

# Entree / Kennisnet Federatie Service Level Agreement

---

Naam	Entree SLA
Versie	2.3
Datum	1 september 2014
Referentie	C/VOO/8565

---

## Inhoudsopgave

Introductie Service Level Agreement (SLA).....	3
Algemene beschrijving dienstverlening Entree.....	3
1. Beschikbaarheid dienstverlening .....	3
2. Prioriteitenstelling en afhandeling van meldingen.....	5
3. Betrouwbaarheid.....	6
4. Geplande werkzaamheden .....	6
5. Servicedesk .....	6
6. Escalatie .....	7
7. Overleg .....	8
8. Rapportages .....	8
9. Aanpassingen SLA .....	8
10. Begrippenlijst.....	9
Bijlage I – escalatie niveaus en contacten.....	12

## **Introductie Service Level Agreement (SLA)**

*Deze SLA maakt onderdeel uit van de overeenkomst zoals die tussen Kennisnet en de Dienstaanbieder(s) tot stand is gekomen. In geval van tegenstrijdigheden gaan de bepalingen van de overeenkomst voor op deze SLA. De in SLA met een hoofdletter aangeduide begrippen verwijzen naar de definities van artikel 1 van overeenkomst.*

*Deze SLA beschrijft de (on)beschikbaarheid van Entree.*

*Voor Identityproviders is een specifieke Service Level Specificatie (SLS) van toepassing. Voor Eindgebruikers geldt de Dienstbeschrijving (te raadplegen op [www.kennisnetfederatie.nl](http://www.kennisnetfederatie.nl)).*

### **Algemene beschrijving dienstverlening Entree**

Entree is de autorisatie- en authenticatiedienst voor het PO, VO en MBO onderwijsveld in Nederland.

Het doel is dat gebruikers met één gebruikersnaam en wachtwoord zichzelf authenticeren voor toegang tot online lesmateriaal en applicaties. Door gebruik te maken van deze “single sign-on” oplossing, logt de Eindgebruiker één keer in per internetsessie, ook al surft die van de ene naar de andere beschermde website. De content kan ontwikkeld zijn door een publieke onderwijsorganisatie, onderwijsinstelling, uitgever, omroep of een andere aanbieder. In dit document genoemd de Dienstaanbieder.

Entree is de verzamelnaam voor een drietal diensten:

1. Entree als federatieve intermediair voor authenticatie en autorisatie verzoeken; de Kennisnet Federatie
2. Entree als Identity Provider voor authenticatie verzoeken; Entree accounts
3. Entree als verstrekker van autorisatieattributen; Entree digicodes

#### **1. Beschikbaarheid dienstverlening**

Deze SLA geeft een beschrijving van de beschikbaarheid van Entree en omvat de dienstverlening met en aan Dienstaanbieders. Daarnaast worden de volgende onderwerpen beschreven: indeling van meldingen; afhandelingstijden; geplande werkzaamheden; servicedesk; escalatie, overleg en rapportages.

##### *Beschikbaarheid voor Eindgebruikers van content*

De beschikbaarheid voor Eindgebruikers van content is als volgt gedefinieerd:

Het aantal minuten niet beschikbaar wordt bepaald door het moment van optreden van een verstoring tot aan het herstel van de dienstverlening. Waarbij op maandbasis de totale niet beschikbaar gelijk is aan de som van afzonderlijke minuten niet beschikbaar in de betreffende maand.

Bij een storing is sprake “van het niet beschikbaar zijn” wanneer de dienstverlening van Entree niet beschikbaar is. Dit is het geval wanneer alle authenticaties mislukken. Bij alle andere storingen is geen sprake van het niet beschikbaar zijn van de dienstverlening.

De beschikbaarheidscijfers worden bepaald exclusief geplande werkzaamheden aan Entree.

*De doelstelling voor deze beschikbaarheid is minimaal:*

24 uur, 7 dagen per week: 99,5 % (gerekend over totale tijd in een maand)

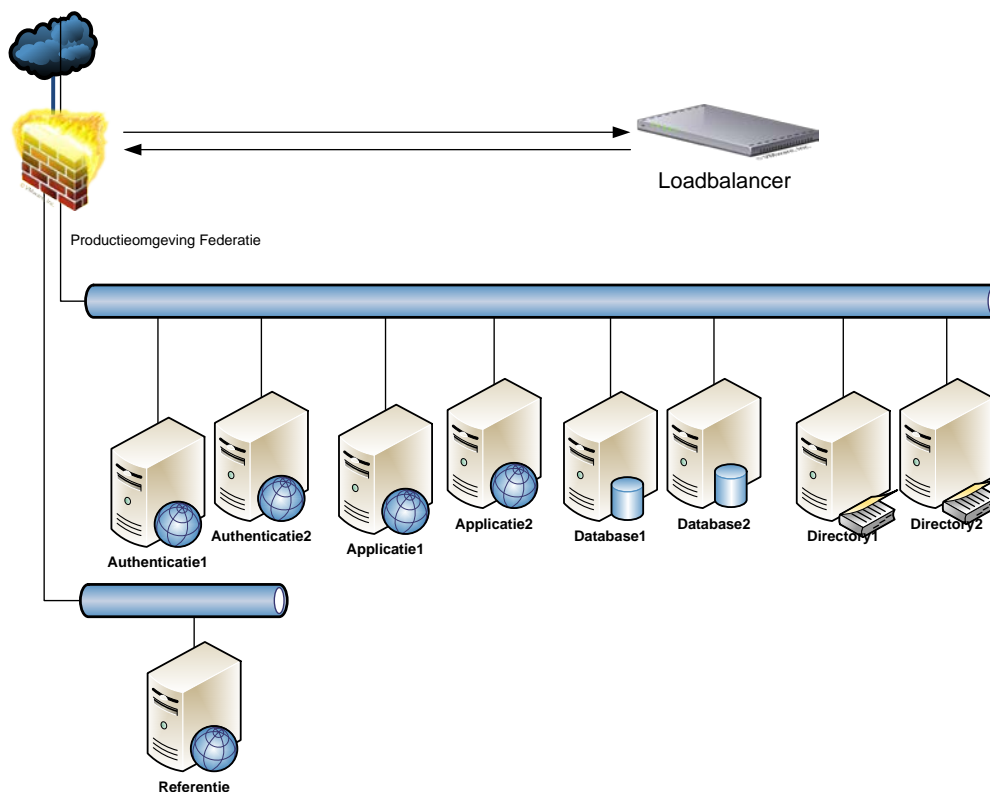
Deze beschikbaarheid die Kennisnet voor Entree nastreeft beperkt zich uitdrukkelijk tot de infrastructuur ten behoeve van authenticatie en autorisatie. De volgende componenten vallen hier buiten:

- beschikbaarheid van de infrastructuur en server(s) waar content wordt gehost (infrastructuur Dienstaanbieder);
- beschikbaarheid van de infrastructuur naar en binnen de onderwijsinstellingen (infrastructuur Identity Provider);
- beschikbaarheid van internet.

### Omgevingen Federatie

Deze SLA is van toepassing op de productieomgeving Entree. Daarnaast is er een testomgeving op verzoek beschikbaar voor de dienst aanbieder(s). Deze omgeving (ook wel staging omgeving genoemd) is op verzoek beschikbaar en dient een week van te voren ingepland te worden bij Kennisnet. De staging omgeving wordt ingezet om koppelingen te testen of om grote ontwikkel/testtrajecten van dienst aanbieder(s) te faciliteren. De staging omgeving is enkelvoudig uitgevoerd, ondersteuning ten behoeve van gebruik van de staging omgeving vindt plaats binnen kantoor tijden.

Onderstaand schema geeft de infrastructuur van Entree:



## 2. Prioriteitenstelling en afhandeling van meldingen

Tabel 2.1 wordt gebruikt om de prioriteit van het incident vast te stellen.

Incident Heeft betrekking op	Volledige uitval van de dienst	Beperkte functionaliteit
Alle afnemers van de dienst	1	1
Enkele afnemers	2	3

Tabel 2.1 Vaststelling prioriteit op basis van de mate van hinder.

NORM	Specificatie	
Operational Window	7*24	
Service uren	09.00 – 17.00 u op werkdagen	
Beschikbaarheidspercentage	99,5%	
Beschikbaarheidspercentage wordt vastgesteld op basis van (functionele) metingen op de dienst.		
Reactietijd Prio 1	Tijdens en buiten kantooruren, binnen 1 uur (via escalatie)	
Reactietijd Prio 2	Tijdens kantooruren, binnen 1 uur Buiten kantooruren, aanvang eerstvolgende werkdag	
Reactietijd Prio 3	Tijdens kantooruren, binnen 1 uur Buiten kantooruren, 9.00 u eerstvolgende werkdag	
	Hersteltijd in 95% van de gevallen	Hersteltijd in 100% van de gevallen
Maximale Hersteltijd Prio 1	4 uur	8 uur
Maximale Hersteltijd Prio 2	1 werkdag	2 werkdagen
Maximale Hersteltijd Prio 3	3 werkdagen	4 werkdagen
Betrouwbaarheid		
Prio 1 storingen	Maximaal 1 per maand	
Prio 2 storingen	Maximaal 2 per maand	
Prio 3 storingen	Maximaal 3 per maand	

Tabel 2.2 Specificatie van de service, reactie, hersteltijden en betrouwbaarheid dienstverlening.

- Kennisnet bepaalt de prioriteit van de meldingen.
- De hoogste prioriteit ligt bij het verhelpen en oplossen van het probleem, eventueel door toepassen van workarounds wordt gestreefd naar zo spoedig mogelijke herstel van de dienstverlening.

- De status van de dienstverlening, known issues en storingsen worden vermeldt op de statuspagina op adres: <http://www.kennisnet.nl/diensten/kennisnet-federatie/status>.

### **3. Betrouwbaarheid**

De betrouwbaarheid wordt uitgedrukt in het maximaal aantal incidenten van een bepaalde prioriteit per maand.

De storingsen 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 2 prioriteit 2 storingsen en/of 3 prioriteit 3 storingsen mogen optreden, alvorens de dienstverlening als onbetrouwbaar wordt aangemerkt.

### **4. Geplande werkzaamheden**

Kennisnet streeft naar een maximale beschikbaarheid van de authenticatie en autorisatie dienst. Toch kunnen werkzaamheden aan Entree gevolgen hebben voor de beschikbaarheid voor Eindgebruikers en Dienstaanbieders.

Geplande werkzaamheden aan Entree die kunnen leiden tot niet beschikbaar zijn van het platform of de beheer applicatie, worden minimaal drie werkdagen van tevoren bekend gemaakt via de website van Kennisnet (<http://www.kennisnet.nl/diensten/kennisnet-federatie/status>) en middels het sturen van een e-mail naar de contactpersoon van de Dienstaanbieder(s). Het aanmelden/ abonneren op de Kennisnet Federatie mailinglijst kan d.m.v. het opgeven van een e-mailadres in het onderdeel servicemeldingen op de bovengenoemde status pagina.

### **5. Servicedesk**

In geval van vragen of problemen betreffende de dienstverlening (zowel het gebruik als informatiebeheer) streeft Kennisnet naar een eerstelijns beheerfunctie die zo dicht mogelijk bij de gebruiker ligt.

Eerstelijns beheer wordt dan ook ingericht binnen de eigen organisatie van een Dienstaanbieder, Identity Provider of Onderwijsinstelling.

Kennisnet verzorgt een tweedelijns beheerfunctie, die kan worden bereikt via de servicedesk. De derdelijns beheerfunctie wordt ingevuld door een systeemintegrator of een leverancier van deelsystemen binnen Entree.

#### **Eerstelijns:**

- Vragen over content, gebruiksrechten, licenties etc. van diensten. Hiervoor moet de servicedesk van de betreffende Dienstaanbieder benaderd worden
- Vragen over accounts: zie de selfservice omgeving van Kennisnet Federatie alsmede de servicedesk van de betreffende Identity Provider (Onderwijsinstelling)
- Vragen over de lokale infrastructuur: navragen binnen de eigen organisatie

#### **Tweedelijns voor Dienstaanbieders:**

Aanmelden van storingsen of gepland onderhoud aan eigen methodesites:

- 1) Informeer de eigen 1e lijn servicedesk
- 2) Informeer Kennisnet zo spoedig mogelijk via [servicedesk@kennisnet.nl](mailto:servicedesk@kennisnet.nl) of telefonisch via 0800-321 2233

- 3) Geef aan wanneer de storing of onderhoud waarschijnlijk verholpen is
- 4) Kennisnet plaatst deze informatie op <http://www.kennisnet.nl/diensten/kennisnet-federatie/status>
- 5) Meldt de storing of onderhoud uiteindelijk af via [servicedesk@kennisnet.nl](mailto:servicedesk@kennisnet.nl) of telefonisch via 0800-321 2233

**Tweedelij voor bevoegde contactpersonen van Dienstaanbieders en Identity Providers:**

voor vragen over Kennisnet Federatie, digicodes, lidmaatschappen, welke browser te gebruiken, overige vragen, klachten, storingen: contact opnemen met: 0800-321 2233.

Docenten, leerlingen en overig personeel van Identity Providers, Onderwijsinstellingen en Dienstaanbieders nemen contact op met het eigen ICT-personeel of maken gebruik van de website <http://www.kennisnetfederatie.nl>.

*Openingstijden van de Servicedesk zijn:*

Op werkdagen van 09.00 tot 17.00 uur telefonisch voor vragen en klachten

Daarnaast kunnen storingen altijd worden gemeld via e-mail aan [servicedesk@kennisnet.nl](mailto:servicedesk@kennisnet.nl) door bevoegde personen.

*Response tijden*

Kennisnet garandeert – behoudens overmacht - voor storingsmeldingen of verzoeken om support een call response tijd van maximaal 1 minuut (binnen de openingstijden) voor 80% van de calls, behoudens gevallen van overmacht. Op meldingen per email garandeert Kennisnet een responsetijd van maximaal 1 werkdag (uitgezonderd feestdagen).

## **6. Escalatie**

Afhankelijk van de verstreken tijd en de ernst van het incident kan door bevoegde contactpersonen van Dienstaanbieders en Identity Providers worden geëscaleerd naar een (volgend) managementniveau. Hieronder volgt een tabel met de escalatietijden en niveaus:

### **Escalatieschema Leverancier - Afnemer**

In gevallen (wijzigingen of incidenten niet conform afspraak, SLA of bij ernstige calamiteiten) waarbij escalatie noodzakelijk wordt geacht, dient het onderstaande escalatieschema gevolgd te worden. Buiten kantoor tijden is het alleen mogelijk telefonisch te escaleren, dit kan alleen bij de persoon behorend bij juiste escalatieniveau. Voor bereikbaarheidsinformatie functies zie contactgegevens Leverancier / Afnemer.

Dienstaanbieder dient de contactgegevens aan haar zijde, te allen tijde actueel te houden via de Servicedesk bij Kennisnet.

	<b>Leverancier</b>	<b>Afnemerspecifiek</b>
<b>Niveau 1:</b>	Coördinator Beheer Kennisnet	Door dienst aanbieder aan te melden bij service desk
<b>Niveau 2:</b> (bij geen voortgang of reactie niveau 1)	Manager Platforms Kennisnet	Door dienst aanbieder aan te melden bij service desk
<b>Niveau 3:</b> (bij geen voortgang of reactie niveau 2)	Operationeel Directeur Kennisnet	Door dienst aanbieder aan te melden bij service desk

#### **contactgegevens Leverancier / Afemer**

Zie bijlage

#### **7. Overleg**

Indien gewenst kan operationeel en tactisch overleg plaatsvinden tussen aangewezen contactpersonen van Kennisnet en de Dienstaanbieder of Identity Provider. Overleggen worden op ingepland op afspraak door af te stemmen met de productmanager Authenticatie en Autorisatie.

#### **8. Rapportages**

De volgende rapportages kunnen één keer per kwartaal worden gegenereerd voor de aanbieders door Kennisnet:

- 1) de beschikbaarheid van Entree voor Eindgebruikers van content
- 2) totale downtime (in minuten)
- 3) aantal storingen per klasse
- 4) oorzaken van storingen op hoofdlijnen beschreven

Aanpassingen SLA

Deze SLA kan te allen tijde door Kennisnet worden aangepast. Bij wijzigingen zal Kennisnet zo mogelijk rekening houden met de (zakelijke) belangen van Dienstaanbieder(s). Dienstaanbieders worden tijdig geïnformeerd over wijzigingen. Een gewijzigde SLA treedt in werking tenminste 30 dagen na bekendmaking daarvan aan de Dienstaanbieder(s) en/of door publicatie op [www.kennisnetfederatie.nl](http://www.kennisnetfederatie.nl)



## 9. Begrippenlijst

*zie ook de begrippenlijst in "Overeenkomst Dienstaanbieders"*

### **Aansluitvoorwaarden Entree**

De voorwaarden waaronder de Identity Provider alsmede een gebruiker met een Entree-Account gebruik kan maken van Entree;

### **Service Level Agreement (SLA)**

Het op de webpagina [www.kennisnet.nl/diensten/kennisnet-federatie/](http://www.kennisnet.nl/diensten/kennisnet-federatie/) opgenomen document waarin Entree, het onderhoud, responstijden, performance en bereikbaarheid wordt beschreven

### **Entree**

De hard- en software van Kennisnet die authenticatie en autorisatie van Eindgebruikers faciliteert zodat met één gebruikersnaam en wachtwoord toegang wordt verkregen tot Content van aangesloten Dienstaanbieders

### **Kennisnet Federatie**

Geheel van de aan Entree gekoppelde Identity Providers, Entree-Accounts en Dienstaanbieders. Kennisnet treedt op als federatie-operator. Toetreding en toegang tot de Kennisnet Federatie geschied via Entree.

### **Dienstaanbieder**

Aanbieder van digitale Content die op basis van een overeenkomst is aangesloten op Entree. Content wordt door Kennisnet niet bewerkt of gewijzigd.

### **Content**

De door Dienstaanbieder geleverde dan wel nog te leveren producten, diensten en informatie, die met behulp van Entree voor Eindgebruikers wordt ontsloten.

### **Eindgebruiker**

De individuele gebruiker, groepen van gebruikers of de Onderwijsinstelling dan wel organisatie, die toegang heeft / hebben tot de Content en diensten achter Entree.

### **Beheerdienstverlening**

De beheerdienstverlening omvat primair de herstel- en oplostijden van storingen en (beheer)activiteiten ter voorkoming van storingen t.a.v. het applicatieplatform. Daarnaast wordt geleverde beheerdienstverlening gespecificeerd aan de hand van service, testwerkzaamheden en technisch beheer, om de rollen en taakverdeling tussen beide partijen vast te stellen.

### **Technisch Beheer**

Alle activiteiten benodigd voor het up to date en beschikbaar houden van de virtuele server, teneinde de applicatie te beheren, te bewaken en expertise te leveren. Doel hiervan is de applicatie op een zo efficiënt mogelijke wijze conform SLA te exploiteren.

### **Beschikbaarheid**

De zekerheid dat ongestoord gebruik gemaakt kan worden de geboden dienst

### **Calamiteit**

Een calamiteit is een ongeplande en vaak onvoorziene situatie (onheil van buitenaf) waarbij verwacht wordt dat de dienstverlening niet binnen de SLA gestelde normen hersteld kan worden.

### **Correctieve maatregelen**

Maatregelen die moeten leiden tot het wegnemen van fouten. Deze veranderen niets aan de functionaliteit of het gebruik van het systeem en zijn slechts bedoeld om verstoringen of potentiële verstoringen weg te nemen.

### **Downtime**

De tijd dat het platform niet beschikbaar is.

### **Erkende feestdagen**

Nieuwjaarsdag, 2e Paasdag, Koningsdag, Hemelvaartsdag, 2e Pinksterdag en beide Kerstdagen.

### **Hersteltijd**

De tijdsperiode die men nodig heeft om een incident op te heffen en de normale situatie hersteld is.

### **Incident**

Elke gebeurtenis (verstoring) die afwijkend is of bedreigend is voor de (verwachte) standaardwerking van een dienst.

### **Kantooruren**

Tijden van 09.00 tot 17.00 op werkdagen

### **Onderhoud (maintenance)**

Het uitvoeren van activiteiten die noodzakelijk zijn voor:

het continueren van de overeengekomen dienstverlening;  
het doorvoeren van geplande wijzigingen. Dat wil zeggen het doen van aanpassingen in ontwerpen van de IT infrastructuur en / of web- of applicatieservers ten gevolge van verzoeken van de klant(en), veranderingen in de omgeving, technologische ontwikkelingen of verandering in het gebruik van systemen.

### **Proactief beheer**

Het in stand houden van applicatie (componenten) en ondersteunende programmatuur middels onder meer Monitoring, bewaken van de Beschikbaarheid, het nemen van geëigende maatregelen als het periodiek verstrekken van nieuwe versies, releases en zo vaak als nodig patches van de programmatuur en bijbehorende hardware, en zodoende waarborgen dat de apparatuur en ondersteunende programmatuur voor de duur van de overeenkomst zal functioneren conform de overeengekomen eigenschappen

### **Proactief onderhoud**

Het Proactief onderhoud omvat alle werkzaamheden, methodes en acties die als doel hebben om oorzaken van problemen te voorkomen en het gedrag en de prestaties van de beheerde omgeving(en) door Opdrachtnemer te verbeteren.

### **Probleem (problem)**

Een aan één of meerdere incidenten ten grondslag liggende nog onbekende oorzaak of zwakke plek in de IT infrastructuur.

### **Middleware**

Middleware zijn de componenten die benodigd zijn om de applicatie te servicen en is een laag software die zich bevindt tussen de toepassingslaag (applicatie) en de communicatie- en besturingssoftware (OS). Een voorbeeld van middleware is Microsoft Internet Information Services (IIS webserver)

### **Reactietijd**

De tijd die nodig is om de het incident te constateren en een eerste diagnose te verrichten om na te gaan wat de oorzaak is van het incident.

### **Service desk (Helpdesk)**

De Service desk is het aanspreekpunt voor afnemers van de dienst voor het melden van incidenten, het stellen van vragen en het aanvragen van wijzigingen ten aanzien van de dienst.

De service desk behandelt ook klachten, bewaakt de afhandeling van incidenten en wijzigingen, geeft ondersteuning m.b.t. het gebruik van de dienst en voorziet gebruikers van informatie over (veranderingen in) de dienstverlening.

### **Service window**

De periode waarbinnen Opdrachtnemer beschikbaar is om reguliere beheerwerkzaamheden uit te voeren en ondersteuning te bieden. De supportafdeling is naast e-mail tevens telefonisch bereikbaar voor het bieden van tweede lijn en derde lijn support.

### **Operational Window**

Periode waarbinnen de systemen beschikbaar dienen te zijn. Over deze periode wordt de Beschikbaarheid gemeten. Gedurende deze periode is Incidentbeheer van Opdrachtnemer beschikbaar.

### **SLS**

Service Level Specificatie, specificatie van de service levers van de Kennisnet Federatie, en waarin eenzijdig is vastgelegd volgens welke normen geleverd wordt.

### **Werkdagen**

Kalenderdagen, behoudens zaterdagen, zondagen en feestdagen.

### **Wijziging (change)**

Een wijziging is een aanpassing in de IT infrastructuur teneinde aan gebruikswensen tegemoet te komen, mogelijke problemen op te lossen of anderszins wijzigingen om de dienstverlening te verbeteren.

## **Bijlage I – escalatie niveaus en contacten**

Eerste escalatieniveau (maandag – vrijdag, 9.00 – 17.00 uur en daarbuiten bij ernstige calamiteiten):

Joris Knuttel, Coördinator Beheer, Kwaliteit en Support

[j.knuttel@kennisnet.nl](mailto:j.knuttel@kennisnet.nl)

079 – 329 5730

06 – 50557199

Tweede escalatieniveau (maandag – vrijdag, 9.00 – 17.00 uur, bij geen contact eerste escalatieniveau en daarbuiten bij ernstige calamiteiten):

Dirk Linden, Manager Platforms, CTO Kennisnet

[d.linden@kennisnet.nl](mailto:d.linden@kennisnet.nl)

079 – 329 5710

06 – 28143616

Derde escalatieniveau (maandag – vrijdag, 9.00 – 17.00 uur, bij geen contact tweede escalatieniveau en daarbuiten bij ernstige calamiteiten):

Marianne Mulder, Directeur Operations Kennisnet

[m.mulder@kennisnet.nl](mailto:m.mulder@kennisnet.nl)

079 – 329 6834

06 – 41504686