

Inspanningsverbintenis KLIP

Wijzigingen

Datum	Wijziging
01/01/2024	<ul style="list-style-type: none">Vanaf 01/01/2024 wordt het KLIP uitgebaat door Athumi, het Vlaamse Datanutsbedrijf. Alle verwijzingen naar het agentschap Digitaal Vlaanderen werden veranderd naar Athumi.



Situering

Deze inspanningsverbintenis maakt integraal deel uit van de algemene voorwaarden van het KLIP.

Voor vragen of opmerkingen over het gebruik en de werking van het KLIP kunt u contact opnemen met de helpdesk van Athumi:

- Telefoon: +32 (0)9 276 15 00
- E-mail: digitaal.vlaanderen@vlaanderen.be
- Adres: Havenlaan 88, 1000 Brussel, België
- www.vlaanderen.be/klip

Artikel 1. – Helpdesk

Athumi is het eerste aanspreekpunt voor meldingen en vragen over de werking van het KLIP. Athumi antwoordt of reageert indien mogelijk in eerste lijn, of dispatcht de vraag of melding naar de tweedelijnsondersteuning.

Athumi is bereikbaar via het e-mailadres digitaal.vlaanderen@vlaanderen.be of op het telefoonnummer 09 276 15 00.

Athumi streeft naar 100% bereikbaarheid van de helpdesk tijdens de kantooruren. Buiten de kantooruren kunnen e-mailberichten gestuurd worden, maar er zal pas vanaf het begin van de eerstvolgende werkdag gevolg aan gegeven worden. Buiten de kantooruren is de helpdesk niet telefonisch bereikbaar.

Athumi streeft naar een antwoord op inhoudelijke vragen met betrekking tot het KLIP binnen de 3 werkdagen.

Artikel 2. – Kantooruren en werkdagen

Onder kantooruren en werkdagen wordt het volgende verstaan:

2.1 Kantooruren

9.00 u. - 17.00 u. op werkdagen.

2.2 Werkdagen

Werkdagen zijn alle dagen met uitzondering van:

- Zaterdagen;
- Zondagen;
- Volgende feestdagen:
 - Nieuwjaarsdag (1 jan);
 - Paasmaandag;
 - Feest van de Arbeid (1 mei);
 - Hemelvaartsdag;
 - Pinkstermaandag;
 - Vlaamse feestdag (11 juli);



- Nationale Feestdag (21 juli);
 - OLV Hemelvaart (15 aug);
 - Allerheiligen (1 nov);
 - Allerzielen (2 nov);
 - Wapenstilstand (11 nov);
 - Dag van de koning (15 nov);
 - Kerstdag (25 dec).
- De dagen tussen kerstdag en nieuwjaarsdag.

Artikel 3. – Beschikbaarheid van het KLIP

Athumi streeft voor het KLIP naar een online beschikbaarheid van 99%, gemeten binnen de kantooruren, en van 90%, gemeten buiten de kantooruren. De beschikbaarheid van het KLIP wordt automatisch gemeten door een permanente monitoring op het operationele systeem.

Athumi streeft naar de verwerking van 2000 planaanvragen per werkdag. Het aantal verwerkte planaanvragen wordt automatisch gemeten.

Artikel 4. – Onderbrekingen in de dienstverlening

4.1. Actieve onderbreking

Athumi kan de beschikbaarheid van het KLIP actief onderbreken als zij dit nodig acht.

Athumi brengt de gebruikers op de hoogte van de onderbreking vanaf het ogenblik dat het tijdstip van ingaan van een periode van onbeschikbaarheid gekend is. Elke substantiële wijziging van de onderbrekingsperiode wordt, vanaf het ogenblik dat ze bekend is, door Athumi meegedeeld aan de gebruikers.

De communicaties over onderbrekingen geschieden via de Statuspagina van de Vlaamse Overheid (status.vlaanderen.be) en via een mailing-lijst, waarop de gebruiker zich kan registreren. In de communicatie geeft Athumi zo precies mogelijk aan gedurende welke periode de onderbreking van het KLIP zal plaatshebben (begintijdstip en gepland eindtijdstip).

Athumi zal elke actieve onderbreking van de beschikbaarheid van het KLIP uitvoeren met minimale hinder voor de werking van het KLIP. Athumi streeft er naar:

1. om de duur van de onderbreking minimaal te houden;
2. om de periode van actieve onderbreking vóór 16.00h te beëindigen;
3. om de actieve onderbreking ten minste 5 kalenderdagen vooraf te communiceren.

4.2. Ongeplande onderbreking

Als een gebruiker een onderbreking van het KLIP vaststelt, dient hij Athumi daarvan onmiddellijk op de hoogte te stellen via de helpdesk.

Als de beschikbaarheid van het KLIP onderbroken is, zal Athumi de gebruikers onmiddellijk daarvan op de hoogte brengen.

De communicatie geschiedt via de Statuspagina en via een mailing-lijst, waarop de gebruiker zich kan registreren. De communicatie geeft zo precies mogelijk aan hoe lang de onderbreking zal duren. Elke substantiële wijziging in de onderbrekingsperiode wordt, vanaf het ogenblik dat ze bekend is, gecommuniceerd zoals hierboven beschreven.

Athumi zal een niet-geplande onderbreking van de beschikbaarheid van het KLIP zo snel mogelijk herstellen, en met minimale hinder voor de werking en het gebruik van het KLIP zelf.

Het heropstarten van het KLIP geschiedt binnen de kantooruren.

Als de melding van de onbeschikbaarheid van het KLIP plaatsvindt buiten de kantooruren zal Athumi tijdens de eerstvolgende kantooruren acties ondernemen, volgens de regelingen tijdens de kantooruren.

Artikel 5. – Rapportage

Rapportage van de maandelijkse gemiddelde meetresultaten ten opzichte van de streefcijfers zoals hierboven beschreven gebeurt door Athumi op aanvraag.

Detailinformatie over het onderhoud wordt niet per definitie gerapporteerd aan externen.