FOD Beleid & Ondersteuning
SPF Stratégie & Appui

FAS Gebruikersovereenkomst

Organisatie:
Applicatie:

Doel van het document:

Een gebruiksovereenkomst is een dienst-specifiek contract dat de voorwaarden bepaalt voor het gebruik van een specifieke FOD BOSA DG VD 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 FOD BOSA DG VD diensten.

Gelieve ook steeds de laatste versie van dit document te gebruiken op deze link

07/02/2023

Version 6.7

1. Specifieke voorwaarden 3
1.1 BESCHRIJVING EN WERKING VAN DE DIENST 3
Voorwerp van deze overeenkomst **3**
Werking van de dienst **3**
1.2 VRAAG AANSLUITING DIENST 3
1.3 GEBRUIK VAN DE DIENST 4
Voorwaarden voor gebruik van de dienst **4**
Rollen en verantwoordelijkheden verbonden aan de dienst **4**
Verwerking persoonsgegevens **5**
Kosten verbonden aan het gebruik van de dienst **7**
1.4 VEILIGHEID 7
Gebruikersbeveiliging **7**
Audit trail **7**
2. Service Levels 8
2.1 TOEPASSINGSBEREIK VAN DEZE SERVICE LEVELS 8
Maken geen deel uit van de service levels: **9**
2.2 BESCHIKBAARHEID 9
Geplande onbeschikbaarheid **9**
2.3 INCIDENT CLASSIFICATIE 9
2.4 Ondersteuning 10
Ondersteuning **10**
Data protection officer **10**
Bijkomende ondersteuning **10**
2.5 INFORMATIE, RAPPORTERING EN EVALUATIE 10
Informatie **10**
Monitoring **10**
Rapportering **11**
3. Partijen en handtekening 11

1. Specifieke voorwaarden

1.1 BESCHRIJVING EN WERKING VAN DE DIENST

Voorwerp van deze overeenkomst

De Federale Overheidsdienst Beleid en Ondersteuning, DG Vereenvoudiging & Digitalisering (FOD BOSA DG VD) biedt de Federale authenticatiedienst aan overeenkomstig artikel 9 van de wet van 18 juli 2017 inzake elektronische identificatie aan. Via de Federal Authentication Service (FAS) kunnen gebruikers personen (eindgebruikers) authentiseren zodat ze toegang kunnen krijgen tot beveiligde online overheidstoepassingen.

Online overheidstoepassingen zijn toepassingen die toebehoren aan overheidsinstanties, aan instanties met een opdracht van algemeen belang voor de taken van algemeen belang en aan instanties die een opdracht uitvoeren in opdracht van de overheidsinstanties en de instanties met een opdracht van algemeen belang. De gebruiker erkent tot deze categorieën van instanties te behoren.

Werking van de dienst

De FAS is ontworpen om de authenticatiegegevens van een eindgebruiker te controleren.
Een eindgebruiker die zich aanmeldt bij een online overheidstoepassing zal door de FAS omgeleid worden naar het federale portaal voor authenticatie van FOD BOSA DG VD.

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 online overheidstoepassing van de gebruiker kan op basis van dit antwoordbericht de beslissing nemen om toegang te verlenen aan de eindgebruiker.
Of een eindgebruiker al dan niet het recht heeft om toegang te krijgen (autorisatie), wordt dus 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.

De FAS bevat verschillende authenticatiemiddelen of digitale sleutels, die gebruikt worden volgens de gevoeligheid van de informatie waaronder:

- o Gebruikersnaam en wachtwoord
- o Gebruikersnaam en wachtwoord, en eenmalige tijdsgebonden beveiligingscode via mobiele app
- o Gebruikersnaam en wachtwoord, en persoonlijk digitaal certificaat
- o Gebruikersnaam en wachtwoord, en eenmalige tijdsgebonden beveiligingscode via SMS
- o Gebruikersnaam en wachtwoord, en eenmalige tijdsgebonden beveiligingscode via email
- o Elektronische identiteitskaart en pincode + kaartlezer
- o ‘Erkend elektronisch identificatiemiddel’; itsme® en myID.be®
- o Europees erkend inlogmiddel (eIDAS)

1.2 VRAAG AANSLUITING DIENST

De vraag voor aansluiting tot de FAS dienst concretiseert zich in het opstellen van het onboarding document. Dit document wordt als bijlage toegevoegd aan deze overeenkomst. De inhoud van dit document omvat technische en service management afspraken met de gebruiker.

Elk voorstel tot aanpassing aan deze afspraken dient minimaal één kwartaal op voorhand aangevraagd te worden. FOD BOSA DG VD zal elk voorstel evalueren en de gebruiker tijdig informeren of er aan het concreet voorstel gevolg kan gegeven worden en een timing communiceren. De goedgekeurde wijziging wordt vervolgens opgenomen als bijlage aan deze overeenkomst.

1.3 GEBRUIK VAN DE DIENST

Voorwaarden voor gebruik van de dienst

De gebruiker neemt de nodige organisatorische en technische maatregelen om ervoor te zorgen dat de FAS gebruikt en geïmplementeerd wordt volgens deze gebruiksovereenkomst, volgens de richtlijnen van FOD BOSA DG VD vervat in de technische onboardingformulieren en -handleidingen en dit volgens de toepasselijke wetgeving.

Het is niet toegestaan de FAS te gebruiken op een manier die deze dienst zou kunnen uitschakelen, overbelasten of benadelen of de gebruikservaring van een andere gebruiker negatief zou kunnen beïnvloeden.

Testen en monitoring op de productieomgeving van de FAS zijn niet toegestaan tenzij uitzonderlijk en met expliciete schriftelijke toestemming van FOD BOSA DG VD.

De richtlijnen van FOD BOSA DG VD 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 FOD BOSA DG VD is overeengekomen. FOD BOSA DG VD heeft na deze periode geen verplichting meer tot het ter beschikking stellen of het onderhouden van oudere versies.

Rollen en verantwoordelijkheden verbonden aan de dienst

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

- het antwoord van de FAS correct interpreteert;
- voldoende beveiligd is;
- de certificaten op correcte wijze valideert;
- de single log-out (SLO) op een correcte wijze implementeert, indien hij gebruikt maakt van single-sign-on (SSO);
- toegang geeft tot diensten aan de eindgebruiker, 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 als ook voor het bepalen van de toegangsregels tot de diensten en het niveau van de authenticatiemiddelen dat nodig is voor toegang tot de diensten. De gebruiker is op de hoogte van de verschillen in beschermingsniveau tussen de authenticatiemiddelen. Zo is het gebruik van gebruikersnaam/paswoord geen sterk beveiligd authenticatiemiddel en slechts te gebruiken waar geen hoog beschermingsniveau vereist is. De elektronische identiteitskaart is een sterk authenticatiemiddel.

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. FOD BOSA DG DT 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.
FOD BOSA DG VD streeft naar het beschikbaar stellen van de dienst volgens de service levels bepaald onder punt 2 zonder dat hierover garanties kunnen gegeven worden. FOD BOSA DG VD hangt gedeeltelijk af van de service levels aangeboden door de authentieke bronnen die aangeroepen worden door de FAS.
FOD BOSA DG VD 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.
Als gebruikers twijfelen aan de juistheid van de gegevens in de authentieke bron dan hebben zij de plicht dit te melden aan FOD BOSA DG VD 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.

Verwerking persoonsgegevens

De verwerking door FOD BOSA DG VD van de gegevens van de eindgebruikers tijdens de registratie en tijdens het gebruik van de digitale sleutels is gerechtvaardigd op basis van artikel 9 in de wet van 18 juli 2017 inzake elektronische identificatie waarin FOD BOSA DG VD wordt belast met het aanbieden van digitale sleutels voor overheidstoepassingen binnen de FAS. Het is ook de basis voor verwerking van het rijksregisternummer door FOD BOSA DG VD binnen de FAS.
De gegevens worden verwerkt met het oog op de correcte identificatie en authenticatie van de eindgebruikers zodat de gebruikers kunnen beslissen over de toegang tot de toepassingen.

De FAS maakt gebruik van de elektronische identiteitskaart voor de initiële registratie, met name van het authenticatiecertificaat dat er op staat, van de naam en voornaam vermeld op de kaart en van het rijksregisternummer.

Een andere manier om eindgebruikers initieel te registreren is langs te gaan bij een registratiekantoor.

Voor de activatie van bepaalde sleutels dient de eindgebruiker ook het emailadres en gsm-nummer te geven.
Voor de aanmaak van sommige sleutels worden de authentieke bronnen Rijksregister of de Kruispuntbankregisters van de KSZ (Bisregister) geconsulteerd.

Bij authenticatie van de eindgebruiker via FAS wordt het rijksregisternummer doorgegeven aan de online overheidstoepassing waarvoor de eindgebruiker toegang vraagt.

Als gebruiker dient u gemachtigd te zijn voor gebruik van het rijksregisternummer voor identificatie en authenticatie. Zo niet kan een ander identificatienummer gebruikt worden voor identificatie en authenticatie.

Voor authenticatie via eIDAS (over de grenzen van de Europese lidstaten heen) gebaseerd op de eIDAS-verordening haalt FOD BOSA DG VD gegevens op in het Rijksregister om ze te bezorgen aan de lidstaat waar de eindgebruiker zich aanmeldt met een Belgische aangemelde digitale sleutel. Het gaat om geboortedatum, naam, voornaam en een voor grensoverschrijdende authenticatie bedoeld identificatienummer. De wettelijke basis hiervoor zit in artikel 5 van de wet van 18 juli 2017 inzake elektronische identificatie en in het Koninklijk besluit van 1 februari 2018 tot aanwijzing van instanties conform de wet van 18 juli 2017 inzake elektronische identificatie.

Met het akkoord van de eindgebruiker verwerkt FOD BOSA DG VD ook emailadres en/of gsm nummer om de eindgebruiker te contacteren in verband de diensten. Deze gegevens worden dan gebruikt om dienstmededelingen in verband met de geleverde diensten te versturen.

De authenticaties en pogingen tot authenticatie (datum, tijdstip, identificatienummer en een message ID zodat kan gekoppeld worden met de toepassing IP-adres, browser en besturingssysteem) worden geregistreerd en bewaard in een audit trail zodat bij onderzoek, op initiatief van een betrokken instantie of een controleorgaan of naar aanleiding van een klacht, een volledige reconstructie kan geschieden van welke natuurlijke persoon bij welke dienst heeft aangemeld en wanneer). Deze informatie wordt gedurende 10 jaar bewaard.
Deze informatie wordt op geanonimiseerde manier ook verwerkt voor statistische doeleinden en voor de verdere verbetering van deze dienst. Hierbij worden de gegevens in geen geval gekoppeld aan de persoonsgegevens die tijdens de registratieprocedure werden verzameld.
De verwerkingen (uitgezonderd de bewaring in de audit trail) stoppen als de eindgebruiker het gebruik van zijn digitale sleutels binnen FAS uitdrukkelijk stopzet of bij zijn overlijden. Dan worden de gegevens vernietigd.
De gegevens in de audit trail worden na 10 jaar vernietigd.

De FAS biedt eveneens digitale sleutels aan van erkende dienstverleners.
Ook de erkende dienstverleners (zoals de aanbieders itsme® en myID.be®) verwerken gegevens overeenkomstig de geldende regelgeving. Na erkenning conform het Koninklijk besluit van 22 oktober 2017 tot vaststelling van de voorwaarden, de procedure en de gevolgen van de erkenning van diensten voor elektronische identificatie voor overheidstoepassingen zijn zij gemachtigd het rijksregisternummer te gebruiken als de eindgebruiker voor hun dienstverlening kiest (als een onderaannemer van de erkennende overheid in de zin van artikel 5, eerste lid, 3°, van de wet van 8 augustus 1983 tot regeling van een Rijksregister van de natuurlijke personen).
De FOD BOSA DG VD treedt voor deze verwerkingen op als verwerkingsverantwoordelijke in de zin van art. 4, 7°, van de VERORDENING (EU) 2016/679 van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (“AVG”).

De gebruiker treedt voor de verwerking van de gegevens in zijn online overheidstoepassing op als verwerkingsverantwoordelijke in de zin van art. 4, 7°, van de AVG. Dit betreft de verwerking van de gegevens die hij ontvangt van de FAS en die hij verwerkt voor toegangscontrole tot de online overheidstoepassing.

Dit betekent onder meer dat de nodige maatregelen zullen genomen worden om te zorgen dat enkel bevoegde personen de gegevens kunnen gebruiken en dat de gegevens enkel mogen gebruikt worden voor de vooraf bepaalde doeleinden en dat het principe van de proportionaliteit moet worden nageleefd.
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 via de toepassing toegang mag krijgen.
De gebruiker mag de persoonsgegevens, die vervat zijn in het antwoordbericht, niet langer bewaren dan noodzakelijk voor de finaliteit ‘gebruikersbeheer’.
FOD BOSA DG VD en de gebruiker verlenen elkaar bijstand bij het vervullen van hun plicht om verzoeken om uitoefening van de rechten van de betrokkene te beantwoorden en bij het doen nakomen van de verplichtingen uit hoofde van de artikelen 32 tot en met 36 van de AVG.

FOD BOSA DG VD en de gebruiker houden een register bij van de verwerkingsactiviteiten. Op eenvoudig redelijk verzoek zijn zij ertoe gehouden dit register voor te leggen.

Indien FOD BOSA DG VD of de gebruiker kennis nemen van een inbreuk in verband met de ontsloten persoonsgegevens zullen ze elkaar zonder onredelijke vertraging informeren.

FOD BOSA DG VD en de gebruiker verbinden zich ertoe de AVG als ook andere relevante wetgeving inzake de verwerking van de gegevens na te leven.
FOD BOSA DG VD en de gebruiker verbinden zich ertoe de personen die onder zijn gezag werken kennis te geven van de bepalingen van de AVG en haar uitvoeringsbesluiten, alsook van elk ter zake doend voorschrift betreffende de bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens.
Beide partijen hebben een functionaris voor gegevensbescherming en een actueel veiligheidsbeleid- en plan dat jaarlijks wordt herzien.

Beide 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.
Beide partijen verbinden zich ertoe alle maatregelen te documenteren.

De verantwoordelijken van de authentieke bronnen zijn verwerkingsverantwoordelijke in de zin van art. 4, 7°, van de AVG voor de gegevens in de eigen authentieke bron. Zij zijn verantwoordelijk voor het organiseren van de processen op een transparante manier om te zorgen dat de gegevens zo volledig, juist, nauwkeurig en bijgewerkt mogelijk zijn. Zij zijn verantwoordelijk voor het inzamelen van de gegevens in de authentieke bron, het opslaan van de gegevens met garanties voor kwaliteit en beschikbaarheid, de beslissing tot ontsluiting.

Kosten verbonden aan het gebruik van de dienst

Het gebruik van deze dienst is gratis.

Eventuele betaling verschuldigd aan de verantwoordelijken van de authentieke bronnen voor diensten van de informatiebron is ten laste van de gebruiker die gebruik maakt van de diensten van die authentieke bron.

1.4 VEILIGHEID

Gebruikersbeveiliging

FOD BOSA DG VD 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 en de gegevens.

Audit trail

De gebruiker erkent dat de installatie van een audit trail noodzakelijk is in het kader van de FAS. Dergelijke audit trail zorgt ervoor dat de transacties die via de FAS worden uitgevoerd, kunnen worden gereconstrueerd ter naleving van de wettelijke verplichting 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 registreert de gebruiker

- voor een door FOD BOSA DG VD aangeleverde SAML:
  de messageID (SAML auth request ID / SAML response ID), de timestamp
- voor een door FOD BOSA DG VD aangeleverde OIDC:
  de messageID (state), authorization code, de timestamp

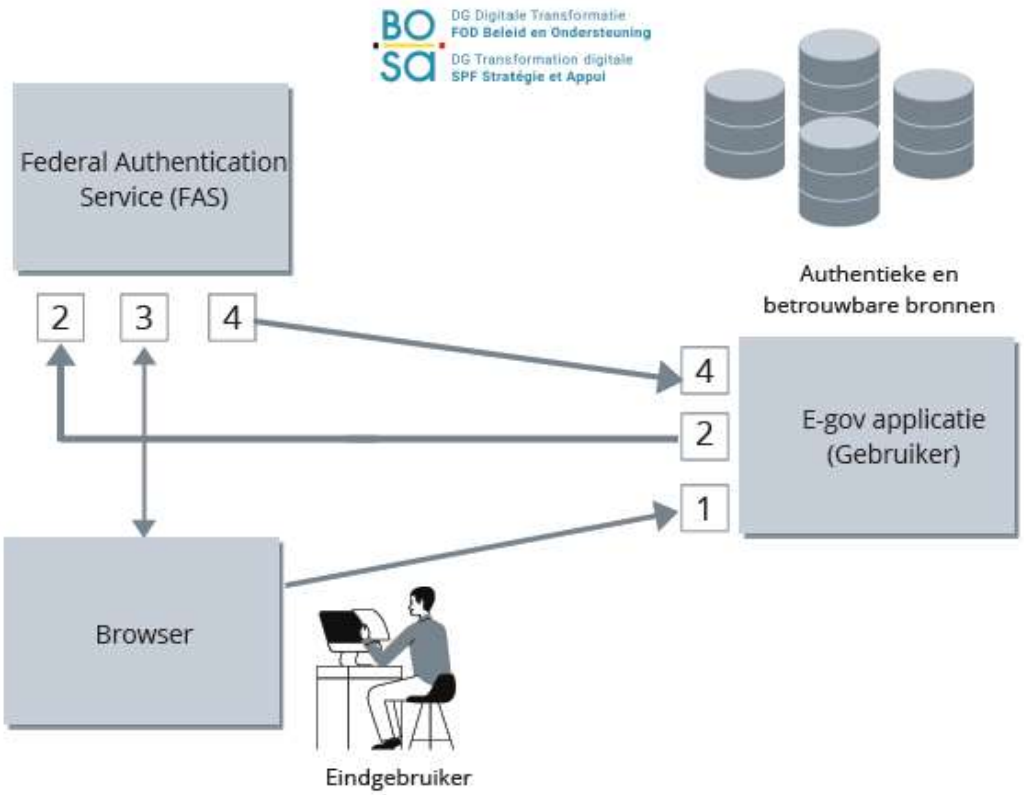
en de daarbij behorende eindgebruiker die deze bevraging heeft gestart, kunnen aanleveren.

Alle partijen zorgen ervoor dat deze gegevens over een periode van 10 jaar beschikbaar blijven en dat ze op aanvraag aangeleverd kunnen worden binnen de drie werkdagen.
De gebruiker is zelf verantwoordelijk voor de procedures en infrastructuur waarmee hij dit op een beveiligde manier en met respect voor de privacy kan verwezenlijken.

2. Service Levels

FOD BOSA DG VD zal redelijke inspanningen leveren om te voldoen aan onderstaande dienstverleningsobjectieven.

2.1 TOEPASSINGSBEREIK VAN DEZE SERVICE LEVELS



De systemen en functionaliteiten in beheer en gebruik van FOD BOSA DG VD voor de gebruiker:

- Het afhandelen van authenticatie-aanvragen komende van de gebruiker zoals overeengekomen in het onboardingsdocument dat met de gebruiker werd opgemaakt.
- Uitwisselen van authenticatiegegevens van de persoon die de authenticatie uitvoert:
    - FEDID
    - Rijksregisternummer
    - Voornaam, Familienaam
    - Geboortedatum (eIDas)

Maken geen deel uit van de service levels:

- Alle operationele informatie ter ondersteuning van de diensten die voortvloeien uit deze overeenkomst maken geen deel uit van deze overeenkomst.
- De systemen en functionaliteiten niet in het beheer en gebruik van FOD BOSA DG VD, die de gebruiker in gebruik heeft/bezit voor het aanbieden van zijn diensten aan zijn eindgebruiker.
- De configuratie en support van de betreffende toepassing van de gebruiker, die het object maakt van de integratie met de FAS (Relying Party).
- De configuratie en support van het toestel van de eindgebruiker, inclusief maar niet exhaustief: eID middleware, browser, besturingssysteem, …
- De beschikbaarheid van de authentieke bronnen
- Interne SSO of gelijkwaardig voor het interprocessen in een toepassing
- Functionele of ontwikkelingsbeperkingen van een toepassing

2.2 BESCHIKBAARHEID

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

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.

2.3 INCIDENT CLASSIFICATIE

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

2.4 Ondersteuning

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

Ondersteuning

Het is de verantwoordelijkheid van de gebruiker om te voorzien in een voldoende uitgeruste en voldoende degelijke eindgebruikersondersteuning (eerstelijns support) voor de afgenomen diensten in de context van zijn eigen dienstenaanbod. In geen enkel geval behoudens anders overeengekomen verzorgt FOD BOSA DG VD Service Desk rechtstreeks dienstverlening aan de eindgebruikers van de gebruiker.

De FOD BOSA DG VD Service Desk is voor de gebruikers (tweedelijns support) bereikbaar via:

- **Telefonisch**: 02 474 50 62
  tussen 8u30 en 17u00 op werkdagen van de federale overheid
- **Per E-mail**: Servicedesk.DTO@bosa.fgov.be

Data protection officer

U kan de DPO van FOD BOSA DG VD contacteren op privacy@bosa.fgov.be voor al uw vragen inzake privacybescherming. Incidenten en klachten mag u sturen naar privacyincident@bosa.fgov.be.

Bijkomende ondersteuning

Voor meer informatie of om de dienst te gebruiken, kunt u contact opnemen met de FOD BOSA DG VD Service Desk op Servicedesk.DTO@bosa.fgov.be met vermelding van de referentie ‘S001 - FAS’.

2.5 INFORMATIE, RAPPORTERING EN EVALUATIE

Informatie

FOD BOSA DG VD 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

Om deze informatie te kunnen leveren, dient de gebruiker FOD BOSA DG VD steeds de laatste contactinformatie te bezorgen.

Monitoring

Het is niet toegestaan om als gebruiker de FAS te monitoren op een manier die de performance van de FAS kan beïnvloeden. FOD BOSA DG VD kan op aanvraag wel een monitoring via Json bestanden en logfiles aan de gebruiker bezorgen.

Rapportering

Rapporten zijn beschikbaar op aanvraag en worden verwerkt naar best vermogen en beperkt tot een voorafgaande periode van 1 jaar.

3. Partijen en handtekening

De dienst wordt aangeboden aan de gebruiker door de Federale Overheidsdienst Beleid en ondersteuning, DG Vereenvoudiging & Digitalisering, Simon Bolivarlaan 30, 1000 Brussel.

Het gebruik van de dienst is onderworpen aan de Algemene Voorwaarden, deze gebruiksovereenkomst en de technische en andere richtlijnen van FOD BOSA DG VD met betrekking tot de dienst.

Door ondertekening van deze gebruiksovereenkomst verklaart de gebruiker zich akkoord met de Algemene Voorwaarden voor FOD BOSA DG VD diensten.

Ondertekend op datum :

Naam gebruiker :

Vertegenwoordiger gebruiker :

Organisatie :

KBO nummer :

Functie vertegenwoordiger :

Handtekening :

Bijlage 1: Algemene Voorwaarden voor FOD BOSA DG VD diensten

De Algemene Voorwaarden vindt u op de website van FOD BOSA DG VD:
https://bosa.belgium.be/nl/algemene-voorwaarden-diensten-dg-vereenvoudiging-digitalisering