Gebruiksovereenkomst  
(BOSA DT webservices op FSB of FSB diensten)

Doel van het document:

Een gebruiksovereenkomst is een dienst-specifiek contract dat de voorwaarden bepaalt voor het gebruik van een specifieke BOSA DT dienst.

Het is een formeel document dat wordt ondertekend door de verantwoordelijken van de partijen die de dienst wensen te gebruiken (‘gebruikers’). Door ondertekening van een gebruiksovereenkomst verklaart de gebruiker zich akkoord met de Algemene voorwaarden voor BOSA DT diensten.

**1/01/2019**

FOD BOSA – DG Digitale Transformatie

Versie : 1.3

INHOUDSOPGAVE

[1. Specifieke voorwaarden 3](#_Toc3560999)

[1.1 Beschrijving en werking van de dienst 3](#_Toc3561000)

[1.1.1 Werking van de dienst 3](#_Toc3561001)

[1.2 Gebruik van de dienst 5](#_Toc3561002)

[1.2.1 Stappenplan om aan te sluiten op een FSB-dienst 5](#_Toc3561003)

[1.2.2 Rollen en verantwoordelijkheden 6](#_Toc3561004)

[1.2.3 Kosten verbonden aan het gebruik van de dienst 7](#_Toc3561005)

[1.3 Veiligheid 7](#_Toc3561006)

[1.3.1 FSB beveiliging 7](#_Toc3561007)

[1.3.2 Eindgebruiker beveiliging 7](#_Toc3561008)

[1.3.3 Finaliteit 8](#_Toc3561009)

[1.3.4 Audittrail 8](#_Toc3561010)

[2. Service Levels 9](#_Toc3561011)

[2.1 Beschikbaarheid 9](#_Toc3561013)

[2.1.1 Beschikbaarheid van de dienst 9](#_Toc3561014)

[2.1.2 Capaciteit en performantie 10](#_Toc3561015)

[2.2 Service Levels 11](#_Toc3561016)

[2.3 Ondersteuning 11](#_Toc3561017)

[2.4 Ondersteuning 13](#_Toc3561018)

[2.5 Ondersteuning 13](#_Toc3561019)

[3. Partijen en handtekening 14](#_Toc3561020)

# Specifieke voorwaarden

## Beschrijving en werking van de dienst

### Werking van de dienst

BESCHRIJVING

De webservices op de Federal Service Bus (FSB) of FSB Diensten, willen de toegankelijkheid tot de belangrijkste authentieke bronnen (AB) verbeteren. Concreet stelt BOSA DT een platform ter beschikking van de gebruikers, om de raadpleging of gestandaardiseerde uitwisseling van gegevens, van toepassing tot toepassing, via internet toe te laten. Het platform stelt op homogene en beveiligde wijze webservices ter beschikking die toegang bieden tot authentieke bronnen.

De authentieke bronnen worden ook service providers genoemd.

De gebruikers worden ook service consumers genoemd.

De webservices worden ontwikkeld als herbruikbare componenten. Ze zijn bijzonder nuttig als basiscomponenten die de constructie van virtuele loketten vereenvoudigen.

De catalogus van de webservices kan online worden geraadpleegd op de FSB Registry. Andere webservices zullen kunnen worden toegevoegd op verzoek van de gebruikers.

De webservices worden gegroepeerd in Webservice Families. Een Webservice Family is een logische verzameling van webservices. Een Family bevat webservices die met elkaar gerelateerd zijn door hun functionele inhoud en/of gerelateerd zijn door de authentieke bron.

In het kader van deze diensten verzekert BOSA DT:

* de terbeschikkingstelling van de FSB
* het operationele beheer en de governance van de FSB
* de publicatie van een catalogus webservices en van de technische informatie om toegang te krijgen tot die diensten
* ondersteuning bij de inregeling en het gebruik van de webservices.

WERKING

De FSB biedt de mogelijkheid om vereenvoudigde communicatiepaden, met toegevoegde waarde, op te zetten tussen overheidstoepassingen, en zelfs tussen deze laatste en de applicaties van hun partners.

De authentieke bronnen of service providersontsluiten hun applicaties voor de FSB via webservices (of een ander protocol), AB-diensten genoemd. Afhankelijk van de behoeften van de gebruikers zullen verschillende voorstellingen van deze AB-diensten vervolgens ter beschikking worden gesteld op de FSB in de vorm van webservices: de FSB-diensten.

Een FSB-dienst kan bestaan uit meerdere achterliggende AB-diensten die als één webservice aan de gebruikers aangeboden worden. Het ontsluiten van het Rijksregister en het BisRegister is daar een mooi voorbeeld van. De FSB zal een PersonService aanbieden waarmee het voor de gebruikersapplicatie mogelijk wordt gegevens over een natuurlijke persoon op te zoeken. De FSB-service kan zichtbaar voor de gebruikersapplicatie tegelijk in het Rijksregister en het BisRegister zoeken. De resultaten worden samengebracht en doorgestuurd naar de gebruikersapplicatie. De gebruikersapplicatie moet de achterliggende complexiteit niet kennen. Op deze manier draagt de FSB bij tot de administratieve vereenvoudiging.

Dit biedt de mogelijkheid om projecten te realiseren die meerdere administraties of partners samenbrengen en hen tegelijk toelaat hun grote onafhankelijkheid te bewaren.

**Vanuit de invalshoek van de authentieke bron of service provider**

Overheidsdiensten kunnen zelf bepalen hoe zij hun (authentieke) bronnen opbouwen en beheren en hoe zij deze ontsluiten (ze bouwen immers zelf de dienst die de basisfunctionaliteiten vaststelt van de FSB-dienst waaraan ze deelnemen).

Via de governance processen van de FSB wordt bepaald en gecontroleerd welke gebruikers de AB-diensten zullen gaan gebruiken. Dit biedt de overheidsdienst verantwoordelijk voor de AB (en BOSA DT voor zijn FSB) de mogelijkheid aan resourceplanning te doen.

De FSB is belast met de authenticatie van de gebruikersapplicaties en met de controle op de toegang tot de FSB-diensten.

**Vanuit de invalshoek van de gebruiker of service consumer**

Van hun kant kunnen gebruikerszelfstandig hun applicaties maken. Zij vinden bruikbare FSB-diensten in de FSB Registry terug, samen met de manier waarop de integratie kan gerealiseerd worden.

Omdat de diensten op de FSB technisch uniform zijn, kunnen gebruikers bogen op de ervaring die ze hebben opgedaan in vorige projecten.

KENMERKEN

* De FSB maakt een **servicegeoriënteerde aanpak** van projecten mogelijk**.**

Ze wordt servicegeoriënteerd genoemd, enerzijds omdat de basiscomponenten van het model “services” genoemd worden en anderzijds omdat de samenwerkingsvorm “deze gerichtheid op de diensten” impliceert.

De gemeenschap van service providers ontsluit haar eigen applicaties zodra zij meent dat zij de gemeenschap van gebruikers hiermee een dienst kan bewijzen (hun ontwikkelingslast kan verminderen, dit kan samenwerking bevorderen, enz.).

* De FSB maakt de **ontsluiting van een authentieke bron** (of de integratie tussen services in het algemeen) **minder technologieafhankelijk**.

De inspanning tot integratie in de FSB (de set van technische maatregelen die genomen moeten worden om in te loggen) is beduidend kleiner dan bij de UME.

* De FSB heeft beduidend **minder onderlinge afhankelijkheden tussen authentieke bron en gebruiker**nodig (*loose coupling).*De FSB laat toe om als gebruikerin te loggen op een FSB-service, quasi zonder interactie met de authentieke bron van de onderliggende AB dienst. Technisch gezien hoeft de gebruiker de verantwoordelijke van de authentieke bronniet te kennen – de technische koppeling zelf (met de FSB-service), de authenticatie en authorisatie vindt plaats tussen de gebruikeren de FSB. Deze eigenschap maakt het ook mogelijk om de impact van de aanpassingen aan de AB-diensten te verbergen of te beperken.
* De FSB is gebouwd op **open standaarden** zoals SOAP, WSDL, UDDI, WS-Security, XSD en HTTP/S.
* De FSB biedt talrijke **functionaliteiten**:
  + **authenticatie** van verzenders van berichten,
  + **validatie** van de berichten (controle dat het inkomend bericht een goed gevormd XML-document bevat en dat het overeenkomt met een welbepaald schema of WSDL-document dat het bericht beschrijft),
  + **enrichment** (verrijking) van de berichten (toevoegen van bijkomende data aan een bericht om het meer bruikbaar en zinvol te maken voor een bepaalde service of applicatie),
  + **transformatie** van de berichten (conversie van het bericht naar het doelformaat),
  + **routering** van het bericht op basis van de inhoud,
  + **logging** van de berichten en het berichtenverkeer.
* De FSB laat **meer controle en governance** toe.

BOSA DT stelde een Governance programma op, dat in eerste instantie de designregels voor FSB-diensten en (in beperkte mate) de AB-diensten, zowel als de connectieregels voor de FSB vastlegt.

Deze koppeling verloopt via een gestructureerd, beoefend en geoptimaliseerd proces om de technologische complexiteit te vereenvoudigen en aldus de betrouwbaarheid van de intercommunicatie te vergroten.

Verder schetst het programma samenwerkingsregels tussen *authentieke bron/service provider* en *gebruiker/service consumer*, die worden onderhandeld en in een *Service Level Agreement (SLA)* vastgelegd worden.

Tenslotte tekent het programma eveneens het totale change-traject en alle ingebouwde controlestappen voor de bouw van een FSB-service (van wijzigingsaanvraag tot de productie).

## Gebruik van de dienst

### Stappenplan om aan te sluiten op een FSB-dienst

Alvorens een FSB-dienst te kunnen gebruiken, moet de kandidaat-gebruiker volgende stappen zetten:

1/ Selectie en documentatie van webservices

U vindt alle webservices die momenteel op de FSB worden aangeboden, met hun documentatie, terug op volgende link: <http://dtservices.bosa.be/nl/services/fsb/catalogue>

2/ Registratie van uw aanvraag bij de Service Desk BOSA DT

U dient bij de Service Desk van BOSA DT een aanvraag in tot het gebruik van een welbepaalde FSB webservice. Dit kan via het online contactformulier op: <https://dtservices.bosa.be/nl/Contact/contactformulier>

Vervolgens zult u volgende 2 types documenten ontvangen:

3/ AARF (*Administration Access Request Form*)

Aanvraag machtiging en toegang tot service provider / authentieke bron.

Afhankelijk van de service provider zal u linken ontvangen met de in te vullen templates.

Opmerking: voor een aanvraag connectie tot bepaalde authentieke bronnen zoals het Rijksregister en het BisRegister moet u naast een toegangsaanvraag eerst beschikken over een machtiging van de bevoegde kamer van het Informatieveiligheidscomité (IVC). Meer informatie hierover vindt u op: <https://dt.bosa.be/nl/ivc>

Indien u hierover niet beschikt, zal de authentieke bron uw toegangsaanvraag weigeren.

4/ TCRF (*Technical Connection Request Form*)

Verzameling van consumer data voor de configuratie van de connectie tot de FSB-test- en productie-omgeving (IPadressen, contacten, verbruik, certificaten, enz…).

Het formulier kan worden gedownload op: <http://dtservices.bosa.be//nl/services/fsb/aanvraag-van-een-fsb-webservice-fsb-certificaat/ik-vraag-toegang-tot-een-bestaande-fsb>

Wij raden aan om indien mogelijk zowel de gegevens van test als productie in hetzelfde document in te vullen. Dit verkort aanzienlijk de periode om later in productie te gaan.

5/ Onderhandeling SLA & *capacity check*

In parallel met stap 6 en op basis van de door u aangeleverde info op het TCRF wordt een SLA vastgelegd.

6/ Integratietesten (in parallel met stap 5)

Na overleg en op basis van een wederzijds gevalideerde planning zal u toegang krijgen tot de INT-omgeving van de FSB, waarop u de nodige testen kan uitvoeren.

7/ Overgang naar productie

Na overleg en op basis van een wederzijds gevalideerde planning zal u toegang krijgen tot de PR-omgeving van de FSB.

### Rollen en verantwoordelijkheden

De FSB-diensten geven toegang tot gegevens. Deze dienen door de gebruikers en onder hun exclusieve verantwoordelijkheid uitsluitend gebruikt te worden binnen de grenzen van de wet, het KB of de machtiging van het sectorale comité waarover zij beschikken. Dit betekent onder meer dat de nodige maatregelen zullen genomen worden om te zorgen dat enkel bevoegde personen de gegevens kunnen gebruiken. Bij het verwerken van persoonsgegevens dient op elk moment de wet ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer gerespecteerd worden. Dit wil onder andere zeggen dat de gegevens enkel mogen gebruikt worden voor de vooraf bepaalde doeleinden en dat het principe van de proportionaliteit moet worden nageleefd.

Als gebruikers twijfelen aan de juistheid van de gegevens in de authentieke bron dan hebben zij de plicht dit te melden aan BOSA DT of aan de verantwoordelijken van de authentieke bron. De authentieke bron heeft vervolgens ook de plicht de melding serieus te onderzoeken en zo nodig correcties door te voeren.

De verantwoordelijken van de authentieke bronnen zijn verantwoordelijk voor de informatie in de bronnen volgens de toepasselijke wetgeving. Zij verbinden zich ertoe de processen te organiseren op een transparante manier om te zorgen dat de gegevens zo volledig, juist, nauwkeurig en bijgewerkt mogelijk zijn.

BOSA DT verbindt er zich toe de consultatie van de authentieke bronnen en de terbeschikkingstelling van de gegevens aan de gebruikers te laten verlopen zoals beschreven in de FSB Catalogue.

BOSA DT verbindt zich ertoe bij elk verzoek tot raadpleging en mededeling te onderzoeken of de aanvragende gebruiker en het betreffende verzoek voldoen aan de regels voor de authentieke bron, zoals vastgelegd in de relevante regelbank (machtiging, identity and access management, …).

Alle partijen verbinden zich ertoe gepaste technische en organisatorische maatregelen te treffen die nodig zijn voor de bescherming van de gegevens tegen toevallige of ongeoorloofde vernietiging, tegen toevallig verlies, evenals tegen de wijziging van of de toegang tot, en iedere andere niet toegelaten verwerking van gegevens.

### Kosten verbonden aan het gebruik van de dienst

Het gebruik van de FSB van BOSA DT is gratis. Wel kunnen er eventueel kosten worden aangerekend door de beheerder van de authentieke bron (bijvoorbeeld voor het Rijksregister: meer info zie website IBZ).

## Veiligheid

### FSB beveiliging

BOSA DT zorgt voor een optimale beveiligde toegang tot de FSB en de verschillende service providers.

De toegang tot de FSB wordt manueel geopend na een gedetailleerde controle van het ontvangen Technical Connection Request Form ingevuld door de service consumer. Enkel volledig en correct ingevulde, ondertekende aanvragen worden behandeld.

Voor de netwerkverbinding worden specifieke firewall fluxen geopend en wordt gebruik gemaakt van een SSL certificaat.

Op applicatie niveau wordt een certificaat gebruikt, waarbij de CN (Common Name) de unieke identifier is van de service consumer applicatie. Een bestaand certficaat kan uitsluitend voor een tweede FSB-verbinding gebruikt worden mits toestemming van BOSA DT.

### Eindgebruiker beveiliging

BOSA DT regelt de veiligheid van de gebruikersapplicatieconnectie via FSB tot de authentieke bron.

De veiligheid en toegangscontrole van de eindgebruikers moeten door de gebruiker zelf worden geregeld.De gebruiker is verantwoordelijk voor een goede beveiliging van de eigen toepassing en het opzetten van een systeem voor de authenticatie van de eindgebruikers.

De gebruiker is er zich van bewust dat hij mogelijk omgaat met vertrouwelijke informatie waardoor hij verplicht is om hier confidentieel mee om te gaan en de toepasselijke wetgeving na te leven.

Dit houdt onder andere in dat deze informatie niet mag doorgegeven worden aan derden zonder specifieke toelating.

### Finaliteit

De gebruiksovereenkomst wordt afgesloten voor een welbepaalde service en dit binnen een welbepaalde finaliteit. Dus voor elke nieuwe finaliteit moet een nieuwe gebruiksovereenkomst worden afgesloten en zonodig een nieuwe machtiging worden aangevraagd.

De gebruiker verbindt er zich dan ook toe om een welbepaalde toegang enkel te gebruiken voor de specifieke finaliteit waarvoor deze werd toegekend.

### Audittrail

De gebruiker erkent dat de installatie van een audit trail noodzakelijk is in het kader van de FSB. Dergelijke audit trail zorgt er voor dat de transacties die via de FSB worden uitgevoerd, kunnen worden gereconstrueerd ter naleving van de wettelijke verplichting (artikel 16§4 van de Wet van 8 december 1992) om de persoonsgegevens die via de FSB worden verwerkt, afdoende te beveiligen.

De gebruiker erkent dat het principe van de "cirkels van vertrouwen" (*circles of trust*) toepassing zal vinden op de FSB. Hierdoor zal elke ketenpartner er individueel toe gehouden zijn de nodige maatregelen te nemen om geselecteerde gegevens te bewaren in zijn audit log, op zodanige wijze dat het mogelijk wordt om, door de combinatie van de gegevens die door de verschillende ketenpartners worden bijgehouden, een volledige reconstructie tot stand te brengen van de gehele datastroom van een specifieke transactie.

De gebruiker erkent dat andere ketenpartners voor de reconstructie afhankelijk zijn van de gegevens die door de gebruiker worden bijgehouden.

In het kader van een audit trail moet de gebruiker voor een door BOSA DT aangeleverde FSB messageID en timestamp de daarbij horende eindgebruiker die deze bevraging heeft gestart kunnen leveren. Deze gegevens moeten over een periode van 10 jaar beschikbaar blijven. Deze gegevens moeten op aanvraag aangeleverd kunnen worden binnen de 24u.

De gebruiker kiest zelf de procedures en infrastructuur waarmee hij dit op een beveiligde manier en met respect voor de privacy kan verwezenlijken.

# Service Levels

# 

## Beschikbaarheid

### Beschikbaarheid van de dienst

* Streefwaarde in productie-omgeving

Voor het FSB platform zelf werd met de dienstverlener van BOSA DT een SLA afgesloten met een hoge beschikbaarheid van het platform.

99,95% tijdens business hours en 99,5% tijdens non business hours.

Business hours gaan van 9u tot en met 17u tijdens weekdagen behalve op officiële feestdagen.

De beschikbaarheid van de webservices op de FSB is echter ook afhankelijk van de SLA met de authentieke bron.

BOSA DT zal alle redelijke middelen aanwenden om een zo hoog mogelijke beschikbaarheid van de webservices te verzekeren.

* FSB in productie-omgeving

De FSB in de productie-omgeving is in principe 24/7 beschikbaar (exclusief geplande onderhoudsvensters). Het support venster loopt echter van 9u-17u op weekdagen (exclusief feestdagen).

* FSB in integratie-omgeving

De webservice in de integratie-omgeving is in principe 24/7 beschikbaar (exclusief geplande onderhoudsvensters). Het support venster loopt echter van 9u-17u op weekdagen (exclusief feestdagen).

* Testen op integratie-omgeving

Voor het uitvoeren van testen op de integratie-omgeving zal de service consumer een test venster aanvragen bij de BOSA DT service manager met voorlegging van het testplan. Op die wijze kan worden vermeden dat teveel partijen tegelijk testen uitvoeren en met elkaar interfereren.

**Reservatieprocedure**: meeting request naar [FSB-Integration@bosa.fgov.be](mailto:FSB-Integration@bosa.fgov.be), met vermelding van telefoonnummer aanvrager + type testen die men wil uitvoeren.

* Release procedure

BOSA DT voorziet 2 versies per webservice op hetzelfde moment. De gebruiker engageert zich om de BOSA DT releaseplanning te volgen en wanneer nodig over te schakelen op een nieuwe versie, en dus ook de testen opnieuw te doorlopen en hiervoor de nodige middelen te voorzien, wanneer een derde versie geïnstalleerd wordt. Het aantal nieuwe versies (met impact) per jaar zal beperkt blijven tot maximaal 4.

De release van een change met service consumer impact bestaat uit 3 stappen:

* communicatie over planning change (conform onderstaande matrix)
* change wordt ter beschikking gesteld op integratie-omgeving (transitieperiode)
* change wordt in productie geplaatst
* Documentatie & versioning

Alle documentatie over elke versie van een webservice op de FSB integratie- of productie-omgeving is vrij raadpleegbaar op: <http://dtservices.bosa.be/nl/services/fsb/catalogue>

* Voorbeeld van een *change matrix*

| **Type change** | **Major change** |
| --- | --- |
| Change backwards compatible | 4 weken vooraf |
| Change niet backwards compatible | 2 maanden vooraf |

In de FSB omgeving worden 2 certificaten gebruikt:

* Vervanging certificaat gebruiker

De service consumer is verantwoordelijk voor de opvolging van de door hem gebruikte certificaten. Hij zal BOSA DT minstens 2 weken vooraf inlichten wanneer een certificaat moet worden vervangen. Om veiligheidsredenen is een verlenging van het certificaat niet toegelaten.

* Vernieuwing FSB SSL certificaat

Vernieuwing van het FSB certificaat wordt uitgevoerd 1x per jaar. Gebruikers en verantwoordelijken voor de authentieke bronnen zullen minstens 2 weken op voorhand dit nieuwe certificaat + het exacte tijdstip van de vernieuwing ontvangen.

### Capaciteit en performantie

* Streefwaarde

Voor het FSB platform zelf werd met de dienstverlener van BOSA DT een SLA afgesloten met een hoge performantie van het platform.

De capaciteit en performantie van de webservices op de FSB zijn echter ook afhankelijk van de SLA met de authentieke bron.

BOSA DT zal alle redelijke middelen aanwenden om een zo hoog mogelijke performantie van de webservices te verzekeren.

* Gebruik van resources

Op vraag van de service provider kan op de FSB een beperking worden opgelegd m.b.t. het maximaal aantal berichten dat per tijdseenheid door de gebruiker mag worden verstuurd naar de authentieke bron.

* Capacity management

In het kader van het capacity management van BOSA DT zal de gebruiker BOSA DT inlichten over elke wijziging van het oorspronkelijk opgegeven volume dat door de gebruiker wordt gegenereerd.

## Service Levels

De Service Levels zullen overeengekomen worden in individueel te ondertekenen SLA’s (per webservice family).

## Ondersteuning

* Incident flow

Alle incidenten en vragen worden initieel gemeld aan de SD BOSA DT, die de oproep transfereren naar de juiste persoon of dienst binnen BOSA DT.

* Incidentenprioriteiten:

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Beschrijving en criteria** |
| **Prioriteit 1** | **Major Incident** - grote impact op het arbeidsproces. Service is onbeschikbaar voor alle gebruikers.  Geblokkeerde of niet correct werkende service voor alle gebruikers, sterke daling van de performantie zorgt ervoor dat de service niet bruikbaar is. Er is geen bruikbare business workaround beschikbaar. |
| **Prioriteit 2** | **High Priority** – Blokkerend of ernstig incident.  Incidenten die een gevoelige impact hebben op een deel van de service. Er is geen bruikbare business workaround beschikbaar. |
| **Prioriteit 3** | **Medium Priority** – Niet ernstig incident zonder impact op de operationele functies van de service.  Service werkt functioneel niet zoals de specificaties maar met minimale business impact of bruikbare workaround is beschikbaar. Alle business incidenten die niet P1 en P2 zijn en niet single user. |
| **Prioriteit 4** | **Normal Priority** – Minor incident of service request, single business user impact.  Geen business impact of minor functioneel probleem. Alle requesten of klachtentickets van de business. |
| **Prioriteit 5** | **Low Priority** – Requesten, vragen of service voor een enkele eindgebruiker.  Alle ‘incidenten’ of ‘service requesten’ van burgers (geen impact op de business) |

* Prioriteitenmatrix:

**Dringendheid/impactmatrix voor beslissingen over de prioriteit van incidenten in geval van twijfel:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Prioriteitenmatrix** | | **BUSINESSIMPACT** | | | |
| **Critical** | **Serious** | **Medium** | **Low** |
| **URGENCY** | **Critical** | prioriteit1 | prioriteit1 | prioriteit2 | prioriteit2 |
| **High** | prioriteit1 | prioriteit2 | prioriteit2 | prioriteit2 |
| **Medium** | prioriteit2 | prioriteit2 | prioriteit3 | prioriteit3 |
| **Low** | prioriteit2 | prioriteit2 | prioriteit3 | prioriteit4 |
| **Requests** | prioriteit4 | prioriteit4 | prioriteit5 | prioriteit5 |

**Definities van impact op de business:**

**Critical** – Impact op een volledige afdeling of kritieke leveringstijd/service of grote impact op de business zonder haalbare noodoplossing voor de business

* **Serious** – Impact op een grote groep gebruikers, of middelmatige impact op de business zonder haalbare noodoplossing voor de business
* **Medium** – Impact op een specifieke groep of meerdere gebruikers, of lage impact op de business
* **Low** – Impact op een enkele gebruiker

**Definities van Urgency**

* **Critical** – Ernstig incident dat als een prioriteit moet worden behandeld, in een situatie van crisismanagement
* **High** – Zeer dringend incident dat zo snel mogelijk moet worden behandeld
* **Medium** – Dringend incident dat snel moet worden behandeld
* **Low** – Niet-dringend incident
* **Requests** – Niet-dringend informatieverzoek
* Reactietijden:
  + de logging en de transfer van de oproep gebeuren binnen 30 minuten
  + terugkoppeling van incidenten gebeurt:
    - elke 2 werkuren voor incidenten van klasse 1
    - elke 4 werkuren voor incidenten van klasse 2
    - elke 12 werkuren voor incidenten van klasse 3
  + escalatie naar service manager – indien nog niet opgelost – gebeurt:
    - na 5 werkuren voor klasse 1 incidenten
    - na 12 werkuren voor klasse 2 incidenten
    - na 1 week voor klasse 3 incidenten
  + initiële mail webservice wordt binnen 4u gelogd & getransfereerd
* Contactpersonen (voorbeeld van overzicht contactpersonen)

| **Type contact** | **Contact BOSA DT**  *(naam-functie/tel-gsm/email/beschikbaarheid)* | **Contact service consumer**  *(naam-functie/tel-gsm/email/beschikbaarheid)* |
| --- | --- | --- |
| Single point of contact (SPOC) | SD BOSA DT  *Via het contactformulier:*  <http://dtservices.bosa.be/nl/Contact>  *Telefonisch tussen 8u30 en 17 uur op werkdagen van de federale overheid:* 02 740 79 94 (FR) 02 740 79 93 (NL) |  |
| Melding incidenten / vragen | SD BOSA DT |  |
| Melding changes / onderhoud | SD BOSA DT |  |
| Escalatie | Service manager FSB |  |
| Backup escalatie | Service support FSB |  |
| Escalatie + 1 | Domain Service Manager DIS |  |
| Verbruiksstatistieken | Service manager FSB |  |
| Service meeting | Service manager FSB |  |

## Ondersteuning

Indien gewenst kan BOSA DT per maand of per kwartaal een rapport met verbruiksstatistieken sturen naar de service level manager van de service consumer.

Tevens worden servicemeetings voorzien om de service levels op te volgen, major incidenten te overlopen en oude en nieuwe changes te bespreken. De frequentie van deze meetings wordt onderling besproken tussen BOSA DT en de service consumer.

## Ondersteuning

Jaarlijks wordt een review meeting georganiseerd tussen de service managers van BOSA DT en van de gebruiker waarop de SLA wordt bekeken en eventueel aangepast.

# Partijen en handtekening

De dienst wordt aangeboden aan de gebruiker door de Federale Overheidsdienst Informatie- en Communicatietechnologie (“BOSA DT”).

Het gebruik van de dienst is onderworpen aan de algemene voorwaarden, deze gebruiksovereenkomst inclusief Service Level Agreement (SLA) en de technische en andere richtlijnen van BOSA DT met betrekking tot de dienst.

Door ondertekening van deze gebruiksovereenkomst verklaart de gebruiker zich akkoord met de Algemene voorwaarden voor BOSA DT diensten.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Gebruiker van de dienst | Aanbieder van de dienst |
| *Naam organisatie :*  *Naam ondertekenaar :*  *Functie ondertekenaar :* |  | FOD BOSA DG DT  Jack Hamande  Directeur-Generaal |
| *Datum ondertekening :*  *Handtekening :* |  |  |

Bijlage: Algemene voorwaarden voor de diensten van de FOD BOSA DG DT. De recentste versie is terug te vinden op: <https://dt.bosa.be/nl/gegevensuitwisseling>