



Dienst ICT Uitvoering
Ministerie van Economische Zaken

Statement of Service Routeringsvoorziening TVS

Versie 1.0

Datum	21-7-2020
Status	Definitief

Colofon

Projectnaam Routeringsvoorziening TVS

Inhoud

Colofon—2

Inleiding—4

1 Algemeen—5

1.1 Doel, één contract—5

1.2 Doelgroep—5

1.3 Beheer—5

1.4 Leeswijzer—5

2 Positionering van de Routeringsvoorziening TVS—6

3 Serviceniveau Routeringsvoorziening TVS—7

3.1 Overzicht serviceniveau Routeringsvoorziening TVS—7

3.2 Bepaling prioriteit incidenten—8

3.3 Onderhoudsvenster—8

3.4 Crisis en calamiteit—8

4 Contact met DICTU—9

4.1 Servicedesk—9

4.2 eFLASH—9

4.3 Website—9

4.4 Serviceteam Routeringsvoorziening TVS—9

Inleiding

Dit Statement of Service Routeringsvoorziening TVS beschrijft de dienstverlening die DICTU u biedt voor de Routeringsvoorziening. De serviceafspraken, die u in de Algemene Aansluitvoorwaarden Toegangverleningservice van DICTU vindt, worden in dit document concreet gemaakt. Door het ondertekenen van het aanvraagformulier "Aansluiten op de Routeringsvoorziening TVS" bent u akkoord gegaan met de voorwaarden die gelden voor aansluiting op de preproductie en de voorwaarden die gelden voor aansluiting op de productieomgeving.

1 Algemeen

1.1 Doel, één contract

Het ondertekende aanvraagformulier "Aansluiten op de Routeringsvoorziening TVS" is het contract voor uw aansluiting op de Routeringsvoorziening TVS van DICTU en dit Statement of Service geeft u als Dienstverlener duidelijkheid over het niveau van de dienstverlening van DICTU in het authenticatielandschap.

1.2 Doelgroep

Dit document is bedoeld voor op de Routeringsvoorziening TVS aangesloten afnemers met een publieke grondslag.

1.3 Beheer

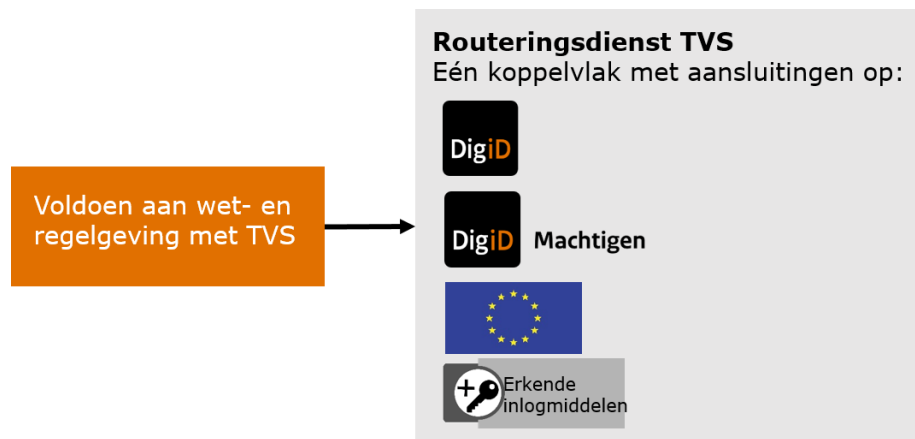
DICTU is eigenaar van dit document en het wordt (digitaal) overhandigd aan afnemers die aansluiten op de Routeringsvoorziening TVS. DICTU behoudt zich het recht voor dit Statement of Service te wijzigen. Daarbij geeft DICTU de aangesloten afnemers 20 werkdagen om indien nodig de wijzigingen die hier uit voortvloeien door te voeren.

1.4 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt de positionering van de Routeringsvoorziening TVS, in samenhang met de afnemers en de onderdelen van het publieke authenticatielandschap gegeven. Vervolgens wordt in hoofdstuk 3 het serviceniveau voor de Routeringsvoorziening TVS benoemd. In hoofdstuk 4 is beschreven hoe het contact met DICTU is geregeld.

2 Positionering van de Routeringsvoorziening TVS

De routeringsvoorziening TVS (Toegangverleningservice), fungeert als koppeling naar alle onder de (nog te bekrachtigen) wet Digitale Overheid erkende inlogmiddelen. Door aan te sluiten op de routeringsvoorziening TVS beschikt u in één keer over een aansluiting op alle beschikbare erkende inlogmiddelen zoals DigiD, DigiD Machtigen, E-Herkenning, Europese erkende inlogmiddelen (eIDAS-verordening), inclusief ook toekomstige erkende inlogmiddelen.



3 Serviceniveau Routeringsvoorziening TVS

3.1 Overzicht serviceniveau Routeringsvoorziening TVS

De aan de Routeringsdienst TVS gekoppelde authenticatiediensten hebben ieder een eigen beschrijving van hun serviceniveau. Deze zijn te vinden op:

Voor DigiD:

<https://www.logius.nl/diensten/digid/documentatie>

Voor EH makelaar:

<https://afsprakenstelsel.etoegang.nl/display/as/Service+level>

Het serviceniveau van de Productieomgeving van de Routeringsvoorziening TVS zelf is conform de standaard DICTU dienstverlening: Basis 24+

Voor de Preproductie omgeving is geen formeel serviceniveau vastgelegd. Het streven is om deze omgeving op werkdagen van 08:00 – 18:00 uur beschikbaar te hebben en geen planbaar onderhoud gedurende dit tijdsvenster uit te voeren.

De volgende kwaliteitskenmerken zijn van toepassing voor de Basis 24+ dienstverlening:

	Basis24+
Openingstijden Servicedesk	
Op werkdagen	van 7.00 – 18.00 uur
Buiten werkdagen	Gesloten (aanpassing voor verruiming van openingstijden loopt)
Reactietijden Servicedesk (tijdens openingstijden)	
Reactietijd telefoon	85% < 30 sec
Reactietijd e-mail	100% < 24 uur tijdens werkdagen
Terugkoppeling call-nummer	< 15 minuten na registratie
Beschikbaarheid	
Applicaties	op alle dagen van 00.00 – 24.00 uur
Service level	99%
Oplostijd incidenten	
. Prio Laag . Prio Normaal . Prio Urgent . Prio Kritiek	5 werkdagen 1 werkdag 4 werkuren 2 werkuren
Service level	85%
Maximum dataverlies	
Service level	15 min (= 1% van 24 uur)
Consignatie	
Op werkdagen	18.00 – 07.00 uur
Buiten werkdagen	00.00 – 24.00 uur
Klachten	
Terugkoppeling	< 1 werkdag
Afhandeling	< 5 werkdagen

3.2 Bepaling prioriteit incidenten

Voor de bepaling van de prioriteit van verstoringen ('incidenten') maakt DICTU gebruik van de volgende criteria:

aantal direct getroffen	Mate van verstoring			
	Informatievraag of geen hinder	Beperkt hinder met workaround	Hinder, geen workaround niet bedrijfskritisch	Hinder, geen workaround wel bedrijfskritisch
1 user	laag	normaal	normaal	urgent
> 1 user	laag	normaal	urgent	kritiek

De definities van de verschillende prioriteiten zijn als volgt:

<u>Laag</u>	Elke informatievraag of een verstoring die geen hinder oplevert.
<u>Normaal</u>	Elke verstoring die hinder oplevert en die niet kan worden gekenmerkt als urgent of kritiek.
<u>Urgent</u>	Verstoring van een bedrijfskritisch systeem waar geen workaround voor is en die één gebruiker treft of verstoring van een niet-bedrijfskritisch systeem waar geen workaround voor is en die meer dan één gebruiker treft.
<u>Kritiek</u>	Verstoring van een bedrijfskritisch systeem waar geen workaround voor is en die meer dan één gebruiker treft. Voor verstoringen met deze prioriteit is een apart communicatieprotocol van kracht.

3.3 Onderhoudsvenster

Gepland onderhoud met mogelijke dienstonderbreking en tijdige vooraankondiging vindt plaats op zaterdag volgens de reguliere DICTU Onderhoudskalender wat neerkomt op maximaal 1 zaterdag per maand.

Daarnaast kan er sprake zijn van spoedeisend onderhoud. Dit voert DICTU alleen buiten het reguliere onderhoudsvenster uit als er urgente issues rond wet- en regelgeving of security meteen moeten worden opgelost.

3.4 Crisis en calamiteit

In geval van een crisis bestaat de mogelijkheid dat de afgesproken serviceniveaus niet haalbaar zijn.

DICTU beschikt over diverse bedrijfscontinuïteitsplannen die door de directeur van DICTU in overleg met het DICTU crisismanagementteam in gang kunnen worden gezet. Voor de uitvoering van de plannen zullen alle verschillende belangen en risico's worden gewogen.

4 Contact met DICTU

4.1 **Servicedesk**

De DICTU servicedesk is de ingang voor het melden van geconstateerde storingen aan de Routeringsvoorziening TVS. Contact met de DICTU Servicedesk is mogelijk via telefoonnummer 0800 – 342 8873 of servicedesk@dictu.nl

4.2 **eFLASH**

Aankondiging van onderhoud en communicatie over onderhoud en verstoringen verloopt via de app eFLASH. Deze kan uit de app-store worden gedownload. Op de Website is informatie over dit product beschikbaar.

4.3 **Website**

Op de DICTU Routeringsvoorziening TVS website staat allerlei relevante informatie. Website:
<https://www.dictu.nl/diensten/toegangverleningservice>

4.4 **Serviceteam Routeringsvoorziening TVS**

Als alle in de vorige paragrafen genoemde contactmogelijkheden niet tot de gewenste informatie hebben geleid kan het Serviceteam Routeringsvoorziening TVS via mail worden benaderd.
Mailadres : tvsv@dictu.nl