



Koninklijk Nederlands
Meteorologisch Instituut
Ministerie van Verkeer en Waterstaat

Service Level Agreement voor gebruikers van meteorologische basisgegevens

Versie 1.0

Datum 01-07-2010
Status Definitief

(lege pagina)

INHOUD

1.	DOELSTELLING EN ONDERWERP	5
2.	DIENSTVERLENING IN RELATIE TOT METEOROLOGISCHE BASISGEGEVENS	5
2.1	Verstrekkingwijze van meteorologische basisgegevens	5
2.2	Kwaliteitsniveau van de beschikbaarstelling van meteorologische basisgegevens.....	6
2.3	Storingsregeling	6
2.3.1	Gepland onderhoud	6
2.3.2	Incidenten	6
2.3.3	Waarschuwingendatalijst (WADA-LIJST)	6
3.	VERGOEDINGEN	7
3.1	Vergoeding voor het verstrekken	7
3.2	Vergoeding voor licentie	7
4.	ADDITIONELE DIENSTVERLENING	7
5.	RAPPORTAGES	8
6.	OVERLEGSTRUCTUUR	8
6.1	SLA-Overleg	8
6.2	Inhoud van het SLA-overleg.....	8
6.3	Overig overleg	9
7.	DUUR EN WIJZIGING VAN DE SLA	9
7.1	Duur van de SLA	9
7.2	Wijziging van de SLA.....	9
8.	KLACHTENREGELING.....	9
9.	GESCHILLEN.....	10

Bijlagen

De bijlagen bevatten verbijzonderingen van de algemene afspraken die zijn vastgelegd in dit document en zijn daarmee onderdeel van dit SLA.

Bijlage 1	Verklaring SLA KNMI – GMB
Bijlage 2	Definities en begrippen
Bijlage 3	Bereikbaarheid van het KNMI
Bijlage 4	Prestatieniveau dienstverlening KNMI
Bijlage 5	Wijze van informeren bij wijzigingen en verstoringen (WADA-lijst)
Bijlage 6	Aanvullende afspraken per gebruiker (separate bijlage per gebruiker, indien van toepassing)

(lege pagina)

1. Doelstelling en onderwerp

Het KNMI verzorgt de dienstverlening op het gebied van het beschikbaar stellen van meteorologische basisgegevens. Dit betreft de operationele processen die betrekking hebben op het inwinnen, bewerken, valideren, opslaan en toegankelijk maken van waarneem- en modeldata.

De verantwoordelijkheden ten aanzien van het beschikbaar stellen van meteorologische basisgegevens en de instandhouding van de waarneeminfrastructuur binnen Nederland zijn vastgelegd in wet- en regelgeving (o.a. Wet op het KNMI en de daarop gebaseerde ministeriële regeling waarin de beschikbaarstelling en de prijs van KNMI-gegevens nader is geregeld), overeenkomsten en richtlijnen van internationale meteorologische organisaties. Het feitelijk beschikbaar stellen van bedoelde basisgegevens aan gebruikers vindt plaats krachtens een separate overeenkomst met het KNMI.

De overeenkomst wordt opgesteld op verzoek van de aanvrager en bevat onder meer de voorwaarden voor het gebruik van de dataproducten die door het KNMI aan de aanvrager beschikbaar worden gesteld. De specificaties van de overeengekomen beschikbaar te stellen (data)producten, inclusief de daarmee samenhangende vergoedingen, worden vastgelegd in een annex behorend bij de overeenkomst. Dit Service Level Agreement (SLA) is eveneens een onderdeel van de overeenkomst.

Voor het beschikbaar stellen van de basisgegevens geldt voor het KNMI een inspanningsverplichting. Dit SLA beoogt deze inspanningsverplichting nader te definiëren. Het KNMI wil de gebruiker van meteorologische basisgegevens inzicht verschaffen in de te verwachten prestatie van het KNMI. Het resultaat vormt de basis voor overleg tot verbetering en kan uiteindelijk leiden tot betere afstemming van de wensen en verwachtingen van de gebruiker van meteorologische basisgegevens en het beschikbaar stellen van de meteorologische basisgegevens door het KNMI.

In bijlage 2 zijn de gebruikte definities en begrippen opgenomen.

2. Dienstverlening in relatie tot meteorologische basisgegevens

De diensten van het KNMI in het kader van dit SLA betreffen ten minste het beschikbaar stellen van meteorologische basisgegevens als product van de KNMI infrastructuur, conform de KNMI-catalogus, zoals gepubliceerd op de KNMI-website (www.knmi.nl).

2.1 Verstrekkingwijze van meteorologische basisgegevens

1. Aan de gebruiker worden een unieke gebruikerscode en wachtwoord toegekend.
2. De meteorologische basisgegevens worden verstrekt middels de FTP Service van het KNMI waartoe de gebruiker middels de gebruikerscode en het wachtwoord toegang verkrijgt.
3. Een beschrijving van de dataproducten met codes, dataformaten en waar van toepassing een inhoudelijke beschrijving van het te leveren gegevensbestand, is opgenomen in de KNMI Catalogus die is gepubliceerd op de KNMI website.

2.2 Kwaliteitsniveau van de beschikbaarstelling van meteorologische basisgegevens

1. De prestatie indicatoren van de meteorologische basisgegevens zijn vastgelegd in bijlage 4 van dit SLA.
2. Het af te geven kwaliteitsniveau van de dienstverlening van het KNMI is voor een aantal dataproducten afhankelijk van de afspraken die het KNMI heeft gemaakt met zijn dataleveranciers (o.a. ECMWF, RWS).
3. De dataproducten zijn maximaal 96 uur opvraagbaar. De opslagduur is afhankelijk van het type product en de afspraken met de gebruiker.
4. De ICAO- en WMO- voorschriften zijn leidend.
5. Informatiebeveiliging vindt plaats conform het Voorschrift Informatiebeveiliging Rijksdienst 1994.

2.3 Storingsregeling

2.3.1 Gepland onderhoud

1. Onderhoudswerkzaamheden uitgevoerd door of namens het KNMI worden gecommuniceerd met de gebruiker middels de zogenoemde WADA-berichten (zie paragraaf 2.3.3). In geval van een waarschuwing voor extreem weer of weeralarmsituatie wordt het geplande onderhoud uitgesteld.
2. In het geval dat onderhoudswerkzaamheden leiden tot een productwijziging die een inspanning van de gebruiker vergt, stelt het KNMI de gebruiker geruime tijd van tevoren op de hoogte om de gebruiker in de gelegenheid te stellen in de eigen productie omgeving aanpassingen door te voeren (bijv. infrastructuur). Richtlijn hiervoor is zes maanden voordat de vermoedelijke ingang/overgang zal plaatsvinden.

2.3.2 Incidenten

1. Het KNMI verplicht zich alles wat redelijkerwijs mogelijk is te doen of na te laten teneinde incidenten te voorkomen of de gevolgen daarvan zoveel mogelijk te beperken.
2. Het inwinnen, het verwerken en het distribueren van de meteorologische datastroom wordt 24 uur per dag bewaakt.
3. In geval van een incident tracht de procesbewaker van het KNMI in eerste instantie het incident te verhelpen (servicedesk functie). Indien dit niet mogelijk is, schakelt de procesbewaker de betreffende beheerder in.
4. Aangezien niet voor alle systemen en producten een beheersregeling met een 24-uurs beschikbaarheid dienstdoet, zullen bepaalde incidenten, die zich buiten kantoor tijden voordoen, tijdens de eerstvolgende kantoor dienst worden afgehandeld. Het tijdspad waarop acties worden genomen, is afhankelijk van het dataproduct en de eventuele aanvullende individuele afspraken met de gebruiker.
5. De gebruiker kan zowel per e-mail als telefonisch storingen melden aan de procesbewaker (zie bijlage 3).

2.3.3 Waarschuwingendatalijst (WADA-lijst)

Bij (geplande) wijzigingen en verstoringen met betrekking tot het beschikbaar stellen van de basisgegevens zal het KNMI de gebruiker informeren. De gebruiker dient zich voor deze service apart aan te melden. De gebruiker wordt in dat geval geplaatst op de zogenoemde Waarschuwingendata (WADA)-lijst (zie bijlage 5). Aan vermelding op de WADA-lijst zijn voor de gebruiker geen kosten verbonden.

De gebruiker wordt door het KNMI middels e-mailberichten op de hoogte gehouden van:

- verwachte onderbrekingen door gepland onderhoud met de verwachte tijdsduur van de onderbreking;
- incidentmeldingen;
- de acties die het KNMI onderneemt om het incident op te heffen.

3. Vergoedingen

Voor het beschikbaar stellen van meteorologische basisgegevens wordt aan de gebruiker een vergoeding in rekening gebracht. De vergoeding is gespecificeerd in de annex behorend bij de overeenkomst die het KNMI met de gebruiker afsluit. Voor een aantal gegevens waarvan het KNMI niet de bronhouder is, geldt ook een vergoeding in verband met de licentie.

3.1 Vergoeding voor het verstrekken

1. De kosten hebben betrekking op het transport van de gegevens vanuit externe bronnen en/of interne database of productiesysteem naar de bewaakte FTP service van het KNMI.
2. De vergoeding bestaat uit routeerkosten en indien van toepassing extractie/transformatiekosten. De berekeningsgrondslag van de vergoeding is te vinden op de website van het KNMI.
3. In de Wet op het KNMI en de betreffende ministeriële regeling zijn de uitzonderingen beschreven waarvoor geen vergoeding in rekening wordt gebracht.

3.2 Vergoeding voor licentie

Aan het beschikbaar stellen van meteorologische basisgegevens afkomstig van externe bronhouders kunnen licentievoorwaarden (incl. bijbehorende kosten) zijn verbonden. In de KNMI-catalogus zijn de externe bronhouders vermeld. Het KNMI treedt voor de externe bronhouder op als licentie-uitvoerder en past daarbij de voorwaarden toe die de bronhouder heeft vastgesteld.

4. Additionele dienstverlening

Naast het operationeel beschikbaar stellen van meteorologische basisgegevens kan het KNMI additionele diensten verlenen. Hierbij kan worden gedacht aan:

- a. gebruikersondersteuning en -opleiding;
- b. het naleveren van data;
- c. het éénmalig leveren van ondersteunende software om data te ontsluiten (geen onderhoud).

Indien van toepassing, wordt een beschrijving van een voor de gebruiker specifieke dienstverlening vastgelegd in separate bijlage van dit SLA (bijlage 6).

De kosten voor additionele diensten worden door het KNMI per dienst bepaald en zijn afhankelijk van de in te zetten middelen. Deze kosten worden in de annex behorend bij de overeenkomst vastgelegd.

5. Rapportages

1. Het KNMI registreert van een geselecteerd aantal dataproducten de beschikbaarheid.
2. Indien het product bestaat uit meerdere deelproducten wordt volstaan met het monitoren van een representatief deelproduct.
3. De te monitoren producten zijn vastgelegd in bijlage 4 Prestatieniveau dienstverlening KNMI.
4. De gemeten beschikbaarheidspercentages worden vastgelegd in kwartaalrapportages en worden in de maand na afloop van het betreffende kwartaal ter informatie ter beschikking gesteld aan de gebruiker.
5. Indien niet wordt voldaan aan het verwachte prestatieniveau, verplicht het KNMI zich tot het doen van een oorzaakanalyse, om vast te stellen of corrigerende maatregelen noodzakelijk zijn, om handhaving van het huidige prestatieniveau in de toekomst veilig te stellen.

6. Overlegstructuur

6.1 SLA-Overleg

Jaarlijks vindt een SLA-overleg plaats tussen het KNMI en elke gebruiker. In dit overleg kunnen ervaringen met betrekking tot de operationele processen met elkaar worden gedeeld en nieuwe wensen besproken.

Met het overleg wordt onder meer beoogd:

- Het signaleren van behoeften en knelpunten bij gebruikers van meteorologische basisgegevens van het KNMI ten aanzien van dienstverlening, consultatie en rapportage, research en development, datadistributie en databeleid.
- Het toetsen van voorgenomen beslissingen van het KNMI aan wensen en verwachtingen van gebruikers, verband houdend met het beschikbaar stellen van meteorologische basisgegevens.
- Het toelichten van genomen besluiten van het KNMI, verband houdend met het beschikbaar stellen van meteorologische basisgegevens.

Het SLA-overleg vindt bij voorkeur plaats op het kantoor van de gebruiker. Van elk overleg wordt een verslag gemaakt.

6.2 Inhoud van het SLA-overleg

Onderwerpen die aan de orde kunnen komen, zijn:

- Kwartaalrapportages met betrekking tot de prestaties van het KNMI.
- Bespreking van incidenten, met betrekking tot oorzaak en genomen verbetermaatregelen, incl. algemene klachten van gebruikers die betrekking hebben op het beschikbaar stellen van meteorologische basisgegevens;
- Wensen en verwachtingen van gebruikers zodat het KNMI, indien mogelijk, zijn dienstverlening hierop kan aansluiten.
- (Inter)nationaal databeleid en het beschikbaar stellen van (meta)data van het KNMI, ECOMET, ECMWF, EUMETSAT en WMO.

6.3 Overig overleg

Buiten het jaarlijkse SLA-overleg om kan zowel het KNMI als de gebruiker tussentijds overleg aanvragen.

Twee maal per jaar organiseert het KNMI een zogenoemd providersoverleg. Dit overleg heeft als doel inhoudelijke ontwikkelingen te bespreken. Voor het providersoverleg worden alle gebruikers met een overeenkomst voor meteorologische basisgegevens uitgenodigd.

7. Duur en wijziging van de SLA

7.1 Duur van de SLA

Dit SLA is onderdeel van de overeenkomst die is afgesloten tussen het KNMI en de gebruiker ten behoeve van het beschikbaar stellen van meteorologische basisdata. De SLA en bijlagen zijn geldig na ondertekening van de Verklaring SLA KNMI – GMB door het KNMI en de gebruiker van meteorologische basisgegevens. Dit SLA is geldig voor de duur van de tussen het KNMI en de gebruiker afgesloten overeenkomst.

7.2 Wijziging van de SLA

Zowel het KNMI als de gebruiker kunnen voorstellen tot wijziging van een SLA doen. Een voorstel tot wijziging wordt door het KNMI intern voorbereid. Een voorstel tot algemene wijzigingen van dit SLA wordt besproken in het providersoverleg. Nadat in het providersoverleg een akkoord is bereikt over de wijziging, wordt deze vastgesteld door het KNMI.

Bij wijzigingen met betrekking tot specifieke wensen van de gebruiker wordt in overleg tussen het KNMI en de gebruiker bekeken op welke wijze hieraan invulling kan worden gegeven.

De aangepaste SLA of de bijlage van de SLA wordt vastgesteld door middel van ondertekening van de Verklaring SLA KNMI - GMB door het KNMI en de gebruiker. Gewijzigde SLA documenten stuurt het KNMI per post aan de gebruiker. De bijlagen zijn integraal onderdeel van dit SLA.

8. Klachtenregeling

Verstoringen van de operationele datastroom van meteorologische basisgegevens worden in beginsel beschouwd als incidenten en kunnen door de gebruiker worden gemeld aan de procesbewaker (zie 2.3.2).

Klachten over langdurige verstoringen, herhaaldelijke verstoringen, facturen, niet-correcte afhandeling van aanvragen, bereikbaarheid e.d. kunnen worden gemeld bij de contactpersoon van het KNMI voor dit SLA (zie bijlage 3).

Klachten dienen binnen één werkweek na de gebeurtenis schriftelijk of per e-mail te worden gemeld.

De klacht dient duidelijk te worden omschreven met een heldere onderbouwing van het standpunt van de betreffende indiener. De indiener ontvangt zo spoedig mogelijk een ontvangstbevestiging.

Indien het KNMI heeft vastgesteld dat een klacht gegrond is, informeert het KNMI de indiener binnen drie weken na ontvangst van de klacht over de eventueel te nemen verbetermaatregelen.

9. Geschillen

Eventuele problemen en knelpunten met betrekking tot de uitvoering van dit SLA, die niet in goed onderling overleg tussen het KNMI en de gebruiker kunnen worden opgelost, kunnen schriftelijk worden voorgelegd aan het 'Overleg Meteorologie'.

BIJLAGE 1 VERKLARING SLA KNMI - GMB

Verklaring SLA KNMI - GMB

Behorend bij overeenkomst *overeenkomstnummer*
Onderdeel van Service Level Agreement tussen het KNMI en gebruikers van meteorologische basisgegevens
Versie 1.0
Datum 01-07-2010

Deze verklaring behoort bij de Service Level Agreement, gesloten tussen het KNMI en gebruikers van meteorologische basisgegevens. In onderstaande tabel is de geldende versie weergegeven, alsmede een omschrijving van de laatst doorgevoerde annex wijzigingen.

Met de ondertekening van dit document verklaart betrokkene tekenbevoegd te zijn namens zijn/haar organisatie en kennis te hebben genomen van en akkoord te zijn met de hieronder vermelde documenten.

Document	Geldende versie	Omschrijving laatste wijziging
Service Level Agreement voor gebruikers van meteorologische basisgegevens (SLA_KNMI-GMB)	Versie 1.0 d.d. 01-07-2010	Eerste versie.
Bijlage 6 Aanvullende afspraken per gebruiker (separate bijlage per gebruiker, indien van toepassing) (SLA_KNMI-GMB_Bijlage_6_Overeenkomstnummer)	n.v.t.	n.v.t.

Bedrijfsnaam: KNMI

Bedrijfsnaam:

Naam:

Naam:

Functie:

Functie:

Plaats:

Plaats:

Datum:

Datum:

Handtekening:

Handtekening:

BIJLAGE 2 DEFINITIES EN BEGRIPPEN

Beschikbaarheidspercentage De tijd dat een product daadwerkelijk beschikbaar is voor de gebruiker in verhouding tot de periode waarin de dienstverlening plaatsvindt. Deze verhouding wordt uitgedrukt in een percentage. Het beschikbaarheidspercentage wordt aan de hand van kwartaalrapportages in het SLA-overleg besproken. Indien een product bestaat uit meerdere deelproducten wordt volstaan met het monitoren van een representatief deelproduct. Het te monitoren deelproduct is door het KNMI in overleg met de gebruikers bepaald.
Dataproducten Dataproducten zijn door het KNMI samengestelde pakketten van meteorologische basisgegevens; nader gedefinieerd in de KNMI Catalogus van (near) real time meteorologische gegevens.
Extractie- en transformatiekosten Indien specifiek gevraagde gegevens voorafgaand aan de verstrekking uit databases of productiesystemen moeten worden onttrokken, worden de daaraan verbonden kosten en het beheer van het extractieprogramma in rekening gebracht. Eventuele kosten van transformatie van modelvelden zijn in de extractiekosten begrepen. De extractiekosten worden bepaald door het gevraagde data volume en worden bij het sluiten van Overeenkomsten gespecificeerd.
Gebruiker Onder de gebruiker wordt verstaan de natuurlijke persoon of rechtspersoon die het KNMI opdracht geeft voor het beschikbaar stellen van meteorologische basisgegevens of het verrichten van meteorologische diensten.
ICAO voorschriften Voorschriften opgesteld door de International Civil Aviation Organization waarin de standaarden en aanbevolen werkwijzen (SARPS, standards and recommended practices) voor de internationale luchtvaart zijn vastgelegd ter verbetering van het luchtverkeer.
Incident Een voorval dat de ter beschikking stelling van meteorologische basisgegevens in enige mate stoort. Anders dan bij een calamiteit, ligt bij een incident de oorzaak van de verstoring binnen de invloedssfeer van het KNMI.
Klacht Elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken schriftelijk gedane uitlating van ongenoegen betreffende de dienstverlening door de gebruiker.
Licentie vergoeding De kosten voor het gebruik van meteorologische basisgegevens (afkomstig van externe bronhouders).
Overleg Meteorologie De wet op het KNMI bepaalt in grote lijnen de scheiding tussen markt en overheid. Het KNMI heeft als taak om het voor marktpartijen mogelijk te maken meteorologische dienstverlening commercieel aan te bieden. Over de invulling van de randvoorwaarden die hierbij voor markt en overheid gelden, is het Overleg Meteorologie ingesteld. Aan het Overleg Meteorologie nemen commerciële meteorologische dienstverleners deel, de (gedelegeerd) beleidsverantwoordelijke

voor het KNMI en leden van de directie van het KNMI. Het Overleg Meteorologie gaat met name over beleidsmatige afspraken die nadere invulling geven aan de wet op het KNMI. Het Overleg biedt een platform om de effectiviteit en haalbaarheid van voorgenomen beleid te toetsen. De (gedelegeerd) beleidsverantwoordelijk bepaalt welk voorgenomen beleid wordt besproken. Het Overleg Meteorologie wordt 2 a 3 maal per jaar georganiseerd door Overlegorganen V&W en voorgezeten door een onafhankelijk voorzitter.

Meteorologische basisgegevens

Onder basisgegevens worden de "grondstoffen" verstaan die nodig zijn voor het leveren van meteorologische eindproducten en informatiediensten en als invoer in bepaalde modellen.

Meteorologische basisgegevens omvatten:

- waarnemingen, verkregen door meting, door visuele waarneming, via remote sensing of ingewonnen uit externe bronnen;
- uitvoer van modellen, verkregen door verwerking van KNMI-modellen of verkregen van buitenlandse meteorologische instituten.

Modeldata

Uitvoer van modellen, verkregen door verwerking van eigen modellen of verkregen van buitenlandse meteorologische instituten.

Monitoringsgegevens

Gegevens die het gemiddelde werkelijke prestatieniveau van de geleverde meteorologische basisgegevens weergeven gedurende in een bepaalde tijdsperiode.

Prestatieniveau

Kwaliteit van de geleverde prestatie. In dit SLA is dit uitgedrukt in de beschikbaarheid van de te leveren data.

Procesbewaker

Medewerker van het KNMI die verantwoordelijk is voor de bewaking van de ICT-dienstverlening met betrekking tot de meteorologische productie en datadistributie.

Routeerkosten

Routeerkosten zijn kosten die betrekking hebben op het transport van de actuele gegevens vanuit de betreffende database of productiesysteem naar de volcontinu bewaakte FTP service van het KNMI.

De routeerkosten zijn afhankelijk van het dagelijks aantal beschikbaar te stellen databestanden en de omvang van deze bestanden. Bij het sluiten van overeenkomst wordt een specificatie van de routeerkosten gegeven.

Service Level Agreement (SLA)

Overeenkomst tussen een dienstverlener (in dit SLA het KNMI) en een klant (in dit SLA a) waarbij een minimaal aanvaardbaar serviceniveau is vastgelegd. In een SLA zijn de rechten en plichten van beide partijen zijn omschreven.

Voorschrift Informatiebeveiliging Rijksdienst 1994 (VIR)

Voorschrift, opgesteld door de minister van Algemene Zaken, waarin een aantal basisregels voor de informatiebeveiliging zijn vastgelegd.

Het VIR is een doelstellende regeling, die veel overlaat aan de verantwoordelijke beheerders zelf. De regeling stelt minimumeisen aan het te ontwikkelen beveiligingsbeleid. Daarnaast stelt de regering eisen aan het stelsel van maatregelen dat dit beleid in de praktijk moet brengen. Daarvoor moet de beheerder twee 'instrumenten' opstellen: afhankelijkheids- en kwetsbaarheidanalyses en informatiebeveiligingsplannen. De beheerder moet deze analyses plannen voor elk informatiesysteem en voor elk verantwoordelijkheidsgebied uitvoeren / opstellen.

De departementale accountantsdiensten en de Algemene Rekenkamer controleren de uitvoering en de kwaliteit van de beveiligingsmaatregelen.

Waarneemdata

Actuele weergegevens verkregen door meting, door visuele waarneming, via remote sensing of ingewonnen uit externe bronnen.

WMO voorschriften

Voorschriften opgesteld door de World Meteorological Organization met als doelstellingen:

- het faciliteren van wereldwijde samenwerking op het gebied van meteorologie, hydrologie en andere geofysische observaties door middel van het opzetten van een netwerk van weerstations;
- het promoten van snelle uitwisseling van meteorologische informatie;
- de standaardisering van meteorologische observaties en de uniforme publicatie van observaties en statistieken;
- het bevorderen van de toepassing van meteorologie voor de luchtvaart, scheepvaart, waterbeheer, landbouw en andere weerafhankelijke activiteiten;
- bevorderen van onderzoek en training in meteorologie.

BIJLAGE 3 BEREIKBAARHEID VAN HET KNMI

- **Procesbewaker voor melding incidenten**

Telefoonnummer: 030 2206 572

e-mailadres: procesbw@knmi.nl

- **KNMI**

Postadres: Postbus 201, 3730 AE De Bilt

Bezoekadres: Wilhelminalaan 10, 3732 GK De Bilt

Telefoonnummer: 030 2206 911

Faxnummer: 030 2210 407

- **Contactpersoon voor SLA, overeenkomsten en klachten**

Naam: F. Lantsheer, afdeling RB&C, KNMI

Telefoonnummer: 030 2206 527, bgg. 030 2206 326

Faxnummer: 030 2211 371

e-mailadres: Frank.Lantsheer@knmi.nl

- **Contactpersoon KNMI voor facturering**

Naam: mw. H. Philippi, afdeling RB&C, KNMI

Telefoonnummer: 030 2206 326

Faxnummer: 030 2211 371

e-mailadres: Henriek.Philippi@knmi.nl

- **Secretariaat Overleg Meteorologie**

Naam: Mw. Mr. C.M.G.J. Minis

Postadres: Ministerie van V en W

Beleids- en bestuursondersteuning, overlegorganen VenW

Postbus 20906, 2500 EX Den Haag

Telefoonnummer: 070 351 9546

e-mailadres: ine.minis@overlegvenw.nl

BIJLAGE 4 PRESTATIENIVEAU DIENSTVERLENING KNMI

Toelichting

De hieronder gepresenteerde beschikbaarheidgetallen zijn gebaseerd op een risicoanalyse uitgevoerd met de fault tree analysis methode. Het risico op falen wordt momenteel hoofdzakelijk bepaald door de theoretische beschikbaarheid van de KNMI computerruimte. De monitoringgegevens van de afgelopen jaren laten een beduidend hogere beschikbaarheid zien. Verwacht wordt dat de beschikbaarheidspercentages na (ver)nieuwbouw van de computerruimte beter in lijn kunnen worden gebracht met de monitoringgegevens.

Bij dit theoretisch bepaalde percentage heeft verdere nuancering per product geen toegevoegde waarde. De beschikbaarheidspercentages zijn gemiddeld over een kwartaal.

HFDSTK 1 CATEGORIE WAARNEMINGEN EN METINGEN VAN WEERSTATIONS		
Gemiddelde beschikbaarheid (% per jaar):		96 %
<i>Producten</i>		
1-1	NL/OBS/SURF/10M/EXT	Surface observations NL per 10 minutes, external use
1-2	NL/OBS/SURF/CODED/1H	Coded bulletins hourly surface observations NL
1-3	NL/OBS/SURF/DECODED/1H	Decoded bulletins hourly surface observations NL
1-4*	NL/OBS/PCP/INSITU/24H	Daily data rain gauging network NL

HFDSTK 2 CATEGORIE KLIMATOLOGISCHE GEGEVENS		
Gemiddelde beschikbaarheid (% per jaar):		96 %
Onderhoud beperkt tot kantoor tijden		
<i>Producten</i>		
2-1*	NL/CLIMATE/DATA/H	Quality controlled climate data NL per hour, standardized data package
2-2*	NL/CLIMATE/DATA/D	Quality controlled climate data NL per day, standardized data package
2-3*	NL/CLIMATE/EV/DATA	Quality controlled evaporation data NL per day standardized data package
2-4*	NL/CLIMATE/CUSTOM/DATA	Quality controlled customized climate data NL per hour and/or per day

HFDSTK 3 RADARGEGEVENS		
Gemiddelde beschikbaarheid (% per jaar):		96%
<i>Producten</i>		
3-1	NL/RDR/DATA/PCP/INT/5M	Composite radar image data of the precipitation intensity per 5 minutes
3-2	NL/RDR/DATA/FRCST/5M	Composite radar forecast reflection data per 5 minutes
3-3	NL/RDR/DATA/ETH/5M	Composite radar image data of the reflection heights per 5 minutes
3-4	NL/RDR/DATA/PCP/24H	Daily composite radar image data

3-5	NL/RDR/DATA/PCP/3H	of the accumulated and calibrated precipitation amount over 24 hours Hourly composite radar image data of the accumulated and calibrated areal precipitation amount over 3 hours
3-6	NL/RDR/DATA/WIND/PROF/5M	Local vertical wind profile image data per 5 minutes
3-7	NL/RDR/DATA/HAIL/5M	Composite radar image data of the likelihood of hail per 5 minutes
3-8	NL/RDR/DATA/HAIL/24H	Composite radar image data of the likelihood of hail integrated over 24 hours
3-9	NL/RDR/DATA/EU/COMP/15M	European composite radar image data of the precipitation intensity per 15 minutes
3-10	NL/RDR/DATA/EU/COMP/30M	European composite radar image data of the precipitation intensity per 30 minutes

HFDSTK 4 BLIKSEMDETECTIEGEGEVENS		
Gemiddelde beschikbaarheid (% per jaar):		96 %
<i>Producten</i>		
4-1	NL/LIGHTNING/DATA/5M	Lightning detection image data NL per 5 minutes
4-2	NL/LIGHTNING/DATA/24H	Lightning detection image data NL integrated over 24 hours

HFDSTK 5 ATMOSFEER MODELGEGEVENS		
Gemiddelde beschikbaarheid (% per jaar):		96 %
<i>Producten</i>		
5a-1	NL/NWP/LAM/GRID/P1	KNMI HiRLAM Data Package Nr 1 Europe Extended Single Level Fields
5a-2	NL/NWP/LAM/GRID/P2	KNMI HiRLAM Data Package Nr 2 Europe Extended Pressure Level Fields
5a-3	NL/NWP/LAM/GRID/P3/1	KNMI HiRLAM Data Package Nr 3/1 Europe Extended Multi Level Fields
5a-4	NL/NWP/LAM/GRID/P3/2	KNMI HiRLAM Data Package Nr 3.2 Europe Extended Near Surface Model Levels
5a-5	NL/NWP/LAM/GRID/P4	KNMI HiRLAM Data Package Nr 4 Europe Limited Single Level Fields
5a-6	NL/NWP/LAM/GRID/P5	KNMI HiRLAM Data Package Nr 5 Single Level Fields Netherlands
5a-7	NL/NWP/LAM/GRID/P6	KNMI HiRLAM Data Package Nr 6 Multi Level Fields Netherlands
5a-8	NL/NWP/LAM/EXP	KNMI HiRLAM Experimental Data
5b-1	NL/ECM/DM/TS/SURF	NL Forecast Time-series from the Deterministic Model
5b-2	NL/ECM/EPS/TS/SURF	NL Forecast Time-series from the Ensemble Prediction System
5b-3	NL/ECM/VarEPS/TS/SURF/EXT	NL Forecast Time-series from the Variable Resolution Ensemble

5b-4	NL/ECM/GUIDE	Prediction System, external use
5b-5	NL/ECM/DIAGN/GRID	NL Statistical Guidance Forecast Diagnostic Model Fields
5b-6	NL/ECM/EPS/SETUP/NSEA	NL Time-series ECMWF/EPS Water Set-up North Sea

HFDSTK 6 GOLVEN MODELGEGEVENS		
Gemiddelde beschikbaarheid (% per jaar):		96 %
<i>Producten</i>		
6	NL/NWP/WAM/NSEA/GRID	NEDWAM golf model velden
6	NL/NWP/WAM/NSEA/TS	Wave Model Time-series North Sea

HFDSTK 7 WATERSTAND MODELGEGEVENS		
Gemiddelde beschikbaarheid (% per jaar):		96 %
<i>Producten</i>		
7-1	NL/NWP/LAM/GRID/WAQUA	Selected HiRLAM model fields for WAQUA
7-2	NL/NWP/WAQUA/GRID	Water Level Model Fields North Sea
7-3	NL/NWP/WAQUA/TS	Water Level Model Time-series North Sea

HFDSTK 8 SATELLIET DATAPRODUCTEN		
Gemiddelde beschikbaarheid (% per jaar):		96 %
Onderhoud beperkt tot kantoortijden		
<i>Producten</i>		
8-1*	NL/SAT/DATA/KNMI/OSI/7D/NZ	Composite Satellite Data Sea Surface Temperature North Sea and the Netherlands Waters over 7 days
8-2*	NL/SAT/DATA/KNMI/OSI/7D/EU	Composite Satellite Data Sea Surface Temperature European Waters over 7 days

* Product wordt nog niet gemonitord.

BIJLAGE 5 WIJZE VAN INFORMEREN BIJ WIJZIGINGEN EN VERSTORINGEN (WADA-LIJST)

Toelichting

Gebruikers die zich hebben aangemeld voor plaatsing op de waarschuwingendata-lijst (zogenoemde WADA-lijst), zullen door het KNMI worden geïnformeerd bij (geplande) wijzigingen en verstoringen met betrekking tot de levering van data.

Meldingen aangaande wijzigingen en verstoringen worden door de procesbewaker per e-mail verzonden.

In de e-mailberichten worden de benamingen van de data-producten gebruikt conform de Catalogus van het KNMI.

Het KNMI maakt geen onderscheid in datasoort en datagebruik.

Aanmelden

De gebruiker kan zich voor deze dienst aanmelden bij de datamanager van de afdeling RB&C van het KNMI (zie bereikbaarheidsgegevens).

Criteria voor het informeren van datagebruikers

A. Waarneemdata

- Uitval van een compleet waarneemstation (ook Klu station of boorplatform) voor een periode langer dan 2 uur.
- Permanente wijzigingen in het meetnet (sensoren aan of uit).
- Geplande verplaatsingen van stations.
- Uitval in het ter beschikking stellen van 10 minuten data uit het KNMI-meetnet als verwacht wordt dat het langer gaat duren dan 30 minuten.
- Uitval van KNMI-radarsystemen ongeacht de verwachte duur.
- Uitval van KNMI-satellietsystemen langer dan één uur.
- Uitval van KNMI-bliksemdetectiesysteem ongeacht de verwachte duur.

B. Modeldata

- Wijziging in de disseminatie van ECMWF modelgegevens.
- Wijziging in HIRLAM modeldata.
- Uitval van de HIRLAM data en het overschakelen op de ECMWF databack-up en het weer terugschakelen.
- Uitval van de disseminatie van ECMWF data als verwacht wordt dat er één model run gemist wordt.

C. Overige

- Onderbreking op het GTS/RMDCN langer dan 1 uur.
- Onderbreking in de productie- en distributiesystemen (zoals APL, Vivid of Messir) langer dan 30 minuten.
- Uitval FTP-server langer dan 30 minuten.