



Logius  
*Ministerie van Binnenlandse Zaken en  
Koninkrijksrelaties*

## Service Niveau Overeenkomst Digikoppeling

Versie 1.3

Datum      26 mei 2015  
Status     Definitief

## Colofon

Logius Postbus 96810  
Servicecentrum: 2509 JE Den Haag

t. 0900 555 4555 (10 ct p/m)  
e. [servicecentrum@logius.nl](mailto:servicecentrum@logius.nl)

## Documentbeheer

<b>Datum</b>	<b>Versie</b>	<b>Auteur</b>	<b>Opmerkingen</b>
15-01-2010	0.7 / 1.1	Logius	-
05/06/2014	1.2	Logius	Redactionele wijzigingen. Paragraaf mbt Gateway verwijderd.
26 mei 2015	1.3	Logius	Geactualiseerd. Digimelding bepalingen verwijderd.

## Inhoud

<b>1</b>	<b>Inleiding.....</b>	<b>4</b>
1.1	<i>Doel.....</i>	4
1.2	<i>Doelgroep.....</i>	4
1.3	<i>Gerelateerde documenten.....</i>	4
<b>2</b>	<b>Service Niveau .....</b>	<b>5</b>
2.1	<i>Windows.....</i>	5
2.1.1	<i>Openstellingswindow .....</i>	5
2.1.2	<i>Servicewindow.....</i>	5
2.1.3	<i>Onderhoudswindow .....</i>	5
2.2	<i>Incidentbeheer &amp; afhandeling vragen .....</i>	6
2.2.1	<i>Afhandeling van incidenten.....</i>	6
2.2.2	<i>Beantwoording vragen .....</i>	7
2.3	<i>Calamiteitenbeheer.....</i>	7
2.4	<i>Wijzigingsbeheer .....</i>	7
2.4.1	<i>Ongeplande, acute wijzigingen.....</i>	8
2.5	<i>Betrouwbaarheids- en integriteitsbeheer.....</i>	8
2.5.1	<i>Escalatie .....</i>	8
2.5.2	<i>Gegevensverlies.....</i>	8

# 1 Inleiding

## 1.1 Doel

Dit document beschrijft het niveau van de dienstverlening die door Logius aan de afnemer wordt geboden. Het niveau van de dienstverlening van de dienst is gebaseerd op de gemaakte afspraken tussen de Logius ketenbeheerders en de operationeel beheerder (en haar onderaannemers).

## 1.2 Doelgroep

Doelgroep van dit document zijn aangegeven in onderstaande tabel.

Afkorting	Rol	Taak	Doelgroep?
[MT]	Management	Bevoegdheid om namens organisatie (strategische) besluiten te nemen.	Ja
[PL]	Projectleiding	Verzorgen van de aansturing van projecten.	Ja
[A&D]	Analyseren & ontwerpen (design)	Analyseren en ontwerpen van oplossings-richtingen. Het verbinden van Business aan de IT.	Ja
[OT&B]	Ontwikkelen, testen en beheer	Ontwikkelt, bouwt en configureert de techniek conform specificaties. Zorgen voor beheer na ingebruikname.	Ja

## 1.3 Gerelateerde documenten

Meer informatie	Zie document in de aansluitkit	Doelgroep
Algemene toelichting over Digikoppeling	Wat is Digikoppeling_vx.x.pdf	[PL] [A&D] [OT&B]
Aansluitprocedure voor implementatie Digikoppeling	Leeswijzer_aansluitprocedure_implementatie_DK_vx.x.pdf	[MT] [PL] [A&D] [OT&B]
Aansluitvoorwaarden Digikoppeling	Digikoppeling_Aansluitvoorwaarden_vx.x.pdf	[PL] [A&D] [OT&B]

Met "vx.x" wordt de laatst gepubliceerde versie op de Logius website bedoeld.

## 2 Service Niveau

### 2.1 Windows

#### 2.1.1 *Openstellingswindow*

Het openstellingswindow is de tijd dat de dienst beschikbaar is voor de klanten en aanbieders.

Performance indicatoren voor openstellingswindow		
Soort afspraak	Norm	Minimaal te realiseren
Beschikbaarheid van de Digikoppeling Compliance voorziening	Werkdagen van 8:00 tot 17:00 uur	98 % beschikbaar
Beschikbaarheid van Digikoppeling Service Register	Werkdagen van 8:00 tot 17:00 uur	98 % beschikbaar

Het percentage beschikbaarheid wordt berekend per kalendermaand.

De voorzieningen worden niet actief uitgezet en zijn dus ook buiten de openstellingstijd beschikbaar. Echter zonder garantie en zonder ondersteuning.

#### 2.1.2 *Servicewindow*

Het servicewindow is de tijd waarbinnen Logius door de klanten en aanbieders benaderbaar is voor ondersteuning bij de dienstverlening. Tijdens het servicewindow is de Servicecentrum Logius bereikbaar voor meldingen m.b.t. de dienstverlening (incidenten, vragen of klachten) en overige vragen en mededelingen met betrekking tot de voorzieningen.

Performance indicatoren voor servicewindow	
Beschikbaarheid	Norm
Ondersteuning bij het melden van <b>incidenten</b>	Werkdagen van 8.00 uur tot 17.00 uur.
Ondersteuning bij het melden van <b>klachten</b> en het stellen van <b>vragen</b>	Werkdagen van 8.00 uur tot 17.00 uur.
Ondersteunen bij het registreren van <b>calamiteiten</b>	24 uur per dag, 7 dagen per week, alle dagen van het jaar.

Voor klanten en basisregistraties is de ondersteuning als volgt bereikbaar:

- telefonisch via 0900-5554555
- e-mail via servicecentrum@logius.nl

#### 2.1.3 *Onderhoudswindow*

Het onderhoudswindow geeft Logius de gelegenheid om op vooraf vastgestelde tijdstippen regulier onderhoud op de diensten uit te voeren. Dit onderhoud vindt plaats vanuit het wijzigingsbeheerproces. Tijdens het onderhoudswindow kan het voorkomen dat de diensten niet beschikbaar zijn. Logius zal er naar streven om de downtime zo klein mogelijk te houden.

Naast de onderhoudswindows vinden onderhoudsweekenden plaats, waarin de technische installaties van Logius getest en onderhouden worden. In deze onderhoudsweekenden kunnen de diensten beperkt of niet beschikbaar zijn.

<b>Prestatie-indicatoren voor onderhoudswindow</b>	
	Norm
Structureel gepland onderhoud m.b.t. diensten en onderhoud m.b.t. de technische installaties	Maximaal 1 keer per maand, gedurende maximaal 6 uur (van 0:00 tot 6:00 van zondag nacht op maandag ochtend).

## 2.2 Incidentbeheer & afhandeling vragen

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.

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.

### 2.2.1 Afhandeling van 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 geclassificeerd en geprioriteerd.

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

<b>Performance indicatoren voor oplossen incidenten en terugkoppeling aan afnemer</b>			
Prioriteit	Oplostijd	Terugkoppeling	Minimaal te realiseren
Hoog	6 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	12 uren	Na oplossing van incident aan melder	15% van het aantal incidenten wordt niet conform de norm opgelost.
Laag	3 werkdagen	Na oplossing van incident aan melder	15% van het aantal incidenten wordt niet conform de norm opgelost.

Het percentage wordt berekend per kalendermaand.

## 2.2.2

### *Beantwoording vragen*

Om op een juiste wijze vragen af te handelen, zijn deze als volgt geïnclassificeerd en geprioriteerd:

- **Prioriteit Hoog**
  1. de vraag blijkt betrekking te hebben op meerdere klanten en / of aanbieders;
  2. de vraag heeft betrekking op het functioneren van de dienst voor de klanten en / of aanbieders.
- **Prioriteit Laag**
  1. de vraag heeft betrekking op één klant of aanbieder;
  2. de vraag heeft geen betrekking op het functioneren van de dienst voor de klant of aanbieder

<b>Performance indicatoren voor beantwoording van vragen</b>		
Soort afspraak	Norm	Minimaal te realiseren
Beantwoording van vragen met hoge prioriteit	Vragen worden binnen vier uur beantwoord.	99,5 %.
Beantwoording van vragen met lage prioriteit	Vragen worden binnen 3 werkdagen beantwoord.	99,5 %.

Het percentage wordt berekend per kalendermaand.

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.

## 2.3

### **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). Logius bepaalt of en wanneer een gebeurtenis definitief is aan te merken als een calamiteit. In de aansluitvoorwaarden staat vermeld hoe de klant op de hoogte wordt gebracht.

## 2.4

### **Wijzigingsbeheer**

Wijzigingen van de diensten kunnen voortvloeien uit:

- Oplossen van incidenten (problemen) door wijziging op de dienst;
- Implementatie van logische opvolgers of wijzigingen van de voorziening als gevolg van logische opvolgers (bijv. bij technologische ontwikkelingen).

Aanpassingen op de dienstverlening worden opgesteld door accountmanagement, de productmanager, het klantenoverleg of het Servicecentrum Logius na afstemming met de klanten en komen samen bij wijzigingsbeheer.

Bij het doorvoeren van wijzigingen op bestaande diensten dienen deze wijzigingen beheerst en gecontroleerd doorgevoerd te worden, zodanig dat de continuïteit van het bedrijfsproces zo min mogelijk wordt verstoord.

De wijzigingen zijn onder te verdelen in geplande, ongeplande en acute wijzigingen.

Wijzigingen mogen de continuïteit van de bestaande diensten zo min mogelijk aantasten en moeten op planmatige en gecontroleerde wijze doorgevoerd worden. Het aantal incidenten dat ontstaat als gevolg van een wijziging is hiervoor maatgevend.

#### 2.4.1 *Ongeplande, acute wijzigingen*

Logius kan besluiten om ongeplande wijzigingen door te voeren buiten het onderhoudswindow, bijvoorbeeld bij een incident, waardoor onmiddellijke actie vereist is.

## 2.5 **Betrouwbaarheids- en integriteitsbeheer**

#### 2.5.1 *Escalatie*

Indien processen of communicatie tussen de partijen (Logius en de klanten) niet naar tevredenheid verloopt, en verbetering niet via het reguliere overleg te verkrijgen is kan gebruik gemaakt worden van de escalatie procedure.

Bijzondere vormen van escalatie zijn de opschaling van communicatie bij het niet halen van de servicetijden bij het incidentenproces en bij het constateren van calamiteiten.

#### 2.5.2 *Gegevensverlies*

Ondanks alle voorzorgsmaatregelen kan het voorkomen dat door technische problemen gegevens verloren gaan. Logius verplicht zich tot het nemen van maatregelen om gegevensverlies schade zoveel mogelijk te beperken.

Voor alle windows geldt dat de afspraken niet kunnen worden gegarandeerd indien de dienstverlening wordt verstoord:

- door toedoen van de afnemer,
- door calamiteiten bij Logius of haar infrastructuur,
- door calamiteiten op het internet.