



## Inleiding

### *Een basisaanbod*

De dienstencatalogus bevat alle diensten die je als Partner van de FOD Kanselarij kan ontvangen.

Elke dienst wordt als volgt beschreven in een gestructureerde, verklarende fiche:

- een beschrijving van de kenmerken en de verantwoordelijkheden;
- een gedetailleerde beschrijving van de standaardpacks en de opties;
- een beschrijving van de aangeboden serviceniveaus.

In deze structuur wordt de inhoud van de verschillende aangeboden diensten duidelijk beschreven.

### *Een gepersonaliseerde aanpak*

De FOD Kanselarij staat ook open voor alle andere aanvragen, ook meer gepersonaliseerde, van haar Partners. In dat geval zal samen met de Partner een analyse van zijn Businessbehoeften worden uitgevoerd om hem te begeleiden bij de keuze van de standaardpacks en/of opties, of zelfs om een andere meer aangepaste oplossing te zoeken en deze catalogus te verrijken.

Wat het dienstverleningsniveau betreft, is een standaardbenadering van de servicedekking rechtstreeks gekoppeld aan de Pack-structuur. De Partner kan uiteraard een dekking vragen die beter is afgestemd op zijn behoeften. Voor elke dienst zijn enkele verschillende serviceniveaus beschikbaar.



## Algemene ondersteuning voor alle diensten

### *In het algemeen*

Het operationeel houden van de volledige omgeving, de centrale licentiekosten, het ter beschikking stellen van de voorziene schijfruimte en de back-ups, het waarborgen van de nodige veiligheid en het ter beschikking stellen van ondersteuningspersoneel.

### Lokale helpdesk

De helpdesk van de gebruikers en werkplekken wordt verzekerd door de Partner in lokale modus, indien die bestaat. Deze ondersteuning maakt geen deel uit van de dienst.

### Centrale helpdesk

De centrale helpdesk (tweedelijnsniveau) staat ter beschikking van de lokale helpdesk op werkdagen van 8 tot 18 uur. Indien de Partner niet over een lokale dienst beschikt, kan hij vragen de dienst uit te breiden om de centrale helpdesk als eerste lijn te contacteren.

Buiten deze uren is er een permanentie voorzien voor het beheer en de opvolging van zware incidenten en voor dringende problemen.

### Servicemanager

Elke dienst heeft een speciale servicemanager. Deze servicemanager is uw SPOC ("Single Point of Contact") voor al uw vragen over deze dienst.

De servicemanager organiseert op regelmatige basis een servicemanagementmeeting om de dienstverlening op te volgen.

### Partner Management

De Partner Relationship Manager is er om al uw algemene vragen te beantwoorden. Hij is ook het eerste contactpunt in geval van escalatie.

Het tweede contactpunt in geval van escalatie blijft het ICT-management van de FOD Kanselarij.

### *ICT-contacten FOD Kanselarij*

#### Centrale helpdesk

- [servicedesk@premier.belgium.be](mailto:servicedesk@premier.belgium.be)
- Tel.: 02 501 05 55

#### Veiligheidsadviseur

- [ictsecurity@premier.fed.be](mailto:ictsecurity@premier.fed.be)

#### Partner Relationship Management

- [partner.relationship@premier.fed.be](mailto:partner.relationship@premier.fed.be)

#### ICT-escalatie MGT

- [ict.kanselarij@premier.fed.be](mailto:ict.kanselarij@premier.fed.be)
- 02/ 501 04 11



### *Dienstverlening en ondersteuning*

De SLA-target wordt bepaald in functie van twee criteria: De beschikbaarheid van de vereiste ondersteuning en de geleverde service.

#### Beschikbaarheid van ondersteuning

- Kritiek (99,9%), de klok rond
- Niet-kritiek (99,7% of 99,5%), de klok rond

#### Dienstverlening

De diensten kunnen worden aangeboden op ten minste een van de volgende manieren:

- PaaS: “Platform as a Service”. Het gaat om het ter beschikking stellen van de infrastructuur en het besturingssysteem waarmee een systeem, een toepassing, kan worden gebruikt. Updates van systemen, software en basisconfiguraties zijn inbegrepen in dit type dienstverlening (inclusief runtime en middleware);
- SaaS: “Software as a Service”. Dit is de meest volledige dienstverlening: Terbeschikkingstelling van de infrastructuur, de besturingssystemen en de toepassingen, met inbegrip van de uitgebreide configuraties, of zelfs van de specifieke ontwikkelingen.

#### SLA

- Voor alle standaard servicepakketten wordt een standaard SLA gedefinieerd;
- De SLA's kunnen worden aangepast voor de door de Partner gekozen opties (cf. SLA-toelichting in de specifieke diensten).

#### Onderhoudsmogelijkheden

- In overleg met de partners.

#### Monitoring

- De dienst wordt de klok rond gemonitord.
- Er kan een dashboard worden geraadpleegd via [www.yourict.be](http://www.yourict.be).