



Logius
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Klantrapportage DigiD

Periode: jul - 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.

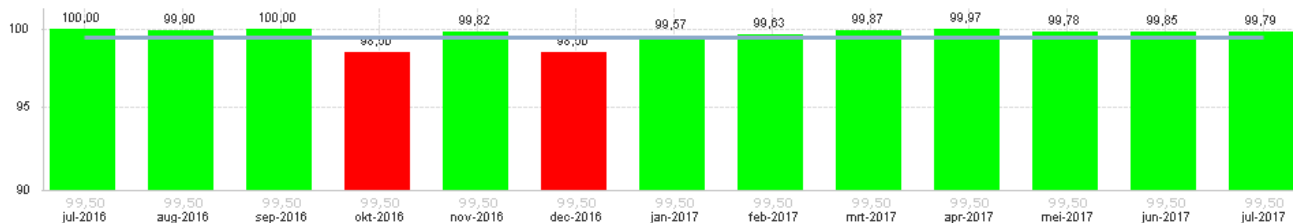
| Beschikbaarheid | Norm | Gerealiseerd |
|--|-------|--------------|
| PI 2.1.1-Productieomgeving Burgerapplicatie beschikbaarheid | 99,5% | 99,79% |
| PI 2.1.2-Preproductieomgeving Burgerapplicatie beschikbaarheid | 99,0% | 100,00% |
| PI 2.1.3-DigiD website beschikbaarheid | 99,5% | 99,80% |

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.

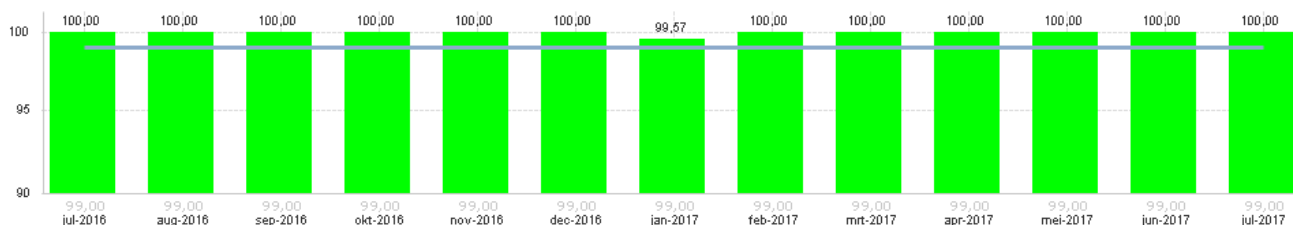
Beschikbaarheid DigiD per maand

— Norm%
■ Realisatie%

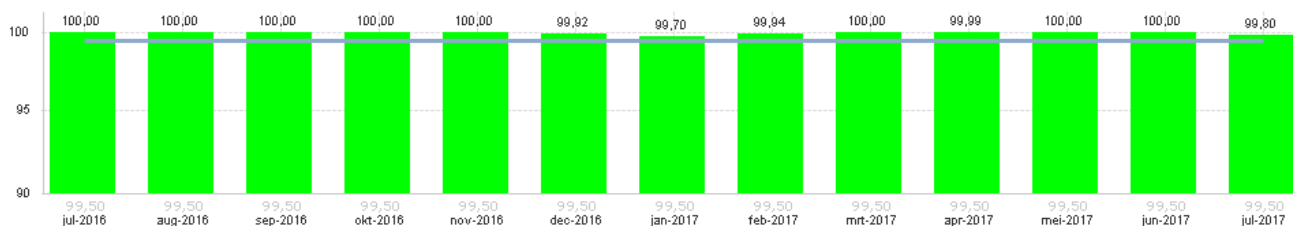
PI 2.1.1-Productieomgeving Burgerapplicatie beschikbaarheid



PI 2.1.2-Preproductieomgeving Burgerapplicatie beschikbaarheid



PI 2.1.3-DigiD website beschikbaarheid

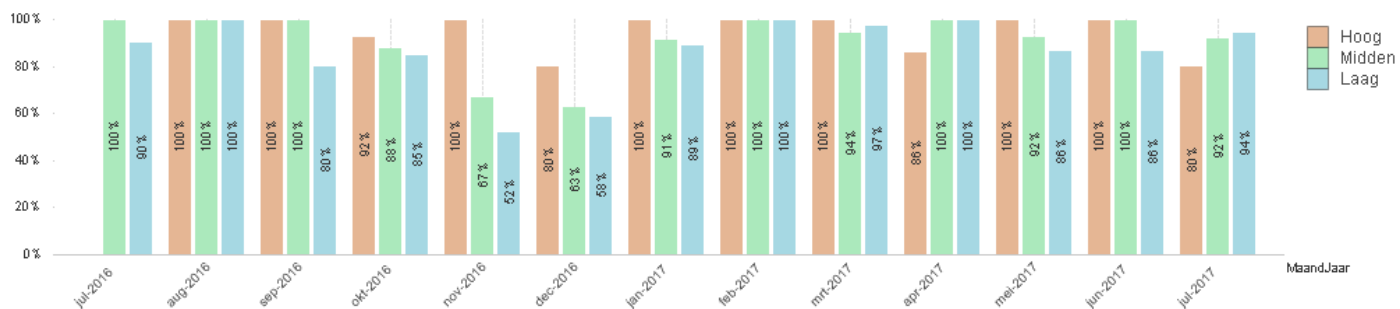


1.2 Oplostijden incidenten

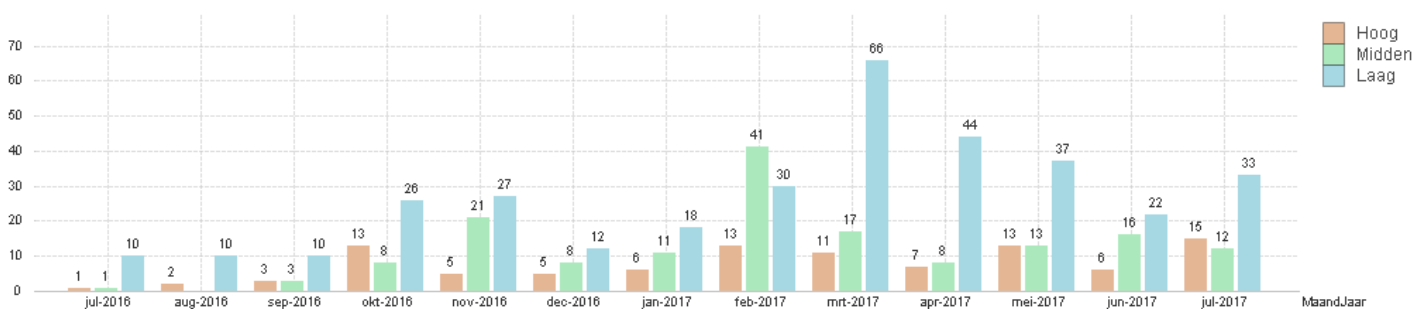
1.2.1 Oplostijden incidenten productieomgeving Burgerapplicatie

| Prioriteit | Oplostijd | Norm | Gerealiseerd | Aantallen |
|------------|------------------------|-------|---------------|-----------|
| Hoog | binnen 6 uur opgelost | 85,0% | 80,00% | 12/15 |
| Midden | binnen 10 uur opgelost | 85,0% | 91,67% | 11/12 |
| Laag | binnen 18 uur opgelost | 85,0% | 93,94% | 31/33 |

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% | 100,00% | 2/2 |
| Laag | binnen 18 uur opgelost | 85,0% | 100,00% | 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% | 100,00% |

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 | 99,97% |

Verwerking binnen 4 seconden afgehandeld

