



Ministerie van Binnenlandse Zaken en  
Koninkrijksrelaties

## **Producten- en Dienstencatalogus generieke ICT-dienstverlening 2015**

### **Verzorgingsgebied TBGI**

Versie 1.0

Datum 4 december 2014  
Status Definitief, vastgesteld in TVO 11 december 2014

DG Organisatie en Bedrijfsvoering Rijk

## Versiebeheer

| <b>Versie</b> | <b>Datum</b> | <b>Aangepast door</b> | <b>Status</b> | <b>Toelichting</b>                                    |
|---------------|--------------|-----------------------|---------------|---|
| 1.0           | 11-12-2014   | Rob Verkoren          | Definitief    | Behandeling in TVO dd 13 november en 11 december 2014 |
| 0.9           | 23-10-2014   | Rob Verkoren          | Concept       | Opm. verwerkt van A. Verlaan                          |
| 0.3           | 7-10-2015    | Rob Verkoren          | Concept       | Opm. verwerkt van A. Duinkerker en H. Ouwerkerk       |
| 0.22          | 1-10-2014    | Rob Verkoren          | Concept       | Opm. verwerkt van L. Boender                          |
| 0.2           | 30-9-2014    | Rob Verkoren          | Concept       | Opm. verwerkt van S. Saceddu, S. Kuiper               |
| 0.1           | 23-11-2014   | Rob Verkoren          | Concept       | Basisdocument opgesteld                               |

## Inhoud

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Versiebeheer .....</b>   | <b>2</b>  |
| <b>Inhoud .....</b>   | <b>3</b>  |
| <b>1 Scope van de PDC generieke diensten .....</b>                | <b>5</b>  |
| 1.1 <i>Generieke ICT diensten .....</i>                           | 5         |
| 1.2 <i>Doelgroep PDC.....</i>                                     | 5         |
| 1.3 <i>Afnemers van generieke diensten .....</i>                  | 6         |
| 1.4 <i>Leveranciers van generieke diensten .....</i>              | 7         |
| 1.5 <i>Relatie met overige servicedocumenten .....</i>            | 7         |
| 1.6 <i>Documentevaluatie.....</i>                                 | 8         |
| 1.7 <i>Leeswijzer.....</i>  | 8         |
| <b>2 Werkplek services .....</b>                                  | <b>9</b>  |
| 2.1 <i>Werkplekconcept.....</i>                                   | 9         |
| <b>3 Telecom.....</b>   | <b>11</b> |
| 3.1 <i>Telecomcontracten .....</i>                                | 11        |
| <b>4 Applicaties .....</b>  | <b>13</b> |
| 4.1 <i>Generieke Rijks Applicaties .....</i>                      | 13        |
| 4.1.1 <i>DWR-Rijksportaal .....</i>                               | 13        |
| 4.1.2 <i>CIS.....</i>   | 14        |
| 4.1.3 <i>Alert .....</i>  | 16        |
| 4.1.4 <i>Zoek&amp;Vind.....</i>                                   | 16        |
| 4.1.5 <i>Rijksadresgids .....</i>                                 | 17        |
| 4.1.6 <i>DWR-SWF .....</i>  | 18        |
| 4.1.7 <i>Rijks ICT-Dashboard.....</i>                             | 19        |
| 4.1.8 <i>Rijks Application Store .....</i>                        | 20        |
| <b>5 Rijksconnectiviteit.....</b>                                 | <b>22</b> |
| 5.1 <i>Logisch toegangsmanagement .....</i>                       | 22        |
| 5.1.1 <i>Rijksdirectory .....</i>                                 | 22        |
| 5.1.2 <i>Single Sign On .....</i>                                 | 22        |
| 5.2 <i>Fysiek toegangsmanagement.....</i>                         | 23        |
| 5.2.1 <i>Rijkspas .....</i>                                       | 23        |
| 5.2.2 <i>Generiek Card Management Systeem (G-CMS) .....</i>       | 25        |
| 5.3 <i>Centrale connectiviteit (gerelateerd aan RON2.0) .....</i> | 26        |
| 5.3.1 <i>VPNs op de Haagse ring .....</i>                         | 26        |
| 5.3.2 <i>Rijks-DNS .....</i>                                      | 27        |
| 5.3.3 <i>Rijksconnect .....</i>                                   | 29        |
| 5.3.4 <i>Rijksinternet.....</i>                                   | 30        |
| 5.3.5 <i>Haagse mail relay.....</i>                               | 30        |
| <b>6 Dienstverleningsniveaus &amp; rapportages .....</b>          | <b>32</b> |
| 6.1 <i>Dienstverleningsniveaus.....</i>                           | 32        |

|       |  |           |
|-------|--|-----------|
| 6.2   | <i>Generieke aspecten van de dienstverleningsniveaus</i> .....   | 34        |
| 6.2.1 | Meetmethode beschikbaarheid .....  | 35        |
| 6.2.2 | Recovery bij calamiteiten .....  | 35        |
| 6.2.3 | Key prestatie-indicatoren, prestatie-indicatoren en rapportages  | 35        |
| 6.2.4 | Periodieke klantrapportage .....   | 35        |
|       | <b>Bijlage 1: Rapportagebehoefte</b> .....   | <b>36</b> |
|       | <b>Bijlage 2: Afkortingen en begrippen</b> .....   | <b>40</b> |
|       | <b>Bijlage 3: Toelichting gebruikte templates</b> .....  | <b>42</b> |
|       | <i>In deze bijlage wordt een toelichting gegeven op de informatie die is<br/>opgenomen in de tabellen in dit document.</i> ..... | 42        |
|       | <i>Template dienstbeschrijving</i> .....   | 42        |
|       | <i>Template dienstverleningsniveaus</i> .....  | 43        |
|       | <b>Bijlage 4: Documentstructuur servicedocumentatie</b> .....  | <b>45</b> |

# 1 Scope van de PDC generieke diensten

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

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

## 1.1 Generieke ICT diensten

De definitie van generieke ICT-diensten voor het Rijk is tot op heden nog niet geformaliseerd. ICT is generiek als de ICCIO besluit dat het generiek is. Ten behoeve van de besluitvorming over het al dan niet generiek zijn van ICT is een instrument ontwikkeld: de GIETA toets.

Het voorgaande betekent de volgende scope van deze PDC :

- 1. Werkplek services**
  - a. Werkplekconcept
- 2. Telecom**
  - a. Telecomcontracten
- 3. Applicaties**
  - a. Generieke Rijks Applicaties (incl. rijksportaal)
- 4. Rijks connectiviteit**
  - a. Logisch Toegangsmanagement
  - b. Fysiek Toegangsmanagement
  - c. Centrale Connectiviteit (gerelateerd aan RON 2.0)

De oorspronkelijke scope voor de PDC supply board was breder: daarin vielen ook diensten die niet binnen de scope van TBGI horen. Daartoe is onderstaande verdeling gemaakt. De diensten in dit document zijn allemaal van categorie A.

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

- A **Generiek Beschikbaar**. Diensten waarvan door de ICCIO 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 Generiek / Gemeenschappelijk Beschikbaar**. Diensten welke in de PDC worden opgenomen om een overzicht te geven van de beschikbare generieke 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 die TBGI voor de categorie A diensten is regievoerder voor de dienstverlening. TBGI levert geen dienstverlening maar is verantwoordelijk voor het maken van afspraken over de te leveren dienstverlening, het in place 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 regieafdelingen van de afnemers. Zij kunnen op basis van deze PDC enerzijds hun interne PDC samenstellen waarin naast de generieke ICT diensten alle specifieke benodigde diensten worden vermeld anderzijds de afgenomen generieke diensten evalueren op geleverde prestaties.

2. Het management en de medewerkers van de leveranciers van generieke 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 DGOBR welke regietaken verrichten. Zij kunnen op basis van deze PDC de afgenomen generieke diensten evalueren op geleverde prestaties en vaststellen op welke wijze het aanbod moet worden uitgebreid en/of beperkt.

### 1.3

#### Afnemers van generieke diensten

De potentiële afnemers van de generieke diensten zijn alle medewerkers die werkzaam zijn bij kerndepartementen en hun uitvoeringsorganisaties mits voldaan wordt aan de individuele aansluitvoorwaarden. Voor 2015 zijn dit de volgende organisaties:

| Ministerie | Uitvoeringsorganisaties                               |
|------------|---|
| AZ         | Kerndepartement                                       |
| BZK        | AIVD  |
|            | Rijksvastgoedbedrijf                                  |
|            | Kerndepartement                                       |
|            | BPR   |
|            | Dienst Huurcommissie                                  |
|            | Doc-Direkt  |
|            | FMH   |
|            | Logius  |
|            | P-Direkt  |
|            | SSC-ICT   |
|            | UBR   |
| BZ         | Kerndepartement (inclusief buitenlandse postlocaties) |
| EZ         | Rijksdienst voor ondernemend NL                       |
|            | Agentschap Telecom                                    |
|            | Centraal Planbureau                                   |
|            | Dienst Landelijk Gebied                               |
|            | Consumenten Autoriteit                                |
|            | Staatstoezicht op de Mijnen                           |
|            | Nederlandse Voedsel- en warenautoriteit               |
|            | Kerndepartement                                       |
| Fin        | Belastingdienst                                       |
|            | Kerndepartement                                       |
| V&J        | CBP   |
|            | CGB   |
|            | CJIB  |
|            | DJI   |
|            | Hoge Raad   |
|            | JUSTIS  |
|            | Justitiële informatiedienst                           |
|            | IND   |
|            | Kinderbescherming                                     |
|            | NCTB  |
|            | NFI   |
|            | IND   |
|            | Rechtspraak   |
|            | Schadefonds geweldsmisdrijven                         |
|            | Kerndepartement                                       |
| OCW        | DUO   |
|            | Kerndepartement                                       |

|      |  |
|------|--|
|      | Nationaal Archief                                |
|      | Rijksdienst voor het Cultureel Erfgoed           |
|      | Inspectie van het Onderwijs                      |
| SZW  | Arbeidsinspectie                                 |
|      | Agentschap SZW                                   |
|      | Inspectie SZW                                    |
|      | Kerndepartement                                  |
| IenM | KNMI   |
|      | Planbureau voor de Leefomgeving                  |
|      | Rijkswaterstaat                                  |
|      | Inspectie Leefomgeving en Transport              |
|      | Kerndepartement                                  |
| VWS  | CIBG   |
|      | Inspectie Gezondheidszorg                        |
|      | Jeugdinstituten (Almata en Lindenhorst)          |
|      | Rijksinstituut vd Volksgezondheid en Mil.hygiene |
|      | Kerndepartement                                  |
| HCvS | Algemene Rekenkamer                              |
|      | Raad van State                                   |
|      | Nationale Ombudsman                              |
|      | Kabinet van de Koning                            |
|      | Eerste Kamer                                     |
|      | Tweede Kamer                                     |

#### 1.4 Leveranciers van generieke diensten

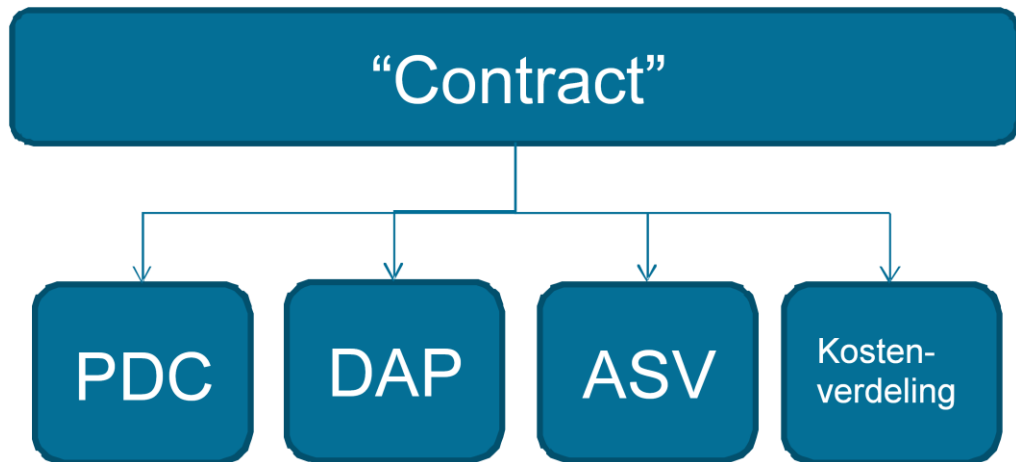
De leveranciers van generieke diensten zijn de dienstverleners die deelnemen aan de Supply Board. Dit zijn volgende organisaties:

- Logius
- Rijkspasbeheer
- SSC-ICT Haaglanden

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

#### 1.5 Relatie met overige servicedocumenten

De PDC is slecht 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<sup>e</sup> 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 generieke ICT-diensten.

### 1.7 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt een toelichting gegeven op het werkplekconcept. In hoofdstuk 3 worden de telecomcontracten besproken. In hoofdstuk 4 worden de generieke Rijksapplicaties besproken en in hoofdstuk 5 worden de connectiviteitsdiensten nader toegelicht. In hoofdstuk 6 worden de dienstverleningsniveaus, de kwaliteit en rapportages beschreven.

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



## 2 Werkpleksservices

### 2.1 Werkplekconcept

| Rubriek                  | Inhoud   |
|--------------------------|--|
| Functionele beschrijving | <p>De DWR-client biedt het geheel aan programmatuur dat in samenhang op de pc, netwerkcomponenten en servers is geïnstalleerd. De programmatuur vormt samen met de hardware (dat kan een fat client, thin client, laptop, etc zijn) de werkplek.</p> <p>De DWR client bevat de volgende functionaliteiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Standaardkantoorautomatisering waarmee een gebruiker kan tekstverwerken, rekenbladen beheren, presentaties maken, eenvoudig datasets beheren, maken van diagrammen (bijvoorbeeld Officevoorzieningen);</li> <li>• Ontvangen, verwerken en versturen van e-mailberichten;</li> <li>• Lezen en eenvoudig bewerken (draaien, annoteren) van PDF-bestanden;</li> <li>• Genereren van (doorzoekbare) PDF-bestanden m.b.v. een printerdriver (conform PDF/A-1);</li> <li>• Eenvoudig tekenen, grafisch ontwerpen en afbeeldingen weergeven;</li> <li>• Webbrowser: toegang tot intranet (rijksportaal), internet en webapplicaties inclusief up-to-date plug-ins en toegang tot routeplanners, bronnen, woordenboeken, reisplanner, etc.;</li> <li>• Startmenu met koppelingen naar toepassingen primair proces en bedrijfsvoeringondersteuning (DMS, F-Direkt, P-Direkt, etc.);</li> <li>• Geluids- en videofragmenten afspelen inclusief streaminguitzendingen (mogelijkheden afhankelijk van geleverde randapparatuur);</li> <li>• Het comprimeren en decomprimeren van bestanden;</li> <li>• Berichten uitwisselen met collega's die ingelogd zijn. (Optioneel met audio en video op de werkplek.);</li> <li>• Berichten uitwisselen met collega's die ingelogd zijn. Optioneel met audio en video op de werkplek;</li> <li>• Weergeven (en optioneel opstellen) van projectplanningen;</li> <li>• Het afdrukken van bestanden en webpagina's;</li> <li>• Het lezen van ebooks (minimaal epub)</li> <li>• Arbo-software voor RSI-preventie (optioneel);</li> <li>• Opslaan, delen en herstellen van bestanden persoonlijke, afdelings- en organisatiebrede (netwerk)schijven.</li> </ul> |
| Factsheet                | nvt  |
| Doelgroep                | Departementale regieorganisatie, aanbod organisaties   |
| Portefeuillehouder       | SSC-ICT HAAGLANDEN   |
| Aanbieder                | Divers   |
| <b>Aansluiten</b>        |  |
| Hoe aansluiten           | nvt  |

|                         |     |
|-------------------------|-----|
| Aansluitvoorwaarden     | nvt |
| Aanvraagformulier       | nvt |
| Serviceniveaus          |     |
| Type (zie hoofdstuk n1) | nvt |
| Categorie dienst        | A   |
| Standaardwijzigingen    |     |
| Aanvragen via           | Nvt |

---

*1 Vul hier het hoofdstuk in de PDC in waar de serviceniveaus staan.*

## 3 Telecom

### 3.1 Telecomcontracten

| Rubriek                  | Inhoud   |               |  |                   |  |               |   |                      |   |
|--------------------------|--|---------------|--|-------------------|--|---------------|---|----------------------|---|
| Functionele beschrijving | <p>De telecomdiensten die met het programma OT2010 zijn verworven, zijn aangemerkt als generieke diensten. Elke aanbesteding van het programma OT2010 heeft een overheidscontract opgeleverd. Er zijn 3 clusters:</p> <p><b>Cluster vaste telefonie</b></p> <table border="1"> <tr> <td>Basisdiensten</td> <td>Analoge aansluitingen<br/>ISDN1 en 2-aansluitingen<br/>ISDN 30-aansluitingen<br/>IP-aansluitingen</td> </tr> <tr> <td>Speciale diensten</td> <td>Extra hoge beschikbaarheid<br/>Migratie-, implementatie- en adviesdiensten<br/>Aanvullende rapportages<br/>Speciale hoogcapacitaire aansluiting<br/>Blokken onderhoudswindow<br/>Meezenden CLI met van bundel afwijkende nummers<br/>Aanleg glasinfrastructuur</td> </tr> </table> <p><b>Cluster mobiel</b></p> <table border="1"> <tr> <td>Basisdiensten</td> <td>De basisdiensten omvatten de afhandeling van mobiele spraak- en datacommunicatie over een mobiel netwerk in het binnen- en buitenland. De basisdiensten bestaan in hoofdlijnen uit: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mobiele spraakabonnementen</li> <li>- Mobiele data-abonnementen t.b.v mens-machinecommunicatie (H2M)</li> <li>- Mobiele data-abonnementen t.b.v machine-machine communicatie (M2M).</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td>Additionele diensten</td> <td>Vast-mobiel koppeling<br/>Klant Onnet Groep (KOG)<br/>Forced on PBX<br/>Mobiele bedrijfstelefoniedienst<br/>Nationale roaming<br/>Preferente netwerktoegang<br/>Duo-SIM<br/>Circuitgeschakeld datakanaal<br/>eHandtekening SIM<br/>Installatie geconfigureerde SIM-kaarten<br/>Blackberry functionaliteit<br/>APN koppeling<br/>Redundante verbinding dual routed<br/>Redundante verbinding dual homed<br/>Datamodem<br/>Additionele connectiviteitsdiensten</td> </tr> </table> | Basisdiensten | Analoge aansluitingen<br>ISDN1 en 2-aansluitingen<br>ISDN 30-aansluitingen<br>IP-aansluitingen | Speciale diensten | Extra hoge beschikbaarheid<br>Migratie-, implementatie- en adviesdiensten<br>Aanvullende rapportages<br>Speciale hoogcapacitaire aansluiting<br>Blokken onderhoudswindow<br>Meezenden CLI met van bundel afwijkende nummers<br>Aanleg glasinfrastructuur | Basisdiensten | De basisdiensten omvatten de afhandeling van mobiele spraak- en datacommunicatie over een mobiel netwerk in het binnen- en buitenland. De basisdiensten bestaan in hoofdlijnen uit: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mobiele spraakabonnementen</li> <li>- Mobiele data-abonnementen t.b.v mens-machinecommunicatie (H2M)</li> <li>- Mobiele data-abonnementen t.b.v machine-machine communicatie (M2M).</li> </ul> | Additionele diensten | Vast-mobiel koppeling<br>Klant Onnet Groep (KOG)<br>Forced on PBX<br>Mobiele bedrijfstelefoniedienst<br>Nationale roaming<br>Preferente netwerktoegang<br>Duo-SIM<br>Circuitgeschakeld datakanaal<br>eHandtekening SIM<br>Installatie geconfigureerde SIM-kaarten<br>Blackberry functionaliteit<br>APN koppeling<br>Redundante verbinding dual routed<br>Redundante verbinding dual homed<br>Datamodem<br>Additionele connectiviteitsdiensten |
| Basisdiensten            | Analoge aansluitingen<br>ISDN1 en 2-aansluitingen<br>ISDN 30-aansluitingen<br>IP-aansluitingen   |               |  |                   |  |               |   |                      |   |
| Speciale diensten        | Extra hoge beschikbaarheid<br>Migratie-, implementatie- en adviesdiensten<br>Aanvullende rapportages<br>Speciale hoogcapacitaire aansluiting<br>Blokken onderhoudswindow<br>Meezenden CLI met van bundel afwijkende nummers<br>Aanleg glasinfrastructuur   |               |  |                   |  |               |   |                      |   |
| Basisdiensten            | De basisdiensten omvatten de afhandeling van mobiele spraak- en datacommunicatie over een mobiel netwerk in het binnen- en buitenland. De basisdiensten bestaan in hoofdlijnen uit: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mobiele spraakabonnementen</li> <li>- Mobiele data-abonnementen t.b.v mens-machinecommunicatie (H2M)</li> <li>- Mobiele data-abonnementen t.b.v machine-machine communicatie (M2M).</li> </ul>  |               |  |                   |  |               |   |                      |   |
| Additionele diensten     | Vast-mobiel koppeling<br>Klant Onnet Groep (KOG)<br>Forced on PBX<br>Mobiele bedrijfstelefoniedienst<br>Nationale roaming<br>Preferente netwerktoegang<br>Duo-SIM<br>Circuitgeschakeld datakanaal<br>eHandtekening SIM<br>Installatie geconfigureerde SIM-kaarten<br>Blackberry functionaliteit<br>APN koppeling<br>Redundante verbinding dual routed<br>Redundante verbinding dual homed<br>Datamodem<br>Additionele connectiviteitsdiensten  |               |  |                   |  |               |   |                      |   |

|                             |   |   |
|-----------------------------|---|---|
|                             |   | <p><b>Additionele rapportage</b></p> <p>Speciale diensten</p> <p>Campusdekking voorzieningen<br/>Implementatie- en adviesdiensten<br/>Aanleg glasinfrastructuur<br/>Aanvullende rapportages<br/>Tijdelijke mobiele communicatievoorzieningen<br/>Blackberry overige dienstverlening</p> |
|                             | <p><b>Cluster end user devices</b></p>  |   |
|                             | Basisdiensten   | <p>De levering van toestellen voor de beveiligingsniveaus:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 0</li> <li>- 1</li> <li>- 2 en 3.</li> </ul>  |
|                             | Additionele diensten  | <p>Installeren software<br/>Overzetten inhoud SIMS en/of telefoongeheugens<br/>Telefoonnummers internationaliseren</p>  |
| Factsheet                   | <p>Voor de diensten, die met elk cluster van OT2010 zijn verworven, is een specifieke en uitgebreide PDC opgesteld. Deze PDC's worden onderhouden door HIS/ICT.</p>   |   |
| Doelgroep                   | <p>Hoewel alle met OT2010 verworven diensten aangemerkt zijn als generiek, kan een organisatie van de rijkdienst de contracten alleen benutten als zij daadwerkelijk deelnemer zijn aan de aanbesteding.</p> <p>Aan de aanbestedingen cluster vast, cluster mobiel en end user devices hebben alle departementen met hun uitvoeringsorganisaties deelgenomen behalve het ministerie van Defensie.</p>   |   |
| Portefeuillehouder          | nvt   |   |
| Aanbieder                   | Extern/contracthouder HIS/ICT   |   |
| <b>Aansluiten</b>           |   |   |
| Hoe aansluiten              | <p>De PDC's zijn te raadplegen op: <a href="http://www.hisict.nl">www.hisict.nl</a></p> <p>Het adres van de webshop van Vodafone voor mobiele telefonie is:<br/><a href="https://ot2010.vodafone.nl/public/homepage.aspx">https://ot2010.vodafone.nl/public/homepage.aspx</a></p> <p>Het adres van de webshop van Tele2 zakelijk voor vaste telefonie is:<br/><a href="https://mijn.tele2zakelijk.nl">https://mijn.tele2zakelijk.nl</a></p> <p>Zowel de site van HIS/SBO als de extranetten van de leveranciers kunnen uitsluitend worden geraadpleegd indien u in het bezit bent van inloggegevens. Voor meer informatie hierover of het aanvragen van toegangsrechten kunt u contact opnemen met <a href="mailto:info.hisict@rijksoverheid.nl">info.hisict@rijksoverheid.nl</a></p> |   |
| Aansluitvoorwaarden         | nvt.  |   |
| Aanvraagformulier           | nvt   |   |
| <b>Serviceniveaus</b>       |   |   |
| Type (zie hoofdstuk 10)     | nvt   |   |
| Categorie dienst            | A   |   |
| <b>Standaardwijzigingen</b> |   |   |
| Aanvragen via               | nvt   |   |

## 4 Applicaties

### 4.1 Generieke Rijks Applicaties

#### 4.1.1 DWR-Rijksportaal

| Dienstbeschrijving                  |   |
|-------------------------------------|---|
| Functionele beschrijving            | Het rijksportaal is het (rijksbrede) raamwerk voor intranettoepassing voor alle (kern)departementen en verschillende uitvoerings instanties 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 Haaglanden  |
| Doelgroep                           | Eindgebruikers  |
| Aanbieder                           | SSC-ICT   |
| Aansluiten                          |   |
| Hoe aansluiten                      | <p>Aan te sluiten departementen en/of uitvoeringsorganisaties kunnen bij relatiemanagement SSC-ICT (<a href="mailto:ICT-ServiceDesk@minbzk.nl">ICT-ServiceDesk@minbzk.nl</a>) een verzoek tot aansluiting indienen. Het aansluiten en migreren zal dan op een projectmatige wijze plaatsvinden. Een geautomatiseerde migratie start met een scan/analyse. De analyse wordt uitgevoerd door een externe partij, die binnen een raamovereenkomst is gecontracteerd. De kosten hiervoor zijn voor rekening van de te migreren partij. De migratie vindt plaats in vier of vijf fases; er wordt per fase geoffreerd waarbij de organisatie de keuze heeft de activiteiten zelf uit te voeren dan wel door de externe partij uit te laten voeren. Per fase zal er een (mini) offerte worden uitgebracht. Op hoofdlijnen zijn de volgende fases te onderscheiden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inventarisatie</li> <li>• Mapping</li> <li>• Bouw conversietool en migratietest</li> <li>• Proefmigratie en daadwerkelijke migratie</li> <li>• Nazorg</li> </ul> <p>Tevens kan handmatig gemigreerd worden. Nadat de redacteurs de training gevolgd hebben, wordt de omgeving ingericht. De redacteurs kunnen vervolgens starten met plaatsen van content. De kosten worden na impactanalyse vooraf geoffreerd.</p> <p>In de factsheet in bijlage C1b wordt een nadere uitwerking beschreven van het migratieproces.</p> |
| Aansluitvoorwaarden van toepassing? | ja: zie hoofdstuk 4 van Aansluitvoorwaarden DWR 2011 (versie 0.9)   |
| Aanvraagformulier                   | Nvt   |
| Serviceniveau                       |   |

|                        |                                      |  |
|------------------------|--------------------------------------|--|
| Type (zie hoofdstuk 6) | B                                    |  |
| Categorie dienst       | A                                    |  |
| Standaardwijzigingen   |                                      |  |
| Aanvragen via          | Helpdesk SSC-ICT Haaglanden          |  |
| Beschrijving wijziging | Beschrijving wijziging (functioneel) | Doorlooptijd (na indienen aanvraag tot aan levering) |
| Naam wijziging         |                                      | Conform PDC  |

## 4.1.2

## CIS

| Dienstbeschrijving  |  |  |
|---|--|--|
| Functionele beschrijving  | Het CIS (Content Integratie Systeem) is het content management systeem voor het beheer van 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 webclient, voor grotere wijzigingen wordt het CIS door middel van de javaclient beschikbaar gesteld. |  |
| Factsheet   | Ja   |  |
| Portefeuillehouder  | Directeur SSC-ICT Haaglanden   |  |
| 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  |  |
| Serviceniveau   |  |  |
| Type (zie hoofdstuk 6)  | B  |  |
| Categorie dienst  | A  |  |
| Standaardwijzigingen  |  |  |
| Aanvragen via   | Helpdesk SSC-ICT Haaglanden  |  |
| Beschrijving wijziging  | Doorlooptijd   | Aanvragen via  |
| Verzoek om autorisatie voor het CIS                             | 2 werkdagen  | Helpdesk SSC-ICT   |
| Nieuwe nieuwsstroom toevoegen                                   | 3 werkdagen  | Helpdesk SSC-ICT   |
| Nieuwe doelgroep toevoegen                                      | 3 werkdagen  | Helpdesk SSC-ICT   |
| Nieuwe autorisatiegroep toevoegen                               | 3 werkdagen  | Helpdesk SSC-ICT   |
| Nieuwsvolgorde aanpassen  | 3 werkdagen  | Helpdesk SSC-ICT   |
| Departementtabel/doelgroep n.a.v. LDIF aanpassen                | 3 werkdagen  | Helpdesk SSC-ICT   |
| Autorisatieaanvraag CIS (toevoegen rechten en autorisatiegroep) | 3 werkdagen  | SSC-APPL-DWR-RIJKSP (Applicaties Applicatiebeheer Rijksportaal Prod) |

|   |  |  |
|---|--|--|
|   |  | ICT-<br>servicedesk@rijksoverheid.n<br>  |
| Nieuwe nieuwsstroom/<br>nieuwsrubriek   | 5 werkdagen  | SSC-APPL-DWR-RIJKSP<br>(Applicaties<br>Applicatiebeheer<br>Rijkspotaal Prod) ICT-<br>servicedesk@rijksoverheid.n<br> |
| Doelgroep<br>toevoegen/wijzigen<br>(wijziging<br>departementtabel<br>n.a.v LDIF<br>aanpassing). | 5 werkdagen  | SSC-APPL-DWR-RIJKSP<br>(Applicaties<br>Applicatiebeheer<br>Rijkspotaal Prod) ICT-<br>servicedesk@rijksoverheid.n<br> |
| Doelgroep<br>toevoegen/wijzigen<br>(wijziging<br>departementtabel<br>n.a.v LDIF<br>aanpassing)  | 5 werkdagen  | SSC-APPL-DWR-RIJKSP<br>(Applicaties<br>Applicatiebeheer<br>Rijkspotaal Prod) ICT-<br>servicedesk@rijksoverheid.n<br> |
| Aanpassen<br>nieuwsvolgorde<br>startpagina<br>Rijkspotaal                                       | 5 werkdagen  | SSC-APPL-DWR-RIJKSP<br>(Applicaties<br>Applicatiebeheer<br>Rijkspotaal Prod) ICT-<br>servicedesk@rijksoverheid.n<br> |
| Grote publicatie<br>uitvoeren   | 5 werkdagen  | SSC-APPL-DWR-RIJKSP<br>(Applicaties<br>Applicatiebeheer<br>Rijkspotaal Prod) ICT-<br>servicedesk@rijksoverheid.n<br> |
| <b>Opleidingen (indien van toepassing)</b>  |  |  |
| Beschrijving  | <p>Rijksoverheidsorganisaties die zijn aangesloten op rijkspotaal kunnen voor de opleiding van redacteuren die gebruik maken van het contentmanagement systeem (CIS) contact opnemen met ROI.</p> <p>ROI organiseert in samenwerking met de Academie voor Overheidscommunicatie <i>in company</i>-trainingen voor groepen nieuwe gebruikers van het rijkspotaal en CIS en heeft ook in het reguliere aanbod verschillende trainingen voor individuele gebruikers.</p> <p>Er zijn trainingen zowel voor redacteuren die incidenteel gebruik maken van het CIS als verdiepingssessies voor zogenaamde <i>super users</i> (eindredacteuren) die uitgebreide kennis van het CIS nodig hebben.</p> <p>Aanmelden kan via de website van ROI. De kosten voor de trainingen zijn voor de basistraining en de verdiepingssessie respectievelijk €800 en €450. Deze dienen door departementen zelf te worden betaald aan ROI. Voordat redacteuren zich aanmelden voor de trainingen dienen zij eerst contact op te nemen met de redactie rijkspotaal binnen hun eigen departement.</p> |  |
| Doelgroep   | (Eind)Redacteuren  |  |
| Meer informatie   | Meer informatie en mogelijkheid om aan te melden is te vinden op:  |  |

|  |  |
|--|--|
|  | <a href="http://www.pblq.nl/roi/opleidingen/2013/hrm-en-bedrijfsvoering/informatiemanagement/basistraining-cis-rijksportaal">http://www.pblq.nl/roi/opleidingen/2013/hrm-en-bedrijfsvoering/informatiemanagement/basistraining-cis-rijksportaal</a><br><a href="http://www.pblq.nl/roi/opleidingen/2013/hrm-en-bedrijfsvoering/informatiemanagement/eindredactietraining-cis-rijksportaal">http://www.pblq.nl/roi/opleidingen/2013/hrm-en-bedrijfsvoering/informatiemanagement/eindredactietraining-cis-rijksportaal</a><br><br>Contactpersoon bij ROI:<br><u>John Bierlee</u><br><u>J.Bierlee@ROI-OPL.NL</u><br>070 376 37 17 |
|--|--|

#### 4.1.3 Alert

| <b>Dienstbeschrijving</b>            |   |                                      |  |
|--------------------------------------|---|--------------------------------------|--|
| Functionele beschrijving             | Alert is een 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 Haaglanden  |                                      |  |
| Doelgroep                            | Eindgebruikers  |                                      |  |
| Aanbieder                            | SCC-ICT   |                                      |  |
| <b>Aansluiten</b>                    |   |                                      |  |
| Hoe aansluiten                       | Integraal onderdeel van rijksportaal en daarom op dezelfde wijze aansluiten als rijksportaal.   |                                      |  |
| Aansluitvoorwaarden van toepassing?  | Ja: Zie paragraaf 4.3.1 van Aansluitvoorwaarden DWR 2011 (versie 0.9)   |                                      |  |
| Aanvraagformulier                    | Nvt   |                                      |  |
| <b>Serviceniveau's</b>               |   |                                      |  |
| Type (zie hoofdstuk 6)               | B   |                                      |  |
| Categorie dienst                     | A   |                                      |  |
| <b>Standaardwijzigingen</b>          |   |                                      |  |
| Aanvragen via                        | Helpdesk SSC-ICT Haaglanden   |                                      |  |
| Beschrijving wijziging               | <table border="1"> <tr> <td>Beschrijving wijziging (functioneel)</td> <td>Doorlooptijd (na indienen aanvraag tot aan levering)</td> </tr> </table>  | Beschrijving wijziging (functioneel) | Doorlooptijd (na indienen aanvraag tot aan levering) |
| Beschrijving wijziging (functioneel) | Doorlooptijd (na indienen aanvraag tot aan levering)  |                                      |  |
| Naam wijziging                       | Conform PDC   |                                      |  |

#### 4.1.4 Zoek&Vind

| <b>Dienstbeschrijving</b> |   |
|---------------------------|---|
| Functionele beschrijving  | Zoek & Vind is de 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 Haaglanden  |  |
| Doelgroep                           | Eindgebruikers  |  |
| Aanbieder                           | SCC-ICT   |  |
| <b>Aansluiten</b>                   |   |  |
| Hoe aansluiten                      | Integraal onderdeel van rijksportaal en daarom op dezelfde wijze aansluiten als rijksportaal.   |  |
| Aansluitvoorwaarden van toepassing? | Ja: Zie paragraaf 4.3.1 van Aansluitvoorwaarden DWR 2011 (versie 0.9)   |  |
| Aanvraagformulier                   | Nvt   |  |
| <b>Serviceniveau's</b>              |   |  |
| Type (zie hoofdstuk 6)              | B   |  |
| Categorie dienst                    | A   |  |
| <b>Standaardwijzigingen</b>         |   |  |
| Aanvragen via                       | Helpdesk SSC-ICT Haaglanden   |  |
| Beschrijving wijziging              | Beschrijving wijziging (functioneel)  | Doorlooptijd (na indienen aanvraag tot aan levering) |
| Naam wijziging                      |   | Conform PDC  |

#### 4.1.5 Rijksadresgids

| <b>Dienstbeschrijving</b>           |  |
|-------------------------------------|--|
| Functionele beschrijving            | De RAG (rijksadresgids) is het rijksbrede adresboek en kenniskaartsysteem waarin de medewerkers van de Rijksoverheid te vinden zijn. De RAG is integraal onderdeel van rijksportaal en bevat de persoons-, organisatie- en bereikbaarheidsgegevens van ongeveer 150.000 rijksambtenaren. Op de homepage van 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 Haaglanden   |
| Doelgroep                           | Eindgebruikers   |
| Aanbieder                           | SCC-ICT  |
| <b>Aansluiten</b>                   |  |
| Hoe aansluiten                      | Integraal onderdeel van rijksportaal en daarom op dezelfde wijze aansluiten als rijksportaal.  |
| Aansluitvoorwaarden van toepassing? | Ja: Zie paragraaf 4.2.4 van Aansluitvoorwaarden DWR 2011 (versie 0.9)  |
| Aanvraagformulier                   | Nvt  |
| <b>Serviceniveau's</b>              |  |
| Type (zie hoofdstuk 6)              | B  |

|  |   |  |
|--|---|--|
| 6)   |   |  |
| Categorie dienst                           | A   |  |
| <b>Ondersteuning</b>                       |   |  |
| Wat  | Beantwoorden van vragen, aannemen van incidentmeldingen   |  |
| Voor wie                                   | Binnen verzorgingsgebied voor de werkplek: voor eindgebruikers<br>Buiten verzorgingsgebied voor de werkplek: voor departementale helpdesks en key users |  |
| Contactgegevens helpdesk                   | Telefoon: 070 - 456 1001<br>Email: <a href="mailto:ICT-Servicedesk@minbzk.nl">ICT-Servicedesk@minbzk.nl</a>   |  |
| Openingstijden helpdesk                    | Op werkdagen van 07:30 tot 17:30 uur (5*10)   |  |
| <b>Standaardwijzigingen</b>                |   |  |
| Aanvragen via                              | Helpdesk SSC-ICT Haaglanden   |  |
| Beschrijving wijziging                     | Beschrijving wijziging (functioneel)  | Doorlooptijd (na indienen aanvraag tot aan levering) |
| Naam wijziging                             |   | Conform PDC  |
| <b>Opleidingen (indien van toepassing)</b> |   |  |
| Beschrijving                               | Nvt   |  |
| Doelgroep                                  | Nvt   |  |
| Meer informatie                            | Nvt   |  |

## 4.1.6

## DWR-SWF

| <b>Dienstbeschrijving</b>           |  |
|-------------------------------------|--|
| Functionele beschrijving            | De SSC-ICT-Applicatie Samenwerkfunctionaliteiten(SWF) biedt gebruikers de mogelijkheid flexibeler, efficiënter en interactief samen te werken.<br><br>Een samenwerkruimte (teamsite) biedt de mogelijkheid om documenten en informatie, eventueel alleen toegankelijk voor geautoriseerde gebruikers, 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 attendering op wijzigingen. |
| Factsheet                           | Ja   |
| Portefeuillehouder                  | Directeur SSC-ICT Haaglanden   |
| Doelgroep                           | Eindgebruikers   |
| Aanbieder                           | SCC-ICT  |
| <b>Aansluiten</b>                   |  |
| Hoe aansluiten                      | Nvt  |
| Aansluitvoorwaarden van toepassing? | Ja: Zie hoofdstuk 5 van Aansluitvoorwaarden DWR 2011 (versie 0.9)  |
| Aanvraagformulier                   | Nvt  |
| <b>Serviceniveaus</b>               |  |
| Type (zie hoofdstuk 6)              | B  |
| Categorie dienst                    | A  |
| <b>Standaardwijzigingen</b>         |  |

|                           |  |   |
|---------------------------|--|---|
| Aanvragen via             | Helpdesk SSC-ICT Haaglanden  |   |
| Beschrijving wijziging    | <i>Beschrijving wijziging<br/>(functioneel)</i>  | <i>Doorlooptijd<br/>(na indienen aanvraag tot aan levering)</i> |
| Aanvragen samenwerkruimte |  | nvt   |
| Aanvraag ondersteuning    |  | 2 werkdagen   |
| <b>Beschrijving</b>       |  |   |
| Beschrijving              | Nvt  |   |
| Doelgroep                 | Nvt  |   |
| Meer informatie           | Er is een knoppeninstructie beschikbaar. Zie link<br><br><a href="https://samenwerkruimten.rijksweb.nl/Help-en-Ondersteuning/Documents/Forms/AllItems.aspx">https://samenwerkruimten.rijksweb.nl/Help-en-Ondersteuning/Documents/Forms/AllItems.aspx</a> |   |

#### 4.1.7 Rijks ICT-Dashboard

| <b>Dienstbeschrijving</b>           |  |
|-------------------------------------|--|
| Functionele beschrijving            | <p>Het Rijks ICT-Dashboard is een webapplicatie die informatie bevat over grote en hoogrisico overheids ICT-projecten. Dit zijn de projecten met een ICT-component groter dan € 20 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.</p> <p>Het geheel is gebouwd binnen het Drupal CMS op een Linux platform.</p> <p>NB<br/>BZK heeft een uitvraag gedaan voor een nieuw te bouwen Rijks ICT Dashboard en het beheren daarvan. Het is op dit moment nog onduidelijk waar deze gehost gaat worden en/of deze 1 januari 2015 live zou kunnen gaan. Tot die tijd zal het huidige dashboard "in de lucht worden gehouden"</p> |
| Factsheet                           | Ja   |
| Portefeuillehouder                  | Directeur SSC-ICT Haaglanden   |
| Doelgroep                           | <p>Voor het actueel houden van de gegevens zijn alle betrokken departementen in de vorm van departementale eindredacteuren/beheerders, eindgebruiker.</p> <p>Het Rijks ICT-Dashboard is wereldwijd voor iedereen toegankelijk en vormt qua informatiebron een belangrijk middel voor verantwoording aan de Tweede Kamer/het publieke domein.</p>   |
| Aanbieder                           | SSC-ICT  |
| <b>Aansluiten</b>                   |  |
| Hoe aansluiten                      | Nvt  |
| Aansluitvoorwaarden van toepassing? | Nvt  |
| Aanvraagformulier                   | Nvt  |
| <b>Serviceniveau's</b>              |  |
| Type (zie hoofdstuk                 | B  |

|                                     |   |   |
|-------------------------------------|---|---|
| 6)                                  |   |   |
| Categorie dienst                    | A                                       |   |
| Standaardwijzigingen                |   |   |
| Aanvragen via                       | Helpdesk SSC-ICT Haaglanden             |   |
| Beschrijving wijziging              | Beschrijving wijziging<br>(functioneel) | Doorlooptijd<br>(na indienen aanvraag tot aan levering) |
| Aanvragen beheerdersaccount         |   | Vijf werkdagen  |
| Opleidingen (indien van toepassing) |   |   |
| Beschrijving                        | Nvt                                     |   |
| Doelgroep                           | Nvt                                     |   |
| Meer informatie                     | Nvt                                     |   |

#### 4.1.8 Rijks Application Store

| Dienstbeschrijving       |   |
|--------------------------|---|
| Functionele beschrijving | <p>De RijksAppStore (RAS) is een centrale, digitale winkel voor smartphone of tablet van waaruit zakelijke apps gedownload kunnen worden. Via de RAS kan men beschikken over handige en/of informatieve apps die helpen altijd en overal te kunnen werken.</p> <p>De RAS is ontwikkeld om zakelijke apps via een eigen beveiligde, digitale omgeving aan rijksambtenaren aan te bieden. Voor tijd- en plaatsafhankelijk werken is optimale inzet van mobiele technologie essentieel. Verdere ontwikkelingen rondom de RAS worden gecommuniceerd op het Rijksportaal (<a href="#">Facilitair &gt; ICT en informatievoorziening &gt; RijksApplicationStore (RAS)</a>)</p>   |
| Factsheet                | NVT   |
| Portefeuillehouder       | Directeur SSC-ICT Haaglanden  |
| Doelgroep                | <p>Doelgroep van de RAS bestaat uit alle rijksambtenaren voorzien van een mobile device uitgeleverd vanuit de rijksoverheid. Voorlopig is de RAS door besluitvorming van april 2014* uitsluitend te gebruiken door medewerkers in het bezit van het programma 'GOOD' op hun mobiele apparaat in het verzorgingsgebied van SSC-ICT Haaglanden voor de ministeries van IenM, BZK, VWS, SZW, VenJ en het verzorgingsgebied van DJI/SSC-I.</p> <p><i>"De ICCIO stelt de RAS vast en daarmee is de proof of concept ten einde. De notities [Aansluitvoorwaarden RAS] en [Vulling RAS] worden vastgesteld. De RAS wordt beschikbaar gesteld als Generieke ICT-dienst en wordt in groeiperspectief verder ontwikkeld. Dat wil zeggen dat in eerste instantie medewerkers die managed tablets gebruiken met Good software er gebruik van kunnen maken. Separaat overleg tussen SSC-I, SSC-Haaglanden, VenJ, OCW en VWS volgt. In de doorontwikkeling van de RAS wordt de Belastingdienst nauw betrokken."</i></p> |
| Aanbieder                | SSC-ICT   |
| Aansluiten               |   |
| Hoe aansluiten           | Om de RAS te installeren moet men in het bezit zijn van   |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  | <p>een managed smartphone of tablet voorzien van GOOD. Na het indienen van een verzoek, ontvangt de aanvrager per mail een uitnodiging om de RAS app te installeren. Na de installatie van de RAS app kan er keuze gemaakt worden uit het aanbod. In het geval van een beveiligde app, is er nog aanvullende autorisatie nodig. Deze kan via de helpdesk worden aangevraagd.</p> |  |
| Aansluitvoorwaarden van toepassing?        | <p>Om gebruik te kunnen maken van de RAS is een Android of iOS device nodig in combinatie met een GOOD licentie. Voor het plaatsen van apps in de RAS zijn de richtlijnen van toepassing zoals gemeld in de aansluitvoorwaarden en beschikbaar op het Rijksporaal (<a href="#">Facilitair &gt; ICT en informatievoorziening &gt; RijksApplicationStore (RAS)</a>)</p>            |  |
| Aanvraagformulier                          | <p><a href="http://rasaanvraag.rijksweb.nl/">http://rasaanvraag.rijksweb.nl/</a> en SSC-ICT Helpdesk (1001)</p>  |  |
| <b>Serviceniveau's</b>                     |  |  |
| Type (zie hoofdstuk 6)                     |  |  |
| Categorie dienst                           | B  |  |
| <b>Standaardwijzigingen</b>                |  |  |
| Aanvragen via                              | SSC-ICT Haaglanden / Aanvraagformulier RijksPortaal  |  |
| Beschrijving wijziging                     | Beschrijving wijziging (functioneel)   | Doorlooptijd (na indienen aanvraag tot aan levering) |
|  |  |  |
| <b>Opleidingen (indien van toepassing)</b> |  |  |
| Beschrijving                               |  |  |
| Doelgroep                                  |  |  |
| Meer informatie                            |  |  |

## 5 Rijksconnectiviteit

### 5.1 Logisch toegangsmanagement

#### 5.1.1 Rijksdirectory

| Dienstbeschrijving                   |   |                                      |  |  |             |
|--------------------------------------|---|--------------------------------------|--|--|-------------|
| Functionele beschrijving             | <p>Voorziening voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Rijksbrede registratie van dienstverbanden van medewerkers- en organisatiegegevens.</li> <li>Aanlevering van gegevens aan <a href="http://www.overheid.nl">www.overheid.nl</a></li> <li>zoekbron voor de rijksadresgids.</li> <li>Brongegevens voor applicaties ten behoeve van authenticatie (verificatie inlognaam en wachtwoord).</li> </ul> <p>De gegevens worden dagelijks aangereikt vanuit directories van departementen<sup>2</sup>. De rijksdirectory genereert voor elke nieuwe registratie een gebruikersnaam en wachtwoord.</p> |                                      |  |  |             |
| Factsheet                            |   |                                      |  |  |             |
| Portefeuillehouder                   | Directeur SSC-ICT Haaglanden  |                                      |  |  |             |
| Doelgroep                            | ICT-beheerorganisaties  |                                      |  |  |             |
| Aanbieder                            | SCC-ICT   |                                      |  |  |             |
| Aansluiten                           |   |                                      |  |  |             |
| Hoe aansluiten                       | Departementen leveren eenmaal daags een LDIF bestand aan op basis van FTP en of FTPS.   |                                      |  |  |             |
| Aansluitvoorwaarden van toepassing?  | Ja: Zie paragraaf 3.5.1 van Aansluitvoorwaarden DWR 2011 (versie 0.9)   |                                      |  |  |             |
| Aanvraagformulier                    | Nvt   |                                      |  |  |             |
| Serviceniveau's                      |   |                                      |  |  |             |
| Type (zie hoofdstuk 6)               | B   |                                      |  |  |             |
| Categorie dienst                     | A   |                                      |  |  |             |
| Standaardwijzigingen                 |   |                                      |  |  |             |
| Aanvragen via                        | Relatiemanagement SSC-ICT Haaglanden  |                                      |  |  |             |
| 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></td> <td>Conform PDC</td> </tr> </tbody> </table>  | Beschrijving wijziging (functioneel) | Doorlooptijd (na indienen aanvraag tot aan levering) |  | Conform PDC |
| Beschrijving wijziging (functioneel) | Doorlooptijd (na indienen aanvraag tot aan levering)  |                                      |  |  |             |
|                                      | Conform PDC   |                                      |  |  |             |
| Opleidingen (indien van toepassing)  |   |                                      |  |  |             |
| Beschrijving                         | Nvt   |                                      |  |  |             |
| Doelgroep                            | Nvt   |                                      |  |  |             |
| Meer informatie                      | Nvt   |                                      |  |  |             |

#### 5.1.2 Single Sign On

| Dienstbeschrijving       |   |
|--------------------------|---|
| 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 Haaglanden  |
| Doelgroep                | Generieke ICT voorziening   |
| Aanbieder                | <ul style="list-style-type: none"> <li>- SSC-ICT voor de Technische voorziening</li> <li>- Applicaties aanbieders Rijksbreed</li> </ul> |

<sup>2</sup> Dit gaat middels het Identity Management proces.

| Aansluiten                          |  |  |
|-------------------------------------|--|--|
| Hoe aansluiten                      | <p>Er zijn twee koppelvlakken</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gebruikers</li> <li>- Applicatieaanbieders.</li> </ul> <p><i>Ad. Gebruikers:</i></p> <p>Aangesloten Kerndepartementen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Min I&amp;M</li> <li>- Min SZW</li> <li>- Min OCW</li> <li>- Min Fin</li> <li>- Min VWS</li> <li>- Min AZ</li> <li>- Min V&amp;J</li> <li>- Min EZ</li> <li>- Min BZ</li> <li>- Min BZK</li> </ul> <p>Er lopen nog gesprekken met grote uitvoeringsorganisaties zoals RWS en Belastingdienst voor de aansluiting op SSO on Rijk.</p> <p>De gebruikersfunctionaliteit van Single Sign On Rijk wordt projectmatig vanuit TBGI gestuurd.</p> <p><i>Ad. Applicatieaanbieders:</i></p> <p>P-Direkt, SWF en Rijksportaal zijn als applicaties ontsloten op Single Sign On Rijk.</p> <p>Applicaties worden projectmatig ontsloten op basis een RFC Procedure met een intake &amp; offerte traject.</p> |  |
| Aansluitvoorwaarden van toepassing? | ja: zie paragraaf 3.4 van Aansluitvoorwaarden DWR 2011 (versie 0.9).<br>Aansluitvoorwaarden Single Sign On Versie 1.3  |  |
| Aanvraagformulier                   | RFC procedure SSC-ICT  |  |
| Serviceniveaus                      |  |  |
| Type (zie hoofdstuk 6)              | B  |  |
| Categorie dienst                    | A  |  |
| Standaardwijzigingen                |  |  |
| Aanvragen via                       | Helpdesk SSC-ICT Haaglanden  |  |
| Beschrijving wijziging              | Beschrijving wijziging (functioneel)   | Doorlooptijd (na indienen aanvraag tot aan levering) |
| Naam wijziging                      | Conform PDC  |  |

## 5.2 Fysiek toegangsmanagement

### 5.2.1 Rijkspas

| Rubriek                  | Inhoud  |
|--------------------------|---|
| Functionele beschrijving | <p>De Rijkspas is een multifunctionele smartcard met diverse toepassingen, zoals toegang gebouwen, follow me printing en het bieden van beveiligde toegang tot PC's, netwerken en applicaties.</p> <p>De functionaliteit van de rijkspas is te onderscheiden in</p> |

|                               |  |                     |
|-------------------------------|--|---------------------|
|                               | verschillende groepen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fysieke toegang</li> <li>• Logische toegang</li> </ul>   |                     |
| Factsheet                     | Zie voor meer informatie Rijksportal :<br><a href="http://portal.rp.rijkswb.nl/irj/portal/?NavigationTarget=HLPFS://cisrijksportal/cisfacilitair/cisgebouwenervices/cistoegangkantoren/cisrijkspas_10/cisrijkspas_11&amp;NavigationContext=HLPFS://cisrijksportal/cisfacilitair/cisgebouwenervices/cis-toegangkantoren/cisrijkspas_10">http://portal.rp.rijkswb.nl/irj/portal/?NavigationTarget=HLPFS://cisrijksportal/cisfacilitair/cisgebouwenervices/cistoegangkantoren/cisrijkspas_10/cisrijkspas_11&amp;NavigationContext=HLPFS://cisrijksportal/cisfacilitair/cisgebouwenervices/cis-toegangkantoren/cisrijkspas_10</a>                      |                     |
| Doelgroep                     | ICT aanbodorganisatie, eindgebruikers  |                     |
| Portefeuillehouder            | DGOBR/DIR  |                     |
| Aanbieder                     | Rijkspasbeheer (extern uitbesteed)   |                     |
| <b>Aansluiten</b>             |  |                     |
| Hoe aansluiten                | <p>Organisaties die de Rijkspas willen implementeren kunnen contact opnemen met de portefeuillehouder.</p> <p>De beheerorganisatie Rijkspas zal deelnemende partijen ondersteunen bij het implementeren van de rijkspas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Gebruik van de centrale onderdelen Rijkspas t.b.v. test / aansluiten</li> <li>○ Ondersteuning tijdens de implementatiefase:             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Advies t.a.v. infrastructuur, techniek en processen</li> <li>▪ Uitvoeren van veldtesten</li> </ul> </li> </ul> <p>Goedkeuring om deel te nemen is afhankelijk van een toetredingsaudit.</p> |                     |
| Aansluitvoorwaarden           | <p>De aansluitvoorwaarden zijn beschreven in het 'Normenkaders Rijkspas'. Tevens dient het verantwoordelijke departement waartoe de organisatie behoort in het kader van de generieke financiering toestemming te geven te geven voor het gebruik van de Rijkspas.</p> <p>Als onderdeel van het aansluitproces worden (voor zover noodzakelijk) een (bewerkers-)overeenkomst Rijkspas, DAP, DFA afgesloten.</p>  |                     |
| Aanvraagformulier             | Geen specifiek aanvraagformulier van toepassing.   |                     |
| <b>Serviceniveaus</b>         |  |                     |
| Type (zie hoofdstuk 10)       | A  |                     |
| Categorie dienst              | A  |                     |
| <b>Standaardwijzigingen</b>   |  |                     |
| Aanvragen via                 | <p>Servicedesk beheerorganisatie rijkspas:<br/>         Telefoon: 0800-243 24 32<br/>         e-mail: <a href="mailto:servicedesk@rijkspasbeheer.nl">servicedesk@rijkspasbeheer.nl</a></p> <p>Voor alle onderstaande wijzigingen geldt dat de volledige beschrijving en doorlooptijden in de DAP van Rijkspas staan vermeld!</p>   |                     |
| <b>Beschrijving wijziging</b> | <b>Beschrijving wijziging</b>  | <b>Doorlooptijd</b> |
| Verstrekken informatie        | Algemene verzoeken met betrekking tot informatie   | 5 werkdagen         |
| Analyse berichtenverkeer      | Specifieke vragen /analyses met betrekking tot het uitgevoerd berichten  | 2 werkdagen         |
| Opsporen niet geleverde pas   | Specifieke vraag over wel aangevraagde, maar ogenschijnlijk niet afgeleverde passen.   | 5 werkdagen         |



|                                |  |             |
|--------------------------------|--|-------------|
| Onderhoud deelnemersgegevens   | Onderhouden van algemene gegevens van de deelnemers zoals opgenomen in overeenkomsten, DAP, DFA, e.d.            | 1 werkdag   |
| Wijzigen CMDB gegevens         | Onderhouden van algemene gegevens zoals opgenomen in de CMDB   | 1 werkdag   |
| Maken PUK brief                | Op verzoek verstrekken van PUK brieven   | 1 werkdag   |
| Opleveren incidentenrapportage | Algemene rapportage naar aanleiding van opgetreden incidenten  | 5 werkdagen |
| Aanvragen doopkaarten          | Doorlooptijd behorende na aanvraag van een (ont)doopkaart, productie en afleveren bij de deelnemende organisatie | 5 weken     |

### 5.2.2 Generiek Card Management Systeem (G-CMS)

| Rubriek                     | Inhoud   |
|-----------------------------|--|
| Functionele beschrijving    | Het G-CMS is een Generiek Card Management Systeem waarin het lifecyclemanagement van Rijkspassen worden beheerd.   |
| Factsheet                   |  |
| Doelgroep                   | ICT aanbodorganisatie, eindgebruikers  |
| Portefeuillehouder          | DGOBR/DIR  |
| Aanbieder                   | ...  |
| <b>Aansluiten</b>           |  |
| Hoe aansluiten              | Organisaties die willen aansluiten op het G-CMS kunnen contact opnemen met de portefeuillehouder.<br><br>De beheerorganisatie Rijkspas zal deelnemende partijen ondersteunen bij de aansluiting op het G-CMS |
| Aansluitvoorwaarden         | De aansluitvoorwaarden zijn beschreven in het 'Normenkaders G-CMS'.  |
| Aanvraagformulier           | Geen specifiek aanvraagformulier van toepassing.   |
| <b>Serviceniveaus</b>       |  |
| Type (zie hoofdstuk 10)     | A  |
| Categorie dienst            | A  |
| <b>Standaardwijzigingen</b> |  |
| Aanvragen via               |  |
| Beschrijving wijziging      | Beschrijving wijziging   |
|                             | Doorlooptijd   |
|                             |  |
|                             |  |
|                             |  |
|                             |  |
|                             |  |
|                             |  |
|                             |  |
|                             |  |

## 5.3 Centrale connectiviteit (gerelateerd aan RON2.0)

### 5.3.1 VPNs 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"> <li>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.</li> <li>DWR-OTA-VPN is opgesteld om de diensten van SSC-ICT, compliant client en DWR-client te kunnen ontwikkelen, testen en accepteren.</li> <li>Rijksweb-VPN is specifiek bedoeld voor het rijksportaal, rijkspas, P-Direkt en SWF.</li> <li>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.</li> <li>OSB-VPN wordt gebruikt voor het diginetwerk dat een besloten netwerk is om overheidsorganisaties met elkaar te verbinden</li> </ul> |                |
| Factsheet                          | <a href="https://samenwerkruimten.rijksweb.nl/ruimtes/Rijksnetwerkdienst/en/default.aspx">https://samenwerkruimten.rijksweb.nl/ruimtes/Rijksnetwerkdienst/en/default.aspx</a> => Haagse ring => Dienstbeschrijving en DAP  |                |
| Doelgroep                          | ICT-beheerorganisaties   |                |
| Portefeuillehouder                 | Logius   |                |
| Aanbieder                          | Logius (in samenwerking met JIVC (voorheen IVENT))   |                |
| <b>Aansluiten</b>                  |  |                |
| Hoe aansluiten                     | Aanvraag via Logius  |                |
| Aansluitvoorwaarden                | zie paragraaf 3.6 van Aansluitvoorwaarden DWR 2011 (versie 0.9)  |                |
| Aanvraagformulier                  | <a href="https://samenwerkruimten.rijksweb.nl/ruimtes/Rijksnetwerkdienst/en/default.aspx">https://samenwerkruimten.rijksweb.nl/ruimtes/Rijksnetwerkdienst/en/default.aspx</a> => Haagse ring => Aanvraagformulieren  |                |
| <b>Serviceniveaus</b>              |  |                |
| Type (zie hoofdstuk 10)            | C  |                |
| Categorie dienst                   | A  |                |
| <b>Standaardwijzigingen</b>        |  |                |
| Aanvragen via                      | Telefoon: 0900 – 555 4555<br>Email: 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 bestaande VPN op een locatie.  | 23 werkdagen   |
| 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    |

## 5.3.2

## 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.<br>Standaard DNS-diensten: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het publiceren van DNS-informatie (advertising)</li> <li>• Het uitvoeren van DNS-verzoeken (resolving)</li> <li>• Opslag van de resultaten van recent uitgevoerde DNS-verzoeken om dezelfde verzoeken sneller te kunnen afhandelen (caching)</li> <li>• Voor externe domeinen wordt DNSSEC validatie toegepast</li> </ul> |
| Factsheet                   | -   |
| Doelgroep                   | ICT-aanbieders  |
| Portefeuillehouder          | Logius  |
| Aanbieder                   | Logius  |
| <b>Aansluiten</b>           |   |
| Hoe aansluiten              | Zie standaardwijzigingen  |
| Aansluitvoorwaarden         | zie paragraaf 3.1 van Aansluitvoorwaarden DWR 2011 (versie 0.9)   |
| Aanvraagformulier           | <a href="http://samenwerkruimten.rijksweb.nl/Rijksnetwerkdiensten/RijksDNS/Forms/AllItems.aspx">http://samenwerkruimten.rijksweb.nl/Rijksnetwerkdiensten/RijksDNS/Forms/AllItems.aspx</a>   |
| <b>Serviceniveaus</b>       |   |
| Type (zie hoofdstuk n3)     | A   |
| Categorie dienst            | A   |
| <b>Standaardwijzigingen</b> |   |
| Aanvragen via               | Telefoon: 0900 – 555 4555<br>Email: <a href="mailto:servicecentrum@logius.nl">servicecentrum@logius.nl</a>  |
| 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<br>Domain Registration / DNS<br>Hosting:<br>Extern of Intern | Het koppelen van afnemers<br>Domain Registration / DNS<br>Hosting, zowel extern als intern | 13 werkdagen |
| Conditional forwarding   | Conditional forwarding   | 13 werkdagen |
| Unconditional forwarding   | Unconditional forwarding   | 13 werkdagen |
| Koppelen afnemers<br>aangepast   | Het aanpassen van koppelingen van<br>afnemers  | In overleg   |

5.3.3 *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-aanbieders  |                       |
| Portefeuillehouder  | Logius  |                       |
| Aanbieder   | Logius  |                       |
| <b>Aansluiten</b>   |   |                       |
| Hoe aansluiten  | Zie standaardwijzigingen  |                       |
| Aansluitvoorwaarden   | zie paragraaf 3.2 van Aansluitvoorwaarden DWR 2011 (versie 0.9)   |                       |
| Aanvraagformulier   | <a href="http://samenwerkruimten.rijksweb.nl/Rijksnetwerkdiensten/Rijksconnect/Forms/AllItems.aspx">http://samenwerkruimten.rijksweb.nl/Rijksnetwerkdiensten/Rijksconnect/Forms/AllItems.aspx</a>   |                       |
| <b>Serviceniveaus</b>   |   |                       |
| Type (zie hoofdstuk n4)   | A   |                       |
| Categorie dienst  | A   |                       |
| <b>Standaardwijzigingen</b>                                       |   |                       |
| Aanvragen via   | Telefoon: 0900 – 555 4555<br>Email: <a href="mailto:servicecentrum@logius.nl">servicecentrum@logius.nl</a>  |                       |
| Beschrijving wijziging  | Beschrijving wijziging  | Maximale doorlooptijd |
| VPN-aansluiting   | Het aanvragen/wijzigen/opheffen van een VPN-aansluiting   | 18 werkdagen          |
| Huurlijnaansluiting   | Het aanvragen/wijzigen/opheffen van een Huurlijnaansluiting <sup>5</sup>  | 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            |
| <b>Opleidingen (benodigd om met deze dienst te kunnen werken)</b> |   |                       |
| Beschrijving  | NVT   |                       |
| Doelgroep   | NVT   |                       |
| Meer informatie   | NVT   |                       |

<sup>4</sup> Vul hier het hoofdstuk in de PDC in waar de serviceniveaus staan.

<sup>5</sup> 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.

5.3.4 *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"> <li>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"</li> <li>Schoon inkomend internet maakt het mogelijk systemen op een veilige manier te ontsluiten vanuit internet</li> <li>Vuil internet biedt een rechtstreekse verbinding naar het internet, zonder beveiliging, over een apart VPN op de Haagse ring.</li> </ul> |              |
| Factsheet                            | -   |              |
| Doelgroep                            | ICT-aanbieders  |              |
| Portefeuillehouder                   | Logius  |              |
| Aanbieder                            | Logius  |              |
| <b>Aansluiten</b>                    |   |              |
| Hoe aansluiten                       | Zie standaardwijzigingen  |              |
| Aansluitvoorwaarden                  | zie paragraaf 3.2 van Aansluitvoorwaarden DWR 2011 (versie 0.9).  |              |
| Aanvraagformulier                    | <a href="http://samenwerkruimten.rijksweb.nl/Rijksnetwerkdiensten/Rijksconnect/Forms/AllItems.aspx">http://samenwerkruimten.rijksweb.nl/Rijksnetwerkdiensten/Rijksconnect/Forms/AllItems.aspx</a>   |              |
| <b>Serviceniveaus</b>                |   |              |
| Type (zie hoofdstuk 10)              | A   |              |
| Categorie dienst                     | Generiek Beschikbaar  |              |
| <b>Standaardwijzigingen</b>          |   |              |
| Aanvragen via                        | Telefoon: 0900 – 555 4555<br>Email: <a href="mailto:servicecentrum@logius.nl">servicecentrum@logius.nl</a>  |              |
| 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          |

5.3.5 *Haagse mail relay*

| Dienstbeschrijving       |  |
|--------------------------|--|
| Functionele beschrijving | De Haagse mail relay (HMR) verzorgt het interne mailverkeer tussen de aangesloten organisaties zodat dit mailverkeer niet via het onveilige internet verloopt. |
| Factsheet                | Ja   |
| Portefeuillehouder       | Directeur SSC-ICT Haaglanden   |
| Doelgroep                | Rijksorganisaties aangesloten op de Haagse ring.   |
| Aanbieder                | SSC-ICT  |
| <b>Aansluiten</b>        |  |
| Hoe aansluiten           | Inmiddels zijn alle Kerndepartementen en een groot aantal uitvoeringsorganisaties aangesloten op de Haagse mail relay.   |

|  |  |   |
|--|--|---|
|  | Indien wijzigingen noodzakelijk zijn, kan een vraag worden ingediend via <a href="mailto:ICT-servicedesk@rijksoverheid.nl">ICT-servicedesk@rijksoverheid.nl</a> . 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  |   |
| <b>Serviceniveau's</b>                         |  |   |
| Type (zie hoofdstuk 6)                         | B  |   |
| Categorie dienst                               | Generieke ICT-diensten   |   |
| <b>Standaardwijzigingen</b>                    |  |   |
| Aanvragen via                                  | Helpdesk SSC-ICT Haaglanden  |   |
| Beschrijving wijziging                         | Beschrijving wijziging<br>(functioneel)  | Doorlooptijd<br>(na indienen aanvraag tot aan levering) |
| Toevoegen / verwijderen van een maildomeinnaam |  | 5 Werkdagen   |
| Overstappen op TLS                             |  | Niet gedefinieerd                                       |

## **6 Dienstverleningsniveaus & rapportages**

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

### **6.1 Dienstverleningsniveaus**

In de tabel hieronder zijn de dienstverleningsniveaus aangegeven.



| Omschrijving                                   |               | Dienstverleningsniveau   |   |  |
|--|---------------|--|---|--|
|  |               | A  | B   | C  |
| Openings-tijden                                |               | 5 *10<br>Op werkdagen van<br>07:30 tot 17:30<br>uur<br>Buiten openingstijd<br>van 17.30 tot 7.30<br>uur:<br>Piket<br>6.dienstverlening<br>buiten<br>openingstijden<br>alleen voor<br>incidenten met<br>prioriteit 'Top'. | 5 * 10<br>Op werkdagen<br>van<br>07:30 tot 17:30<br>uur<br><br>Er is geen<br>ondersteuning<br>bij incidenten<br>buiten de<br>openingstijden | 7*24   |
| Productie-window                               |               | 7*24<br>Uitgezonderd<br>onderhoudsuren is<br>de dienst<br>beschikbaar.   | 7*24<br>Uitgezonderd<br>onderhoudsuren<br>is de dienst<br>beschikbaar.  | 7*24   |
| Onderhouds-window                              |               | Gepland<br>onderhoudswindow;   | Gepland<br>onderhoud na<br>21:00 uur met<br>uitzondering<br>van minor<br>releases die om<br>18:00 uur<br>starten.                           | Gepland<br>buiten<br>kantoortijd<br>(7.00-18.00<br>uur op<br>werkdagen)  |
| Backup-window                                  |               | NVT  | Conform PDC   |  |
| Maandelijks<br>beschikbaarheids-<br>percentage |               | 98%<br>Gedurende<br>productiewindow  | 98%<br>Gedurende<br>openingstijden  | MTBF6 van<br>180 dagen.<br>MTTR binnen<br>4 uur op<br>werkdagen<br>van 7.30-<br>17.30 uur<br>en 8 uur<br>daar buiten |
| Oplostijd<br>Incidenten                        | Oplostijden   | Oplostijden  | Oplostijden   | Oplostijden  |
|  | 4 werkuren    | 4 werkuren   | 4 werkuren  | Binnen 4 uur   |
|  | 8 werkuren    | 8 werkuren   | 8 werkuren  | Binnen 1<br>werkdag  |
|  | 24 werkuren   | 24 werkuren  | 24 werkuren   | Binnen 3<br>werkdagen  |
|  | 40 werkuren   | 40 werkuren  | 40 werkuren   | Binnen 10<br>werkdagen   |
| Reactietijd<br>incidenten                      | Reactietijden |  |   | Reactietijden  |
|  | Na            |  |   | Na   |

|   |                                      |                         |  |                                      |
|---|--------------------------------------|-------------------------|--|--------------------------------------|
|   | maximaal 1 uur overleg               |                         |  | maximaal 1 uur overleg               |
|   | Na maximaal 1 dag overleg            |                         |  | Na maximaal 1 dag overleg            |
|   | Na maximaal 2 werkdagen              |                         |  | Na maximaal 2 werkdagen              |
|   | Tijdens gepland preventief onderhoud |                         |  | Tijdens gepland preventief onderhoud |
| Maximaal dataverlies (RPO) indien van toepassing          |                                      | nvt                     |  |                                      |
| Maximale duur van dataherstel (RTO) indien van toepassing |                                      | Nvt                     |  |                                      |
| Frequentie recovery test                                  |                                      | Jaarlijks 1 tot 2 tests |  |                                      |

## 6.2

### Generieke 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

| Omvan              | Impact | Kan niet werken | Gehinderd | Beperkte hinder |
|--------------------|--------|-----------------|-----------|-----------------|
| <b>Organisatie</b> |        | Top             | Top       | Midden          |
| <b>Groep</b>       |        | Hoog            | Midden    | Laag            |
| <b>Gebruiker</b>   |        | 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 |
|--------------------|--------------------|
| <b>Organisatie</b> | >20                |
| <b>Groep</b>       | >5 - ≤ 20          |
| <b>Gebruiker</b>   | 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  |
|------------------------|---|
| <b>Kan niet werken</b> | 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.<br>Bijvoorbeeld één of alle generieke ICT diensten zijn niet beschikbaar |
| <b>Gehinderd</b>       | Een deel van generieke ICT-dienst functioneert niet. Voorbeeld: CIS redacteuren kunnen geen content plaatsen, een functionaliteit binnen het rijksportaal werkt dan niet.   |
| <b>Beperkte hinder</b> | Gebruiker kan verder werken, maar ervaart de verstoring als hinderlijk. Bijvoorbeeld gebruiker kan op de dichtstbijzijnde printer niet afdrukken maar wel op een andere printer op het netwerk.   |

### 6.2.1 *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

### 6.2.2 *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).

### 6.2.3 *Key prestatie-indicatoren, prestatie-indicatoren en rapportages*

In tabel 1 staan alle key prestatie-indicatoren, prestatie-indicatoren en rapportageitems die zijn gedefinieerd voor de generieke ICT diensten. Rapportages zijn nog niet voor alle items beschikbaar. VWS treedt namens het opdrachtgeverberaad SSC-ICT op als portefeuillehouder prestatie-management. In dit project wordt een verbetering van stuurinformatie nagestreefd en zijn verschillende KPI's, PI's en rapportage-items gedefinieerd die door SSC-ICT meetbaar gemaakt zullen worden.

### 6.2.4 *Periodieke klantrapportage*

Maandelijks wordt door de leveranciers aan TBGI 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 SWF (samenwerk functionaliteit van Rijksportaal). De rapportage bevat de status van de KPI's. 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        |
| <b>1. Beschikbaarheid en gebruik (van Services op de) Basiswerkplek</b> |                                |   |  |  |  |                                  |                       |                       |
| <b>a. Technische beschikbaarheid Rijksdiensten</b>                      |                                | 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                                 | Rijksinternet, Rijksdirectory en Rijks-SSON  |  |  | Dag                              | Maand                 | Gedeeltelijk bestaand |
| <b>b. Gebruik van Generieke diensten (multiplatform)</b>                |                                |   | Gebruik van Generieke diensten:<br>• Rijksportaal<br>• 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              |
| <b>2. Afhandeling</b>   |                                |   |  |  |  |                                  |                       |                       |
| <b>a. Incidents</b>   | % 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.<br><br>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:<br>1. Totaal<br>2. Uitsplitsing naar prioriteit<br>3. Uitsplitsing naar classificatie<br>4. Uitsplitsing naar departement<br>5. Aantal binnen norm opgelost<br>6. Aantal buiten norm opgelost<br>7. Aantal nog openstaand binnen norm<br>8. Aantal nog openstaand reeds buiten norm | Dag                              | Maand                 | Bestaand              |
|   |                                |   | % Direct afgehandeld   |  |  | Totaal Aantal direct afgehandeld | Dag                   | Maand                 |
|   |                                | 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>b. Major Incidents</b>   |                                |   | 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              |
| <b>c. Calamiteiten</b>  |                                |   | 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 |
| <b>1. Beschikbaarheid en gebruik (van Services op de) Basiswerkplek</b> |                                   |                              |   |  |  |                 |                       |                 |
| <b>d. Door klant geïnitieerde Wijzigingen (RFC's/Niet standaard)</b>    | % 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?<br><br>Wanneer is het binnen/buiten tijd afgehandeld? Het betreft niet standaard wijzigingen, geeft het systeem daar op basis van impact een oplostijd voor?<br><br>Verder dient er een uitsplitsing plaats te vinden:<br>1. Per departement<br>2. Per categorie<br>3. Per classificatie<br>4. Per afsluitcode<br><br>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           |
| <b>e. Standaardwijzigingen/aanvragen (aanvragen via de helpdesk)</b>    | % 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        |
| <b>f. Projecten (zoals vastgelegd in HPSD)</b>                          | % 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/bestaande   |
| <b>1. Beschikbaarheid en gebruik (van Services op de) Basiswerkplek</b> |  |  |  |   |   |                 |                       |   |
| <b>g. Offertes</b>  | % 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"> <li>• Een beschrijving van de werkzaamheden of een te leveren product en de gezamenlijke overeengekomen kwaliteit van het resultaat (acceptatiecriteria).</li> <li>• Een prijsopbouw, inclusief eventuele van toepassing zijnde kortingen.</li> <li>• Een planning van de werkzaamheden, met daarin aangegeven onder welke voorwaarden de planning gehaald wordt, bijvoorbeeld tijdige opdrachtverlening (verwachte startdatum en verwachte opleverdatum).</li> <li>• De geldigheidsdatum, dat wil zeggen tot wanneer de offerte geldig is</li> <li>• Een verwijzing naar algemene voorwaarden (DVA).</li> <li>• Een geldige ondertekening.</li> </ul> | De behandeld tijd 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 <b>en de reden van niet goed</b> )   | Aantal offertes dat geregistreerd is als herziene offerte (en tevens percentageel binnen het totaal aantal offertes)  | Dag             | Maand                 | Nieuw   |
| <b>h. Opdrachtbevestigingen</b>   | % 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   |
| <b>i. Beveiligingsincidenten</b>  |  |  | Totaal Aantal Beveiligingsincidenten en gesommeerd per soort: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diefstal;</li> <li>- Toegang;</li> <li>- Vermissing;</li> <li>- Virus.</li> </ul> | 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. |
| <b>j. Klachten</b>  | % Afgehandeld Binnen/Buiten tijd*          |  | 1. Totaal Aantal Klachten<br>2. Uitsplitsing naar prioriteit<br>3. Uitsplitsing naar classificatie<br>4. Uitsplitsing naar departement<br>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:<br>1. Totaal<br>2. Uitsplitsing naar prioriteit<br>3. Uitsplitsing naar classificatie<br>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/bestaand  |
| 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<br>1. Totaal<br>2. Uitsplitsing naar departement<br>3. Uitsplitsing naar classificatie (top 5)<br>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 opvragen 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   |
| I. 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 problemrecord 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 releasemomenten en de items per release, inclusief de verwachte impact.  |                 | Kwartaal              | Nieuw, vergt aanpassing registratie en aanvullende categorieën. |
|  |   |   | Integrale Releasekalender   |   |   |                 | Kwartaal              | Nieuw   |
| 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"> <li>De tijd die door het systeem op basis van impact als oplostijd gedefinieerd is bij een aangemaakt record;</li> <li>Een door de SSC-ICT medewerker aangepaste tijd na overleg met en akkoord van de klant.</li> </ul> | 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   |
| Beschikbaarheid    | De tijd waarin de functionaliteit gebruikt kan worden binnen het service window met een vooraf gedefinieerde performance (deze staat vermeld in de factsheet)   |
| BZK                | Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties  |
| CRD                | Compacte Rijksdienst  |
| DAP                | Dossier Afspraken en Procedures   |
| DFA                | Dossier Financiële Afspraken  |
| DGOBR              | Directoraat Generaal Organisatie en Bedrijfsvoering Rijk  |
| DMS                | Document Management Systeem   |
| DVO                | Dienstverleningsovereenkomst  |
| DWR                | Digitale Werkomgeving Rijksdienst   |
| GLO                | Generieke Leveringsovereenkomst   |
| ICCIO              | Interdepartementale Commissie Chief Information Officers (van de Rijksoverheid)   |
| ICT                | Informatie, Communicatie en Technologie   |
| 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  |
| MTTR               | Mean Time To Repair. De periode dat via de aansluiting geen gebruik mogelijk is geweest van de Haagse ring  |
| 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 (voor Generieke ICT Diensten)   |
| 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  |
| SZW     | Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid                       |
| TBGI    | Tactisch Beraad Generieke ICT   |
| TVO     | Tactisch Vraag Overleg  |
| 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   |  |
| <b>Aansluiten</b>   |   |  |
| 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   |  |
| <b>Serviceniveaus</b>   |   |  |
| Type (zie hoofdstuk n7)   | 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 'Generiek beschikbaar', 'Gemeenschappelijk af te nemen' of 'Etalagedienst' <dit kan ook met multiple choice hokjes>  |  |
| <b>Standaardwijzigingen</b>                                       |   |  |
| Aanvragen via   | Geef aan op welke wijze standaard wijzigingen kunnen worden aangevraagd   |  |
| Beschrijving wijziging  | Beschrijving wijziging  | Doorlooptijd                                       |
| Naam wijziging  | Functionele beschrijving van de wijziging   | Doorlooptijd na indienen aanvraag tot aan levering |
| <b>Opleidingen (benodigd om met deze dienst te kunnen werken)</b> |   |  |
| 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   |  |

<sup>7</sup> Vul hier het hoofdstuk in de PDC in waar de serviceniveaus staan.

### Template dienstverleningsniveaus

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

|  |  |   |  |  |  |
|--|--|---|--|--|--|
|  |  | incident  |  |  |  |
|  | <b>Hoog</b>  |   |  |  |  |
|  | <b>Middel</b>  |   |  |  |  |
|  | <b>Laag</b>  |   |  |  |  |
|  | <b>Maximaal dataverlies (RPO) indien van toepassing</b>          | Maximale tijdsduur waarover dataverlies mogelijk is bij incidenten  |  |  |  |
|  | <b>Maximale duur van dataherstel (RTO) indien van toepassing</b> | Maximale tijdsduur tot de data weer beschikbaar is na een incident  |  |  |  |
|  | <b>Frequentie recovery test</b>                                  | 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

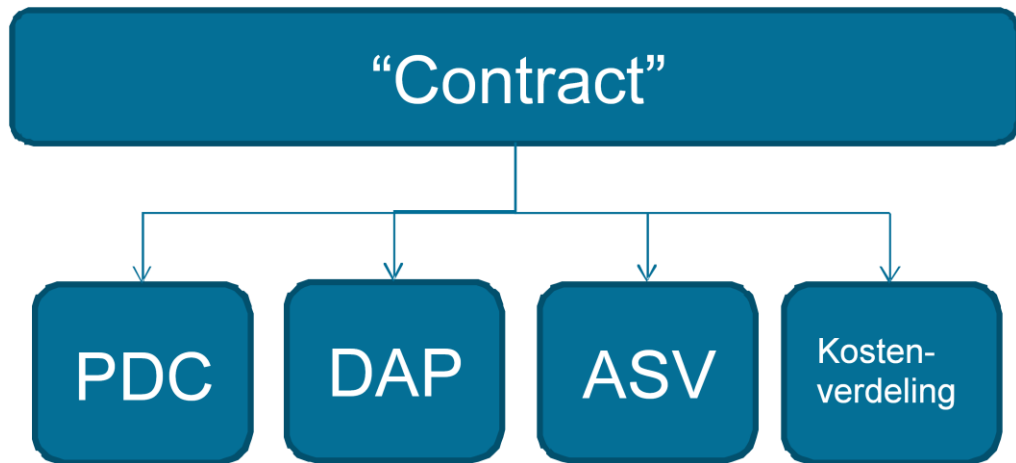
In deze bijlage wordt beschreven uit welke documenten de totale set aan servicedocumentatie bestaat. Beschreven wordt wat de inhoud van de afzonderlijke documenten is, hoe de documenten met elkaar samenhangen en waar de documenten gepositioneerd zijn ten opzichte van het negenvlakmodel.

NB: De servicedocumentatie is in ontwikkeling en processen om documenten te actualiseren worden ontworpen. In 2012 worden deze werkzaamheden afgerond. Het kan dus mogelijk zijn dat de documenten die voorzien zijn in de structuur nog niet gereed of vastgesteld zijn.

De documenten hebben de volgende functies en kenmerken:

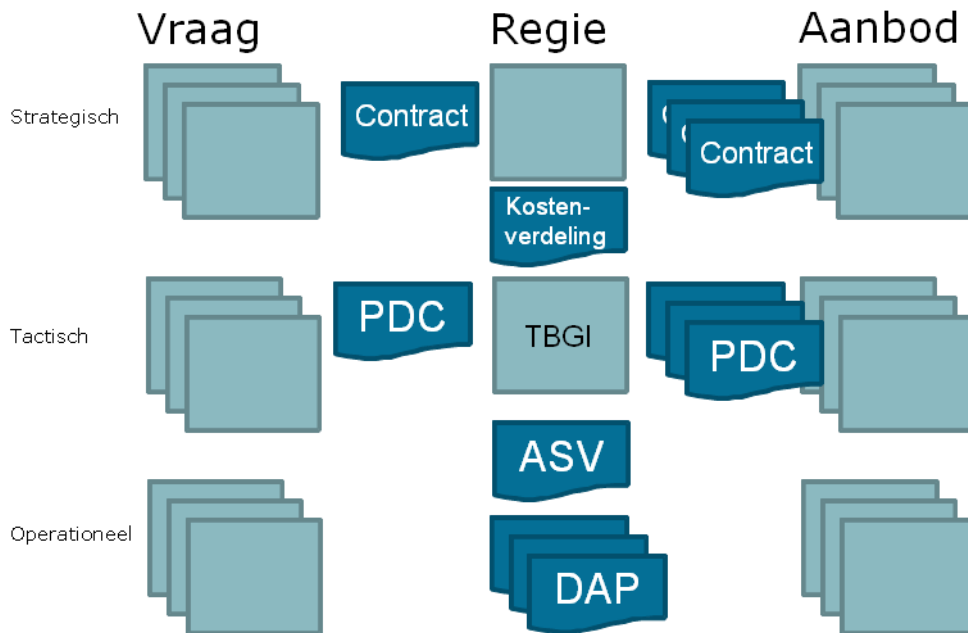
Tabel 25: Documenten, functies en kenmerken

| 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 generieke 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 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 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. De ASV zijn in ontwikkeling, verwachte oplevering 1 <sup>e</sup> kwartaal 2015.   |
| Notitie kostenverdeling generieke ICT | In dit document staan alle financiële afspraken die betrekking hebben op de generieke diensten. De notitie kostenverdeling generieke 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 generieke ICT vindt jaarlijks plaats, waarbij de ICCIO adviseert en de ICBR vaststelt. |



*Figuur 3: Structuur servicemanagementdocumentatie*

In onderstaand figuur wordt schematisch de positie van de verschillende documenten weergegeven in het negenvlakmodel. 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 negenvlakmodel*

De volgende uitgangspunten gelden hierbij:

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

- Eén set aan aansluitvoorwaarden wordt gecreëerd geldend voor alle generieke ICT.
- Er kunnen verschillende DAPs 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.