|  |  |
| --- | --- |
|  | FTS ONBOARDINGFederal Trust Services |

**Gebruiker :**

**Leverancier :** FOD Beleid & Ondersteuning

## Onboarding

[Onboarding 2](#_Toc95472045)

[Identificatie contactpersonen bij de gebruiker 3](#_Toc95472046)

[Toegang (account) tot de dienst 4](#_Toc95472047)

[Capaciteitsbepaling account gebruiker 4](#_Toc95472048)

[**Bewaartermijn files 5**](#_Toc95472049)

[Wijzigingen door gebruiker aan afspraken 6](#_Toc95472050)

[Identificatie contactpersonen bij BOSA 6](#_Toc95472051)

## Identificatie contactpersonen bij de gebruiker

Contacten onder ‘Opstart’ zullen enkel worden gebruikt tijdens de onboardings fase.

Operationele contacten zullen worden geïnformeerd over updates en mogelijke onderbrekingen.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Stap  | Rol | Naam | E-mail | Telefoonnummer |
| Lancering | Project Manager |  |  |  |
| Functioneel analist |  |  |  |
| Architect |  |  |  |
| Operationeel | Service Owner  |  |  |  |
| Service Manager |  |  |  |
| Data Protection Officer (DPO) |  |  |  |
| Service Desk  |  |  |  |

## Toegang (account) tot de dienst

Heeft de gebruiker nood aan meerdere buckets, dan dient deze tabel voor elke bucket ingevuld te worden.

|  |  |
| --- | --- |
| Bucket (naam) |  |
| Gebruikersomgeving | **IP adres** | **Usernaam** | **usernaam Config** |
| Test – Acceptatie (TA) | nvt | NaamBucket-ta | NaamBucket-config-ta |
| Quality assurance (QA) | nvt | NaamBucket-qa | NaamBucket-config-qa |
| Integratie (INT) | nvt | NaamBucket-int | NaamBucket-config-int |
| Productie (PROD)\*\* |  | NaamBucket | NaamBucket-config |

\* Het paswoord kan flexibel ingesteld en beheerd worden door de gebruiker

## Capaciteitsbepaling account gebruiker

FOD BOSA DG DT kan de dienst FTS garanderen binnen de overeengekomen afspraken m.b.t. capaciteit en volume. Deze afspraak wordt bepaald in overleg tussen de gebruiker en FOD BOSA DG DT.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Dienst  | Volume(aantal documenten per dag, maand of maand) | Capaciteit(Max. grootte van bestanden, bv. 100 Mb) |
| Handtekening |  |  |
| Zegeling |  |  |
| Tijdstempels |  |  |

### Bewaartermijn files

|  |  |
| --- | --- |
| Locatie  | Automatische cleaning (door BOSA DG DT) |
| Root | 5 dagen |
| Config | nvt |

## Wijzigingen door gebruiker aan afspraken

Wijzigingen aan contactpersonen of capaciteitsnoden dienen tijdig gemeld te worden aan FOD BOSA DG DT. Wijzigingen worden ingediend door het updaten van het onboardingsdocument. Capaciteitswijzigingen kunnen enkel met goedkeuring van FOD BOSA DG DT aangepast worden.

Voor wijziging aan de dienst zelfs is er een maandelijks FTS user board waar vragen ontvangen en geëvalueerd worden. Zie gebruikersovereenkomst.

## Identificatie contactpersonen bij BOSA

Alle incidenten en vragen worden geclassificeerd en opgevolgd in overeenstemming met het de gebruikersovereenkomst. Zie gebruikersovereenkomst.

Vragen worden initieel gemeld aan de Service Desk van FOD BOSA DG DT (tweedelijns support). De Service Desk zal deze vervolgens transfereren naar de juiste persoon of dienst binnen FOD BOSA DG DT. De Service Desk van FOD BOSA DG DT is bereikbaar via:

Telefoon: 02 740 79 93 tussen 8.30u en 17u00 op werkdagen van de federale overheid.

E-mail: **Servicedesk.dto@bosa.fgov.be**

Formulier:[**https://dt.bosa.be/nl/over\_bosa/contact/form**](https://dt.bosa.be/nl/over_bosa/contact/form)

Deze rollen zijn contacteerbaar voor issues **niveau P1** (alle applicaties ondervinden last en er is 100% onbeschikbaarheid) en **niveau P2** (Sommige applicaties ondervinden last. Gebruikers van dergelijke applicaties kunnen niet meer werken) buiten de kantooruren:

**Service manager FTS**

Naam: Katrijn Vos

Mail: katrijn.vos@bosa.fgov.be

Telefoon (BOSA): 027 40 75 92

Telefoon (GSM – buiten de kantooruren): 0487 90 63 84

**Product owner**

Naam: Sam Van Den Eynde

Mail: sam.vandeneynde@bosa.fgov.be

Telefoon (BOSA): 027 40 78 73

Telefoon (GSM – buiten de kantooruren): 0478 77 06 89

**Domeinmanager IAA**

Naam: Noël Peeters

Mail: noel.peeters@bosa.fgov.be

Telefoon (BOSA): 027 40 78 65

Telefoon (GSM – buiten de kantooruren): 486 82 37 18

**FOD BOSA DG DT**

Simon Bolivarlaan 30/9 Boulevard Simon Bolivar

Brussel 1000 Bruxelles

[**www.bosa.be**](http://www.bosa.be/)