

WSLA for webservices under Danmarks Miljøportal

Opdateret november 2021
Version 4.0



Indhold

1. Forord	1
2. Definitioner	3
3. Produktionsmiljø	4
3.1 Oppetid på drift af webservices	4
4. Ændringer	5
4.1 Styring af ændringer	5
4.2 Varsling af ændringer i webservices	5
5. Drift af webservices	6
5.1 Ændringsønsker	6
5.2 Regler for brug af Danmarks Miljøportals udstillede webservices	6
5.3 Særlige forhold	7
5.4 Test- og demomiljø	8
5.5 Øvrige begivenheder	8
6. Åbningstider for Danmarks Miljøportals support	9



1. Forord

Dette er en Web Service Level Agreement (WSLA) for de fælles offentlige 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 produktionsmiljøerne for Danmarks Miljøportals parter samt eksterne brugere af Danmarks Miljøportals webservices.

Følgende systemer er omfattet af denne WSLA:

Naturområdet

✦ Naturdatabasen

Grundvand

✦ PCJupiterXL

Rotteområdet

✦ Rottedatabasen (Rottehullet & Rottereden)

✦ Bekæmper sitet



Data ud

- ✶ Danmarks Arealinformation
- ✶ Arealdata
- ✶ Miljødata

Jordforureningsområdet

- ✶ DKJord
- ✶ Screening for overfladevand

Overfladevandsområdet

- ✶ PULS
- ✶ VanDa

Klimatilpasning

- ✶ KAMP

Geodata

- ✶ Arealeditering

Sikkerhed

- ✶ Brugerstyring

Tværgående komponenter

- ✶ StanLab
- ✶ GIS valideringskomponent



2. Definitioner

Begreb	Forklaring
Oppetid	$\text{Oppetid} = (\text{Tilgængelig driftstid} / \text{Aftalt driftstid}) \times 100$ <p>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.</p>
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 webservices	Dokumentation og beskrivelse af de webservices, som stilles til rådighed af Danmarks Miljøportal, findes på Danmarks Miljøportals hjemmeside.
3. parts leverandør	Systemleverandører der leverer applikationer som integreres med Danmarks Miljøportals fagsystemer.



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 mellem 8.00-17.00

Oppetider udenfor nævnte perioder er ikke garanteret.

Der foregår ikke aktiv fejlløsning uden for normal arbejdstid 08:00 -16:00. Der kan etableres ekstraordinært beredskab efter nærmere aftale med Danmarks Miljøportal.

Der planlægges systemopdateringer 2 til 4 gange årligt for alle systemer. Planlagte systemopdateringer fremgår på Danmarks Miljøportals hjemmeside under 'Driftsinformation' og disse er ikke kalkuleret i opetidsberegningen.

Systemopdateringer placeres typisk hverdage i dagtimerne og Brugerstyring på hverdage efter kl. 18:00.



4. Ændringer

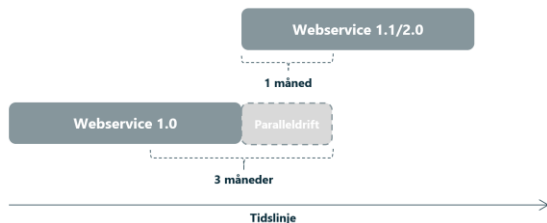
4.1 Styring af ændringer

Det er parterne omkring Danmarks Miljøportal, der tager beslutning om den fremtidige videreudvikling af webservices i regi af Danmarks Miljøportal.

4.2 Varsling af ændringer i webservices

Såfremt der planlægges en ny version af en webservice, hvor der indgår tilføjelse(r), eller ændring af endpoints, varsles interessenterne 1 måned forud for implementeringen af den nye version i **produktionsmiljøet**. Der køres dermed paralleldrift i en måned. Varslingen sker via en nyhed på Danmarks Miljøportals hjemmeside.

Såfremt der planlægges nedlukning af en webservice eller ændringer i underliggende datamodeller, som påvirker webservicen inden for et givent fagområde, udsendes der et varsel senest 3 måneder inden. Ved implementeringen af ændringer, vil versionen være tilgængelig i test- og demomiljøet 1 måned før den nye version idriftsættes. Der køres dermed paralleldrift i en måned.



5. Drift af webservices

5.1 Ændringsønsker

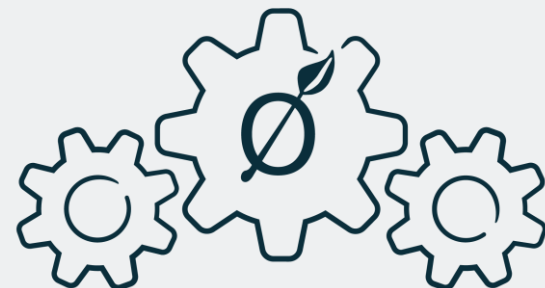
Såfremt interessenter har ønsker eller input til webservices, er de velkomne til at kontakte Danmarks Miljøportals support på support@miljoportal.dk. Danmarks Miljøportal vil så forelægge ændringsønsket for de miljøfaglige følgegrupper, som så vil beslutte om ændringen skal implementeres. Typisk vil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

5.2 Regler for brug af Danmarks Miljøportals udstillede webservices

WSLA'en garanterer ikke opetid og svartid for forespørgsler, der væsentligt adskiller sig fra rimelig og gængs brug. Danmarks Miljøportal forbeholder sig retten til at begrænse en brugers adgang, såfremt denne har negativ indflydelse på driftsstabiliteten, herunder fulde kopieringer af underliggende databaser.

Hvis Danmarks Miljøportal observerer misbrug fra bruger af en webservice, vil servicen blive stoppet og den pågældende bruger vil modtage en advarsel, samt en henstilling om at rette den fejlagtige brug. De centrale logningsfaciliteter vil blive anvendt som dokumentation.

Såfremt der opstår specielle brugerkrav, kan Danmarks Miljøportal kontaktes på support@miljoportal.dk.

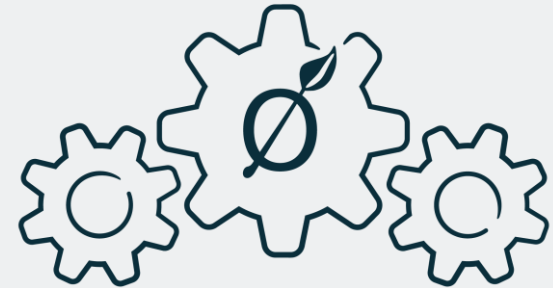


5.3 Særlige forhold

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 service.
- ✦ 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. parts leverandører 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. part. Disse kan anvendes ved henvendelse til Danmarks Miljøportal. Danmarks Miljøportal opdaterer test- og demomiljøer med opdaterede produktionsdata efter behov, i det omfang datafortrolighedsreglerne overholdes.

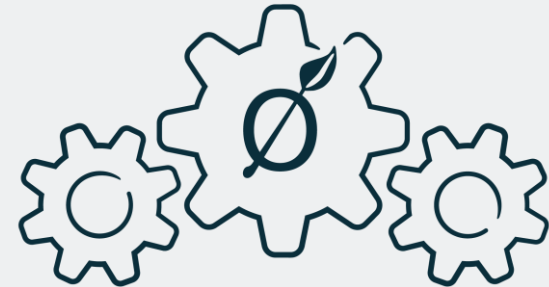
I forbindelse med sikkerhed skal der oprettes brugerprofiler til brug for test i demomiljø. Dette gøres via underskrivelse af en brugeradministrationsaftale, som kan rekvireres hos Danmarks Miljøportal support.

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

Ændringer på alle systemer i alle miljøer annonceres i Danmarks Miljøportals Driftsinformation, 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, via vores [kontaktformular](#) eller på telefon 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 Miljøportals webservices.

