



Logius
*Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties*

DigiD Service Niveau Overeenkomst

Versie 2.2

Datum 18 maart 2010
Status Definitief

Colofon

Projectnaam	DigiD
Versienummer	2.2
Organisatie	Logius Postbus 84011 2508 AA Den Haag servicecentrum@logius.nl

Inhoud

Colofon	2
Inhoud	3
Inleiding	4
1 Serviceniveau van DigiD	5
1.1 <i>Beschikbaarheid van DigiD</i>	5
1.1.1 Openstellingswindow.....	5
1.1.2 Servicewindow	5
1.1.3 Onderhoudswindow	6
1.2 <i>Capaciteit-/performancebeheer</i>	7
1.3 <i>Incidentbeheer / afhandeling vragen en klachten</i>	7
1.3.1 Afhandeling incidenten	8
1.3.2 Beantwoording vragen van Klanten en leveranciers.....	9
1.3.3 Beantwoording vragen van burgers	10
1.3.4 Afhandeling van klachten	10
1.4 <i>Calamiteitenbeheer</i>	10
1.1. <i>Wijzigingsbeheer</i>	11
1.2. <i>Betrouwbaarheids- en integriteitsbeheer</i>	11
1.2.1. Informatiebeveiliging	11
1.4.1 Gegevensverlies.....	12
1.5 <i>Audit</i>	13

Inleiding

Deze bijlage van de Handreiking beschrijft het niveau van de dienstverlening van de dienst DigiD en de DigiD website. Het niveau van de dienstverlening van de dienst DigiD en DigiD website is gebaseerd op de gemaakte afspraken tussen de tactisch beheerder van DigiD en de operationeel beheerder (en haar onderaannemers). In dit hoofdstuk wordt de dienstverlening beschreven die door Logius aan de klanten wordt geboden.

Gerelateerde documenten zijn:

- DigiD Handreiking
- Aansluitvoorwaarden DigiD

Een begrippenlijst is te vinden op www.logius.nl/begrippenlijst.

1 Serviceniveau van DigiD

1.1 Beschikbaarheid van DigiD

1.1.1 Openstellingswindow

Het openstellingswindow is die tijd waarbinnen de dienst beschikbaar is voor de gebruikers en Klanten. De openstellingstijden zijn met uitzondering van gepland onderhoud, zie paragraaf 1.1.3 Onderhoudswindow.

Performance indicatoren voor openstellingswindow		
Soort afspraak	Norm	Minimaal te realiseren
Beschikbaarheid van de dienst voor burgers (productieomgeving)	De productieomgeving van DigiD is 7*24 uur, alle dagen van het jaar, beschikbaar voor: het verwerken van aanmeldingen door burgers; activeren van aangevraagde accounts door middel van een activeringscode; afhandelen van authenticatieverzoeken.	99,5 % beschikbaar.
Beschikbaarheid van de DigiD website: openstelling van de dienst (productie)	De productieomgeving van DigiD website is 7*24 uur, alle dagen van het jaar beschikbaar	99,5% beschikbaar.
Beschikbaarheid van de dienst voor klanten (productieomgeving)	De productieomgeving van DigiD is 7x24 uur, alle dagen van het jaar, beschikbaar voor een operationele Klant.	99,5 % beschikbaar.
Beschikbaarheid van de dienst voor klanten (pré-productieomgeving)	De pré-productieomgeving van DigiD is ma-.vr. van 7:00 – 18:00 uur beschikbaar voor testsituaties voor potentiële Klanten en leveranciers. NB. In deze pré-productieomgeving is een pseudo koppeling met de LRD omgeving voorhanden (i.v.m. privacy aspecten).	99,0 % beschikbaar.

1.1.2 Servicewindow

Het servicewindow is de tijd waarbinnen de klant ondersteuning mag verwachten van Opdrachtnemer. Het servicewindow geeft aan wanneer een verstoring, incident, vraag of klacht kan worden gemeld. Onderstaande tabel geeft inzicht in de servicewindows van de 1^e- en 2^e-lijns ondersteuning voor zowel burgers als klanten en leveranciers.

Performance indicatoren voor servicewindow		
Beschikbaarheid	Norm	Norm
	Productie-omgeving	Pré-productieomgeving
1 ^e -lijns ondersteuning voor het melden van incidenten door burgers	Werkdagen van 8.00 uur tot 22.00 uur.	

1 ^e -lijns ondersteuning voor het melden van klachten en het stellen van vragen door burgers	Werkdagen van 8.00 uur tot 22.00 uur.	
1 ^e -lijns ondersteuning voor het melden van incidenten door klanten en leveranciers	24 uur per dag, 7 dagen per week, alle dagen van het jaar.	Werkdagen van 8.00 uur tot 17.00 uur.
1 ^e -lijns ondersteuning voor het melden van klachten en het stellen van vragen door klanten en leveranciers	Werkdagen van 8.00 uur tot 17.00 uur.	Werkdagen van 8.00 uur tot 17.00 uur.
1 ^e -lijns ondersteuning voor het aansluiten op de dienst door klanten en leveranciers	Werkdagen van 8.00 uur tot 17.00 uur.	Werkdagen van 8.00 uur tot 17.00 uur.
1 ^e -lijns ondersteuning voor het melden van calamiteiten	24 uur per dag, 7 dagen per week, alle dagen van het jaar.	Werkdagen van 7.00 uur tot 18.00 uur.

Ten behoeve van burgers is de 1^e-lijns ondersteuning als volgt bereikbaar:

- telefonisch via de helpdesk van DigiD (0800 – 0230435);
- via mailbericht (info@digid.nl);
- per brief (DigiD, Postbus 96810, 2509JE Den Haag).

Voor klanten en leveranciers is de 1^e-lijns ondersteuning als volgt bereikbaar:

- telefonisch (0900 555 4555 (10 ct p/m)) of per e-mail (servicecentrum@logius.nl) van 8:00-17:00 uur voor al uw vragen en klachten;
- telefonisch (0900 555 4555 (10 ct p/m)), 24 uur per dag, uitsluitend voor het melden van incidenten en calamiteiten.

1.1.3

Onderhoudswindow

Iedere tweede maandag van de maand van 0:00 uur tot 6:00 uur kan de dienst wegens onderhoud buiten gebruik zijn. In uitzonderingsgevallen kan hiervan worden afgeweken.

In geval van onderhoud buiten het onderhoudswindow die van invloed is op de performance, dan wel dienstverlening van klanten stelt DigiD haar klanten vooraf hiervan op de hoogte. In geval van een beveiligingsincident heeft DigiD conform de aansluitvoorwaarden het recht zonder nadere aankondiging de toegang tot DigiD tijdelijk op te schorten. DigiD treedt zo spoedig mogelijk in contact met klanten om hen hier alsnog over te informeren.

Prestatie-indicatoren voor onderhoudswindow		
	Norm	Norm
	Productieomgeving	Pré-productieomgeving
Structureel gepland onderhoud m.b.t. diensten	Maximaal 1 keer per maand, gedurende maximaal 6 uur.	Buiten het openstellingswindow.
Onderhoud m.b.t. de technische installaties	Maximaal 4 keer per jaar, gedurende maximaal 4 uur.	Maximaal 4 keer per jaar, gedurende maximaal 4 uur.

1.2 Capaciteit-/performancebeheer

De volgende prestatie-indicatoren met betrekking tot capaciteit en performance van DigiD systemen zijn van toepassing.

Performance indicator voor capaciteit en performance DigiD systemen		
Soort afspraak	Norm	Minimaal te realiseren
Verwerkingstijd van DigiD bij authenticatie	Verwerking authenticatie gemiddeld afgehandeld binnen 0,15 sec.	100 %.
Verwerkingstijd bij maximale concurrent sessies	Daar waar 900 concurrent sessies worden gestart, is de verwerkingstijd van minimaal 95% van deze 900 sessies korter dan 30 seconden.	100 %.

De volgende kentallen met betrekking tot de capaciteit van de DigiD systemen zijn kaderstellend voor de beschikbaarheidsnormen:

Kentallen met betrekking tot capaciteit en performance DigiD systemen		
Soort afspraak	Norm	Minimaal te realiseren
Capaciteit authenticaties	Het aantal authenticaties wordt gegarandeerd voor 300.000 authenticaties per uur (gedurende 24 uur per dag).	Geen.

1.3 Incidentbeheer / afhandeling vragen en klachten

Onder 'incidenten' wordt verstaan: elke gebeurtenis die niet tot de standaardoperatie van een dienst behoort en die een interruptie of een vermindering van de kwaliteit van die dienst kan veroorzaken. Incidenten worden door burgers gemeld bij de 1^e-lijns ondersteuning bij de helpdesk en door klanten en leveranciers bij de 1^e-lijns ondersteuning bij de servicedesk. Afhankelijk van de complexiteit worden incidenten opgelost of doorgezet naar de 1^e-ondersteuning.

In het geval achterliggende support niet tot een definitieve oplossing kan komen, wordt voor een incident na de implementatie van een tijdelijke oplossing een probleem gedefinieerd. Tevens wordt voor incidenten die zich herhaaldelijk voordoen een probleem gedefinieerd om zo tot een

structurele oplossing te komen. Een incident is opgelost zodra de dienstverlening weer hersteld is.

In de volgende paragrafen wordt de afhandeling van incidenten, vragen en klachten beschreven.

1.3.1

Afhandeling incidenten

Om op een juiste wijze om te gaan met de verschillen in aard en aantal bij de afhandeling van incidenten zijn de incidenten als volgt geëvalueerd en geprioriteerd:

- **Prioriteit Hoog**
 - de gehele dienstverlening of primaire functionaliteit van de dienstverlening is niet beschikbaar;
 - het incident heeft betrekking op de beveiliging van de dienstverlening.
- **Prioriteit Midden**
 - secundaire functionaliteit van de dienstverlening is niet beschikbaar;
- **Prioriteit Laag**
 - overige situaties.

De volgende performance indicatoren gelden voor het oplossen van incidenten:

Performance indicatoren voor oplossen incidenten in de productieomgeving			
Prioriteit	Oplostijd	Terugkoppeling	Minimaal te realiseren
Hoog	8 uur	Na oplossing van incident aan melder	15% van het aantal incidenten wordt niet conform de norm opgelost. Indien voorzienbaar is dat een incident met prioriteit Hoog niet binnen 100% van de norm-oplostijd kan worden opgelost, wordt geëscaleerd.
Midden	1 werkdag	Na oplossing van incident aan melder	15% van het aantal incidenten wordt niet conform de norm opgelost. Indien voorzienbaar is dat een incident met prioriteit Midden niet binnen 150% van de norm-oplostijd kan worden opgelost, wordt geëscaleerd.
Laag	2 werkdagen	Na oplossing van incident aan melder	15% van het aantal incidenten wordt niet conform de norm opgelost. Indien voorzienbaar is dat een incident met prioriteit Midden niet binnen 150% van de norm-oplostijd kan worden opgelost, wordt geëscaleerd.

Performance indicatoren voor oplossen incidenten in de pré-productieomgeving			
Prioriteit	Oplostijd	Terugkoppeling	Minimaal te realiseren
Hoog	1 werkdag	Na oplossing van incident aan melder	15% van het aantal incidenten wordt niet conform de norm opgelost. Indien voorzienbaar is dat een incident met prioriteit Hoog niet binnen 100% van de norm-oplostijd kan worden opgelost, wordt geëscaleerd.
Midden	2 werkdagen	Na oplossing van incident aan melder	15% van het aantal incidenten wordt niet conform de norm opgelost. Indien voorzienbaar is dat een incident met prioriteit Midden niet binnen 150% van de norm-oplostijd kan worden opgelost, wordt geëscaleerd.
Laag	3 werkdagen	Na oplossing van incident aan melder	15% van het aantal incidenten wordt niet conform de norm opgelost. Indien voorzienbaar is dat een incident met prioriteit Midden niet binnen 150% van de norm-oplostijd kan worden opgelost, wordt geëscaleerd.

Over bovenstaande vindt geen rapportage plaats.

1.3.2

Beantwoording vragen van Klanten en leveranciers

Om op een juiste wijze vragen van klanten en leveranciers te beantwoorden, zijn deze als volgt geëscaleerd en geprioriteerd:

- **Prioriteit Hoog**
 - De vraag blijkt betrekking te hebben op meerdere klanten of leveranciers;
 - De vraag heeft betrekking op het functioneren van DigiD voor de klant of leverancier.
- **Prioriteit Laag**
 - De vraag heeft alleen betrekking op de klant of leverancier;
 - De vraag heeft geen betrekking op het functioneren van DigiD voor de klant of leverancier.

Vragen kunnen zowel telefonisch, via e-mail of per brief gesteld worden.

Performance indicatoren voor beantwoording van vragen van Klanten en leveranciers		
Soort afspraak	Norm	Minimaal te realiseren
Beantwoording van vragen met hoge prioriteit	Vragen worden binnen vier uur beantwoord. Indien noodzakelijk worden klachten direct voorgelegd aan het management van Logius.	99,5 %.
Beantwoording van vragen met lage prioriteit	Vragen worden binnen 3 werkdagen beantwoord.	99,5 %.

Beantwoording wordt gedefinieerd als het daadwerkelijk beantwoorden van de vraag aan de melder of het melden dat de vraag in behandeling is genomen aan de melder omdat beantwoording op korte termijn niet mogelijk is. Het inspreken van een antwoord op de vraag op voicemail van de melder wordt ook als beantwoording beschouwd. Dit gebeurt eveneens als een vraag een incident blijkt te zijn en deze opgelost moet worden. De vraag zal dan conform de procedures van incidentbeheer afgehandeld worden binnen de hiervoor geldende normen.

1.3.3 *Beantwoording vragen van burgers*

Vragen van burgers worden in alle gevallen binnen twee werkdagen beantwoord. Beantwoording wordt gedefinieerd als het daadwerkelijk beantwoorden van de vraag aan de melder of het melden dat de vraag in behandeling is genomen aan de melder omdat beantwoording op korte termijn niet mogelijk is. Het inspreken van een antwoord op de vraag op voicemail van de melder wordt ook als beantwoording wordt beschouwd. Dit gebeurt eveneens als een vraag een incident blijkt te zijn en deze opgelost moet worden. De vraag zal dan conform de procedures van incidentbeheer afgehandeld worden binnen de hiervoor geldende normen.

Indien vragen niet door de eerstelijns helpdesk beantwoord kunnen worden, ze doorgezet worden naar de 2^e lijn, ook daar geldt de beantwoordingstermijn van 2 dagen.

Performance indicatoren voor beantwoording van vragen van burgers		
Soort afspraak	Norm	Minimaal te realiseren
Beantwoording van vragen	Vragen worden binnen 2 werkdagen beantwoord.	99,5 %.

1.3.4 *Afhandeling van klachten*

Klachten worden afgehandeld conform het Intern klachtrecht. Hiervoor geldt hoofdstuk 9 van de Algemene wet Bestuursrecht (AWB). Ieder kan een klacht indienen bij DigiD over de manier waarop hij of iemand anders in een bepaalde situatie door DigiD is behandeld of over de door DigiD geleverde diensten. Klachten worden binnen vier werkdagen afgehandeld.

Performance indicatoren voor afhandeling van klachten		
Soort afspraak	Norm	Minimaal te realiseren
Afhandeling van klachten	Klachten worden binnen 4 werkdagen afgehandeld.	99,5 %.

1.4 **Calamiteitenbeheer**

Er is sprake van een calamiteit indien een gebeurtenis zich voordoet die tot gevolg heeft, dat de afgesproken dienstverlening zodanig wordt getroffen dat veelal aanzienlijke niet vooraf te plannen- maatregelen moeten worden getroffen om deze te herstellen (bijvoorbeeld in het geval van mogelijke imagoschade voor één of beide partijen). Indien een calamiteit zich voordoet, treedt calamiteitenplan in werking. DigiD bepaalt of en wanneer een gebeurtenis definitief is aan te merken als een calamiteit.

In geval van een calamiteit gelden de volgende procedurele afspraken:

- gedurende de calamiteit kunnen de overige afspraken in de SNO niet worden gegarandeerd;
- zodra een calamiteit wordt geconstateerd plaatst klant de overeengekomen standaard tekst met betrekking tot calamiteiten op de website. Zodra de calamiteit is opgelost verwijdert klant de tekst van de website.

1.1. Wijzigingsbeheer

Wijzigingsbeheer garandeert een planmatige en gecontroleerde verwerking van wijzigingsvoorstellen (changes), teneinde een probleem op te lossen of nieuwe functionaliteit toe te voegen.

Klanten kunnen via hun accountmanager een wijzigingsverzoek indienen bij DigiD. Wijzigingsbeheer evalueert verzoeken of laat deze evalueren, beschrijft de impact, en bereidt besluitvorming en communicatie voor.

Geaccepteerde wijzigingen worden ingepland op de releasekalender, gecommuniceerd aan gebruikers en vervolgens doorgevoerd tijdens de eerder gedefinieerde onderhoudswindos. In uitzonderingsgevallen, bijvoorbeeld n.a.v. incidenten of calamiteiten of in het geval van uitzonderlijk lange doorlooptijden kan het doorvoeren van wijzigingen buiten de gedefinieerde onderhoudswindos plaatsvinden (zie par. 1.1.3). Maatgevend voor de kwaliteit van het wijzigingsbeheer is het percentage succesvol en conform de planning doorgevoerde wijzigingen zonder onaangekondigde verstoring van performance of continuïteit.

Performance indicatoren voor wijzigingsbeheer	
Soort afspraak	Norm
Aantal doorgevoerde releases	Per maand kan maximaal 1 nieuwe release worden doorgevoerd.

1.2. Betrouwbaarheids- en integriteitsbeheer

1.2.1. Informatiebeveiliging

DigiD kent een duurzaam stelsel van beveiligingsmaatregelen in en rondom DigiD. Het Informatiebeveiligingsbeleid wordt concreet gemaakt door voor verschillende objecten van DigiD informatiebeveiligingsmaatregelen te beschrijven en te nemen. DigiD hanteert als kaders voor de implementatie van informatiebeveiliging het Voorschrift Informatiebeveiliging Rijksdienst (VIR) en de Code voor Informatiebeveiliging (ISO IEC 17799:2000)¹, aangevuld met specifieke maatregelen op basis van een risicoanalyse. Voor de concrete invulling van het informatiebeveiliging is gekozen voor de indeling zoals de Code voor Informatiebeveiliging deze onderkent. Tenslotte is de informatiebeveiliging aangevuld met maatregelen zoals deze zijn gespecificeerd in het Voorschrift Informatiebeveiliging Rijksdienst Bijzondere Informatie (VIR-BI) en de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP).

¹ Dit betreft de Nederlandse vertaling van de internationale standaard voor informatiebeveiliging ISO IEC 17799:2000. Daar waar beide documenten uiteenlopen, zal het meest recente document de voorkeur hebben boven de ander. In juni 2005 is de vernieuwde Engelstalige versie ISO IEC 17799:2005 gepubliceerd. Op termijn zal het Informatiebeveiligingsplan hierop worden aangepast.

Het stelsel van informatiebeveiligingsmaatregelen rondom DigiD richt zich op de beschikbaarheid, integriteit en exclusiviteit van DigiD. Deze drie aspecten worden als volgt gedefinieerd:

- *Beschikbaarheid.* DigiD moet conform afspraken beschikbaar zijn voor zowel burgers, bedrijven als overheidsinstellingen.
- *Integriteit.* De informatie binnen de systemen van DigiD en die wordt uitgewisseld met webdiensten en authenticatievoorzieningen moet juist, volledig en tijdig zijn en de programmatuur van DigiD moet volgens de gestelde specificaties werken.
- *Exclusiviteit.* Gegevens van DigiD mogen alleen worden ingezien door degenen die daartoe bevoegd zijn.

Voor de praktische invulling van de informatiebeveiliging is gekozen om de indeling te hanteren zoals de Code voor Informatiebeveiliging deze onderkent:

1. Beveiligingsbeleid;
2. Beveiligingsorganisatie;
3. Classificatie en beheer van bedrijfsmiddelen;
4. Beveiligingseisen ten aanzien van personeel;
5. Fysieke beveiliging en beveiliging van de omgeving;
6. Beheer van communicatie- en bedieningsprocessen;
7. Logische toegangsbeveiliging;
8. Ontwikkeling en onderhoud van systemen;
9. Continuïteitsbeheer;
10. Naleving.

Alle bij DigiD betrokken partijen zijn onderhevig aan het informatiebeveiligingsbeleid en informatiebeveiligingsplan van DigiD. Door middel van periodieke audits op de opzet en het bestaan van het stelsel van beveiligingsmaatregelen wordt bepaald of de beveiligingsmaatregelen zijn vastgelegd, of deze in ontwerp toereikend zijn om het gewenste niveau van informatiebeveiliging te borgen, of deze maatregelen in de praktijk zijn geïmplementeerd en worden nageleefd.

1.4.1

Gegevensverlies

Opdrachtnemer verplicht zich tot het nemen van maatregelen om schade als gevolg van gegevensverlies zoveel mogelijk te beperken.

Performance indicatoren voor gegevensverlies	
Soort afspraak	Norm
Maximum periode gegevensverlies	24 uur.

De maximale duur van gegevensverlies heeft betrekking op:

- applicatie DigiD;
- alle databases;
- loggings (acties van gebruikers, acties van beheerders en processen).

1.5

Audit

Jaarlijks zal een externe gekwalificeerde partij in opdracht van DigiD een audit uitvoeren om te beoordelen of de beheerprocessen van DigiD, die de kwaliteit van de ICT-dienstverlening van DigiD moeten waarborgen, zijn ingericht conform algemeen geaccepteerde normen. De resultaten van de audit zullen worden verwoord in een Third Party Mededeling (TPM) of een Mededeling Bedrijfsvoering. Deze zal (op verzoek) beschikbaar worden gesteld aan belangstellende aangesloten en potentiële klanten.