



Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Producten- en Dienstencatalogus rijksbrede ICT-dienstverlening 2017

Versie 1.0
Datum 9 februari 2017
Status Definitief

DG Overheidsorganisatie
CIO Rijk / ICT-voorzieningen en Infrastructuur

Versiebeheer

Versie	Datum	Aangepast door	Status	Toelichting
0.1	27-09-2016	Leon Boender	Concept	Basisdocument opgesteld met als uitgangspunt de PDC Generieke ICT Diensten 2015
0.2	11-10-2016	Leon Boender	Concept	Nav review IenI collega's
0.3	07-11-2016	Leon Boender	Concept	Nav 2e review IenI en input van de ICT dienstverleners
1.0	25-01-2017	Leon Boender	Concept	Nav 3 ^e review Ien, ICT-dienstverleners en TVO-leden.
1.0	09-02-2017	Leon Boender	Definitief	Wijziging op pagina 13, voetnoot 2 (Rijksadresgids). Definitief vastgesteld door CIO Rijk

Inhoud

Versiebeheer	2
Inhoud	3
1 Scope van de PDC rijksbrede ICT diensten	5
1.1 <i>Rijksbrede ICT diensten</i>	5
1.2 <i>Doelgroep PDC.....</i>	5
1.3 <i>Afnemers van rijksbrede ICT diensten.....</i>	6
1.4 <i>Leveranciers van rijksbrede ICT diensten</i>	7
1.5 <i>Relatie met overige servicedocumenten</i>	7
1.6 <i>Documentevaluatie.....</i>	8
1.7 <i>Leeswijzer.....</i>	8
1.8 <i>Revisies tov PDC rijksbrede ICT-dienstverlening 2015.....</i>	8
2 Applicaties	9
2.1 <i>Rijksbrede Applicaties</i>	9
2.1.1 <i>Rijksportaal</i>	9
2.1.2 <i>CIS (Content Information System)</i>	10
2.1.3 <i>Alert</i>	11
2.1.4 <i>Zoek&Vind.....</i>	12
2.1.5 <i>Rijksadresgids</i>	13
2.1.6 <i>Interne Samenwerkfunctionaliteit (i-SWF)</i>	14
2.1.7 <i>Externe Samenwerkfunctionaliteit (e-SWF).....</i>	15
2.1.8 <i>Rijks ICT-Dashboard.....</i>	16
3 Rijksconnectiviteit.....	17
3.1 <i>Fysiek toegangsmanagement.....</i>	17
3.1.1 <i>Rijkspas</i>	17
3.1.2 <i>Interdepartementale Toegangs Applicatie (IDT App)</i>	18
3.1.3 <i>Generiek Card Management Systeem (GCMS).....</i>	19
3.2 <i>Logisch toegangsmanagement</i>	20
3.2.1 <i>BvRIN (Beheervoorziening Rijks Identifierend Nummer)</i>	20
3.2.2 <i>Rijksdirectory</i>	21
3.2.3 <i>Single Sign On Rijk.....</i>	22
3.2.4 <i>Rijkspas</i>	23
3.3 <i>Centrale connectiviteit</i>	24
3.3.1 <i>VPN's op de Haagse Ring.....</i>	24
3.3.2 <i>Rijks-DNS</i>	25
3.3.3 <i>Rijksconnect</i>	26
3.3.4 <i>Rijksinternet.....</i>	27
3.3.5 <i>Rijks mail relay (voorheen Haagse mail relay).....</i>	28
4 Dienstverleningsniveaus & rapportages	29
4.1 <i>Dienstverleningsniveaus.....</i>	29
4.2 <i>Rijksbrede aspecten van de dienstverleningsniveaus.....</i>	30
4.2.1 <i>Meetmethode beschikbaarheid</i>	31
4.2.2 <i>Recovery bij calamiteiten</i>	31

4.2.3	Key prestatie-indicatoren, prestatie-indicatoren en rapportages	31
4.2.4	Periodieke klantrapportage	31

Bijlage 1: Rapportagebehoefte	32
--	-----------

Bijlage 2: Afkortingen en begrippen	36
--	-----------

Bijlage 3: Toelichting gebruikte templates.....	38
--	-----------

<i>Template dienstbeschrijving</i>	<i>38</i>
--	-----------

<i>Template dienstverleningsniveaus</i>	<i>39</i>
---	-----------

Bijlage 4: Documentstructuur servicedocumentatie	41
---	-----------

1 Scope van de PDC rijksbrede ICT diensten

Dit is de producten- en diensten catalogus (PDC) voor de rijksbrede ICT diensten.

Dit eerste hoofdstuk beschrijft de scope van dit document: een definitie van rijksbrede ICT voor deze PDC, de doelgroep van dit document en een overzicht van leveranciers en afnemers.

1.1 Rijksbrede ICT diensten

De definitie van rijksbrede ICT dienstverlening voor het Rijk is als het CIO beraad (voorheen ICCIO) besluit dat een ICT-dienst generiek is en als dusdanig rijksbreed wordt ingezet. De geraamde kosten van de rijksbrede ICT diensten worden verdeeld over de rijksonderdelen. De verdeling van deze kosten wordt bepaald via de jaarlijkse "notitie kostenverdeling rijksbrede ICT", aan de hand van een afgesproken verdeelsleutel (de individuele arbeidsrelatie (IAR)).

Ten behoeve van de besluitvorming over het al dan niet generiek en rijksbreed zijn van een ICT dienst is een instrument ontwikkeld: de Generieke I Toets & Advies (GIETA) toets¹.

Het voorgaande betekent de volgende scope van deze PDC :

1. Applicaties

- a. Rijksbrede Applicaties

2. Rijks connectiviteit

- a. Fysiek Toegangsmanagement
- b. Logisch Toegangsmanagement
- c. Centrale Connectiviteit

De scope is nader in te delen in drie soorten categorieën:

- A **Rijksbreed Beschikbaar**. Diensten waarvan door het CIO beraad is besloten dat deze voor specifieke klantorganisaties (verzorgingsgebied) ter beschikking worden gesteld en gebruikt worden.
- B **Gemeenschappelijk Beschikbaar**. Diensten die door alle klantorganisaties kunnen worden afgenomen en niet opnieuw worden ontwikkeld (tenzij de specificaties afwijken of niet aansluitbaar zijn bij een specifieke afnemer).
- C **Potentieel rijksbreed / Gemeenschappelijk Beschikbaar**. Diensten welke in de PDC worden opgenomen om een overzicht te geven van de beschikbare rijksbrede ICT diensten, opdat zoveel mogelijk voorkomen wordt dat diensten op verschillende plekken worden ontwikkeld. Door de aansluitvoorwaarden van deze diensten kan het mogelijk zijn dat deze (nog) niet aan alle afnemers geleverd kunnen worden.

De rol van DGOO/CIORIJK/IenI (hierna IenI te noemen) voor de categorie A diensten is regievoerder voor de dienstverlening. IenI levert geen dienstverlening, maar is verantwoordelijk voor het maken van afspraken over de te leveren dienstverlening, het borgen van aan de dienstverlening gerelateerde processen (zoals incidentproces) en het bijsturen van de dienstverlening als deze niet volgens de afspraken verloopt.

1.2 Doelgroep PDC

De volgende doelgroepen worden onderkend voor deze PDC:

1. Het management en de medewerkers van CIO offices van de afnemers. Zij kunnen op basis van deze PDC enerzijds hun interne PDC samenstellen waarin naast de rijksbrede ICT-diensten alle specifieke benodigde diensten worden vermeld,

¹ [http://www.earonline.nl/index.php/GIETA:_Generieke_I_Toets_%26_Advies_\(nota\)](http://www.earonline.nl/index.php/GIETA:_Generieke_I_Toets_%26_Advies_(nota))

- anderzijds de afgenomen rijksbrede ICT diensten evalueren op geleverde prestaties.
2. Het management en de medewerkers van de leveranciers van rijksbrede ICT-diensten. Zij moeten de in de PDC de vastgelegde afspraken over hun dienstverlening waarmaken en kunnen evalueren welke aanpassingen gewenst zijn om de dienstverlening naar de toekomst te wijzigen.
 3. Het management en medewerkers van DG00 die IM-taken verrichten. Zij kunnen mede op basis van deze PDC de afgenomen rijksbrede ICT diensten evalueren op geleverde prestaties en vaststellen op welke wijze het aanbod moet worden uitgebreid en/of beperkt.

1.3 Afnemers van rijksbrede ICT diensten

De potentiële afnemers van de rijksbrede ICT diensten zijn alle medewerkers die werkzaam zijn bij kerndepartementen en hun uitvoeringsorganisaties mits voldaan wordt aan de individuele aansluitvoorwaarden. Voor 2017 zijn dit de volgende organisaties:

Ministerie	Uitvoeringsorganisaties
Algemene Zaken (AZ)	Kerndepartement
Binnenlandse zaken en koninkrijksrelaties (BZK)	Kerndepartement
	AIVD
	BPR
	Dienst Huurcommissie
	Doc-Direkt
	FMH
	Logius
	P-Direkt
	Rijksvastgoedbedrijf
	SSC-ICT
	UBR
Buitenlandse Zaken (BZ)	Kerndepartement en Nederlandse posten in het buitenland
Defensie (DEF)	Kerndepartement
Economische Zaken (EZ)	Kerndepartement
	Agentschap Telecom
	Centraal Planbureau
	Autoriteit Consument & Markt
	DICTU
	Nederlandse Voedsel en Warenautoriteit
	PIANOo
	Rijksdienst voor Ondernemend Nederland
	Nationaal Coördinator Groningen
	Staatstoezicht op de Mijnen
Financiën (FIN)	Kerndepartement
	Belastingdienst
Infrastructuur en Milieu (IenM)	Kerndepartement
	Inspectie Leefomgeving en Transport
	KNMI
	Planbureau voor de Leefomgeving
	Rijkswaterstaat
Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW)	Kerndepartement
	DUO
	Inspectie van het Onderwijs
	Nationaal Archief
	Rijksdienst voor het Cultureel Erfgoed

Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW)	Kerndepartement
	Agentschap SZW
	Arbeidsinspectie
	Directie Opsporing
	Inspectie SZW
Veiligheid en Justitie (VenJ)	Kerndepartement
	CGB
	CBP
	CJIB
	DJI
	Hoge Raad
	IND
	IND
	JUSTIS
	Justitiële informatiedienst
	Kinderbescherming
	NCTV
	NFI
	OM
	Rechtspraak
	Schadefonds geweldsmisdrijven
Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS)	Kerndepartement
	Inspectie Gezondheidszorg
	CBG
	CIBG
	Jeugdinstituten (Almata en Lindenhorst)
	RIVM
Hoge Colleges van Staat en Kabinetten	Algemene Rekenkamer
	Eerste Kamer
	Kabinet van de Koning
	Kanselarij der Nederlandse Orden
	Nationale Ombudsman
	Raad van State
	Tweede Kamer

1.4 Leveranciers van rijksbrede ICT diensten

De leveranciers van rijksbrede ICT diensten zijn enkele ICT dienstverleners die deelnemen aan de CTO Raad. Dit zijn volgende organisaties:

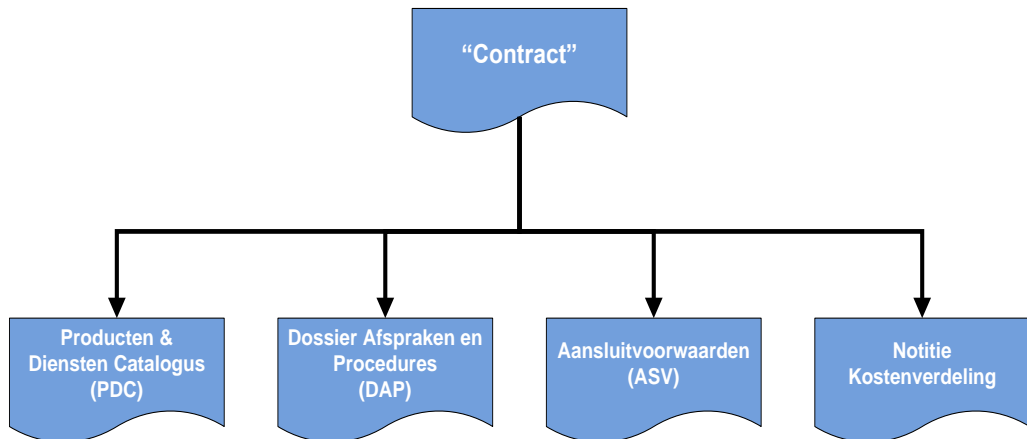
- Logius
- SSC-ICT
- DICTU

CIBG als ICT dienstverlener van de bvRIN ICT dienst vormt hierop een uitzondering, aangezien zij geen deel uitmaakt van de CTO Raad.

In de beschrijving van de diensten staat altijd vermeld welke dienstverlener deze ICT dienstverlening levert.

1.5 Relatie met overige servicedocumenten

De PDC is slechts één document in de set van servicedocumenten. In het figuur hieronder is de totale set weergegeven. In bijlage 2 staat een uitgebreide toelichting opgenomen op alle documenten. Alle documenten hebben hun eigen doel en functie. Uitgangspunt is dat zo weinig mogelijk overlap bestaat tussen de verschillende documenten. In de PDC zijn op een aantal punten wel verwijzingen opgenomen naar de andere documenten zodat het zoeken wordt vergemakkelijkt.



1.6 Documentevaluatie

Dit document wordt in de loop van het jaar besproken en in het 4^e kwartaal vastgesteld door het TVO voor het volgende jaar. Gedurende het jaar worden, indien nieuwe producten en diensten worden ontwikkeld, addenda opgeleverd om de PDC up to date te houden. Zodoende wordt bijgedragen aan de effectiviteit en praktische toepasbaarheid van deze PDC voor de rijksbrede ICT diensten.

1.7 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 worden de rijksbrede applicaties besproken en in hoofdstuk 3 worden de connectiviteitsdiensten nader toegelicht. In hoofdstuk 4 worden de dienstverleningsniveaus en rapportages beschreven.

Per dienst is een standaard template gevuld. De toelichting op de templates is opgenomen in bijlage 3.

1.8 Revisies tov PDC rijksbrede ICT-dienstverlening 2015

De ICT voorzieningen zijn allemaal op actualiteit gecontroleerd, en waar nodig aangepast.

De belangrijkste veranderingen tov versie 2015 zijn:

- Werkplekservices en Telecom vallen buiten de scope van de PDC. Deze services behoren niet meer tot de verantwoordelijkheid van CIO Rijk/I&I, maar vallen respectievelijk onder verantwoordelijkheid van de ICT dienstverleners en van het HIS.
- De Rijks App Store (RAS) is als rijksbrede ICT dienst komen te vervallen.
- BvRIN (Beheervoorziening Rijks Identifierend Nummer) is toegevoegd (als onderdeel logisch toegangsmanagement).
- Haagse mail relay heet tegenwoordig de Rijks mail relay. Inhoud van de dienst blijft hetzelfde.

2 Applicaties

2.1 Rijksbrede Applicaties

2.1.1 Rijksportaal

Rubriek	Inhoud				
Functionele beschrijving	Het rijksportaal is het (rijksbrede) raamwerk voor intranettoepassing voor alle rijksonderdelen en geeft toegang tot (rijksbrede en departementspecifieke) informatie bronnen en toepassingen. Dit raamwerk biedt een eenduidige indeling, vormgeving en huisstijl. Rijksbrede informatie is departementoverstijgend en bestemd voor alle medewerkers van het Rijk. Departementale informatie is primair gericht op de medewerkers van het eigen departement. De gebruiker ziet wat voor hem/haar van belang is, maar kan ook de informatie bij andere departementen raadplegen.				
Factsheet	Ja				
Portefeuillehouder	Directeur SSC-ICT				
Doelgroep	Eindgebruikers				
Aanbieder	SSC-ICT				
Aansluiten					
Hoe aansluiten	<ul style="list-style-type: none"> Via geautoriseerde KA-coördinator of aanvraag gemachtigde Integraal onderdeel van Rijksportaal en daarom op dezelfde wijze aansluiten. <p>Aan te sluiten departementen en/of uitvoeringsorganisaties kunnen bij relatiemanagement SSC-ICT (ICT-Servicedesk@minbzk.nl) een verzoek tot aansluiting indienen. Het aansluiten en migreren zal dan op een projectmatige wijze plaatsvinden.</p>				
Aansluitvoorwaarden van toepassing?	Ja. Zie hoofdstuk 4 van Aansluitvoorwaarden DWR 2011 (versie 0.9)				
Aanvraagformulier	Nvt				
Serviceniveaus					
Type (zie hoofdstuk 4)	B				
Categorie dienst	A				
Standaardwijzigingen					
Aanvragen via	Helpdesk SSC-ICT				
Beschrijving wijziging	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Beschrijving wijziging (functioneel)</th> <th>Doorlooptijd (na indienen aanvraag tot aan levering)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Naam wijziging</td> <td>Conform PDC</td> </tr> </tbody> </table>	Beschrijving wijziging (functioneel)	Doorlooptijd (na indienen aanvraag tot aan levering)	Naam wijziging	Conform PDC
Beschrijving wijziging (functioneel)	Doorlooptijd (na indienen aanvraag tot aan levering)				
Naam wijziging	Conform PDC				
Naam wijziging	Conform PDC				

2.1.2 CIS (Content Information System)

Rubriek	Inhoud	
Functionele beschrijving	<p>Het CIS (Content Integratie Systeem) is het (generieke) content management systeem voor het beheer van content voor het Rijksportaal. Voor contentbeheerders van het Rijksportaal is het CIS beschikbaar om nieuws en andere content te kunnen plaatsen en verwijderen. Voor kleine contentwijzigingen kan de contentbeheerder gebruikmaken van de webcliënt, voor grotere wijzigingen wordt het CIS door middel van de Javacliënt beschikbaar gesteld.</p> <p>Vanaf Rijksportaal release 1.7 zal de Content Creator(nieuwe webschil) als de geprefereerde functionaliteit gepositioneerd worden</p>	
Factsheet	Ja	
Portefeuillehouder	Directeur SSC-ICT	
Doelgroep	(Eind)redacteuren	
Aanbieder	SSC-ICT	
Aansluiten		
Hoe aansluiten	Integraal onderdeel van rijksportaal en daarom op dezelfde wijze aansluiten als rijksportaal.	
Aansluitvoorwaarden van toepassing?	Ja. Zie hoofdstuk 4 van Aansluitvoorwaarden DWR 2011 (versie 0.9)	
Aanvraagformulier	Nvt	
Serviceniveaus		
Type (zie hoofdstuk 4)	B	
Categorie dienst	A	
Standaardwijzigingen		
Aanvragen via	Helpdesk SSC-ICT	
Beschrijving wijziging	Doorlooptijd	Aanvragen via
Autorisatieaanvraag CIS (toevoegen rechten en autorisatiegroep)	3 werkdagen	SSC-APPL-DWR-RIJKSP (Applicaties Applicatiebeheer Rijksportaal Prod) mailto:ICT-servicedesk@rijksoverheid.n
Nieuwe nieuwsstroom/nieuwsrubriek	5 werkdagen	SSC-APPL-DWR-RIJKSP (Applicaties Applicatiebeheer Rijksportaal Prod) mailto:ICT-servicedesk@rijksoverheid.n
Doelgroep toevoegen/wijzigen (wijziging departementtabel n.a.v LDIF aanpassing).	5 werkdagen	SSC-APPL-DWR-RIJKSP (Applicaties Applicatiebeheer Rijksportaal Prod) mailto:ICT-servicedesk@rijksoverheid.n
Doelgroep toevoegen/wijzigen (wijziging departementtabel n.a.v LDIF aanpassing)	5 werkdagen	SSC-APPL-DWR-RIJKSP (Applicaties Applicatiebeheer Rijksportaal Prod) mailto:ICT-servicedesk@rijksoverheid.n

		↓
Aanpassen nieuwsvolgorde startpagina Rijksportaal	5 werkdagen	SSC-APPL-DWR-RIJKSP (Applicaties Applicatiebeheer Rijksportaal Prod) mailto:ICT-servicedesk@rijksoverheid.n
		↓
Grote publicatie uitvoeren	5 werkdagen	SSC-APPL-DWR-RIJKSP (Applicaties Applicatiebeheer Rijksportaal Prod) mailto:ICT-servicedesk@rijksoverheid.n
		↓
Opleidingen (indien van toepassing)		
Beschrijving	Rijksoverheidsorganisaties, die zijn aangesloten op rijksportaal, kunnen voor de opleiding van redacteuren die gebruik maken van het contentmanagement systeem (CIS) contact opnemen AZ/DPC (rijksportaal@minaz.nl)	
	<i>Red: "Voorlopig vangt AZ/DPC de opleidingen op. In overleg met SSC-ICT wordt nog gewerkt aan een structurele oplossing."</i>	
Doelgroep	(Eind)Redacteuren	
Meer informatie	rijksportaal@minaz.nl	

2.1.3

Alert

Rubriek	Inhoud
Functionele beschrijving	Alert is een (generieke) digitale nieuwsvoorziening en integraal onderdeel van Rijksportaal. Gebruikers van het Rijksportaal kunnen in alert persoonlijke profielen samenstellen op basis van zoekcriteria en een set vaste bronnen. De bronnen bevatten nieuwscontent van diverse internetsites (op basis van RSS-feeds) en van een aantal (landelijke) dagbladen. Op basis van de ingestelde profielen krijgt de gebruiker dagelijks om 8.30 uur, via een persoonlijke nieuwspagina en door middel van een attenderingsmail, een overzicht van de gevonden artikelen. Daarbij biedt alert de mogelijkheid om per departement in eigen beheer voorgedefinieerde onderwerpen (groepsprofielen) aan te bieden, die ook medewerkers van andere departementen kunnen selecteren en meegenomen worden op de persoonlijke nieuwspagina en in de dagelijkse attenderingsmail
Factsheet	Ja
Portefeuillehouder	Directeur SSC-ICT
Doelgroep	Eindgebruikers
Aanbieder	SCC-ICT
Aansluiten	
Hoe aansluiten	<ul style="list-style-type: none"> Via geautoriseerde KA-coördinator of aanvraag gemachtigde Integraal onderdeel van Rijksportaal en daarom op dezelfde wijze aansluiten. Aan te sluiten departementen en/of uitvoeringsorganisaties kunnen bij relatiemanagement

	SSC-ICT (ICT-Servicedesk@minbzk.nl) een verzoek tot aansluiting indienen van nieuwe (nieuws) bronnen. Het aansluiten en migreren zal dan op een projectmatige wijze plaatsvinden. <ul style="list-style-type: none"> De kosten worden na impactanalyse vooraf geoffreerd. 	
Aansluitvoorwaarden van toepassing?	Ja. Zie paragraaf 4.3.1 van Aansluitvoorwaarden DWR 2011 (versie 0.9)	
Aanvraagformulier	Nvt	
Serviceniveaus		
Type (zie hoofdstuk 4)	B	
Categorie dienst	A	
Standaardwijzigingen		
Aanvragen via	Helpdesk SSC-ICT	
Beschrijving wijziging	Beschrijving wijziging (functioneel)	Doorlooptijd (na indienen aanvraag tot aan levering)
Naam wijziging		Conform PDC

2.1.4

Zoek&Vind

Rubriek	Inhoud
Functionele beschrijving	Zoek & Vind is de (generieke) zoekfunctionaliteit die integraal onderdeel uitmaakt van Rijksportaal. Met behulp van zoek & vind kan de gebruiker eenvoudig en uitgebreid zoeken in Rijksportaal en de Rijksadresgids. Met behulp van uitgebreid zoeken heeft de gebruiker de mogelijkheid om zoekcriteria te verfijnen en gevonden resultaten te filteren op verschillende onderdelen. Daarnaast kan met zoek & vind gezocht worden op een aantal externe bronnen, waaronder SWF, Overheid.nl, Staten-Generaal Digitaal en Wet- en regelgeving.
Factsheet	Ja
Portefeuillehouder	Directeur SSC-ICT
Doelgroep	Eindgebruikers
Aanbieder	SCC-ICT
Aansluiten	
Hoe aansluiten	<ul style="list-style-type: none"> Via geautoriseerde KA-coördinator of aanvraag gemachtigde Integraal onderdeel van Rijksportaal en daarom op dezelfde wijze aansluiten. Aan te sluiten departementen en/of uitvoeringsorganisaties kunnen bij relatiemanagement SSC-ICT (ICT-Servicedesk@minbzk.nl) een verzoek tot aansluiting indienen van nieuwe (nieuws) bronnen. Het aansluiten en migreren zal dan op een projectmatige wijze plaatsvinden. De kosten worden na impactanalyse vooraf geoffreerd.
Aansluitvoorwaarden van toepassing?	Ja. Zie paragraaf 4.3.1 van Aansluitvoorwaarden DWR 2011 (versie 0.9)
Aanvraagformulier	Nvt
Serviceniveaus	
Type (zie hoofdstuk 4)	B
Categorie dienst	A

Standaardwijzigingen		
Aanvragen via	Helpdesk SSC-ICT	
Beschrijving wijziging	Beschrijving wijziging (functioneel)	Doorlooptijd (na indienen aanvraag tot aan levering)
Naam wijziging		Conform PDC

2.1.5

Rijksadresgids

Rubriek	Inhoud
Functionele beschrijving	De Rijksadresgids (RAG) is het (generieke) Rijksbrede adresboek en kenniskaartsysteem waarin de medewerkers van de Rijksoverheid te vinden zijn. De RAG is integraal onderdeel van het Rijksportaal en kan de persoons-, organisatie- en bereikbaarheidsgegevens van ongeveer 120.000 rijksambtenaren bevatten ² . Op de homepage van het Rijksportaal kan direct worden gezocht op achternaam, voornaam en eventueel organisatie. Daarnaast is het mogelijk om uitgebreid te zoeken op meerdere velden en door de verschillende organisaties heen te bladeren. Gebruikers van rijksportaal kunnen op hun eigen profielpagina de basisgegevens aanvullen met extra informatie over zichzelf, hun taken en kennisgebieden. Ook kan de gebruiker een pasfoto uploaden en links toevoegen naar een eigen website, blog en sociale netwerken, zoals Twitter , LinkedIn en Facebook.
Factsheet	Ja
Portefeuillehouder	Directeur SSC-ICT
Doelgroep	Eindgebruikers
Aanbieder	SCC-ICT
Aansluiten	
Hoe aansluiten	<ul style="list-style-type: none"> Via geautoriseerde KA-coördinator of aanvraag gemachtigde Integraal onderdeel van Rijksportaal en daarom op dezelfde wijze aansluiten. Aan te sluiten departementen en/of uitvoeringsorganisaties kunnen bij relatiemanagement SSC-ICT (ICT-ServiceDesk@minbzk.nl) een verzoek tot aansluiting indienen van nieuwe (nieuws) bronnen. Het aansluiten en migreren zal dan op een projectmatige wijze plaatsvinden. De kosten worden na impactanalyse vooraf geoffreerd.
Aansluitvoorwaarden van toepassing?	Ja. Zie paragraaf 4.2.4 van Aansluitvoorwaarden DWR 2011 (versie 0.9)
Aanvraagformulier	Nvt
Serviceniveaus	
Type (zie hoofdstuk 4)	B
Categorie dienst	A
Standaardwijzigingen	

² De Rijksadresgids is niet volledig, doordat een aantal overheidsorganisaties er voor kiezen niet alle dienstverbanden aan te leveren.

Aanvragen via	Helpdesk SSC-ICT	
Beschrijving wijziging	Beschrijving wijziging (functioneel)	Doorlooptijd (na indienen aanvraag tot aan levering)
Naam wijziging		Conform PDC
Opleidingen (indien van toepassing)		
Beschrijving	Nvt	
Doelgroep	Nvt	
Meer informatie	Nvt	

2.1.6 Interne Samenwerkfunctionaliteit (i-SWF)

Rubriek	Inhoud	
Functionele beschrijving	<p>De Interne Samenwerkfunctionaliteit (i-SWF) biedt gebruikers de mogelijkheid flexibeler, efficiënter en interactief samen te werken.</p> <p>Een samenwerkruimte (teamsite) biedt de mogelijkheid om documenten en informatie, eventueel alleen toegankelijk voor geautoriseerde Rijksgebruikers, online te bewerken en te delen. Alle documenten en correspondentie van en rondom een project of samenwerkingsverband kunnen in een teamsite geplaatst en beheerd worden. Per teamsite kan een agenda en een takenlijst worden bijgehouden, kunnen discussies worden gevoerd, kan worden gezocht naar specifieke informatie en kan een bericht worden verzonden ter attentie op wijzigingen.</p> <p>De teamsites in de i-SWF hebben het karakter van 'open, tenzij'</p>	
Factsheet	Ja	
Portefeuillehouder	Directeur SSC-ICT	
Doelgroep	Eindgebruikers	
Aanbieder	SCC-ICT	
Aansluiten		
Hoe aansluiten	<ul style="list-style-type: none"> Via selfservice Via helpdesk Via geautoriseerde KA-coördinator of aanvraag gemachtigde <p>Integraal onderdeel van Rijksportaal en daarom op dezelfde wijze aansluiten.</p>	
Aansluitvoorwaarden van toepassing?	Ja. Zie hoofdstuk 5 van Aansluitvoorwaarden DWR 2011 (versie 0.9)	
Aanvraagformulier	Nvt	
Serviceniveaus		
Type (zie hoofdstuk 4)	B	
Categorie dienst	A	
Standaardwijzigingen		
Aanvragen via	Helpdesk SSC-ICT	
Beschrijving wijziging	<i>Beschrijving wijziging</i> (functioneel)	<i>Doorlooptijd</i> (na indienen aanvraag tot aan levering)
Aanvragen samenwerkruimte		nvt
Aanvraag ondersteuning		2 werkdagen
Beschrijving		
	Nvt	

Doelgroep	Nvt
Meer informatie	Er is een knoppeninstructie beschikbaar. Zie link: https://samenwerkruimten.rijksweb.nl/Help-en-Ondersteuning/Documents/Forms/AllItems.aspx

2.1.7 Externe Samenwerkfunctionaliteit (e-SWF)

Rubriek	Inhoud						
Functionele beschrijving	<p>De Externe Samenwerkfunctionaliteit (e-SWF) biedt rijksmedewerkers de mogelijkheid flexibeler, efficiënter en interactief samen te werken met externe partijen (te weten niet rijksonderdelen, binnen e-SWF gasten genaamd).</p> <p>Een samenwerkruimte (teamsite) biedt de mogelijkheid om documenten en informatie, eventueel alleen toegankelijk voor geautoriseerde rijksmedewerkers, online te bewerken en te delen. Alle documenten en correspondentie van en rondom een project of samenwerkingsverband kunnen in een teamsite geplaatst en beheerd worden. Per teamsite kan een agenda en een takenlijst worden bijgehouden, kunnen discussies worden gevoerd, kan worden gezocht naar specifieke informatie en kan een bericht worden verzonden ter attentie op wijzigingen.</p> <p>Een gastgebruiker kan alleen toegang krijgen tot de e-SWF op uitnodiging van een Rijksmedewerker.</p> <p>De samenwerkruimtes in de e-SWF hebben het karakter besloten, tenzij.</p>						
Factsheet	Ja						
Portefeuillehouder	Directeur SSC-ICT						
Doelgroep	Eindgebruikers						
Aanbieder	SSC-ICT						
Aansluiten							
Hoe aansluiten	<ul style="list-style-type: none"> Via selfservice Via helpdesk Via geautoriseerde KA-coördinator of aanvraag gemachtigde <p>Integraal onderdeel van Rijksportaal en daarom op dezelfde wijze aansluiten.</p>						
Aansluitvoorwaarden van toepassing?	Ja: Zie hoofdstuk 5 van Aansluitvoorwaarden DWR 2011 (versie 0.9)						
Aanvraagformulier	Nvt						
Serviceniveaus							
Type (zie hoofdstuk 4)	B						
Categorie dienst	A						
Standaardwijzigingen							
Aanvragen via	Helpdesk SSC-ICT						
Beschrijving wijziging	<table border="1"> <tr> <td><i>Beschrijving wijziging (functioneel)</i></td> <td><i>Doorlooptijd (na indienen aanvraag tot aan levering)</i></td> </tr> <tr> <td></td> <td>nvt</td> </tr> <tr> <td></td> <td>2 werkdagen</td> </tr> </table>	<i>Beschrijving wijziging (functioneel)</i>	<i>Doorlooptijd (na indienen aanvraag tot aan levering)</i>		nvt		2 werkdagen
<i>Beschrijving wijziging (functioneel)</i>	<i>Doorlooptijd (na indienen aanvraag tot aan levering)</i>						
	nvt						
	2 werkdagen						
Aanvragen samenwerkruimte	nvt						
Aanvraag ondersteuning	2 werkdagen						

Beschrijving	Nvt
Doelgroep	Nvt
Meer informatie	Er is een eindgebruikers toolkit en knoppeninstructie beschikbaar. Zie link: https://samenwerkruimten.rijksweb.nl/Help-en-Ondersteuning/Documents/Forms/AllItems.aspx

2.1.8

Rijks ICT-Dashboard

Rubriek	Inhoud
Functionele beschrijving	Het Rijks ICT-Dashboard is een webapplicatie die informatie bevat over grote en rijksoverheids ICT-projecten. Dit zijn de projecten met een ICT-component groter dan € 5 miljoen. De website is voor iedereen toegankelijk en heeft de vorm van een dashboard met daarop grafieken en achterliggende documentatie. In het backend van het systeem houden de departementen zelf hun gegevens actueel. Het geheel is gebouwd in een standaardprojectportfoliomanagement-tool (Principal Toolbox) , met HTML-export voorziening
Factsheet	Ja
Portefeuillehouder	Directeur DICTU
Doelgroep	Voor het actueel houden van de gegevens zijn alle betrokken departementen in de vorm van departementale eindredacteurs/beheerders, eindgebruiker. Het Rijks ICT-Dashboard is op internet voor iedereen vrij toegankelijk en vormt qua informatiebron een belangrijk middel voor verantwoording aan de Tweede Kamer/het publieke domein.
Aanbieder	DICTU
Aansluiten	
Hoe aansluiten	Nvt
Aansluitvoorwaarden van toepassing?	Nvt
Aanvraagformulier	Nvt
Serviceniveaus	
Type (zie hoofdstuk 4)	B
Categorie dienst	A
Standaardwijzigingen	
Aanvragen via	Functioneel beheer BZK/DGOO/IFR
Beschrijving wijziging	Beschrijving wijziging (functioneel)
	Doorlooptijd (na indienen aanvraag tot aan levering)
Aanvragen beheerdersaccount	Een werkdag
Opleidingen (indien van toepassing)	
Beschrijving	Nvt
Doelgroep	Nvt
Meer informatie	Nvt

3 Rijksconnectiviteit

3.1 Fysiek toegangsmanagement

3.1.1 Rijkspas

Rubriek	Inhoud
Functionele beschrijving	De Rijkspas is een multifunctionele smartcard die rijksbreed wordt gebruikt voor toegang tot de gebouwen en systemen van de Rijksoverheid. Voor Logische toegang zie 3.2.4
Factsheet	Zie voor meer informatie Rijkspartaal : http://portal.rp.rijksweb.nl/irj/portal/?NavigationTarget=HLPFS://cisrijkspartaal/cisfacilitair/cisgebouwenservices/cistoegangkantoren/cisrijkspas_10/cisrijkspas_11&NavigationContext=HLPFS://cisrijkspartaal/cisfacilitair/cisgebouwenservices/cistoegangkantoren/cisrijkspas_10
Doelgroep	Rijksoverheid; medewerkers, dienstverleners en bezoekers.
Portefeuillehouder	DGOO / CIORIJK
Aanbieder	Rijkspasbeheer (extern uitbesteed)
Aansluiten Fysieke Toegang	
Hoe aansluiten	Organisaties die gebruik willen maken van de Rijkspas kunnen contact opnemen met de portefeuillehouder. De beheerorganisatie Rijkspas adviseert en ondersteunt organisaties bij het implementeren van de Rijkspas: <ul style="list-style-type: none"> • Aansluiting op de centrale onderdelen Rijkspas • Advies t.a.v. infrastructuur, techniek en processen • Uitvoeren van keten- en veldtesten
Aansluitvoorwaarden	<ul style="list-style-type: none"> • De aansluitvoorwaarden zijn beschreven in de 'Normenkaders Rijkspas'. • Een audit op het gebied van veiligheid, processen en Identity management maakt onderdeel uit van het aansluit proces. • Het verantwoordelijke departement waartoe de organisatie behoort dient in het kader van de rijksbrede financiering toestemming te geven voor het gebruik van de Rijkspas. Met iedere deelnemer wordt een Overeenkomst, DAP en DFA afgesloten.
Aanvraagformulier	Geen specifiek aanvraagformulier van toepassing.
Serviceniveaus	
Type (zie hoofdstuk 4)	A
Categorie dienst	A
Standaardwijzigingen	
Aanvragen via	Servicedesk beheerorganisatie rijkspas: Telefoon: 0800-243 24 32 e-mail: servicedesk@rijkspasbeheer.nl Voor alle onderstaande wijzigingen geldt dat de volledige beschrijving en doorlooptijden in de DAP van Rijkspas staan vermeld!
Beschrijving wijziging	Beschrijving wijziging
	Beschrijving wijziging

Verstrekken informatie	Algemene verzoeken met betrekking tot informatie	Verstrekken informatie
Analyse berichtenverkeer	Specifieke vragen /analyses met betrekking tot het uitgevoerd berichten	Analyse berichtenverkeer
Opsporen niet geleverde pas	Specifieke vraag over wel aangevraagde, maar niet afgeleverde passen.	Opsporen niet geleverde pas
Onderhoud deelnemersgegevens	Onderhouden van algemene gegevens van de deelnemers zoals opgenomen in overeenkomsten, DAP, DFA, e.d.	Onderhoud deelnemersgegevens
Wijzigen CMDB gegevens	Onderhouden van algemene gegevens zoals opgenomen in de CMDB	Wijzigen CMDB gegevens
Incidentenrapportage	Algemene rapportage naar aanleiding van opgetreden incidenten	Incidentenrapportage
Aanvragen doopkaarten	Doorlooptijd behorende na aanvraag van een (ont)doopkaart, productie en afleveren bij de deelnemende organisatie	Aanvragen doopkaarten

3.1.2

Interdepartementale Toegangs Applicatie (IDT App)

Rubriek	Inhoud
Functionele beschrijving	De IDT applicatie is gebaseerd op een selfservice principe en is een webbased applicatie die via het Rijksportaal te bereiken is via Single Sign On. Een aanvrager dient zich eenmalig te registreren. Er kan toegang worden aangevraagd voor gebouwen/zones van andere organisaties die Interdepartementale Toegang ondersteunen. Naast de webbased applicatie is het ook mogelijk om via een app op de smartphone toegang aan te vragen. De IDT app is ontwikkeld voor smart devices (IOS en Android) om op een gemakkelijke en veilige manier toegang aan te vragen tot andere Rijksorganisaties die aangesloten zijn op de Rijkspas.
Factsheet	https://rijkspas.rijksweb.nl
Doelgroep	ICT aanbodorganisatie, eindgebruikers
Portefeuillehouder	DGOO / CIORIJK
Aanbieder	SSC-ICT
Aansluiten	
Hoe aansluiten	De IDT App is gratis te downloaden uit de Google Play Store voor Android en de Apple App Store voor iOS. Na het opvolgen van de instructies, die noodzakelijk zijn om een veilig gebruik te kunnen borgen, is de app klaar voor gebruik.
Aansluitvoorwaarden	Om gebruik te maken van IDT toegang dient de Rijkspas van de kaarthouder geregistreerd te worden via de IDT website (https://rijkspas.rijksweb.nl)
Aanvraagformulier	Geen specifiek aanvraagformulier van toepassing.
Serviceniveaus	
Type (zie hoofdstuk 4)	A
Categorie dienst	A

Standaardwijzigingen		
Aanvragen via	Servicedesk beheerorganisatie Rijkspas: Telefoon: 0800-243 24 32 e-mail: servicedesk@rijkspasbeheer.nl	
Beschrijving wijziging	Beschrijving wijziging	Doorlooptijd
Verstrekken informatie	Algemene verzoeken met betrekking tot informatie	5 werkdagen
Analyse foutmeldingen	Specifieke vragen /analyses met betrekking tot het uitgevoerd berichten	2 werkdagen

3.1.3 Generiek Card Management Systeem (GCMS)

Rubriek	Inhoud	
Functionele beschrijving	Het GCMS is een rijksbrede voorziening, waarin iedere aangesloten organisatie Rijkspassen kan aanvragen en beheren. Verandert een medewerker binnen de Rijksoverheid van werkgever, dan verhuist de Rijkspas gewoon mee.	
Factsheet	Ja	
Doelgroep	Organisaties die de Rijkspas in gebruik hebben/nemen	
Portefeuillehouder	DGOO / CIORIK	
Aanbieder		
Aansluiten		
Hoe aansluiten	Organisaties die willen aansluiten op het GCMS kunnen contact opnemen met de portefeuillehouder. De beheerorganisatie Rijkspas ondersteunt deelnemende partijen ondersteunen bij de aansluiting op het GCMS	
Aansluitvoorwaarden	De aansluitvoorwaarden zijn beschreven in de 'Rijkspas Normenkaders'.	
Aanvraagformulier	Geen specifiek aanvraagformulier van toepassing.	
Serviceniveaus		
Type (zie hoofdstuk 4)	A	
Categorie dienst	A	
Standaardwijzigingen		
Aanvragen via	gcms@rijkspasbeheer.nl Voor alle onderstaande wijzigingen geldt dat de volledige beschrijving en doorlooptijden in het addendum GCSM tbv DAP van Rijkspas staat vermeld!	
Beschrijving wijziging	Beschrijving wijziging	Doorlooptijd
Verstrekken informatie	Verzoek om informatie vanuit de deelnemers	< 5 werkdagen
Analyse melding	Analyse van gemelde issues door deelnemer	< 3 werkdagen
Oplossen meldingen	Oplossen van gemelde issues na uitvoeren van analyse ³ : <ul style="list-style-type: none"> • Complexiteit Minor • Complexiteit Medium • Complexiteit Major 	< 2 werkdagen < 5 werkdagen < 10 werkdagen
RIN melding	Verzoek tot wijziging RIN	< 2 dagen

³ Indien na analyse blijkt dat het issue een afhankelijkheid heeft met een ketenpartner (bv. IdM deelnemer of SSC-ICT) dan kan de doorlooptijd afwijken.

Onderhoud	Onderhoud deelnemersgegevens voor Servicedesk doeleinden	< 1 werkdag
Wijzigen CMDB gegevens	Wijzigen CMDB gegevens	< 1 werkdag

3.2 Logisch toegangsmanagement

3.2.1 BvRIN (Beheervoorziening Rijks Identificerend Nummer)

Rubriek	Inhoud
Functionele beschrijving	<p>Het RIN is hét rijksbreed identificerend nummer dat centraal, op rijksniveau, wordt gekoppeld aan een persoon die een werkrelatie met de rijksdienst aangaat. Dit nummer wordt vervolgens gebruikt als koppelnummer om een medewerker toegang te geven tot alle relevante rijksbrede digitale en fysieke middelen.</p> <p>De BvRIN levert na aanvraag uit de applicatie en achterliggende register direct het RIN aan zijn afnemers (aangesloten departementen en achterliggende onderdelen van een departement).</p> <p>Het CIBG (VWS) levert de BvRIN en draagt zorg voor het beheer en de ontwikkeling van de RIN-applicatie en het achterliggende (RIN) register.</p> <p>In 2017 wordt ingezet op het verder rijksbreed automatiseren en standaardiseren van het berichtenverkeer (via DigiKoppeling), op het gebruik van het RIN als identificerend nummer voor Rijksvoorzieningen, en daar waar nodig op verbetering van de datakwaliteit van het RIN. In 2017 zal minimaal één beheer- en één ontwikkelrelease noodzakelijk zijn.</p>
Factsheet	Ja
Portefeuillehouder	CIO Rijk
Doelgroep	Rijksbrede ICT voorziening
Aanbieder	CIBG
Aansluiten	
Hoe aansluiten	<p>Om aan te sluiten bij het RIN-Stelsel dient men te voldoen aan specificaties. Aan de hand van een oriënterend gesprek worden er afspraken gemaakt met betrekking tot verdere invulling en realisatie van deze specificaties. Op https://samenwerkruimten.rijksweb.nl/teamsites/rinstelsel/SitePages/Starterskit.aspx staat een overzicht van de werking van het RIN-Stelsel en de set van specificaties die van toepassing zijn om aan te kunnen sluiten. Voor meer informatie of additionele vragen met betrekking tot aansluiting op het RIN-Stelsel kan contact opgenomen worden met MinBZK/DGOO/ICT Voorzieningen & Infrastructuur Rijk.</p>
Aansluitvoorwaarden van toepassing?	Ja. Zie de aansluitvoorwaarden op https://samenwerkruimten.rijksweb.nl/teamsites/rinstelsel/SitePages/Starterskit.aspx
Aanvraagformulier	niet van toepassing.
Serviceniveaus	
Type (zie hoofdstuk 4)	B
Categorie dienst	A
Wijzigingen RIN-Stelsel	

Aanvragen via	Gemandateerde medewerker binnen het RIN-Stelsel (ICC-lid)
Proces	Functionele wijzigingen worden besproken in het CAB-RIN. Het CAB brengt advies uit t.a.v. het implementeren van wijzigingen. Het RIN hanteert in principe twee wijzigingsmomenten per jaar. Op basis van de impact bij zowel de BvRIN als deelnemende partijen wordt bepaald op welke moment wijzigingen worden doorgevoerd.

3.2.2

Rijksdirectory

Rubriek	Inhoud
Functionele beschrijving	Voorziening voor: <ul style="list-style-type: none"> Rijksbrede registratie van dienstverbanden van medewerkers- en organisatiegegevens. Aanlevering van gegevens aan www.overheid.nl Zoekbron voor de rijksadresgids. Brongegevens voor applicaties ten behoeve van authenticatie (verificatie inlognaam en wachtwoord). De gegevens worden dagelijks aangereikt vanuit directories van departementen ⁴ . De rijksdirectory genereert voor elke nieuwe registratie een gebruikersnaam en wachtwoord.
Factsheet	Nee
Portefeuillehouder	Directeur SSC-ICT
Doelgroep	ICT-beheerorganisaties
Aanbieder	SSC-ICT
Aansluiten	
Hoe aansluiten	Departementen leveren eenmaal daags een LDIF (Lightweight Directory Interchange Format) aan. Dit bestand is voor uitwisseling van data om synchronisatie mogelijk te maken met data van LDAP - servers (Lightweight Directory Access Protocol) op basis van FTPS (File Transfer Protocol op basis van beveiligingscertificaat SSL).
Aansluitvoorwaarden van toepassing?	Ja. Zie paragraaf 3.5.1 van Aansluitvoorwaarden DWR 2011 (versie 0.9)
Aanvraagformulier	Nvt
Serviceniveaus	
Type (zie hoofdstuk 4)	B
Categorie dienst	A
Standaardwijzigingen	
Aanvragen via	Relatiemanagement SSC-ICT
Beschrijving wijziging	Beschrijving wijziging (functioneel)
	Doorlooptijd (na indienen aanvraag tot aan levering)
	Conform PDC
Opleidingen (indien van toepassing)	
Beschrijving	Nvt
Doelgroep	Nvt
Meer informatie	Nvt

⁴ Dit gaat middels het Identity Management proces.

3.2.3

Single Sign On Rijk

Rubriek	Inhoud
Functionele beschrijving	Het automatisch inloggen en hiermee ontsluiten van applicaties op basis van de door de gebruiker ingevoerde aanmelding op de Werkplek.
Factsheet	Ja
Portefeuillehouder	Directeur SSC-ICT
Doelgroep	Rijksbrede ICT voorziening
Aanbieder	<ul style="list-style-type: none"> SSC-ICT voor de Technische voorziening Applicatieaanbieders Rijksbreed
Aansluiten	
Hoe aansluiten	<p>Er zijn twee koppelvlakken</p> <ul style="list-style-type: none"> Gebruikers Applicatieaanbieders. <p><i>Ad. Gebruikers:</i></p> <p>Aangesloten (kern)departementen.</p> <ul style="list-style-type: none"> IenM SZW OCW FIN VWS AZ VenJ EZ BZ BZK DEF <p>Uitvoeringsorganisaties, agentschappen, achterliggende sectoren sluiten via het kerndepartement aan op SSO on Rijk. Uitzonderingen zijn gemaakt voor RWS en Belastingdienst. De gebruikersfunctionaliteit van Single Sign On Rijk wordt projectmatig vanuit IenI gestuurd.</p> <p><i>Ad. Applicatieaanbieders:</i></p> <p>P-Direkt, SWF (intern en extern) en Rijksportaal zijn als rijksbrede applicaties ontsloten op Single Sign On Rijk. Applicaties worden projectmatig ontsloten op basis een RFC Procedure met een intake- & offertetraject.</p>
Aansluitvoorwaarden van toepassing?	Ja: zie paragraaf 3.4 van Aansluitvoorwaarden DWR 2011 (versie 0.9). Aansluitvoorwaarden Single Sign On Versie 2.0
Aanvraagformulier	RFC procedure SSC-ICT
Serviceniveaus	
Type (zie hoofdstuk 4)	B
Categorie dienst	A
Standaardwijzigingen	
Aanvragen via	Helpdesk SSC-ICT
Beschrijving wijziging	Beschrijving wijziging (functioneel)
	Doorlooptijd (na indienen aanvraag tot aan levering)
Naam wijziging	Conform PDC

3.2.4 Rijkspas

Rubriek	Inhoud	
Functionele beschrijving	<p>De Rijkspas is een multifunctionele smartcard met diverse toepassingen voor logische toegang, zoals follow me printing en het bieden van beveiligde toegang tot PC's, netwerken en applicaties. Voor Fysieke toegang, zie 3.1.1</p> <p>De Rijkspas is ten behoeve van logische toegang standaard uitgerust met een PKI authenticatie certificaat en one time password functionaliteit. Deze functionaliteit kan door de werkplek aanbieder worden ontsloten.</p>	
Factsheet	Handleiding werkplekaanbieders opvraagbaar bij Rijkspas	
Doelgroep	ICT aanbodorganisatie, werkplekaanbieders	
Portefeuillehouder	DGOO / CIORIJK	
Aanbieder	Rijkspasbeheer, werkplekaanbieders	
Aansluiten Logische Toegang		
Hoe aansluiten	<p>Organisaties die de Rijkspas willen implementeren voor Logische Toegang kunnen contact opnemen met hun werkplek aanbieder en de portefeuillehouder.</p> <p>Rijkspasbeheer ondersteunt deelnemende partijen bij het implementeren van de Rijkspas als token:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gebruik van de centrale onderdelen Rijkspas t.b.v. test / aansluiten en ontsluiting van gegevens voor het koppelen van het sleutelmetaal aan de juiste persoon. • Ondersteuning tijdens de implementatiefase: <ul style="list-style-type: none"> - Advies t.a.v. infrastructuur, techniek en processen - Ketentesten 	
Aansluitvoorwaarden	De aansluitvoorwaarden zijn beschreven in de 'Normenkaders Rijkspas'.	
Aanvraagformulier	Geen specifiek aanvraagformulier van toepassing.	
Service niveaus		
Type (zie hoofdstuk 4)	A	
Categorie dienst	C	
Standaardwijzigingen		
Aanvragen via	<p>Service desk beheerorganisatie rijkspas: Telefoon: 0800-243 24 32 e-mail: servicedesk@rijkspasbeheer.nl</p> <p>Voor alle onderstaande wijzigingen geldt dat de volledige beschrijving en doorlooptijden in de DAP van Rijkspas staan vermeld!</p>	
Beschrijving wijziging	Beschrijving wijziging	Doorlooptijd
Maken PUK brief	Op verzoek verstrekken van PUK brieven	1 werkdag
Opleveren incidentenrapportage	Algemene rapportage naar aanleiding van opgetreden incidenten	5 werkdagen

3.3 Centrale connectiviteit

3.3.1 VPN's op de Haagse Ring

Rubriek	Inhoud	
Functionele beschrijving	<p>De VPN's zijn voorzieningen om besloten netwerken in te richten op de Haagse Ring. De volgende generieke VPN's zijn beschikbaar om te gebruiken en hebben de functie zoals hieronder is toegelicht:</p> <ul style="list-style-type: none"> • DWR-VPN is opgesteld om het gebruik van DWR-client (van SSC-ICT) en compliant client (niet van SSC-ICT maar voldoen wel aan de DWR aansluitvoorwaarden) mogelijk te maken. • DWR-OTA-VPN is opgesteld om de diensten van SSC-ICT, compliant client en DWR-client te kunnen ontwikkelen, testen en accepteren. • Rijksweb-VPN is specifiek bedoeld voor het rijksportaal, rijkspas, P-Direkt en SWF. • Internet-VPN is bedoeld voor het aanbieden van internetvarianten "inkomend internet" en "vuil internet". Deze internetvarianten zijn logisch gescheiden van "veilig internetverkeer" vanwege hogere eisen op het gebied van informatiebeveiliging. • OSB-VPN wordt gebruikt voor het diginetwerk dat een besloten netwerk is om overheidsorganisaties met elkaar te verbinden 	
Factsheet	https://samenwerkruimten.rijksweb.nl/ruimtes/Rijksnetwerkdiensten/default.aspx	
Doelgroep	ICT-beheerorganisaties	
Portefeuillehouder	Logius	
Aanbieder	Logius (leverancier Defensie/DMO)	
Aansluiten		
Hoe aansluiten	Aanvraag via Logius	
Aansluitvoorwaarden		
Aanvraagformulier	https://samenwerkruimten.rijksweb.nl/ruimtes/Rijksnetwerkdiensten/Haagse%20Ring/Forms/AllItems.aspx?RootFolder=%2FRuimtes%2FRijksnetwerkdiensten%2FHaagse%20Ring%2FDienstbeschrijving%20en%20DAP&FolderCTID=0x012000AD429871A438B244B638BBA3975B76CB&View=%7BD09ECDAA%2DC62D%2D4932%2DAAA8%2DFDB21472A488%7D	
Serviceniveaus		
Type (zie hoofdstuk 10)	C	
Categorie dienst	A	
Standaardwijzigingen		
Aanvragen via	Telefoon: 0900 – 555 4555 Email: mailto:servicecentrum@logius.nl	
Beschrijving wijziging	Beschrijving wijziging	Doorlooptijd
Nieuw VPN bestaande locatie	Toevoegen van een nieuw VPN op een bestaande aansluiting op bestaande locatie.	23 werkdagen
Nieuw VPN nieuwe locatie	Toevoegen van een nieuw VPN op een nieuwe locatie.	Offertetraject
Beëindiging VPN	Beëindiging van een	23 werkdagen

	bestaande VPN op een locatie.	
Koppeling op VPN bestaande locatie	Koppeling leveren voor VPN op bestaande locatie.	23 werkdagen
Koppeling op VPN nieuwe locatie	Koppeling leveren voor VPN op nieuwe locatie.	Offertetraject
Beëindiging koppeling op VPN	Beëindiging koppeling voor VPN.	23 werkdagen
Opheffen van een locatie	Het opheffen van een bestaande locatie	Offertetraject
Wijziging opname IP-nummerplan	Aanpassen van de opname IP-nummerplan	23 werkdagen
Wijziging type abonnement	Aanpassen van het type abonnement	23 werkdagen
Wijziging contactgegevens	Aanpassen van de contactgegevens	7 werkdagen
IP-routeringen	IP-routeringen	7 werkdagen

3.3.2

Rijks-DNS

Rubriek	Inhoud
Functionele beschrijving	Rijks-DNS staat voor het rijks Domain Name System en functioneert als het telefoonboek voor internet. Het bevat de vertaling van URL's naar IP-nummers voor de Rijksoverheid. Standaard DNS-diensten: <ul style="list-style-type: none"> • Het publiceren van DNS-informatie (advertising) • Het uitvoeren van DNS-verzoeken (resolving) • Opslag van de resultaten van recent uitgevoerde DNS-verzoeken om dezelfde verzoeken sneller te kunnen afhandelen (caching) • Voor externe domeinen wordt DNSSEC validatie toegepast
Factsheet	-
Doelgroep	ICT-aanbieders
Portefeuillehouder	Logius
Aanbieder	Logius
Aansluiten	
Hoe aansluiten	Zie standaardwijzigingen
Aansluitvoorwaarden	zie paragraaf 3.1 van Aansluitvoorwaarden DWR 2011 (versie 0.9)
Aanvraagformulier	https://samenwerkruimten.rijksweb.nl/ruimtes/Rijksnetwerkdiensten/RijksDNS/Forms/AllItems.aspx
Serviceniveaus	

Type (zie hoofdstuk n5)	A	
Categorie dienst	A	
Standaardwijzigingen		
Aanvragen via	Telefoon: 0900 – 555 4555 Email: mailto:servicecentrum@logius.nl	
Beschrijving wijziging	Beschrijving wijziging	Maximale Doorlooptijd
Muteren domeinnaam	Het muteren van een domeinnaam	13 werkdagen
Muteren toegangsrechten	Het muteren van de toegangsrechten	13 werkdagen
Muteren records	Het muteren van een record	11 werkdagen
Koppelen afnemers Domain Registration / DNS Hosting: Extern of Intern	Het koppelen van afnemers Domain Registration / DNS Hosting, zowel extern als intern	13 werkdagen
Conditional forwarding	Conditional forwarding	13 werkdagen
Unconditional forwarding	Unconditional forwarding	13 werkdagen
Koppelen afnemers aangepast	Het aanpassen van koppelingen van afnemers	In overleg

3.3.3

Rijksconnect

Rubriek	Inhoud
Functionele beschrijving	Voorziening voor het beveiligd koppelen van externe en interne organisaties. Meerdere interne organisaties kunnen gebruik maken van dezelfde beveiligde koppeling. Consolidatie van externe koppelingen via rijksconnect leidt tot een verhoging van het beveiligingsniveau en het niveau van vertrouwen (er is geen angst meer voor onveilige onbekende achterdeuren).
Factsheet	-
Doelgroep	ICT dienstverleners
Portefeuillehouder	Logius
Aanbieder	Logius
Aansluiten	
Hoe aansluiten	Zie standaardwijzigingen
Aansluitvoorwaarden	zie paragraaf 3.2 van Aansluitvoorwaarden DWR 2011 (versie 0.9)
Aanvraagformulier	https://samenwerkruimten.rijksweb.nl/ruimtes/Rijksnetwerkdiensten/Rijksconnect/Forms/AllItems.aspx
Serviceniveaus	
Type (zie hoofdstuk 4)	A
Categorie dienst	A
Standaardwijzigingen	
Aanvragen via	Telefoon: 0900 – 555 4555

	Email: mailto:servicecentrum@logius.nl	
Beschrijving wijziging	Beschrijving wijziging	Doorlooptijd
VPN-aansluiting	Het aanvragen/wijzigen/opheffen van een VPN-aansluiting	18 werkdagen
Huurlijnaansluiting	Het aanvragen/wijzigen/opheffen van een Huurlijnaansluiting ⁶	18 werkdagen
Redundante huurlijn	Het aanvragen/wijzigen/opheffen van een Redundante huurlijn	18 werkdagen
Forwarding reverse proxy	Het aanvragen/wijzigen/opheffen van een Forwarding reverse proxy	8 werkdagen
VPN koppelingen	Het aanvragen/wijzigen/opheffen van VPN koppelingen	8 werkdagen
Diensts specifieke eisen	Diensts specifieke eisen	In overleg
Opleidingen (benodigd om met deze dienst te kunnen werken)		
Beschrijving	NVT	
Doelgroep	NVT	
Meer informatie	NVT	

3.3.4

Rijksinternet

Rubriek	Inhoud
Functionele beschrijving	Voorziening voor veilig en betrouwbaar internet voor de gehele Rijksoverheid. Er zijn verschillende soorten rijksinternet <ul style="list-style-type: none"> Schoon uitgaand internet wordt gebruikt om uitgaand internet op een veilige manier te ontsluiten. Schoon uitgaand internet wordt in feite gezien als "internet op de werkplek" Schoon inkomend internet maakt het mogelijk systemen op een veilige manier te ontsluiten vanuit internet Vuil internet biedt een rechtstreekse verbinding naar het internet, zonder beveiliging, over een apart VPN op de Haagse ring.
Factsheet	-
Doelgroep	ICT-aanbieders
Portefeuillehouder	Logius
Aanbieder	Logius
Aansluiten	
Hoe aansluiten	Zie standaardwijzigingen
Aansluitvoorwaarden	zie paragraaf 3.2 van Aansluitvoorwaarden DWR 2011 (versie 0.9).
Aanvraagformulier	https://samenwerkruimten.rijksweb.nl/ruimtes/Rijksnetwerkdiensten/Rijksinternet/Forms/AllItems.aspx
Serviceniveaus	
Type (zie hoofdstuk 10)	A

⁶ Mogelijkheid om vaste verbinding, welke gehuurd wordt van een leverancier van dergelijke verbindingen, aan te sluiten op Rijksconnect. De doorlooptijd geldt vanaf het moment dat 3e partijen alle benodigde werkzaamheden hebben afgerond.

Categorie dienst	Generiek Beschikbaar	
Standaardwijzigingen		
Aanvragen via	Telefoon: 0900 – 555 4555 Email: mailto:servicecentrum@logius.nl	
Beschrijving wijziging	Beschrijving wijziging	Doorlooptijd
Aansluiting schoon uitgaand internet	Het aanvragen/opzeggen van een aansluiting (schoon uitgaand internet)	26 werkdagen
Aansluiting vuil internet	Het aanvragen/opzeggen van een aansluiting (vuil internet)	51 werkdagen
Aansluiting schoon inkomend internet	Het aanvragen/opzeggen van een aansluiting (schoon inkomend internet)	Ntb

3.3.5 Rijks mail relay (voorheen Haagse mail relay)

Rubriek	Inhoud	
Functionele beschrijving	De Rijks mail relay (RMR) verzorgt het interne mailverkeer tussen de aangesloten organisaties zodat dit mailverkeer niet via het onveilige internet verloopt.	
Factsheet	Ja	
Portefeuillehouder	Directeur SSC-ICT	
Doelgroep	Rijksorganisaties aangesloten op de Haagse ring.	
Aanbieder	SSC-ICT	
Aansluiten		
Hoe aansluiten	Alle kerndepartementen en een groot aantal uitvoeringsorganisaties zijn aangesloten op de Rijks mail relay. Indien wijzigingen noodzakelijk zijn, kan een vraag worden ingediend via ICT-servicedesk@rijksoverheid.nl Voor standaard wijzigingen geldt een doorlooptijd van 5 werkdagen	
Aansluitvoorwaarden van toepassing?	Ja, zie: zie paragraaf 3.4 van Aansluitvoorwaarden DWR 2011 (versie 0.9)	
Aanvraagformulier	Nvt	
Serviceniveaus		
Type (zie hoofdstuk 6)	B	
Categorie dienst	Rijksbrede ICT diensten	
Standaardwijzigingen		
Aanvragen via	Helpdesk SSC-ICT	
Beschrijving wijziging	Beschrijving wijziging (functioneel)	Doorlooptijd (na indienen aanvraag tot aan levering)
		5 Werkdagen
Overstappen op TLS		Niet gedefinieerd

4 Dienstverleningsniveaus & rapportages

Dit hoofdstuk beschrijft de dienstverleningsniveaus die door de verschillende aanbieders worden gehanteerd, een aantal aspecten, dat betrekking heeft op het meten en rapporteren over serviceniveaus.

4.1 Dienstverleningsniveaus

In de tabel hieronder zijn de dienstverleningsniveaus aangegeven:

Omschrijving	Dienstverleningsniveau		
	A	B	C
Openingstijden	A	B	C
Productie-window	5 *10 Op werkdagen van 07:30 tot 17:30 uur Buiten openingstijd van 17.30 tot 7.30 uur: Piket 6.dienstverlening buiten openingstijden alleen voor incidenten met prioriteit 'Top'.	5 * 10 Op werkdagen van 07:30 tot 17:30 uur Er is geen ondersteuning bij incidenten buiten de openingstijden	7*24
Onderhouds-window	7*24 Uitgezonderd onderhoudsuren is de dienst beschikbaar.	7*24 Uitgezonderd onderhoudsuren is de dienst beschikbaar.	7*24
Backup-window	Gepland onderhouds-window;	Gepland onderhoud na 21:00 uur met uitzondering van minor releases die om 18:00 uur starten.	Gepland buiten kantoor tijd (7.00-18.00 uur op werkdagen)
Maandelijks beschikbaarheidpercentage	Conform PDC	Conform PDC	
Oplostijd Incidenten	98% Gedurende productie-window	98% Gedurende openingstijden	MTBF7 van 180 dagen. MTTR binnen 4 uur op werkdagen van 7.30- 17.30 uur en 8 uur daar buiten
	Oplostijden Oplostijden	Oplostijden	Oplostijden
	4 werkuren	4 werkuren	Binnen 4 uur

⁷ Voor een toelichting zie paragraaf 6.1.2

	8 werkuren	8 werkuren	Binnen 1 werkdag
	24 werkuren	24 werkuren	Binnen 3 werkdagen
Reactietijd incidenten	40 werkuren	40 werkuren	Binnen 10 werkdagen
	Reactietijden	Reactietijden	Reactietijden
	Na maximaal 1 uur overleg	Na maximaal 1 uur overleg	Na maximaal 1 uur overleg
	Na maximaal 1 dag overleg	Na maximaal 1 dag overleg	Na maximaal 1 dag overleg
	Na maximaal 2 werkdagen	Na maximaal 2 werkdagen	Na maximaal 2 werkdagen
Maximaal dataverlies (RPO) indien van toepassing	Tijdens gepland preventief onderhoud	Tijdens gepland preventief onderhoud	Tijdens gepland preventief onderhoud
Maximale duur van dataherstel (RTO) indien van toepassing	Nvt		
Frequentie recovery test	Nvt		
	Jaarlijks 1 tot 2 tests		

4.2 Rijksbrede aspecten van de dienstverleningsniveaus

De prioriteitstelling van een incident wordt door de helpdeskmedewerker toegekend op basis van onderstaande criteria:

Tabel 1: Beschrijving urgentie: omvang / impact

Omvang	Impact	Kan niet werken	Gehinderd	Beperkte hinder
Organisatie		Top	Top	Midden
Groep		Hoog	Midden	Laag
Gebruiker		Midden	Midden	Laag

In onderstaande tabel wordt een nadere omschrijving gegeven voor impact: hoeveel medewerkers ondervinden hinder van de storing.

Tabel 2: Beschrijving impact

Impact	Aantal medewerkers
Organisatie	>20
Groep	>5 - ≤ 20
Gebruiker	1 - ≤ 5

In onderstaande tabel wordt een nadere verklaring voor urgentie gegeven: de mate van uitstel van de dienstverlening voor medewerkers of dat het bedrijfsproces kan dulden.

Tabel 3: Beschrijving urgentie

Urgentie	Omschrijving
Kan niet werken	De gehele geautomatiseerde omgeving is niet beschikbaar voor de organisatie. De organisatie heeft niet de beschikking over de geautomatiseerde omgeving die voor hem of haar een primair bedrijfsproces ondersteunt. Bijvoorbeeld één of alle rijksbrede ICT-diensten zijn niet beschikbaar
Gehinderd	Een deel van rijksbrede ICT-diensten functioneert niet. Voorbeeld: CIS

	redacteuren kunnen geen content plaatsen, een functionaliteit binnen het Rijksportaal werkt dan niet.
Bepaalde hinder	Gebruiker kan verder werken, maar ervaart de verstoring als hinderlijk. Bijvoorbeeld gebruiker kan op de dichtstbijzijnde printer niet afdrucken maar wel op een andere printer op het netwerk.

4.2.1 *Meetmethode beschikbaarheid*

De beschikbaarheidsformule meet de beschikbaarheid van het netwerk, servers en storage met de volgende formule voor de maandelijkse beschikbaarheid als volgt:

$$\text{Beschikbaarheid} = (T_{sw} - T_{nbsw}) / (T_{sw} * 100\%) =$$

$$\frac{\sum \text{tijd binnen service window} - \sum \text{niet-beschikbare tijd binnen service window}}{\sum \text{tijd binnen service window} * 100\%}$$

T_{sw} = tijd binnen service window

T_{nbsw} = niet-beschikbare tijd binnen service window

4.2.2 *Recovery bij calamiteiten*

Ten behoeve van recovery na een calamiteit worden back-ups gemaakt en/of uitwijkvoorzieningen in stand gehouden. Back-ups worden alleen gemaakt om de continuïteit te borgen na een calamiteit. Restores worden uitgevoerd met als doel recovery en kunnen aangevraagd worden door gebruikers.

Vooralsnog zijn er geen diensten waarbij op individueel niveau een restore mogelijk is zonder dat er een calamiteit is. Indien dit wel het geval is zal in tabel B4A en B4B wijzigingen moeten worden aangebracht: is deze dienstverlening al dan niet mogelijk (B4A) en wat zijn dan de doorlooptijden voor een restore (B4B).

4.2.3 *Key prestatie-indicatoren, prestatie-indicatoren en rapportages*

In tabel 1 staan alle key prestatie-indicatoren, prestatie-indicatoren en rapportage-items voor de rijksbrede ICT diensten. Rapportages zijn nog niet voor alle items beschikbaar.

4.2.4 *Periodieke klantrapportage*

Maandelijks wordt door de leveranciers aan IenI een rapportage ter beschikking gesteld van de Categorie A diensten. Deze is op de 10e werkdag van de maand beschikbaar en is vindbaar op de Samenwerkfunctionaliteit. De rapportage bevat de status van de KPI's. Ook worden verstoringen beschreven, incl. genomen maatregelen. Indien de KPI's lager zijn dan de gestelde normen zal worden aangegeven welke verbetermaatregelen genomen worden en wanneer deze gerealiseerd zullen zijn.

Bijlage 1: Rapportagebehoefte

KPI en Rapportagebehoefte										
Hoofdgroep	KPI	PI	Rapportage	Definitie	Uitwerking	meet frequentie	rapportage frequentie	Nieuw/bestaand		
1. Beschikbaarheid en gebruik (van Services op de) Basiswerkplek										
a. Technische beschikbaarheid Rijksdiensten		Binnen/buiten MTBF per ketenelement	Rapportage over de technische beschikbaarheid van Rijksconnect, Rijks-DNS, Rijksinternet, Rijksdirectory en Rijks-SSOn	De Rijksdiensten vormen het centrale platform op het gebied van connectivity tussen de departementen, internettoegang en integratie van identiteitservices.	Rapportage over de technische beschikbaarheid van Rijksconnect, Rijks-DNS, Rijksinternet, Rijksdirectory en Rijks-SSOn zoals gespecificeerd door TBGI in het overkoepelende rapportagedocument.	Dag	Maand	Gedeeltelijk bestaand		
		Binnen/buiten MTTR per ketenelement				Dag	Maand	Gedeeltelijk bestaand		
b. Gebruik van Generieke diensten (multiplatform)			Gebruik van Generieke diensten: • Rijksportaal • SWF	Weergave van het gebruik van genoemde diensten in unieke en absolute gebruikers aantallen per departement en het aantal bezoekers per departement.	Het aantal bekeken pagina's in Rijksportaal en SWF	Dag	Maand	Bestaand		
2. Afhandeling										
a. Incidents	% Opgelost Binnen/Buiten tijd*		Totaal Aantal Incidents en percentage incidenten t.o. IAR's	[ITIL] Incident: Ongeplande onderbreking of kwaliteitsvermindering van een IT service. Storing van een CI die nog geen impact op de service heeft is ook een incident. Herhaalverkeer is in deze context het verkeer dat veroorzaakt wordt door het opvragen van een status op een eerder gedane melding.	Aantal meldingen gedaan in maand die incidenten betreffen per telefoon en per e-mail gemeld: 1. Totaal 2. Uitsplitsing naar prioriteit 3. Uitsplitsing naar classificatie 4. Uitsplitsing naar departement 5. Aantal binnen norm opgelost 6. Aantal buiten norm opgelost 7. Aantal nog openstaand binnen norm 8. Aantal nog openstaand reeds buiten norm	Dag	Maand	Bestaand		
			% Direct afgehandeld			Totaal Aantal direct afgehandeld	Dag	Maand	Bestaand	
						Totaal aantal heropende Incidenten	Dag	Maand	Nieuw	
						% Herhaalverkeer (Statusverzoeken op openstaande en gesloten calls)	Totaal aantal afgesloten incidenten wegens geen contact met melder.	Dag	Maand	Nieuw
b. Major Incidents			Totaallijst met per Major Incident de omschrijving en oorzaak	[ITIL] De hoogste categorie of impact voor een incident. Een major incident leidt tot een belangrijke (maar niet catastrofale) storing van de business. Di wordt bepaald door variabelen urgentie, impact en prioriteit welke in de in de PDC beschreven staan.	Het betreft hier een totaaloverzicht van Major Incidents inclusief omschrijving, oorzaak, doorlooptijd, analyse van de calamiteit en getroffen maatregelen	Dag	Maand	Bestaand		
c. Calamiteiten			Totaallijst met per calamiteit de omschrijving, oorzaak, analyse van de calamiteit en getroffen maatregelen	Een calamiteit is een major incident dat niet meer binnen het proces is op te lossen, waardoor wordt besloten het incident op te schalen binnen de organisatie naar een speciaal calamiteitenteam.	Het betreft hier een totaaloverzicht van calamiteiten inclusief omschrijving, oorzaak, doorlooptijd, analyse van de calamiteit en getroffen maatregelen	Dag	Maand	Nieuw		

KPI en Rapportagebehoefte									
Hoofdgroep	KPI	PI	Rapportage	Definitie	Uitwerking	meet frequentie	rapportage frequentie	Nieuw/bestaande	
1. Beschikbaarheid en gebruik (van Services op de) Basiswerkplek									
d. Door klant geïnitieerde Wijzigingen (RFC's/Niet standaard)	% Afgehandeld Binnen/Buiten tijd*		Totaal Aantal Wijzigingen / RFC's	[ITIL] Formeel verzoek voor een change. Een RFC bevat details van de voorgestelde change, en kan op papier worden geregistreerd of elektronisch.	De uitwerking van dit component kan beschreven worden na onderzoek van het te gebruiken meetmechanisme binnen de mogelijkheden van de te gebruiken tool. Kernvragen hierin zijn: Wanneer is iets binnen tijd, wanneer buiten? Binnen welke statussen loopt de teller? Wanneer is het binnen/buiten tijd afgehandeld? Het betreft niet standaard wijzigingen, geeft het systeem daar op basis van impact een oplostijd voor? Verder dient er een uitsplitsing plaats te vinden: 1. Per departement 2. Per categorie 3. Per classificatie 4. Per afsluitcode De definitie van de categoriën in de PDC van SSC-ICT-DH is leidend hierin.	Dag	Maand	Bestaand	
		% Afgekeurd door Intakeboard	incidenteel: overzicht afgekeurde aanvragen			Dag	Maand	Nieuw	
e. Standaardwijzigingen/aanvragen (aanvragen via de helpdesk)	% Opgelost Binnen/Buiten tijd*		Totaal Aantal Standaardwijzigingen	[ITIL] Een vooraf goedgekeurde change met laag risico, relatief veelvoorkomend en volgens een procedure of werkinstructie. Bijvoorbeeld het resetten van een password of levering van standaardapparatuur voor een nieuwe medewerker. RFC's zijn niet vereist voor het implementeren van een standaardchange en het loggen en tracken gaat volgens verschillende mechanismen, zoals een Service Request.	De uitwerking van dit component kan beschreven worden na onderzoek van het te gebruiken meetmechanisme binnen de mogelijkheden van de te gebruiken tool. Kernvragen hierin zijn: Wanneer is iets binnen tijd, wanneer buiten? Binnen welke statussen loopt de teller?	Week	Maand	Bestaand	
f. Projecten (zoals vastgelegd in HPSD)	% Geëindigd Binnen/Buiten tijd*		Totaal Aantal Projecten	Een verzameling van geïnterrelateerde initiatieven of werkzaamheden, die vatbaar zijn voor gemeenschappelijke besturing of beheer, waarvan de mogelijke effecten en begeleidende voorwaarden onderwerp van uitgebreid vooronderzoek zijn geweest, waarmee een specifieke hoeveelheid doelstellingen zijn beoogd en waarvan lokatie, tijdsduur en kosten vastliggen.	De uitwerking van dit component kan beschreven worden na onderzoek van het te gebruiken meetmechanisme binnen de mogelijkheden van de te gebruiken tool. Kernvragen hierin zijn: Wanneer is iets binnen tijd, wanneer buiten? Binnen welke statussen loopt de teller?	Week	Maand	Nieuw	

KPI en Rapportagebehoefte									
Hoofdgroep	KPI	PI	Rapportage	Definitie	Uitwerking	meet frequentie	rapportage frequentie	Nieuw/bestaand	
1. Beschikbaarheid en gebruik (van Services op de) Basiswerkplek									
g. Offertes	% Opgeleverde offertes Binnen/Buiten tijd*		Totaal Aantal Offertes	Een offerte is een formele aanbieding van werkzaamheden. Een offerte kan gaan over een dienst of over een product. Een offerte bevat: <ul style="list-style-type: none"> Een beschrijving van de werkzaamheden of een te leveren product en de gezamenlijke overeengekomen kwaliteit van het resultaat (acceptatiecriteria). Een prijsopbouw, inclusief eventuele van toepassing zijnde kortingen. Een planning van de werkzaamheden, met daarin aangegeven onder welke voorwaarden de planning gehaald wordt, bijvoorbeeld tijdige opdrachtverlening (verwachte startdatum en verwachte opleverdatum). De geldigheidsdatum, dat wil zeggen tot wanneer de offerte geldig is Een verwijzing naar algemene voorwaarden (DVA). Een geldige ondertekening. 	De behandeltijd van offertes, gemeten vanaf het moment van ontvangst van de Email met de offerteaanvraag tot de dag van verzending van de offerte.	Dag	Maand	Nieuw	
	% Herziene offertes		Aantal herziene offertes	De ontvangen offerte geeft volledig invulling aan de in de offerteaanvraag gespecificeerde behoeften en de gestelde kwaliteitseisen. (% niet goed de eerste keer en de reden van niet goed)	Aantal offertes dat geregistreerd is als herziene offerte (en tevens percentage binnen het totaal aantal offertes)	Dag	Maand	Nieuw	
h. Opdrachtbevestigingen	% Opgeleverd Binnen/Buiten tijd*		Totaal Aantal Opdrachtbevestigingen	De schriftelijke bevestiging van, en akkoord met de door SSC-ICT verzonden offerte voor wat betreft kosten, uit te voeren werkzaamheden en doorloop/realisatietijd.	De uitwerking van dit component kan beschreven worden na onderzoek van het te gebruiken meetmechanisme binnen de mogelijkheden van de te gebruiken tool. Kernvragen hierin zijn: Wanneer is iets binnen tijd, wanneer buiten? Binnen welke statussen loopt de teller?	Dag	Maand	Nieuw	
		% Niet ondertekend / geen opdracht gegeven	Totaal Aantal geen opdrachtverstrekking			Dag	Maand	Nieuw	
i. Beveiligingsincidenten			Totaal Aantal Beveiligingsincidenten en gesommeerd per soort: <ul style="list-style-type: none"> Diefstal; Toegang; Vermissing; Virus. 	Een gebeurtenis die ervoor zorgt of zou kunnen zorgen dat de beschikbaarheid, de vertrouwelijkheid en/of de integriteit van de informatievoorziening wordt aangetast.	De uitwerking voor het component 'Beveiligingsincidenten' dient afgestemd te worden met SSC-ICT Security naar aanleiding van de behoefte bij de BVA's van het verzorgingsgebied.	Dag	Maand	Nieuw, vergt aanpassing registratie door Helpdesk en aanvullende categorieën.	
j. Klachten	% Afgehandeld Binnen/Buiten tijd*		1. Totaal Aantal Klachten 2. Uitsplitsing naar prioriteit 3. Uitsplitsing naar classificatie 4. Uitsplitsing naar departement 5. Percentage klachten t.o. IAR's	De uiting van onvrede over enige handeling door of namens SSC-ICT, of over een omstandigheid binnen SSC-ICT, gedaan door een eindgebruiker of een medewerker van de Regieorganisatie. Onder handeling wordt tevens het nalaten van handelingen verstaan.	Aantal meldingen gedaan die die klachten betreffen per telefoon en per e-mail gemeld: 1. Totaal 2. Uitsplitsing naar prioriteit 3. Uitsplitsing naar classificatie 4. Uitsplitsing naar departement	Dag	Maand	Nieuw	
			Top 5 voorkomende klachten (per maand; op het moment dat de gegevens worden aangeleverd)			Dag	Maand	Nieuw	

KPI en Rapportagebehoefte									
Hoofdgroep	KPI	PI	Rapportage	Definitie	Uitwerking	meet frequentie	rapportage frequentie	Nieuw/bestaande	
k. Overige Service Calls/verzoeken om informatie	% Opgelost Binnen/Buiten tijd*		Totaal Aantal Overige Serviceverzoeken en en percentage overige calls t.o. IAR's.	Een verzoek van een gebruiker voor informatie of advies. Service Calls en verzoeken om informatie worden gewoonlijk behandeld door SSC-ICT servicedesk, en vereisen geen RFC. Een servicecall wordt aangemaakt op het moment van binnenkomst van het telefoontje of bij ontvangst van de email en wordt afgesloten nadat de medewerker akkoord heeft gegeven.	Aantal meldingen gedaan in maand per telefoon en per e-mail gemeld 1. Totaal 2. Uitsplitsing naar departement 3. Uitsplitsing naar classificatie (top 5) 4. Top 5 van vragen	Week	Maand	Nieuw	
		% Herhaalverkeer (Statusverzoeken op openstaande en gesloten calls)	Totaal aantal Statusverzoeken op openstaande calls	Herhaalverkeer is in deze context het verkeer dat veroorzaakt wordt door het opragen van een status op een eerder gedane melding.	Minder herhaalverkeer doet de druk op de dienstverlenende organisatie afnemen. Herhaalverkeer op statusverzoeken en gesloten calls geeft ook inzicht in tevredenheid van klant over afhandeling incident of de communicatie over afhandeling incident.	Week	Maand	Nieuw	
l. Problems			Totaal lijst openstaande problems (omschrijving+oorzaak) per status en een lijst met afgemelde problems	[ITIL] Een oorzaak van één of meer incidenten. De oorzaak is gewoonlijk niet bekend op het moment dat een probleemrecord wordt aangemaakt, en het problemmanagementproces is verantwoordelijk voor verder onderzoek.	Overzicht problems in behandeling, conform overzicht in document voorbeeld servicerapportage en een overzicht van de afgehandelde problems. Daarnaast een overzicht van afgemelde problems met dezelfde benoemde velden (zie document servicerapportage problems)	Dag	Week	Bestaand	
m. Releases	% uitgerolde releases conform planing releasekalender		Totaal Aantal Releases	[ITIL] Een verzameling hardware, software, documentatie, processen of andere componenten die nodig zijn om één of meerdere goedgekeurde changes uit te voeren. De inhoud van elke release wordt beheerd, getest en als één enkele entiteit uitgerold.	Overzicht van de releasementen en de items per release, inclusief de verwachte impact.		Kwartaal	Nieuw, vergt aanpassing registratie en aanvullende categorieën.	
			Integrale Releasekalender						Kwartaal
n. Tel. Beschikbaarheid Helpdesk 1001	% Opgenomen oproepen binnen/buiten Responsetijd		Gemiddelde wachttijd telefoon	Wachttijd is de tijd die zit tussen het voor de 1e keer overgaan van de telefoon en het opnemen van de agent.	Telefonische bereikbaarheid binnen het beschikbaarheidsvenster van de servicedesk voor het aannemen van meldingen tussen 7:30 en 18:00 uur en de gemiddelde wachttijd voordat een telefoon door een servicedesk medewerker wordt opgenomen.	Dag	Maand	Nieuw	

*Binnen/Buiten tijd - Definitie	Geldige statussen
Met "Binnen/Buiten tijd" wordt bedoeld: <ul style="list-style-type: none"> De tijd die door het systeem op basis van impact als oplostijd gedefinieerd is bij een aangemaakt record; Een door de SSC-ICT medewerker aangepaste tijd na overleg met en akkoord van de klant. 	Nader te bepalen bij het inregelen van het meetmechanisme.
Meetfrequentie - Definitie	
Meetfrequentie is de frequentie waarop een KPI wordt gemeten	
Rapportagefrequentie - Definitie	
Rapportagefrequentie is de frequentie waarop de KPI wordt gerapporteerd.	

Bijlage 2: Afkortingen en begrippen

Afkorting / begrip	Verklaring / definitie
AO	Afname Overeenkomsten
ASV	Aansluitvoorwaarden
AZ	Ministerie van Algemene Zaken
Beschikbaarheid	De tijd waarin de functionaliteit gebruikt kan worden binnen de service window met een vooraf gedefinieerde performance (deze staat vermeld in de factsheet)
BZK	Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
BZ	Ministerie van Buitenlandse Zaken
CIBG	Centraal Informatiepunt Beroepen Gezondheidszorg
CIO beraad	Interdepartementaal beraad van Chief Information Officers (van de Rijksoverheid), voorheen ICCIO
CIO Rijk	Chief Information Officer van de Rijksoverheid
DAP	Dossier Afspraken en Procedures
DEF	Ministerie van Defensie
DFA	Dossier Financiële Afspraken
DGOO	Directoraat Generaal Overheidsorganisatie
DMS	Document Management Systeem
DVO	Dienstverleningsovereenkomst
DWR	Digitale Werkomgeving Rijksdienst
EZ	Ministerie van Economische Zaken
GLO	Generieke Leveringsovereenkomst
FIN	Ministerie van Financiële Zaken
ICT	Informatie, Communicatie en Technologie
IenI	DGOO / CIO RIJK / ICT Voorzieningen en Infrastructuur (voorheen TBGI)
IenM	Ministerie van Infrastructuur en Milieu
KPI's	Key Performance Indicator
MTBF	Mean Time Between Failure. Het aantal dagen tussen twee verstoringen aan één en dezelfde aansluiting
MTRR	Mean Time To Repair. De periode dat via de aansluiting geen gebruik mogelijk is geweest van de Haagse ring
OCW	Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen
OTA	Ontwikkel Test Acceptatie
Oplostijd	De tijd die nodig is om een gebruikersfunctionaliteit na een onderbreking (bijvoorbeeld n.a.v. een incident) weer aan te bieden aan departementen (dit betreft idealiter een permanente oplossing, maar kan ook een work-around zijn)
PI	Performance Indicator
PDC	Producten- en dienstencatalogus
Reactietijd	De tijd tussen eerste binnenkomst van een (incident)melding en het moment waarop teruggekoppeld wordt wat de verwachte doorlooptijd is, eventueel met een indicatie van vervolgstappen en volgende terugkoppelmomenten (in geval van een storing die niet direct oplosbaar blijkt te zijn). NB dit is niet het moment dat men begint met acties (dat zal

	voor hoge prioriteit meestal direct zijn).
RPO	Recovery Point Objective
RTO	Recovery Time Objective
SBO-ICM	Strategische Beheerorganisatie Interdepartementaal Contractmanagement
SSC-ICT	Shared Service Center ICT
SWF	Samenwerkfunctionaliteit (intern en extern)
SZW	Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
TVO	Tactisch Vraag Overleg
VenJ	Ministerie van Veiligheid en Justitie
VWS	Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn & Sport

Bijlage 3: Toelichting gebruikte templates

In deze bijlage wordt een toelichting gegeven op de informatie die is opgenomen in de tabellen in dit document

Template dienstbeschrijving

Rubriek	Inhoud
Functionele beschrijving	Bondige beschrijving van de dienst. Wat kan en doet de dienst vanuit het perspectief van de gebruiker? Dit moet een tekst zijn die een gemiddelde gebruiker begrijpt.
Factsheet	Naam en opslaglocatie van de factsheet. In deze factsheet staan de kwaliteitseisen van deze dienst beschreven.
Doelgroep	De categorie gebruikers die gebruik kan maken van deze dienst
Portefeuillehouder	De aanbieder die deze dienst specificeert
Aanbieder	De aanbieder(s) van deze dienst
Aansluiten	
Hoe aansluiten	De wijze waarop de afname van deze dienst moet worden voorbereid
Aansluitvoorwaarden	De eventuele voorwaarden die van toepassing zijn om deze dienst te mogen aansluiten en/of gebruiken
Aanvraagformulier	Het formulier dat gebruikt wordt om de dienst aan te vragen
Serviceniveaus	
Type (zie hoofdstuk 4)	De code van het serviceniveau waarmee de dienst geleverd kan worden. Indien er meer serviceniveaus geleverd kunnen worden, maak dan duidelijk welke keuzes gemaakt kunnen worden onder eventuele voorwaarden.
Categorie dienst	Maak een keuze uit 'Rijks breed beschikbaar', 'Gemeenschappelijk af te nemen' of 'Etalagedienst' <dit kan ook met multiple choice hokjes>
Standaardwijzigingen	
Aanvragen via	Geef aan op welke wijze standaardwijzigingen kunnen worden aangevraagd
Beschrijving wijziging	Beschrijving wijziging
Naam wijziging	Functionele beschrijving van de wijziging
	Doorlooptijd na indienen aanvraag tot aan levering
Opleidingen (benodigd om met deze dienst te kunnen werken)	
Beschrijving	Korte beschrijving van de opleidingen
Doelgroep	De categorie gebruikers die gebruik kan maken van deze opleiding
Meer informatie	Waar meer informatie te verkrijgen is over deze opleidingen

Template dienstverleningsniveaus

Omschrijving		Dienstverleningsniveau			
		A	B	...	Z
Openingstijden		De openingstijden van de ondersteuning van de dienst			
Productie window		De tijd waarop de dienst bruikbaar is uitgezonderd met het onderhoudswindow en backupwindow			
Onderhouds window		De tijd waarop de dienst niet bruikbaar is tgv onderhoud			
Backup window		De tijd waarop de dienst niet of beperkt bruikbaar is tgv het maken van backups			
Maandelijks beschikbaarheidspercentage		Het beschikbaarheidspercentage gedurende de openingstijden			
Oplostijd Incidenten	Prio	Oplostijden	Oplostijden	Oplostijden	Oplostijden
	Top	Maximale oplostijd van het incident			
	Hoog				
	Middel				
	Laag				
Reactietijd Incidenten	Prio	Reactietijden	Reactietijden	Reactietijden	Reactietijden
	Top	Maximale reactietijd van het incident			
	Hoog				

	Middel				
	Laag				
Maximaal dataverlies (RPO) indien van toepassing		Maximale tijdsduur waarover dataverlies mogelijk is bij incidenten			
Maximale duur van dataherstel (RTO) indien van toepassing		Maximale tijdsduur tot de data weer beschikbaar is na een incident			
Frequentie recovery test		Het aantal malen per jaar dat een recoverytest per jaar wordt uitgevoerd om aan te tonen dat de RPO en RTO kunnen worden behaald.			

Bijlage 4: Documentstructuur servicedocumentatie

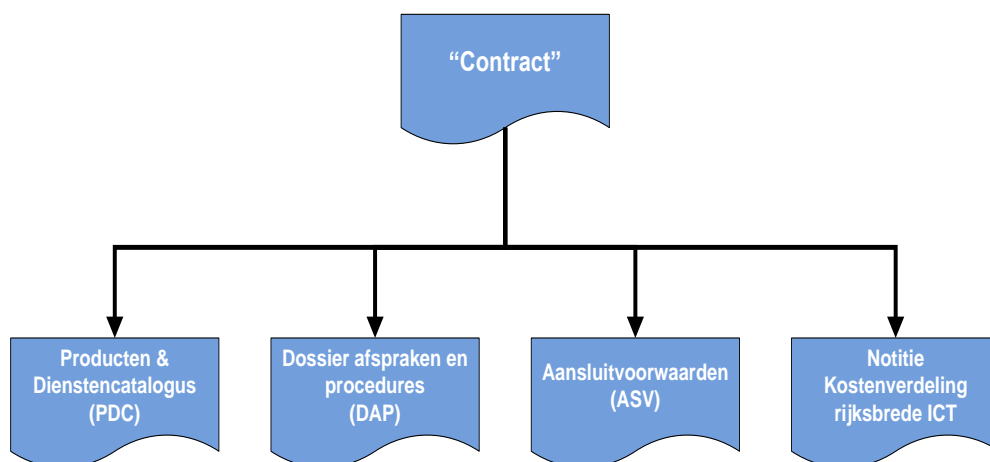
In deze bijlage wordt beschreven uit welke documenten de totale set aan servicedocumentatie bestaat. Beschreven wordt wat de inhoud van de afzonderlijke documenten is, hoe de documenten met elkaar samenhangen en waar de documenten gepositioneerd zijn ten opzichte van het negenvlakmodel.

NB: De servicedocumentatie blijft in ontwikkeling en wordt regelmatig waar nodig geactualiseerd. De Aansluitvoorwaarden (ASV) zijn nog wel in ontwikkeling en wordt naar verwachting in Q4 2016/Q1 2017 opgeleverd.

De servicedocumenten hebben de volgende functies en kenmerken:

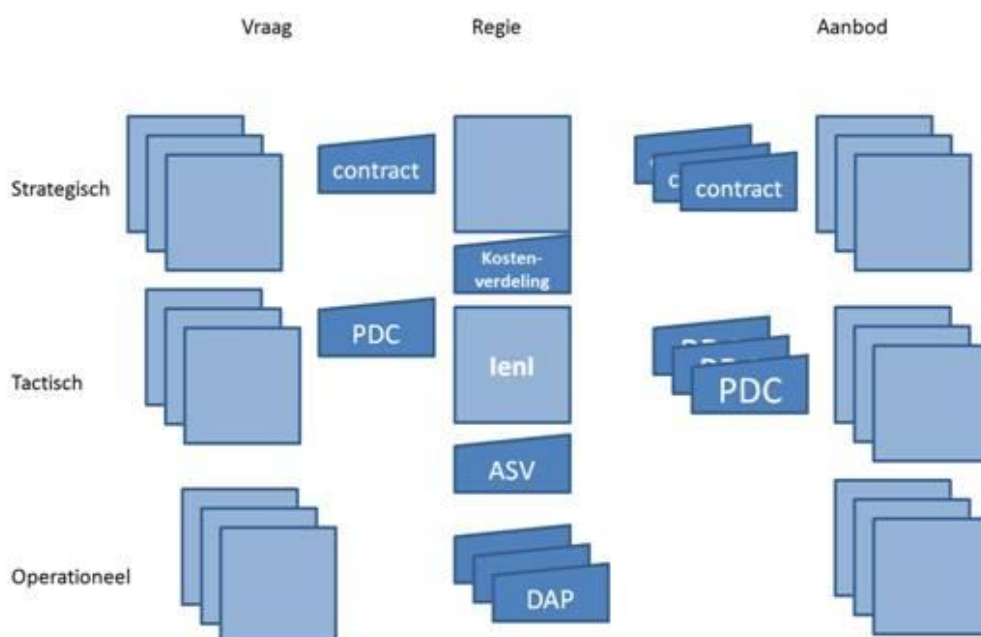
Tabel 25: Documenten, functies en kenmerken

Document	Functie / kenmerk
"Contract"	Een overeenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer waarin rechten, plichten en verantwoordelijkheden moeten worden vastgelegd. Nog onderzocht moet worden hoe de overeenkomst eruit moet gaan zien, wat de looptijd is en wie gemachtigd is voor de ondertekening (als dat nodig is).
Producten- en dienstencatalogus (PDC)	Een overzicht van alle rijksbrede producten en diensten die kunnen worden afgenomen. Hierbij wordt ook aangegeven op welke wijze de producten en diensten kunnen worden afgenomen en welke kwaliteitscriteria (in de vorm van KPI's) gelden voor de producten en diensten. De PDC wordt vastgesteld door het TVO en wordt (indien nodig) jaarlijks vernieuwd.
Dossier afspraken & procedures (DAP)	Een overzicht van operationele afspraken en processen, die het leveren van de dienstverlening ondersteunen. In een addendum worden contactgegevens per departement vastgelegd. Het DAP wordt afgestemd tussen vraag, regie (bijv. CIO offices) en aanbod en wordt aangepast indien noodzakelijk
Aansluitvoorwaarden (ASV)	De (technische) productvoorwaarden die gelden om de in de PDC beschreven dienstverlening volledig af te kunnen nemen. De aansluitvoorwaarden worden vastgesteld in het TVO en worden aangepast, indien noodzakelijk.
Notitie kostenverdeling rijksbrede ICT	In dit document staan alle financiële afspraken die betrekking hebben op de rijksbrede ICT diensten. De notitie kostenverdeling rijksbrede ICT is gebaseerd op de begroting en verdeelt de kosten over de verschillende departementen op basis van een vastgestelde verdeelsleutel. Besluitvorming over de notitie kostenverdeling rijksbrede ICT vindt jaarlijks plaats, waarbij de CIO beraad adviseert en de ICBR vaststelt.



Figuur 3: Structuur servicemanagementdocumentatie

In onderstaand figuur wordt schematisch de positie van de verschillende documenten weergegeven in het negenvlaksmodel. Het schema geeft enerzijds aan of het document zich op strategisch, tactisch of operationeel niveau bevindt en anderzijds of het een document is tussen vraag en regie, regie en aanbod of tussen alle partijen.



Figuur 4: Positionering documenten in het negenvlaksmodel

De volgende uitgangspunten gelden hierbij:

- Er is maar één notitie kostenverdeling rijksbrede ICT waarin alle tarieven voor alle rijksbrede ICT diensten zijn opgenomen, ongeacht door welke aanbieder deze worden geleverd.
- Aan de vraagzijde is één PDC beschikbaar met alle rijksbrede ICT diensten. IenI verzorgt de bundeling van het aanbod van de verschillende aanbieders.
- Per aanbieder wordt één PDC aan IenI aangeboden. IenI zorgt voor integratie en afstemming.

- Eén set aan aansluitvoorwaarden wordt gecreëerd, geldend voor alle rijksbrede ICT.
- Er kunnen verschillende DAP's per departement zijn als dienstverlening wordt geleverd door verschillende aanbieders waartussen geen onderlinge afhankelijkheid bestaat. De opzet van de DAP is voor alle departementen gelijk; op onderdelen kunnen nadere operationele afspraken worden ingevuld (bijvoorbeeld procuratiehouders).
- De uitgangspunten voor het contract moeten nog worden vastgesteld.