



# Serviceniveauovereenkomst voor klanten DigiD

Deze Serviceniveauovereenkomst (SNO) DigiD beschrijft de dienstverlening die Logius u biedt en maakt de (service)afspraken concreet, die u in de Aansluitvoorwaarden DigiD vindt.

## Versiegegevens

**Publicatiedatum:** 1 december 2017

**Versie:** 2.8

**Status:** Definitief

[Pdf van deze pagina](#)

## 1. Inleiding

Deze Serviceniveauovereenkomst (SNO) DigiD beschrijft de dienstverlening die Logius u biedt en maakt de (service)afspraken concreet, die u in de Aansluitvoorwaarden DigiD vindt. Door het ondertekenen van de Aansluitvoorwaarden DigiD bent u akkoord gegaan met deze SNO DigiD.

Voor de betekenis van en toelichting op de gebruikte begrippen in dit document verwijzen we u naar de [begrippenlijst](#) van Logius.

### Doel

Deze SNO geeft u als klant van Logius duidelijkheid over het niveau van de dienstverlening voor DigiD en legt dit niveau vast.

DigiD heeft verschillende functies:

- Authenticatie Basis (inloggen met DigiD o.b.v gebruikersnaam en wachtwoord)
- Authenticatie Midden (inloggen met DigiD o.b.v gebruikersnaam en wachtwoord, plus extra code via SMS en inloggen met DigiD o.b.v. gebruikersnaam en de DigiD App)
- Authenticatie Substantieel (inloggen met DigiD o.b.v gebruikersnaam en de DigiD App met extra code)
- Aanvragen, herstellen, activeren Basis
- Aanvragen, herstellen, activeren en upgraden (naar) Midden en Substantieel
- Mijn DigiD (accountbeheer voor burgers)
- [www.digid.nl](http://www.digid.nl) (website van DigiD)
- DigiD Balie (Applicatie voor balie medewerkers, t.b.v uitgifte activeringscodes aan burgers)

### Doelgroep

Het document is bedoeld voor klanten van Logius die gebruik maken van DigiD.

### Beheer

Logius is eigenaar van de Serviceniveau Overeenkomst DigiD. Het document is te vinden op [www.logius.nl/digid](http://www.logius.nl/digid).

Jaarlijks vindt er een evaluatie plaats van de SNO. Hoe deze wordt vastgesteld door de leden van het Operationeel Overleg DigiD.

Logius informeert alle afnemers wanneer zij wijzigingen in het SNO doorvoert. Wijzigingen op de afgesproken dienstenniveaus moeten door het Afnemers Overleg van DigiD worden goedgekeurd. Overige wijzigingen stellen de leden van het Operationeel Overleg DigiD vast.

Wijzigingsverzoeken mogen ingediend worden via Servicecentrum Logius.

### Geldigheid SNO

Afnemers maken gezamenlijk gebruik van DigiD. DigiD heeft een beperkte capaciteit. DigiD kan maximaal 10.000 authenticaties per minuut verwerken. Wanneer het aantal authenticaties, onder invloed van het gebruik door afnemers per minuut hoger is kan Logius de werking van DigiD niet meer garanderen en vervallen de afspraken uit het SNO.

Logius heeft maatregelen genomen om de continuïteit te waarborgen. Echter, u kunt op de afspraken in deze SNO eveneens geen aanspraak maken als de dienstverlening wordt verstoord door:

- uw toedoen als Afnemer
- calamiteiten bij Logius of haar infrastructuur waar tegen geen of slechts beperkt maatregelen te treffen zijn zoals aardbevingen, vulkaanuitbarstingen, terroristische aanslagen etc.
- verstoring van (publieke) internet(verbindingen)

## Leeswijzer

Er zijn twee inhoudelijke hoofdstukken:

- **Hoofdstuk 2, Serviceniveau.** Hierin staan de serviceniveaus voor DigiD. Een beschrijving van de afgesproken prestatie-indicatoren (het wat) over de beschikbaarheid, performance, continuïteit en beveiliging van DigiD.
- **Hoofdstuk 3, Serviceniveau beheerprocessen.** Dit hoofdstuk beschrijft de processen (het hoe), die aangegeven hoe we de prestatie-indicatoren realiseren.

## 2. Serviceniveau productkenmerken DigiD

Dit hoofdstuk beschrijft per productkenmerk wat de serviceniveaus voor DigiD zijn. De kwaliteit van DigiD als geheel borgen we door de serviceniveaus op de productkenmerken.

Let op: de SNO-afspraken voor DigiD balie zullen, voor zover deze afwijken, worden beschreven in een separaat document, dat bijlage is van deze SNO.

U vindt een beschrijving van de volgende productkenmerken:

- Beschikbaarheid van DigiD
  - Beschikbaarheidsvenster
  - Servicevenster
  - Onderhoudsvenster
- Burgerondersteuning
- Burgers kunnen vragen stellen, klachten indienen en incidenten melden aan Logius. zij kunnen dit doen via telefoon, Twitter, email of post.
- Performance DigiD
- Continuïteit van DigiD
- Informatiebeveiliging van DigiD

| <b>Telefonie</b>                     |  | <b>Norm</b> |
|--------------------------------------|--|-------------|
| Service window telefonie             | Werkdagen van 8.00 uur tot 22.00 uur.                      | 99 %        |
| Max. responstijd beantwoorden oproep | 20 seconden  | 80 %        |
|                                      | 10 minuten   | 99 %        |
| Call abandon rate                    |  | < 3%        |
| Afnemertevredenheid telefonie        | Afnemerboordeling gemiddeld hoger dan 7,5 (op schaal 1-10) | 100 %       |
| <b>E-mail</b>                        |  | <b>Norm</b> |
| Service window e-mail/post 24 x 7    |  | 100 %       |
| Max. responstijd                     | 2 werkdagen  | 99 %        |
| <b>Twitter</b>                       |  | <b>Norm</b> |
| Service window Twitter               | Werkdagen van 8.00 uur tot 22.00 uur.                      | 100 %       |

## Beschikbaarheid van DigiD

### Openstellingvenster

De periode per dag dat DigiD wordt geacht beschikbaar te zijn, oftewel de tijd waarbinnen een omgeving, inclusief functionaliteit, door u als klant en door de eindgebruikers te benaderen is.

Alle omgevingen kennen een openstellingsvenster van 24 uur voor alle dagen per jaar. Logius geeft echter geen garanties af voor de werking van de dienst in het openstellingsvenster.

### Beschikbaarheidsvenster

Het beschikbaarheidsvenster zijn de tijden, binnen het openstellingvenster, waarbinnen Logius garanties voor de beschikbaarheid van DigiD afgeeft. Het beschikbaarheidsvenster is het openstellingvenster minus het onderhoudsvenster.

### Performance indicatoren voor beschikbaarheidsvenster

| Soort afspraak        | Openstellingsvenster | Beschikbaarheidsvenster                 | Minimaal te realiseren beschikbaarheid per maand |
|-----------------------|----------------------|---|--|
| Productieomgeving     | 24 uur x 7           | 24 x 7 - onderhoudsvenster              | 99.5 %   |
| Pre-productieomgeving | 24 uur x 7           | Werkdagen 8:00 - 18:00 uur beschikbaar. | 99 % beschikbaar per maand                       |

## Performance indicatoren voor beschikbaarheidvenster

|   |       |                                |   |
|---|-------|--------------------------------|---|
| Informatie website <a href="http://www.DigiD.nl">www.DigiD.nl</a> | 24 x7 | 24 uur x 7 - onderhoudsvenster | 99.5 % beschikbaar per maand (buiten gepland onderhoud) |
|---|-------|--------------------------------|---|

**Werkdagen** zijn alle kalenderdagen, behoudens weekenden, algemeen erkende feestdagen.

Indien er spoedonderhoud noodzakelijk is, wordt dit onderhoud altijd vooraf aangekondigd, en wordt dit gerapporteerd als onbeschikbaarheid van de dienst.

DigiD heeft verschillende functies zoals in hoofdstuk 1 is verwoord. Het kan dus zijn dat 1 of meerdere functies niet of beperkt beschikbaar zijn.

De performance-indicator voor de beschikbaarheid wordt als volgt gemeten: **(Uren per maand -/- uren onbeschikbaar -/- uren gepland onderhoud (gedeeld door) uren per maand -/- uren gepland onderhoud) X 100 = ...**

## Servicevenster

Het servicevenster is de tijd waarbinnen u als klant Logius kunt benaderen voor ondersteuning. Tijdens onderstaand servicevenster is Servicecentrum Logius bereikbaar voor meldingen over de dienstverlening en de producten. Denk daarbij aan incidenten, vragen en/of klachten.

### Servicevenster

| Bereikbaarheid   | Norm productie-omgeving                                    | Norm preproductie-omgeving            |
|--|--|---------------------------------------|
| Voor afnemers het:   |  |                                       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• melden van incidenten</li> <li>• melden van klachten</li> <li>• stellen van vragen</li> <li>• krijgen van ondersteuning bij het aansluiten</li> </ul> | Werkdagen van 8.00 uur tot 17.00 uur.                      | Werkdagen van 8.00 uur tot 17.00 uur. |
| Voor afnemers het:   |  |                                       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• melden van P1-incidenten</li> </ul>   | 24 uur per dag, 7 dagen per week, alle dagen van het jaar. | N.v.t.                                |

## Oplostijden

In onderstaande tabel ziet u de oplostijden voor incidenten voor DigiD. In de paragraaf 'Incidentbeheer DigiD' staat hoe we de prioriteit bepalen.

### Oplostijden incident DigiD Productieomgeving (burgerapplicatie)

| Type incident   | Oplostijd            | Norm   |
|-----------------|----------------------|--|
| Prio 1 - Hoog   | 6 uur (klokuren)     | Per maand wordt 85 % van het aantal incidenten binnen de oplostijd opgelost. |
| Prio 2 - Midden | 10 uur (kantooruren) | Per maand wordt 85 % van het aantal incidenten binnen de oplostijd opgelost. |
| Prio 3 - Laag   | 18 uur (kantooruren) | Per maand wordt 85 % van het aantal incidenten binnen de oplostijd opgelost. |

### Oplostijden incident DigiD Preproductieomgeving (burgerapplicatie)

| Type incident   | Oplostijd            | Norm   |
|-----------------|----------------------|--|
| Prio 1 - Hoog   | N.v.t.               | N.v.t.   |
| Prio 2 - Midden | 10 uur (kantooruren) | Per maand wordt 85 % van het aantal incidenten binnen de oplostijd opgelost. |
| Prio 3 - Laag   | 18 uur (kantooruren) | Per maand wordt 85 % van het aantal incidenten binnen de oplostijd opgelost. |

P1's worden gemeten o.b.v. klokuren (24 uur per dag 365 dagen per jaar.), P2 en P3's worden gemeten o.b.v. kantooruren (werkdagen van 8 - 18 uur. Logius informeert afnemers binnen een half uur na detectie van een P1 of calamiteit).

De reactietijden voor vragen of klachten staan in onderstaande tabel.

### Reactietijden voor behandeling van DigiD vragen of klachten

| Reactietijd        | Norm  |
|--------------------|---|
| Binnen 3 werkdagen | Per maand wordt 99% van de vragen of klachten volgens de norm beantwoord. |

## Onderhoudsvenster

Het onderhoudsvenster stelt Logius in staat op vooraf vastgestelde tijdsvensters regulier onderhoud op DigiD uit te voeren. Dit onderhoud vindt plaats vanuit het Releasebeheer proces (zie paragraaf 'Releasebeheer DigiD') en gebeurt volgens het onderhoudsvenster dat u verderop vindt.

Tijdens het onderhoudsvenster kan het voorkomen dat (onderdelen van) DigiD tijdelijk niet beschikbaar is. Logius streeft er naar om die periode zo klein mogelijk te houden. Het onderhoudsvenster valt onder gepland regulier onderhoud. Daarom nemen we dit niet mee in de beschikbaarheidsprestatie-indicator (zie paragraaf 'Beschikbaarheidsvenster').

### Performance-indicatoren voor onderhoudsvenster

#### Niet beschikbaar

Gepland functioneel en technisch onderhoud voor de diensten.

#### Norm productie-omgeving

Maximaal 2 keer per maand, gedurende maximaal 6 uur (0:00u.- 06:00u.)

#### Norm pre-productieomgeving

Buiten het beschikbaarheidsvenster

Logius handelt naar gepland onderhoudsmomenten op de tweede maandag en woensdag van de maand. Bij afwijkingen wordt dit vooraf kenbaar gemaakt.

Het onderhoud op DigiD is te vinden op de volgende locatie:

<http://www.digitaleoverheid.nl/onderwerpen/voortgang-en-planning/releasekalender/bouwsteen/digid>

In uitzonderingsgevallen als incidenten kan het onderhoud plaatsvinden buiten het afgesproken onderhoudsvenster. In gevallen dat uitstel mogelijk is, zal Logius bij mogelijke onbeschikbaarheid tussen 0:00u. en 06:00u. laten plaatsvinden.

## Burgerondersteuning

Burgers kunnen vragen stellen, klachten indienen en incidenten melden aan Logius. zij kunnen dit doen via telefoon, Twitter, email of post.

### Telefonie

Service window telefonie  
Werkdagen van 8.00 uur tot 22.00 uur.

Max. responstijd beantwoorden oproep  
20 seconden  
10 minuten

Call abandon rate

Afnemertevredenheid telefonie  
Afnemerbeoordeling gemiddeld hoger dan 7,5 (op schaal 1-10). Op basis van COPC (Customer Operations Performance Center) beoordeling

### E-mail

Service window e-mail/post  
24 x 7

Max. responstijd  
2 werkdagen

### Twitter

Service window Twitter  
Werkdagen van 8.00 uur tot 22.00 uur.

### Norm

99 %

80 %

99 %

≤ 3%

100 %

### Norm

100 %

99 %

### Norm

100 %

## Performance DigiD

Performance is datgene wat DigiD bereikt of levert, uitgedrukt in tijd of aantallen. Voor DigiD is de performance van essentieel belang voor de kwaliteitsbeleving van zowel u als klant als de eindgebruikers.

Van de volgende performance-indicatoren is er een definitie:

### Productie performance

#### Performance indicatoren Norm

Verwerkingstijd van DigiD Verwerking gemiddeld afgehandeld binnen 4 seconden. 99,5 %

Verwerkingscapaciteit maximaal 10.000 gelijktijdige authenticaties

#### Minimaal te realiseren

## Continuïteit van DigiD

Ondanks alle voorzorgsmaatregelen kan het voorkomen dat gegevens verloren gaan, bij voorbeeld in het geval van calamiteiten. Logius heeft maatregelen genomen om schade door gegevensverlies zoveel mogelijk te beperken. Meer informatie vindt u in artikel 3 van de Aansluitvoorwaarden DigiD.

### Continuïteit performance indicatoren

#### Standaard service

#### Maximale gegevensverlies

## Continuïteit performance indicatoren

Maximum periode gegevensverlies. 24 uur

DigiD heeft maatregelen genomen om de gegevensverlies te minimaliseren. De maatregelen bestaan uit:

- Het opslaan van data op minimaal 2 verschillende geografisch gescheiden locaties.
- Het uitvoeren van een dagelijkse back-up.

Logius voert minimaal 2 uitwijktesten uit per jaar. Bij de uitwijktest hanteert Logius de norm om binnen 4 uur weer operationeel te zijn op de uitwijk locatie en dat het gegevensverlies maximaal 1 uur mag bedragen.

Daarnaast wordt minimaal 1 keer per jaar de back-up- en restore- procedure getest.

## Informatiebeveiliging van DigiD

Het stelsel van informatiebeveiligingsmaatregelen rond DigiD richt zich op de beschikbaarheid, integriteit en exclusiviteit. Logius waarborgt de informatiebeveiliging door het uitvoeren van periodieke tests.

De volgende assessments en testen worden jaarlijks uitgevoerd:

- Jaarlijkse TPM
- Jaarlijks ICT Beveiligingsassessment
- BIR interne toets

Daarnaast wordt Logius gecontroleerd door de Algemene Rekenkamer en de ADR in het kader van de wettelijke taken en verantwoordelijkheden.

De definitie van deze drie aspecten luidt:

- **Beschikbaarheid:** DigiD moet volgens afspraken voor u als klant beschikbaar zijn. De normen en minimale realisatie voor de beschikbaarheid vindt u in paragraaf Beschikbaarheid van DigiD
- **Integriteit:** De informatie binnen de systemen van DigiD moet juist, volledig en tijdig zijn.
- **Exclusiviteit:** Alleen daarvoor bevoegde personen mogen de gegevens van DigiD inzien.

## 3. Serviceniveau beheerprocessen DigiD

We beschrijven per beheerproces hoe we de serviceniveaus voor DigiD halen.

Er is een beschrijving van de volgende beheerprocessen:

- Servicecentrum Logius
- Incidentbeheer DigiD
- Wijzigingenbeheer DigiD
- Releasebeheer DigiD
- Beheer van de continuïteit van DigiD
- Audit Beheerprocessen Logius
- Capaciteitsbeheer

### Servicecentrum Logius

Het servicecentrum is de ingang voor klanten binnen Logius en vervult daarmee de loketfunctie. Het servicecentrum is verantwoordelijk voor support op uw meldingen over DigiD.

**Telefoon:** 0900 555 4555 (10 ct p/m)

**E-mail:** [gebruik het contactformulier](#)

Ten behoeve van burgers is de 1e-lijns ondersteuning als volgt bereikbaar:

- telefonisch via de helpdesk van DigiD (088 - 0230435)
- via mailbericht ([info@digid.nl](mailto:info@digid.nl))
- per brief (Servicecentrum Logius, Postbus 96810, 2509 JE Den Haag)

De support betreft:

- het ondersteunen bij het gebruik van DigiD;
- het verstrekken van informatie;
- aannemen en beantwoorden van vragen (ook van burgers);
- in behandeling nemen van storingen en klachten over DigiD en de dienstverlening daarover;
- het (helpen) aan te sluiten op DigiD;
- het (helpen) testen en hertesten van aansluitingen;
- beheer van uw gegevens (vastleggen contactgegevens en productafname);
- het bewaken van de met u gemaakte serviceafspraken.

### Incidentbeheer DigiD

Het Incidentbeheer heeft als doel zo snel mogelijk de normale gang van zaken te hervatten en de impact op de bedrijfsprocessen te minimaliseren.

Onder 'incidenten' verstaan we: 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.

Om op een juiste wijze met de incidenten om te gaan, prioriteren we deze volgens onderstaande tabel. Impact en urgentie lichten we in de tabellen daaronder toe.

|                 |        | <b>Impact</b> |        |      |
|-----------------|--------|---------------|--------|------|
|                 |        | Hoog          | Midden | Laag |
| <b>Urgentie</b> | Hoog   | 1             | 2      | 3    |
|                 | Midden | 2             | 3      | 3    |
|                 | Laag   | 3             | 3      | 3    |

Met urgentie geven we aan of en hoe er uitstel van herstel mogelijk is.

### **Urgentie**

|        |  |
|--------|--|
| Hoog   | Uitstel van de dienstverlening is niet mogelijk. De dienstverlening moet onmiddellijk worden hersteld (voorbeeld: informatiesysteem onbruikbaar, er worden schadelijke gegevens gegenereerd, er spelen veiligheidsrisico's en beveiligingsincidenten). |
| Midden | Uitstel is mogelijk, bijvoorbeeld tot het einde van de dag, waarna 's nachts herstel mogelijk is.  |
| Laag   | Uitstel is mogelijk. Het moment van herstel wordt in overleg met u bepaald (kan enkele dagen, weken of maanden duren).   |

Met impact geven we aan wat de graad van de uitval van DigiD is. In onderstaande tabel ziet u hoe we het impactniveau bepalen.

### **Impact**

|        |  |
|--------|--|
| Hoog   | DigiD functioneert in het geheel niet. Uitval van het volledige informatiesysteem <i>of één van de primaire functies van DigiD</i> . <b>Zie par. 1.1</b> |
| Midden | DigiD genereert ongewenste resultaten die niet schadelijk zijn voor u als klant en/of de gebruiker.  |
| Laag   | DigiD vertoont (ver)storende tekortkomingen, maar niet zo dat het geclassificeerd is als hoog of midden.   |

Bereikbaarheid: U kunt bij Servicecentrum Logius een incident aanmelden.

## **Wijzigingenbeheer DigiD**

De doelen van Wijzigingenbeheer zijn:

- het anticiperen op de veranderende business van klanten
- het reageren op Requests for Changes (RfC's, wijzigingsverzoeken) van u als klant en IT

Wijzigingenbeheer garandeert een planmatige en gecontroleerde verwerking van wijzigingsverzoeken (RfC's) om een probleem op te lossen of een nieuwe functionaliteit toe te voegen. Wijzigingenbeheer evalueert verzoeken of laat deze evalueren, voert een impactanalyse uit, bereidt besluitvorming en communicatie voor.

Bereikbaarheid: U kunt via het [contactformulier](#) op de website van Logius een wijzigingsverzoek indienen. Na een eerste beoordeling krijgt u als indiener van dit verzoek informatie over de afhandeling en de eventuele kosten daarvan. Voor een vlotte afhandeling van uw wijzigingsverzoek hebben wij onderstaande informatie nodig.

### **Wijzigingsverzoek - benodigde informatie**

|                        |  |
|------------------------|--|
| Indiener               | Naam en contactgegevens van de indiener van het wijzigingsverzoek.   |
| Voorgestelde wijziging | Doe een voorstel voor de voorgestelde wijziging in termen van op te leveren resultaat (wat is er klaar als het klaar is?). |
| Beoogde voordelen      | Een korte omschrijving van de voordelen die de wijziging met zich meebrengt.   |
| Huidige nadelen        | Een korte omschrijving van de nadelen van de huidige situatie.   |

## **Releasebeheer DigiD**

De doelen van Releasebeheer zijn:

- opstellen van releaseplannen/kalender
- succesvol uitrollen van release packages
- zorgen voor een minimale verstoring van DigiD

Geaccepteerde wijzigingen plannen we op de releasekalender in en communiceren we aan de gebruikers. Vervolgens voeren we deze wijzigingen door tijdens het eerder gedefinieerde onderhoudsvenster (**zie 2.1.5. Onderhoudsvenster**).

Bereikbaarheid: U vindt de releasekalender voor DigiD op de website van Logius. Ga naar [www.logius.nl](http://www.logius.nl), kies Ondersteuning en ga vervolgens naar 'Overzicht onderhoud' (<https://www.logius.nl/ondersteuning/onderhoud>).

## **Continuïteitbeheer DigiD**

De doelen van continuïteitsbeheer zijn:

- zorgen dat de gewenste continuïteits- en herstelmechanismen klaar zijn voor gebruik
- het onderhouden van continuïteitsplannen en herstelplannen
- het houden van reguliere business-impactanalyse

Calamiteiten die de continuïteit in gevaar brengen, kunnen door verschillende oorzaken optreden. Voorbeelden zijn een ernstig beveiligingsincident of een ernstige storing. Voor technische verstoringen bestaat een uitwijkmogelijkheid. Als we van deze uitwijkmogelijkheid gebruik moeten maken, garandeert Logius de overeengekomen serviceniveaus niet.

Bereikbaarheid: Servicecentrum Logius informeert u wanneer een uitwijk nodig is.

## **Audit Beheerprocessen Logius**

Een procesaudit heeft tot doel u (additionele) zekerheid over de Logius- beheerprocessen te geven.

Een procesaudit richt zich op het onderzoek naar de opzet en werking van beheersmaatregelen in de beheerprocessen. Een externe gekwalificeerde partij voert de procesaudit jaarlijks in opdracht van Logius uit. Tijdens de audit onderzoekt deze partij of de beheerprocessen van Logius, die de kwaliteit van de ICT-dienstverlening van DigiD moeten waarborgen, volgens algemeen geaccepteerde normen zijn ingericht. De auditresultaten staan in een Third Party Mededeling (TPM) of een Mededeling Bedrijfsvoering.

Bereikbaarheid: U kunt de Third Party Mededeling opvragen bij Servicecentrum Logius.

## **Capaciteitsbeheer**

Een afnemer van DigiD is verplicht twee maal per jaar een prognose aan te leveren via het Operationeel Overleg wanneer de afnemer aan één van de volgende criteria voldoet:

- Aantal authenticaties per jaar ligt boven de 5.000.000
- Aantal authenticaties in één maand ligt boven de 1.000.000
- Piekbelasting, op enig moment in het jaar, ligt boven 1.000 authenticaties per minuut.

Logius heeft maatregelen genomen om de continuïteit te waarborgen. Wanneer uit het capaciteitsmanagement proces blijkt dat een grotere capaciteit nodig is, zal Logius maatregelen nemen om de capaciteit te vergroten.

**Website url:** <https://www.logius.nl/diensten/digid/documentatie/serviceniveauovereenkomst-voor-klanten-digid>

**Print datum:** 01/12/2020 01:01:43