



**PIP**

e-OVERHEID: BOUW MEE AAN BETERE DIENSTVERLENING

## **Service Level Specificaties**

MijnOverheid.nl

Versie 2.4  
Status Definitief  
Den Haag, 15 mei 2009



## Inhoud

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>4</b>
1.1	Algemeen	4
1.2	Opbouw van dit document	4
1.3	Beheer van dit document	4
1.4	Overleg	4
1.5	Voorwaarden	4
1.6	Looptijd	4
<b>2</b>	<b>Dienstverlening MijnOverheid.nl</b>	<b>5</b>
2.1	Inleiding	5
2.2	Berichtenbox	5
2.3	Lopende zaken	5
2.4	Persoonlijke gegevens	5
2.5	Producten en Diensten	5
2.6	Single Sign-On	5
2.7	Betrokken omgevingen van MijnOverheid.nl	6
<b>3</b>	<b>Algemene afspraken over de dienstverlening</b>	<b>7</b>
3.1	Inleiding	7
3.2	Servicedesk	7
3.2.1	Algemeen	7
3.2.2	Prioriteitstelling incidenten	7
3.2.3	Escalatie	8
3.3	Releases en Wijzigingen	8
3.4	Beveiliging	8
3.4.1	Algemeen	8
3.4.2	Verantwoordelijkheden	8
3.4.3	DigiD	9
3.4.4	PKloverheid	9
3.5	Continuïteitsbeheer	9
<b>4</b>	<b>Service Levels voor MijnOverheid.nl</b>	<b>10</b>
4.1	Beschikbaarheid	10
4.1.1	Norm beschikbaarheid	10
4.1.2	Meetmethode beschikbaarheid	10
4.1.3	Aanvullende werkafspraken	10
4.2	Hersteltijd	11
4.2.1	Norm hersteltijd	11
4.2.2	Meetmethode hersteltijd	11
4.3	Professionaliteit	11
4.3.1	Norm In Één Keer Goed	11
4.3.2	Meetmethode In één keer goed	12

---

4.3.3	Norm Op Tijd	12
4.3.4	Meetmethode Op Tijd	12
<b>5</b>	<b>Annex 1: Begrippen en definities</b>	<b>13</b>
<b>6</b>	<b>Annex 2: Document informatie</b>	<b>15</b>



## **1 Inleiding**

### **1.1 Algemeen**

In deze Bijlage Aansluitspecificaties MijnOverheid.nl – Service Level Specificaties (SLS) wordt het niveau van de dienstverlening beschreven, die in het kader van MijnOverheid.nl door het programma Persoonlijke Internetpagina (PIP) wordt aangeboden.

In de Bijlage Aansluitspecificaties MijnOverheid.nl – Dossier Afspraken en Procedures (DAP) worden de scope, inhoud, escalatieprocedures, overlegstructuren, rapportages en de operationele kaders van de dienstverlening nader beschreven.

Deze Bijlagen bij de Aansluitspecificaties maken onderdeel uit van de overeenkomst tussen Dienstaanbieder en Beheerder inzake aansluiting op MijnOverheid.nl.

### **1.2 Opbouw van dit document**

In hoofdstuk 2 van deze Service Level Specificaties worden de diensten besproken die via MijnOverheid.nl worden aangeboden. In hoofdstuk 3 worden de algemene afspraken over de dienstverlening beschreven. Hoofdstuk 4 bevat specifieke afspraken over het dienstenniveau van MijnOverheid.nl.

### **1.3 Beheer van dit document**

De accountmanager van MijnOverheid.nl is verantwoordelijk voor het beheer van de Service Level Specificaties. De accountmanager heeft het recht dit document te wijzigen conform artikel 12 van de Aansluitvoorwaarden MijnOverheid.nl, Wijziging Aansluitvoorwaarden. Bij het opstellen van een nieuwe versie van de Service Level Specificaties zullen de overeengekomen wijzigingen in het document worden opgenomen. De accountmanager communiceert dit tijdig met de dienst aanbieder.

### **1.4 Overleg**

Regelmatig vindt het zogenaamde Dienstenaanbieders gebruikersoverleg (DAGO) plaats tussen ICTU en de Dienstaanbieders. De SLA-bundel voor MijnOverheid.nl zal daarbij geregeld op de agenda staan. Mocht er reden toe zijn, dan zal ICTU daarnaast op individuele basis met een Dienstaanbieder over de SLA-bundel in overleg treden.

### **1.5 Voorwaarden**

Als gevolg van activiteiten of gebeurtenissen, tekortkomingen of ongelukken die niet onder de controle van één van de betrokken partijen vallen kunnen de Service Level Specificaties mogelijk niet worden nagekomen.

### **1.6 Looptijd**

De Service Level Specificaties gelden voor de duur van de overeenkomst die met ondertekening van het Aansluitformulier MijnOverheid.nl door Dienstaanbieder is aangegaan.



## **2 Dienstverlening MijnOverheid.nl**

### **2.1 Inleiding**

MijnOverheid.nl is hét digitale loket waarmee Nederlandse burgers al hun overheidszaken kunnen regelen en hun persoonlijke gegevens kunnen inzien. Het is voor overheidsorganisaties een extra kanaal om hun doelgroepen efficiënter te bereiken en daarmee hun diensten toegankelijker te maken. Via MijnOverheid.nl worden de volgende kernfunctionaliteiten aangeboden:

- Berichtenbox
- Lopende zaken
- Persoonlijke gegevens
- Producten en Diensten
- Single Sign-On

In de onderstaande paragrafen worden deze functionaliteiten kort beschreven. Een uitgebreide beschrijving is te vinden in de technische aansluitspecificaties.

### **2.2 Berichtenbox**

De Berichtenbox is het digitale postvak voor berichten van de overheid. Elke gebruiker krijgt een eigen postbus waarin hij berichten kan ontvangen.

### **2.3 Lopende zaken**

Een zaak kan ontstaan op initiatief van de burger, maar ook op initiatief van een overheidsorganisatie. Via MijnOverheid.nl kan de burger de status en de voortgang volgen en heeft zo een overzicht van het verloop van de zaak van begin tot eind.

### **2.4 Persoonlijke gegevens**

Met deze functionaliteit kan een burger inzien hoe hij is geregistreerd bij diverse overheidsorganisaties. De actuele gegevens van de gebruiker worden opgevraagd bij overheidsorganisaties en getoond aan de gebruiker. De gegevens worden niet opgeslagen.

### **2.5 Producten en Diensten**

Met deze functionaliteit kan de burger eenvoudig naar producten en diensten van aangesloten overheidsorganisaties navigeren. Ieder(e) product of dienst is kort beschreven. Tevens zijn de contactgegevens van de betrokken overheidsorganisatie opgenomen.

### **2.6 Single Sign-On**

Single Sign-On is een mechanisme waarbij een gebruiker zich slechts één keer hoeft te authenticeren door middel van DigiD. Vervolgens kan de gebruiker binnen MijnOverheid.nl van verschillende diensten van aangesloten organisaties gebruik maken en tussen deze diensten schakelen zonder opnieuw in te loggen. De gemeenschappelijke factor hierbij is de Single Sign-On Federatie – de zogenaamde ‘Federatie component’ – die de sessies beheert

.....

en vaststelt of een partij een sessie kan overnemen. Zowel MijnOverheid.nl als de pagina van de overheidsorganisatie bevatten een uitlogfunctie. Als de burger uitlogt op MijnOverheid.nl of uitlogt op de webpagina van de overheidsorganisatie, is zijn sessie bij zowel MijnOverheid.nl als bij de overheidsorganisatie beëindigd (Single Log-Off). DigiD vereist een automatische log-out na 15 minuten inactiviteit, dat wil zeggen geen dataverkeer tussen de browser en de server.

## 2.7 **Betrokken omgevingen van MijnOverheid.nl**

Er worden verschillende omgevingen beschikbaar gesteld volgens het zogenaamde OTAP-model. OTAP staat voor:

- Ontwikkelomgeving
- Testomgeving
- Toets.mijnoverheid.nl
- Acceptatieomgeving
- Productieomgeving

De Service Level Specificaties zijn alleen van toepassing op de productieomgeving.

## 3 Algemene afspraken over de dienstverlening

### 3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de beheerafspraken beschreven die gelden voor de dienstverlening rondom MijnOverheid.nl. In het algemeen geldt het volgende:

- Normstelling: voor ieder van de beheerprocessen zijn waar mogelijk meetbare normen gesteld;
- Meetmethode: voor ieder beheerproces waarvoor normen zijn gesteld, is ook de meetmethode aangegeven;
- Controle: ICTU zal het niveau van de dienstverlening meten, bewaken en daarover regelmatig rapporteren.

Aan het einde van iedere paragraaf is een tabel met prestatienormen en meetmethoden opgenomen. De periode waarover wordt gemeten, is steeds een maand. Details over de opzet en inhoud van de Service Level rapportages zijn te vinden in het Dossier Afspraken en Procedures.

### 3.2 Servicedesk

#### 3.2.1 Algemeen

De Servicedesk van MijnOverheid.nl levert ondersteuning aan zowel gebruikers als dienstaanbieders. Incidenten met betrekking tot MijnOverheid.nl dienen telefonisch of per e-mail aan de Servicedesk te worden gemeld. De contactgegevens en openingstijden van de Servicedesk zijn te vinden in het Dossier Afspraken en Procedures. Bij een incidentmelding wordt door de Servicedesk allereerst bepaald of de verstoring binnen de MijnOverheid.nl omgeving valt. Is dit het geval dan wordt de melding door de Servicedesk in behandeling genomen. Valt de verstoring niet binnen de MijnOverheid.nl omgeving, dan wordt doorverwezen naar de betrokken partij.

#### 3.2.2 Prioriteitstelling incidenten

De prioriteit van een bij ICTU aangemeld incident wordt door de Servicedesk van MijnOverheid.nl bepaald op basis van de onderstaande impactomschrijving:

Prioriteit	Impact	Urgentie
P1	Meer/veel gebruikers van bedrijfskritisch systeem	Hoog
P2	Meer/veel gebruikers van niet-bedrijfskritisch systeem of 1 gebruiker van bedrijfskritisch systeem	Midden
P3	1 gebruiker van niet-bedrijfskritisch systeem	Laag

Tabel 1: Prioriteitstelling Incidenten

Als bijvoorbeeld gebruikers niet meer kunnen inloggen op MijnOverheid.nl is sprake van een incident met prioriteit P1.

### **3.2.3 Escalatie**

Bij niet tijdig oplossen van problemen, of bij niet bereikbaar zijn van de Servicedesk wordt teruggevallen op de contactpersonen die als vervanger aangeduid zijn. Daarna kan escalatie naar contactpersonen op het tactisch en vervolgens naar strategisch niveau plaatsvinden. Bij ernstige storingen zal direct escalatie plaatsvinden.

De escalatieprocedure staat beschreven in het Dossier Afspraken en Procedures.

### **3.3 Releases en Wijzigingen**

Vier maal per jaar zal een nieuwe release van MijnOverheid.nl worden uitgebracht. Deze releasemomenten zijn door ICTU vastgelegd in een releasekalender.

Wijzigingsverzoeken kunnen zowel door ICTU als door Dienstaanbieder worden aangemeld. ICTU is verantwoordelijk voor het registreren, beoordelen, afstemmen en uitvoeren van de wijzigingen.

Procedures voor wijzigingen zijn te vinden in het Dossier Afspraken en Procedures.

### **3.4 Beveiliging**

#### **3.4.1 Algemeen**

De beveiliging van MijnOverheid.nl sluit aan bij bestaande kaders voor beveiliging. Het gaat met name om:

- Voorschrift Informatiebeveiliging Rijksdienst (Stct. 2007, 122)
- Code voor Informatiebeveiliging (ISO 1799)

#### **3.4.2 Verantwoordelijkheden**

Er bestaan binnen MijnOverheid.nl verschillende verantwoordelijkheidsgebieden. Voor zowel de rijksoverheid als de decentrale dienstverleners die niet onder de rijksoverheid vallen, moeten deze verantwoordelijkheidsgebieden duidelijk gedefinieerd zijn, inclusief de bijbehorende verplichtingen:

- MijnOverheid.nl zorgt voor op veilige wijze het beschikbaar stellen van informatie en diensten. Bij iedere webdienst wordt een mededeling van de aanbieder inzake de doeleinden van de verwerking van persoonsgegevens getoond, de zogenaamde privacyverklaring. MijnOverheid.nl geeft aan anderen dan de burger (de gebruiker) en de aanbieder van de desbetreffende dienst geen inzage in de (eigen) persoonsgegevens binnen de dienst. MijnOverheid.nl voorziet in duidelijke gebruiksvoorwaarden voor de burger en duidelijke aansluitvoorwaarden voor de dienstverlener.
- Het gebruik van MijnOverheid.nl door de burger is vrijwillig. De gebruiker van MijnOverheid.nl, de burger, draagt zelf verantwoordelijkheid voor het gebruik. MijnOverheid.nl probeert de burger daarbij zo goed mogelijk te ondersteunen. Een

gebruiker is persoonlijk verantwoordelijk voor de hem toegekende DigiD. Verlies of diefstal dient direct doorgegeven te worden aan de helpdesk DigiD.

- Een dienstaanbieder is verantwoordelijk voor de inhoud en beschikbaarheid van de informatie en diensten die deze aan de gebruiker aanbiedt.

Van belang is dat bij zowel de dienstaanbieder als ICTU een functionaris is aangewezen als aanspreekpunt voor beveiliging.

### 3.4.3 DigiD

Voor authenticatie maakt MijnOverheid.nl gebruik van DigiD. Burgers kunnen zichzelf met DigiD elektronisch identificeren en een elektronische handtekening plaatsen. DigiD kent drie zekerheidsniveaus:

- Basis: Webdienst vereist een beperkte mate van zekerheid omtrent de juistheid van de identiteit van de gebruiker. Authenticatie door middel van inlogcode (gebruikersnaam en wachtwoord);
- Midden: Webdienst vereist een redelijke mate van zekerheid omtrent de juistheid van de identiteit van de gebruiker. Authenticatie door middel van inlogcode en SMS op mobiele telefoon;
- Hoog: Webdienst vereist een hoge mate van zekerheid omtrent de juistheid van de identiteit van de gebruiker. Toekomstig: authenticatie door middel van elektronische identiteitskaart.

Voor toegang tot MijnOverheid.nl is het DigiD zekerheidsniveau Basis vastgesteld. Voor toegang tot de eigen omgeving bepaalt een dienstaanbieder zelf het zekerheidsniveau. Het authenticatieniveau dat van DigiD wordt afgenomen waarborgt echter uitsluitend de identiteit van gebruikers en zegt niets over de beveiliging van de webdiensten die worden afgenomen.

### 3.4.4 PKIoverheid

Public Key Infrastructure voor de overheid, kortweg PKIoverheid, maakt betrouwbare communicatie en betrouwbare elektronische dienstverlening mogelijk. Het uitwisselen van informatie tussen MijnOverheid.nl en dienstaanbieders vindt plaats met behulp van PKIoverheid-certificaten, waardoor een hoog niveau van betrouwbaarheid gewaarborgd wordt.

## 3.5 Continuïteitsbeheer

Op basis van een risicoanalyse en beleidsuitgangspunten (zie ook Voorschrift Informatiebeveiliging Rijksdienst 2007) worden algemene maatregelen genomen voor de zekerstelling van de continuïteit van de dienstverlening van ICTU. Deze maatregelen gelden ook voor MijnOverheid.nl.

## 4 Service Levels voor MijnOverheid.nl

Over de Service Levels van de diensten van MijnOverheid.nl zijn door ICTU op onderstaande onderwerpen afspraken gemaakt:

- beschikbaarheid
- hersteltijd
- responstijd
- professionaliteit

### 4.1 Beschikbaarheid

Beschikbaarheid is de mate waarin de beoogde gebruikers gebruik kunnen maken van de producten en diensten in de openstellingstijd.

#### 4.1.1 Norm beschikbaarheid

Omschrijving	Norm
MijnOverheid.nl	99 % binnen de openstellingstijd

Tabel 2: Norm beschikbaarheid MijnOverheid.nl

#### 4.1.2 Meetmethode beschikbaarheid

Meetmethode	Meetinterval	Berekening beschikbaarheid
Op vaste intervallen een referentie pagina van de website op vragen vanaf (een) meetpunt(en)	Elke 30 minuten	Beschikbaarheid = $(1 - (\sum \text{niet-beschikbare tijd} / \sum \text{tijd volgens de openstellingstijd})) * 100\%$

Tabel 3: Meetmethode beschikbaarheid MijnOverheid.nl

#### 4.1.3 Aanvullende werkafspraken

Het beschikbaarheidpercentage wordt berekend exclusief de tijd voor uitvoering van:

- Gepland onderhoud (uitgevoerd tijdens onderhoudsweekenden)
- Updates naar aanleiding van beveiligingsrisico's

Gepland onderhoud en updates naar aanleiding van beveiligingsrisico's vormen samen de sluitingstijd.

## 4.2 Hersteltijd

Hersteltijd is het werkelijke tijdsverloop, binnen de openstellingstijd van de Servicedesk, die start na ontvangen van een melding van een incident en stopt op het moment dat het incident is hersteld.

### 4.2.1 Norm hersteltijd

Prioriteit	Urgentie	Hersteltijd
P1	Hoog	< 4 uur
P2	Midden	< 24 uur
P3	Laag	< 40 uur

Tabel 4: Hersteltijd Incidenten

### 4.2.2 Meetmethode hersteltijd

Voor incidenten die binnen de openingstijden van de Servicedesk worden aangemeld begint de hersteltijd meteen te lopen. Voor incidenten die buiten de openingstijden van de Servicedesk worden aangemeld start de hersteltijd bij aanvang van de eerstvolgende werkdag, volgende op de dag waarop het incident is aangemeld.

## 4.3 Professionaliteit

De volgende definitie(s) zijn opgesteld om professionaliteit meetbaar te maken:

- In Één Keer Goed: wijzigingen in het kader van deze Service Level Specificaties die worden uitgevoerd binnen de geplande tijd;
- Op Tijd: afhandeling van incidenten binnen de hersteltijd zoals in deze Service Level Specificaties is overeengekomen.

### 4.3.1 Norm In Één Keer Goed

Meetperiode	Norm
Oprachten	70 %

Tabel 5: Norm In Één Keer Goed

#### 4.3.2 Meetmethode In één keer goed

Meetmethode	Berekening In één keer goed
Alle opdrachten in het kader van deze Service Level Specificaties waarbij de einddatum van een opdracht binnen de rapportage valt.	$EKG = (\square \text{ Alle wijzigingen waarvan de werkelijke einddatum op of voor de geplande einddatum ligt}) / (\square \text{ aantal opdrachten}) * 100\%$

Tabel 6: Meetmethode In Één Keer Goed

#### 4.3.3 Norm Op Tijd

De norm “op tijd” heeft betrekking op de hersteltijd van incidenten.

Meetperiode	Norm
Per maand	85 %

Tabel 7: Norm Op Tijd

#### 4.3.4 Meetmethode Op Tijd

Meetmethode	Berekening op tijd
Alle incidenten voor deze Service Level Specificaties welke in de rapportageperiode zijn afgesloten.	$OT = (\square \text{ aantal Incidenten "op tijd"} / \square \text{ aantal afgehandelde Incidenten}) * 100\%$

Tabel 8: Meetmethode Op Tijd

## 5 Annex 1: Begrippen en definities

Begrip	Definitie
Beschikbaarheid	De mate waarin de beoogde gebruikers gebruik kunnen maken van de producten en diensten in de openstellingstijd.
Beschikbaarheidspercentage	Uren van daadwerkelijke beschikbaarheid gedeeld door de uren van theoretisch mogelijke beschikbaarheid met aftrek van gepland onderhoud.
Beveiliging	De mate waarin de authenticiteit, vertrouwelijkheid, integriteit en exclusiviteit van gegevens wordt gewaarborgd.
Configuratie-item	Een hard- of softwarecomponent van de IT infrastructuur. Softwarelicenties certificaten en documenten worden ook beschouwd als configuratie-items.
Dienstaanbieder	Publiekrechtelijke of privaatrechtelijke organisatie, een college of persoon met een publieke taak of bevoegdheid die via MijnOverheid.nl een webdienst aanbiedt.
Gebruiker	Nederlandse burger die gebruik maakt van MijnOverheid.nl.
Gebruikersondersteuning	Hulp bij vragen, verzoeken en incidenten.
Hersteltijd	Het werkelijke tijdsverloop, dat start na ontvangen van een melding van een incident en stopt op het moment dat het incident is hersteld, dan wel vervangende apparatuur of programmatuur is geplaatst c.q. geïnstalleerd.
Incident	Operationele gebeurtenis die geen deel uitmaakt van de standaardwerking van het systeem en een degradatie van het niveau van de operationele dienstverlening tot gevolg heeft. De aard van het incident bepaalt de prioriteitsstelling: hoog, midden of laag.
Klacht	Een klacht is elke concrete uiting van ongenoegen over de (wijze van) dienstverlening van MijnOverheid.nl.
Openstellingstijd	De tijd waarop de diverse omgevingen theoretisch beschikbaar zijn voor gebruik. Openstellingstijd en sluitingstijd vormen samen 24/7.
Probleem	Een conditie van de IT infrastructuur geïdentificeerd uit incidenten met overeenkomstige symptomen, of een significant incident, indicatief voor een fout waarvan de oorzaak nog onbekend is.
Professionaliteit	Het kunnen maken en nakomen van afspraken. Afspraken nakomen, ook als zich omstandigheden voordoen die niet voorzien zijn.



Responstijd	De responstijd van een applicatie of systeem geeft de tijd weer tussen het opvragen en de beschikbaarstelling van de applicatie of het systeem.
Service desk	De Service desk behandelt klachten, vragen en problemen, geeft ondersteuning met betrekking tot het gebruik van ICT-middelen en voorziet gebruikers van informatie over (veranderingen in) de ICT-dienstverlening.
Service Level Agreement (SLA)	Een tussen de opdrachtgever en de ICT-dienstenorganisatie overeengekomen specificatie van de diensten, het kwaliteitsniveau, de betrokken partijen en de omstandigheden waaronder de diensten geleverd worden.
Sluitingstijd	De tijd van gepland onderhoud en updates naar aanleiding van beveiligingsrisico's. Openstellingstijd en sluitingstijd vormen samen 24/7.
Webdienst	Binnen MijnOverheid.nl beschikbare elektronische dienst van een dienst aanbieder ten behoeve van het elektronische berichtenverkeer, in de zin van afdeling 2.3 Awb, tussen gebruiker en aanbieder.
Werkdag	Een kalenderdag, behoudens weekenden, algemeen erkende feestdagen en/of tijdig door partijen overeengekomen ADV-dagen.
Wijziging	Het creëren, toevoegen, verplaatsen, configureren of verwijderen van een configuratie-item.

Tabel 9: Begrippen en definities



## 6 Annex 2: Document informatie

Datum	Versie	Status	Beschrijving	Auteur	Review
15-05-2009	2.4	Definitief	Update SLS	K. van Santen	A. Wehrmeijer