

17. februar 2020

WSLA for webservices under Danmarks Miljøportal v.4

Indhold

1. Forord	1
2. Definitioner	2
3. Produktionsmiljø.....	3
3.1. Oppetid på drift af webservices	3
3.2. Overvågning	3
4. Ændringer.....	3
4.1. Styring af ændringer.....	3
4.2. Varsling af ændringer i webservices.....	3
4.3. Bagudkompatibilitet	4
5. Drift af webservices	4
5.1. Ændringsønsker.....	4
5.2. Regler for brug af Danmarks Miljøportals udstillede webservices	4
5.3. Særlige forhold	4
5.4. Test- og demomiljø	5
5.5. Øvrige begivenheder.....	5
6. Åbningstider for Danmarks Miljøportals support.....	5

1. Forord

Dette er en Web Service Level Agreement (WSLA) for de fællesoffentlige webservices, der er tilknyttet databaser under Danmarks Miljøportal. WSLA'en beskriver de overordnede serviceforpligtigelser, som Danmarks Miljøportal opfylder for brugere af webservices på Danmarks Miljøportal.

Nærværende WSLA dækker alle miljøer, der stilles til rådighed for Danmarks Miljøportals parter samt eksterne brugere af Danmarks Miljøportals webservices.

Følgende systemer er omfattet af denne WSLA:

Grundvandsområdet

- Jupiter (drives af anden part. Danmarks Miljøportal kan derfor ikke garantere for denne)

Naturområdet

- Naturdatabasen
- Rottedatabasen

Jordforureningsområdet

- DKJord
- Screening

Overfladvandsområdet

- PULS

Data ud:

- Danmarks Arealinformation

Tværgående komponenter

- StanLab
- Gis validering

Sikkerhed

- Brugerstyring

2. Definitioner

Begreb	Forklaring
Oppetid	Oppetid = (Tilgængelig driftstid/Aftalt driftstid) x 100 Oppetiden beregnes som et løbende gennemsnit inden for de seneste tolv måneder, beregnet inden for de i aftalen aftalte tidsintervaller. Fx En oppetid på 99% i perioden 8.30-16.00 på hverdage indebærer en accepteret nedetid på ca. 19 timer over 12 måneder.
Hverdage	Mandage, tirsdage, onsdage, torsdage, fredage, som ikke er helligdage
Weekends	Lørdage, søndage
Helligdage	Helligdage, som angivet i kalenderen inkl. Grundlovsdag samt 24. december og 31. december.
Dokumentation af webservice	Dokumentation og beskrivelse af de webservices, som stilles til rådighed af Danmarks Miljøportal, findes på Danmarks Miljøportal Help Center

3. Produktionsmiljø

3.1. Oppetid på drift af webservices

Danmarks Miljøportal sikrer nedenstående opetid på servere, hvorpå webservices driftes. Oppetiderne er fælles for alle Danmarks Miljøportals systemer.

99% på hverdage mellem 8.00-17.00, 97% i weekender og på helligdage.

Oppetider uden for nævnte perioder er ikke garanteret.

På demo og test miljøer sikre Danmarks Miljøportal inden Oppetid af webservices

3.2. Overvågning

Der foregår automatisk, ubemandet overvågning 24 timer i døgnet alle ugens 7 dage, 365 dage om året. Der foregår ikke aktiv fejlløsning uden for normal arbejdstid 08:00 - 16, eller i weekenderne og helligdage. Der kan etableres ekstraordinært beredskab efter nærmere aftale med Danmarks Miljøportal.

Der planlægges servicevinduer 4 gange årligt for alle systemer, bortset fra Brugerstyring og Rottedatabasen. Her planlægges med 2 årlige servicevinduer. Servicevinduer tæller ikke med i opetidsberegning.

Servicevinduer placeres typisk torsdage i dagtimerne, bortset fra Danmarks Arealinformation og Brugerstyring. Her placeres servicevinduer typisk onsdage efter kl. 16.00.

4. Ændringer

4.1. Styring af ændringer

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

4.2. Varsling af ændringer i webservices

Såfremt der planlægges en ny version af en eller flere webservices, hvor der indgår væsentlige ændringer fx i snitfladens datastruktur eller underliggende valideringsregler, varsles interessenterne 1 måned forud for implementeringen af den nye version i produktionsmiljøet. Varslingen sker via en nyhed i Danmarks Miljøportals nyhedsbrev samt på hjemmesiden.

Såfremt der planlægges væsentlige ændringer i underliggende datamodeller, som påvirker alle versioner af webservices inden for et givent fagområde, udsendes der et varsel senest 3 måneder forud for implementeringen af de nye versioner i produktionsmiljøet. Før implementeringen af ovennævnte version af en webservice med væsentlige ændringer i underliggende datamodeller, vil versionen være tilgængelig i test- og demomiljøet 1 måned før.

4.3. Bagudkompatibilitet

Såfremt en webservice udgår af Danmarks Miljøportals driftsmiljø, varsles der minimum 3 måneder før den pågældende service tages ud af drift.

5. Drift af webservices

5.1. Ændringsønsker

Såfremt interessenter har ønsker eller input til webservices, er de velkomne til at kontakte Danmarks Miljøportals support på support@miljoportal.dk. Danmarks Miljøportal vil så forelægge ændringsønsket for de miljøfaglige følgegrupper, som så vil beslutte om ændringen skal implementeres. Typisk vil følgegruppen udfylde en ændringsskabelon, som vil skulle verificeres af ændringsanmoder.

5.2. Regler for brug af Danmarks Miljøportals udstillede webservices

For at anvende Danmarks Miljøportals webservices, skal interessenter være godkendt af Danmarks Miljøportal via en underskrevet "Brugeradministrationsaftale". Dette gælder ikke brug af WMS/WFS. Brugeradministrationsaftalen kan rekvireres via Danmarks Miljøportals support.

Det er et generelt krav til 3. partsleverandører, at brugen af Danmarks Miljøportals webservices foregår på en sådan måde, at systemerne ikke bliver overbelastede pga. u hensigtsmæssig brug. Herunder må det ikke være intentionen at lave en fuld kopi af de underliggende databaser til fordel for et parallelt system.

Hvis Danmarks Miljøportal observerer misbrug fra en 3. partsleverandørs applikation, vil servicen blive stoppet og den pågældende 3. partsleverandør vil modtage en advarsel, samt et påbud om at rette den fejlagtige brug. De centrale logningsfaciliteter vil blive anvendt som dokumentation.

Såfremt der er specielle krav fra 3. partsleverandør, kan Danmarks Miljøportal kontaktes på support@miljoportal.dk.

5.3. Særlige forhold

Følgende særlige forhold gælder for brugen af webservice udstillet af Danmarks Miljøportal.

- Brugen af webservices på Danmarks Miljøportal er gratis.

- Danmarks Miljøportal er ikke forpligtet til at supportere applikationer, der anvender web services.
- 3. part kan ved problemer relateret til webservices om nødvendigt kontakte Danmarks Miljøportal support med fyldestgørende information om den oplevede fejl.
- I forhold til løsning af indmeldte problemstillinger fra 3. partsleverandørerne anvender Danmarks Miljøportal i nogen udstrækning underleverandører. Såfremt de indmeldte problemer viser sig ikke at ligge inden for Danmarks Miljøportals ansvarsområde, fx fejl i 3.parts applikation, som ikke skyldes de udstillede webservices, forbeholder Danmarks Miljøportal sig ret til at viderefakturere de af Danmarks Miljøportals underleverandør leverede ydelser.

Alle henvendelser i forbindelse med en supportsag arkiveres.

5.4. Test- og demomiljø

Parallelt med produktionsmiljøerne er der opstillet test- og demomiljøer. Demomiljøet stilles til rådighed for 3.parter. Disse kan anvendes ved henvendelse til Danmarks Miljøportal. Danmarks Miljøportal opdaterer test- og demomiljøer med opdaterede produktionsdata efter behov, i det omfang datafortrolighedsreglerne overholdes.

I forbindelse med sikkerhed skal der oprettes brugerprofiler til brug for test. Dette gøres via underskrivelse af en brugeradministrationsaftale, som kan rekvireres hos Danmarks Miljøportal support.

Som hovedregel vil alle webservices i produktion også være tilgængelige i test- og demomiljøerne, såfremt det er muligt.

Ved implementering af ny version, vil den tidligere version være tilgængelig i 3 måneder efter og dermed leve sideløbende, hvis det er muligt.

Ændringer på alle systemer i alle miljøer annonceres i Danmarks Miljøportals release-log, der er tilgængelig på hjemmesiden.

5.5. Øvrige begivenheder

Danmarks Miljøportal afholder løbende møder med Danmarks Miljøportals system- og driftsleverandører omkring drift og videreudvikling af Danmarks Miljøportals webservices.

6. Åbningstider for Danmarks Miljøportals support

Webservices kan enkeltvis eller samlet bryde ned og dermed medføre driftsafbrydelser eller svartidsproblemer. Brugere af webservices kan rette

henvendelse til Danmarks Miljøportal i forbindelse med driftsforstyrrelser i webservices.

Danmarks Miljøportal kan altid kontaktes pr. mail på support@miljoportal.dk eller på telefon +45 31 50 15 70 alle hverdage mellem kl. 09.00 –14.00.

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

