

# Gemeentelijke Telecommunicatie GT Connect

## Bijlage 10 Additioneel Beheer



# Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	4
2	Beheer van koppelingen.....	5
2.1	Koppelingen met Infrastructuur .....	5
2.2	Koppelingen met ICT systemen .....	6
3	Ketenbeheer.....	8

# 1 Inleiding

GT Connect gaat gebruikt worden door een groot deel van de gemeentelijke overheid en vormt voor deze Deelnemers een zeer belangrijke schakel in de dienstverlening aan burgers. GT Connect dient om deze reden betrouwbaar te zijn en een zeer hoge beschikbaarheid te kennen. Uitval of een gebrekkige werking van GT Connect zal direct gemerkt worden door vele burgers, en het is om die reden van essentieel belang dat de Opdrachtnemer alles in het werk stelt om dit te voorkomen.

De Opdrachtgever heeft in het Beschrijvend Document instrumenten opgenomen die eventueel noodzakelijke herstel van de dienstverlening moeten ondersteunen, waaronder vastgelegde Servicelevels en het hieraan gekoppelde boeteregime. Deze instrumenten richten zich op de Diensten van GT Connect, maar uitval van dienstverlening hoeft niet altijd veroorzaakt te worden door de GT Connect Diensten zelf. GT Connect is immers een omgeving waar diverse andere ICT dienstverleners op aansluiten. Uitval van één van deze aangesloten diensten kan dezelfde negatieve gevolgen hebben voor de Deelnemers en burgers als uitval van GT Connect zelf. Hoewel de Opdrachtnemer uiteraard niet verantwoordelijk kan worden gehouden voor de dienstverlening van derden, ziet de Opdrachtgever wel een bredere verantwoordelijkheid voor de Opdrachtnemer dan alleen de verantwoordelijkheid voor de eigen GT Connect Diensten. In deze Bijlage wordt nader ingegaan op deze bredere verantwoordelijkheid.

# 2 Beheer van koppelingen

## 2.1 Koppelingen met Infrastructuur

GT Connect wordt op verschillende manieren ontsloten voor de buitenwereld:

- **Koppeling van Deelnemers aan GT Connect**  
De locaties van Deelnemers dienen op GT Connect te worden aangesloten om de Diensten te kunnen gebruiken. Deze aansluitingen worden geleverd door de leveranciers van vaste verbindingen waar de Deelnemers contracten mee hebben gesloten. Een deel van de Deelnemers is tevens deelnemer geweest aan de aanbesteding GT Vast en zal derhalve gebruikmaken van verbindingen van de leverancier die als resultaat van deze aanbesteding is gecontracteerd (VodafoneZiggo). Andere Deelnemers zullen echter gebruikmaken van andere, door hen gecontracteerde leveranciers voor de hier bedoelde verbindingen.
- **Koppeling van GT Connect aan de openbare telefonie infrastructuur**  
Voor het afhandelen van extern spraakverkeer dient GT Connect aangesloten te worden op het openbare telefonienetwerk. Ook hier geldt dat Deelnemers contracten hebben gesloten voor de afhandeling van dit spraakverkeer, en dat een deel van de Deelnemers gebruik gaat maken van de diensten van de leverancier van GT Vast.
- **Koppeling van GT Connect aan mobiele apparatuur**  
Voor het aansluiten van mobiele apparatuur op GT Connect dienen vast-mobiel koppelingen te worden aangelegd naar de mobiele operators van de Deelnemers. Alle mobiele operators in Nederland leveren mobiele diensten aan de Deelnemers. Een deel van de Deelnemers maakt gebruik van de raamovereenkomst die is gesloten na de aanbesteding GT Mobiel.
- **Internet koppeling**  
Kleine kantoorlocaties of thuiswerkplekken worden in voorkomende gevallen via het internet op GT Connect aangesloten. Om deze reden dient de Opdrachtnemer GT Connect aan te sluiten op het internet. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de beschikbaarheid en juiste werking van deze verbinding.

Ten aanzien van de eerste drie genoemde koppelingen geldt dat deze niet door de Opdrachtnemer maar door een derde partij worden geleverd. Dit betekent dat deze derde partij primair verantwoordelijk is voor de beschikbaarheid en juiste werking van deze verbinding. Desalniettemin heeft ook de Opdrachtnemer ten aanzien van de juiste werking van deze koppelingen een verantwoordelijkheid. Deze verantwoordelijkheid heeft in ieder geval betrekking op:

- **De beveiliging**  
In het onderdeel beveiliging in de Conformiteitlijst is in paragraaf 7.6 Communicatiebeveiliging beschreven welke maatregelen de Opdrachtnemer dient te nemen om de veiligheid van op GT Connect te borgen na aansluiting van externe netwerken. De Opdrachtnemer draagt ten aanzien van de veiligheid van koppelingen de volle verantwoordelijkheid en kan deze verantwoordelijkheid in geen geval afwentelen op de leverancier(s) van de verbindingen.
- **De capaciteit**  
Een te krappe capaciteit van verbindingen kan de beschikbaarheid van GT Connect in gevaar brengen. De Opdrachtgever verwacht van de Opdrachtnemer dat hij het gebruik van de koppelingen monitort en actief melding maakt als een verstoring van de beschikbaarheid dreigt door een capaciteitsgebrek. Een dreigend capaciteitsgebrek bij de koppelingen van Deelnemers aan GT Connect dient hierbij aan de betreffende Deelnemer(s) gemeld te worden. Een dreigend capaciteitsgebrek bij één van de

koppelingen die onder andere GT Mobiel of GT Vast zijn geleverd, dienen bij de CBO te worden gemeld. Als er door capaciteitsproblemen van één van de koppelingen geen beschikbaarheid is, en de belasting van de betreffende koppeling(en) eerder boven de 85% is geweest zonder dat de Opdrachtnemer dit heeft gemeld, dan geldt deze onbeschikbaarheid tevens als onbeschikbaarheid van GT Connect als geheel. Deze onbeschikbaarheid heeft derhalve negatieve invloed op de afgesproken Servicelevels ten aanzien van beschikbaarheid en het afgesproken boeteregime is op deze onbeschikbaarheid onverkort van kracht.

- **De beschikbaarheid**

Naast het monitoren van de capaciteit van verbindingen wordt van de Opdrachtnemer ook verwacht dat hij, voor zover dat in technische zin mogelijk is, in zijn algemeenheid de kwaliteit en beschikbaarheid van verbindingen monitort. De Opdrachtnemer dient in dit kader in ieder geval te signaleren en te melden als de performance van verbindingen afwijkt van de gebruikelijke performance. Speciale aandacht wordt in dit kader ook gevraagd voor de monitoring van de beschikbaarheid van redundante verbindingen. De uitval van een redundante verbinding hoeft immers niet direct tot onbeschikbaarheid te leiden, maar bedreigt de beschikbaarheid wel. Als GT Connect niet beschikbaar is als gevolg van onbeschikbaarheid van een verbinding, en de Opdrachtnemer heeft vooraf geen melding gemaakt van dreigende onbeschikbaarheid terwijl hij dit redelijkerwijs vooraf door monitoring van de verbinding wel had kunnen voorzien, dan geldt deze onbeschikbaarheid tevens als onbeschikbaarheid van GT Connect als geheel. Deze onbeschikbaarheid heeft derhalve negatieve invloed op de afgesproken Servicelevels ten aanzien van beschikbaarheid en het afgesproken boeteregime is op deze onbeschikbaarheid onverkort van kracht.

## 2.2 Koppelingen met ICT systemen

GT Connect zal met behulp van API's aan diverse ICT systemen van derden worden gekoppeld. Sommige van deze gekoppelde systemen zijn dermate belangrijk dat Deelnemers bij uitval van de koppeling GT Connect als beperkt beschikbaar of onbeschikbaar ervaren. Zo kan het uitvallen van een gekoppeld Identity Access Management systeem betekenen dat gebruikers GT Connect niet meer kunnen benaderen. Het uitvallen van een gekoppeld zaakstelsel kan tot gevolg hebben dat burgers nog maar beperkt kunnen worden geholpen.

Het goed functioneren van GT Connect met een daaraan gekoppeld systeem is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer en de leverancier/beheerder van het gekoppelde systeem. Aan de Opdrachtnemer van GT Connect wordt echter gevraagd het voortouw te nemen bij het realiseren van koppelingen met ICT systemen van derden. Dit geldt zowel voor de realisatie van koppelingen waar vooraf in de Tarieflijst een Tarief is opgenomen als voor nieuw te realiseren koppelingen op basis van Koppelsoftware die als een Speciale Dienst worden gerealiseerd. Het initiatief dat de Opdrachtnemer heeft bij het realiseren van koppelingen betekent tevens dat de Opdrachtnemer de meeste kennis over de koppeling zal hebben en het best in staat zal zijn vast te stellen of deze naar behoren werkt. Dit, samen met het belang van een hoge beschikbaarheid van GT Connect, maakt dat de Opdrachtgever de Opdrachtnemer ziet als de primaire beheerder van de koppeling en in het verlengde daarvan een actieve monitoring van de gerealiseerde koppelingen verwacht. Daarnaast verwacht de Opdrachtgever dat de Opdrachtnemer actief eventuele wijzigingen aan specificaties van API's van leveranciers van gekoppelde ICT systemen bijhoudt, en tijdig maatregelen neemt als deze wijziging van specificaties de goede werking van de koppeling in gevaar brengt.

De Opdrachtgever benadrukt allereerst dat onbeschikbaarheid van GT Connect als gevolg van het disfunctioneren van de GT Connect API's, in alle gevallen van invloed is op het beschikbaarheidscijfer waar de Opdrachtnemer op wordt afgerekend. Het uitvallen van

gekoppelde ICT systemen van derden wordt de Opdrachtnemer echter in geen geval aangerekend.

Als GT Connect echter niet beschikbaar is als gevolg van een disfunctionerende koppeling, en de Opdrachtnemer heeft vooraf geen melding gemaakt van dreigende onbeschikbaarheid terwijl hij dit redelijkerwijs vooraf door monitoring van de koppeling wel had kunnen voorzien, dan geldt deze onbeschikbaarheid tevens als onbeschikbaarheid van GT Connect als geheel. Dit geldt tevens als onbeschikbaarheid van GT Connect ontstaat doordat de Opdrachtnemer niet tijdig een koppeling heeft aangepast als gevolg van veranderende specificaties van de API van het aangesloten ICT systeem, terwijl de Opdrachtnemer wel tijdig op de hoogte had kunnen zijn van deze veranderingen. In beide gevallen heeft de resulterende onbeschikbaarheid derhalve negatieve invloed op de afgesproken Servicelevels ten aanzien van beschikbaarheid en is het afgesproken boeteregime op deze onbeschikbaarheid onverkort van kracht.

# 3 Ketenbeheer

De leverancier van GT Connect krijgt de verantwoordelijkheid om telecommunicatie-infrastructuren en systemen te verbinden tot één werkend geheel. In voorgaande hoofdstuk is beschreven dat door deze rol en door de bijzondere positie die GT Connect inneemt, de beheeractiviteiten van de Opdrachtnemer verder reiken dan alleen het beheer van de eigen systemen. De leveranciers van de gekoppelde infrastructuren en systemen blijven echter verantwoordelijk voor de juiste werking van de door hen geleverde diensten.

De Deelnemers zullen echter aan hun kant ook het een en ander moeten organiseren om er voor te zorgen dat (dreigende) verstoringen van de dienstverlening adequaat worden opgepakt c.q. opgelost. Aan de Opdrachtnemer kan immers weliswaar worden gevraagd om problemen te signaleren en te melden, maar van hem kan niet worden verwacht dergelijke problemen op te lossen als deze betrekking hebben op diensten van derden. De Deelnemers beheren de overeenkomsten voor de diensten van deze derden en zullen derhalve zelf met dergelijke meldingen aan de slag moeten.

Veel Deelnemers hebben een eigen (eventueel uitbestede) beheerorganisatie die zich richt op de gehele keten van dienstverlening op ICT gebied. Zij zullen aan de Opdrachtnemer aangeven dat meldingen over GT Connect en gekoppelde diensten bij deze beheersorganisatie dienen uit te komen. Voor de Opdrachtnemer betekent dit dat kan worden volstaan met het melden van (dreigende) problemen. Verdere actie ligt bij de beheerorganisatie van de Deelnemer. Het is echter ook denkbaar dat in voorkomende gevallen Deelnemers aan de Opdrachtnemer vragen om de tactische regie over bestaande contracten voor gekoppelde diensten over te nemen. In een dergelijk regiemodel blijft het operationeel beheer bij de bestaande contractpartners, maar wordt de Opdrachtnemer aanspreekpunt/coördinator voor de telecommunicatiedienstverlening als geheel. Omdat het per Deelnemer kan verschillen over hoeveel en welke contracten het tactische regie dient te worden gevoerd, betreft het maatwerk dat als Speciale Dienst wordt overeengekomen.