

Addendum

bij het KNMI 'Service Level Agreement voor gebruikers van meteorologische basisgegevens (versie 1.0)'

Datum: 22 maart **2011**

Introductie

In dit addendum wordt nadere toelichting en uitleg gegeven bij de 'Service Level Agreement voor gebruikers van meteorologische basisgegevens (versie 1.0)' (met inbegrip van de SLA bijlage). Hierbij wordt aan de bestaande tekst van de SLA geen andere betekenis gegeven die nadelige uitwerking kan hebben voor de data gebruiker.

Het addendum geeft naast algemeen verklarende opmerkingen ook aanvullende context bij een aantal artikelen van de SLA en bij de SLA horende bijlage. Daarbij is, waar mogelijk, een referentie gegeven naar de basistekst van de SLA.

Het KNMI heeft onderstaande formuleringen samengesteld op basis van uitgebreide communicatie (mondeling zowel als schriftelijk) tussen KNMI en een aantal Nederlandse weerproviders.

Dit addendum vormt een onlosmakelijk onderdeel van de SLA. Indien een data gebruiker meent dat op enig aspect van het addendum een restrictieve conditie ontstaat ten aanzien van de basistekst van de SLA (1.0), dan geldt de SLA-tekst te allen tijde als leidende en primaire basistekst.

Algemene opmerkingen

'Service Level Agreement voor gebruikers van meteorologische basisgegevens (versie 1.0)'

Deze SLA geldt als 'basis-SLA'. Hiermee wordt bedoeld dat het gaat om een vastlegging en beschrijving van het serviceniveau dat het KNMI hanteert bij de verstrekking van meteorologische basisgegevens. Het betreft een basis serviceniveau waarop alle gebruikers van meteorologische basisgegevens aanspraak kunnen maken. In de toekomst zal het mogelijk zijn om op basis van overleg, per afzonderlijke gebruiker, verbijzonderingen en verdiepingen te bespreken. Dit betreft wensen die logischerwijs samenhangen met de reeds aangeboden dienstverlening en waarvoor een marktpartij geen redelijk aanbod kan doen. Te denken valt daarbij bijvoorbeeld aan een extra radar in Zuid-Nederland of het realiseren van een uitwijkvoorziening. Mocht het KNMI een additionele dienst gaan leveren, dan wordt dit kenbaar gemaakt aan alle gebruikers. In zo'n geval kan het KNMI de kostprijs hiervoor ramen en kunnen gebruikers besluiten of zij deze meerkosten (gezamenlijk) willen dragen. In de toekomst is het ook denkbaar dat er verschillende niveau's in de dienstverlening worden aangebracht: SLA-"brons, zilver en goud". De huidige SLA is de basis-SLA ("brons"). De twee andere categorieën zijn zogenoemde 'maatwerk SLA's'.

Calamiteiten die aanleiding geven tot uitval van de KNMI operationele data service in De Bilt en opties voor een uitwijkvoorziening

Hoewel, met het oog op de continuïteit vanwege de veiligheidstaak van het KNMI er een KNMI uitwijkvoorziening gerealiseerd is bij Defensie op de locatie Woensdrecht is op dit moment niet voorzien in een optie dat deze uitwijkvoorziening ook real time basisgegevens beschikbaar kan stellen.

KNMI -SLA's met een inspanningsverplichting

De overheid kent geen beleid op het gebied van contractvormen. Met andere woorden, er bestaat geen wettelijke verplichting voor een bepaalde contractvorm (resultaat- of inspanningsverplichting); de verplichtingen die in een contract wordt opgenomen hangen af van de situatie en moeten naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid worden beoordeeld. Het KNMI heeft in dit geval gekozen voor een inspanningsverplichting, waarbij de datagebruikers extra garanties wordt geboden via bijvoorbeeld kostenloze beschikbaarstelling van ontbrekende data (waar mogelijk) en de toezegging verbetermaatregelen te formuleren. Achtergrond van de keuze voor inspanningsverplichting is de complexiteit van het verkrijgen van de benodigde meteorologische en de grote afhankelijkheid van derden.

Aanvullingen bij hoofdstukken van de SLA

Hoofdstuk 2.3 Storingsregeling

2.3.2 Incidenten

lid 3 : nadere toelichting

De incidentafhandeling voor die producten waar ook qua beschikbaarheid afspraken over zijn gemaakt zijn is als volgt:

- Na constatering/melding storing mag de procesbewaker (1^e lijn) **maximaal 30 minuten** trachten de storing op te lossen of een alternatief in werking te stellen
- Bij escalatie naar de 2^e lijn moet de 2^e lijns beheerder binnen 30 minuten reageren op de oproep van de procesbewaker. Er vindt dan breder intern KNMI overleg plaats over de aard van de storing en de gewenste wijze van oplossen
- De 2^e lijns beheerder moet zo snel mogelijk, in ieder geval **binnen 2 uur** beginnen met de noodzakelijke acties, hetzij via remote login, hetzij doordat deze naar het KNMI komt

Bovenstaande tijden zijn reactietijden, geen hersteltijd, want ze zijn afhankelijk van de complexiteit van de storing.

Hoofdstuk 4. Additionele dienstverlening

lid b.

- Het KNMI stelt (voor zover dit redelijkerwijs mogelijk is) kosteloos datasets beschikbaar die de gebruiker in het operationele proces heeft gemist ten gevolge van storingen bij het KNMI). De data gebruiker moet hiervoor een verzoek indienen bij de Contactpersoon voor SLA, op basis van hetgeen vermeld staat bij overeenkomsten en klachten in bijlage 3.

Aanvullingen bij hoofdstukken van de SLA

Bijlage 4 Prestatieniveau dienstverlening KNMI

a) bewaking (7x24) en incidentregeling

- Voor vrijwel alle productgroepen geldt een 7x24 bewaking gekoppeld aan een incidentafhandeling (daar waar dit niet het geval is, is dit apart vermeld).
- In geval van verstoringen als bijvoorbeeld een uitval van een waarneemlocatie (op vrijdagmiddag) beschikt de procesbewaker over criteria (zoals impact van het incident op gebruik en proces bij KNMI en externe (data) afnemers, actuele weer (weerfase), verwacht weer, redundantie van systemen, tijdstip incident, verwachte duur uitval). De procesbewaker stemt, indien nodig, af met de 2^e lijnsbeheerder en eventueel met dienstdoende meteorologen.
- Bij de beoordeling van een incident is de 7x24 bewaking niet te interpreteren als een reactietijd van de procesbewaker (en zo nodig het 2^e-lijns beheer).

b) gemiddelde beschikbaarheidspercentages

Het percentage van 96% is een theoretisch beschikbaarheidspercentage gebaseerd op een foutenboomanalyse van de productieketen. Het KNMI erkent dat een beschikbaarheid van 96% op dit moment geen recht doet aan de feitelijk gerealiseerde beschikbaarheid, die veel hoger ligt. Hoewel beschikbaarheidspercentages uit het verleden geen garantie zijn voor de toekomst en teruglopende financiering vanuit de centrale overheid toenemende onzekerheden veroorzaakt, stelt het KNMI de percentages vanaf 1 september 2011 vast op 98%. Het feit dat op dit moment een aantal significante technische verbeteringen worden gerealiseerd die direct effect hebben op de kwaliteit van data beschikbaarheid is hiervoor een belangrijk gegeven.

c) beschikbaarheidspercentage

De gepresenteerde beschikbaarheid heeft betrekking op beschikbaarheid op basis van reguliere operationele datasets én de datasets die (voor zover van toepassing) samengesteld worden uit de operationele back-up modus.

d) 'Uptime' monitoring van de radarinstallaties van De Bilt en Den Helder

Voor de beide KNMI radarinstallaties (respectievelijk De Bilt en Den Helder) worden afzonderlijke monitoringgegevens in de beschikbaarheidsrapportages vermeld. Hiervoor geldt een gemiddeld beschikbaarheidspercentage, per radar afzonderlijk, van 95%. Dit percentage is gebaseerd op een gemiddelde beschikbaarheid gedurende de jaren 2009 en 2010.. Aangezien de meteorologische productie ook doorgaat bij uitval van 1 van de radarinstallatie, ligt dit percentage lager ligt in vergelijking met de gemiddelde beschikbaarheid van de composietradarproducten..