

Beschikbaarheid

Beschikbaarheidsvenster



Het beschikbaarheidsvenster zijn de tijden, waarbinnen ThiemeMeulenhoff garanties voor de beschikbaarheid van haar digitale diensten afgeeft. De meest actuele uitgangspunten worden bijgehouden op: <https://www.thiememeulenhoff.nl/beschikbaarheid>

Het beschikbaarheidsvenster is het openstellingvenster minus het onderhoudsvenster.

In voorbereidingen op een school-opstart, in een vakantieperiode, en in aangekondigde perioden houdt ThiemeMeulenhoff het recht voor om het beschikbaarheidsvenster te beperken, om daarmee voorbereiding voor het nieuwe schooljaar door te kunnen zetten, ten behoeve van doorontwikkeling, 'groot' onderhoud of vervanging, het creëren van migratiemogelijkheden, maar ook voor diverse omvangrijke testen zoals informatiebeveiliging en performancetesten op productiesystemen. Als dit aan de orde is, worden klanten via diverse kanalen tijdig geïnformeerd.

Performance indicatoren beschikbaarheidsvenster		
<i>Soort afspraak</i>	<i>Norm</i>	<i>Minimaal te realiseren bereikbaarheid</i>
Identity & Access Management	24 uur, alle dagen van het jaar	99,5% beschikbaarheid per jaar (buiten gepland onderhoud, en voorbereidingen schoolopstart)
Digitaal leermiddel	24 uur, alle dagen van het jaar	99,5% beschikbaarheid per jaar (buiten gepland onderhoud, en voorbereidingen schoolopstart)
Onderliggende services, zoals content, resultaten en groepen.	24 uur, alle dagen van het jaar	99,5% beschikbaarheid per jaar (buiten gepland onderhoud, en voorbereidingen schoolopstart)

Onderhoudsvenster

Bij de nieuwste generatie leermiddelen van ThiemeMeulenhoff wordt gebruik gemaakt van moderne release technieken waarbij applicaties te allen tijde beschikbaar blijven. Bij een heel beperkt aantal leermiddelen, de vorige generatie applicaties, kan de gehele applicatie tijdelijk onbeschikbaar zijn. Hierover wordt tijdig gecommuniceerd via diverse kanalen.

ThiemeMeulenhoff streeft er uiteraard naar om de periode van 'niet beschikbaarheid' zo klein mogelijk te houden. Het tijdvak waarin applicaties mogelijk niet beschikbaar zijn, is tussen 16.00 – en 8.00 uur. In de schoolopstart periode (medio augustus- herfstvakantie) wordt er een tijdvak gehanteerd van 17.00-7.00 uur.

Uitsluitingen beschikbaarheid

De volgende vormen van uitval en storingen zijn uitgesloten van beschikbaarheidsberekeningen:

- Uitval tijdens een periode van gepland onderhoud;
- Uitval veroorzaakt door een ketenpartij (t.w. Onderwijsinstelling, ELO, Identity Provider/service Provider, Edu-iX, Kennisnet/Entree, Distributeur, Leerling Administratie Systeem of andere onderliggende externe infra partijen);
- Uitval veroorzaakt door een (wijzigings-)aanvraag van de klant; voorbeeld migratie gebruikers n.a.v. verhuizing identiteit(en);
- Uitval veroorzaakt door storingen of onjuiste configuratie van klantenapparatuur;
- Uitval als gevolg van problemen veroorzaakt door omstandigheden op de locatie;
- Uitval als gevolg van Distributed Denial Of Service Attacks (DDoS);
- Uitval veroorzaakt door een storing bij het cloud platform, bijv AWS of Azure, buiten de invloedssfeer van ThiemeMeulenhoff.
- Overmacht, zoals gedefinieerd in de Algemene Voorwaarden, 15.1 en 15.2, van ThiemeMeulenhoff;
- Als gevolg van het aanvragen van een verkeerde bestelling en/of het doorgeven van een verkeerde uitleverkeuze, of een verkeerdere ketenconfiguratie, waardoor er geen kans is geweest op een goede configuratie.
- Noodonderhoud: Werkzaamheden die betrekking hebben op de veiligheid, prestaties, integriteit en continuïteit van de dienstverlening. Te denken valt aan infrastructurele componenten die stuk gaan, of een privacy incident/datalek.

Keteneffect beschikbaarheid

ThiemeMeulenhoff wil hierbij het keteneffect rondom beschikbaarheid verduidelijken. Doordat er sprake is van een inlogketen kan de totale beschikbaarheid van de educatieve keten op een lager niveau liggen. Een gebruiker logt in via de volgende stroom:

IDP school- ELO school - Entree Federatie KN of Basispoort -IAM TM – Digitaal leermiddel TM - Onderliggende Service TM.

Het daadwerkelijke beschikbaarheidspercentage in de keten ligt daarbij lager dan alleen de beschikbaarheid van ThiemeMeulenhoff.

Bron	Domein	Beschikbaarheid
IDP	School	99,5%
ELO school	School	99,5%
Entree Federatie KN/Basispoort	Kennisnet/Basispoort	99,5%
IAM	Uitgeverij	99,5%
Digitaal leermiddel	Uitgeverij	99,5%
Onderliggende services	Uitgeverij	99,5%
Totaal	Keten	97,04%

*De berekening is als volgt: $99,5\% \times 99,5\% \times 99,5\% \times 99,5\% \times 99,5\% \times 99,5\% = 97,04\%$ als resultaat.

Business impact bij verlies van de dienst

Hier wordt de business impact beschreven bij verlies van de dienst, het gebruiken van de digitale leermiddelen, op basis van de resultaten van de classificatie door ThiemeMeulenhoff.

Begrippen

De definities welke ThiemeMeulenhoff hanteert rondom business continuïteit zijn:

MTD	Maximum Tolerable Downtime (MTD).	De MTD vertegenwoordigt de totale hoeveelheid tijd die de systeemeigenaar bereid is te accepteren voor een storing of verstoring van een bedrijfsproces voordat er onacceptabele bedrijfsrisico's ontstaan en omvat daarbij alle impactoverwegingen.
RTO	Recovery Time Objective (RTO)	RTO definieert de maximale hoeveelheid tijd dat een systeem onbeschikbaar kan blijven voordat er een onaanvaardbare impact is op andere systemen en/of bedrijfsprocessen en de MTD.

RPO	Recovery Point Objective (RPO).	De RPO vertegenwoordigt het tijdstip in de tijd, voorafgaand aan een storing/systeemuitval/procesuitval waarbinnen (bedrijfs)procesgegevens kunnen worden hersteld, gegeven de meest recente back-up van de gegevens na een storing.
------------	---------------------------------	--

Vastgestelde MTD, RTO, en RPO

Hier worden de continuïteitseisen (beschikbaarheid) en het maximale dataverlies (RPO) met betrekking tot de dienst beschreven.

	MTD (maximale verstoring bedrijfsproces)	RTO (maximale verstoring systeem)	RPO (maximale dataverlies vanaf moment incident)
Identity & Access Management	72 uur	4 uur	0-24 uur
Digitaal leermiddel	72 uur	4 uur	0-24 uur
Onderliggende content services, zoals video's, assets en content xml.	72 uur	8 uur	0-24 uur
Onderliggende gebruikers gerelateerde services, zoals resultaten en groepen	72 uur	4 uur	0-24 uur

Maatregelen voorkomen niet-beschikbaarheid

Om bovenstaande kaders te garanderen, probeert ThiemeMeulenhoff met diverse maatregelen te voorkomen dat digitale leermiddelen kortere of langere tijd niet beschikbaar zijn en dat de business continuïteit wordt gegarandeerd en uitval tot een minimum wordt beperkt.

De beschikbaarheid van digitale leermiddelen is afhankelijk van een keten. ThiemeMeulenhoff heeft de volgende maatregelen getroffen die de beschikbaarheid van digitale leermiddelen in de keten borgen:

- ThiemeMeulenhoff heeft contractuele afspraken (service level agreements) met haar leveranciers (hosting en beheer) over de performance van systemen en applicaties.
 - ThiemeMeulenhoff stuurt de leverancier welke de hosting levert, aan via service level agreements (SLA's).
 - ThiemeMeulenhoff toetst of zijn leveranciers hieraan voldoen en bespreekt periodiek de performance.
 - Risico's rondom kwetsbare componenten worden geïnventariseerd en waar mogelijk maatregelen getroffen.
 - Er vindt actieve monitoring plaats door ThiemeMeulenhoff en de hostingpartij op de beschikbaarheid van digitale leermiddelen. ThiemeMeulenhoff en de hostingpartij kunnen zo tijdig ingrijpen om niet-beschikbaarheid van digitale leermiddelen te voorkomen, bijvoorbeeld wanneer de belasting een vooraf bepaalde grens dreigt te overschrijden.
- ThiemeMeulenhoff weet uit ervaring dat de omgevingen van digitale leermiddelen na de zomervakantie, bij de start van het nieuwe schooljaar, te maken hebben met een piekbelasting. ThiemeMeulenhoff zorgt ervoor dat de omgevingen zijn voorbereid op deze piekbelasting. Ook vindt extra bewaking en monitoring plaats op alle systemen om verstoring van toegang tot digitaal lesmateriaal te voorkomen.
- ThiemeMeulenhoff hanteert een 'incident-problem-change' proces. Daarmee borgt ThiemeMeulenhoff dat meldingen direct worden geregistreerd en opgevolgd vanuit de juiste expertise, teneinde snel maatregelen te treffen die zo spoedig mogelijk tot concrete oplossingen leiden.
- Ook beschikt ThiemeMeulenhoff over een ISO 27001 normering waaronder onder andere het nemen van maatregelen ten aanzien van business continuïteit valt (inclusief borging van de beschikbaarheid van digitale leermiddelen). Van onze hostingpartijen wordt ook deze certificering verwacht.