

# Service Level Specificatie

Dienstverlening Kennisnet

# Inhoud

1.	INLEIDING .....	2
1.1.	Introductie .....	2
2.	BESCHIKBAARHEID .....	3
2.1.	Beschikbaarheid Diensten .....	3
2.2.	Ketenafhankelijkheid .....	3
3.	ONDERSTEUNING .....	3
3.1.	Kennisnet support .....	3
4.	STORINGEN .....	4
4.1.	Prioriteitstelling .....	4
4.2.	Storingsafhandeling .....	4
4.3.	Betrouwbaarheid .....	5
4.4.	Escalatie .....	5
5.	ONDERHOUD .....	5
6.	AANPASSINGEN SLS .....	6
	BIJLAGE 1  DEFINITIELIJST .....	7
	BIJLAGE 2  PRIMAIRE FUNCTIES PER DIENST. ....	9

# 1. Inleiding

## 1.1. Introductie

Deze Service Level Specificatie (SLS) maakt onderdeel uit van de Overeenkomst zoals die tussen Kennisnet en haar Dienstafnemers tot stand is gekomen. In geval van tegenstrijdigheden gaan de bepalingen van de Overeenkomst voor op deze SLS. De in de SLS met een hoofdletter aangeduide begrippen worden gedefinieerd in de definitielijst in Bijlage 1 van deze SLS.

In deze SLS beschrijft Kennisnet haar dienstverlening en de Beschikbaarheid daarvan zo helder en meetbaar mogelijk. Deze SLS is van toepassing op de in bijlage 2 opgenomen Diensten.

## 2. Beschikbaarheid

### 2.1. Beschikbaarheid Diensten

Deze SLS geeft een beschrijving van de prestaties, waar Kennisnet naar streeft bij het aanbieden van haar Diensten. De prestaties van de Diensten worden (onder andere) gemeten aan de hand van de prestatie-indicatoren Beschikbaarheid en Betrouwbaarheid.

Het aantal minuten niet-beschikbaarheid wordt bepaald door het moment van optreden van een Storing tot aan het herstel van de Dienst, waarbij op maandbasis de totale niet-beschikbaarheid gelijk is aan de som van afzonderlijke minuten niet-beschikbaarheid in de betreffende maand.

Bij een Storing is sprake “van het niet-beschikbaar zijn” van primaire functie(s), zoals beschreven in 'Primaire functies per Dienst' (Bijlage 2). De beschikbaarheidscijfers worden op maandbasis bepaald, exclusief geplande onderhoudswerkzaamheden aan de dienstverlening.

Voor Beschikbaarheid hanteert Kennisnet het volgende:

Prestatie-indicator	Streefwaarde op maandbasis
Beschikbaarheid	100% (ondergrens 99,5%)

Bij overmacht kan bovenstaande Beschikbaarheid niet gehaald worden. Kennisnet stelt dan alles in het werk om de Hersteltijd zo kort mogelijk te laten zijn.

### 2.2. Ketenafhankelijkheid

Kennisnet onderkent ketenafhankelijkheid van haar eigen toeleverancier voor internetconnectiviteit. Het onderhoudsvenster van de toeleverancier voor internetconnectiviteit van Kennisnet is dinsdag 5:00-7:00 uur. In principe vinden alle werkzaamheden plaats in dit onderhoudsvenster voor de netwerkdiensten, Werkzaamheden, die buiten het onderhoudsvenster moeten worden uitgevoerd, omdat ze bijvoorbeeld langer duren, worden minimaal vijf Werkdagen van te voren aangekondigd. Kennisnet zal deze geplande werkzaamheden eveneens communiceren op haar support website <https://support.kennisnet.org>.

## 3. Ondersteuning

### 3.1. Kennisnet support

Voor het melden van Storingen, problemen en wijzigingen of het stellen van vragen over de dienstverlening heeft Kennisnet een afdeling support ingericht. Kennisnet support bewaakt de afhandeling van incidenten, problemen en wijzigingen en beantwoordt of zorgt voor beantwoording van de gestelde vragen.

Kennisnet support is geopend op werkdagen van 08:00 tot 18:00 uur en is telefonisch bereikbaar op 0800 321 22 33 of via e-mail: [support@kennisnet.nl](mailto:support@kennisnet.nl).

Veel gestelde vragen en statusinformatie m.b.t. de dienstverlening waaronder meldingen betreffende werkzaamheden of Storingen zijn te vinden en/of te volgen op <https://support.kennisnet.org>.

Bij een ernstige calamiteit waarbij de dienstverlening van Kennisnet volledig onbereikbaar is zal een tijdelijke informatiesite, <https://grotestoring.kennisnet.nl>, worden ingezet ten behoeve van de status en nadere berichtgeving.

## 4. Storingen

### 4.1. Prioriteitstelling

De volgende prioriteitsstelling wordt gehanteerd:

Niveau	Type	Omschrijving
Prioriteit 1	Dienst volledig niet Beschikbaar of een of meerdere Primaire functies van de Dienst zijn niet beschikbaar.	Door de Storing zijn de Primaire functies van de Dienst niet Beschikbaar en er is geen andere oplossing of alternatief beschikbaar. -> het merendeel van de gebruikers kan gebruik maken van de Primaire functies van de Dienst.
Overige Storing	Dienst is gedeeltelijk niet Beschikbaar. Primaire functies van de Dienst functioneren nog wel.	Door de Storing werkt een secundaire functie van de Dienst niet. -> Een deel van de gebruikers kan geen gebruik maken van de Dienst.

Zie ook bijlage 2 Primaire functies per Dienst

### 4.2. Storingsafhandeling

Voor de storingsafhandeling worden de volgende prestatie-indicatoren gehanteerd: Responstijd en Hersteltijd.

#### *Responstijden*

Tijd tussen het aanmaken van het storingsticket en een eerste terugkoppeling. De genoemde Responstijden gelden gedurende het Support-window. Kennisnet streeft naar de volgende Responstijden:

	Prioriteit 1	Overige Storing
<b>Maximale Responstijd</b>	30 min	1 uur
<b>Type Communicatie</b>	Actief uitgaand, diverse kanalen o.a. naar Contactpersonen	<a href="https://support.kennisnet.org">https://support.kennisnet.org</a>

#### *Hersteltijden*

De Hersteltijd is de tijd tussen het registreren van de melding of constatering van de Storing en het moment waarop de Dienst hersteld is. De genoemde hersteltijden gelden gedurende het Support-window.

Kennisnet streeft naar de volgende Hersteltijden:

	Prioriteit 1	Overige Storing
<b>Maximale Hersteltijd</b>	Binnen 8 uur	5 werkdagen

### 4.3. Betrouwbaarheid

De prestatie-indicator Betrouwbaarheid wordt uitgedrukt in het maximaal aantal Storingen van een bepaalde prioriteit per maand.

De Storingen van verschillende prioriteiten worden onafhankelijk van elkaar beschouwd. Dit wil zeggen dat wanneer er in een maand reeds een prioriteit 1 Storing is opgetreden, er nog steeds Storingen van overige prioriteit mogen optreden, alvorens de Dienst als onbetrouwbaar wordt aangemerkt. Indien Storingen de maximale aantallen overschrijden en de Dienst als onbetrouwbaar kan worden aangemerkt, onderneemt Kennisnet correctieve acties.

	Prioriteit 1	Overige verstoringen
Maximaal aantal Storingen per maand	2	4
Maximaal aantal Storingen per jaar	6	12

### 4.4. Escalatie

Indien de afspraken uit deze SLS niet worden waargemaakt, waarbij escalatie noodzakelijk geacht wordt, kan het onderstaande escalatieschema worden gevolgd.

	Kennisnet	Dienstafnemers
<b>Niveau 1:</b>	Support: E: <a href="mailto:support@kennisnet.nl">support@kennisnet.nl</a> T: 0800 - 321 22 33	Contactpersoon Operationeel niveau**
<b>Niveau 2:</b> (bij geen voortgang op reactie niveau 1)	Eindverantwoordelijk exploitatie: E <a href="mailto:escalatieniveau2@kennisnet.nl">escalatieniveau2@kennisnet.nl</a> * T 079 - 329 6601 (schakelt door naar mobiel)	Contactpersoon Management niveau**
<b>Niveau 3:</b> (bij geen voortgang op reactie niveau 2)	Directie: E: <a href="mailto:escalatieniveau3@kennisnet.nl">escalatieniveau3@kennisnet.nl</a> * T: 079 - 329 6602 (schakelt door naar mobiel)	Contactpersoon directie/bestuursniveau**

\* Buiten kantoor tijden is het alleen mogelijk telefonisch te escaleren.

\*\*Door Dienstafnemer aan te melden bij Kennisnet support en/of via haar Diensten

## 5. Onderhoud

Voor het verbeteren en storingsvrij houden van de dienstverlening voert Kennisnet regelmatig gepland onderhoud uit op de Diensten.

Geplande onderhoudswerkzaamheden aan de Diensten, die kunnen leiden tot niet-beschikbaar zijn van de dienstverlening worden minimaal vijf Werkdagen van tevoren bekend gemaakt via de website van Kennisnet (<https://support.kennisnet.org/>) en middels directe communicatie naar de Contactpersonen.

Kennisnet streeft er naar dat de totale tijd, waarin een Dienst niet-beschikbaar is door onderhoud, wordt beperkt tot hooguit 6 uur per maand. Onderhoudswerkzaamheden worden altijd buiten het Support window uitgevoerd.

## 6. Aanpassingen SLS

De SLS is een levend document, zodat steeds de laatste inzichten kunnen worden opgenomen. De meest recente versie inclusief de wijzigingshistorie is beschikbaar op <https://kn.nu/sls>.

Deze SLS kan te allen tijde eenzijdig door Kennisnet worden aangepast. Bij wijzigingen zal Kennisnet zo mogelijk rekening houden met de (zakelijke) belangen van Dienstafnemers. Zij worden tijdig geïnformeerd over wijzigingen. Een gewijzigde SLS treedt in werking 60 dagen na bekendmaking daarvan.

# Bijlage 1 Definitielijst

## **Beschikbaarheid**

De mate waarin een Dienst conform de dienstspecificaties toegankelijk en bruikbaar is voor Dienstafnemers. De Beschikbaarheid wordt als een percentage gepresenteerd, waarbij tenzij anders vermeld, wordt uitgegaan van 24 x 7 dienstverlening.

## **Betrouwbaarheid**

De mate waarin een dienst zonder of met een beperkt aantal verstoringen storingen draait, wordt uitgedrukt in het maximaal aantal storingen van een bepaalde prioriteit per maand waarbij de storingen van verschillende prioriteiten onafhankelijk van elkaar worden beschouwd.

## **Dienst**

De door Kennisnet geleverde dienstverlening zoals opgenomen in bijlage 2.

## **Dienstafnemer**

Een partij, niet zijnde een natuurlijke persoon, die gebruik maakt van een Kennisnet Dienst.

## **Contactpersonen**

Bij Kennisnet voor actieve communicatiedoelinden geregistreerde personen.

## **Hersteltijd**

De tijd tussen het registreren of constatering van de Storing en het moment waarop de dienstverlening hersteld is.

## **Onderhoudsvenster**

Periode waarbinnen gepland (preventief) onderhoud aan systemen en applicaties kan worden uitgevoerd dat kan leiden tot geen of verminderde beschikbaarheid van de diensten.

## **Overeenkomst**

De Overeenkomst, die tot stand komt tussen Kennisnet en Dienstafnemers door het akkoord gaan met de voorwaarden.

## **Primaire functies per Dienst**

De bij deze algemene Kennisnet SLS behorende bijlage 2 specificeert welke primaire functies van de specifieke Dienst levert en waarop gemonitord wordt.

## **Responstijd**

Tijd tussen het aanmaken van het ticket en het verzenden van een notificatie naar de aanmelder en het starten van de communicatie.

## **Storing**

Elke gebeurtenis (verstoring) die afwijkend is of bedreigend is voor de (Primaire) functie van een Dienst waarbij er sprake is van geen of verminderde beschikbaarheid van een dienst als geheel of onderdelen daarvan. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen prioriteit 1 storingen en overige storing.

## **Support window**

Werkdagen van 8:00 tot 18:00 uur CET



**Werkdagen**

Kalenderdagen, behalve zaterdagen, zondagen en algemeen erkende feestdagen in Nederland.

Tevens valt de jaarlijkse collectieve sluiting van Kennisnet tussen Kerst en Oud en Nieuw ook buiten de werkdagen.

## Bijlage 2 Primaire functies per Dienst.

Van alle Diensten worden de Primaire functies 24x7 gemonitord. Deze monitoring is te raadplegen via <https://monitor.bks.kennisnet.nl/>

De onderstaande tabel geeft een overzicht van de Diensten de daarbij horende Primaire functies

Dienst	Primaire functie
Edurep	Zoeken op een miljoen leerobjecten derden middels API (geen eigen front-end)
Edurep Delen	Repository van lesmateriaal in de vorm van bestanden op basis van open licentie
Eduroam	Verificatie van Wifi toegang tot aangesloten Eduroam locaties.
Eduterm (voorheen OBK-API)	API voor het uitvragen van begrippen uit het onderwijsdomein voor labelling en zoeken.
Entree Accounts	Inloggen met een Entree account
Entree Federatie	Inloggen met een School-account
Metaplus /BME	Toekennen van metadata aan leerobjecten
Nummervoorziening	Genereren van Stam pseudoniemen Genereren van ECK ID's (keten pseudoniemen)
OSO (overstapserviceonderwijs.nl)	Aanbieden van informatie over OSO
OSO (Mijn OSO)	Biedt besturen en scholen een afgeschermd, online omgeving met de eigen gegevens
OSO (Traffic Center, KVS))	Faciliteert technische uitwisseling van leerlinggegevens tussen (de Las-sen van) scholen
Portal (Kennisnet.nl)	Aanbieden van informatieve web content
Wikiwijs portal	Aanbieden van informatieve webpagina's over wikiwijs met verwijzingen naar onderliggende applicaties (Zoeken en Maken)
Wikiwijs maken	Auteursomgeving voor lesmateriaal Presentatieomgeving voor lesmateriaal Engine voor uitlevering lesmateriaal middels diverse open standaarden.
Wikiwijs zoeken	Zoeken op leermiddelen middels metadata
Leraar24	Aanbieden van professionaliseringsmateriaal middels video en web content.
Vensters (Vensters.nl)	Aanbieden van informatie over Vensters
Vensters (Mijn Scholen op de kaart)	Via Mijn Scholen op de kaart kunnen besturen/scholen gegevens presenteren op de website Scholen op de kaart. Ook vinden zij hier extra informatieproducten.
Vensters (Scholenopdekaart.nl)	Aanbieden informatie over alle scholen in het PO en VO
Informatie Encyclopedie	Aanbieden van informatie over de indicatoren in het MBO
MBO Transparant	Via MBO Transparant publiceren besturen in het MBO informatie over het betreffende MBO bestuur