

## Informatie rond beschikbaarheid en performantie

### 1. Beheersovereenkomst<sup>1</sup>

#### 1.1. Toezeggingen

In haar beheersovereenkomst (beschikbaar op de website van de KSZ), neemt de KSZ een aantal toezeggingen om de kwaliteit van haar dienstverlening ten opzichte van haar partners te verzekeren.

Deze engagementen zijn vervat in hoofdcomponenten:

- Beschikbaarheid van het informaticasysteem van de Kruispuntbank en de netwerkdiensten
- Verwerkingstijden
- Verwijzingsrepertorium
- Toegang tot de netwerkdiensten
- Gebruik van de netwerkdiensten
- Uitbreiding van het netwerk

Procedure voor het rapporteren van issues, bugs en andere productieproblemen :

- 1<sup>e</sup> lijn: via ons **[servicedesk@ksz-bcss.fgov.be](mailto:servicedesk@ksz-bcss.fgov.be)**
- Voor dringende gevallen:
  - o Exploitatie/batch verwerkingen: : [exploitationteam@ksz-bcss.fgov.be](mailto:exploitationteam@ksz-bcss.fgov.be)
  - o ESB, netwerk en online Services: [esb@ksz-bcss.fgov.be](mailto:esb@ksz-bcss.fgov.be)

#### 1.2. Beschikbaarheid

- Streefwaarde  
De service is op maandbasis berekend en in 24/7 modus 98 % beschikbaar.  
Batch is elke kalenderdag beschikbaar vanaf 7u30 op FTP.
- Webservice in productieomgeving  
De webservices in de productieomgeving zijn 24 uur per dag en 7 dagen op 7 beschikbaar (met uitzondering van de geplande onderhoudsvensters).  
Het supportvenster loopt echter van 8u-16u00 op weekdays (feestdagen uitgezonderd).
- Webservice in integratieomgeving

---

<sup>1</sup> Uittreksel uit de nota « Samenwerking \_KSZ\_DT » van MC Delgadillo

De webservices in de integratieomgeving zijn 24 uur per dag en 7 dagen op 7 beschikbaar (met uitzondering van de geplande onderhoudsvensters).

Het supportvenster loopt echter van 8u tot 16u00 op weekdays (feestdagen uitgezonderd).

### 1.3. Performantie

- Streefwaarde

98% van de berichten zal binnen de 2 seconden worden beantwoord.

De bestanden worden tijdelijk ter beschikking gesteld en nadien gewist door de Dienst Exploitatie (hierop staat geen vaste termijn, maar het gebeurt pas na meerdere maanden). Op de ftp van klant verwijderd de KSZ nooit bestanden.

- Gebruik van resources (optioneel)

Bij massaal gebruik van onlinediensten moet worden afgesproken om deze in te plannen buiten de kantooruren.

## 2. Beschikbaarheid en performantie die in 2020 bij de KSZ werden genoteerd

- Beschikbaarheid van de diensten (norm: 98%)

- 99,87 % beschikbaarheid van het informatiesysteem van de KSZ
- 99,88 % beschikbaarheid voor de diensten van het Rijksregister
- 99,76 % beschikbaarheid voor de diensten van de RSZ

- Verwerkingstijden (normen: 90% - 95%)

- maximale verwerkingstijd van 1 seconde in 99,76 % van de gevallen
- maximale verwerkingstijd van 2 seconden in 99,92 % van de gevallen
- 99,24 % van de diensten verwerkt in batch binnen de 4 kalenderdagen
- uitzonderlijke batch-werkzaamheden : 100 % van de diensten verwerkt binnen de termijn afgesproken met de instellingen

Raadpleeg eveneens op de website van de KSZ de rubriek Homepagina / Over de KSZ / Interne organisatie / Informatiesysteem (<https://www.bcss.fgov.be/nl/over-de-ksz/interne-organisatie/informatiesysteem>)