

Serviceniveaus

Voor onze digitale modulaire diensten geldt dat het functioneel beheer, applicatie-beheer en technisch beheer gescheiden uitgevoerd worden. Het functioneel beheer en de eerstelijns ondersteuning is een verantwoordelijkheid van de RvIHH als eigenaar van de dienst. De RvIHH maakt afspraken met de eigenaar van de applicatie over het applicatiebeheer en de tweedelijns ondersteuning. RvIHH maakt afspraken met de leverancier van de ICT-infrastructuur en ICT-middelen over technisch beheer en tweede- of derdelijns ondersteuning.

Contactcentrum gebruikersondersteuning

Onze medewerkers staan klaar om gebruikers van de digitale modulaire diensten te ondersteunen en vragen te beantwoorden. Het contactcentrum is bereikbaar:

- Per **e-mail**: ddci@rijksoverheid.nl
- Per **telefoon**: 088-3713290 (elke werkdag 8.00 tot 17.30 uur)
- Via ons [Self Service Portal](#)

NB: voor sommige modulaire diensten zijn er andere contactmogelijkheden. Deze worden door de diensteigenaar direct met de afnemer afgestemd.

Het serviceniveau is afhankelijk van de prioriteit die bepaald wordt aan de hand van urgentie en impact. Zie onderstaande tabellen.

Tabel 30. Omschrijving prioriteit

Urgentie	Omschrijving
Onwerkbaar situatie	Gebruikers hebben geen mogelijkheid om de dienst te gebruiken.
Hinderlijke situatie	Een deel van de dienst functioneert niet correct.
Storende situatie	Gebruiker kan niet probleemloos werken en ervaart het incident als storend.

Tabel 31. Omschrijving urgentie

Urgentie	Omschrijving Prioriteit		
	Raakt gehele organisatie van de afnemer.	Raakt een deel van de organisatie van de afnemer.	Raakt een individu van de afnemer.
Onwerkbaar situatie	Calamiteit	Hoog	Midden
Hinderlijke situatie	Hoog	Midden	Laag
Storende situatie	Midden	Laag	Laag

Tabel 32. Overzicht helpdesk

Service-element	Standaard serviceniveau
Ondersteuning (ma t/m vr)	Openingstijden
Servicedesk Digidoc Contactcentrum	08.00 – 17.30 uur
Informatiehuishouding (DDCI) Tweede- of derdelijns ondersteuning	08.00 – 17.30 uur
Buiten openingstijden	Niet van toepassing
Oplostijden meldingen	
Prioriteit Calamiteit	< 4 uur
Prioriteit Hoog	< 8 uur
Prioriteit Midden	< 24 uur
Prioriteit Laag	< 40 uur
Gemiddelde doorlooptijd meldingen	> 90% binnen de oplostijden
Beschikbaarheid diensten	
Per maand	98% (=Baseline Informatiebeveiliging Overheid)
Onderhoud	
Onderhoudsvenster	Gepland onderhoud vindt plaats in een weekend. Klant-specifiek onderhoud vindt plaats na 20.00 uur
Betrouwbaarheid	
Backup (Recovery Point Objective 24 uur (= maximaal dataverlies)	Dagelijkse back-up
Restore Recovery Time Objective (= tijd om data terug te zetten)	Disaster recovery < 16 uur
Restore verzoeken	(maximaal 200 GB/uur)
	Binnen oplostijd meldingen
	(maximaal 200 GB/uur)
Klachtafhandeling	
Ontvangstbevestiging	100% binnen 1 werkdag
Inhoudelijke reactie	100% binnen 5 werkdagen
Definitieve afhandeling	100% binnen 20 werkdagen
Beveiliging	
Beveiligingsniveau	Basis Beveiligingsniveau 2 (BBN2)