



Agentschap BPR is een onderdeel van het *Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties*

Dienstverleningsafspraken Beheervoorziening BSN (BVBSN)

Versie: 1.0

Status: Definitief

Inhoudsopgave

1	Algemeen	4
1.1	Inleiding	4
1.2	Partijen	4
1.3	Voorwaarden	4
1.4	Looptijd	4
1.5	Wijzigingen DVA	4
1.6	Rapportages	4
1.7	Gebruikersraad BVBSN	5
1.7.1	Producten	5
1.7.2	Vergaderfrequentie	5
1.7.3	Samenstelling	5
1.8	Change Advisory Board	5
2	Dienstverlening BVBSN	6
2.1	Basisfunctionaliteit BVBSN	6
2.2	Aansluitmanagement	7
2.2.1	Proefomgeving	7
2.3	Service desk van Agentschap BPR	8
2.3.1	Incidentbeheer	8
2.3.2	Wijzigingenbeheer	9
2.4	Website BSN	10
2.5	Foutmeldpunt BSN	11
2.6	BSN-punt	12
	Bijlage 1: Dienstenniveau basisfunctionaliteit BVBSN	13
	Bijlage 2: Dienstenniveau servicedesk Agentschap BPR	15
	Bijlage 3: Dienstenniveau website www.burgerservicenummer.nl	16
	Bijlage 4: Wijze van toekennen van prioriteit aan technische vragen en verstoringen...	17
	Bijlage 5: Procedure wijziging DVA	18

Wijzigingsbladen

Documentlocatie

Dit document kan worden gedownload via de website www.bprbzk.nl. Het document wordt bewaard door Agentschap BPR, afdeling Service Level Management.

Op de website www.bprbzk.nl is alle BSN-documentatie te raadplegen. U kunt de documenten vinden op het BSN gedeelte van de website, in de rubriek informatiebank.

U kunt de Service Level manager van de BVBSN als volgt bereiken:

Adres	:	Agentschap BPR <i>Afdeling Service Level Management</i> Lange Vijverberg 11 2513 AC DEN HAAG
Projectsecretaris	:	Service Level Manager BVBSN
E-mail adres	:	bvbsnbeheer@bprbzk.nl
Telefoonnummer secretariaat	:	070-3613100

Versiegeschiedenis

Versie	Datum versie	Samenvatting van de aanpassingen
1.0	15-10-2008	

1 Algemeen

1.1 Inleiding

In dit document worden de afspraken over de te verlenen diensten door de Beheervoorziening burgerservicenummer en het niveau hiervan beschreven.

De nu voorliggende dienstverleningsafspraken vormen een onderdeel van de afspraken tussen het Programma Dienstverlening Regeldruk en Informatiebeleid (DRI) (namens de Staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties) als opdrachtgever en het Agentschap BPR als opdrachtnemer.

1.2 Partijen

De partijen in deze DVA zijn:

- DRI, dat optreedt als opdrachtgever namens de Staatssecretaris voor BVK en afspraken maakt met Agentschap BPR ten behoeve van gebruik van de BVBSN;
- BPR, het Agentschap dat optreedt als opdrachtnemer en zorg draagt voor de levering van de verschillende diensten ten aanzien van de BVBSN.
- Gebruikers die direct (via een Locale Beheer Voorziening (LBV's)) of indirect (via een Sectorale Beheer Voorziening (SBV's)) diensten afnemen van de BVBSN. De gebruikers zijn vertegenwoordigd via de Gebruikersraad BVBSN.

1.3 Voorwaarden

De dienstverlening is van toepassing op alle gebruikers van de BVBSN in de zin van de Wabb. Als zodanig worden de afspraken niet separaat ondertekend.

1.4 Looptijd

Deze DVA wordt aangegaan voor onbepaalde tijd.

1.5 Wijzigingen DVA

Wijzigingen in de dienstverlening zoals omschreven in deze DVA worden vastgelegd als onderdeel van deze DVA. Hiertoe wordt het in bijlage 5 opgenomen formulier gebruikt. Wijzigingen worden d.m.v. bijlage 5 aan deze DVA toegevoegd na bespreking in de Gebruikersraad BVBSN en na goedkeuring door Agentschap BPR en DRI.

1.6 Rapportages

Van het gebruik en de prestaties van de BVBSN worden statistieken bijgehouden. Na afloop van elk kwartaal zal op de website www.bprbzk.nl worden gerapporteerd over de prestaties van de dienstverlening. De rapportage over de dienstverlening is een vast agendapunt binnen de Gebruikersraad BVBSN.

1.7 Gebruikersraad BVBSN

Met de Gebruikersraad BVBSN beoogt Agentschap BPR een constructieve en permanente verbinding op operationeel / tactisch niveau te hebben met organisaties die de beheervoorziening BSN gebruiken bij de uitvoering van hun publieke taken.

Het doel van de Gebruikersraad BVBSN is het optimaliseren van het functioneren van het BSN-stelsel in de breedste zin van het woord. In de praktijk betekent dit o.a. het:

- uitwisselen van ervaringen met de uitgifte van het BSN en het gebruik van de BVBSN;
- bespreken van wijzigingen en releasekalender;
- signaleren van onvolkomenheden en kansen in het kader van de rol van de BVBSN in de keten.

1.7.1 Producten

Voorziene producten van de Gebruikersraad BVBSN zijn:

- wijzigingsvoorstellen met betrekking tot wensen en normen DVA en de (functionele) dienstverlening van de BVBSN aan Agentschap BPR;
- adviezen aan Agentschap BPR en/of Change Advisory Board.

1.7.2 Vergaderfrequentie

De voorziene vergaderfrequentie is eens per kwartaal. De bijeenkomsten van de Gebruikersraad BVBSN worden gestructureerd aan de hand van een standaard agenda.

1.7.3 Samenstelling

De Gebruikersraad BVBSN bestaat uit:

- vertegenwoordigers van het Agentschap BPR;
- een representatieve vertegenwoordiging van de belangrijkste (groepen van) gebruikers van de BVBSN.

Indien gaandeweg blijkt dat andere partijen ook vertegenwoordigd dienen te zijn, kan de Gebruikersraad BVBSN na afstemming met de deelnemers, worden uitgebreid.

1.8 Change Advisory Board

In de Change Advisory Board (CAB) vindt de besluitvorming plaats ten aanzien van de realisatie van wijzigingsvoorstellen. Het CAB wordt gevormd door: vertegenwoordigers van DRI en van het agentschap BPR. De vergaderfrequentie is naar behoefte.

2 Dienstverlening BVBSN

Ten behoeve van de dienstverlening aan gebruikers van de BVBSN is een infrastructuur ingericht waarop de volgende diensten geleverd:

- Basisfunctionaliteit BVBSN
- Aansluitmanagement
- Servicedesk van Agentschap BPR
- Website BSN
- Foutmeldpunt
- BSN-punt

2.1 Basisfunctionaliteit BVBSN

Deze dienst betreft het operationeel, technisch, functioneel en beveiligingsbeheer van de gehele infrastructuur waarop de BVBSN draait. Tevens omvat deze dienst alle activiteiten met betrekking tot het BSN applicatiebeheer en databasebeheer, zowel operationeel als tactisch.

Met de inwerkingtreding van de Wet algemene bepalingen burgerservicenummer (Wabb) vervult de Beheervoorziening BSN (BVBSN) een aantal belangrijke taken. Zo verzorgt de BVBSN het genereren, distribueren, beheren en raadplegen van het Burgerservicenummer (BSN).

Ook verzorgt de BVBSN de toegang tot de identificerende gegevens in de achterliggende basisregistraties, te weten GBA en later de Registratie Niet-ingezetenen (RNI) en toegang tot de landelijke registers voor identiteitsdocumenten (paspoorten, rijbewijzen en vreemdelingendocumenten) die voor identiteitsverificatie kunnen worden gebruikt. Deze functionaliteit wordt samengevat onder de term BSN-verificatievraag.

De BVBSN biedt op hoofdlijnen de volgende functionaliteit op het gebied van identiteitsverificatie:

- Het online verifiëren van de status van een identiteitsdocument
- Het online verifiëren van een BSN en/of persoonsgegevens

Een volledige beschrijving van de functionaliteit van de BVBSN is beschreven in het Logisch Ontwerp BSN en het Functioneel Ontwerp BSN. Deze documenten kunnen worden gedownload van de website www.bprbzk.nl

Het dienstenniveau dat van toepassing is op de basisfunctionaliteit van de BVBSN wordt beschreven in bijlage 1.

2.2 Aansluitmanagement

Deze dienst betreft alle activiteiten die noodzakelijk zijn om gebruikers op de BVBSN aan te sluiten.

Wanneer een gebruiker wil aansluiten op de BVBSN om BSN-verificatievragen te stellen, moet een aansluitprocedure doorlopen worden. Deze procedure geeft in overzichtelijke stappen inzicht in het totale aansluittraject en zorgt er zo voor dat op een efficiënte en effectieve manier aangesloten kan worden op de BVBSN. Een beschrijving van de aansluitprocedure en de voor aanmelding benodigde formulieren zijn beschikbaar op de website www.bprbzk.nl.

De handleiding "BSN voor Gebruikers" beoogt organisaties die gebruik (willen) maken van het BSN behulpzaam te zijn bij het implementeren van het BSN. Deze handleiding is bestemd voor alle gebruikers van het BSN en is beschikbaar op de website www.bprbzk.nl

2.2.1 Proefomgeving

Onderdeel van de aansluitprocedure is een proef waarbij gecontroleerd wordt of de berichtuitwisseling tussen de aan te sluiten partij en de BVBSN correct verloopt. Deze controle wordt ook uitgevoerd bij nieuw ontwikkelde programmatuur en software releases van standaardapplicaties. Voor deze proef/controle is een proefomgeving beschikbaar. Op de proefomgeving is het volgende dienstenniveau van toepassing:

- De proefomgeving werkt met dezelfde functionaliteit als de productieomgeving.
- Verificatie van identiteitsdocument (UC24) is niet beschikbaar.
- De omgeving is geladen met testdata, de koppeling verloopt middels een beveiligde verbinding conform de productieomgeving. De testdatabase kan worden gedownload van de website www.bprbzk.nl. De testset kan op aanvraag evt. worden uitgebreid.
- De proefomgeving is in beginsel 7x24 uur beschikbaar.

2.3 Servicedesk van Agentschap BPR

De Servicedesk van Agentschap BPR biedt ondersteuning bij:

- Vragen met betrekking tot de werking van de BVBSN;
- Meldingen met betrekking tot het niet correct functioneren van de techniek van de BVBSN en technische vragen;
- Functionele klachten met betrekking tot inhoud of functioneren van de BVBSN.

SBV's en LBV's kunnen operationele incidenten en verzoeken tot wijzigingen indienen bij de servicedesk van Agentschap BPR. Alle meldingen en service calls worden (middels een uniek volgnummer) geregistreerd. De servicedesk zorgt voor de bewaking en afhandeling van de meldingen.

De Servicedesk is bereikbaar op werkdagen tussen 8.00 tot 18.00 uur op telefoonnummer (088) 900 10 00.

Buiten kantooruren kan de Servicedesk ook benaderd worden via email: agentschap@bprbzk.nl. Mail zal tijdens de openstellingstijd in behandeling worden genomen.

Het dienstenniveau dat van toepassing is op de servicedesk wordt beschreven in bijlage 2.

2.3.1 Incidentbeheer

Het incidentbeheerproces draagt zorg voor het zo snel mogelijk herstellen van de BVBSN dienstverlening in geval van een verstoring. Elk incident wordt voorzien van een prioriteit die de volgorde van verwerking van het incident bepaalt. De prioriteit geeft ook aan in welke gevallen geëscaleerd moet worden en binnen welke tijdstippen.

Een beschrijving van de classificatie van incidenten is opgenomen als bijlage bij de DVA (bijlage 4).

In geval van ernstige verstoringen in de dienstverlening vindt escalatieoverleg plaats. In het escalatieoverleg wordt besproken op welk moment dient te worden overgegaan op dienstverlening in het kader van de BVBSN uitwijkvoorziening. In overleg zal worden bepaald of dient te worden overgegaan naar de uitwijkomgeving of dat de dienstverlening met bekende risico's dient te worden gecontinueerd.

Indien een incident met de hoogste prioriteit niet binnen een tijdsbestek van 8 uur wordt afgehandeld, kan dit incident in overleg tussen Agentschap BPR en DRI worden aangemerkt als calamiteit en kan de 'Procedure Escalatie' in gang worden gezet.

Procedure Escalatie

1. Er doet zich een incident voor met prioriteit 1 dat niet binnen een tijdsbestek van 8 uur is/kan worden afgehandeld.
2. De Service Level Manager van de BVBSN informeert de contactpersoon van DRI telefonisch of per e-mail over het incident en overlegt of een escalatieoverleg dient plaats te vinden.
3. Indien wordt besloten tot een escalatieoverleg, worden de deelnemers aan het escalatieoverleg bijeengeroepen. De tijd waarbinnen en de locatie waar de deelnemers bijeenkomen, dient nader overeengekomen te worden.
4. De communicatie over ernstige verstoringen in de dienstverlening vindt primair plaats via de website www.bprbzk.nl

2.3.2 Wijzigingenbeheer

Het wijzigingenbeheerproces draagt zorg voor het zorgvuldig afhandelen van Request for Changes (RFC's, wijzigingsverzoeken). De aanvraag wordt gecontroleerd op volledigheid en of de aanvraag is ingediend door een geautoriseerde contactpersoon. Niet complete RFC's worden teruggekoppeld.

Alle wijzigingen dienen middels een RfC ingediend te worden bij de servicedesk door de daartoe geautoriseerde contactpersoon van de BVBSN gebruiker. Voor het indienen van wijzigingsverzoeken dient gebruik gemaakt te worden van het wijzigingsaanvraagformulier. Het formulier kan worden gedownload van de website www.bprbzk.nl

In de Change Advisory Board (CAB) vindt de besluitvorming plaats ten aanzien van de realisatie van wijzigingsvoorstellen. Agentschap BPR draagt o.b.v. de releasekalender zorg voor het doorvoeren van de wijziging.

Procedure Escalatie

In geval Requests for Change (RFC, wijzigingsverzoeken) niet binnen de bestaande dienstverleningsafspraken kunnen worden uitgevoerd, wordt de RFC geweigerd. De RFC aanvrager kan via de Service Level Manager van de BVBSN bij DRI escaleren om de RFC alsnog goedgekeurd te krijgen. Agentschap BPR zal in dat geval de consequenties (impact, risico en normafwijkingen) aan DRI kenbaar maken. Op basis van een akkoord van DRI op deze impact analyse kan de wijziging alsnog plaatsvinden.

2.4 Website BSN

Via de website www.bprbzk.nl worden gebruikers geïnformeerd over actuele ontwikkelingen rondom de BVBSN. Tevens is hier alle relevante BSN-documentatie te raadplegen.

Op de website www.burgerservicenummer.nl staan de organisaties die het BSN gebruiken en wordt aangegeven welke persoonsgebonden gegevens de verschillende organisaties met elkaar mogen uitwisselen.

Het dienstenniveau dat van toepassing is op de website www.burgerservicenummer.nl wordt beschreven in bijlage 3.

2.5 Foutenmeldpunt BSN

Het Foutenmeldpunt BSN (FMP BSN) is als dienst voor de gebruiker beschikbaar voor het indienen van vermoedens over nummerfouten. We spreken van een foutvermoeden als er twijfel bestaat over de juistheid van de combinatie van het BSN en de persoonsgegevens.

Alleen een aangesloten gebruiker op de BVBSN kan een foutvermoeden aanmelden. Een burger die een probleem heeft met het eigen BSN wordt verwezen naar het BSN-punt of de betreffende gemeente.

Het indienen van foutvermoedens kan 7x24 uur via het webadres: <https://www.fmpbsn.nl>.

Het FMP BSN ondersteunt in het toewijzen en bewaken van de benodigde activiteiten ten behoeve van de afhandeling van het foutvermoeden. Het (tijdig) *oplossen*¹ van de fouten is voorbehouden aan de registerhouders.

De gebruikershandleiding kan worden gedownload van de website www.bprbzk.nl Hierin vindt u meer informatie over de werking van het FMP BSN en de afhandeling van foutvermoedens.

Voor storingen en vragen m.b.t. het Foutenmeldpunt BSN dient u contact op te nemen met de Servicedesk van Agentschap BPR.

¹ De gemiddelde afhandeltijd van dossiers bedraagt 10 tot 15 werkdagen.

2.6 BSN-punt

Bij deze dienst worden de vragen van burgers over de werking van het BSN-stelsel en meldingen over foutvermoedens over het eigen BSN of de daar aan gekoppelde gegevens afgehandeld.

De gebruiker kan in het geval van een foutvermoeden, gemeld door burgers bij het BSN-punt, daarover worden benaderd voor medewerking ter afhandeling van het foutvermoeden.

Het BSN-punt is te bereiken via:

Telefoon: 31 (0)88 9001010

Fax: 31 (0)88 9001020

Website: www.burgerservicenummer.nl

BSN-punt

Postbus 552

2501 CN Den Haag

Bijlage 1: Dienstenniveau basisfunctionaliteit BVBSN

De gehanteerde normen en eisen zijn voor alle gebruikers gelijk. De dienstverlening wordt derhalve niet tegen afwijkende eisen of afwijkende voorwaarden aan afzonderlijke (groepen van) gebruikers aangeboden. De verantwoordelijkheid voor de BVBSN dienstverlening begint op het moment dat een BSN-verificatievraag binnen het BVBSN domein is ontvangen. De verantwoordelijkheid eindigt op het moment dat het antwoord het BVBSN domein heeft verlaten (i.c. aan de betreffende gebruiker is verzonden).

Jaarlijks wordt separaat in een Service Improvement Plan (SIP) vastgelegd welke verbeteringen/aanpassingen in de dienstverlening voor het komende jaar gepland zijn (na wederzijdse goedkeuring door DRI en Agentschap BPR). Hierin worden meegenomen wijzigingsvoorstellen vanuit de Gebruikersraad BVBSN met betrekking tot wensen en normen DVA en de dienstverlening van de BVBSN.

Proces	Prestatie Indicator	Niveau	Criteria
Availability / Change Management	Beschikbaarheidstijden van de dienst	7 x 24 uur	<p>Gebruikers worden minimaal 2 weken van te voren in kennis gesteld van het niet beschikbaar zijn van de BVBSN ten gevolge van normale onderhoudswerkzaamheden.</p> <p>Agentschap BPR behoudt zich het recht voor om, in het kader van systeembeheertaken en/of spoedeisende changes, de beschikbaarheid tijdelijk te beperken. Gebruikers zullen zo lang als mogelijk, maar minimaal 48 uur, voor aanvang van de werkzaamheden formeel worden geïnformeerd over het aanvangstijdstip, de duur van de werkzaamheden en de verwachte periode van niet-beschikbaarheid.</p>
	Beschikbaarheidspercentage	99,8 % op jaarbasis.	<p>Dit percentage is berekend op basis van een maximale uitval van het systeem van 2 uur, met een maximum van 17,5 uur op jaarbasis. Hierbij geldt dat uitval van het systeem ten hoogste tweemaal per maand voor mag komen. Voor calamiteiten geldt een maximale uitval van de dienstverlening van 24 uur.</p> <p>Het uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden wordt niet meegenomen bij de berekening van de niet-beschikbaarheid van de BVBSN.</p>
	Onderhoud periode voor deze dienst	De onderhoudperiode valt binnen het tijdsvak zaterdag 0.00 uur en zondag 24.00 uur. Binnen dit tijdvenster is de dienst in verband met werkzaamheden eventueel niet beschikbaar	<p>Agentschap BPR streeft te allen tijde naar een minimale invloed op de beschikbaarheid van de BVBSN. Indien de dienst als gevolg van geplande werkzaamheden een periode van meer dan 4 uur niet beschikbaar zal zijn, vindt voor zover relevant is afstemming plaats met de gebruikersraad.</p> <p>Het streven is om niet meer dan 4 maal per jaar wijzigingen door te voeren. Hierbij wordt gebruik gemaakt van een releasekalender. Wijzigingen worden voor zover van toepassing afgestemd in de Gebruikersraad BVBSN.</p> <p>In situaties waarin de continuïteit en beschikbaarheid van de BVBSN ernstig gevaar loopt kan worden afgeweken van de uitvoering binnen het maintenance window (bijv. acuut risico tot verlies/onjuistheid data)</p> <p>Werkzaamheden welke geen impact hebben op de beschikbaarheid kunnen buiten de onderhoudperiode worden uitgevoerd.</p>

Proces	Prestatie Indicator	Niveau	Criteria
Capacity Management	Responstijd ²	Maximaal 1 seconde bij normale belasting en maximaal 3 seconden bij piekbelasting	<ul style="list-style-type: none"> De performance norm is een gemiddelde waarde. De normen gelden alleen voor het vastgestelde maximum aantal concurrent berichten dat BVBSN kan verwerken (185 berichten per seconden piekbelasting). Het meetbereik van de performance norm is het verkeer vanaf het koppelpunt bij BT naar de BVBSN en terug. De communicatie naar externe registerhouders wordt niet meegenomen in de berekening van de performance. Over deze responsetijden wordt gerapporteerd naar de gebruikers. Voor het toetsen in verkeer zijn van het identiteitsdocument, stellen van bulkvraag, ophalen antwoord bulkvraag en opvragen BSN t.b.v. opschoning en initiële vulling zijn de performance normen n.v.t.
	Capaciteit	Aantal berichten per jaar: (normale spreiding over minmaal 200 werkdagen) 100.000.000 Berichten per uur: (UC02, UC03, UC23) 50.000 Opvragen BSN t.b.v. opschoning en initiële vulling: (UC35) Tijdens initiële vulling piekbelasting maximaal berichten per uur 100.000 tussen 06:00-21:00 100.000 tussen 21:00-06:00 Geen afwijking voor de weekenden.	De capaciteit geldt voor alle gebruikers van de BVBSN samen. Tijdens initiële vulling piekbelasting maximaal berichten per dag:2.000.000
Contingency Management	Tijd waarin de dienst beschikbaar is na een calamiteit	24 uur (<i>streeftijd</i>)	Een calamiteit is een incident met de hoogste prioriteit (prioriteit 1) waarvan vooraf wordt ingeschat dat binnen 8 uur , dit nog niet is afgehandeld. Nadat is vastgesteld dat de maximale oplostijd niet gehaald zal worden, wordt een escalatie overleg met DRI gestart en besloten of er wordt uitgeweken of niet.
	Uitwijktest	Jaarlijks	De uitwijktest is vast onderwerp van de releasekalender. De uitwijkomgeving moet binnen 4 uur operationeel zijn.
	Capaciteit in de uitwijkfase	Gelijk aan productiesituatie	
	Beschikbaarheidspercentage in de uitwijkfase	Gelijk aan productiesituatie	

² Er worden geen garanties gegeven voor de oplostijd van performanceproblemen veroorzaakt door ongeplande/onaangekondigde toename van gebruik

Bijlage 2: Dienstenniveau servicedesk Agentschap BPR

Proces	Prestatie Indicator	Niveau	Criteria
Service Desk Management	Openstellingtijd	Kantoortijden (telefonische melding)	8:00 uur – 18:00 uur
	Bereikbaarheid	Telefonische wachttijd	Binnen kantoortijden: beantwoording telefoon 80% binnen 30 seconden
	Tijdigheid	Oplostijden gebruikersinformatie	Vragen aan de servicedesk moeten in 95% van de gevallen binnen 4 uur zijn afgehandeld (beantwoord), 98% binnen 24 uur en 100% binnen 7 dagen.
		Oplostijden technische vragen en verstoringen	<p><i>Bij kritisch belang³ voor de continuïteit van de dienstverlening van de BVBSN:</i> 95% van de incidenten moet binnen 4 uren opgelost zijn, 98% van de incidenten moet binnen 48 uur opgelost zijn en 100% van de incidenten moet binnen 3 dagen opgelost zijn.</p> <p><i>Bij niet kritisch belang voor de continuïteit van de dienstverlening van de BVBSN:</i> 95% van de incidenten moet binnen 4 kantooruren opgelost zijn, 98% van de incidenten moet binnen 4 werkdagen opgelost zijn en 100% van de incidenten moet binnen 7 dagen opgelost zijn.</p>

³ Incidenten van kritisch belang zijn incidenten met de hoogste prioriteit (prioriteit 1, zie bijlage 4)

Bijlage 3: Dienstenniveau website www.burgerservicenummer.nl

Proces	Prestatie Indicator	Niveau	Criteria
Availability Management	Beschikbaarheidstijd en van de dienst / product	7 x 24 uur	Op basis van maximaal 1000 gelijktijdige bezoekers
	Beschikbaarheidspercentage	99 % op jaarbasis.	
Contingency Management	Tijd waarin de dienst beschikbaar is na een calamiteit	24 uur (<i>streeftijd</i>)	Een calamiteit is een incident met de hoogste prioriteit (prioriteit 1) waarvan vooraf wordt ingeschat dat binnen 8 uur , dit nog niet is afgehandeld. Nadat is vastgesteld dat de maximale oplostijd niet gehaald zal worden, wordt een escalatie overleg met DRI gestart en besloten of er wordt uitgeweken of niet.
	Capaciteit in de uitwijfase	Gelijk aan productiesituatie	

Bijlage 4: Wijze van toekennen van prioriteit aan technische vragen en verstoringen

Impact, Ernst en Prioriteit

Door middel van dit stelsel wordt de afhandeling van incidenten gestroomlijnd. Zo geeft de impact de invloed (reikwijdte) aan die het incident heeft op de beschikbaarheid van diensten, de ernst de mate aan waarin het incident of probleem het werkproces nadelig beïnvloedt en de prioriteit de volgorde van behandeling van incidenten.

Impact, ernst en prioriteit zijn aan elkaar gekoppeld en beïnvloeden de escalatieprocedure. Dit stelsel wordt tevens gehanteerd voor hulpvragen en standaardverzoeken. Het toekennen van de impact en de ernst en de daaruit voortvloeiende prioriteit gebeurt aan de hand van het volgende schema:

Impact

De maatstaf voor de impactcode is het aantal groepen en/of medewerkers dat getroffen is door het incident (de reikwijdte). De volgende vier niveaus worden gehanteerd:

- 1 - Impact LANDELIJK: indien het incident een landelijk karakter heeft.
- 2 - Impact REGIONAAL: indien het incident een hele regio raakt.
- 3 - Impact LOKAAL: indien het incident één gemeente of afdeling raakt.
- 4 - Impact INDIVIDUEEL: indien het incident slechts één of enkele werkplekken raakt.

Agentschap BPR bewaakt de juiste toekenning van impactcodes aan incidentmeldingen

Ernst

De ernst geeft de mate aan waarin het incident of probleem het werkproces nadelig beïnvloedt. De ernst wordt vastgelegd in de vorm van een cijfer. De volgende vier niveaus worden gehanteerd:

- 1 – Kan in het geheel niet met de betreffende dienst werken
- 2 – Kan beperkt met de betreffende dienst werken (met hinder)
- 3 – Work-around beschikbaar
- 4 – Geen beperkingen, behandeling op afgesproken tijdstip

Prioriteit

De prioriteit wordt bepaald door de combinatie van de impact en de ernst:

Prioriteit uitgedrukt in impact en ernst	Individueel (4)	Lokaal (3)	Regionaal (2)	Landelijk (1)
Geen beperking (4)	4	4	3	3
Work Around (3)	4	3	3	2
Hinder (2)	3	3	2	1
Onbeschikbaar (1)	3	2	1	1

Bijlage 5: Procedure wijziging DVA

Op dit wijzigingenblad worden in elk geval vermeld: uitgangsversie, ingangsdatum, (sub)paragraaf en de wijziging zelf.

Uitgangs versie	Nieuwe versie	Ingangs datum	(Sub) paragraaf	Korte omschrijving

Naam	Organisatie	Plaats en Datum	Versie	Handtekening voor goedkeuring