

# GEBRUIKSOVEREENKOMST DIENST FAST2WEB (S167)

**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.

**Status:** 1.1

**Datum:** 10/109/2011



# Inhoud

<b>1. Specifieke voorwaarden .....</b>	<b>3</b>
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 toegang tot 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 .....	5
1.3. Verwachte levenscyclus/duur .....	5
1.4. Veiligheid.....	6
<b>2. Service Levels .....</b>	<b>7</b>
2.1. Aangeboden diensten.....	7
2.2. Dienstperiode .....	8
2.3. Beschikbaarheid .....	8
2.3.1. Beschikbaarheid van de dienst.....	8
2.3.2. Geplande onbeschikbaarheid.....	8
2.4. Performantie .....	8
2.5. Ondersteuning .....	8
2.5.1. SPOC .....	8
2.5.2. Reactietijd.....	9
2.5.3. Procedures.....	9
2.5.4. Escalatie .....	9
2.6. Rapportering en evaluatie .....	9
2.7. Wijziging van de Service Levels.....	10
2.8. Terminologie .....	10
<b>3. Partijen en handtekening .....</b>	<b>11</b>

# 1. Specifieke voorwaarden

## 1.1. Beschrijving en werking van de dienst

### 1.1.1. Voorwerp van deze overeenkomst

Fedict stelt de dienst Fast2web ter beschikking, een oplossing voor (web) content management op basis van Drupal voor het creëren, hosten en onderhouden van uw websites.

Deze gebruiksovereenkomst beschrijft de voorwaarden voor het gebruik van de dienst Fast2web tussen de gebruiker en de Federale overheidsdienst Informatie- en Communicatietechnologie, Fedict (dienstverlener). De beschrijvingen hebben als doel de verwachtingen van de gebruiker en de dienstverlener te verduidelijken en aldus de continue interactie te faciliteren.

### 1.1.2. Werking van de dienst

De dienst wordt aangeboden in een zogenaamd Software as a Service (SaaS) model. Dit wil zeggen dat de gebruiker geen specifieke producten moet aanschaffen of installaties moet uitvoeren. De producten worden geïnstalleerd bij de leverancier van Fedict en worden door hem geconfigureerd voor initieel gebruik.

Bij vragen of problemen kunnen de gebruikers (redacteurs) een beroep doen op de Service Desk. Bij wijzigende of nieuwe vereisten, kunnen de gebruikers via hun serviceverantwoordelijke beroep doen op de expertise van Fedict voor hulp bij de realisatie van de vereiste aanpassingen of bij de oriëntatie naar andere diensten.

## 1.2. Gebruik van de dienst

### 1.2.1. Voorwaarden voor toegang tot de dienst

Om gebruik te kunnen maken van het Fast2web platform heeft Fedict een eenvoudig stappenplan uitgewerkt dat u zal helpen bij de realisatie van uw website.

1. Onze service manager neemt contact met u op om samen met u de **intake procedure** op te starten. Deze procedure bestaat uit de volgende stappen:
  - Het invullen van een gedetailleerde vragenlijst
  - Een intake gesprek inplannen samen met onze leverancier
  - De analyse van uw specifieke vraag
  - De aanlevering van een prijsvoorstel (offerte) in het kader van de WCMS light opdrachtcentrale
  - Het opstellen van de bestelbon na de goedkeuring van de offerte
2. Op het ogenblik dat u de offerte goedkeurt zal onze leverancier aan de slag gaan om de site op te zetten. Typisch omvat dit onderstaande fases:
  - a) Opstellen van wireframes (indien gewenst)
  - b) Uitwerken van het grafische ontwerp (indien gewenst)
  - c) Opzetten en configureren van uw site conform de gevraagde functionaliteiten
  - d) Testen en eventueel bugfixing
3. Nadat de site opgezet en getest is krijgt u een « **redacteurs** » **opleiding** en kan u starten met het **ingeven van de content**. Vanzelfsprekend wordt u ook een **handleiding** aangeboden.

4. Om alle vereisten m.b.t. de **toegankelijkheid** naar uw site te garanderen vragen we steeds een **Anysurfer audit** aan en informeren we jullie van de resultaten.
5. In de laatste stap zullen wij de site live zetten van zodra wij hiervoor van u de **goedkeuring** krijgen. Dit gebeurt deze stap zorgen wij eventueel voor de **aanvraag van uw domeinnaam** en de **configuratie** hiervan.

Na de lancering van de site voor het grote publiek treedt deze gebruiksovereenkomst in werking.

### 1.2.2. Rollen en verantwoordelijkheden verbonden aan de dienst

#### ***Afbakening van verantwoordelijkheid***

Iedere overheidsdienst is verantwoordelijk voor de openbare diensten die onder zijn bevoegdheid vallen, zelfs indien voor het verstrekken van die diensten gedeeltelijk gebruik wordt gemaakt van applicaties die door andere entiteiten ter beschikking worden gesteld.

Dit betekent concreet dat iedere gebruiker verantwoordelijk is voor de informatie en de diensten die hij aanbiedt en dit ook zo dient te communiceren aan de eindgebruiker. Indien gewenst kan met de goedkeuring van een andere overheidsdienst informatie van die andere overheidsdienst worden overgenomen. Daarbij zal gewaakt worden over de correctheid van de overgenomen informatie, een tijdige actualisatie en de vermelding van de bron.

De betrokken gebruiker neemt de verantwoordelijkheid voor de schade veroorzaakt door fouten in de informatie die hij verspreidt. Dit houdt aansprakelijkheid in voor de inhoud van de informatie, het actualiseren van de informatie, het respect van de taalwetgeving, het gebruik van hyperlinks en *meta tags*.

Het online plaatsen en het actualiseren van de informatie gebeuren door de gebruiker zelf of onder zijn verantwoordelijkheid.

De gebruiker is verantwoordelijk voor de functionele aspecten die worden aangeleverd tijdens de voorbereidende fase en die leiden tot de specificatie van de ontworpen site.

Fedict is op zijn beurt verantwoordelijk voor de technische dienstverlening, verder te specificeren in de Service Levels onder sectie 2.

#### ***Rollen en betrokkenen bij de exploitatie van de dienst***

**De dienstverlener:** Federale overheidsdienst Informatie- en Communicatietechnologie (**Fedict**)

##### ***Fast2web Service Desk:***

Centrale en eerste interface voor alle gebruikers (behalve de eindgebruikers) voor alle operationele vragen en incidenten betreffende de Fast2web-oplossing, de sites en de verbonden Fedict-diensten (Search, Stats, eID, ...).

##### ***Tweedelijnsondersteuning:***

- Expertteam dat operationele vragen en incidenten zal verwerken welke niet door Fast2web Service Desk kunnen behandeld worden.
- Centraal team waar configuratiewijzigingen die verder reiken dan content, of die meer dan één site beïnvloeden, worden gecoördineerd.

#### *Fedict Service Manager:*

- Interface voor rapportage van Fedict naar de gebruiker betreffende de geleverde diensten en geplande wijzigingen.
- Aanspreekpunt voor de gebruiker betreffende wijzigingen in de dienstvereisten.
- Escalatiepunt voor alle opmerkingen of eventuele klachten betreffende de geleverde diensten.

In het kader van de dienst Fast2web zullen de functies “Fast2web Service Desk” en “tweedelijnsondersteuning” verzekerd worden door een leverancier van Fedict. De rol van Service Manager zal door Fedict zelf verzorgd worden.

#### **De gebruiker:**

##### *Serviceverantwoordelijke bij de gebruiker:*

- Interface binnen de gebruikersorganisatie betreffende rapportage.
- Centraal coördinatiepunt bij de gebruiker betreffende wijzigingen in de dienstvereisten.
- Interface voor escalatie bij mogelijke klachten of opmerkingen van redacteurs en hoofdredacteurs.

##### *Redacteurs:*

- Individuele gebruikers van Fast2web die inhoudelijke wijzigingen maken in de te publiceren data.

##### *‘Senior user’-redacteurs:*

- Redacteur met meer technische kennis van de Fast2web-diensten dan de andere redacteurs die optreedt als eerste filter voor de supportaanvragen.

#### ***Technische standaarden en veiligheidsrichtlijnen***

De gebruiker zal technische en veiligheidsrichtlijnen die hij ontvangt van Fedict en zijn dienstverleners in verband met de diensten respecteren. Nochtans blijft de eindverantwoordelijkheid voor de veiligheid en voor het beheer van de risico's betreffende de sites en hun inhoud bij de gebruiker.

#### **1.2.3. Kosten verbonden aan het gebruik van de dienst**

De eenmalige kosten voor de realisatie van de site zijn ten laste van de gebruiker (de gebruiker ontvangt een vaste prijsofferte). Het grafische ontwerp en de realisatie van CSS, alsook eventuele benodigde externe ondersteuning tijdens de analysefase, zijn ten laste van de gebruiker.

Na de lancering van de site treedt de servicefase in werking, waarin Fedict de hosting van de site, het onderhoud, de support, de toegang tot alle standaardfunctionaliteiten en een eventuele export van de site gratis aanbiedt.

### **1.3. Verwachte levenscyclus/duur**

De overeenkomst wordt afgesloten voor onbepaalde duur en is door de gebruiker (zonder vooropzeg) en door Fedict op elk moment opzegbaar mits een vooropzeg van 6 maanden.

De gebruiker kan op elk moment, met een opzegtermijn van 30 kalenderdagen, vragen om zijn site van het platform te verwijderen ('site export') om het beheer elders onder te brengen (eigen servers of andere leverancier). De volledige export omvat alle modules, configuraties, gebruikersaccounts, functionaliteiten en inhoud van de site en wordt geleverd in een gearcheveerd formaat dat import op Drupal (LAMP)-standaardservers mogelijk maakt. De gebruiker zorgt dan zelf voor de import op zijn platform (bij de dienstverlener van zijn keuze). Fedict levert alle nuttige documentatie (incl. broncodes) voor deze operaties.

Uiteraard worden bij een dergelijke operatie de verantwoordelijkheid en de kosten voor de hosting, het onderhoud, de updates en de support aan de gebruiker overgedragen.

Het is mogelijk dat sommige van de diensten tijdens de duur van de overeenkomsten worden stopgezet en vervangen door andere gelijkaardige diensten. De gebruiker zal hiervan 6 maanden op voorhand worden ingelicht en heeft de keuze op dat moment om al dan niet gebruik te maken van de nieuwe diensten.

## 1.4. Veiligheid

Zie sectie 2.1 (*Contentbeveiliging*)



## 2. Service Levels

### 2.1. Aangeboden diensten

#### Fast2web-platform

- Beschikbaarheid van de Fast2web-oplossing
- Contentbeveiliging: data en configuratie restore (*full restore*) bij algemene systeemfouten
- Beveiligingsupdates van de Fast2web-modules en andere componenten
- Fast2web, de gegevens en configuraties van de sites zijn beschermd en beveiligd tegen indringing. Fedict zorgt bovendien voor een snelle opsporing van (pogingen tot) indringing en voor de beveiligingsupdates.
- Toegang tot Fast2web en authenticatie op Fast2web met de eID

#### Sites

- Beschikbaarheid van de gepubliceerde pagina's van min. 99,5% per kalendermaand
- Contentbeveiliging: data restore (*full restore*) bij algemene site- of contentfouten. Er worden dagelijkse back-ups genomen over minstens 7 dagen en wekelijkse updates over minstens 5 weken. De restores zijn gratis en worden uitgevoerd binnen twee werkdagen.
- Beschikbaarheid van de standaard zoekoplossing (Search - S020)
- Beschikbaarheid van de standaard bezoekersstatistieken (Web Stats - S021)

#### Ondersteuning voor redacteurs en hoofdredacteurs bij het gebruik van Fast2web en publicatie op de sites

- Gebruik van de overeengekomen oplossing en zijn componenten
- Diagnose van problemen en advies betreffende oplossingen
- Interfacing naar correctief onderhoud
- Interfacing naar evolutief onderhoud

#### Compatibiliteit met de Anysurfer-standaarden voor toegankelijkheid

- Fedict vraagt de Anysurfer-audit aan en zorgt ervoor dat de wijzigingen op basis van het auditrapport worden aangebracht binnen 8 weken na de verzending van het rapport aan de dienstverlener.
- De communicatiedienst van de Kanselarij van de Eerste Minister draagt de kosten van de initiële audit van de website door Anysurfer.
- De gebruiker betaalt de kosten voor de eventuele labeling van zijn site.

#### Beheer van de dienst van Fedict

- Melding via e-mail in geval van gepland onderhoud
- Driemaandelijke rapporten over de beschikbaarheid en de prestaties van uw site en de supportinterventies
- Behandeling van de klachten en suggesties

#### Volgende elementen maken geen deel uit van het dienstenaanbod:

- Functionele reorganisatie van de geïmplementeerde Fast2web configuratie en structuur van de gepubliceerde site (voor een redesign van de site moet een nieuwe toelatingsprocedure voor de site worden opgestart)
- Ondersteuning voor functionaliteiten of formaten die niet werden overeengekomen in de analyse
- Ondersteuning voor uitzonderlijke volumeveranderingen
- Uitvoering van en/of herhaalde ondersteuning voor standaard "inhoudelijke redactietaken"
- Als de gebruiker de bijkomende code door een andere leverancier laat ontwikkelen en deze code in Fast2web moet worden geïntegreerd, betaalt de gebruiker de support en het onderhoud van deze code.

## 2.2. Dienstperiode

De sites en Fast2web zijn 7 dagen per week en 24 uur ter beschikking van de bezoekers en redacteurs. Ondersteuning voor redacteurs (*senior users*) wordt voorzien gedurende de openingsuren van de Service Desk (9u - 17u).

## 2.3. Beschikbaarheid

### 2.3.1. Beschikbaarheid van de dienst

Doelstelling voor beschikbaarheid van de Fast2web-oplossing: 99,50% (7 dagen op 7 en 24u op 24).

Beschikbaarheid wordt per kwartaal gerapporteerd.

Geplande onbeschikbaarheid wordt niet meegerekend bij het bepalen van het beschikbaarheidspercentage.

### 2.3.2. Geplande onbeschikbaarheid

- De korte perioden van onbeschikbaarheid (minder dan een minuut tijdens de werkuren of minder dan 5 minuten buiten de werkuren) worden als gepland beschouwd als ze minimaal 24 uur vooraf werden aangekondigd.
- De lange perioden van onbeschikbaarheid (meer dan een minuut tijdens de werkuren of meer dan 5 minuten buiten de werkuren) worden als gepland beschouwd als ze minimaal 5 werkdagen vooraf werden aangekondigd.
- De onbeschikbaarheid wordt via e-mail aangekondigd aan de redacteurs (*senior users*).
- De interventies die een geplande onbeschikbaarheid van meer dan 15 minuten tot gevolg hebben, worden buiten de werkuren uitgevoerd<sup>1</sup>.

## 2.4. Performantie

Performantie van een site: in één dag moet 90 % van de standaardpagina's worden geladen binnen 3 seconden en 99 % binnen 5 seconden.

Bij de lancering van uw site worden 5 standaardpagina's geïdentificeerd; ze worden tijdens de hele periode van de dienst permanent gemonitord.

## 2.5. Ondersteuning

### 2.5.1. SPOC

De Fast2web Service Desk is het *single point of contact* voor alle incidenten en service requests. De Fast2web Service Desk is toegankelijk voor alle gebruikers (behalve de eindgebruikers). In tegenstelling tot de andere diensten die Fedict aanbiedt, wordt de ondersteuning van Fast2web door onze leverancier georganiseerd onder toezicht van Fedict. De support is beschikbaar van 9.00 uur tot 17.00 uur.

U kunt de Fast2web Service Desk bereiken via de webform.

Maximaal drie personen per site krijgen toegang tot de ticketing tool om supportaanvragen in te voeren en de status van hun tickets te controleren.

---

<sup>1</sup> Tussen 19.00 u en 08.00 u.



### 2.5.2. Reactietijd

De supportaanvragen worden binnen 8 supporturen door een medewerker van de Service Desk beantwoord.

### 2.5.3. Procedures

Communicatie betreffende ondersteuning (vragen, incidenten, etc.) gebeurt via de ticketing tool tussen de redacteur (*senior user*) en de Service Desk. De Service Desk is tevens het enige kanaal waarlangs de tweedelijnsondersteuning kan aangesproken worden.

Wanneer er een supportaanvraag wordt aangemaakt via de ticketing tool, wordt er een ticket gecreëerd in de database van de Service Desk. Dit ticket krijgt een uniek nummer en bevat een korte beschrijving van het onderwerp. De tickets worden tegelijk met de behandeling van de aanvraag ingevuld. De updates van de informatie in verband met de supportaanvraag worden direct in het ticket aangebracht.

Om de interne supportprocedures vlot te laten verlopen vragen we om elk ticket te beperken tot één onderwerp.

Ook dringende incidenten moeten worden gerapporteerd via de ticketing tool en eventueel telefonisch aan de Fedict Service Manager.

Wanneer het verzoek is afgehandeld (of wanneer de aanvrager niet reageert op herhaalde vragen voor bijkomende informatie) wordt de aanvrager hiervan per e-mail op de hoogte gebracht. Tickets worden gesloten als een reactie op deze boodschap langer dan 5 werkdagen uitblijft. Vanzelfsprekend kan er steeds een nieuw ticket worden geopend als er toch nog nood voor ondersteuning zou zijn.

### 2.5.4. Escalatie

Escalatie of het uiten van klachten moet schriftelijk of via e-mail gebeuren en zich richten tot de Fedict Service Manager. Dringende escalaties moeten telefonisch gebeuren. De Fedict Service Manager zal er voor zorgen dat de klachten worden behandeld en besproken met de serviceverantwoordelijke binnen de gebruikersorganisatie.

## 2.6. Rapportering en evaluatie

Fedict rapporteert over de KPI doelstellingen als volgt:

- Performantie van de Service Desk:  
Elk kwartaal; voorzien in de agenda van de opvolgingsvergadering
- Beschikbaarheid van Fast2web:  
Elk kwartaal; voorzien in de agenda van de opvolgingsvergadering
- Beschikbaarheid van de site:  
Elk kwartaal; voorzien in de agenda van de opvolgingsvergadering
- Service opvolgingsvergadering:  
Elk kwartaal; voorzien tussen de serviceverantwoordelijke binnen de klantorganisatie en de Fedict Service Manager.

We stellen volgende agenda voor:

- Uitgevoerde veranderingen
- Geplande en gevraagde veranderingen
- Verbeteringsvoorstellen
- KPI scores
- Support tickets
- Klachten en hun afhandeling
- Varia

## 2.7. Wijziging van de Service Levels

De Service Levels en procedures zijn van toepassing tijdens de volledige duur van het contract en kunnen worden gewijzigd mits goedkeuring door het Fedict Front Office Program Matrix Team en de vertegenwoordiger van de gebruiker.

## 2.8. Terminologie

### **Gebruiker**

Organisatie die de dienst Fast2web gebruikt

### **Redacteur of 'senior user'-redacteur**

Individu, werkzaam voor de gebruiker, die gebruik maakt van de Fast2web-oplossing voor het beheer en/of publicatie van inhoud op webpagina's.

### **Bezoeker**

Individu die op webpagina's gepubliceerde data consulteert.

### **Dienstverlener**

Fedict en zijn leveranciers die elementen van de Fast2web-oplossing aan Fedict aanleveren.

### **Staging-omgeving**

Omgeving die wordt gebruikt om een website samen te stellen en de nieuwe versie ervan te testen en te evalueren voor de website naar de productieomgeving wordt overgebracht.

### 3. Partijen en handtekening

De dienst wordt aangeboden aan de gebruiker door de Federale overheidsdienst Informatie- en Communicatietechnologie (“Fedict”) in het kader van de publicatie van volgende website:

<http://URL.DU.SITE>

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.

<b>Naam van de gebruiker</b> (benaming publieke instelling, directie/dienst):	<b>Naam van de dienstverlener</b>
	FEDICT
<b>Vertegenwoordiger van de gebruiker</b> (naam + functie):	<b>Vertegenwoordiger van Fedict</b>
	Jan Deprest Voorzitter van Fedict
<b>Datum en handtekening</b>	<b>Datum en handtekening</b>

Bijlagen:

Algemene voorwaarden voor Fedict diensten