



## **Service Level Notificatie**

### **Rijksdienst voor Identiteitsgegevens (RvIG)**

#### eIDAS Koppelpunt

---

Datum	16-02-23
Status	Definitief 2.0
Locatie	G:\IV&S\eIDASK\14 eIDAS\30. Beheer\80. Overeenkomsten\40.
Auteur(-s)	Dennis Reumer / Hans van der Burght / Robin Jacobs

Vastgesteld door directeur IV&S

d.d.

Plaats

Esther Stegman



## Inhoud

<b>1 INLEIDING .....</b>	<b>4</b>
1.1 DOELGROEP .....	4
1.2 GELDIGHEIDSDUUR.....	4
<b>2 AFBAKENING VAN DE DIENSTVERLENING .....</b>	<b>5</b>
2.1 OVERZICHT VAN DE KETEN .....	5
2.2 ONDERDELEN VAN HET eIDAS-KOPPELPUNT .....	7
2.3 SCOPE VAN DE ONDERSTEUNING .....	7
<b>3 SERVICENIVEAU .....</b>	<b>8</b>
3.1 SERVICEDESK .....	8
3.2 BESCHIKBAARHEID .....	8
3.3 OPLOSTIJDEN .....	8
3.4 ONDERHOUD.....	9
3.5 INFORMATIEBEVEILIGING.....	9
<b>4 RAPPORTAGES.....</b>	<b>11</b>
4.1 ALGEMEEN.....	11
4.2 ONDERWERPEN VAN RAPPORTAGE .....	11
4.3 PUBLICATIE VAN RAPPORTAGES .....	11
<b>5 CONTACT GEGEVENS.....</b>	<b>12</b>
5.1 CONTACT GEGEVENS .....	12
5.2 STORINGSPROCEDURE.....	12

# 1 Inleiding

Deze Service Level Notificatie (SLN) beschrijft de dienstverlening van het eIDAS koppelpunt die door de Rijksdienst voor Identiteitsgegevens (RvIG) wordt geleverd in het kader van de EU verordening 910/2014, kortweg de eIDAS verordening. De SLN specificeert de reikwijdte en het niveau van de dienstverlening. Hieronder vallen onder meer de:

- functionele beschrijving van het eIDAS koppelpunt
- organisatorische afspraken over de rollen van betrokken actoren
- werkwijze bij verstoringen en andere incidenten
- beschikbaarheid van het eIDAS-koppelpunt
- openingstijden van het servicecentrum
- prestatiemeting en de rapportage hierover

Het eIDAS koppelpunt wordt door RvIG in opdracht van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties om niet ter beschikbaar gesteld aan eTD-makelaars, Authenticatiediensten (AD) en Machtigingsregisters (MD) van eTD, Routerende Diensten (TVS) en Logius DigiD om grens overschrijdende authenticatie mogelijk te maken. Deze partijen kunnen, voor eigen rekening en risico, aansluiten op het eIDAS koppelpunt. Hiermee kunnen zowel Inkomende authenticaties, vanuit andere EU-lidstaten, als Uitgaande authenticaties met DigiD en eTD in deze andere lidstaten ondersteund worden.

Deze SLN heeft tot doel een omschrijving te geven van de manier waarop RvIG ondersteuning biedt in geval van storingen. De SLN is geen overeenkomst. Organisaties kunnen aan deze SLN geen rechten ontlenen. RvIG en BZK zijn in geen enkel geval aansprakelijk. Deze SLN wordt ter informatie beschikbaar gesteld aan organisaties die direct of indirect van het eIDAS koppelpunt gebruik maken. RvIG – eIDAS Beheer levert gelijke ondersteuning aan alle op het eIDAS koppelpunt aangesloten partijen.

## 1.1 Doelgroep

Deze SLN is bedoeld voor de volgende partijen:

- RvIG: eigenaar en functioneel beheerder van het eIDAS-koppelpunt.
- Dienst ICT Uitvoering (DICTU): de ICT-uitvoeringsorganisatie van het Ministerie van Economische Zaken en Klimaat, belast met het technisch beheer en de verdere ontwikkeling van het eIDAS-koppelpunt.
- Organisaties die voor inkomende en uitgaande grensoverschrijdende authenticatie ten behoeve van Nederlandse dienstverleners en buitenlandse dienstverleners op het eIDAS-koppelpunt zijn aangesloten: eTD makelaars, eTD Authenticatiediensten en Machtigingenregisters, Logius DigiD en DICTU TVS
- Organisaties die voorzieningen leveren die nodig zijn voor een werkende eIDAS keten: het BRP-koppelpunt (RvIG), eIDAS Attributen Dienst of EAD (RvIG) , BSN-k (Logius).

## 1.2 Geldigheidsduur

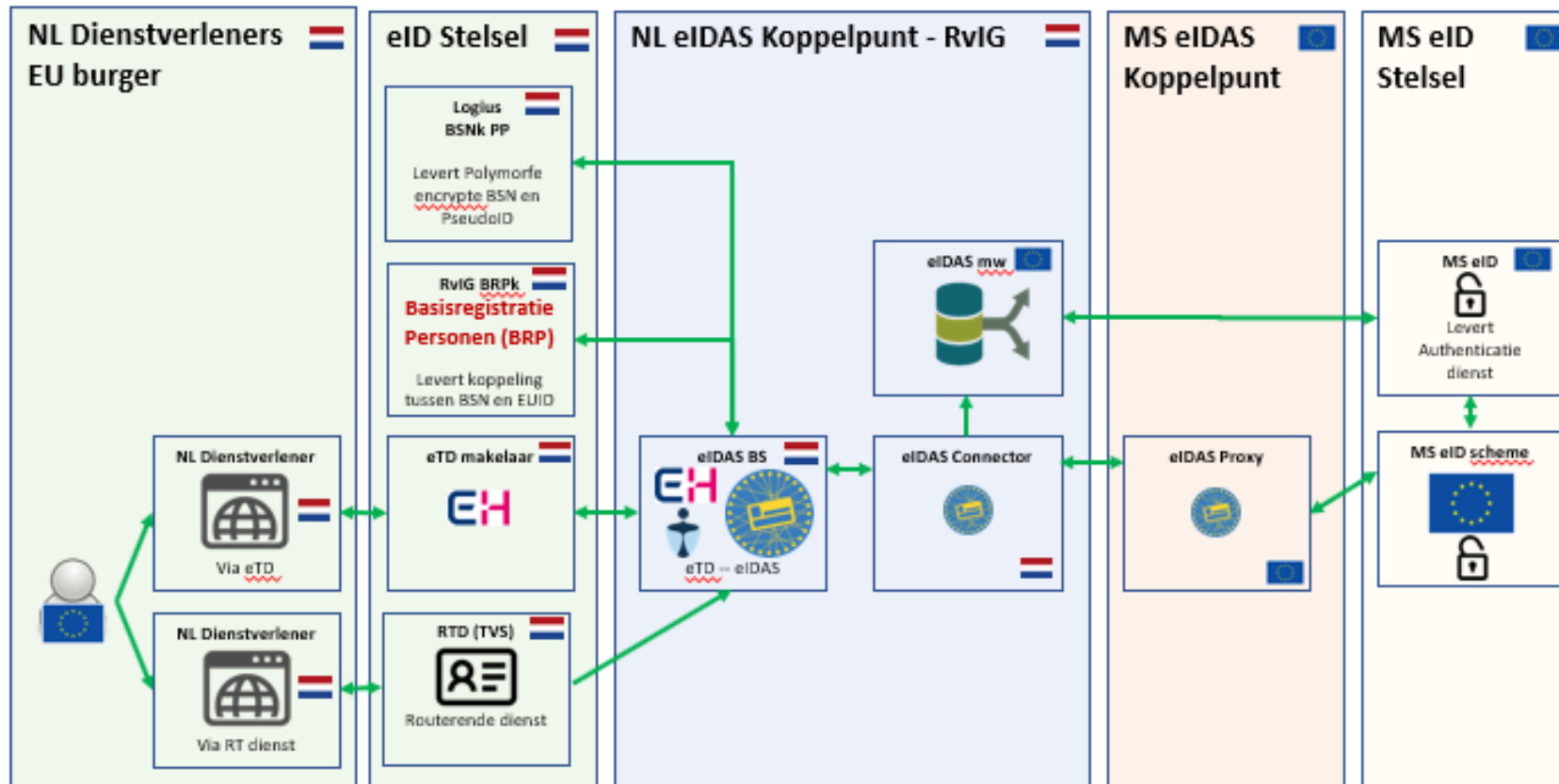
De SLN geldt per direct na ondertekening. Deze SLN vervalt zodra RvIG een nieuwe versie beschikbaar stelt.

## 2 Afbakening van de dienstverlening

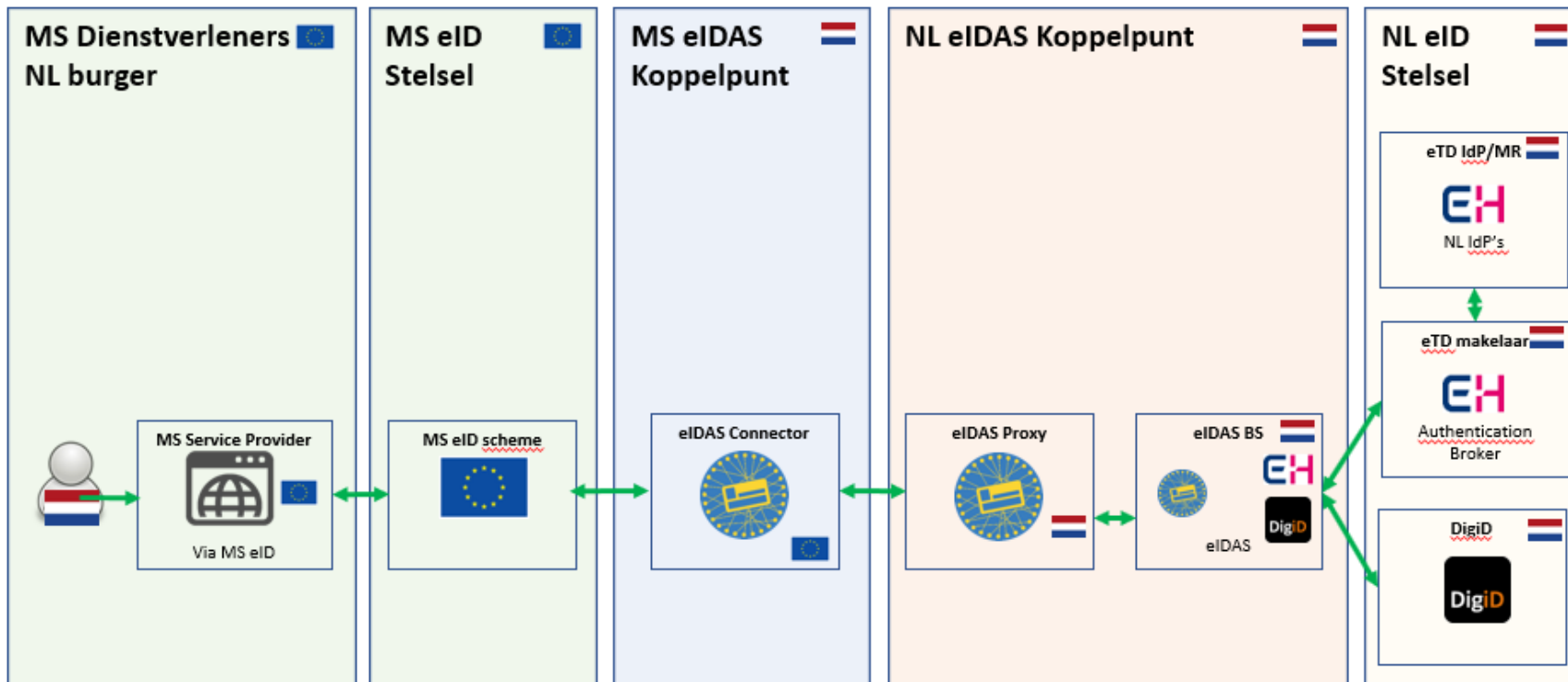
### 2.1 Overzicht van de keten

Het hierna opgenomen schema geeft een overzicht van het verloop van de authenticatiestromen en de rol van het Nederlandse eIDAS-koppelpunt.

Figuur 1: eIDAS IN. Een houder van een genotificeerd eID middel van een andere lidstaat logt in bij een Nederlandse overheidsdienstverlener.



Figuur 2: eIDAS UIT. Een houder van een genotificeerd Nederlands eID middel, DigiD of eHerkenning, logt in bij een overheidsdienstverlener in een andere lidstaat.



## 2.2 Onderdelen van het eIDAS-koppelpunt

Deze SLN heeft betrekking op het eIDAS-koppelpunt. Tot het koppelpunt behoren onderdelen en koppelvlakken:

- de eIDAS connector, bestaande uit een eIDAS Connector (IN) en eIDAS Proxy (UIT);
- de eIDAS Berichtenservice IN, met koppelvlak voor het eTD stelsel en Routerende Diensten;
- de eIDAS Berichten service UIT met bijbehorende stelsel adapters voor eTD en DigiD;
- de aansluitingen op eIDAS-proxy's van lidstaten<sup>1</sup> met genotificeerde eID middelen voor Inkomende authenticaties en op eIDAS-connectors van alle lidstaten voor Uitgaande authenticaties (voor zover beschikbaar in productie);
- de Duitse eIDAS middleware (MW) ter ondersteuning van de inlog met de Duitse eID (Personalausweis);
- de BSNk koppeling: functionaliteit voor het bij het BSNk ophalen van polymorfe pseudoniemen en identiteiten voor de natuurlijke persoon;
- de BRP-k koppeling: functionaliteit voor het aanvragen van een koppeling van een BSN aan middel (natuurlijke persoon / EU-ID) uit een andere lidstaat.
- de eIDAS Attributen Dienst koppeling of EAD; functionaliteit voor het opvragen van persoonsgegevens/attributen uit de BRP op basis van polymorf versleutelde BSN;
- de aansluiting op de eTD makelaars
- de aansluiting op de routerende dienst TVS (eind 2023)
- de aansluiting op de genotificeerde Nederlandse eID stelsels, DigiD en eTD / eHerkenning.

## 2.3 Scope van de ondersteuning

Het eIDAS koppelpunt is één van de schakels in de keten van grensoverschrijdende authenticatie in het kader van de EU verordening N°910/2014 met betrekking tot "electronic IDentification And trust Services for electronic transactions in the internal market". De werking van de keten kan beïnvloed worden door: de werking van de eIDAS referentiesoftware die de Europese Commissie ter beschikking stelt, de snelheid waarmee de Europese commissie en andere lidstaten verstoringen oplossen, de werking van de middleware software die door Duitsland wordt ontwikkeld en beheerd, de beschikbaarheid van het BRP-koppelpunt, de werking van Logius BSNk, - Logius DigiD en de eIDAS attributen dienst, de beschikbaarheid van het BSN voor de houder van een genotificeerd eID van een andere lidstaat in de BRP, de beschikbaarheid en prestatie van de eTD marktpartijen (de Herkenningsmakelaars op de Inkomende route en van de Authenticatiediensten en Machtigingsregisters op de Uitgaande route) die het eTD stelsel leveren etc.

Deze SLN is niet van toepassing op deze andere schakels in de keten. Iedere schakel heeft een eigen SLA of SLN die van toepassing is op haar dienstverlening.

Dit betekent dat:

- storingen in voorzieningen van andere ketenpartners kan uitval van de mogelijkheid tot inlog met genotificeerde authenticatiemiddelen bij Nederlandse dienstverleners of – vice versa – bij dienstverleners in andere lidstaten betekenen.
- de dienstverlening van het eIDAS-koppelpunt kan hierdoor geheel of gedeeltelijk beperkt worden zonder mogelijkheid voor RvIG om deze verstoring te verhelpen.
- Latere oplevering van functionaliteit en releases door ketenpartners kan de dienstverlening van het eIDAS-koppelpunt negatief beïnvloeden.
- Verstoring in de dienstverlening van ketenpartners in andere lidstaten (eIDAS-nodes van deze lidstaten, aangesloten authenticatiediensten, aangesloten dienstverleners) kan eveneens de mogelijkheid om met genotificeerde middelen in te loggen beperken. RvIG kan deze verstoringen alleen signaleren en melden bij de desbetreffende lidstaat SPOC.

RvIG is alleen beheerder voor het Nederlandse eIDAS-koppelpunt. Wanneer eIDAS-koppelpunten van andere EU / EER lidstaten niet beschikbaar zijn betekent dit dat authenticatie verzoeken van - en naar - die lidstaten tot een verstoring in de dienstverlening leiden die niet door RvIG kan worden verholpen. De EU / EER lidstaten zijn ieder zelf verantwoordelijk voor het deel van de keten dat onder hun verantwoordelijkheid en beheer valt.

<sup>1</sup> Lijst van huidig aangesloten landen: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/inloggen-in-de-europese-unie-eidas/vraag-en-antwoord/hoe-kan-ik-vanuit-een-ander-eu-land-inloggen-bij-nederlandse-overheidsorganisaties>

## 3 Serviceniveau

### 3.1 Servicedesk

De servicedesk van RvIG is bereikbaar tijdens kantoortijden (maandag t/m vrijdag), van 9.00 tot 17.00.

De functioneel beheerders zijn bereikbaar tijdens kantoortijden (maandag t/m vrijdag), van 9.00 tot 17.00.

### 3.2 Beschikbaarheid

Tijdens de openingsuren van de servicedesk biedt RvIG ondersteuning op de werking van het eIDAS-koppelpunt. Mocht buiten kantooruren een verstoring worden geconstateerd of een incident worden gemeld, dan wordt deze de eerst volgende werkdag in behandeling genomen. Er worden geen consignatie diensten geboden voor het eIDAS-koppelpunt.

Het eIDAS-koppelpunt is niet beschikbaar tijdens vaste onderhoudsuren. Zie voor de onderhoudsuren de paragraaf "Onderhoud".

### 3.3 Oplostijden

Bij de volgorde van afhandeling van incidenten stelt de servicedesk prioriteiten bij de noodzaak voor afhandeling van een incident. De tabel die wordt gehanteerd voor het bepalen van de prioriteit van een melding staat hieronder. Voor het oplossen van verstoringen moet onderscheid worden gemaakt tussen verstoringen die de infrastructuur betreffen en verstoringen die wijzigingen in de programmatuur tot gevolg hebben. In het laatste geval zal dit, na analyse en in overleg met de Functioneel Applicatie Beheerder (FAB), leiden tot een RfC (Request for Change) die volgens de DevOps methodiek worden opgepakt. Binnen het DevOps team wordt tevens vastgesteld wat er met het incident wordt gedaan. Is er bijvoorbeeld een workaround of betreft het een functionele aanpassing, dan kan het incident worden gesloten.

Spedchanges worden zo snel mogelijk doorgevoerd, waarbij telkens wordt afgewogen welke stappen in het realisatie- en implementatieproces vooraf of achteraf uitgevoerd kunnen worden. Van een speedchange is bijvoorbeeld sprake indien de change bedoeld is om een bedreiging op het gebied van informatiebeveiliging tegen te gaan.

Changes volgen verder het change management proces.

Gestreefde oplostijd per aangemeld incident, per prioriteit. Aan de genoemde streeftijden en prioriteitstelling kunnen geen rechten worden ontleend. RvIG heeft hier een inspanningsverplichting.

Incidenten priorisering			
#	Prioriteit	Omschrijving	Gestreefde oplostijd
5	--	Incidenten die betrekking hebben op componenten in de keten voor grensoverschrijdend inloggen, anders dan het eIDAS-koppelpunt. RvIG zet deze incidenten door naar de relevante partij(en). Deze partij(-en) zijn vervolgens verantwoordelijk voor het monitoren van de voortgang en communicatie van deze voortgang naar de aanmelder.	Niet van toepassing, oplostijd derde partij
4	Laag	Informatievraag of geen hinder	5 werkdagen
3a	Normaal	Eén eTD makelaar of Routerende Voorziening maakt melding van een verstoring met grensoverschrijdende authenticaties.	1 werkdag
3b	Normaal	Eén EU-lidstaat maakt melding van een verstoring met grensoverschrijdende authenticaties.	1 werkdag
3c	Normaal	Een enkele Dienstverlener maakt melding van een verstoring met grensoverschrijdende authenticaties.	1 werkdag



2	Urgent	Meerdere eTD makelaars / Routerende Voorzieningen, Logius DigiD, dienstverleners of EU-lidstaten maken melding van een verstoring met grensoverschrijdende authenticaties.	5 werkuren
1	Kritiek	Het eIDAS koppelpunt is niet bereikbaar of bruikbaar voor alle direct aangesloten partijen.	3 werkuren
Gestreefde oplospercentage verstoringen binnen oplostijd		85%	

N.b.: storingen in de eIDAS-keten c.q. verstoringen die door een ketenpartner (andere EU eIDAS node, eTD Herkenningsmakelaar, BSN-k, BRP-k e.d.) worden veroorzaakt vallen buiten de reikwijdte van deze SLN en worden niet meegeteld in de berekening van de oplostijd of van de beschikbaarheid van het eIDAS-koppelpunt.

### 3.4 Onderhoud

Er wordt onderscheid gemaakt tussen een technisch en een applicatief onderhoudsmoment. Een technisch onderhoudsmoment wordt gebruikt om onderhoud te plegen op de onderliggende systemen. Een applicatief onderhoudsmoment wordt gebruikt voor het implementeren van een nieuwe release van de applicatie (welke nieuwe functionaliteiten en bug fixes kan bevatten). De technische onderhoudsmomenten vinden plaats op zaterdag. De applicatieve onderhoudsmomenten vinden plaats op dinsdag of zaterdag. Applicatieve wijzigingen waarbij er geen verstoring van de dienstverlening plaatsvindt, kunnen wekelijks worden doorgevoerd op dinsdag. Indien er wel een verstoring van de dienstverlening plaatsvindt, kan de wijziging tijdens een onderhoudsmoment op dinsdagochtend of zaterdag worden uitgevoerd. Ook applicatieve wijzigingen met een langere doorlooptijd worden op zaterdag uitgevoerd.

Als een applicatieve wijziging wordt gedaan op zaterdag, komt technisch onderhoud op dat moment te vervallen.

Voor de onderhoudstijden wordt verwezen naar de [RvIG onderhoudskalender](#). Deze wordt beschikbaar gesteld op de volgende wijze:

- Via email als PDF bijlage aan de opgegeven contactpersonen van de betrokken partijen.

Type onderhoud	Onderhoudsschema	Dag
Technisch onderhoud met dienstonderbreking	Volgens RvIG Onderhoudskalender	Zaterdag
Applicatief onderhoud zonder dienstonderbreking	Wekelijks	Dinsdag
Applicatief onderhoud met dienstonderbreking	Volgens RvIG Onderhoudskalender	Dinsdagochtend Zaterdag

### 3.5 Informatiebeveiliging

DICTU voert het technisch beheer op het eIDAS-koppelpunt en ontwikkelt deze voorziening verder in opdracht van RvIG. RvIG voert het functioneel beheer uit. RvIG en DICTU zijn gehouden aan de rijksbrede voorschriften voor informatiebeveiliging: het Voorschrift Informatiebeveiliging Rijksdienst (VIR), de Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst en het Tactisch NormenKader (BIR/TNK).

DICTU is sinds 1 januari 2013 ISO 27001 gecertificeerd. ISO 27001 is de internationale norm voor informatiebeveiliging. DICTU voldoet zo ook aan Europese IB-normen. Jaarlijks vindt een toetsing door onafhankelijk auditors plaats.

DICTU Security Centrum onderzoekt en toetst alle (wijzigingen op) componenten van het eIDAS-koppelpunt voorafgaand aan ingebruikname. Daarbij voert DICTU onder meer een penetratietest uit. DICTU doet RvIG verslag van de uitgevoerde tests en de resultaten daarvan. Op aanvraag kan

een aansluitende partij de verslaggeving beperkt inzien, voor zover dit nodig is om op het eIDAS-koppelpunt aan te sluiten.

Het DICTU service niveau is Basis 24+. Hierdoor leveren RvIG en DICTU, binnen het beschikbare budget, optimale continuïteit.

## 4 Rapportages

### 4.1 Algemeen

RvIG levert maandelijks twee publieke rapportages over het eIDAS-koppelpunt, waarin gerapporteerd wordt over de voorafgaande kalender maand.

### 4.2 Onderwerpen van rapportage

In de publieke SLN rapportage wordt aangegeven wat in de verslagperiode het serviceniveau van het eIDAS-koppelpunt was. De rapportage zal een overzicht bevatten van de gemelde incidenten en hun oplostijd alsmede van de verstoringen en hun oplostijd.

In een separate rapportage wordt het aantal authenticaties via het eIDAS-koppelpunt gemeld, uitgesplitst naar inkomende en uitgaande authenticaties en per lidstaat (aantal + year to date) Voor inkomende authenticaties wordt bijgehouden welke dienstverleners het betreft (aantal + year to date)

Voor de uitgaande route van het eIDAS-koppelpunt zal eveneens een uitsplitsing per lidstaat en per middel (eHerkenning/DigiD) worden meegenomen in deze rapportage.

### 4.3 Publicatie van rapportages

De rapportages worden per e-mail aan belanghebbenden en belangstellenden verstrekt.

## 5 Contact gegevens

### 5.1 Contact gegevens

De direct aangesloten partijen kunnen de onderstaande contactgegevens gebruiken om incidenten te melden en informatieverzoeken te doen.

	organisatie	Email
Algemene vragen	RvIG	<a href="mailto:idas.support@rvig.nl">idas.support@rvig.nl</a>
Incidenten / Storingen	RvIG	<a href="mailto:idas.support@rvig.nl">idas.support@rvig.nl</a>

### 5.2 Storingsprocedure

Indien een direct aangesloten partij een storing constateert op haar aansluiting met het eIDAS-koppelpunt dan dient zij deze door te geven aan de servicedesk. Dit kan in alle gevallen door per e-mail contact op te nemen met de servicedesk via het in de vorige paragraaf vermeldde e-mailadres: [ida.support@rvig.nl](mailto:ida.support@rvig.nl)

Berichten worden tijdens kantooruren (9-17 uur) in behandeling genomen. Berichten die buiten kantooruren worden verstuurd of ontvangen worden de eerstvolgende werkdag opgepakt.