



Dienst ICT Uitvoering
*Ministerie van Economische Zaken
en Klimaat*

Statement of Service ToegangVerleningService

Versie 1.3

Datum	22-6-2026
Status	Definitief

Inhoud

Inleiding—2

1 Algemeen—3

- 1.1 Doel, één contract—3
- 1.2 Doelgroep—3
- 1.3 Beheer—3
- 1.4 Leeswijzer—3

2 Positionering van de ToegangVerleningService—4

3 Serviceniveau ToegangVerleningService—5

- 3.1 Overzicht serviceniveau ToegangVerleningService—5
- 3.2 Bepaling prioriteit incidenten—6
- 3.3 Onderhoudsvenster—6
- 3.4 Crisis en calamiteit—7

4 Serviceniveau MijnTVS—8

- 4.1 Overzicht serviceniveau MijnTVS—8
- 4.2 Bepaling prioriteit incidenten—9
- 4.3 Onderhoudsvenster—9
- 4.4 Crisis en calamiteit—9

5 Contact met DICTU—10

- 5.1 Servicedesk—10
- 5.2 eFLASH—10
- 5.3 Website—10
- 5.4 Functioneel beheer ToegangVerleningService—10

Inleiding

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

Dit document beschrijft naast de serviceafspraken voor de ToegangVerleningService ook de serviceafspraken met betrekking tot MijnTVS, dat door DICTU aan Afnemers beschikbaar wordt gesteld voor het beheer van hun aansluiting.

1 Algemeen

1.1 Doel, één contract

De contractuele grondslag voor aansluiting op de ToegangVerleningService van DICTU is vastgelegd in de Algemene Aansluitvoorwaarden ToegangVerleningService en dit Statement of Service geeft u als Afnemer duidelijkheid over het niveau en de inhoud van de dienstverlening van DICTU binnen het authenticatielandschap, waaronder begrepen de ToegangVerleningService en het gebruik van MijnTVS.

1.2 Doelgroep

Dit document is bedoeld voor op de ToegangVerleningService 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 ToegangVerleningService. 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 ToegangVerleningService, in samenhang met de afnemers en de onderdelen van het publieke authenticatielandschap gegeven. Vervolgens wordt in hoofdstuk 3 het serviceniveau voor de ToegangVerleningService benoemd. In hoofdstuk 5 is beschreven hoe het contact met DICTU is geregeld.

2 Positionering van de ToegangVerleningService

De routeringsdienst TVS, fungeert als koppeling naar alle onder de wet Digitale Overheid erkende inlogmiddelen. Door aan te sluiten op de routeringsdienst 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 ToegangVerleningService

3.1 Overzicht serviceniveau ToegangVerleningService

De aan de routeringsdienst TVS gekoppelde authenticatiediensten hebben ieder een eigen beschrijving van hun serviceniveau.

Voor DigiD:

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

Voor EH makelaar:

<https://afsprakenstelsel.etoegang.nl/Startpagina/as/service-level>

Het serviceniveau van de productieomgeving van de ToegangVerleningService zelf is conform de standaard DICTU dienstverlening: Basis 24+

Voor de preproductieomgeving is geen formeel serviceniveau vastgelegd. Het streven is om deze omgeving op werkdagen van 08:00 – 18:00 uur beschikbaar te hebben.

In de DICTU Producten en Dienstencatalogus zijn de volgende kwaliteitskenmerken van toepassing voor de Basis 24+ dienstverlening:

	Basis24+
Openingstijden Servicedesk	
Op werkdagen	van 7.00 – 18.00 uur
Buiten werkdagen	Gesloten
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 P5	80 uur
. Prio P4	40 uur
. Prio P3	16 uur
. Prio P2	8 uur
. Prio P1	4 uur
. Prio C1	4 uur
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:

Applicaties (ook KA-Appl.)			Impact				
			Enorm	Zeer Hoog	Hoog	Midden	Laag
			meerdere applicaties	1 applicatie	deelsysteem	functionele fout	enkele gebruiker
Urgentie	Hoog	Bedrijfskritische applicatie niet beschikbaar	C1	P1	P1	P2	P3
	Midden	Kritische applicatie niet beschikbaar Bedrijfskritische applicatie performance issues	P1	P2	P2	P3	P4
	Laag	Ondersteunende applicatie niet beschikbaar Kritische applicatie performance issue	P2	P3	P3	P4	P5
		Ondersteunende applicatie performance issue					

De definities van de verschillende prioriteiten zijn als volgt:

<u>P5</u>	Een klein incident met lage impact en lage urgentie, dat vooral hinderlijk is en met lage prioriteit kan worden ingepland.
<u>P4</u>	Een incident met beperkte impact op een deel van de functionaliteit of gebruikers, waarvan oplossing belangrijk maar niet tijdskritisch is.
<u>P3</u>	Een incident met middelgrote impact waarbij werk doorgaans kan doorgaan met hinder of via een workaround, zonder directe bedrijfskritische gevolgen.
<u>P2</u>	Een ernstig incident met grote impact (veel gebruikers of belangrijk systeem) waarbij werkzaamheden nog beperkt kunnen doorgaan of er enige tijdsruimte is.
<u>P1</u>	Een incident waarbij een kritische of bedrijfskritische applicatie of essentieel deelsysteem niet beschikbaar is en primaire processen direct ernstig worden verstoord.
<u>C1</u>	Een calamiteit waarbij één of meerdere bedrijfskritische applicaties of ketens volledig uitvallen met enorme impact op de organisatie.

3.3 Onderhoudsvenster

Er zijn twee onderhoudsvensters van toepassing: het infra onderhoudsvenster van DICTU en het applicatie onderhoudsvenster van TVS.

Gepland onderhoud door DICTU, waarbij mogelijk sprake kan zijn van een dienstonderbreking en waarvoor tijdig vooraf een aankondiging wordt gedaan, vindt plaats op zaterdag conform de reguliere DICTU-onderhoudskalender. Dit betreft maximaal één zaterdag per maand.

Daarnaast kan DICTU spoedeisend onderhoud uitvoeren buiten het reguliere onderhoudsvenster, indien zich urgente situaties voordoen die direct optreden vereisen, bijvoorbeeld in verband met wijzigingen in wet- en regelgeving of beveiligingsrisico's.

Naast het DICTU-onderhoudsvenster hanteert TVS twee vaste onderhoudsmomenten. Op de productieomgeving vindt onderhoud plaats op donderdag tussen 00:00 en 01:00 uur. Op de preproductieomgeving vindt onderhoud plaats op donderdag tussen 13:00 en 14:00 uur.

Indien noodzakelijk kan TVS daarnaast spoedeisend onderhoud uitvoeren buiten deze vaste onderhoudsmomenten. In dergelijke gevallen wordt dit vooraf gecommuniceerd via eFlash.

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 Serviceniveau MijnTVS

4.1 Overzicht serviceniveau MijnTVS

Het serviceniveau van de productieomgeving van MijnTVS is conform de standaard DICTU dienstverlening: Basis

Voor de preproductieomgeving is geen formeel serviceniveau vastgelegd. Het streven is om deze omgeving op werkdagen van 08:00 – 18:00 uur beschikbaar te hebben.

In de DICTU Producten en Dienstencatalogus zijn de volgende kwaliteitskenmerken van toepassing voor de Basis dienstverlening:

	Basis
Openingstijden Servicedesk	
Op werkdagen	van 7.00 – 18.00 uur
Buiten werkdagen	Gesloten
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 werkdagen van 7.00 – 18.00 uur
Service level	98%
Oplostijd incidenten	
. Prio P5	80 uur
. Prio P4	40 uur
. Prio P3	16 uur
. Prio P2	8 uur
. Prio P1	4 uur
. Prio C1	4 uur
Service level	85%
Maximum dataverlies	
Service level	28 uur
Consignatie	
Op werkdagen	18.00 – 07.00 uur
Buiten werkdagen	00.00 – 24.00 uur
Klachten	
Terugkoppeling	< 1 werkdag
Afhandeling	< 5 werkdagen

4.2 Bepaling prioriteit incidenten

De bepaling van prioriteiten voor MijnTVS is gelijk aan paragraaf 3.2 op pagina 6.

4.3 Onderhoudsvenster

Het onderhoudsvenster voor MijnTVS is gelijk aan paragraaf 3.3 op pagina 6.

4.4 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.

5 Contact met DICTU

5.1 Servicedesk

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

5.2 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.

<https://www.rijksappstore.nl/eflash>

5.3 Website

Op de ToegangVerleningService website staat allerlei relevante informatie.

Website:

<https://tvs.dictu.nl/>

5.4 Functioneel beheer ToegangVerleningService

Als alle in de vorige paragrafen genoemde contactmogelijkheden niet tot de gewenste informatie hebben geleid kan het functioneel beheer ToegangVerleningService via mail worden benaderd.

Mailadres: tvs@dictu.nl