

## Naam van de G-Clouddienst

**CSAM Self Service Mandaten (SSM)**

**01-06-2020**

## Beschrijving van de G-Clouddienst

De service mandaten laat toe door middel van een selfservice toepassing een mandaat te creëren en te beheren voor het gebruik van Egov diensten.

### **Wat is een mandaat?**

Een mandaat is een volmacht die u als mandaatgever (mandator) toekent aan een mandaatnemer (mandatee / mandataris) zodat deze persoon dezelfde handelingen als u kan verrichten in één of meerdere elektronische toepassingen van de FOD Financiën of van andere overheidsdiensten.

De mandaten worden via de « Self-Service toepassing Mandaten » (afkorting: SSM) toegekend. De toepassing Mandaten is een snelle, gebruiksvriendelijke en veilige toepassing voor het elektronisch beheer van mandaten die toegang verlenen tot verschillende Egov diensten.

### **Functionaliteit van de SSM applicatie Mandaten**

Een mandaatgever kan een nieuw mandaat aanmaken, de mandaatnemer aanduiden of het mandaat aanvaarden door een handtekening.

Om een mandaat te activeren en dus te gebruiken, dient het steeds door beide partijen (mandaatgever EN mandaatnemer) getekend te worden. Elk van beide partijen kan het mandaat op elk ogenblik wijzigen of stopzetten.

Er bestaan verschillende types van mandaten, naargelang de Egov-service die ervan gebruik maakt. Via de SSM toepassing Mandaten kunnen de volgende handelingen worden verricht:

- Mandaten creëren (voor onbeperkte of beperkte duur)
- Mandaten stopzetten
- Mandaten aan een nieuwe mandaatnemer overdragen
- De bovenstaande handelingen in bulk verrichten als het over meerdere mandaten gaat.

Met betrekking tot mandaten zijn er hoofdzakelijk 2 grote processen:

- Het creëren van het mandaat in SSM
- Het gebruik van het mandaat voor de Egov diensten (= de business toepassing)

Deze dienst bevat de infrastructuur, de analyse, ontwikkeling, testing en implementatie, de assistentie, het onderhoud, de upgrades, de governance, de opleidingen en de technologische waakzaamheid.

### **Welke Egov domeinen/contexten zijn momenteel al geïntegreerd ?**

- FOD Financiën
- Gezondheidszorg (eHealth)
- Vlaanderen (vanaf december 2020)

## Service owner

FOD Financiën - Frank Van De Heijning – [csam-ssm@qcloud.belgium.be](mailto:csam-ssm@qcloud.belgium.be)

## Service level agreements

- Disponibiliteit: 99,9%
- Performantie: verbinding met de service <3s
- Service window: 24/7
- Incident response time: binnen 4 uur voor Priority 1
- Incident resolution time: 8 uur
- Penaliteitsclausule: N/A (*aangezien het een interne dienst betreft*)
- Support 1<sup>ste</sup> lijn: FOD Financiën Servicedesk (02/576.36.36)
- Support 2<sup>de</sup> / 3<sup>de</sup> lijn: SSM team ([team-ssm@minfin.fed.be](mailto:team-ssm@minfin.fed.be))
- Setup: Afhankelijk van de complexiteit van de aanvraag

## Kostprijsregeling

- In te schatten naargelang de aanvraag
- Tarief in Time & Material (regie)

## Wat is de voorziene evolutie voor deze dienst?

- De service Mandaten volgt de evoluties en verbeteringen gevraagd door de Service Owner en de gebruikers.
- Verbeteringen worden gedreven door de feedback van gebruikers of de verandering in de technologische omgeving zoals migratie naar hogere versies van applicatieservers.

## Praktische aspecten

- Hoe meld ik mij aan bij de toepassing Mandaten?  
Om gebruik te maken van de toepassing Mandaten, dient u zich te identificeren via de algemene aanmeldingsprocedure bij de federale overheid via de link <https://www.csam.be/> die u leidt naar de website van CSAM met een aanmeldingswijze naar keuze.
- Wat in geval van (de medewerker van) een onderneming?  
Kijk dan zeker eerst even op onze speciale infopagina voor Ondernemingen: <https://financien.belgium.be/nl/E-services/mandaten/onderneming>
- Indien u hulp nodig heeft?  
FAQ: [https://www.loginhulp.be/46-Self\\_Service\\_Mandatensysteem.html](https://www.loginhulp.be/46-Self_Service_Mandatensysteem.html)