



Producten- en dienstencatalogus 2022

*Gebouwgebonden ICT Diensten
in het rijkskantoor*



Altijd en overal
comfortabel werken

Colofon

Uitgave

Dit is een uitgave van het IDV-P overleg, het samenwerkingsverband van de ICT dienstverleners pandgebonden ICT diensten (IDV-P's) van het Rijk:

- Belastingdienst/IV Data Center Services (DCS)
- Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI) Shared Service Center (SSC-I)
- Shared Service Center ICT (SSC-ICT)
- Rijkswaterstaat (Centrale Informatie Voorziening)
- Dienst ICT Uitvoering (DICTU)

Meer informatie

Neem voor vragen over de huidige ICT dienstverlening in een rijkskantoorpand en de implementatie van de RijksPDC contact op met je eigen ICT dienstverlener gebruikergebonden ICT diensten (hierna: IDV-G).

Inhoud

1	Algemeen	5
1.1	Inleiding	5
1.2	Opzet diensten (basis / plus / special)	7
	<i>Basisdiensten.....</i>	<i>7</i>
	<i>Plusdiensten</i>	<i>7</i>
	<i>Specials</i>	<i>7</i>
1.3	Uitgangspunten	8
	<i>Beleid</i>	<i>8</i>
	<i>Beheer van dit document.....</i>	<i>8</i>
	<i>Exploitatie</i>	<i>8</i>
	<i>Ontwikkeling rijksbrede dienstverlening.....</i>	<i>8</i>
1.4	Financiële aspecten	9
2	Diensten voor afnemers	10
2.1	Netwerkdiensten	10
	<i>2.1.1 Kwaliteit voor netwerkdiensten</i>	<i>10</i>
	<i>2.1.2. Basis netwerkdiensten</i>	<i>11</i>
	<i>2.1.3 WAN</i>	<i>12</i>
	<i>2.1.4 LAN en WiFi netwerkdiensten.....</i>	<i>12</i>
	<i>2.1.5 RijkskantoorRoam</i>	<i>14</i>
	<i>2.1.6 Govroam.....</i>	<i>15</i>
	<i>2.1.7 Gastnetwerk.....</i>	<i>15</i>
2.2	Pandgebonden werkplekdiensten	17
	<i>2.2.1 Kwaliteit voor pandgebonden werkplekdiensten.....</i>	<i>17</i>
	<i>2.2.2 Standaard werkplek</i>	<i>17</i>
	<i>2.3.1 Uitbreiding Standaard werkplek</i>	<i>18</i>
	<i>2.3.2 Universele vaste werkplek.....</i>	<i>19</i>

2.4	Afdrukdiensten	20
2.4.1	<i>Kwaliteit voor afdrukdiensten.....</i>	<i>20</i>
2.4.2	<i>Pullprinting & scannen met de rijkskas.....</i>	<i>20</i>
2.4.3	<i>Mail2Print</i>	<i>21</i>
2.5	Audiovisuele diensten	22
2.5.1	<i>Kwaliteit voor audiovisuele diensten</i>	<i>23</i>
2.5.2	<i>Videoconferencing.....</i>	<i>23</i>
2.5.3	<i>Presentatie functionaliteiten</i>	<i>24</i>
3	Dienstverleners	26
3.1	BD, FD en EF ruimte	26
3.2.1	<i>Kwaliteit voor indoordekking.....</i>	<i>29</i>
3.2.2	<i>Indoordekking Mobiele Communicatie provider.....</i>	<i>29</i>
3.2.3	<i>Indoordekking C2000</i>	<i>30</i>
3.2.4	<i>Indoordekking aanvullend</i>	<i>31</i>
Bijlage1	Contactgegevens IDV-P	33
Bijlage2	Structuur RijksPDC	34
Bijlage3	Relatie met andere documenten	35
Bijlage4	Formulier aanvraag Special Aanvraag Special dienstverlening (IDV-P) in rijkskantoren	36
Bijlage5	Prioritering incidenten	37
Bijlage6	DAP-sjabloon tussen IDV-P en IDV-G	38
Bijlage7	Schematische weergave van een servicemelding	39

1



Algemeen

1.1 Inleiding

Deze rijksbrede producten- en dienstencatalogus (RijksPDC) is bedoeld voor afnemers die gehuisvest zijn in een rijkskantoor en voor ICT dienstverleners die diensten leveren in rijkskantoren. Deze RijksPDC is kaderstellend voor de IDV-P, de IDV-G en de bewoner van een rijkskantoor en is tot stand gekomen als onderdeel van de ontwikkeling naar een compacte rijksoverheid. Vanuit deze ontwikkeling is een netwerk van ICT Dienstverleners Pand (IDV-P's) voor het Rijk ontstaan. Dit zijn Belastingdienst/IV Data Center Services (DCS), Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI) Shared Service Center (SSC-I), Shared Service Center ICT (SSC-ICT), Rijkswaterstaat (Centrale Informatie Voorziening) en Dienst ICT Uitvoering (DICTU).¹ De IDV-P's leveren een pakket van gestandaardiseerde basis- en plusdiensten conform de IDWOR kaders.²

Het doel van dit document is gebruikers informeren over de overeengekomen dienstverlening zodat de wederzijdse verwachtingen realistisch zijn. Bij vragen kan men terecht bij de eigen servicedesk IDV-G die in deze optreedt als Single Point Of Contact (SPOC).

Het is van belang dat de gebruikers zich houden aan de voorwaarden en veiligheidsvoorschriften³ die gelden voor de dienstverlening. Wanneer voor diensten departementale richtlijnen of andere afspraken gelden, zijn deze echter niet opgenomen in deze RijksPDC. Hierover communiceert het departement zelf met de gebruikers.

Deze RijksPDC is geldig zodra deze is goedgekeurd door de CTO raad. In dit document staan de gestandaardiseerde diensten beschreven die de IDV-P's leveren aan gebruikers in rijkskantoren.⁴

Naast ICT diensten worden er in een rijkskantoor ook facilitaire diensten geleverd door de facilitair concern dienstverlener (CDV). Zij maken voor deze dienstverlening gebruik van een [eigen RijksPDC](#) die op het rijksportaal is gepubliceerd. Daarnaast worden er ook huisvestingsdiensten door het Rijksvastgoedbedrijf (RVB) geleverd conform het [Handboek ICT Huisvesting en bekabeling](#) (HIB).

¹ De contactgegevens van de IDV-P's zijn te vinden in [bijlage 1](#).

² Deze kaders zijn te vinden in de samenwerkingsruimte [IDWOR](#).

³ Denk hierbij aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) of het Normenkader Beveiliging Rijkskantoren (NKBR).

⁴ Op dit moment zijn nog niet alle diensten bij iedere dienstverlener beschikbaar.

1



Algemeen

Onder regie van directie Inkoop Facilitair en Huisvesting Rijk (IFHR) zal in samenspraak met CIO Rijk een wijzigingsprocedure worden ontworpen om zorg te dragen voor de afstemming tussen de RijksPDC van de CDV en deze RijksPDC.

Het wijzigingsbeheer van de RijksPDC gebouwgebonden ICT diensten is belegd bij het IDV-P overleg (voorzitter vanuit CIO Rijk), dit overleg is het voorportaal van de CTO-raad voor wat betreft pandgebonden ICT gerelateerde zaken. Voorstellen voor wijzigingen en vragen over de inhoud van deze RijksPDC kunnen via de voorzitter worden ingebracht in dit overleg.

Bij klachten wordt eerst contact opgenomen met de service-eigenaar van de IDV-P, indien nodig kan worden geëscaleerd naar CIO Rijk.

Deze RijksPDC is ingedeeld in hoofdstukken met logisch samenhangende diensten welke per doelgroep zijn gebundeld. Iedere dienst is op een eenduidige manier in tabelvorm beschreven. Meer informatie omtrent de structuur van deze RijksPDC is terug te vinden in [bijlage 2](#). Daarnaast is er in [bijlage 3](#) een overzicht te vinden van alle documenten die zijn geraadpleegd bij het opstellen en actualiseren van de teksten.

1



Algemeen

1.2 Opzet diensten (basis / plus / special)

Er zijn drie typen ICT diensten te onderscheiden, te weten:

- Basisdiensten
- Plusdiensten
- Specials

De basis- en plusdiensten zijn beschreven in deze PDC. De diensten worden conform de dienstbeschrijvingen geleverd. In geval van afwijken ontstaat er een special. Alle diensten die in deze PDC beschreven staan mogen alleen door de IDV-P in het rijkskantoor worden geleverd, dus niet door andere leveranciers (zoals de IDV-G, extern, et cetera).

Basisdiensten

Deze zijn verplicht aanwezig in elk rijkskantoor en worden doorbelast aan de afnemer in het rijkskantoor. Alle basisdiensten worden opgenomen in het m² tarief van de IDV-P.

Plusdiensten

Deze gestandaardiseerde diensten zijn bij elke IDV-P leverbaar en kunnen worden besteld via de bestaande bestelafspraken en systemen. Deze diensten worden doorbelast aan de afnemer conform het afgesproken prijsmodel. Dit zal doorgaans stukprijs x aantal zijn.

Afname van deze diensten is niet verplicht, maar worden uitsluitend door de IDV-P geleverd.

Specials

In bijzondere gevallen wordt met de basis- en plusdiensten geen invulling gegeven aan primaire functionele behoeften van de gebruikersorganisatie. In dit geval voert de IDV-P in opdracht van de gebruikersorganisatie (eventueel in samenspraak met de IDV-G) een onderzoek uit hoe deze functionele wensen kunnen worden ingevuld. Onderzoek, levering en beheer van specials wordt door de IDV-P direct gefactureerd aan de gebruikersorganisatie. Na de onderzoeksfase moet de special voor goedkeuring worden ingediend bij CIO Rijk die het voorstel zal beoordelen en eventueel zal voorleggen aan de CTO raad. Deze procedure is noodzakelijk omdat een special altijd een negatieve impact heeft op de basisdienstverlening in het rijkskantoor. Specials worden na goedkeuring openbaar gemaakt op [het rijksportaal](#). Voor het aanvragen van een special is een formulier beschikbaar in [bijlage 4](#).

Verhuizingen van plusdiensten en specials binnen hetzelfde kantoor dat reeds (conform de RijksPDC) is ingericht wordt als plusdienst gefactureerd.

1



Algemeen

1.3 Uitgangspunten

Voor de dienstverlening die in deze RijksPDC is beschreven, gelden onderstaande uitgangspunten.

Beleid

De diensten vallen binnen de beleidskaders (zoals bijv. de BIO en de IDWOR kaders) van het Rijk. Indien aanvullende normenkaders van toepassing zijn, neemt de IDV-G de benodigde maatregelen binnen haar eigen diensten.

Beheer van dit document

De IDV-P's volgen de algemene, beleidsmatige, politieke en vakinhoudelijke ontwikkelingen. Jaarlijks wordt de RijksPDC aangepast aan de actualiteit, hiervoor is een werkgroep samengesteld onder leiding van CIO Rijk, die zorgt dat in een aantal schrijfsessies er een nieuwe versie van de RijksPDC wordt opgeleverd aan het IDV-P overleg. Deze schrijfsessies vinden plaats in Q1 en Q2 van ieder jaar. Na akkoord van het IDV-P overleg zal het document ter besluitvorming worden voorgelegd aan de CTO-raad. Bij ingrijpende wijzigingen zal de update ook ter besluitvorming worden aangeboden aan het CIO Beraad en de ICBR. Na goedkeuring zijn nog niet alle diensten direct leverbaar, hiervoor wordt een implementatietraject opgestart door de IDV-P.

Exploitatie

Bestaande dienstverlening en de daarbij behorende apparatuur in een rijkskantoor is onderdeel van regulier lifecycle management. Met andere woorden: zodra een dienst of installatie aan vervanging toe is wordt deze vernieuwd ingericht conform deze RijksPDC en de geldende IDWOR kaders. Dit is tevens het geval bij een nieuw masterplanproject.

Ontwikkeling rijksbrede dienstverlening

De onderstaande zaken (niet limitatief) zijn in ieder geval onderdeel van de basis dienstverlening en dus ook van de kostprijs en het m²-tarief:

- Eénmalige personele kosten om alle producten en diensten van de RijksPDC te implementeren en/of bestaande producten en diensten aan te passen aan de eisen van de RijksPDC en IDWOR-kaders.
- Eénmalige personele kosten om alle bijbehorende processen en organisatie aan te passen aan de Rijksbrede dienstverlening.
- Eénmalige personele kosten voor bepalen en implementeren Rijksbreed kostprijs model en facturatie model.
- Deelname aan Rijksbrede werkgroepen en expert-groepen op het terrein van gebouwgebonden ICT.
- Bijdrage leveren aan de doorontwikkeling van de RijksPDC op basis van ontwikkelingen in technologie.

1



Algemeen

1.4 Financiële aspecten

De kosten van de diensten worden bij de afnemer in rekening gebracht. Uitgangspunt hierbij is dat kosten-dekkende tarieven worden gehanteerd. Hierin zijn alle kosten verwerkt die de IDV-P maakt om de diensten te kunnen leveren. De tarieven zijn inclusief de BTW die door externe leveranciers aan de IDV-P's in rekening wordt gebracht. Het m² tarief wordt berekend door alle kosten voor de basisdiensten bij elkaar op te tellen en dit te delen door het bruto vloeroppervlak van de panden van die IDV-P (conform pandenlijst RVB). Dit betekent dat elke IDV-P een eigen landelijk m²-tarief heeft voor zijn basisdiensten. Omdat er per IDV-P gewerkt wordt met een gemiddeld aantal m² per werkplek zal dit per IDV-P verschillen en ieder jaar opnieuw geijkt moeten worden. Ieder kalenderjaar wordt het m²-tarief opnieuw bepaald, omdat zowel de kosten voor de basisdienstverlening als het aantal m² kan wijzigen, beide hebben invloed op het uiteindelijke m²-tarief. Het tarief voor de IDV-P dienstverlening is gebaseerd op het aantal m² bruto vloeroppervlakte (BVO) (vastgesteld door het RVB) vermenigvuldigd met het tarief voor de basisdiensten. Dit houdt in dat als een departement de regiotarieven voor x m² betaalt aan het RVB, de IDV-P hetzelfde aantal m² zal gebruiken bij de berekening van het tarief. Voor de doorbelasting van de basisdiensten (gebaseerd op de m² tarieven) wordt gebruik gemaakt van dezelfde factuuradressen als de RVB.

In geval van leegstand wordt het m² tarief voor de basisdiensten doorbelast aan de RVB conform de daarvoor geldende afspraken.

Er kan een situatie ontstaan dat er (vroegtijdig) een wijziging plaatsvindt in een Rijkskantoor waarbij de bewoner(s) het kantoor verlaten. Feitelijk zijn er daarbij drie situaties te onderscheiden:

1. De bewoners vertrekken uit het Rijkskantoor, maar het Rijkskantoor wordt niet gesloten. In dat geval valt het onder de afspraken die gemaakt zijn omtrent leegstand en stuurt de IDV-P een factuur hiervoor aan het RVB.
2. De bewoners vertrekken uit het Rijkskantoor en andere bewoners komen erin. Dit betreft feitelijk een verhuizing. Hierbij blijft alle hardware van de basisdienstverlening staan. De kosten voor het verhuizen van de plus diensten en/of specials zijn daarbij voor de betrokken bewoners.
3. Het Rijkskantoor wordt gesloten en moet ontmanteld worden. Voor de hand ligt dat de kosten van de IDV-P gerelateerd aan de resterende looptijd (life cycle management) en de kosten voor de ontmanteling aan het RVB gefactureerd wordt. Het besluit tot sluiting van een Rijkskantoor wordt immers bepaald door het RVB.

2



Diensten voor afnemers

2.1 Netwerkdiensten

2.1.1 Kwaliteit voor netwerkdiensten

Beschikbaarheid	99%
Oplostijd ⁵	Prio 1: 4 uur Prio 2: 24 uur Prio 3: 5 werkdagen
Service window	24 uur per dag, 7 dagen per week.
Support window	Minimaal op werkdagen van 08.00 – 17.00 uur.

⁵ In [bijlage 5](#) staat een schema waarmee bepaald kan worden welke prio van toepassing is.

2



Diensten voor afnemers

2.1.2. Basis netwerkdiensten

Basis netwerkdiensten	
Soort product/dienst	☒ Basisdienst ☐ Plusdienst
Beknopte omschrijving van de dienst	De LAN, WiFi en overige netwerkdiensten zijn gebaseerd op een gemeenschappelijke basisinfrastructuur. Deze noemen we de basis netwerkdiensten. De basis netwerkvoorzieningen bestaan altijd uit een aantal onderdelen: • Lokale netwerkinfrastructuur (LAN) voor de aansluiting van werkplekken, printers, etc. • Netwerkverbindingen naar Datacenter(s) (WAN) en het internet. • Leveren van standaard adresserings- voorzieningen (IP-adressen enz.) IPv4 en IPv6 ready. • DHCP hosting. • Patchen bekabeling tussen de actieve apparatuur en het patchpunt bij de werkplek. • WiFi infrastructuur (access points enz.). • De basis netwerkinfrastructuur biedt de mogelijkheid tot het toepassen van netwerk toegangscontrole. – Authenticatie op netwerkaansluitingen (NAC) en internationale standaarden (802.1x). – Beveiligen van LAN zodat uitsluitend bedrijfsmiddelen en gebouwgebonden systemen (op basis van certificaat) toegang hebben. • Twee netwerken voor de CDV en/of RVB zijn inbegrepen: één voor gebouwbeheerssystemen en één voor internettoegang voor apparaten. Een nadere uitwerking hiervan volgt in de volgende update van deze RijksPDC, deze diensten worden nu nog niet als basisdienst geleverd. • Er wordt verder geen aparte netwerkinfrastructuur aangelegd t.b.v. CDV dienstverlening.
Taken en verantwoordelijkheden	• Beheer op basis netwerkdiensten. • Indien er onderhoud aan de netwerkdiensten wordt gepland dan wordt dit ruim van te voren aan de IDV-G gemeld. • Het RVB is eindverantwoordelijk voor de montage van de WiFi accesspoints. • Patchkabels zijn initieel de verantwoordelijkheid van het RVB (bij de oplevering van een nieuw Rijkskantoor of bij verbouwing waarbij de bekabeling wordt vervangen), tijdens de exploitatiefase zijn de patchkabels de verantwoordelijkheid van de IDV-P. RVB • Het plaatsen van 19 inch serverracks.

2



Diensten voor afnemers

Basis netwerkdiensten	
Afhankelijkheden	• RON 2.0 • OT contract • BD / FD en EF
Aansluitvoorwaarden	Alle aangesloten verbindingen dienen afdoende beveiligd te zijn conform BIO. Indien er geplande wijzigingen zijn in het te verwachten gebruik van de netwerkdiensten dan geeft de IDV-G dit ruim (tenminste twee maanden) van te voren door aan de IDV-P. Zie IDWOR kader Connectiviteit.
Andere relevante documenten	Zie IDWOR kader Connectiviteit. Zie High Level Design Connectiviteit.

2.1.3 WAN

De fysieke bekabeling is een verantwoordelijkheid van het RVB en wordt conform het HIB geleverd. Indien er een bepaald type kabel noodzakelijk is wordt dit als afwijking door de IDV-P in het Programma van Eisen gemeld.

2.1.3.1 Eenmalige graaf en aansluitkosten

Initiële, eenmalige graaf- en aansluitkosten zijn projectkosten en geen onderdeel van het m²-tarief.

2.1.3.2 Gehanteerde bandbreedte

De IDV-P zal op basis van grootte, aantal gebruikers en functionaliteiten bepalen wat de benodigde bandbreedte is voor de WAN-verbinding naar een Rijkskantoor. Indien er veel specials staan die extra bandbreedte vergen, kan de IDV-P dit extra doorbelasten aan de desbetreffende afnemer.

2.1.3.3 Redundantie verbinding

De IDV-P levert een redundante WAN-verbinding bij Rijkskantoren > 12.500 m². Dit komt in de praktijk overeen met meer dan 500 bewoners. Dit criterium wordt ook door het RVB gehanteerd voor de EF, BD en FD in het HIB 2.0.

2.1.4 LAN en WiFi netwerkdiensten

In de service WiFi worden vanuit de RijksPDC drie varianten gelijktijdig aangeboden: RijkskantoorRoam, govroom en een gastnetwerk. Via de vaste aansluiting wordt alleen het netwerk RijkskantoorRoam aan de eindgebruikers beschikbaar gesteld.

2



Diensten voor afnemers

Wi-Fi kan worden ingezet voor locatiebepaling (plekchecker) en voor de CDV's (BHV). Deze dienst wordt vooralsnog niet standaard geleverd, maar moet op voorhand bij de desbetreffende IDV-P worden aangevraagd. Indien dit voor een reeds ingericht pand op een later moment wordt aangevraagd, dan betreft het een plusdienst, omdat er opnieuw een inmeting moet worden gedaan alsmede een nieuwe indeling van de accesspoints moet worden gemaakt. Om van deze dienst gebruik te kunnen maken moet er bij de IDV-P een systeem beschikbaar zijn welke een koppelvlak kan leveren waarop de locatie informatie uitgevraagd kan worden.

Onderscheid wordt gemaakt tussen twee typen devices; bedrijfsmiddelen en 'Bring your own Device' (BYOD) devices. Bedrijfsmiddelen zijn verschaft door, en eigendom van, de IDV-G en worden in bruikleen gegeven aan medewerkers. Bedrijfsmiddelen bevatten een device certificaat waarmee toegang verleend wordt tot het netwerk. Deze devices krijgen vanuit elk RijkskantoorRoam compartiment toegang tot het netwerk waardoor rechtstreekse toegang tot de backend van de IDV-G wordt gefaciliteerd. BYOD's zijn eigendom van de rijksmedewerker en mogen enkel toegang tot het internet via govroam krijgen.

In de onderstaande tabel is weergegeven welke netwerken geschikt zijn voor welke doelgroepen en apparaattypen.

Apparaat / Persoon combinatie	Medium	Authenticatie	Verbind naar	Via
Bedrijfsmiddelen van een rijksmedewerker	Bedraad	Device certificaat	IDV-G backend ODC	WAN-I
	Draadloos			
Apparaat van een govroam gebruiker	Draadloos	Via govroam	Internet	Niet van toepassing
Apparaten van gasten	Draadloos	Gebruikersnaam en wachtwoord	Internet	Niet van toepassing

2



Diensten voor afnemers

De service WiFi wordt per rijkskantoor ingemeten om een optimale dekking en beschikbaarheid te garanderen die op de functionaliteit is afgestemd.

2.1.4.1 Beschikbaarheid WiFi dekking

Wifi wordt in de basis dienstverlening geleverd op de volgende plekken in een Rijkskantoor:

- de reguliere werkplek gebieden
- de vergaderzalen
- het bedrijfsrestaurant
- de gangen

Wifi wordt optioneel geleverd (plusdienst) op de volgende plekken:

- binnentuinen
- trappenhuizen

Wifi wordt niet geleverd op de volgende plekken:

- parkeergarages (i.v.m. informatiebeveiliging)
- keukens
- technische ruimten

2.1.4.2 WiFi frequentie

Wifi wordt in de basisdienstverlening geleverd op 5 GHz. De 2.4 GHz frequentie is optioneel, indien noodzakelijk in een specifieke situatie dan wordt dit als basisdienst geleverd.

2.1.5 RijkskantoorRoam

Netwerk voor bedrijfsmiddelen: RijkskantoorRoam	
Soort product/dienst	☒ Basisdienst ☐ Plusdienst
Beknopte omschrijving van de dienst	RijkskantoorRoam zorgt ervoor dat alle rijksmedewerkers in elk rijkskantoor met hun werkplek apparaten (van de IDV-G) automatisch toegang krijgen tot het netwerk (van de IDV-P). Wanneer je in een rijkskantoor je laptop opent wordt deze herkend door het netwerk en meldt zich automatisch aan. Een uitgebreide beschrijving van deze dienst is beschikbaar in IDWOR kader Connectiviteit en het bijbehorende High Level Design (HLD) voor deze dienst. Deze worden onderhouden door het Tactisch Overleg Rijksbrede Netwerken (TORN).
Taken en verantwoordelijkheden	Leveren van RijkskantoorRoam conform het HLD en kader IDWOR connectiviteit / RijkskantoorRoam
Afhankelijkheden	De IDV-G moet de bedrijfsmiddelen gereed maken voor aansluiting op RijkskantoorRoam Logius voor de levering van WAN-I

2



Diensten voor afnemers

Netwerk voor bedrijfsmiddelen: RijkskantoorRoam

Aansluitvoorwaarden	Zie de aansluitvoorwaarden zoals deze staan beschreven in het High level design connectiviteit/RijkskantoorRoam
Andere relevante documenten	Zie High level design connectiviteit / RijkskantoorRoam.

2.1.6 Govroam

Govroam	
Soort product/dienst	☒ Basisdienst ☐ Plusdienst
Beknopte omschrijving van de dienst	Govroam levert authenticatie dienstverlening voor de publieke sector (overheid). Na de autorisatie krijgt een gebruiker toegang tot Internet via het netwerk van de IDV-P.
Taken en verantwoordelijkheden	• Het Govroam SSID beschikbaar stellen op Wifi en Internet connectiviteit beschikbaar maken achter dit SSID. • Aansluiten op de Govroam authenticatie dienstverlening.
Afhankelijkheden	• Basis netwerkinfrastructuur rijkskantoor. • Stichting govroam. • De IDV-G voor uitgifte gebruikersaccount aan de rijksmedewerker.
Aansluitvoorwaarden	Zie aansluitvoorwaarden govroam.
Andere relevante documenten	Zie IDWOR kader govroam .

2.1.7 Gastnetwerk

Gastnetwerk	
Soort product/dienst	☒ Basisdienst ☐ Plusdienst
Beknopte omschrijving van de dienst	Deze service geeft bezoekers van buiten de publieke sector de op en veilige manier toegang tot het internet via WiFi-netwerken. Dit is inclusief het aanvraagproces voor gastgebruik bij de IDV-P en eventueel de CDV. In de volgende update (v3.0) van deze RijksPDC zal er een rijksbrede standaard van het gastnetwerk en aanvraagproces worden beschreven.

2



Diensten voor afnemers

Gastnetwerk	
Taken en verantwoordelijkheden	Een gastnetwerk beschikbaar stellen via WiFi voor toegang tot internet. Een zo eenvoudig mogelijk proces inrichten voor het aanvragen van gasttoegang, zowel digitaal als via de in het gebouw beschikbare balies. Het direct verstrekken van elke aangevraagde autorisatie Het registreren van alle verstrekte autorisaties herleidbaar tot een natuurlijk persoon.
Afhankelijkheden	Basis netwerkinfrastructuur rijkskantoor. CDV: afspraken omtrent het aanvraagproces van gastautorisaties.
Aansluitvoorwaarden	Aanvraagproces, nader af te stemmen met CDV's. Zolang er geen rijksbrede standaard is vastgesteld, zal de desbetreffende IDV-P in samenspraak met de CDV afspraken maken over het aanvraagproces.
Andere relevante documenten	n.v.t.

2



Diensten voor afnemers

2.2 Pandgebonden werkplekdiensten

Op een standaardwerkplek (de bureauwerkplekken ingericht volgens ARBO normen) in een rijkskantoor kan te allen tijde met een laptop worden gewerkt en, indien aanwezig, met een universele Thin Client. Op zogenaamde vergaderplekken en aanlandplekken worden geen ICT middelen vanuit de IDV-P geplaatst.

2.2.1 Kwaliteit voor pandgebonden werkplekdiensten

Beschikbaarheid	98%
Oplostijd	Maximaal 5 werkdagen.
Service window	Conform openingstijden van het rijkskantoor.
Support window	Minimaal op werkdagen van 08.00 – 17.00 uur.

2.2.2 Standaard werkplek

Standaard werkplek	
Soort product/dienst	☒ Basisdienst ☐ Plusdienst
Beknopte omschrijving van de dienst	Een standaard werkplek voldoet aan de ARBO normen en is voorzien van een (USB) portreplicator met daaraan gekoppeld een beeldscherm van 24-27 inch met minimaal een full HD resolutie, toetsenbord, muis en LAN. Deze werkplek is geschikt voor gebruik met een laptop. Het beeldscherm is verstelbaar en kantelbaar. De IDV-P kan hieraan invulling geven door middel van een monitor die zelf verstelbaar en kantelbaar is of door middel van een monitorarm.
Taken en verantwoordelijkheden	• Installeren van de apparatuur. • Technisch onderhoud van de apparatuur. • Bij voorkeur worden portreplicators gebruikt waarbij display link technologie gehanteerd wordt. • Op het rijksportaal publiceren welke driver noodzakelijk is voor gebruik van de port replicator met een link om deze te downloaden (voor BYOD en COPE devices). De correcte werking is de eigen verantwoordelijkheid van de eigenaar van het device. • De IDV-G's informeren over de noodzakelijke drivers t.b.v. de port replicators.

2



Diensten voor afnemers

Standaard werkplek	
Afhankelijkheden	CDV - Schoonmaak van de fysieke werkplek en melden van zichtbare gebreken(PDC CDV Hoofdstuk 17.4 Schoonmaak regulier). - Meubilair van de CDV (PDC CDV Hoofdstuk 22.3 Inrichten kantoorgebied). IDV-G - Installeren drivers t.b.v. port replicator. - Installeren van individuele ARBO gerelateerde aanpassingen. RVB De norm voor het gemiddelde aantal outlets voor apparatuur van eindgebruikers is bepaald op 1.5 outlets per werkplek.
Aansluitvoorwaarden	Toegang tot het rijksportaal en de mogelijkheid om de driver zelf te installeren (voor de BYOD gebruiker). Driver geïnstalleerd op de beheerde apparatuur waar de gebruiker geen machtigingen heeft voor installatie van de drivers (IDV-G).
Andere relevante documenten	Niet van toepassing.

2.3.1 Uitbreiding Standaard werkplek

Uitbreiding Standaard werkplek	
Soort product/dienst	☐ Basisdienst ☒ Plusdienst
Beknopte omschrijving van de dienst	Indien gewenst kan de standaard werkplek worden geleverd met een groter beeldscherm of een dubbel beeldscherm. Deze werkplekken zijn daarmee nog steeds bestemd voor flexibel gebruik.
Taken en verantwoordelijkheden	Zie standaard werkplek.
Afhankelijkheden	Zie standaard werkplek.
Aansluitvoorwaarden	Zie standaard werkplek.
Andere relevante documenten	Niet van toepassing.

2



Diensten voor afnemers

2.3.2 Universele vaste werkplek

Universele vaste werkplek	
Soort product/dienst	☐ Basisdienst ☒ Plusdienst
Beknopte omschrijving van de dienst	Met de komst van Hybride Werken en het daarvan afgeleide Mobile Only concept is op dit moment onduidelijk of de Universele vaste werkplek nog van toegevoegde waarde gaat zijn. In de volgende update van deze RijksPDC wordt er een besluit genomen over het al dan niet verder ontwikkelen van deze dienst.
Taken en verantwoordelijkheden	-
Afhankelijkheden	-
Aansluitvoorwaarden	-
Andere relevante documenten	-

2



Diensten voor afnemers

2.4 Afdrukdiensten

Deze paragraaf bespreekt de verschillende, ter beschikbaar gestelde diensten van een multifunctionele printer (MFP).

2.4.1 Kwaliteit voor afdrukdiensten

Beschikbaarheid	98%
Oplostijd	Prio 1: 4 uur Prio 2: 80% binnen 8uur, 100% volgende werkdag Prio 3: 1 werkdag, 100% binnen 5 werkdagen
Service window	Conform openingstijden van het Rijkskantoor
Support window	Minimaal op werkdagen van 08.00 – 17.00 uur.

2.4.2 Pullprinting & scannen met de rijks spas

Pullprinting & scannen met de rijks spas	
Soort product/dienst	☒ Basisdienst ☐ Plusdienst
Beknopte omschrijving van de dienst	Met deze service kan een rijksmedewerker in elk rijkskantoor een, vanuit de digitale werkomgeving, verzonden printopdracht afdrukken en documenten kopiëren of digitaliseren en in diens mailbox ontvangen. Het kopiëren, printen en scannen op een MFP wordt ontgrendeld met de rijks spas. Een uitgebreide beschrijving van deze dienst is beschikbaar in IDWOR kader rijksbreed Pullprinting en scannen en het bijbehorende High Level Design (HLD) voor deze dienst. Voor de MasterCAS zijn een dienstbeschrijving en aansluitvoorwaarden beschikbaar. Het verwijderen of verplaatsen van een MFP wordt gefactureerd als plusdienst.
Taken en verantwoordelijkheden	• Onderhoud van de MFP's. • Het beschikbaar stellen van tenminste één MFP per verdieping en per 75 werkplekken. • MFP's conform IDWOR Blauwdruk

2



Diensten voor afnemers

Pullprinting & scannen met de rijkspas

Afhankelijkheden	• Gemeenschappelijke afspraken met CDV en RVB over de locatie van een printer in verband met afzuigfaciliteiten. • Het opvoeren van de gebruikers (incl. alle benodigde informatie) in het Rijksbrede PSM Platform door de IDV-G. • Het koppelen van de printqueue aan het Rijksbrede printplatform door de IDV-G. • CDV voor uitgifte en beheer van Rijkspassen. (PDC CDV Hoofdstuk 5.2 Rijkspas). • Levering van papier en toner (en evt. nietjes voor in de MFP) door de CDV. • Aanvullen van papier en toner en oplossen van eenvoudige storingen (PDC CDV Hoofdstuk 15.1 Kopieer-, print- en scanwerk in kantooromgeving) door de CDV.
Aansluitvoorwaarden	• Een gebruiker dient in het bezit te zijn van een rijkspas en digitale werkomgeving. • Zie aansluitvoorwaarden rijksbreed printen.
Andere relevante documenten	Zie HLD Pullprinten en scannen .

2.4.3 Mail2Print

Mail2Print

Soort product/dienst	☒ Basisdienst ☐ Plusdienst
Beknpte omschrijving van de dienst	Met deze service kunnen rijksmedewerkers (en gasten) een printopdracht naar een e-mailadres mailen. Dit e-mailadres is IDV-P specifiek. Na verzending van de printopdracht krijgt de gebruiker een automatisch antwoord met daarin een PINcode. Met behulp van deze PINcode kan de printopdracht worden afgedrukt. De printopdracht is in sommige gevallen ook af te halen met de rijkspas. Dit staat in de bevestiging vermeld.
Taken en verantwoordelijkheden	Zie IDWOR Kader 2: Mail2print. In geval van diefstal of misbruik van een persoonlijke PINcode wordt dit gemeld en opgenomen in het bestaande incident management proces. Faciliteren van gastgebruik voor Mail2Print voor e-mailadressen van buiten het Rijk (optioneel).
Afhankelijkheden	Niet van toepassing.
Aansluitvoorwaarden	Niet van toepassing.
Andere relevante documenten	Zie IDWOR kader 2: Mail2print .

2



Diensten voor afnemers

2.5 Audiovisuele diensten

Audiovisuele (AV) diensten voorzien rijkskantoren van de faciliteiten om er voor te zorgen dat medewerkers kunnen videovergaderen en beschikken over andere presentatie faciliteiten.

AV-diensten uit de RijksPDC worden alleen geleverd in formele, bij de CDV reserveerbare vergaderzalen⁶. In overige ruimten is AV-dienstverlening een plusdienst.

Volgens de FWR⁷ zijn er:

- Kleine vergaderruimtes voor 8 tot 12 personen.
- Middelgrote vergaderruimtes voor 16 tot 24 personen.
- Grote vergaderruimtes voor 32, 40 en 48 personen.

Voor grote vergaderruimtes (groter dan 24 personen) zijn AV-diensten praktisch gezien niet volgens de standaard te leveren. Dit is feitelijk maatwerk of betreft een evenement. Het is voor die zalen dan ook geen onderdeel van de basisdienstverlening.

De organisatie van evenementen (evenementen service) is een plus-dienst van de CDV.⁸ Hieronder vallen tevens de benodigde AV-middelen. Het is aan iedere IDV-P om zelf met de CDV af te spreken welke rol het daarbij wil spelen. Bij die gevallen waarbij de IDV-P nodig is, staat dat los van de basisdienstverlening en het m²-tarief van de IDV-P.

AV-voorzieningen zijn standaard vast in een vergaderzaal. Verrijdbare voorzieningen worden in principe niet ingezet i.v.m. de kwetsbaarheid ervan en de grotere kans op verstoringen.

Overige AV diensten zoals o.a. (IP) televisie, narrow-casting (informatieschermen) en digitale wegbewijzing zijn in ontwikkeling en zullen worden beschreven in de volgende update van deze RijksPDC.

⁶ Zie RijksPDC 2021 van de CDV's, H19.1

⁷ Zie FWR-wijzer 2.1 d.d. 20-4-2017, blz.22.

⁸ Zie RijksPDC 2021 van de CDV's, H7.1.

2



Diensten voor afnemers

2.5.1 Kwaliteit voor audiovisuele diensten

Beschikbaarheid	99%
Oplostijd	Prio 1: 4 uur Prio 2: één dag (24 klokuren). Prio 3: drie dagen (72 klokuren).
Service window	Conform openingstijden van het rijkskantoor.
Support window	Minimaal op werkdagen van 08.00 – 17.00 uur.

2.5.2 Videoconferencing

Videoconferencing	
Soort product/dienst	☒ Basisdienst ☐ Plusdienst
Beknopte omschrijving van de dienst	De dienst videoconferencing geeft de gebruiker de mogelijkheid tot videoconferencing met zowel interne als externe medewerkers, tussen verschillende rijkskantoren (locaties) en naar gebruikers met videovergadermogelijkheden op hun persoonlijke werkomgeving. Deze dienst moet conform IDWOR kader videoconferencing worden aangesloten op het rijksvideoconferencing platform (RVCP).
Taken en verantwoordelijkheden	• Leveren van systemen voor videoconferencing (inclusief gebruikershandleiding) in 50% van alle vergaderzalen met een formele vergaderopstelling (conform FWR normering). Een tussentijdse wijziging van deze norm ligt voor de hand vanwege de ambities vanuit het programma Hybride Werken. • Onderhoud en beheer van deze systemen. • Realiseren van een koppeling van de room systemen met het RVCP.

2



Diensten voor afnemers

Videoconferencing	
Afhankelijkheden	• RVCP
	CDV • Reserveren van vergaderzalen (PDC CDV Hoofdstuk 19.1 Reserveerbare vergaderzalen).
Aansluitvoorwaarden	• Zie aansluitvoorwaarden en dienstbeschrijving RVCP. • Bij het inrichten van vergaderzalen t.b.v. videoconferencing zijn interieur architectonische overwegingen ondergeschikt aan eisen t.b.v. VC functionaliteit.
Andere relevante documenten	N.v.t.

2.5.3 Presentatie functionaliteiten

Presentatie functionaliteiten	
Soort product/dienst	☒ Basisdienst ☐ Plusdienst
Beknopte omschrijving van de dienst	De dienst presentatiefunctieiteiten stelt rijksmedewerkers in staat de beelduitvoer van het eigen device weer te geven. Er zijn drie aansluitmogelijkheden: 1. Door in te loggen op een Thin Client die gekoppeld is aan het presentatiescherm wordt de gebruiker toegang verleend tot zijn eigen werkomgeving waar vanaf gepresenteerd kan worden. 2. Met een kabel kan een laptop worden aangesloten om de presentatie te geven. 3. Een laptop kan draadloos worden verbonden om de presentatie te geven. Aan deze diensten kan op meerdere manieren invulling worden gegeven: • Presentatiescherm + Thin Client • Digitaal whiteboard (dit kan in hetzelfde apparaat zitten als videoconferencing). De IDV-P levert in elke vergaderzaal ten minste één van deze aansluitmogelijkheden.
Taken en verantwoordelijkheden	• Plaatsen en onderhouden van apparatuur. • Tweedelijns ondersteuning. • Handleiding voor het gebruik van de presentatie functionaliteiten.

2



Diensten voor afnemers

Presentatie functionaliteiten

Afhankelijkheden	• Universele vaste werkplek (IDWOR). CDV • Monteren van apparatuur (PDC CDV Hoofdstuk 19.1 Reserveerbare vergaderzalen). • Reserveren van vergaderzalen (PDC CDV Hoofdstuk 19.1 Reserveerbare vergaderzalen). IDV-G • Eerstelijns ondersteuning. • Draadloos presenteren moet ondersteund worden op de werkplek.
Aansluitvoorwaarden	Aansluiten van een laptop kan via USB-C, HDMI en Displayport, eventueel met een separate audio aansluiting.
Andere relevante documenten	N.v.t.

3



Dienstverleners

3.1 BD, FD en EF ruimte

Serviceverlening BD, FD en EF ⁹	
Soort product/dienst	☒ Basisdienst ☐ Plusdienst
Beknopte omschrijving van de dienst	In de BD bevindt zich apparatuur voor de pandgebonden faciliteiten incl. de hoofdrouter. In de FD bevindt zich de actieve netwerkapparatuur incl. indoordekking. De EF is de toegangsruimte voor externe kabelinvoeren. Apparatuur die zich in deze ruimten bevindt is meestal eigendom van de IDV-P. Daarnaast is er apparatuur aanwezig van derden zoals beveiligingssysteem of telecom operators. Actieve apparatuur (bijv. servers) van de IDV-G is in deze ruimten niet toegestaan.
Taken en verantwoordelijkheden	• Het RVB levert het toegangssysteem, de CDV exploiteert het toegangssysteem en de IDV-P is verantwoordelijk voor het verlenen van de toegang tot bepaalde ruimten en maakt gebruik van het toegangssysteem. • Het autoriseren¹⁰ van personen en organisaties voor toegang tot de BD, FD en EF. • Informeren van de CDV over verleende autorisaties. • Het toewijzen van rekrumte (floormanagement). • Registreren welke apparatuur er van de IDV-P aanwezig is. • Registreren welke personen op welke tijdstippen met welk doel toegang hebben gehad tot welke ruimten. • Rapporteren aan belanghebbenden (conform BIO) over autorisatiebeheer. • Indien er geen noodstroom is aangelegd voor een rijkskantoor (verantwoordelijkheid van het RVB, echter optioneel), dan bepaalt de IDV-P of er voor de EF, BD en FD een UPS aangevraagd gaat worden bij het RVB. Deze zijn met name nodig om connecties met providers gecontroleerd 'down' te brengen en zo storingen te voorkomen.

⁹ Voorheen werden de termen MER, SER en EFR gebruikt.

¹⁰ De IDV-P verleent de machtiging voor toegang en bepaald dus wie er toegang krijgt tot de ruimten.

3



Dienstverleners

Serviceverlening BD, FD en EF⁹

Afhankelijkheden	CDV Uitvoerend verantwoordelijk voor toegangsbeheer (PDC CDV Hoofdstuk 5. Beveiliging van de ruimten) d.w.z.; het begeleiden van interne en/of externe medewerkers, technische mensen, monteurs op basis van autorisatie of toegang met de rijkspas voor rijksmedewerkers. RVB Eigenaar van de kasten, bekabeling en alle gebouwgebonden installaties. Aanleg en onderhoud aan de ruimten.
Aansluitvoorwaarden	Incidenten worden door de CDV direct gemeld aan de IDV-P. Autorisatie-aanvragen worden minimaal twee werkdagen van te voren ingediend bij de IDV-P. De CDV geeft maandelijks een overzicht van individuen die op basis van de rijkspas permanent toegang hebben tot de BD, FD en EF aan de IDV-P. Door de CDV wordt desgevraagd een logbestand aan de IDV-P getoond met de verleende toegang tot de ruimten. D.w.z. welke persoon is op welk tijdstip in welke ruimte geweest.
Andere relevante documenten	Niet van toepassing, geen technische componenten alleen dienstverlening.

Het onderdeel telefonie voorziet rijkskantoren van de faciliteiten dat de openbare mobiele netwerken ook binnen het gebouw gebruikt kunnen worden. Dit zijn zowel de netwerken van de operators als de Tetra-netwerken van C2000 en de bedrijfsbeveiliging. Vaste telefoontoestellen worden in de rijkskantoren niet gebruikt. Via de IDV-G wordt telefonie gefaciliteerd, in combinatie met een mobiel toestel of

softphone via de werkplek. Voor recepties, callcenters en BHV geldt een uitzondering hierop.¹¹

De dienstbeschrijvingen van indoordekking beschrijven de huidige situatie. Expertgroep DIN zal adviseren over de toekomstige inrichting en aanbesteding van deze dienst. Het is daardoor te voorzien dat deze dienstbeschrijvingen bij de toekomstige OT aanbesteding zal wijzigen.

¹¹ Deze diensten worden als Special geleverd en conform de reguliere explainprocedure aangevraagd.

3



Dienstverleners

De IDV-P is alleen verantwoordelijk voor de instandhouding van bestaande indoordekking in een Rijkskantoor. Dit betekent dat kosten voor de initiële levering in een nieuw Rijkskantoor onderdeel van het masterplan project zijn en niet van de kostprijs van de basisdienstverlening door de IDV-P. Ook kosten bij life cycle management (bijvoorbeeld bij vervanging van componenten na een aantal jaar of overgang op een nieuwe technologie) zijn geen onderdeel van de kostprijs van de basisdienstverlening. Dergelijke activiteiten dienen als apart project met aparte financiering opgepakt te worden.

De IDV-P's hanteren de volgende norm om te bepalen of in een Rijkskantoor indoordekking aangelegd moet worden:

- Voor 2G worden voor signaalsterkte de volgende categorieën onderscheiden:
 - (a) -78 dBm of beter is **goed**
 - (b) tussen -79 en -90 dBm is **acceptabel**
 - (c) -91 dBm of slechter is **onvoldoende**
- Voor 4G worden voor signaalsterkte de volgende categorieën onderscheiden:
 - (a) -85 dBm of beter is **excellent**
 - (b) tussen -86 en -95 dBm is **goed**
 - (c) tussen -96 en -105 dBm is **acceptabel**
 - (d) tussen -106 en -115 dBm is **zwak**
 - (e) -116 dBm of slechter is **onvoldoende**

- Bij indoordekking gaat het momenteel om 2G en 4G. Hierbij is spraakverkeer (2G) het meest relevant. Voor dataverkeer is er immers ook wifi.
- Indoordekking wordt in principe alleen aangelegd op verdiepingen waar op meer dan 5% van de vloeroppervlakte de signaalsterkte / kwaliteit onvoldoende is voor 2G en/of 4G.
- Het betreft hierbij alleen verdiepingen waar gewerkt / gebeld moet kunnen worden, dus bijvoorbeeld niet voor parkeergarages.
- De meting hiervoor zal meestal plaatsvinden tijdens de diagnosefase van het inrichten van een kantoor.
- Indien besloten wordt om indoordekking aan te leggen, zal er na het aanleggen nogmaals een meting worden gedaan als kwaliteitscontrole.
- Indien in een gebied onvoldoende dekking is, moet altijd goed gekeken worden of dat in dat gebied belangrijk is.

De kosten voor de initiële installatie en levering van de indoordekkingscomponenten zijn onderdeel van de kosten voor het desbetreffende (masterplan)project en worden door de IDV-P in de offerte voor de projectkosten opgenomen en vervolgens aan de Geman-deerde Opdrachtgever (indien aangesteld) in rekening gebracht.¹²

¹² Deze afspraak is nog niet geborgd in de Leidraad Geman-deerde Opdrachtgeverschap, maar in de praktijk worden deze kosten wel als projectkosten weggeschreven.

3



Dienstverleners

3.2.1 Kwaliteit voor indoordekking

Beschikbaarheid	Conform IWR aanbesteding.
Oplostijd	Conform IWR aanbesteding.
Service window	Conform IWR aanbesteding.
Support window	Conform IWR aanbesteding.

3.2.2 Indoordekking Mobiele Communicatie provider

Indoordekking OT provider	
Soort product/dienst	☒ Basisdienst ☐ Plusdienst
Beknopte omschrijving van de dienst	Deze service voorziet rijkskantoren van dekking voor de mobiele data en spraaknetwerken van de Mobiele Communicatie operator. Het voorziet in het gebruik van telefoonverbindingen van mobiele devices zoals smartphones, tablets, laptops et cetera via openbare mobiele netwerken.
Taken en verantwoordelijkheden	• Vaststellen of extra voorzieningen met betrekking tot indoordekking noodzakelijk zijn d.m.v. metingen. • Afstemmen met de operator. • Realiseren verbinding met ODC's (indien van toepassing). • Registreren van meldingen en coördineren van afhandeling door de operators. • Toewijzen van de benodigde ruimte in de BD, FD en EF aan de operator.
Afhankelijkheden	• RVB t.b.v. bekabeling. • HIS/UBR t.b.v. indoor contracten met leveranciers. • Operators t.b.v. inkoppeling.
Aansluitvoorwaarden	Conform IWR2017 Mobiele Communicatie Dienstencontract.
Andere relevante documenten	n.v.t.

3



Dienstverleners

3.2.3 Indoordekking C2000

Indoordekking C2000	
Soort product/dienst	☒ Basisdienst ☐ Plusdienst
Beknopte omschrijving van de dienst	C2000 netwerken voorzien in Special Coverage voor hulpdiensten. De veiligheidsregio bepaald op welke locaties deze dekking verplicht moet worden aangebracht.
Taken en verantwoordelijkheden	- Bepalen of dekking moet worden geboden voor C2000. Dit is verplicht als de locatie is aangewezen als Special Coverage Locatie door het bevoegd gezag (College van B&W). - Toewijzen van de benodigde rekruimte in de BD, FD en EF aan de operators. - Realiseren verbinding met ODC's, danwel het plaatsen van een buitenantenne. Een en ander afhankelijk van besluit C2000/MDC. - Registreren van meldingen en coördineren van afhandeling door C2000.
Afhankelijkheden	- RVB voor aanleggen van de infrastructuur. - C2000 voor de aansluiting en de levering van de netwerkdekking. - B&W indien gebouw is aangewezen als Special Coverage Location (SCL). - Veiligheidsregio voor ingebruikname test.
Aansluitvoorwaarden	Conform C2000.
Andere relevante documenten	N.v.t. geen technische componenten, alleen dienstverlening.

3



Dienstverleners

3.2.4 Indoordekking aanvullend

Indoordekking aanvullend	
Soort product/dienst	☒ Basisdienst ☐ Plusdienst
Beknopte omschrijving van de dienst	De plusdienst voorziet in dekking voor Tetra netwerken ten behoeve bedrijfsbeveiliging/BHV en/of indoordekking van aanvullende operators naast de OT operator.
Taken en verantwoordelijkheden	Registreren van meldingen en coördineren van afhandeling door de aanvullende operator. • Bepalen of dekking moet worden geboden voor aanvullende operators en/of Bedrijfsbeveiliging/BHV. • Toewijzen van de benodigde rekruimte in de BD, FD en EF aan de operators. • Realiseren verbinding met ODC's, danwel het plaatsen van een buitenantenne. • Registreren van meldingen en coördineren van afhandeling door operator en/of RVB.
Afhankelijkheden	• RVB voor aanleggen van de infrastructuur. • Meldkamer Diensten Centrum (MDC) voor de aansluiting en de levering van de netwerkdekking. • CDV om aan te geven waar Tetra dekking noodzakelijk is.
Aansluitvoorwaarden	Conform OT.
Andere relevante documenten	N.v.t. geen technische componenten, alleen dienstverlening.

4



Kwaliteitsrapportage

De IDV-P rapporteert op het rijksportaal over kwaliteit van de geleverde diensten per rijkskantoor. De rapportage wordt per kwartaal en per jaar opgesteld en moet binnen een maand na het einde van het betreffende kwartaal of jaar worden gepubliceerd op het Rijksportaal. Er worden geen vormeisen gesteld aan de rapportage. Voor 1 januari worden de tarieven van alle diensten in deze RijksPDC per IDV-P op het Rijksportaal gepubliceerd.

Per rijkskantoor wordt in elk geval gerapporteerd:

- Het aantal meldingen (gegroepeerd naar soort) gemeld per dienst (meldingen over dezelfde storing worden gegroepeerd, aantal vermelden).
- Oplostijd per storing.
- Aantal beveiligingsincidenten per dienst.
- Geleverde beschikbaarheid per dienst.

Indien gebruikerstevredenheidonderzoeken of andere kwaliteitsmetingen zijn uitgevoerd, worden deze als

bijlage gepubliceerd.

Incidentrapportage

In elk geval worden alle meldingen die betrekking hebben op deze diensten geregistreerd en minstens per kwartaal gerapporteerd op het Rijksportaal. Wanneer meldingen of incidenten aanleiding geven tot wijziging van deze PDC worden ze aan CIO Rijk gemeld.

Beveiligingsincidenten worden direct gemeld aan alle IDV-G's en eventuele andere organisaties die risico lopen of schade ondervinden van dit incident, en aan CIO Rijk.

Per kwartaal rapporteert de IDV-P alle beveiligingsincidenten, inclusief de getroffen maatregelen, aan de IDV-G's en CIO Rijk. Vanwege de vertrouwelijke aard van deze rapportage wordt deze niet op het rijksportaal gepubliceerd.

Bijlage 1



Contactgegevens IDV-P

De servicedesks van de IDV-P's zijn bereikbaar volgens de hierna opgenomen algemene contactgegevens. Overige contactinformatie is opgenomen in de DVA of in de pandinformatie.

Belastingdienst/IV Data Center Services (DCS)

- Telefoon: 088-158 88 88
- E-mail: ICT888.Servicedesk@belastingdienst.nl
- Bereikbaar: 08.00 tot 17.00 uur

Shared Service Center ICT DJI (SSC-I)

- Telefoon: 088-0712345
- E-mail: ICT-servicedesk@dji.minjus.nl
- Bereikbaar: 08.00 tot 17.00 uur

SSC-ICT

Klik [hier](#) voor een actueel overzicht van de contactgegevens per departement.¹

Rijkswaterstaat/Corporate Dienst

- Telefoon: 088-797 07 77
- E-mail: kcc@rws.nl
- Bereikbaar: 08.00 tot 17.30 uur

DICTU Servicedesk

- Telefoon: 088-042 8888
- E-mail: servicedesk@dictu.nl
- Bereikbaar: 07.00 tot 18.00 uur

¹ Op dit moment is er bij SSC-ICT geen centraal telefoonnummer toegewezen aan de IDV-P.

Bijlage 2



Structuur RijksPDC

De RijksPDC is ingedeeld in hoofdstukken met logisch samenhangende diensten welke per doelgroep zijn gebundeld. Iedere dienst is op een eenduidige manier in tabelvorm beschreven. Een hoofdomschrijving van de dienst en een aanduiding basisdienst of plusdienst staan als eerste vermeld. Vervolgens wordt er een beknopte omschrijving van de dienst, van de afhankelijkheden, de aansluitvoorwaarden en informatie over taken en verantwoordelijkheden gegeven. Is bij een onderdeel geen informatie beschikbaar, dan is dat aangegeven met 'Niet van toepassing'. De tabel ziet er als volgt uit:

Naam van de dienst	
Soort dienst	Geeft aan of het een basisdienst of een plusdienst is.
Beknopte omschrijving van de dienst	Geeft aan wat de dienst inhoud.
Afhankelijkheden	Partijen en andere voorzieningen waar de levering van de dienst van afhankelijk is.
Aansluitvoorwaarden	Voorwaarden waar de IDV-G en de gebruikersorganisatie aan moeten voldoen om de dienst geleverd te krijgen.
Andere relevante documenten	Hier worden andere relevante documenten omtrent de dienst genoemd.
Taken en verantwoordelijkheden	De belangrijkste taken en verantwoordelijkheden van de dienstverlener.

Bijlage 3



Relatie met andere documenten

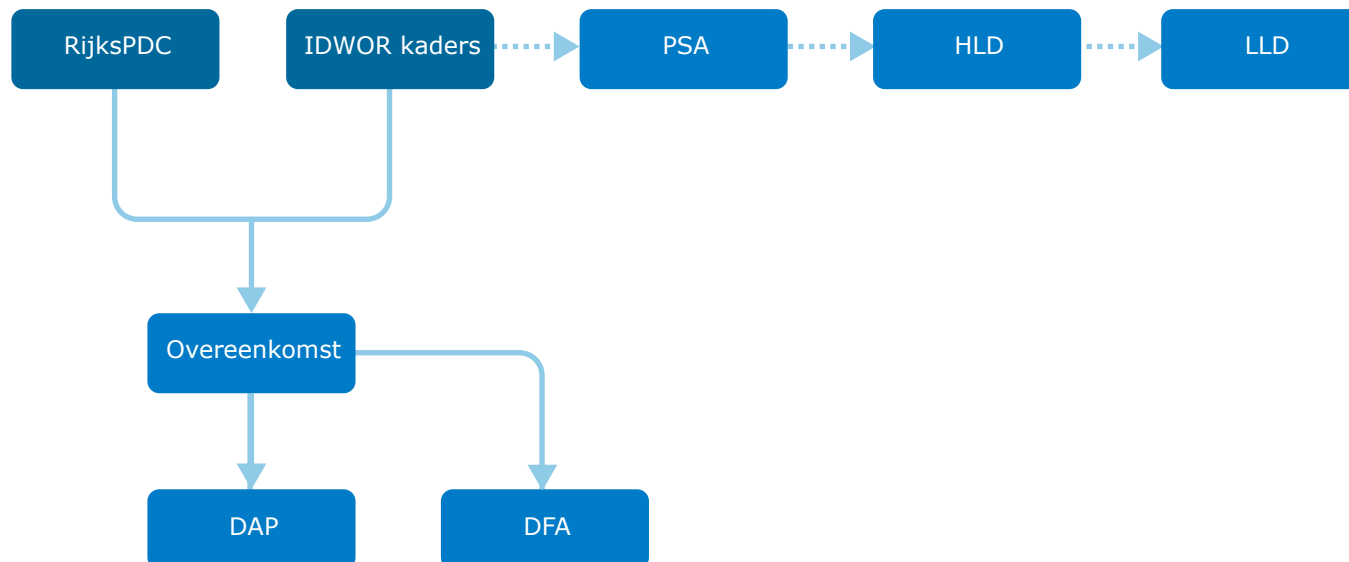
Deze RijksPDC maakt onderdeel uit van een serie documenten. Om wijzigingsbeheer te vereenvoudigen is er voor gekozen om waar mogelijk te verwijzen naar teksten die elders zijn opgenomen.

Het volledige dossier bestaat uit:

- IDWOR kaders;
 - PSA's
 - HLD's
 - LLD's

- RijksPDC t.b.v. afnemers en dienstverleners;
- Normenkader Beveiliging Rijkskantoren
- Handboek ICT-huisvesting en Bekabeling
- Overeenkomst Rijkskantoren – IDV-P
- DAP tussen IDV-P en IDV-G
- DAP tussen IDV-P en CDV
- DFA (of soortgelijk) tussen IDV-P en afnemers

Schematisch ziet dit er als volgt uit:



Bijlage 4



Formulier aanvraag Special Aanvraag Special dienstverlening (IDV-P) in rijkskantoren

Nummer	In te vullen door CIO Rijk
Onderwerp	Geef een korte naam aan deze aanvraag
Rijkskantoor	Geef het adres en evt de naam van het rijkskantoor op
Klantorganisatie	Invullen (max 1)
Dienst (RijksPDC)	Geef aan van welke dienst(en) in de rijksPDC wordt afgeweken
IDV-P	invullen
IDV-G	invullen
Datum	Datum van indienen bij CIO Rijk
Looptijd	Einddatum invullen indien van toepassing
Kosten	Zowel implementatie als doorlopende kosten indien van toepassing

1. Functionele wens

Geef hier aan welke functionaliteiten gewenst zijn door de klantorganisatie welke (nog) niet ingevuld kan worden met diensten uit de RijksPDC gebouwgebonden ICT diensten

2. Voorgestelde oplossing

Beschrijf hier welke oplossing wordt voorgesteld door de IDV-P voor het invullen van de functionele wensen van de gebruikersorganisatie. Leg hier de nadruk op de afwijkingen ten opzichte van de RijksPDC en de IDWOR kaders t.b.v. deze dienst.

3. Kosten

Geef aan welke kosten moeten worden gemaakt, zowel door de IDV-P als door de IDV-G of eventueel andere betrokkenen. Geef daarnaast aan hoe deze kosten worden doorbelast indien van toepassing.

4. Impact

Beschrijf de impact die deze special dienstverlening heeft.

- Op het rijkskantoorconcept
- Op overige gebruikers in dit rijkskantoor

5. Besluit

In te vullen door CIO Rijk

Einddatum

In te vullen door CIO Rijk

Voorwaarden

In te vullen door CIO Rijk

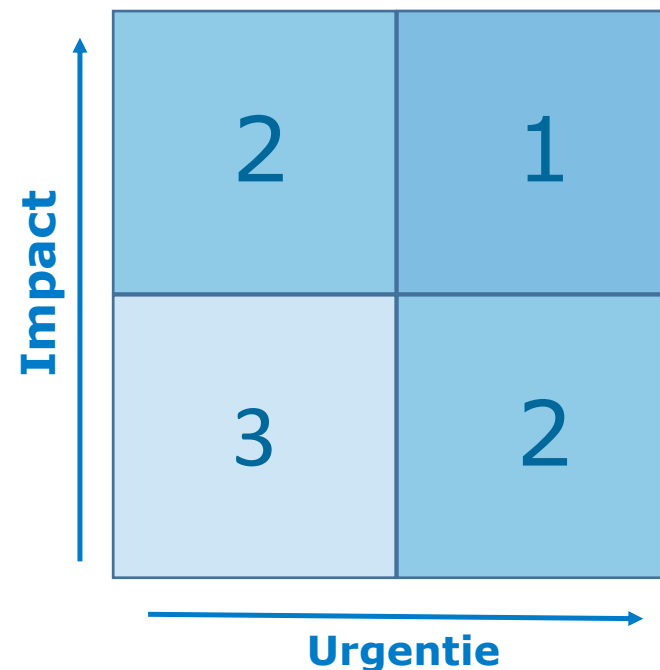
Bijlage 5



Prioritering incidenten

Bij een verstoring in de dienstverlening is het van belang dat deze wordt opgelost. In het schema hieronder kan aan het hand van de impact en de urgentie worden bepaald hoe een verstoring geclassificeerd dient te worden.

- Impact wordt beoordeeld vanuit een kwantitatieve invalshoek en wordt gebaseerd op de opvang van de feitelijke of potentiële schade bij de afnemer.
- Urgentie wordt beoordeeld vanuit een kwalitatieve invalshoek en wordt gebaseerd op de tijd tussen detectie van het probleem en de tijd dat de afnemer hiervan gevolgen ondervindt.



Bijlage 6



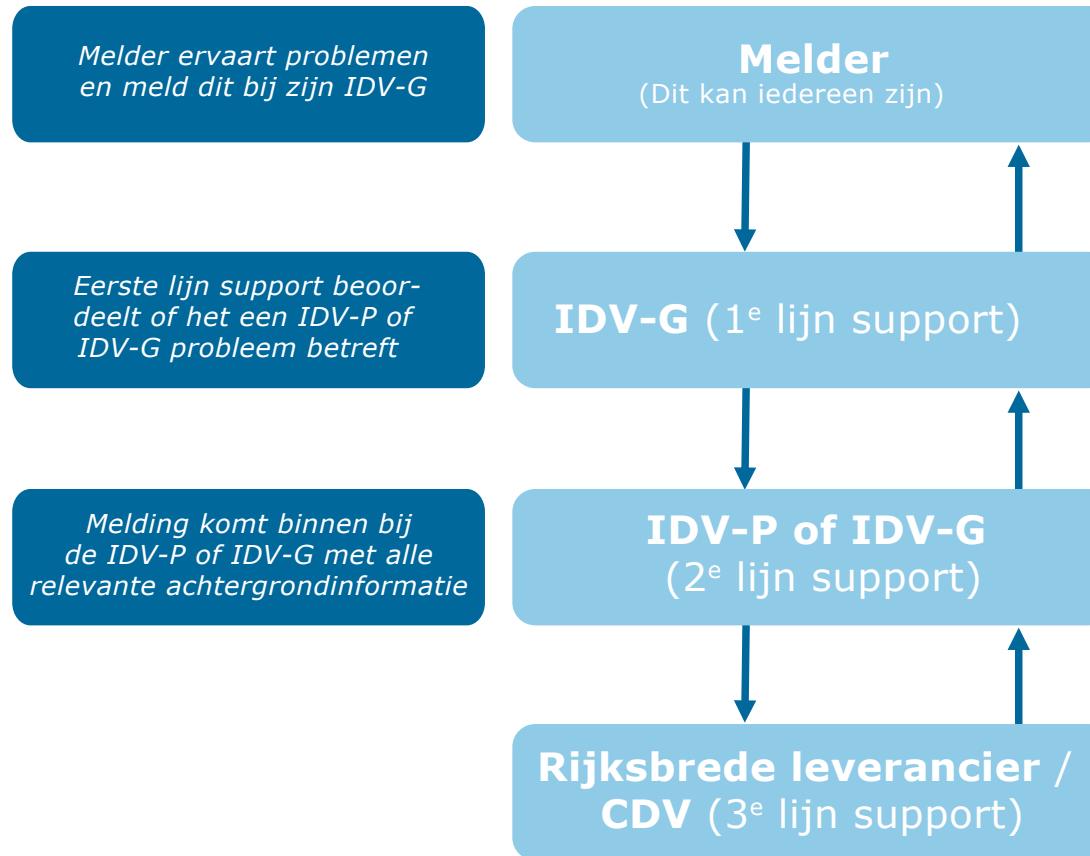
DAP-sjabloon tussen IDV-P en IDV-G

Klik [hier](#) om naar het volledige sjabloon te gaan.

Bijlage 7



Schematische weergave van een servicemelding





Altijd en overal
comfortabel werken