



Klantrapportage DigiD 2020

[Klantrapportage DigiD 2020](#)

In deze Klantrapportage is de [Serviceniveau-overeenkomst DigiD voor afnemers](#) als basis gebruikt. De norm en KPI-afspraken vormen de inhoud voor de maandelijkse rapportage. We rapporteren in dit voorbeeld over de afspraken met de dienstafnemers.

Versiegegevens

Bijgewerkt: Januari 2021

Status: Definitief

Serviceniveau Productkenmerken

Beschikbaarheid

Het doel van beschikbaarheidsbeheer is: het garanderen van een vastgesteld niveau1 van beschikbaarheid van de dienstverlening waarmee de dienstafnemer in staat wordt gesteld om haar doelstellingen te realiseren.

Bij het bepalen van de beschikbaarheid wordt de geplande onbeschikbaarheid niet meegenomen. Dat wil zeggen dat het geplande onderhoud binnen het vastgestelde onderhoudsvenster geen invloed heeft op de beschikbaarheid die door Logius aan de klant wordt gerapporteerd, tenzij het geplande onderhoud het onderhoudsvenster overschrijdt. In dat geval wordt de overschrijding wel meegenomen als onbeschikbaar.

Beschikbaarheid DigiD 2020 - per maand

Omgeving	Norm	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Productieomgeving burgerapplicatie	99,5%	99,85%	99,96%	100%	99,99%	100%	99,99%	99,99%	100%	100%	100%	100%	99,85%
Preproductieomgeving burgerapplicatie	99%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
DigiD Website	99,50%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Oplostijden incidenten

Oplostijden incidenten productieomgeving Burgerapplicatie

Afspraak:

- Prioriteit **Hoog** – Binnen 6 uur opgelost, norm is 85%
- Prioriteit **Midden** – Binnen 10 uur opgelost, norm is 85%
- Prioriteit **Laag** – Binnen 18 uur opgelost, norm is 85%

Op tijd opgeloste incidenten per maand

Prioriteit	Norm	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Hoog	85%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Midden	85%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Laag	85%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Totaal aantal incidenten per maand/opgelost

Prioriteit	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Hoog	5/5	10/10	10/10	5/5	4/4	3/3	9/9	3/3	6/6	6/6	5/5	10/10
Midden	9/9	4/4	4/4	1/1	2/2	2/2	5/5	4/4	5/5	8/8	3/3	3/3
Laag	20/20	3/3	13/13	7/7	9/9	2/2	6/6	11/11	12/12	8/8	20/20	11/11

Afhandeling incidenten preproductieomgeving

Afspraak:

- Prioriteit **Midden** – Binnen 10 uur opgelost, norm is 85%
- Prioriteit **Laag** – Binnen 18 uur opgelost, norm is 85%

Op tijd opgeloste incidenten per maand

Prioriteit	Norm	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Midden	85%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Laag	85%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Preproductieomgeving: totaal aantal incidenten per maand/opgelost

Prioriteit	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Midden	2/2	5/5	7/7	1/1	1/1	2/2	3/3	0/0	2/2	2/2	6/6	5/5
Laag	3/3	3/3	8/8	8/8	15/15	1/1	2/2	2/2	7/7	5/5	9/9	2/2

Reactietijden behandeling vragen of klachten

Norm: 99% van de vragen wordt binnen 3 dagen afgehandeld

Norm	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
99%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Onderhoudsvenster

Onderhoud werkzaamheden productieomgeving

Norm: maximaal 2 keer per maand gepland onderhoud. Gedurende maximaal 6 uur.

	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Gerealiseerd	2	4	0	0	3	2	6	2	2	4	3	2

Onderhoud werkzaamheden preproductieomgeving

Norm: buiten het beschikbaarheidsvenster

	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Gerealiseerd	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0

Performancebeheer

Verwerkingstijd

Verwerkingstijd van DigiD bij 10.000 authenticaties per minuut. Verdeling 50% midden en 50% basis.

Norm: 99,5% verwerking gemiddeld afgehandeld binnen 4 seconden.

Norm	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Gerealiseerd	99,5%	99,95%	99,89%	100%	99,99%	100%	99,99%	100%	100%	100%	100%	X 99,94%

Website url: <https://www.logius.nl>

Print datum: 08/04/2026 14:53:46