

Danmarks Miljøportal

Midlertidig WSLA for webservices under Danmarks Miljøportal

Version 1.3

18. juni 2008

Forord

Denne Web Service Level Agreement (WSLA) dækker de fælles offentlige webservices, der er tilknyttet miljødatabaser under Danmarks Miljøportal. Alle webservice kald autentificeres via den fællesoffentlige brugerstyring, derfor er serviceniveauet for den fælles brugerstyring også medtaget i denne WSLA.

Nærværende WSLA'en er midlertidig og beskriver udelukkende de overordnede serviceforpligtigelser, som Danmarks Miljøportal stiller til rådighed for eksterne brugere af webservices på Danmarks Miljøportal. WSLA'en er midlertidig fordi Danmarks Miljøportal, som led i en SOA proces, i løbet af 2008 vil udarbejde en endelig og gennemarbejdet WSLA. Nærværende WSLA vil derfor blive erstattet af en endelig version, når denne er udarbejdet i løbet af 2008.

Som grundlag for denne WSLA, er der taget udgangspunkt i IT og Telestyrelsens høringsversion af dokumentet ”OIO Standardaftale for Web Services” fra januar 2008¹ samt input fra leverandører, der i dag arbejder med Miljøportalens webservices.

Nærværende WSLA dækker både produktionsmiljøet og testmiljøet.

Følgende systemer er omfattet:

Overfladevandsområdet

- WinBio
- WinSPV
- WinRIS
- STOQ

Grundvandsområdet

- Jupiter

Naturområdet

- Naturdatabasen

Danmarks Arealinformation

- Areal data

Den fællles brugerstyring

1

http://borger.dk/forside/lovgivning/hoeringsportalen/faktaside?p_back_url=http%3A%2F%2Fborger.dk%2Fforside%2Flovgivning%2Fhoeringsportalen%3Fsoeg.y%3D6%26soeg.y%3D7%26p_fritekst%3D%26p_emne%3D0%26p_type%3D0%26p_status%3D0%26p_myndighed%3D42%26soeg.x%3D23%26soeg.x%3D24&p_hoeringid=1216000079

Indholdsfortegnelse

Forord.....	2
Definitioner	4
Dokumentation af webservices.....	4
1. PRODUKTIONSMILJØ	5
1.1 Oppetid på drift af databaser og webservices	5
1.2 Svartider	5
1.3 Overvågning	5
1.4 Servicevindue.....	5
1.5 Uforudsete servicevinduer	6
1.6 Reaktionsid - afhjælpning af fejl.....	6
1.7 Styling af ændringer	6
1.8 Varsling af ændringer i webservices.....	6
1.9 Bagudkompatibilitet	6
1.10 Åbningstider for Service Desk	7
1.11 Drifts rapport for web services	7
1.12 Øvrige begivenheder	7
2. TESTMILJØ.....	8
2.1 Serviceniveauet for drift af testmiljø	8

Definitioner

Begreb	Forklaring
Oppetid	<p>$\text{Oppetid} = (\text{Tilgængelig driftstid} / \text{Aftalt driftstid}) \times 100$</p> <p>Oppetiden beregnes som et løbende gennemsnit inden for de foregående tre måneder beregnet inden for de i aftalen aftalte tidsintervaller. Ved udgangen af hver måned beregnes den gennemsnitlige oppetid for denne og de to forudgående måneder. Ved udgangen af de to første måneder efter 1. januar 2008 beregnes oppetiden dog alene for den pågældende måned.</p> <p>Eksempel: En oppetid på 99% i perioden 8.30-17.00 på hverdage indebærer en accepteret nedetid på ca. 5 timer over 3 måneder. En oppetid på 97 % i perioden 6.00-8.30 og 17.00-24.00 på hverdage indebærer en accepteret nedetid på ca. 18 timer over 3 måneder.</p> <p>En oppetid på 97% i perioden 6.00-24.00 i weekender og på helligdage indebærer en accepteret nedetid på ca. 15 timer over 3 måneder.</p>
Reaktionstid	Den tid, der går fra en incident er registreret/erkendt, til løsning af problemet starter
Hverdage	Mandage, tirsdage, onsdage, torsdage, fredage, som ikke er helligdage
Weekends	Lørdage, søndage
Helligdage	Helligdage som angivet i kalenderen inkl. Grundlovsdag, 24. og 31. december

Dokumentation af webservices

Dokumentation og beskrivelse af de webservices som stilles til rådighed af Danmarks Miljøportal, kan hentes på følgende link:

http://www.miljoportal.dk/Om/IT_arkitektur/Webservices/

1. Produktionsmiljø

Driften af Miljøportalens webservices er placeret hos CFK-I, GEUS og DMU. Da der ikke altid er sammenfald i driftsaftalerne mellem de respektive driftsleverandører, er serviceniveauet udspecificeret i de tilfælde, hvor der er forskel.

1.1 Oppetid på drift af databaser og webservices

- **Gældende for Overfladevandsområdet og Danmarks Arealinformation**
99% i perioden 08.30 - 17.00 på hverdage
97% i perioden 06.00 - 08.30 og 17.00 - 24.00 på hverdage
97% i perioden 06.00 - 24.00 i weekender og på helligdage
 - **Gældende for Grundvandsområdet og Naturområdet**
99% i perioden 08.30 - 16.00 på hverdage
98% i perioden 06.00 - 08.30 og 16.00 - 24.00 på hverdage
98% i perioden 06.00 - 24.00 i weekender og på helligdage
- Oppetid udenfor ovennævnte perioder er ikke garanteret.
- **Gældende for den fælles brugerstyring**
99% i perioden 08.00 - 16.00 på hverdage
98% i perioden 16.00 - 08.00 på hverdage, i weekenden samt helligdage

1.2 Svartider

Danmarks Miljøportal kan på nuværende tidspunkt ikke give et overblik over de svartider, som er gældende for de enkelte webservices. Sekretariatet for Danmarks Miljøportal har derfor igangsatte et arbejde, der skal kortlægge de aktuelle svartider på Miljøportalens webservices. På baggrund af dette arbejde, offentliggøres medio 2008, en oversigt over de forventede svartider på webservices.

1.3 Overvågning

Der foregår maskinel, ubemandet overvågning 24 timer i døgnet alle ugens 7 dage, 365 dage om året. Der foregår ikke aktiv fejlløsning uden for normal arbejdstid. Der kan etableres ekstraordinært beredskab efter nærmere aftale med Danmarks Miljøportal.

1.4 Servicevindue

- Grundvandsområdet
Kl. 16:00-23:00, hver onsdag i lige uger.
- Overfladevandsområdet
Kl. 17:00 – 23:00, anden onsdag i hver måned.
- Naturområdet
Kl. 17:00-23:59, anden onsdag i hver måned.

- Danmarks Arealinformation
Kl. 17:00 – 23:00, anden onsdag i hver måned.
- Den fælles brugerstyring
0-4 gange pr. måned i tidsrummet lørdag 00:00 – mandag 05:00.

1.5 Uforudsete servicevinduer

Danmarks Miljøportal varsler relevante virksomheder og myndigheder om større uforudsete driftshændelser, hvor webservices ikke er tilgængelige. Varslingerne offentliggøres ligeledes på Danmarks Miljøportal.

1.6 Reaktionsid - afhjælpning af fejl

Reaktionsid for genetablering af en webservice er 8 timer, startende indenfor normal arbejdstid.

1.7 Styring af ændringer

Det er parterne omkring Danmarks Miljøportal der tager beslutning om den fremtidige videreudvikling af webservices på Danmarks Miljøportal. Sekretariatet for Danmarks Miljøportal styrer eventuelle beslutninger omkring ændring af drift eller videreudvikling af webservices.

1.8 Varsling af ændringer i webservices

Såfremt der planlægges en ny version af en eller flere webservices, hvor der indgår ændringer i snitfladens datastruktur eller underliggende valideringsregler, varsles interessenterne seks måneder forud for implementeringen af den nye version i produktionsmiljøet. Varslingen sker til de virksomheder, organisationer eller myndigheder, som har anmodet om at blive varslet. Varsling om ændringer vil også være tilgængelig på Danmarks Miljøportals hjemmeside.

Tre måneder før implementeringen af en ny version i produktionsmiljøet, vil versionen være tilgængelig i testmiljøet.

Virksomheder, organisationer eller myndigheder der ønsker at blive informeret om ændringer i webservices, kan kontakte Sekretariatet for Danmarks Miljøportal, jf. afsnit 1.10.

1.9 Bagudkompatibilitet

Når en ny version af en webservice tages i brug, jf. afsnit 1.8, vil den gamle version fortsat være tilgængelig i yderligere 3 måneder inden den lukkes ned.

1.10 Åbningstider for Service Desk

Brugere af webservices kan rette henvendelse til Danmarks Miljøportal i forbindelse med driftsforstyrrelser i webservices, som enkeltvis eller samlet kan bryde ned og dermed medføre driftsafbrydelser eller svartidsproblemer.

Danmarks Miljøportal yder ikke support til interessenternes opsætning af egne applikationer, der skal integrere til Miljøportalens webservices.

Danmarks Miljøportal kan kontaktes hverdage kl. 09.00 – 15.00 på telefon 72 54 54 54 eller via Miljøportalens kontaktformular på:

<http://www.miljoportal.dk/Myndigheder/Support/Kontaktformular.htm>

1.11 Drifts rapport for web services

På sigt er det planen, at Danmarks Miljøportal vil offentliggøre en driftsrapport en gang i kvartalet med oplysninger om driftshændelser der har påvirket opetiden og/eller svartiden.

1.12 Øvrige begivenheder

Danmarks Miljøportal afholder løbende møder med driftsleverandører og de fælles offentlige parter omkring drift og videreudvikling af Miljøportalens webservices. Nedenstående tabel er en oversigt over de væsentligste mødebegivenheder. Såfremt interessenter har ønsker eller input til disse møder, er de velkommen til at kontakte sekretariatet for Danmarks Miljøportal via Miljøportalens kontaktformular jf. afsnit 1.10.

Aktivitetsbeskrivelse	Indhold	Tidsrum	Deltagere	Bemærkning
Drifts møder	Strategimøde for drift af web services.	Ca. en gang i kvartalet.	Sekretariatet for Danmarks Miljøportal samt de relevante driftsleverandører.	Ønsker til ændringer kan adresseres til Sekretariatet for Danmarks Miljøportal på http://www.miljoportal.dk/Myndigheder/Support/Kontaktformular.htm Alle ønsker behandles, men det garanteres ikke, at ønsker implementeres i driften.
Videreudviklings møder	Strategimøde for videreudvikling af indhold i web services.	Ca. en gang i kvartalet.	De fælles offentlige parter samt sekretariatet for Danmarks Miljøportal.	Ønsker til ændringer kan adresseres til Sekretariatet for Danmarks Miljøportal på http://www.miljoportal.dk/Myndigheder/Support/Kontaktformular.htm Alle ønsker behandles, men det garanteres ikke, at ønsker implementeres i webservices.

2. Testmiljø

Parallelt med produktionsmiljøet er der opstillet et fuldt testmiljø, som er tilgængeligt for alle interessenter. Testmiljøet består af test-webservices og testdatabaser. Alle kald til test-webservices autentificeres via den fælles brugerstyring.

Test-Webservices er som hovedregel identiske med de webservices der forefindes i produktionsmiljøet. En afvigelse fra dette er de situationer, hvor nye webservices aftestes inden produktion, jf. afsnit 1.8.

Testdatabasen er en kopi af produktionsdatabasen. For Arealinformation, overfladevands- og naturområdet gælder, at testdatabaserne opdateres/overskrives en gang om ugen. På grundvandsområdet er der ingen fast rutine for opdatering af testdatabasen.

2.1 Serviceniveauet for drift af testmiljø

Serviceniveauet for drift af testmiljøet er det samme som gælder for produktionsmiljøet, jf. kapitel 1.