikbaarheid van de publicatieportalen van belang. Documenten die via DRP gepubliceerd worden, worden aan de buitenwereld ontsloten via de portalen:

- www.officielebekendmakingen.nl
- zoek.officielebekendmakingen.nl
- lokaleregelgeving.overheid.nl

Portalen www.officielebekendmakingen.nl zoek.officielebekendmakingen.nl		
Tijdsvenster	Pre-productie	Productie
Werkdagen 8:00 – 22:00	N.v.t.	99,0%

Regelingen die via DRP worden aangemaakt, worden beschikbaar gesteld op het portaal lokaleregelgeving.overheid.nl. Dit portaal kent nog geen formele beschikbaarheidscriteria. Indien in de toekomst deze beschikbaarheidscriteria alsnog worden vastgesteld, zullen deze worden toegevoegd aan de SNO.

Updates en onderhoud

Ter ondersteuning van de beschikbaarheid van een dienst, dient er onderhoud op de dienst uitgevoerd te worden. Onderhoud kan wel of geen impact op de Beschikbaarheid van de dienst hebben.

Als het onderhoud of andere geplande werkzaamheden aan de productieomgeving van DRP impact heeft op Afnemers, dan zal KOOP minimaal 1 dag voor het uitvoeren van het onderhoud hierover communiceren met de afnemer(s). Tevens kan KOOP ervoor kiezen om de toegang tot de dienst DRP tijdelijk te blokkeren.

Actuele berichten over onderhoud en storingsen met of van de dienst DRP kunnen gevonden worden op de website van KOOP:

- Storingen:
 - <https://www.koopoverheid.nl/contact/storing>
- Release notes:
 - <https://www.koopoverheid.nl/contact/releasenotes>

Er is geen aparte releasekalender beschikbaar voor DRP. Regulier onderhoud wordt elke 2 weken uitgevoerd op de productieomgeving. Regulier onderhoud vindt altijd buiten het ondersteuningsvenster plaats; op werkdagen na 17:00.

6.1.2

Continuïteit

Om te voorkomen dat de dienst DRP langere tijd niet-beschikbaar is of er teveel data verloren gaat, heeft KOOP ten minste de volgende maatregelen genomen:

- Het regelmatig back-uppen;
- Websites en databases zijn dubbel uitgevoerd (high available);
- Backend services zijn in containers (minimaal 3 pods verspreid over 2 datacenters).

Waar nodig zullen aanvullende en passende maatregelen genomen.

In het geval van storing worden de volgende activiteiten ondernomen:

- Informeren van gebruikers binnen 2 uur na vaststellen verstoring per e-mail. Bij langdurige storing of waarbij de duur van de storing nog niet vast te stellen is.
 - De e-mail wordt gestuurd naar alle gebruikers die in de afgelopen 6 maanden hebben ingelogd.
 - De e-mail wordt gestuurd naar de contactpersonen bij de leveranciers van VTH-systemen die een koppeling onderhouden met DRP.
- Melding van de storing op de storingspagina op de website van KOOP.
- Indien mogelijk een melding op de inlogpagina dat er in gevolg van een storing niet ingelogd kan worden.

- Mogelijke maatregel bij langdurige verstoring: de standaard controledag schrappen uit het reguliere publicatieproces, zodat publicaties de eerstvolgende werkdag gepubliceerd kunnen worden.

De informatie die door gebruikers wordt ingevoerd, wordt opgeslagen in databases. Deze databases worden dagelijks geback-up't. Hierdoor is het maximale dataverlies 24 uur. Logbestanden worden maximaal 30 dagen bewaard.

6.1.3

Performance

Voor de dienst DRP is de performance van belang voor de kwaliteitsbeleving door de gebruikers. De volgende performance afspraken zijn geborgd:

Performance parameters

Onderdeel	Standaard geborgde piekbelasting
Responstijd invoeromgeving	2 seconden

De responstijd zoals een gebruiker deze ervaart is van verschillende factoren afhankelijk. Onder andere de fysieke locatie en internetsnelheid van de gebruiker. Tevens is de laadtijd van sommige pagina's binnen DRP afhankelijk van de invoer die een gebruiker heeft gedaan. Zo kan het draaien van een rapportage of het uitvoeren van een bestandstransformatie langer duren. Sommige interface elementen worden eenmalig ingeladen, waarna de gebruiker bij gebruik hiervan geen response stuurt naar de server. In deze gevallen is de responstijd die de gebruiker ervaart helemaal niet te meten.

Om bovenstaande redenen wordt de responstijd van de invoeromgeving als maatstaf als volgt gemeten:

De responstijd van de invoeromgeving staat gelijk aan de gemeten responstijd van de inlogpagina van DRP vanuit een locatie bij de hosting leverancier.

6.1.4

Capaciteit

Voor de dienst DRP zijn de volgende capaciteitsparameters beschikbaar:

Capaciteitsparameters

Onderdeel	Parameter	Maximale capaciteit
Word-import	Aantal pagina's	1.000
Word-import	Aantal afbeeldingen	200
Word-import	Bestandsgrootte	10 MB
Terinzagelegging	Bestandsgrootte	450 MB
Externe bijlage	Bestandsgrootte	450 MB

6.1.5 Informatiebeveiliging

Logius is onderdeel van het ministerie van BZK en de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) is daarom van toepassing.

6.1.6 Escalatieproces en klachtenprocedure

Escalatie vindt plaats op het moment dat er aanhoudende dan wel incidentele verstoringen zijn die op het operationele niveau niet of onvoldoende kunnen worden opgelost. Escalatie vindt plaats per e-mail en bij een spoedeisend karakter van het onderliggende probleem ook per telefoon volgens onderstaand schema. Initieel contact verloopt altijd via de Servicedesk. Indien de klantorganisatie wenst te escaleren, dan kan er contact op worden genomen met de accountmanager van KOOP.

Organisatie	Eerste niveau	Tweede niveau	Derde niveau
KOOP	Accountmanager/ Implementatie- manager	Manager publicatie- diensten	Algemeen manager KOOP
Klantorganisatie	Contactpersoon DRP	Contracteigenaar	Bestuurlijk verantwoordelijke

KOOP is behouden aan de algemene klachtenprocedure van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Een formele klacht kan schriftelijk worden ingediend. Hierbij moet duidelijk worden aangegeven dat het gaat om een klacht. De klacht wordt indien mogelijk altijd behandeld door de accountmanager Officiële Publicaties.

6.2 Operationele serviceniveaus

De tactische beheerafspraken worden mede gerealiseerd en geborgd door het inrichten en uitvoeren van operationele beheerprocessen. Denk hierbij aan het kunnen doen van meldingen, verzoeken voor aanpassingen, etc. Per hieronder aangegeven operationeel beheerproces worden de specifieke zaken voor de dienst DRP beschreven.

De operationele serviceniveaus zijn:

- Incidentbeheer
- Wijzigingen beheer
 - Standaard wijzigingen
 - Wijzigingen op de dienst en/of de omgeving van de dienst
- Functioneel gebruikersbeheer

6.2.1 Incidentbeheer

Het Incidentbeheer heeft tot doel om de dienstverlening zo snel mogelijk te herstellen én de impact op de bedrijfsprocessen te minimaliseren. Onder 'incidenten' verstaan we: *elke gebeurtenis die niet tot de standaardoperatie van een dienst behoort en die een interruptie of een vermindering van de kwaliteit van die dienst kan veroorzaken.*

Incident	Toelichting / opmerking
Scope	Voor het functioneren van DRP wordt gebruik gemaakt van externe voorzieningen en diensten. Incidenten binnen de scope van deze SNO betreffen daarom alleen die in de invloedssfeer van KOOP vallen.
Toepassingsgebied	Productie omgeving

Oplostijden incidenten

Type incident	Oplostijd	Norm
Prio 1 (P1) – Hoog	4 uur (kantooruren)	Per maand wordt 90% van het aantal incidenten binnen de oplostijd opgelost.
Prio 2 (P2) – Midden	8 uur (kantooruren)	Per maand wordt 90% van het aantal incidenten binnen de oplostijd opgelost.
Prio 3 (P3) – Laag	40 uur (kantooruren)	Per maand wordt 90% van het aantal incidenten binnen de oplostijd opgelost.

6.2.2

Wijzigingen beheer

Het doel van wijzigingen beheer is om wijzigingen gecontroleerd én met een minimale impact voor de dienst DRP door te voeren. Een wijziging is een verandering van de status en/of configuratie van een configuratie-item. Denk hierbij aan de status of configuratie van een verbinding met het koppelvlak van DRP.

De volgende soorten wijzigingen kunnen aangevraagd worden:

Standaard

Alle wijzigingen waarvan de goedkeuring voor de uitvoering eenmalig is vastgesteld en voor dit type wijzigingen hergebruikt kan worden.

Niet-standaard

Voor elke niet-standaard wijziging dient vast gesteld te worden welke doorlooptijd, impact en risico deze wijziging heeft op de bestaande dienst en dienstverlening.

Verzoeken tot niet-standaardwijzigingen worden op redelijkheid beoordeeld wanneer deze binnen het Servicedeskproces kunnen worden verwerkt. Een voorbeeld is een eenmalige aangepaste rapportage van het aantal gepubliceerde regelingen van een gemeente.

Een wijziging waarvoor een softwareaanpassing noodzakelijk is, kan niet in het Servicedeskproces verwerkt worden. KOOP hanteert voor de ontwikkeling van software de SAFe methodiek. De Product Owner van DRP beoordeelt de gewenste wijziging. Indien deze akkoord wordt bevonden, wordt de gewenste wijziging functioneel beschreven en op de backlog geplaatst bij alle andere gewenste wijzigingen. Per kwartaal bepaalt KOOP welke wijzigingen in aanmerking komen om daadwerkelijk uitgevoerd te worden. Wanneer een gewenste wijziging op de backlog wordt geplaatst, is dit geen garantie dat de wijziging ook daadwerkelijk wordt uitgevoerd.

Doorlooptijden standaardwijzigingen

Type wijziging	Doorlooptijd
Spoed- of versnelde publicatie	4 uur
Verwijderverzoek	1 werkdag
Certificaat installatie of vervanging	5 werkdagen
Artikel 7 procedure	2 weken
Aanmelden gemeenschappelijke regeling	4 weken

Norm

Per maand wordt 90 % van het aantal standaardwijzigingen binnen de aangegeven doorlooptijd afgehandeld.

6.2.3

Functioneel gebruikersbeheer

Om gebruik te kunnen maken van DRP dient iemand te beschikken over een persoonsgebonden account. De accounts worden uitgegeven door de Servicedesk van KOOP. De contactpersoon bij de klantorganisatie is verantwoordelijk voor het aan- en afmelden van gebruikers en het op tijd doorgeven van tussentijdse rolwijzigingen.

Indien een gebruiker niet kan inloggen, mag deze zelf contact opnemen met de Servicedesk van KOOP om gezamenlijk het probleem op te lossen.

Doorlooptijden functioneel gebruikersbeheer

Type gebruikersbeheer	Doorlooptijd
Gebruikers aan- of afmelden of rolwijziging	5 werkdagen
Wachtwoord reset	1 werkdag

Norm

Per maand wordt 90 % van het aantal verzoeken voor functioneel gebruikersbeheer binnen de aangegeven doorlooptijd afgehandeld.