

Service Level Agreement

Gebruik webservices (API's) van Royal GD

1 Algemeen

1.1 Inleiding

Voor u ligt de Service Level Agreement (SLA) met betrekking tot het gebruik en beheer van de webservices (API's) die worden geleverd, ontwikkeld en onderhouden door de Gezondheidsdienst voor Dieren B.V. (verder Royal GD genoemd) voor derden ten behoeve van gegevensuitwisselingen die met u zijn afgesproken. Deze SLA bevat de concrete beschrijving van de door ons gegarandeerde service levels, ofwel de dienstenniveaus, van onze webservice. De service levels geven de afgesproken normen weer waaraan de levering van de services voldoen.

In deze SLA staan de algemeen geldende afspraken. Mocht u aanvullend op deze SLA voor u specifieke afspraken willen hebben, dan kunt u hiervoor contact opnemen met uw contactpersoon binnen GD.

1.2 Doel SLA

De SLA beschrijft het gegarandeerde niveau van dienstverlening. Daarnaast zorgt deze voor een gemeenschappelijk referentiekader voor de verwachtingen van het dienstenniveau en beschrijft op hoofdlijnen de diensten die Royal GD u als afnemer van de webservices aanbiedt, inclusief de bijbehorende (kwaliteits)afspraken.

De diverse (specifieke) service implementaties, waarvoor deze SLA geldt, en de technisch inhoudelijke gegevensleveringsafspraken die daarbij horen worden in de diverse specifieke berichtenboeken (per webservice) beschreven.

1.3 Gerelateerde documenten

De SLA is een bijlage bij, en tevens een integraal onderdeel van de gegevensleveringsovereenkomst die met u is afgesloten.

In deze SLA geldt als uitgangspunt dat u als opvragende partij altijd gemachtigd bent door de eigenaar van de door Royal GD aan u te leveren gegeven. In de gegevensleveringsovereenkomst is beschreven hoe deze machtiging geborgd is.

1.4 Leeswijzer

Na het inleidende hoofdstuk en de lijst met definities volgt in Hoofdstuk 3 een beschrijving van het proces m.b.t. hoe u bij ons aangesloten kunt worden op een webservice. In Hoofdstuk 4 wordt de support en het beheer van de webservices beschreven.

2 Begrippenlijst

Begrip	Omschrijving
API	Application Programming Interface. Een interface die ervoor zorgt dat software kan communiceren met standaard software pakketten.
Backwards compatible	Een webservice is backwards compatible als deze zonder problemen voor de gebruikers een oudere versie van zichzelf kan vervangen.
Beschikbaarheid	De mate waarin een ICT-dienst, systeem of component toegankelijk is voor de geautoriseerde gebruikers.
Breaking change	Elke wijziging in het webservicecontract waarvoor de clientapplicaties de implementatie aan hun kant mogelijk moeten bijwerken als ze de bijgewerkte service willen gebruiken.
Deprecated service	Verouderde versie van een service die uitgefaseerd wordt.
Maintenance Window	Onderhoudsvenster: een vooraf vastgestelde periode waarin preventief onderhoud kan worden uitgevoerd dat een storing in de dienstverlening kan veroorzaken.
Oplostijd	De tijd die verstrijkt tussen het aanmelden van een incident door de afnemer bij Royal GD tot het moment waarop het incident met inachtneming van de prioriteitsstelling uit H5.2 is verholpen.
Responsetijd	De tijd die verstrijkt tussen het aanmelden van een incident door een afnemer bij Royal GD en het aanvangen met de werkzaamheden om het incident te verhelpen.
Service Window	Beschrijft het tijdsframe waarbinnen de dienstverlening gegarandeerd wordt en waarbinnen de service afspraken over response en hersteltijden gelden.
Webservice	Een webservice kan omschreven worden als een interface van een applicatiecomponent die toegankelijk is via standaard webprotocollen waarbij zonder menselijke tussenkomst wordt gecommuniceerd.

3 Proces rondom de toegang tot webservices van Royal GD

3.1 Beoordelen aanmelding

U meldt zich bij ons aan als u gebruik wilt maken van een van onze beschikbare webservices. Wij beoordelen vervolgens of de benodigde gegevensleveringsovereenkomst(en) hiervoor aanwezig is/zijn, m.b.v. welke machtiging u toegang krijgt tot de webservice en of uw contactinformatie beschikbaar is.

Door u te leveren informatie:

Bedrijfsnaam: (Aanleverende organisatie)
Relatie identificatie: (AgroConnect code uit de codelijst CL031 van de LOR standaard of een GD-relatienummer)
Contactpersonen: (naam, e-mailadres en telefoonnummer)

3.2 Verlenen toegang tot testomgeving

Na ontvangst van uw aanmelding zullen wij voor u als nieuwe gebruiker een partijaccount aanmaken. Vervolgens zullen rechten en toegang tot de betreffende webservice op onze testomgeving ingeregeld worden. We zullen u in twee losse e-mails de username en het wachtwoord voor de testomgeving mailen. Tevens zullen wij het Berichtenboek (indien dit nog niet gebeurd is) naar u mailen.

3.3 Testen

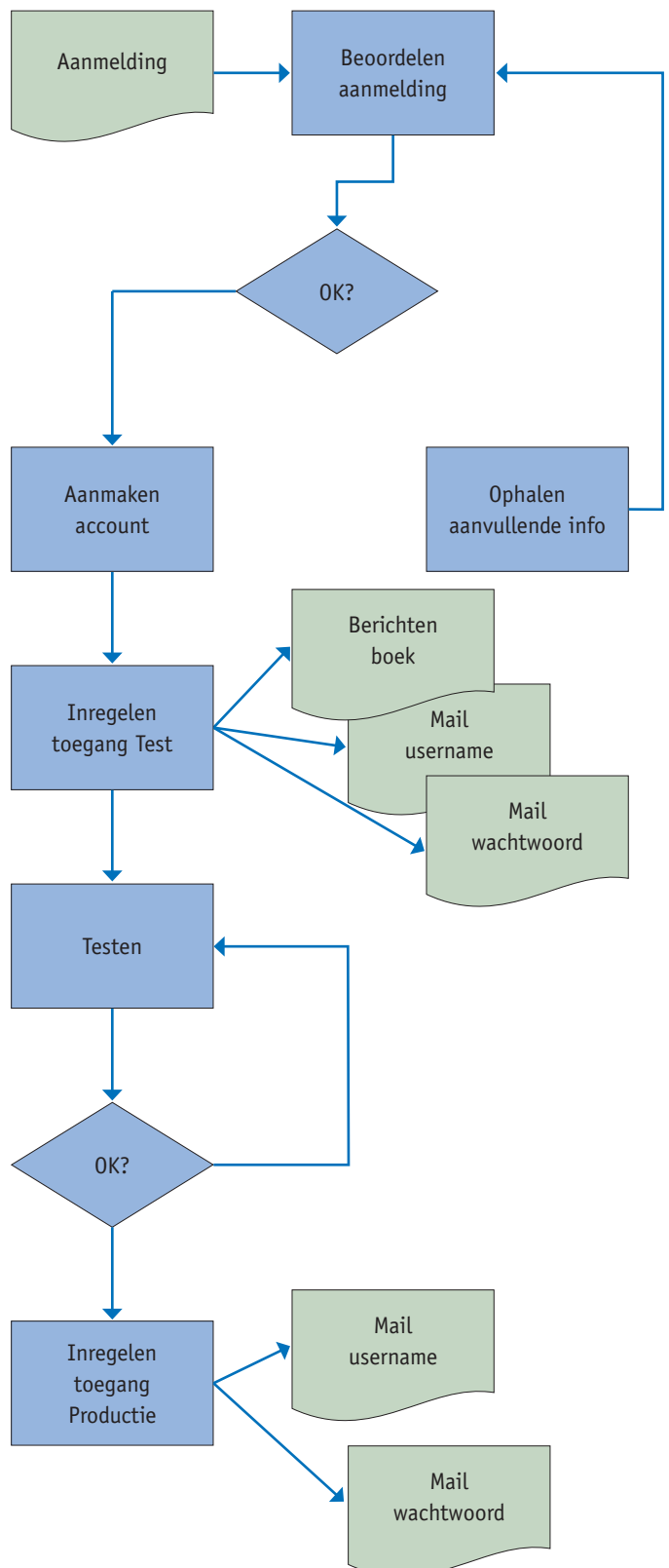
Wij zullen samen met u het technisch testen voor het aansluiten op onze webservice inplannen. Hiervoor zijn mogelijk voorbereidende activiteiten van ons nodig i.v.m. het klaarzetten van benodigde testdata. Zodra deze testen voor ons beiden succesvol zijn afgerond zal tussen u en Royal GD de productiegang voor de in gebruik name van de webservice worden afgestemd en ingepland.

3.4 Verlenen toegang tot productie-omgeving

We zullen de benodigde rechten en toegang voor de betreffende webservice op onze productie omgeving inregelen. Hiervoor ontvangt u in twee losse e-mails de username en het wachtwoord voor deze omgeving.

3.5 Procesflow aansluiten op webservice

In onderstaand figuur wordt het bovenstaande proces weergegeven.



4 Support en onderhoud

4.1 Beschikbaarheid webservices

Wij hanteren een service window (dienstverlening) voor onze webservices van 7 dagen per week, 24 uur per dag, dat alleen wordt onderbroken voor het maintenance window (onderhoudsvenster). De beschikbaarheid van de Royal GD webservices is 98% per jaar. Gedurende het maintenance window (onderhoudsvenster) geldt het service level voor de beschikbaarheid niet.

4.2 Onderhoud

Wij werken constant aan het verbeteren en onderhouden van onze softwaretoepassingen. Hierin maken wij onderscheid tussen preventief en correctief onderhoud:

- Preventief onderhoud bestaat uit werkzaamheden die ervoor zorgen dat de software naar behoren blijft functioneren, gegeven de oorspronkelijk bepaalde functioneel en technische scope.
- Correctief onderhoud bestaat uit het oplossen van storingen conform de in deze SLA beschreven oplostijden.

Aanpassingen naar aanleiding van correctief of preventief onderhoud worden in nieuwe versies van de software toepassingen vrijgegeven en kunnen door u als afnemer gebruikt worden.

Het technisch onderhoud op de productieomgevingen plannen wij in het service window, op werkdagen tussen 18.00 - 06.00 uur (Tijdzone Amsterdam) en in de weekenden. Gepland onderhoud, zoals het uitvoeren van updates, zal met een mailing vooraf worden aangekondigd. Bij hoge prioriteit storingen kan het voorkomen dat er onaangekondigd onderhoud plaatsvindt buiten het service window.

4.3 Hoe meld ik een verstoring aan?

Bij verstoringen kunt u tijdens kantoortijden (maandag t/m vrijdag van 9:00–17:00 uur (Tijdzone Amsterdam) contact opnemen met ons via het volgende telefoonnummer: 088 20 25 552

Tevens kunt ons bereiken op het volgende emailadres: webservicesGD@gddiergezondheid.nl

Bij het melden van een verstoring of een incident dient u de naam van de betreffende webservice te vermelden, zodat wij de call z.s.m. naar het juiste team door kunnen zetten.

4.4 Prioriteit storingen

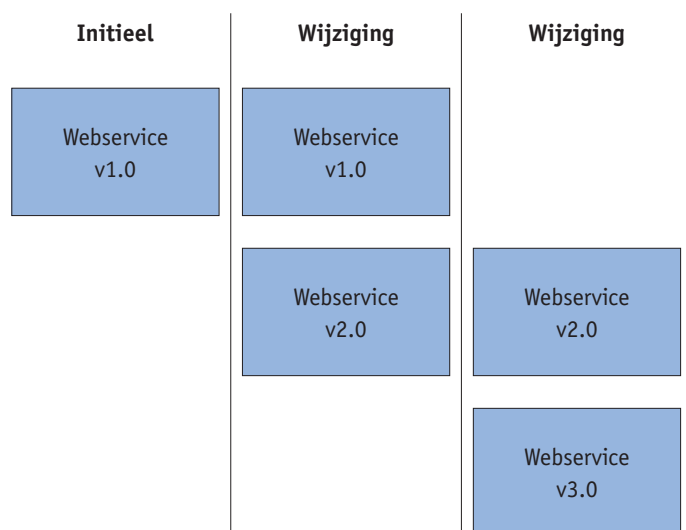
In onderstaande tabel wordt per prioriteit van een melding de reactietijd weergegeven. De reactietijden gelden binnen de hiervoor aangegeven kantoortijden.

Prioriteit (Reactietijd)		IMPACT		
		Iedereen	Groep	Individueel
URGENTIE	Kan niet werken	Kritiek <1 uur	Hoog <4 uur	Midden <16 uur
	Kan deels werken	Hoog <4 uur	Midden <16 uur	Laag <32 uur
	Kan werken	Midden <16 uur	Laag <32 uur	Planning Inplannen

4.5 Service versieering

Wij zullen ons inspannen om alle veranderingen aan de webservices die wij beschikbaar stellen backwards compatibel¹ te maken. Echter, wanneer er een breaking change (substantiële wijziging die impact heeft op de gebruiker) moet worden gemaakt binnen een versie van een service, zullen we ervoor zorgen dat de oude versie wordt uitgefaseerd. Dit betekent het volgende:

- We markeren de oude service versie als deprecated (verouderd/afgeschaft) in de documentatie. - Deze deprecation communiceren we naar u met een duidelijk deprecationplan (beëindigingsplan).
- De deprecated service zal worden verwijderd zodra er een nieuwe versie van de service beschikbaar komt. Indien mogelijk zullen we het gebruik van afgeschreven functies monitoren om ervoor te zorgen dat er geen wijzigingen optreden aan de klantzijde.
- Er zullen maximaal 2 versies van een service naast elkaar draaien.
- Een deprecated service zal minimaal een half jaar beschikbaar blijven, zodat u als afnemer tijd heeft hierop over te gaan.



¹ Een webservice is backwards compatible als deze zonder problemen voor de gebruikers een oudere versie van zichzelf kan vervangen.

