

GEBRUIKSOVEREENKOMST FAS

Doel van het document:

Een gebruiksovereenkomst is een dienst-specifiek contract dat de voorwaarden bepaalt voor het gebruik van een specifieke Fedict dienst. Het is een formeel document dat wordt ondertekend door de verantwoordelijken van de partijen die de dienst wensen te gebruiken ('gebruikers'). Door ondertekening van een gebruiksovereenkomst verklaart de gebruiker zich akkoord met de Algemene voorwaarden voor Fedict diensten.

Statuut: 3.0

Datum: 25/09/2012



Inhoud

1.	Specifieke voorwaarden	3
1.1.	BESCHRIJVING EN WERKING VAN DE DIENST	3
1.1.1.	Voorwerp van deze overeenkomst	3
1.1.2.	Werking van de dienst	3
1.2.	GEBRUIK VAN DE DIENST	3
1.2.1.	Voorwaarden voor gebruik van de dienst	3
1.2.2.	Rollen en verantwoordelijkheden verbonden aan de dienst	4
1.2.3.	Kosten verbonden aan het gebruik van de dienst	4
1.2.4.	Machtiging van het sectoraal comité	5
1.3.	VEILIGHEID	5
1.3.1.	Gebruikersbeveiliging	5
1.3.2.	Audit trail	5
2.	Service Levels	7
2.1.	BESCHIKBAARHEID	7
2.1.1.	Beschikbaarheid van de dienst	7
2.1.2.	Geplande onbeschikbaarheid	7
2.1.3.	Niet geplande onbeschikbaarheid	7
2.2.	INCIDENT CLASSIFICATIE	7
2.3.	SERVICE LEVELS	8
2.4.	ONDERSTEUNING	8
2.4.1.	Eerste lijn ondersteuning	8
2.4.2.	Bijkomende ondersteuning	8
2.5.	RAPPORTERING EN EVALUATIE	8
2.5.1.	Monitoring	8
2.5.2.	Rapportering	8
3.	Partijen en handtekening	9

BIJLAGEN

1. Specifieke voorwaarden

1.1. BESCHRIJVING EN WERKING VAN DE DIENST

1.1.1. Voorwerp van deze overeenkomst

Via de *Federal Authentication Service* (FAS) kunnen gebruikers personen (eindgebruikers) registreren en authenticeren zodat ze toegang kunnen krijgen tot beveiligde online toepassingen.

1.1.2. Werking van de dienst

De FAS is ontworpen om de authenticatiegegevens van een eindgebruiker te controleren.

Een eindgebruiker die zich aanmeldt bij een online toepassing zal door de FAS omgeleid worden naar het federale portaal voor authenticatie van Fedict. De FAS zal aan de eindgebruiker een login-scherm aanbieden en de nodige gegevens opvragen van de eindgebruiker. Nadat de authenticatiegegevens zijn ontvangen zal de FAS de eindgebruiker terug omleiden naar de online toepassing, samen met het antwoordbericht. Dit antwoordbericht bevat de authenticatie-informatie. De ontvangende toepassing van de gebruiker kan op basis van dit antwoordbericht de beslissing nemen om een sessie te openen voor de eindgebruiker.

Of een eindgebruiker al dan niet het recht heeft om toegang te krijgen (autorisatie), wordt beslist door de gebruiker zelf die dankzij de FAS nu zekerheid heeft dat de persoon is wie hij/zij beweert te zijn. Het blijft de taak van de gebruiker om de beslissingen van autorisatie (toegangsrechten tot de online toepassing) te nemen.

1.2. GEBRUIK VAN DE DIENST

1.2.1. Voorwaarden voor gebruik van de dienst

Testen en monitoring op de productieomgeving van de FAS zijn niet toegestaan tenzij uitzonderlijk en met expliciete schriftelijke toestemming van Fedict.

De richtlijnen van Fedict kunnen een migratie opleggen van de bestaande FAS naar een nieuwe versie ervan. In dit geval heeft de gebruiker een periode van 6 maanden vanaf de terbeschikkingstelling van de nieuwe dienst om over te gaan tot de implementatie tenzij dit anders met Fedict is overeengekomen. Fedict heeft na deze periode geen verplichting meer tot het ter beschikking stellen of het onderhouden van oudere versies.

1.2.2. Rollen en verantwoordelijkheden verbonden aan de dienst

Het is de verantwoordelijkheid van de gebruiker om er voor te zorgen dat zijn toepassing:

- het antwoord van de FAS correct interpreteert;
- voldoende beveiligd is;
- de certificaten op correcte wijze valideert;
- toegang geeft tot diensten van de gebruiker, of tot een gedeelte ervan, op basis van de door de gebruiker zelf bepaalde toegangsregels.

De gebruiker is zelf verantwoordelijk voor de inhoud van de diensten waartoe hij toegang geeft.

De gebruiker verklaart er zich van bewust te zijn dat de beveiliging van de computers waarop de toepassing is geïmplementeerd als ook de beveiliging van paswoorden belangrijke elementen zijn in de beveiliging van de werking van het systeem. Het gebrek aan beveiliging van de omgeving van de gebruiker of van de eindgebruiker kan dus een invloed hebben op de werking van het systeem. Fedict kan echter geen verantwoordelijkheid nemen voor de beveiliging van de omgeving van de gebruiker of de eindgebruiker omdat zij hierover geen enkele controle heeft.

Als de gebruiker beroep doet op een onderaannemer is hij volledig verantwoordelijk voor de naleving door de onderaannemer van de verplichtingen van de gebruiker in het kader van deze overeenkomst.

Fedict is verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen van de dienst volgens de service levels bepaald onder punt 2.

Fedict is verantwoordelijk voor het doorsturen van het vraagbericht naar de juiste authentieke bron en het terugsturen van het antwoord gebaseerd op de gegevens van de authentieke bron naar de gebruiker.

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

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

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

1.2.3. Kosten verbonden aan het gebruik van de dienst

Het gebruik van deze dienst is gratis.

1.2.4. Machtiging van het sectoraal comité

De gebruiker bevestigt te beschikken over een KB of machtiging van het sectoraal comité van het Rijksregister dat toegang geeft tot gegevens van het Rijksregister of gebruik van het Rijksregisternummer toelaat voor de finaliteit 'gebruikersbeheer'. De verwerking van de gegevens behoort tot de uitsluitende verantwoordelijkheid van de gebruiker die deze slechts kan verwerken volgens de modaliteiten vervat in het KB of de machtiging van het sectoraal comité en volgens de bepalingen van de wet tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer.

De gebruiker bevestigt te beschikken over een KB of machtiging van het bevoegde sectoraal comité dat toegang verleent tot de andere gevraagde authenticatiegegevens voor de finaliteit "gebruikersbeheer". De verwerking van de gegevens behoort tot de uitsluitende verantwoordelijkheid van de gebruiker die deze slechts kan verwerken volgens de modaliteiten vervat in het KB of de machtiging van het sectoraal comité en volgens de bepalingen van de wet tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer.

De persoonsgegevens van de eindgebruikers die de FAS in het antwoordbericht bevestigt aan de gebruiker zijn enkel bestemd voor gebruikersbeheer. Elke andere verwerking van deze gegevens dan de identificatie, authenticatie en autorisatie van de eindgebruiker, is niet toegelaten. De gebruiker mag van deze gegevens dan ook enkel gebruik maken om de status van de vervolledigde authenticatieprocedure na te gaan en te bepalen tot welke gegevens de eindgebruiker toegang mag krijgen.

De gebruiker mag de persoonsgegevens, die vervat zijn in het antwoordbericht, niet langer bewaren dan noodzakelijk voor de finaliteit 'gebruikersbeheer'.

De gebruiker neemt de nodige organisationele en technische maatregelen om ervoor te zorgen dat de FAS gebruikt en geïmplementeerd wordt volgens deze gebruiksovereenkomst, volgens de richtlijnen van Fedict en volgens de toepasselijke wetgeving, specifiek deze inzake bescherming van de persoonlijke levenssfeer. Dit betekent onder andere dat de gebruiker alle mogelijke maatregelen neemt om de veiligheid en de vertrouwelijkheid van de gegevens te waarborgen en om misbruik of verlies van de data te voorkomen.

1.3. VEILIGHEID

1.3.1. Gebruikersbeveiliging

Fedict regelt de veiligheid van de connectie tussen de FAS en de toepassing van de gebruiker. De gebruiker is verantwoordelijk voor een goede beveiliging van de eigen toepassing.

De gebruiker is er zich van bewust dat hij omgaat met persoonsgegevens waardoor hij verplicht is om deze te beveiligen en de toepasselijke wetgeving na te leven.

1.3.2. Audit trail

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

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

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

In het kader van een audit trail moet de gebruiker voor een door Fedict aangeleverde SAML, de messageID, de timestamp en de daarbij behorende eindgebruiker, die deze bevraging heeft gestart, kunnen aanleveren.

Deze gegevens moeten over een periode van 10 jaar beschikbaar blijven.
Deze gegevens moeten op aanvraag aangeleverd kunnen worden binnen de 24u.

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



2. Service Levels

2.1. BESCHIKBAARHEID

2.1.1. Beschikbaarheid van de dienst

De FAS dienst is 24 uur op 24 en 7 dagen op 7 beschikbaar.

2.1.2. Geplande onbeschikbaarheid

In geval van een geplande onbeschikbaarheid worden de klanten 1 week op voorhand verwittigd per mail. Deze mail bevat de datum, beginuur en de duur van de onderbreking.

2.1.3. Niet geplande onbeschikbaarheid

In geval van een ongeplande onbeschikbaarheid worden de klanten per mail op de hoogte gebracht van de onderbreking. Zodra de dienst weer beschikbaar is zal er eveneens een mail worden rondgestuurd om de herstelde beschikbaarheid aan te kondigen.

2.2. INCIDENT CLASSIFICATIE

Incident classificatie

Classificatie	Omschrijving van het incident	Meldingskanaal
Priority 1	De FAS dienst is volledig onbeschikbaar. <i>(Alle applicaties ondervinden last. 100 % onbeschikbaarheid.)</i>	Telefoon, E-mail
Priority 2	De FAS dienst is gedeeltelijk onbeschikbaar. <i>(Sommige applicaties ondervinden last. Gebruikers van dergelijke applicaties kunnen niet meer werken.)</i>	Telefoon, E-mail
Priority 3	De FAS dienst is licht aangetast. <i>(Sommige applicaties ondervinden last. Gebruikers kunnen wel nog werken.)</i>	Telefoon, E-mail
Priority 4	Informatieve vraag	Telefoon, E-mail, Web Form

2.3. SERVICE LEVELS

De huidige dienstverlening gebeurt op basis van “Best Effort”.

2.4. ONDERSTEUNING

Alle incidenten en vragen worden initieel gemeld aan de Service Desk van Fedict. De Service Desk zal deze vervolgens transfereren naar de juiste persoon of dienst binnen Fedict.

2.4.1. Eerste lijn ondersteuning

De Fedict Service Desk is het unieke aanspreekpunt.

De Fedict Service Desk is bereikbaar via:

- Telefoon tussen 8u en 18u op werkdagen van de federale overheid
op 078 15 03 13 voor business calls
op 078 15 03 11 voor citizen calls
- E-mail, permanent beschikbaar: servicedesk@fedict.belgium.be
- Web form, permanent beschikbaar: www.fedict.belgium.be

2.4.2. Bijkomende ondersteuning

Voor meer informatie of om de dienst te gebruiken, kunt u contact opnemen met de Fedict Service Desk op servicedesk@fedict.belgium.be met vermelding van de referentie ‘S001 - FAS’.

2.5. RAPPORTERING EN EVALUATIE

2.5.1. Monitoring

Het is niet toegestaan om als gebruiker de FAS te monitoren op een manier die de performance van de FAS kan beïnvloeden. Fedict kan op aanvraag wel logfiles aan de gebruiker bezorgen.

2.5.2. Rapportering

Er zijn geen SLA rapporten beschikbaar.

3. Partijen en handtekening

De dienst wordt aangeboden aan de gebruiker door de Federale Overheidsdienst Informatie- en Communicatietechnologie ('Fedict').

Het gebruik van de dienst is onderworpen aan de Algemene Voorwaarden, deze gebruiksovereenkomst inclusief Service Level Agreement, en de technische en andere richtlijnen van Fedict met betrekking tot de dienst.

Door ondertekening van deze gebruiksovereenkomst verklaart de gebruiker zich akkoord met de Algemene Voorwaarden voor Fedict diensten.

Ondertekend op datum

Naam gebruiker

Vertegenwoordiger gebruiker

Handtekening

[Bijlage 1: Algemene Voorwaarden voor Fedict diensten](#)

[Bijlage 2: Machtigingen](#)

[Bijlage 3: Contactgegevens](#)

Bijlage 1: Algemene Voorwaarden voor Fedict diensten

De Algemene Voorwaarden zijn opgenomen in een afzonderlijk document en vindt u op de website van Fedict:

http://www.fedict.belgium.be/nl/binaries/Algemene%20voorwaarden_%20Fedict%20diensten_2%207_NL_24112010_tcm460-131716.pdf



Bijlage 2: Machtigingen

Ondergetekende bevestigt:

- over de nodige machtiging(en) te beschikken overeenkomstig artikel 1.2.4 van deze gebruikersovereenkomst;
- hieronder de referentie(s) te vermelden van de machtiging(en)¹;
- een kopie van de machtiging bij te voegen indien niet bij wet of KB bepaald.

Naam en voornaam

Organisatie

Datum

Handtekening

¹ Voorbeeld: Koninklijk besluit 30/08/1985 waarbij de gemeentelijke administraties gemachtigd worden om het identificatienummer van het Rijksregister van de natuurlijke personen te gebruiken; Dossiernummer 1985-08-30/40; inwerkingtreding 27-09-1985

Bijlage 3: Contactgegevens

Het doel van deze bijlage is het verzamelen van contactgegevens via welke Fedict zijn klanten kan informeren over de dienstverlening.

Fedict zal de gebruikers van de dienst op de hoogte brengen in de volgende gevallen:

- **Geplande onderbreking:** er is een wijziging nodig die een ingeplande dienstonderbreking vereist. In dat geval zal de klant de datum en de periode van onderbreking per mail ontvangen.
- **Incidenten:** er is een incident dat leidt tot dienstonderbreking. De klant zal worden ingelicht over de evolutie van het incident en het herstel van de dienst.
- **Certificaatwijzigingen:** de klant zal op voorhand worden gewaarschuwd dat zijn certificaat verloopt en de nodige inlichtingen krijgen om dit certificaat weer te vernieuwen.
- **Nieuws:** nieuws over de dienstverlening.
- **Contractwijzigingen:** in geval van aanpassingen aan gebruikersovereenkomsten en/of SLA's.
- **Rapportage:** rapportage rond de afgenomen diensten.

Om deze informatie aan zijn klanten te kunnen leveren, heeft Fedict nood aan geldige contactinformatie.

Om steeds over een geldig e-mailadres te beschikken, vraagt Fedict een generiek e-mailadres dat niet aan een persoon gebonden is, bijvoorbeeld servicedesk@naamvandeorganisatie.be Zo kan elke klant intern de verdere distributie van de informatie regelen.

Bijkomend kan men persoonsgebonden contactgegevens communiceren.

Hieronder vindt u een tabel waar u de gegevens kunt invullen.

De grijze velden zijn verplicht. De andere velden zijn optioneel.

Generieke contactgegevens (voor algemene communicatie rond de dienstverlening van Fedict)	Naam: Telefoon:	E-mailadres:
Applicatiebeheerder	Naam: Telefoon:	E-mailadres:
Technisch contactpersoon	Naam: Telefoon:	E-mailadres:
Integrator (onderaannemer)	Naam: Telefoon:	E-mailadres:
Service Manager	Naam: Telefoon:	E-mailadres:
Andere:	Naam: Telefoon:	E-mailadres: