



Logius
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Serviceniveau overeenkomst voor MijnOverheid

Versie 1.0 januari 2020

Status definitief

Colofon

Dienstnaam	MijnOverheid
Versienummer	1.0 2020
Organisatie	Logius Postbus 96810 2595 AN Den Haag servicecentrum@logius.nl

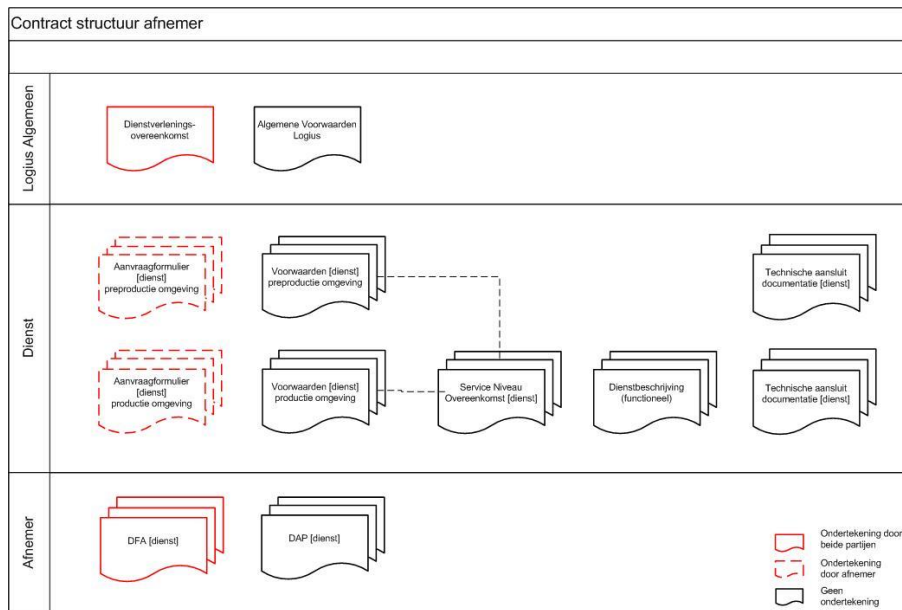
Inhoud

Colofon	2
Inhoud	3
1 Inleiding	4
1.1 Doel.....	5
1.2 Doelgroep	5
1.3 Leeswijzer.....	5
2 Serviceniveau productkenmerken MijnOverheid	6
2.1 Beschikbaarheid van MijnOverheid.....	6
2.1.1 Beschikbaarheid venster MijnOverheid	6
2.1.2 Beschikbaarheid aangesloten systemen Persoonlijke Gegevens	8
2.1.3 Servicevenster gebruikers (burgers)	8
2.1.4 Servicevenster afnemers.....	9
2.1.5 Onderhoudsvenster	10
2.2 Performance MijnOverheid.....	12
2.2.1 Performance indicatoren Burgerondersteuning	12
2.2.2 Performance indicatoren.....	12
2.2.3 Prognose	14
2.3 Continuïteit van MijnOverheid	15
3 Serviceniveau beheerprocessen Logius	16
3.1 Gebruikersondersteuning Logius	16
3.2 Incidentbeheer Logius	17
3.3 Behoeftemanagement Logius.....	18
3.4 Releasebeheer Logius	18
3.5 Continuïteitbeheer MijnOverheid	19
4 Communicatie	20
4.1 Overlegstructuur.....	20
4.2 Storings- en onderhoudsmeldingen	20
4.3 Rapportage.....	21

1 Inleiding

Deze Serviceniveauovereenkomst (SNO) beschrijft de dienstverlening die MijnOverheid u biedt en maakt de (service)afspraken concreet, die u in de Voorwaarden MijnOverheid vindt. Als Afnemer van MijnOverheid accepteert u het gestelde in deze SNO MijnOverheid. Zie onderstaand figuur voor de contract structuur. In geval van MijnOverheid is een DFA niet van toepassing. Wel dient er een verwerkersovereenkomst afgesloten te worden tussen Logius en Afnemer.

De SNO gaat in op 01-01-2020 en is tot 01-01-2021 geldig. Jaarlijks vindt er in oktober een review plaats van de SNO. De SNO gaat in voor een afnemer op het moment dat het aansluitformulier is ondertekend. Wijzigingen worden ingepland tijdens het PI-planning event. Bij de jaarlijkse review ronde worden wijzigingen opgenomen in de nieuwe versie van de SNO.



Voor de betekenis van en toelichting op de gebruikte begrippen in dit document verwijzen we u naar de begrippenlijst van Logius. Deze vindt u op: www.logius.nl/begrippenlijst.

Een beschrijving van de dienst MijnOverheid vindt u op: <https://www.logius.nl/diensten/mijnoverheid/>

1.1 **Doel**

Deze SNO geeft u als Afnemer van diensten van Logius duidelijkheid over het niveau van de dienstverlening voor MijnOverheid en legt dit niveau vast. MijnOverheid onderkent een aantal kernfunctionaliteiten waaronder;

Portaal met daarin:

- Berichtenbox
- Lopende Zaken
- Persoonlijke gegevens (WOZ-inzage, Authentiek Inkomen Geven, BAG, BRP ect.

Berichtenbox app

1.2 **Doelgroep**

Het document is bedoeld voor Afnemers van diensten van Logius die gebruik maken van MijnOverheid.

1.3 **Leeswijzer**

Er zijn twee inhoudelijke hoofdstukken.

Hoofdstuk 2 Serviceniveau productenkenmerken
Hierin staan de serviceniveaus voor MijnOverheid.
Een beschrijving van de afgesproken prestatie-indicatoren (het wat) over de beschikbaarheid, performance, continuïteit en beveiliging van MijnOverheid.

Hoofdstuk 3 Serviceniveau beheerprocessen
Dit hoofdstuk beschrijft de processen (het hoe), die aangegeven hoe Logius de prestatie-indicatoren realiseert.

2 Serviceniveau productkenmerken MijnOverheid

Dit hoofdstuk beschrijft per dienstkenmerk wat de serviceniveaus voor MijnOverheid zijn. De kwaliteit van MijnOverheid als geheel borgt Logius door de serviceniveaus op de dienstkenmerken.

In deze paragraaf is een beschrijving van de volgende dienstkenmerken opgenomen:

- Beschikbaarheid van MijnOverheid
- Performance MijnOverheid
 - Portaal, Berichtenbox en Berichtenbox app
 - Gebruikersondersteuning
- Continuïteit van MijnOverheid

2.1 **Beschikbaarheid van MijnOverheid**

Logius definieert de beschikbaarheid van MijnOverheid aan de hand van de volgende vensters.

- Beschikbaarheid venster (2.1.1 & 2.1.2)
- Servicevenster gebruikers (2.1.3)
- Servicevenster Afnemers (2.1.4)
- Onderhoudsvenster (2.1.5)

2.1.1 *Beschikbaarheid venster MijnOverheid*

Het beschikbaarheid venster is de periode dat MijnOverheid beschikbaar is voor de gebruikers en onderscheidenlijk de Afnemers.

Onderstaande delen, waar de dienstverlening van MijnOverheid van afhankelijk is, worden niet als bepalend beschouwd voor de Beschikbaarheid:

- Het Internet;
- Uitval van componenten die niet onder verantwoordelijkheid van MijnOverheid vallen (bv DigiD, Diginetwerk etc.);
- geplande onbeschikbaarheid tijdens het Onderhoudsvenster: onderhoud dat op vooraf vastgestelde tijdsvensters op de wijze als omschreven in 2.1.5 is vastgesteld.

Onderstaande delen worden wel als bepalend beschouwd voor de Beschikbaarheid:

- Ongeplande onbeschikbaarheid.

De beschikbaarheid wordt per kalendermaand gemeten op basis van 24/7 dienstverlening.

Een gemiddelde maand is $365 \times 24 / 12 = 730$ uur. De uitval mag dan maximaal 7,3 uur per maand zijn bij 99%.

Performance-indicatoren voor beschikbaarheidvenster Productieomgeving		
Soort afspraak	Norm	Minimaal te realiseren
Openstelling van MijnOverheid portaal voor de gebruikers: Registreren als gebruiker Instellingen Raadplegen Berichtenbox Inzien Lopende zaken Inzien Persoonlijke Gegevens* Berichtenbox app	7 dagen per week, 24 uur per dag (met uitzondering van het onderhoudsvenster)	99% beschikbaar per maand binnen de toepasselijke aangegeven norm.
Distributie notificaties	Dagelijks.	Distributie op volgorde van binnenkomst
Openstelling van Berichtenbox services voor de Afnemer, te weten Verwerken berichtenvoorkeur Presentatie in het portaal (API) Ontvangst/verwerk service** Opslag berichten/content Berichtenbox Validatieservice *** Abonnementservice**** Leveranciersportaal	7 dagen per week, 24 uur per dag (buiten het onderhoudsvenster) Maximale verwerkingstijd berichten: 24 uur	99% beschikbaar per maand binnen de openingstijden van support.

*: Het werkelijke beschikbaarheid percentage voor inzien Persoonlijke Gegevens wordt medebepaald door de beschikbaarheid van de applicaties van de Afnemers.

** : Afnemer is verantwoordelijk dat de verwerkingsberichten ontvangen kunnen worden. Verwerkingsberichten kunnen uiterlijk 6 dagen na de eerste verzending opnieuw aangeboden worden aan Afnemer. Zie voor nadere toelichting het document Koppelvlak specificaties Berichtenbox,

*** Berichtenbox Validatieservice

Middels de Berichtenbox Validatieservice kan door de Afnemer worden vastgesteld of een gebruiker over een Berichtenbox beschikt en of de gebruiker ook berichten van de Afnemer digitaal wil ontvangen. Bij positieve vaststelling kan de Afnemer de Berichtenbox gaan gebruiken voor het leveren van berichten aan deze gebruiker.

**** Abonnementservice

Met de Abonnementservice heeft de Afnemer de mogelijkheid om via een van de volgende services een lijst op te vragen van afnemersvoorkeuren van de Berichtenbox accounts.

- Abonnementservice alles
- Abonnementservice BSN lijst
- Abonnementservice mutatie basis

Abonnementsservice alles:

De Afnemer kan een overzicht opvragen van alle accounts die over een actieve Berichtenbox beschikken en die hebben aangegeven elektronisch berichten van de Afnemer te willen ontvangen.

Abonnementsservice BSN lijst:

Als in de aanvraag van de Afnemer een lijst met BSN's (accounts) is meegegeven wordt van elk opgegeven account gecontroleerd of het opgegeven account over een actieve Berichtenbox beschikt en of het account elektronisch berichten van de Afnemer wil ontvangen. Als het account berichten wil ontvangen en een actieve Berichtenbox heeft, wordt deze in het retourbericht opgenomen.

Abonnementsservice mutatiebasis:

De Afnemer kan een overzicht opvragen van de laatste mutaties vanaf een opgegeven datum/tijd. Vanaf de opgegeven datum/tijd wordt gekeken of er mutaties zijn geweest in de abonnementsvoorkeuren van de Afnemer. Per gewijzigd account wordt de status (actief, inactief) van de laatste mutatie opgenomen in het antwoordbericht.

2.1.2 Beschikbaarheid aangesloten systemen Persoonlijke Gegevens

De beschikbaarheid van de aangesloten systemen onder Persoonlijke Gegevens (inclusief de daarvoor benodigde verbindingen) is de verantwoordelijkheid van de Afnemers.

Logius verwacht minimaal een beschikbaarheid van 99.00% op maandbasis, gelijk aan de beschikbaarheid van MijnOverheid.

2.1.3 Servicevenster gebruikers (burgers)

Het servicevenster gebruikers is de tijd waarbinnen de gebruikersondersteuning kunnen krijgen. Tijdens onderstaand openstellingvenster is ondersteuning beschikbaar voor de gebruikers. Denk daarbij aan het melden van incidenten, vragen en/of klachten.

Telefoon 088-1236500
E-mail info@mijn.overheid.nl
Webcare @MOwebcare

Performance indicatoren voor openstellingvenster gebruikers		
Bereikbaarheid	Norm productie-omgeving	Norm preproductie-omgeving
Voor het <ul style="list-style-type: none"> • melden van <u>incidenten</u> • melden van <u>klachten</u> • stellen van <u>vragen</u> • 	Werkdagen van 8.00 uur tot 22.00 uur.	Niet van toepassing

2.1.4 Servicevenster Afnemers

Het servicevenster Afnemers is de tijd waarbinnen de Afnemer Logius kan benaderen voor ondersteuning. Tijdens onderstaand servicevenster is Servicecentrum Logius bereikbaar voor meldingen over de dienstverlening en de producten. Denk daarbij aan incidenten, vragen en/of klachten.

Telefoon 0900 555 45 55 (10 ct p/m)
E-mail info@mijn.overheid.nl

Performance indicatoren voor servicevenster		
Bereikbaarheid	Norm productie-omgeving	Norm preproductie-omgeving
Voor het <ul style="list-style-type: none"> • melden van <u>incidenten</u> • melden van <u>klachten</u> • stellen van <u>vragen</u> • krijgen van ondersteuning bij het <u>aansluiten</u> 	Werkdagen van 8.00 uur tot 17.00 uur.	Werkdagen van 8.00 uur tot 17.00 uur.
Voor het <ul style="list-style-type: none"> • melden van <u>prioriteit 1 incidenten</u> 	24 uur per dag, 7 dagen per week, alle dagen van het jaar.	Niet van toepassing

De oplostijden voor incidenten voor MijnOverheid zijn in onderstaande tabel opgenomen waarbij wordt opgemerkt dat alle incidenten worden opgelost. In paragraaf 3.2 staat beschreven hoe Logius de prioriteit bepaald.

Oplostijden incident MijnOverheid Productieomgeving		
Performance indicatoren	Oplostijd	Minimaal te realiseren norm
Prio 1 - Hoog*	≤ 6 klokuren	Per maand wordt 85% van het aantal incidenten volgens de norm opgelost. Alle incidenten zullen worden opgelost. Dit is gelijk gesteld aan DigID.
Prio 2 - Midden	≤ 20 kantooruren	Per maand wordt 85% van het aantal incidenten volgens de norm opgelost. Alle incidenten zullen worden opgelost.
Prio 3 - Laag	≤ 30 kantooruren	Per maand wordt 85% van het aantal incidenten volgens de norm opgelost. Alle incidenten zullen worden opgelost.

Bij Incidenten waarvoor tijdens het oplossen door Logius de inbreng van Afnemer noodzakelijk is, worden voor de Afnemer dezelfde prestatie-indicatoren gehanteerd als welke voor Logius van toepassing zijn. Voor incidenten met een prioriteit Hoog betekent het dat de Afnemer ook een 7 x 24 ondersteuning levert, m.u.v. het UWV.

Voor verstoringen in de dienstverlening van de Afnemer, in relatie tot MijnOverheid, gelden dezelfde prestatie-indicatoren. Afnemer informeert Logius in geval van verstoringen in de dienstverlening van de Afnemer. Afnemer richt hiervoor escalatieprocedures in.

De reactietijden voor vragen of klachten zijn in onderstaande tabel opgenomen waarbij wordt opgemerkt dat alle vragen of klachten worden beantwoord.

Reactietijden voor behandeling van MijnOverheid vragen of klachten	
Normen (maximale reactietijd)	Minimaal te realiseren
Binnen 2 werkdagen	Per maand wordt 80% van de vragen of klachten volgens de norm beantwoord. Alle vragen zullen worden beantwoord.

2.1.5

Onderhoudsvenster

Het onderhoudsvenster stelt Logius in staat op vooraf vastgestelde tijdsvensers regulier onderhoud op MijnOverheid uit te voeren. Dit onderhoud vindt plaats vanuit het Releasebeheer proces en gebeurt volgens het onderhoudsvenster dat verderop is vermeld.

Tijdens het onderhoudsvenster kan het voorkomen dat (onderdelen van) MijnOverheid tijdelijk niet beschikbaar is. Logius streeft ernaar om die periode zo klein mogelijk te houden. Het onderhoudsvenster valt onder gepland regulier onderhoud. Daarom wordt het niet meegenomen in de beschikbaarheid prestatie-indicator (zie paragraaf 2.1.1).

Standaard technisch onderhoud tijdens onderhoudsvensers op het platform waarop MijnOverheid draait zal minimaal 5 werkdagen vooraf aangekondigd worden

Wijzigingen die geen impact hebben op de dienstverlening van de afnemer worden gemeld via de releasenotes waarover per release wordt gecommuniceerd. Deze wijzigingen kunnen buiten de onderhoudsvensers worden doorgevoerd indien Logius dat verantwoord vindt.

Indien het Logius onderhoud vereist dat er ook wijzigingen uitgevoerd worden in de infrastructuur of applicaties van de Afnemers dan zal dit minimaal een maand van tevoren gemeld worden door Logius. Onderhoud waarbij een aanpassing van certificaten noodzakelijk is wordt minimaal twee maanden van tevoren gemeld.

Dezelfde termijnen gelden voor het melden van wijzigingen vanuit de Afnemers aan Logius (bijvoorbeeld koppelvlak wijzigingen).

Performance-indicatoren voor onderhoudsvenster		
Niet beschikbaar	Norm productie-omgeving	Norm preproductie-omgeving
Gepland technisch onderhoud Portaal	1 maal per maand. Iedere 2e woensdag van de maand van 00:00 tot 06:00	1 maal per maand. Iedere 2e woensdag van de maand van 00:00 tot 06:00
Gepland functioneel onderhoud Portaal	1 maal per maand. Iedere 4e woensdag van de maand van 00:00 tot 06:00	1 maal per maand. Iedere 4e woensdag van de maand van buiten standaard servicetijden vanaf 17.00 uur tot 06:00
Gepland technisch en functioneel onderhoud Berichtenbox	Iedere 2e dinsdag van de maand van 09:00 tot 15:00 Geen downtime	Iedere 2e dinsdag van de maand van 09:00 tot 15:00 Geen downtime

In uitzonderingsgevallen, bijvoorbeeld naar aanleiding van incidenten of in het geval van uitzonderlijk lange doorlooptijden kan de implementatie buiten het gedefinieerde onderhoudsvenster plaatsvinden. Logius stelt in zo'n geval de Afnemer z.s.m. op de hoogte. Additionele onderhoudsmomenten worden afgestemd en vastgesteld het Operationeel Overleg MijnOverheid.

Indien een regulier onderhoud moment verzet wordt, en dit minimaal 10 werkdagen vooraf aangekondigd wordt, dan wordt het niet meegenomen in de beschikbaarheidsprestatie-indicator (zie paragraaf 2.1.1).

Onderhoud aan de aangesloten systemen onder Persoonlijke Gegevens (inclusief de daarvoor benodigde verbindingen) zal minimaal 10 werkdagen vooraf aangekondigd worden bij Logius door de verantwoordelijke Afnemer.

2.2 Performance MijnOverheid

Performance is datgene wat MijnOverheid bereikt of levert, uitgedrukt in tijd of aantallen. Voor MijnOverheid is de performance van essentieel belang voor de kwaliteitsbeleving van zowel de Afnemer als de gebruikers.

2.2.1 Performance indicatoren Burgerondersteuning

Burgers kunnen vragen stellen, klachten indienen en incidenten melden aan Logius. Zij kunnen dit doen via telefoon, Twitter, email of post. Overeenkomstig met DigID en DigID-Machtigen

Telefonie		Norm
Service window telefonie	Werkdagen van 8.00 uur tot 22.00 uur.	99 %
Max. responstijd beantwoorden oproep	20 seconden	80 %
	10 minuten	99 %
	Call abandon rate	≤ 3%
Afnemertevredenheid telefonie	Afnemerboordeling gemiddeld hoger dan 7,5 (op schaal 1-10)	100 %
E-mail		Norm
Service window e-mail/post	24 x 7	100 %
Max. responstijd	2 werkdagen	99 %
Twitter		Norm
Service window Twitter	Werkdagen van 8.00 uur tot 22.00 uur.	100 %

2.2.2 Performance indicatoren

Van de volgende performance-indicatoren is er een definitie:

Productie performance MijnOverheid	
	Norm
Te ondersteunen berichtleveranciers	
Berichtenbox	
Totaal aantal ondersteunde berichtleveranciers	400
Berichtverwerking*	
Aantal te verwerken berichten op 1 dag (24 uur)	2.500.000
Maximaal aantal aangeleverde berichten per uur	150.000
Aantal berichten dat per seconde aangenomen en geparkeerd kan worden	45
Notificaties	
Maximaal aantal notificaties per uur	125.000
Maximaal aantal notificaties op een kalenderdag	3.000.000
Berichtpresentatie (aantal acties per seconden)	

Maximaal toegestane response tijden van een bevraging voor 99,9% v/d requests (performance REST interface)	200 msec
Abonnementsservice	
Maximale doorlooptijd abonnementsservice	4 uur
Maximaal aantal verzoeken abonnementsservice per nacht (8 uur)	23:00 – 07:00 uur
Abonnementsservice alles	225
	150
Abonnementsservice BSN lijst	
Abonnementsservice mutatiebasis	150
Berichtenbox Validatieservice	
Aantal Berichtenbox Validatieservice bevragingen per uur van 250 BSN's	1.000 (Totaal alle Afnemers)
Maximale responsetijd Berichtenbox Validatieservice in seconde	30
Berichtopslag	
Back-up retentie (aantal dagen)	7
RPO Recovery Point Objective (maximale tijdsduur dataverlies gerekend tot het moment van optreden calamiteit)	0 minuten
RTO Recovery Time Objective (maximale tijdsduur restore)	4 uur
Maximaal percentage berichten met bijlage	95%
Maximale grootte van totaal aantal bijlagen per bericht	500kb

*Het aantal berichten per dag betreft het totaal aantal berichten van alle aangesloten Afnemers tezamen.

Productie performance Afnemers	
	Norm
Aanbieden berichten aan Berichtenbox	Afnehmer dient alle berichten die aan de Berichtenbox zijn aangeboden over de laatste 24 uur nogmaals aan te kunnen leveren.
Afhandeling afgewezen berichten	Op basis van de actuele koppelvak specificaties dient de Afnehmer in haar geautomatiseerde systeem afgewezen berichten te kunnen verwerken (bijvoorbeeld her-aanbieden) Ter ondersteuning wordt het leveranciersportaal beschikbaar gesteld (visuele

	weergave van berichtverwerking).
--	----------------------------------

2.2.3

Prognose

Om een goede performance te kunnen realiseren is het voor Logius en Afnemers van belang om inzicht te hebben in het verwachte gebruik van MijnOverheid.

Er wordt een gezamenlijke Rolling Forecast vastgelegd in het Capaciteit dashboard, met een horizon van 6 kwartalen. Prognoses worden afgegeven op maand niveau. Minimaal 1 keer per maand zal er door de Afnemer een nieuwe opgave gedaan worden en/of een actualisering van eerder afgegeven prognoses. Wijzigingen in de planning worden direct door de Afnemer doorgevoerd bij de capaciteitsmanager MijnOverheid. De afgegeven prognoses betreffen informatie over het aantal berichten en de omvang van de berichten. Hiervoor wordt een in het Operationeel Overleg MijnOverheid overeengekomen formaat gehanteerd.

Indien uit de Rolling Forecast blijkt dat het maximaal aantal berichten overschreden wordt (zie 2.2.2) dan worden de Afnemers verzocht gezamenlijk tot een oplossing komen. Logius heeft hierin een adviserende rol, geen besluitvormende rol.

Indien blijkt dat er verstoringen in de dienstverlening in een maand zijn ontstaan als gevolg van een onjuiste Forecast door één of meer Afnemers, dan is Logius niet verantwoordelijk voor het niet halen van de in deze SNO beschreven serviceniveaus voor de desbetreffende maand.

Logius zal bij de signalering van een dergelijke situatie de deelnemers van Klantregieraad interactie informeren met als doel de Afnemers gezamenlijk tot een oplossing te laten komen. Logius heeft hierin een adviserende rol, geen besluitvormende rol.

Performance indicatoren	Norm
Per maand wordt er een realistische prognose afgegeven door de Afnemer.	Per prognose is er een afwijking van maximaal 10% toegestaan.

2.3 Continuïteit van MijnOverheid

Ondanks alle voorzorgsmaatregelen kan het voorkomen dat gegevens verloren gaan. Logius verplicht zich tot het nemen van maatregelen om schade door gegevensverlies zoveel mogelijk te beperken. De productie omgeving is daartoe dubbel uitgevoerd met een uitwijk omgeving. Indien de in productie zijnde omgeving door technische verstoringen niet aanwezig is kan worden uitgeweken naar de uitwijk omgeving. In dit geval is er een calamiteit gaande en is het crisisteam van Logius ingeschakeld en neemt de coördinatie over.

De Afnemer kan op onderstaande afspraken geen aanspraak maken als de dienstverlening wordt verstoord door:

- uw toedoen als Afnemer;
- calamiteiten bij Logius of haar infrastructuur;
- verstoring van (publieke) internet(verbindingen).

Continuïteit performance indicatoren	
Standaard service	Minimale veiligstelling
Maximum periode gegevensverlies Berichtenbox.	0 minuten*

Een 'calamiteit' is:

- Een gebeurtenis die de algehele dienstverlening van Logius in gevaar brengt (bv. Ernstige verstoring, beveiliging incident waaronder bijvoorbeeld een DDOS aanval, bommelding, brand, overstroming).

Internet services staan in verbinding met de wereld van internet en kennen bekende risico's. DDOS is een aanval op o.a. onze internet services. MijnOverheid heeft meerdere maatregelen om het effect van DDOS te neutraliseren. Jaarlijks worden deze maatregelen in de productie beproefd, geëvalueerd en verbeterd middels een DDOS-simulatie.

3 Serviceniveau beheerprocessen Logius

In deze paragraaf is per beheerproces beschreven hoe Logius de serviceniveaus voor MijnOverheid haalt. Per 1 januari 2019 werkt Logius met het Safe framework. Binnen dit framework wordt gebruik gemaakt van Agile en Scrum. Hiermee beoogt Logius aan te sluiten op de klantwens, de time to markt te verkorten alsmede de kwaliteit te verhogen.

Er is een beschrijving van de volgende beheerprocessen:

- Gebruikersondersteuning Logius
- Incidentbeheer Logius
- Behoeftbeheer Logius
- Releasebeheer Logius
- Continuïteitsbeheer Logius
-

3.1 **Gebruikersondersteuning Logius**

Het servicecentrum Logius is de ingang voor gebruikers en Afnemers binnen Logius en vervult daarmee de loketfunctie. Het servicecentrum Logius is verantwoordelijk voor support op uw meldingen over MijnOverheid.

Het support betreft:

- ondersteunen van gebruikers en Afnemers bij het gebruik van MijnOverheid;
- het verstrekken van informatie aan Afnemers en gebruikers;
- aannemen en beantwoorden van vragen;
- in behandeling nemen van storingen en klachten over MijnOverheid en de dienstverlening daarover;
- het (helpen) aansluiten van Afnemers op MijnOverheid;
- het (helpen) testen en hertesten van aansluitingen;
- beheer van Afnemer gegevens (vastleggen contactgegevens en productafname);
- het bewaken van de met de Afnemer gemaakte serviceafspraken.

3.2 Incidentbeheer Logius

Het Incidentbeheer heeft als doel zo snel mogelijk de normale gang van zaken te hervatten en de impact op de bedrijfsprocessen te minimaliseren.

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.

Om op een juiste wijze met de incidenten om te gaan, prioriteert Logius deze volgens onderstaande tabel. Impact en urgentie worden in de tabellen daaronder toegelicht.

		Impact		
		Hoog	Midden	Laag
Urgentie	Hoog	1	2	3
	Midden	2	3	3
	Laag	3	3	3

Met omstandigheid geeft Logius aan of en hoe er uitstel van herstel mogelijk is.

Urgentie	
Hoog	Uitstel van de dienstverlening is niet mogelijk. De dienstverlening moet onmiddellijk worden hersteld (voorbeeld. informatiesysteem onbruikbaar, er worden schadelijke gegevens gegenereerd, er spelen veiligheidsrisico's en beveiligingsincidenten).
Midden	Uitstel is beperkt mogelijk.
Laag	Uitstel is mogelijk. Het moment van herstel wordt in overleg met de melder bepaald.

Met impact geeft Logius aan wat de graad van de uitval van MijnOverheid is. In onderstaande tabel ziet u hoe Logius het impactniveau bepaalt.

Impact	
Hoog	De website MijnOverheid of de Berichtenbox is voor alle gebruikers onbereikbaar. Er is sprake van een informatiebeveiligingsincident.
Midden	Eén of meerdere koppelvlakken werken niet (leverancier persoonlijke gegevens, berichtaanlevering etc.)
Laag	Eén of meerdere burgers ervaren een incident wat niet in de categorie Hoog of Midden geclassificeerd wordt.

Prioriteit 1 incidenten op de Berichtenbox en DigiD Machtigen kunnen wel buiten kantooruren gemeld worden, maar er zullen geen herstel acties gestart worden buiten kantooruren.

3.3 Behoeftemanagement Logius

Doel van het proces behoeftemanagement is het eenduidig gestructureerd registreren, oppakken en beantwoorden van gebruikerswensen en wensen van Afnemers ten aanzien van bestaande en nieuwe producten/diensten.

Het routekaart overleg heeft tot doel om de wensen en behoeften van Afnemers te inventariseren en te prioriteren. Dit proces vindt ieder kwartaal plaats en dient als input voor het komende Program Increment (PI) event. Op dit event wordt de planning vastgesteld waarbij Afnemers, de teams van Logius en leveranciers gezamenlijk afspraken maken over de uitvoering.

Bereikbaarheid

Een verzoek kan via de Klantregieraad Interactie, de relatiemanager, servicemanager, productmanager of bij Servicecentrum Logius worden ingediend. Na een eerste beoordeling krijgt de indiener van dit verzoek informatie over de afhandeling daarvan. Voor een vlotte afhandeling van het verzoek heeft Logius onderstaande informatie nodig.

Wijzigingsverzoek – benodigde informatie	
Indiener	Naam en contactgegevens van de indiener van het wijzigingsverzoek.
Onderwerp	Een korte titel van het wijzigingsvoorstel.
Datum	De datum waarop het wijzigingsverzoek is ingediend.
Achtergrond	Beschrijf de achtergronden van het voorstel: Het probleem, het idee of de ambitie achter de gevraagde wijziging. Beschrijf ook de relatie met het beoogde doel achter de voorziening. Welke bijdrage levert deze wijziging aan de bedrijfsdoelstelling/doelstelling van de voorziening? Wat gebeurt er als we de wijziging niet doorvoeren? Welke baten levert deze wijziging op voor het eerder vastgestelde resultaat van de voorziening?
Voorgestelde wijziging	Doe een voorstel voor de voorgestelde wijziging in termen van op te leveren resultaat (wat is er klaar als het klaar is?).
Gewenste invoerdatum	De datum waarop de wijziging in de projectscope/beslisdocumenten en/of resultaten moet zijn doorgevoerd en waarom (wat is de businesswaarde).

3.4 Releasebeheer Logius

De doelen van Releasebeheer zijn:

- (laten) opstellen van releaseplannen/kalender;
- succesvol uitrollen van release packages;
- zorgen voor een minimale verstoring van MijnOverheid.

Releasebeheer	
Performance indicatoren	Minimaal te realiseren
Aantal releases	Streven 1x per maand op basis van "definition of done"*

Bepalen bereik van de release. Middels een PI event wordt het bereik van de op te leveren features en enablers gepland.	Minimaal 2 weken voorafgaand aan invoering van de release wordt de definitieve inhoud van de release bepaald.
--	---

De, geaccepteerde wijzigingen vanuit de PI-planning, plant Logius de ontwikkelde features en enablers in op de releasekalender (mijlpalen) en communiceert Logius met de Afnemers. Vervolgens voert Logius deze wijzigingen door tijdens het eerder gedefinieerde onderhoudsvenster (zie paragraaf 2.1.5. Onderhoudsvenster).

Wijzigingen die "on the fly" uitgevoerd kunnen worden (zonder downtime c.q. ingeschatte impact) worden niet gemeld via de reguliere kanalen maar worden wel zichtbaar op Logius.nl

De releasekalender voor MijnOverheid wordt vermeld op de website van Logius;

(<https://www.logius.nl/storing-en-onderhoud/onderhoudskalender>).

Indien additionele wijzigingen doorgevoerd moeten worden op advies van Logius dat extra releasementen ingepland worden. Dit wordt afgestemd en vastgesteld binnen het Operationeel Overleg MijnOverheid indien dit impact heeft op de Afnemer danwel downtime met zich meebrengt.

Voor additionele wijzigingen waarvoor geldt dat deze "on the fly" uitgevoerd kunnen worden (zonder downtime c.q. ingeschatte impact) ontvangt u een mail of een bericht in de Logius app.

3.5 Continuïteitbeheer MijnOverheid

De doelen van continuïteitsbeheer zijn:

- zorgen dat de gewenste continuïteit- en herstelmechanismen klaar zijn voor gebruik;
- het (laten) onderhouden van continuïteitsplannen en herstelplannen;
- het (laten) houden van reguliere business-impactanalyse.

Calamiteiten die de continuïteit in gevaar brengen, kunnen door verschillende oorzaken optreden. Voorbeelden zijn een ernstig beveiligingsincident of een ernstige storing. Voor technische verstoringen bestaat een uitwijkmogelijkheid. Als Logius van deze uitwijkmogelijkheid gebruik moet maken, heeft dat gevolgen voor de overeengekomen serviceniveaus.

Logius bepaalt samen met de Afnemer of en wanneer een gebeurtenis tot uitwijk leidt. Zie paragraaf 2.3 voor de performance-indicatoren.

4 Communicatie

Dit hoofdstuk beschrijft de structurele communicatie en rapportage tussen Logius en de Afnemer op verschillende niveaus om de aan de Afnemer te leveren dienstverlening te ondersteunen.

4.1 Overlegstructuur

Buiten het (dagelijks) contact tussen Afnemer en Logius, hanteert Logius de overlegstructuur zoals beschreven in de DAP.

4.2 Storings- en onderhoudsmeldingen

In geval van storingen en onderhoud communiceert Logius met de Afnemers conform de wijze zoals beschreven in de DAP. Met gebruikers communiceert Logius door het plaatsen van een melding op de MijnOverheid site.

4.3 **Rapportage**

De volgende onderdelen worden maandelijks door Logius gerapporteerd over MijnOverheid als input voor het Operationeel overleg:

- Service niveau resultaten
 - Beschikbaarheid
 - Bereikbaarheid
- Incidentenbeheer
- Releasebeheer
- Productie aantallen
 - Verwerkte berichten
 - Aantal bezoekers
 - Aantal Gepersonaliseerde accounts
 - Aantal Afnemers

De volgende onderdelen worden aan de Afnemer dagelijks gerapporteerd in het leveranciersportaal, en dient gebruikt te worden als input voor het planning proces bij de Afnemers:

- Aantal aangeboden berichten (per Afnemer)
- Aantal verwerkte berichten (per Afnemer)
- Aantal afgewezen berichten (per Afnemer)

Detailafspraken over de verschillende overleggen en rapportages zijn beschreven in het bij deze SNO behorende DAP.