



Logius  
*Ministerie van Binnenlandse Zaken en  
Koninkrijksrelaties*

## **Dossier Afspraken en Procedures MijnOverheid Logius – Afnemer**

Datum 23-07-2018

## Colofon

### Documenthistorie

Versie en datum	Auteur	Opmerkingen/aanpassingen
1.2 12 feb 2016	Erik Vellinga	Aanpassingen op basis van DAP concept MijnOverheid (akkoord Operationeel overleg 21 januari 2016)
1.21 30 mei 2017	Ferry Diederik	Contactgegevens aanpassen
1.22 2 juli 2018	Ferry Diederik	SMS vervangen door Logius Serviceberichten App + contactgegevens aanpassen
1.3 23 juli 2018	Ferry Diederik	Check door Eugene Steijn

### Gerelateerde documenten

Naam document	Datum	Versie	In beheer bij
Service Niveau Overeenkomst MijnOverheid	01-05-2018	2.0	Logius
Productievoorwaarden MijnOverheid	06-07-2014	1.0	Logius
Algemene Voorwaarden Logius met begrippenlijst	01-04-2012	1.0	Logius

## Inhoud

<b>Colofon</b> .....	<b>2</b>
<b>1. Inleiding</b> .....	<b>5</b>
1.1 Doel van het DAP.....	5
1.2 Positie van het DAP.....	5
1.3 Rollen en verantwoordelijkheden .....	6
1.4 Beheer DAP.....	6
<b>2 Behoeftemanagement, wijzigingenbeheer en Releasemanagement</b> .....	<b>8</b>
2.1 Inleiding .....	8
2.2 Uitgangspunten, doelstelling en verantwoordelijkheden.....	8
2.3 Overzicht processtappen .....	8
<b>3 Capaciteitbeheer</b> .....	<b>10</b>
3.1 Inleiding .....	10
3.2 Uitgangspunten, doelstelling en verantwoordelijkheden.....	10
<b>4 Serviceverzoeken</b> .....	<b>11</b>
<b>5 Incident- en calamiteitenbeheer</b> .....	<b>12</b>
5.1 Inleiding .....	12
5.2 Uitgangspunten, doelstelling en verantwoordelijkheden.....	12
5.3 Overzicht processtappen .....	13
<b>6 Beveiligingbeheer en fraude</b> .....	<b>15</b>
6.1 Inleiding .....	15
6.2 Uitgangspunten, doelstelling en verantwoordelijkheden.....	15
6.3 Fraude.....	15
<b>7 Escalaties</b> .....	<b>16</b>
7.1 Inleiding .....	16
7.2 Uitgangspunten, doelstelling en verantwoordelijkheden.....	16
7.3 Overzicht processtappen .....	16
<b>8 Overleggen en rapportages</b> .....	<b>18</b>
8.1 Inleiding .....	18
8.2 Uitgangspunten, doelstelling en verantwoordelijkheden.....	18
8.3 Overzicht processtappen rapportages .....	19
<b>Bijlage 1: Contactgegevens</b> .....	<b>20</b>
<b>Bijlage 2: Templates</b> .....	<b>21</b>

**Bijlage 3: Procedure prognoses .....24**

## 1. Inleiding

### 1.1 Doel van het DAP

Het Dossier Afspraken en Procedures (DAP) biedt een overzicht van alle operationele afspraken en procedures vastgelegd tussen Logius en een Afnemer. Logius onderkent twee soorten afspraken en procedures.

1. Afspraken en procedures die voor MijnOverheid voor alle Afnemers gelijk zijn. Het betreft afspraken en procedures voor:
  - Behoeftemanagement en wijzigingenbeheer
  - Capaciteitbeheer
  - Beveiligingsbeheer
  - Incidenten- en calamiteitenbeheer
  - Escalaties
  - Overleggen en rapportages
2. Eventueel een specifieke invulling van afspraken en procedures voor een Afnemer. Deze afspraken zijn terug te vinden in de kaders.

### 1.2 Positie van het DAP

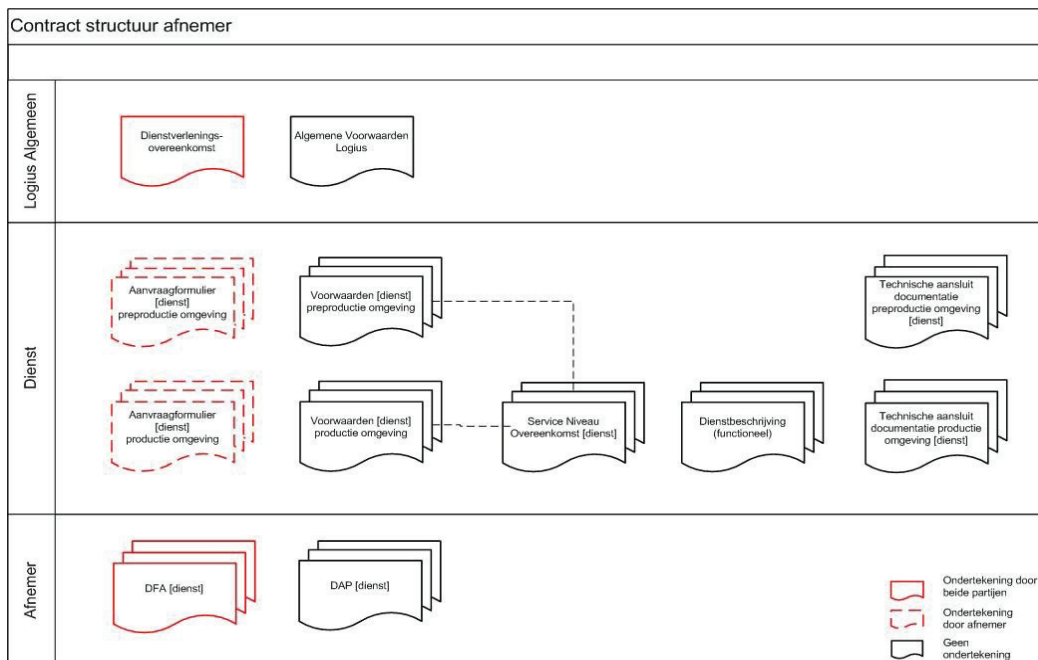
Het DAP maakt samen met het document Service Niveau Overeenkomst (SNO) en het ondertekende aansluitformulier deel uit van de Overeenkomst tussen Logius en de Afnemer.

Het DAP maakt onderdeel uit van de brede contractstructuur voor Afnemers. De contractstructuur voor Afnemers van Logius kent drie niveaus met bijbehorende documenten:

Niveau	Document	Inhoud van document
<b>Logius Algemeen</b>	Dienstverlenings-overeenkomst (DVO)	Generieke afspraken die gelden voor alle Afnemers en alle Diensten van Logius.
	Algemene Voorwaarden	Voorwaarden waaronder Logius haar diensten verleent aan Afnemers.
<b>Dienst</b>	Aanvraagformulier preproductie-omgeving dienst	Formulier waarmee Afnemer een opdracht geeft voor beschikbaarstelling van een Dienst in de preproductie-omgeving.
	Aanvraagformulier productieomgeving dienst	Formulier waarmee Afnemer een opdracht geeft voor beschikbaarstelling van een Dienst in de productieomgeving.
	Voorwaarden preproductie-omgeving dienst	- Randvoorwaarden gebruik door Afnemer. - Dienstsamenkomst als aanvulling op Algemene Voorwaarden.
	Voorwaarden productieomgeving dienst	- Randvoorwaarden gebruik door Afnemer. - Dienstsamenkomst als aanvulling op Algemene Voorwaarden.
	Service niveau Overeenkomst dienst (SNO)	Afspraken over onder meer: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Beschikbaarheid</li> <li>- Performance</li> <li>- Continuïteit</li> <li>- Beheerprocessen</li> </ul>
	<i>Dienstbeschrijving</i>	<i>Functionele beschrijving van de Dienst, inclusief wijze van financiering. Is momenteel nog niet als 1 document beschikbaar, informatie staat wel op Logius.nl</i>
	Technische aansluitdocumentatie	- Aansluitprocedures en/of aansluithandleiding. - Technische aansluitspecificaties voor Afnemers.

<b>Dienst-afnemer</b>	Dossier Financiële Afspraken (DFA) <i>(optioneel)</i>	Financiële afspraken tussen Logius en Afnemer.
	Dossier Afspraken en Procedures (DAP)	Afspraken en procedures tussen Logius en Afnemer.

Het DAP volgt en is afgestemd met de afspraken en procedures in de bovenliggende documenten. Het uitgangspunt is dat het eerder genoemde document prevaleert boven het later genoemde document, tenzij expliciet anders vermeld. In figuurvorm ziet de contractstructuur er als volgt uit:



Het DAP beschrijft geen nieuwe of aanvullende Kritische Prestatie-Indicatoren (KPI's). KPI's worden alleen in de Serviceniveau Overeenkomst (SNO) voor MijnOverheid beschreven.

Om het geheel compleet te maken, zijn er ook nog Gebruikersvoorwaarden voor de dienst MijnOverheid. De Gebruikersvoorwaarden zijn de voorwaarden die gelden voor de burgers die gebruik maken van MijnOverheid. Om een MijnOverheid-account te krijgen en te houden, moet je als Gebruiker akkoord gaan met de voorwaarden.

### 1.3 Rollen en verantwoordelijkheden

Voor het toepassen van het DAP is een overzicht van de rollen en verantwoordelijkheden binnen Logius en bij de Afnemer van belang. In Bijlage 12 van dit DAP staat een overzicht van de rollen en de bijbehorende contactpersonen.

### 1.4 Beheer DAP

De inhoud van het DAP kan naar behoefte worden gewijzigd, mits dit past binnen de afspraken uit de SNO MijnOverheid. Minimaal 1 x per jaar vindt er een evaluatie plaats van de afspraken zoals vastgelegd in het DAP.

De Service Manager van Logius is verantwoordelijk voor en penvoerder van het DAP MijnOverheid.

Bij het beheer van het DAP wordt onderscheid gemaakt in afspraken die voor alle Afnemers gelden en de afspraken voor één Afnemer.

*Generieke afspraken*

Voorstellen voor wijzigingen in de generieke afspraken kunnen Afnemers en Logius inbrengen bij het Operationeel Overleg. Na besluit op dit overleg welke wijzigingen moeten worden opgenomen, legt de penvoerder een nieuw conceptversie van het DAP ter beoordeling voor aan de leden van het Operationeel Overleg. De leden van het Operationeel Overleg keuren de nieuwe versie van de generieke afspraken in het DAP goed.

De penvoerder distribueert de nieuwe versie van het DAP per mail naar de contactpersonen zoals genoemd in bijlage 1.

*Specifieke afspraken*

De inhoud van het DAP Logius - Afnemer is de gezamenlijke verantwoordelijkheid van beide partijen. De afspraken tussen Logius en Afnemer, worden bilateraal tussen beide partijen vastgesteld.

Wijzigingen in de afspraken tussen de Afnemer en Logius worden vastgesteld in overleg met en na goedkeuring van de Servicemanager van de Afnemer enerzijds en de Service manager van Logius anderzijds.

## 2 Behoeftemanagement, wijzigingenbeheer en Releasemanagement

### 2.1 Inleiding

Om verbeteringen in een dienst door te voeren of nieuwe functionaliteit aan een dienst toe te voegen, kunnen Logius en/of een Afnemer een behoefte formuleren of voorstel voor een wijziging (change) opstellen. Voor een gecontroleerde aanmelding en verwerking van behoeften en wijzigingsvoorstellen heeft Logius drie processen ingericht: Behoeftemanagement, Wijzigingenbeheer en Releasemanagement.

### 2.2 Uitgangspunten, doelstelling en verantwoordelijkheden

De processen Behoeftemanagement, Wijzigingenbeheer en Releasemanagement hangen nauw met elkaar samen:

- Een behoefte is een wens van een Afnemer ten aanzien van (het beheer van) een Logius dienst.
- Een wijzigingsvoorstel (Request for Change (RFC)) is in deze context het resultaat van de vertaling van een behoefte in systeemrequirements.
- Een release is een verzameling van één of meerdere RFC's die goedgekeurd zijn om te worden geïmplementeerd.

#### *Soorten wijzigingen*

Wijzigingen betreffen wijzigingen in hardware en software die direct gerelateerd zijn aan de producten en diensten van Logius en bij de dienst behorende documentatie. Logius maakt onderscheid in de volgende soorten wijzigingen:

- Standaardwijzigingen. Standaardwijzigingen zijn functionele of technische wijzigingen waarvan de RFC's zonder impactanalyse kunnen worden goedgekeurd. Denk hierbij o.a. aan het aanvragen van testaccounts, nieuwe aan- of afsluitingen en verzoeken tot testen. Welke wijzigingen als standaard worden beschouwd is te vinden in Bijlage 2.
- Niet-standaardwijzigingen. Dit zijn functionele of technische wijzigingen waarvoor een impactanalyse bij Logius, en mogelijk ook bij de Afnemers, uitgevoerd dient te worden en besluitvorming noodzakelijk is.
- Urgente wijzigingen. Een urgente wijziging is een wijziging die noodzakelijk is met het oog op het zo snel mogelijk oplossen van een incident. Een urgente wijziging vraagt vaak om een versneld proces.

#### *Communicatie bij wijzigingen*

Alle functionele wijzigingen bespreekt Logius in de Klantraad Interactie. Hieronder vallen ook koppelvlakwijzigingen, waarbij vaak betrokkenheid vanuit de afnemers gevraagd wordt voor testen.

Over het doorvoeren van wijzigingen of onderhoud met impact op de Afnemers, bijvoorbeeld bij onbeschikbaarheid van de dienst, informeert Logius de Afnemers conform de afspraken in bijlage 1.

De communicatie is generiek van aard en bedoeld ter informatie.

Communicatie naar de klanten van de Afnemer is de verantwoordelijkheid van de Afnemer.

### 2.3 Overzicht processtappen

Het wijzigingsproces verloopt volgens een aantal standaard stappen. Een Afnemer dient een wens in, in overleg met de productmanager van MijnOverheid. Logius doet een korte analyse van de wens. Waarin haalbaarheid, kosten, overeenkomstig met beleid, e.d. bekeken worden. Als dit tot een verdere verkenning leidt, wordt een impact analyse



opgesteld in samenwerking met de leverancier. Tot slot zal de wijziging ingepland na honorering door Change Advisory Board.

Alleen de medewerkers die door een afemer aangewezen zijn, mogen een wijzigingsverzoek bij Logius voor MijnOverheid indienen.

Wijzigingsverzoeken die leiden tot een release worden besproken in de Klantraad Interactie, hier wordt ook de planning besproken van releases.

## 3 Capaciteitbeheer

### 3.1 Inleiding

De systeemcapaciteit voor MijnOverheid moet in voldoende mate afgestemd zijn op het (geplande) gebruik van deze dienst. Voor de benodigde afstemming is een capaciteitbeheerproces ingericht. Maandelijks overleggen Afnemer en Logius over de verwachte capaciteit voor het komende jaar in het operationeel overleg MijnOverheid. De verdere invulling (periode, frequentie etc) is afnemer specifiek. De impact wordt bepaald en is belangrijk voor de machines, maar ook voor de helpdeskplanning. De Afnemer wijst aan wie namens de organisatie de planning mag aanleveren. Deze persoon wordt ook opgenomen in bijlage 1.

### 3.2 Uitgangspunten, doelstelling en verantwoordelijkheden

Het doel van het capaciteitbeheer is het borgen dat de systeemcapaciteit voor MijnOverheid is afgestemd op het (geplande) gebruik van deze dienst. Daarvoor is goede informatie-uitwisseling noodzakelijk en daarom:

- levert de Afnemer conform de afspraken in de SNO van MijnOverheid een prognose van de te verzenden berichten
- wordt er gebruik gemaakt van het capaciteitsdashboard
- wordt er gehandeld conform de in het operationeel overleg vastgestelde procedure *Procedure aanlevering prognoses MijnOverheid Berichtenbox Capaciteitsdashboard v1.1* (bijlage 3)

## 4 Serviceverzoeken

Vragen, verzoeken etc. die niet onder incidentmeldingen, meldingen van onderhoud/release en/of wijziging vallen kunnen per mail of telefonisch als een serviceverzoek ingediend worden bij de servicecentrum van Logius.

Logius onderkent twee soorten serviceverzoeken, te weten:

1. Standaard serviceverzoeken

Een standaard serviceverzoek is een serviceverzoek waarvoor vooraf is afgesproken:

- wat er gevraagd kan worden;
- op welke wijze de wijziging wordt afgehandeld (o.m, hoe de wijziging ingediend moet worden);
- wie de indiener mag zijn;
- welke termijnen er voor de afhandeling gelden;
- of dit wel/niet en onder welke condities binnen het contract valt.

Een standaard serviceverzoek wordt met behulp van een ingevuld template/webformulier ingediend. Een overzicht van standaard serviceverzoeken staat in bijlage 2.

2. Overige (free format) serviceverzoeken

Logius meldt serviceverzoeken voor de Afneemer per mail bij het SPOC voor serviceverzoeken.

## 5 Incident- en calamiteitenbeheer

### 5.1 Inleiding

Een incident is een gebeurtenis die niet tot de standaardoperatie van een dienst behoort en die een interruptie of een vermindering van de kwaliteit van die dienst kan veroorzaken. Om de dienstverlening zo snel mogelijk weer op het overeengekomen niveau te brengen, is een incidenten- en calamiteitenproces ingericht.

### 5.2 Uitgangspunten, doelstelling en verantwoordelijkheden

Het proces incident- en calamiteitenbeheer heeft tot doel het wegnemen of verminderen van de gevolgen van (dreigende) verstoringen van de dienstverlening van Logius en ervoor zorgen dat de dienstverlening zo snel mogelijk weer op het overeengekomen niveau komt.

#### *Incidenten*

De wijze van prioriteren en de oplostijden van incidenten staan vermeld in de Serviceniveau Overeenkomst.

Wanneer bij een incident niet duidelijk is of de oorzaak bij Logius of bij de Afnemer ligt, of wanneer een incident alleen in samenwerking tussen beide organisaties kan worden opgelost, dan neemt Logius de coördinatie voor het oplossen van het incident. Bij afwijkingen in prioritering en normen voor afhandeling maken de stand-by managers van Logius en van de Afnemer afspraken over de gewenste oplostijd. De Afnemer houdt zich in die gevallen maximaal aan de maximale doorlooptijden die Logius hanteert tenzij hier andere afspraken over zijn gemaakt.

#### *Calamiteiten*

In een van de onderstaande gevallen treedt het calamiteitenproces in werking. Het doel van calamiteitenbeheer is de omvang en de gevolgen van een calamiteit zoveel als mogelijk te beperken. Logius spreekt van een calamiteit:

- wanneer de oplostijd van een incident met Prioriteit 1 (hoogste prioriteit) is overschreden of dreigt te worden overschreden en er geen oplossing in zicht is,
- wanneer het incident het imago van Logius beïnvloedt of dreigt te beïnvloeden,
- wanneer het een gebeurtenis is die de algehele dienstverlening van Logius in gevaar brengt,
- ter beoordeling aan de dienstdoende calamiteitenmanager.

In deze gevallen treedt de Logius calamiteitenprocedure in werking.

In geval de regievoering bij een calamiteit wordt overgenomen door de eigenaar van Logius (Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties), of een door de eigenaar aangewezen instantie, dan spreekt men binnen Logius van een crisis.

#### *Communicatie*

In geval van een incident met Prioriteit 1 of een calamiteit kan er vanuit Logius gecommuniceerd worden per email of via Logius Serviceberichten App. Logius communiceert altijd als er sprake is van een incident waarbij de Dienst niet beschikbaar is tijdens het beschikbaarheidsvenster. In veel gevallen zal hiervoor de calamiteitenbellijst gehanteerd worden. Zie bijlage 1. Let op, het kan voorkomen dat in het belang van Logius en de Afnemers bewust niet gecommuniceerd wordt. Dit zal zelden voorkomen en zal over het algemeen vanuit Informatiebeveiligingsperspectief besloten worden.

De communicatie:

- is gericht aan die personen of organisaties die zich zelf bij Servicecentrum Logius of op het Aansluitformulier hebben aangemeld voor storingsinformatie voor een of meerdere diensten van Logius.
- is generiek van aard en bedoeld ter informatie.

Communicatie naar de klanten van de Afnemer is de verantwoordelijkheid van de Afnemer. Dit staat los van de communicatie die plaatsvindt via MijnOverheid.nl. Afnemer is verantwoordelijk voor een actuele lijst van contactpersonen. Wijzigingen kunnen aangegeven worden middels het daarvoor bestemde webformulier op de Logius website onder contact.

*Informatie-uitwisseling*

Indien gewenst kan zowel Logius als Afnemer naar aanleiding van een incident met Prioriteit 1 of een calamiteit een verzoek tot een Verstoringenanalyse indienen. De verstoringanalyses worden periodiek teruggekoppeld in het Operationeel Overleg.

**5.3 Overzicht processtappen**

<b>Stap 1: Aanmelden van verstoring van MijnOverheid bij Logius</b>	
Wat?	Aanmelden van een verstoring van MijnOverheid bij Logius.
Wanneer?	Direct bij constatering van een verstoring van een dienst waar de Afnemer gebruik van maakt.
Wie?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De Afnemer meldt een verstoring bij Servicecentrum Logius.</li> <li>- Bij een melding van een verstoring tijdens de reguliere openingstijden van Servicecentrum Logius ontvangt de Afnemer een Logius-incidentnummer.</li> </ul>
Hoe?	Het melden van een verstoring gebeurt telefonisch. Prio 1 incidenten kunnen ook buiten kantooruren worden gemeld.
Resultaat	Incidentmelding bij Logius door een Afnemer

<b>Stap 2: Afhandelen van verstoring van MijnOverheid door Logius</b>	
Wat?	Prioriteren en afhandelen van een verstoring van MijnOverheid door Logius.
Wanneer?	Direct bij de melding of constatering van een verstoring van MijnOverheid.
Wie?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicecentrum Logius prioriteert het incident conform de classificatieregels.</li> <li>- In geval van een incident met Prioriteit 1 handelt de dienstdoende stand-by manager van Logius voor MijnOverheid het incident conform de afgesproken oplostijden af.</li> <li>- Incidenten kunnen tijdens het proces door de stand-by manager van Logius worden geëscaleerd naar een hogere of lagere prioriteit.</li> </ul>
Hoe?	De communicatie over de afhandeling van een incident met Prioriteit 1 vindt naar inzicht van de dienstdoende stand-by manager plaats. De communicatie over de afhandeling van een verstoring vindt bij voorkeur via de storingswebsite, per e-mail of via Logius Serviceberichten App plaats.
Resultaat	Incidentmelding door Logius bij de Afnemers. Updates over de afhandeling van het incident.

<b>Stap 3: Afhandelen van een calamiteit betreffende MijnOverheid door Logius</b>	
Wat?	Afhandelen van een calamiteit betreffende MijnOverheid door Logius.
Wanneer?	Wanneer Logius vaststelt dat er sprake is van een calamiteit.
Wie?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De dienstdoende calamiteitenmanager van Logius neemt de afhandeling en communicatie over de verstoring over van de dienstdoende stand-by manager.</li> <li>- De dienstdoende calamiteitenmanager van Logius informeert de</li> </ul>

	<p>dienstdoende calamiteitenmanager bij de Afnemer en voorziet de Afnemer met regelmaat van de voortgang.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Indien nodig kunnen de beide dienstdoende calamiteitenmanagers besluiten tot escalatie binnen hun eigen organisatie.</li> <li>- Wanneer de calamiteit is opgelost stuurt de dienstdoende calamiteitenmanager van Logius een afmelding naar de Afnemer.</li> </ul>
Hoe?	De communicatie over de afhandeling van een calamiteit vindt plaats naar beoordeling van de calamiteitenmanager en, indien relevant, in afstemming met de Afnemer.
Resultaat	Afgehandelde calamiteit.

<b>Stap 4: Melden van een verstoring bij de Afnemer gerelateerd aan MijnOverheid</b>	
Wat?	Aanmelden van een verstoring aan een systeem gerelateerd aan MijnOverheid door de Afnemer.
Wanneer?	Direct bij constatering van een verstoring van een systeem gerelateerd aan een dienst waar de Afnemer gebruik van maakt.
Wie?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De Afnemer meldt de verstoring aan Servicecentrum Logius.</li> <li>- De Afnemer voorziet Logius met regelmaat van informatie over de voortgang van de incidentafhandeling.</li> <li>- Wanneer het incident is opgelost stuurt de Afnemer een afmelding naar Servicecentrum Logius.</li> </ul>
Hoe?	Het melden van een verstoring dient bij voorkeur telefonisch plaats te vinden.
Resultaat	<p>Incidentmelding door de Afnemer.</p> <p>Updates door de Afnemer aan Logius over de afhandeling van het incident</p> <p>Afgehandeld incident.</p> <p>Afmelding van de Afnemer aan Logius van het incident.</p>

## 6 Beveiligingbeheer en fraude

### 6.1 Inleiding

Voor de dienstverlening van Logius is de betrouwbaarheid van de (gebruikte) informatiesystemen van groot belang. Om de betrouwbaarheid te kunnen garanderen is een beveiligingsbeheerproces ingericht.

### 6.2 Uitgangspunten, doelstelling en verantwoordelijkheden

Het doel van beveiligingsbeheer is het vaststellen van de betrouwbaarheid van informatiesystemen. Daarvoor is het noodzakelijk een samenhangend pakket van passende maatregelen te treffen, te onderhouden en te controleren. Voor alle partijen binnen de overheid gelden dezelfde normen. Overeenstemming over de interpretatie hiervan is noodzakelijk.

Tussen Logius en de Afnemer gelden de volgende afspraken m.b.t. beveiliging beheer:

- In geval van beveiligingsincidenten bij Logius of Afnemer dient er, naast de standaardcommunicatie kanalen, ook gecommuniceerd te worden volgens het escalatiemodel (8.1 Escalatieprocedure).
- Afnemer levert medewerking aan het opstellen van het Informatie Beveiligingsplan voor de dienst conform het Logius Informatiebeveiliging beleid.
- Afnemer is verantwoordelijk voor het eigen Informatie beveiligingsplan betreffende het bedrijfsproces waar de Logius voor ingezet wordt.
- Logius rapporteert over beveiligingsincidenten in de periodieke rapportage (zie 7.2).
- Afnemer rapporteert aan Logius over beveiligingsincidenten middels ad-hoc rapportage.

Aan het niet (tijdig) verlenen van de gevraagde medewerking bij incidenten of calamiteiten met een Informatiebeveiligingskarakter verbindt Logius de benodigde consequenties, zoals beschreven in de Voorwaarden Productieomgeving van MijnOverheid van Logius.

### 6.3 Fraude

In geval van een fraude-incident bepaalt het Fraudeteam van Logius de wijze waarop de communicatie plaatsvindt (wat, aan wie, hoe, wanneer).

<b>Stap 1: Aanmelden van vermoede fraude van MijnOverheid bij Logius</b>	
Wat?	Aanmelden van een vermoede fraude van MijnOverheid bij Logius.
Wanneer?	Direct bij melding of constatering van een fraude.
Wie?	<ul style="list-style-type: none"><li>- De Afnemer meldt een fraude tijdens kantoor tijden bij het Fraudeteam Logius via fraudeteam@logius.nl / Servicecentrum Logius.</li><li>- De Afnemer meldt een fraude met hoge prioriteit buiten kantoor tijden bij de stand-by manager Logius, bereikbaar via Servicecentrum Logius.</li></ul>
Hoe?	Het melden van een fraude gebeurt bij voorkeur telefonisch.
Resultaat	Fraudemelding bij Logius door de afnemer

--

## 7 Escalaties

### 7.1 Inleiding

In sommige situaties hebben individuen niet het mandaat om namens hun organisatie een beslissing te nemen. Of in sommige situaties is een ernstig verschil van inzicht of onvrede ontstaan over het (niet) nakomen van afspraken of procedures. In die (uitzonderlijke) gevallen kan er besloten worden tot escalatie.

### 7.2 Uitgangspunten, doelstelling en verantwoordelijkheden

Het doel van het escalatieproces is het adequaat kunnen reageren op ernstige verschillen van inzicht of onvrede over het (niet) nakomen van afspraken of procedures.

Als leidende gedragsregel bij een verschil van inzicht of onvrede over het (niet) nakomen van afspraken of procedures geldt:

- eerst overleggen,
- dan escaleren en informeren.

### 7.3 Overzicht processtappen

<b>Stap 1: Overleggen</b>	
Wat?	Bespreken en zoeken van een oplossing over het verschil van inzicht of onvrede over het (niet) nakomen van afspraken en procedures.
Wanneer?	Zo snel mogelijk bij ontstaan van verschil van inzicht of onvrede.
Wie?	De direct betrokkenen bij Logius en de Afemer.
Hoe?	Bilateraal overleg.

<b>Stap 2: Escaleren en informeren</b>	
Wat?	Escalatie naar opvolgend niveau wanneer het verschil van inzicht of de onvrede over het (niet) nakomen van afspraken en procedures tussen de direct betrokkenen niet kan worden opgelost.
Wanneer?	Wanneer het verschil van inzicht of de onvrede over het (niet) nakomen van afspraken en procedures tussen de direct betrokkenen niet kan worden opgelost.
Wie?	Bij escalatie gelden de volgende communicatiestappen voor Logius: 1. Servicecentrum Logius 2. Service manager Logius 3. Teamleider/coördinator voor MijnOverheid 4. Afdelingshoofd voor Portaaldiensten - MijnOverheid 5. Directeur Logius
Hoe?	De direct betrokkenen bij Logius en de Afemer informeren elkaar over de keuze voor escalatie. Bij voorkeur vindt het contact persoonlijk en zoveel mogelijk op gelijkwaardig (escalatie)niveau plaats.

<b>Escalatie bij meldingen gepland onderhoud en releases</b>			
<b>Afemer</b>		<b>Logius</b>	
	1 <sup>e</sup> escalatie	Service manager	1 <sup>e</sup> escalatie
	2 <sup>e</sup> escalatie	Teamleider PD Levering	2 <sup>e</sup> escalatie
	3 <sup>e</sup> escalatie	Afdelingshoofd	3 <sup>e</sup> escalatie



<b>Escalatie bij technische wijzigingen</b>			
<b>Afnemer</b>		<b>Logius</b>	
	1 <sup>e</sup> escalatie	Service manager	1 <sup>e</sup> escalatie
	2 <sup>e</sup> escalatie	Teamleider PD Levering	2 <sup>e</sup> escalatie
	3 <sup>e</sup> escalatie	Afdelingshoofd	3 <sup>e</sup> escalatie

<b>Escalatie bij functionele wijzigingen</b>			
<b>Afnemer</b>		<b>Logius</b>	
	1e escalatie	Service manager	1 <sup>e</sup> escalatie
	2 <sup>e</sup> escalatie	Teamleider PD Levering	2 <sup>e</sup> escalatie
	3 <sup>e</sup> escalatie	Afdelingshoofd	3 <sup>e</sup> escalatie

<b>Escalatie bij productiecapaciteit</b>			
<b>Afnemer</b>		<b>Logius</b>	
	1 <sup>e</sup> escalatie	Service manager	1 <sup>e</sup> escalatie
	2 <sup>e</sup> escalatie	Teamleider PD Levering	2 <sup>e</sup> escalatie
	3 <sup>e</sup> escalatie	Afdelingshoofd	3 <sup>e</sup> escalatie

<b>Escalatie bij incidenten en urgente wijzigingen/spoed changes</b>			
<b>Afnemer</b>		<b>Logius</b>	
	1 <sup>e</sup> escalatie	Incidentmanager	1 <sup>e</sup> escalatie
	2 <sup>e</sup> escalatie	Calamiteitenmanager	2 <sup>e</sup> escalatie

## 8 Overleggen en rapportages

### 8.1 Inleiding

In de Serviceniveauovereenkomst (SNO) tussen Logius en de Afnemer zijn de prestatie-indicatoren en afspraken over de (gewenste) dienstverlening voor MijnOverheid beschreven. Voor het monitoren van de prestatie-indicatoren en afspraken over de (gewenste) dienstverlening is een servicelevelmanagementproces ingericht.

### 8.2 Uitgangspunten, doelstelling en verantwoordelijkheden

Het doel van het servicelevelmanagementproces is het monitoren en waar nodig bijstellen van de afspraken over de (gewenste) dienstverlening. Dit gebeurt door overleggen en rapportages.

#### *Overleggen*

Voor MijnOverheid is een aantal overleggen ingericht.

-Operationeel Overleg, onderwerpen:

- Afstemming onderhoudskalender
- Beheerprocessen
- Wijzigingen DAP en goedkeuring generieke afspraken uit het DAP
- Rapportage

-Klantraad Interactie, onderwerpen:

- Afstemming releasekalender
- Wijzigingen SNO en goedkeuring SNO

Operationeel Overleg, Klantraad Interactie kunnen ook eigen werkgroepen inzetten

Contactinformatie is te vinden in bijlage 1.

#### *Rapportages*

Logius levert een Service rapportage over de prestatie-indicatoren uit de Serviceniveau Overeenkomst van MijnOverheid. Deze rapportage wordt besproken in het Operationeel Overleg van MijnOverheid.

### 8.3 Overzicht processtappen rapportages

<b>Stap 1: Aanleveren Service rapportage MijnOverheid</b>	
Wat?	Opstellen Service rapportage over de prestatie-indicatoren in de Serviceniveau Overeenkomst van MijnOverheid.
Wanneer?	- Deze rapportage gaat mee met de stukken voor het Operationeel overleg.
Wie?	- Logius stelt de Service rapportage op. - De secretaris van Operationeel overleg verstuurt Service rapportage digitaal naar de leden van het overleg.
Hoe?	Op basis van leverancier rapportage over MijnOverheid en het template 'Service rapportage MijnOverheid'.
Resultaat	Aan Afnemers opgeleverde Service rapportage .

<b>Stap 2: Bespreken Service rapportage MijnOverheid in Operationeel overleg</b>	
Wat?	Bespreken van Service rapportage over MijnOverheid in Operationeel overleg van de dienst.
Wanneer?	Conform de planning van het Operationeel overleg van de dienst.
Wie?	Secretaris van het overleg plaatst de rapportage op agenda.
Hoe?	Bespreking in het Operationeel overleg van de dienst.
Resultaat	Besproken Service rapportage .

## Bijlage 1: Contactgegevens

### Contactgegevens Logius voor MijnOverheid

Functie/rol	Naam	Mail	Telefoon
Single Point of Contact	Servicecentrum	<a href="mailto:servicecentrum@logius.nl">servicecentrum@logius.nl</a>	0900-5554555
Fraudeteam	Fraudeteam	<a href="mailto:fraudeteam@logius.nl">fraudeteam@logius.nl</a>	0900-5554555
Ketenbeheer	Ketenbeheer	<a href="mailto:ketenbeheerpd@logius.nl">ketenbeheerpd@logius.nl</a>	
Servicemanager	Ferry Diederik	<a href="mailto:ferry.diederik@logius.nl">ferry.diederik@logius.nl</a>	06 48585125
Servicemanager	Eugene Steijn	<a href="mailto:Eugene.Steijn@logius.nl">Eugene.Steijn@logius.nl</a>	06 46826070
Traffic- en Capaciteit Manager	Mark Smit	Mark.smit@logius.nl	06 17387696
Incidentmanager	Per toerbeurt	<a href="#">Contact via het servicecentrum</a>	
Calamiteitenmanager			
Teamleider Levering (a.i.)	Benno Zwijnepoel	<a href="mailto:benno.zwijnepoel@logius.nl">benno.zwijnepoel@logius.nl</a>	06 13036510
Afdelingshoofd (a.i.)	Winfried de Valk	<a href="mailto:winfried.de.valk@logius.nl">winfried.de.valk@logius.nl</a>	06 38825272

<b>Bezoekadres:</b>	Wilhelmina van Pruisenweg 52 2595 AN Den Haag Nederland
<b>Postadres:</b>	Postbus 96810 2596 AN Den Haag Nederland

### Contactgegevens Afnemer

Functie/rol	Naam	Mail	Telefoon

<b>Bezoekadres:</b>	
<b>Postadres:</b>	

## Bijlage 2: Templates

### Templates Verstoringenanalyse

#### Aanvraagformulier verstoringenanalyse (RFO) vanuit de Afnemer aan Logius

<b>Gegevens verstoring:</b>	
Verstoringsnummer:	
Omschrijving:	
Datum verstoring:	
Gewenste datum oplevering verstoringenanalyse	
<b>Gegevens contactpersoon Afnemer:</b>	
Naam:	
Mail:	
Telefoon:	
<b>De Afnemer verzoekt Logius de volgende vragen te beantwoorden:</b>	
Constatering(en)/ Oorzaak	<i>-Wat is het probleem?          -Waar is het ontstaan?          -Hoe is het ontstaan?          -Betreft het infrastructuur of is het applicatief?          -Is het/een proces juist gevolgd?          -Betreft het een incident of is het structureel?</i>
Impact op gebruikers	
Impact op Logius	
Impact op de Afnemer	
Oplossing (incidenteel)	<i>-Welke maatregelen zijn getroffen?</i>
Oplossing (structureel)	<i>-Is het al eerder voorgekomen?          -Welke maatregelen zijn getroffen?</i>
Proces	<i>-Is het/een proces juist gevolgd?          - Is er juist gecommuniceerd?</i>
Aandachtspunten t.b.v. de evaluatie	
Status van de verstoring	
Datum afsluiting	

### Verstoringsanalyse van Logius

MijnOverheid <Afnemer X>	Gegevens en analyse
Nummer van verstoring	
Status	<Omschrijving huidige status van verstoring>
Constateringen	<Aanvangstijd verstoring> <Tijdstip waarop verstoring is verholpen>
Oorzaak	<Omschrijving oorzaak verstoring>
Impact op/voor: <ul style="list-style-type: none"> <li>- &lt;Afnemer X&gt;</li> <li>- Logius</li> <li>- Klanten</li> </ul>	<Groot/middel/laag> + <toelichting> <Groot/middel/laag> + <toelichting> <Groot/middel/laag> + <toelichting>
Oplossing: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Incidenteel</li> <li>- Structureel</li> </ul>	<Omschrijving incidentele oplossing> <Omschrijving structurele oplossing>
Communicatie	Omschrijving communicatie: <ul style="list-style-type: none"> <li>- &lt;Wie?&gt;</li> <li>- &lt;Wat?&gt;</li> <li>- &lt;Wanneer?&gt;</li> <li>- &lt;Geconstateerde knelpunten?&gt;</li> </ul>
Verbeterpunten	<Omschrijving verbeterpunten voor eventuele nieuwe of andere verstoring>

## Template (gepland) gebruik en communicatie MijnOverheid

Dit overzicht geeft weer wat het (geplande) gebruik is voor MijnOverheid voor kwartaal [1, 2, 3, 4] van het [jaar Z].

Datum            ...  
Status            *Concept / Definitief*

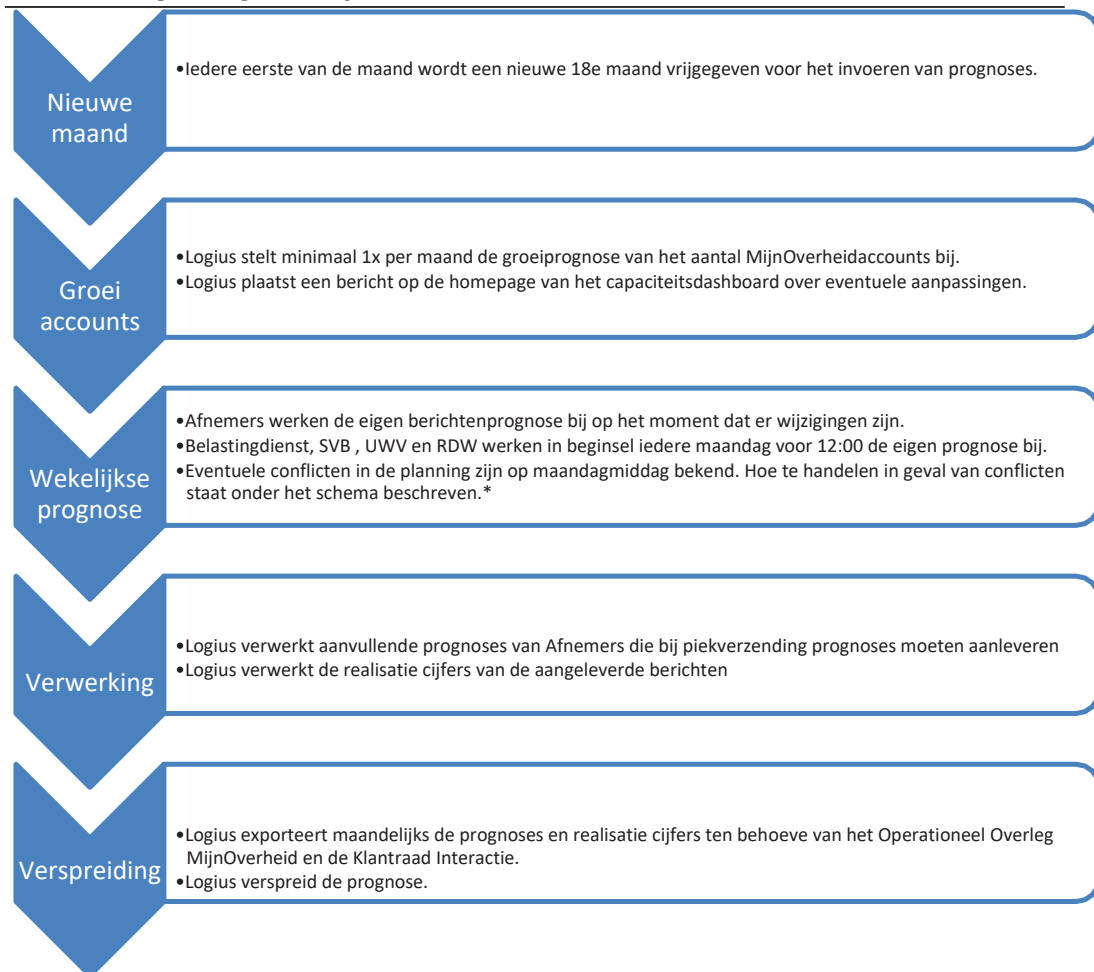
### Huidig en gepland gebruik

<b>MijnOverheid</b> <Afnemer X>	<b>Gebruik en activiteiten</b>	<b>Toelichting</b>
Huidig aantal transacties per periode	<Aantallen>	
Doelstellingen voor toename aantal transacties in periode	<Aantallen>	
Doelstellingen voor toename aantal transacties in jaar Z	<Aantallen>	
Geplande communicatie-activiteiten relevant voor gebruik van MijnOverheid	<Omschrijving en datum activiteit 1> <Omschrijving en datum activiteit 2>	
Verwachte toename gebruik MijnOverheid na communicatieactiviteit	<Groot/middel/laag>	

## **Bijlage 3: Procedure prognoses**

### **Procedure aanlevering prognoses MijnOverheid Berichtenbox Capaciteitsdashboard**

Versie: 1.1  
Datum: 23-07-2018  
Proceseigenaar: Benno Zwijnepoel  
Procesbeheerder: Mark Smit  
Servicemanager: Eugene Steijn



\* In geval van een planning conflict gelden de volgende afspraken:

1. De planner die het conflict constateert probeert zijn planning aan te passen naar een geschikt moment;
2. Indien dat niet lukt dan neemt de planner contact op met Logius;
3. Onder regie van Logius bepalen de planners van de betrokken Afnemers gezamenlijk de urgentie & impact van een aanpassing van de planning. Hierbij wordt beoordeeld op basis van administratieve, financiële, juridische en imago aspecten.
4. De planning wordt aangepast. Indien dit niet mogelijk is wordt geëscaleerd (zie 5);
5. Op basis van een eenduidig advies escaleren de planners intern naar de betreffende managers. Managers zijn de deelnemers van de Afnemers in de Klantraad Interactie.
6. Logius voert de regie