



Logius
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Klantrapportage DigiD

Periode: februari - 2017

In deze Klantrapportage is de DigiD Serviceniveauovereenkomst voor Klant als basis gebruikt, waarbij de norm en KPI-afspraken de inhoud vormen voor de maandelijkse rapportage. Er wordt in dit voorbeeld gerapporteerd over de gemaakte afspraken met de dienstafnemers.

Inhoud

1	Serviceniveau Productkenmerken	3
1.1	<i>Beschikbaarheid</i>	3
1.2	<i>Oplostijden incidenten</i>	5
1.2.1	Oplostijden incidenten productieomgeving Burgerapplicatie	5
1.2.2	Afhandeling incidenten preproductieomgeving	6
1.2.3	Reactietijden behandeling vragen of klachten	6
1.3	<i>Onderhoudsvenster</i>	6
1.3.1	Onderhoud werkzaamheden productieomgeving	6
1.3.2	Onderhoud werkzaamheden preproductieomgeving	6
1.4	<i>Performancebeheer</i>	7
1.4.1	Verwerkingstijd	7

1 Serviceniveau Productkenmerken

1.1 Beschikbaarheid

Het doel van beschikbaarheidbeheer is: het garanderen van een vastgesteld niveau¹ van Beschikbaarheid van de Dienstverlening waarmee de dienstafnemer in staat wordt gesteld om haar doelstellingen te realiseren

Bij het bepalen van de beschikbaarheid wordt de geplande onbeschikbaarheid niet meegenomen. Dat wil zeggen dat het geplande onderhoud binnen het vastgestelde onderhoudsvenster geen invloed heeft op de beschikbaarheid die door Logius aan Klant wordt gerapporteerd, tenzij het geplande onderhoud het onderhoudsvenster overschrijdt. In dat geval wordt de overschrijding wel meegenomen als onbeschikbaar.

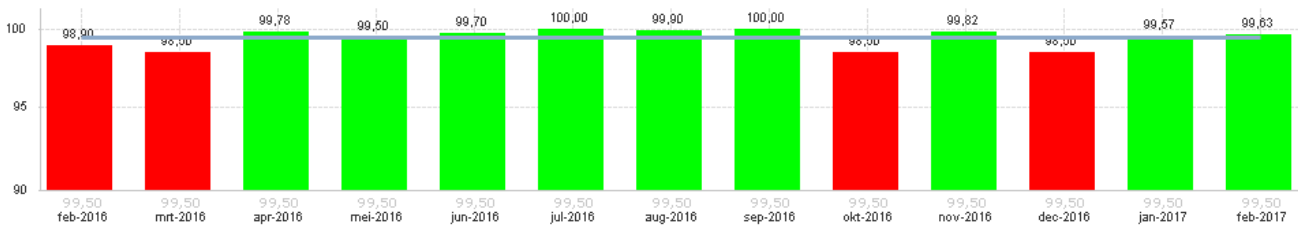
Beschikbaarheid	Norm	Gerealiseerd
PI 2.1.1-Productieomgeving Burgerapplicatie beschikbaarheid	99,5%	99,6%
PI 2.1.2-Preproductieomgeving Burgerapplicatie beschikbaarheid	99,0%	100,0%
PI 2.1.3-DigiD website beschikbaarheid	99,5%	99,9%

¹ Groen: KPI is meer dan 1 maand gehaald; Oranje: Vorige maand gehaald, deze maand niet gehaald of vorige maand niet gehaald, deze maand gehaald; Rood: KPI is meer dan 1 maand niet gehaald.

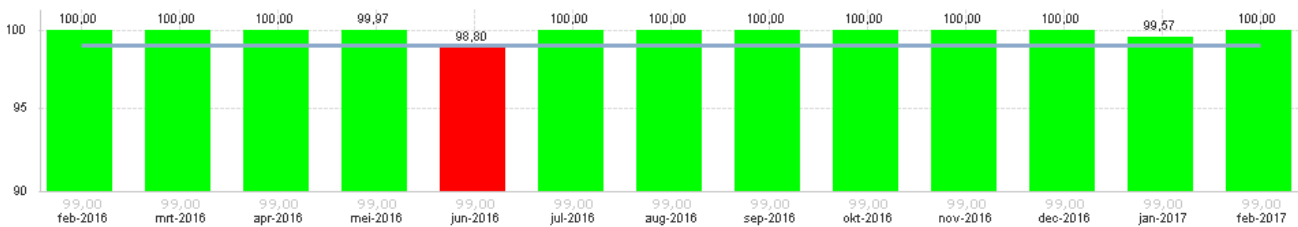
Beschikbaarheid DigiD per maand

— Norm%
■ Realisatie%

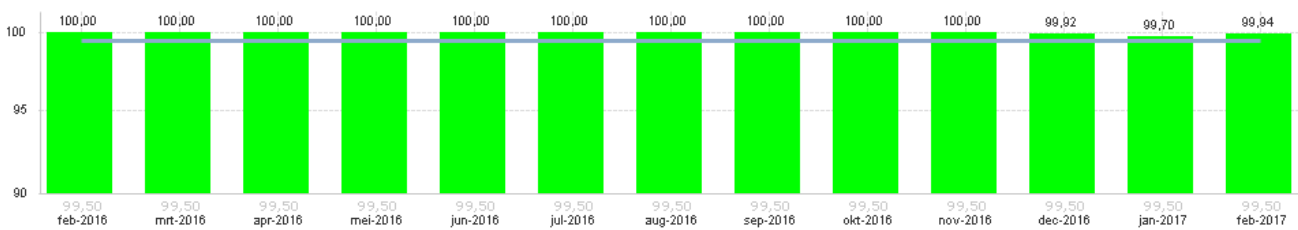
PI 2.1.1-Productieomgeving Burgerapplicatie beschikbaarheid



PI 2.1.2-Preproductieomgeving Burgerapplicatie beschikbaarheid



PI 2.1.3-DigiD website beschikbaarheid

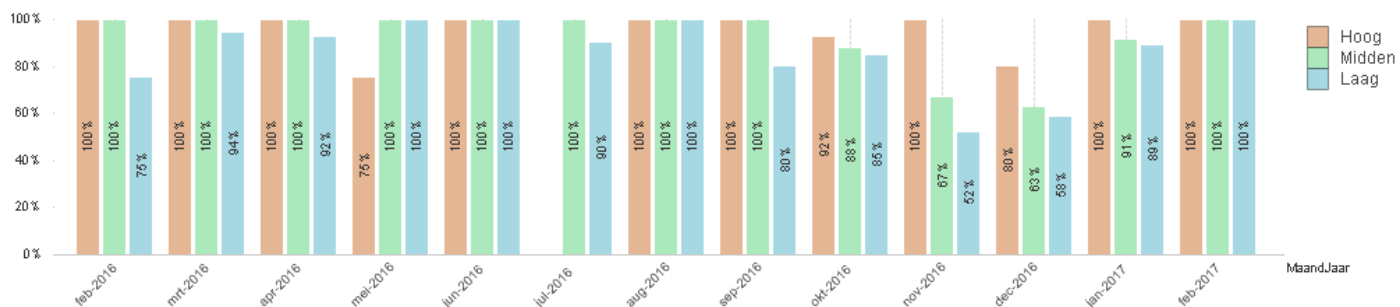


1.2 Oplostijden incidenten

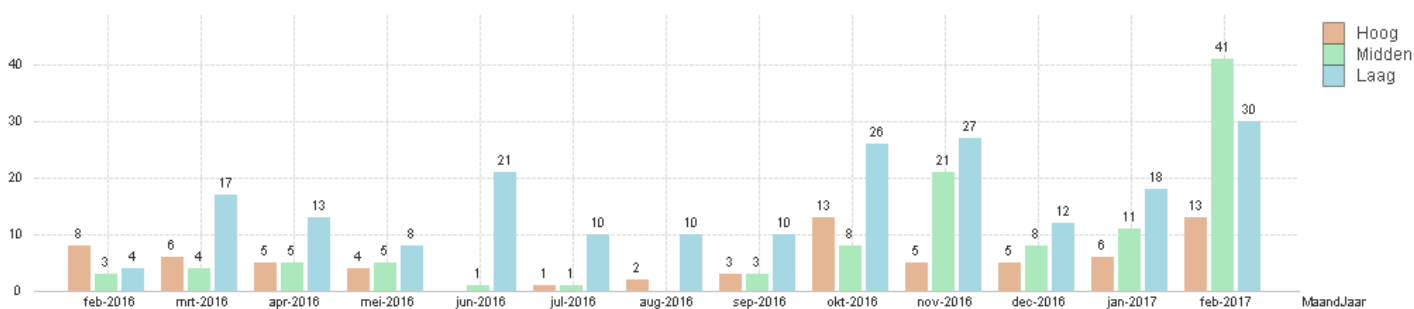
1.2.1 Oplostijden incidenten productieomgeving Burgerapplicatie

Prioriteit	Oplostijd	Norm	Gerealiseerd	Aantallen
Hoog	binnen 6 uur opgelost	85,0%	100,0%	13/13
Midden	binnen 10 uur opgelost	85,0%	100,0%	41/41
Laag	binnen 18 uur opgelost	85,0%	100,0%	30/30

Op tijd opgeloste incidenten per maand



Aantal incidenten per maand



1.2.2 Afhandeling incidenten preproductieomgeving

Prioriteit Δ ▼	Oplostijd	Norm	Gerealiseerd	Aantallen
Midden	binnen 10 uur opgelost	85,0%	100,0%	2/2
Laag	binnen 18 uur opgelost	85,0%	100,0%	1/1

1.2.3 Reactietijden behandeling vragen of klachten

Δ ▼	Norm	Gerealiseerd
99% van vragen of klachten worden binnen 3 werkdagen beantwoord	99,0%	100,0%

1.3 Onderhoudsvenster

1.3.1 Onderhoud werkzaamheden productieomgeving

Δ ▼	Norm	Gerealiseerd
Onderhoud werkzaamheden productieomgeving	Maximaal 2 keer per maand gepland onderhoud, gedurende maximaal 6 uur	2

1.3.2 Onderhoud werkzaamheden preproductieomgeving

Δ ▼	Norm	Gerealiseerd
Onderhoud werkzaamheden preproductieomgeving	Buiten het beschikbaarheids-venster	0

1.4 Performancebeheer

1.4.1 Verwerkingstijd

	▼ Norm	Gerealiseerd
Verwerkingstijd van DigiD bij 10.000 authenticaties per minuut (verdeling 50% midden en 50% basis)	99,5% Verwerking gemiddeld afgehandeld binnen 4 seconden	99,9%

Verwerking binnen 4 seconden afgehandeld

