

# Toetredingsbeleid

Titel	Toetredingsbeleid
Status	IN ONTWIKKELING BESLUITVORMING IN BEHEER
Versie	0.0.91
Datum	19 Oktober 2023
Auteur	Adviseur Werkgroep Beheersing
Acties	Toetsen versie 0.0.91: klankbordgroep Goedkeuren versie 0.1.0: werkgroep Goedkeuren versie 0.1.0: KBO Toetsing versie 0.1.0 in POC's

## Uitgangspunten voor Toetreding

- Partijen die een Rol willen invullen binnen het afsprakenstelsel moeten toetreden als Deelnemer
- Een Partij treedt initieel toe in één of meerdere Rollen en de daarbij behorende Referentiecomponent(en)
- Een Partij kan in een later stadium toetreden in aanvullende Rollen en daarvoor het toetredingsproces (opnieuw) doorlopen
- Als een onderwijsinstelling zelf een Rol invult (bv een eigen open source ELO/VLE) en daarmee wil deelnemen aan het Afsprakenstelsel dan moet die instelling toetreden als Deelnemer.
- Als een Partij Deelnemer wenst te worden, zal deze moeten voldoen aan de algemene toetredingscriteria en de specifieke toetredingscriteria behorende bij de aangeboden referentiecomponent(en)
- De Beheerorganisatie toetst in opdracht van de Eigenaar van het Afsprakenstelsel of de Partij voldoet aan de toetredingscriteria
- Een kandidaat partij kan een klacht indienen tegen een besluit van de Beheerorganisatie.

Via de ondertekening van de zelfverklaring verklaart de Partij te voldoen aan onderstaande toetredingscriteria om Deelnemer te worden. Voor een aantal criteria kunnen bewijsstukken worden opgevraagd. Betreffende stukken staan bij de toetredingscriteria benoemd.

## Toetredingscriteria

Toetredingscriterium	Bewijsstukken
Inschrijving in een Handelsregister in de EU	Uittreksel uit Handelsregister van maximaal 1 maanden oud
Partij gaat minimaal 1 rol actief invullen	
Partij organiseert een manier om contact op te nemen voor (eind)Gebruikers en heeft hierover afspraken opgenomen in een dienstverleningsovereenkomst met de gebruiker. In die overeenkomst zijn minimaal afspraken over de volgende onderwerpen (zie bijlage 1) opgenomen.	Model dienstverleningsovereenkomst van de Partij voor gebruikers
Beschikt over een Help- en servicedesk voor ondersteuning van andere Deelnemers met wie een koppeling tot stand conform afspraken in het Afsprakenstelsel, die voldoet aan de in de afspraken set beschreven minimale randvoorwaarden (zie bijlage 2).	
Partij verklaart integer te handelen en niet te verkeren in een situatie zoals benoemd in de artikelen III t/m VI van de zelfverklaring	
Partij heeft de in de Afspraken set vastgelegde Informatiebeveiliging eisen geïmplementeerd behorende bij de rol en bijbehorende referentiecomponent.	<i>Ondertekende verklaring externe auditor, maximaal half jaar oud (NTB in overleg, hiervoor wordt een plan gemaakt)</i>
Partij heeft de Technische kwalificatie behorende bij de aangeboden referentiecomponent, met positief resultaat doorlopen, als onderdeel van het toetredingsproces	Verklaring kwalificerende instantie
Partij verklaart voldoet aan de voor hem toepasselijke privacy wet- en regelgeving en een aantoonbare naleving hiervan	

# Bijlage 1

## Onderwerpen gebruikersondersteuning

*Suggestie voor onderwerpen die een Partij heeft opgenomen in een (dienstverlenings-)overeenkomst met de Gebruiker:*

- op welke manieren/ via welke kanalen contact mogelijk is
- waarover contact mogelijk is
- op welke momenten
- evt reactietijden e.d.
- waar meer informatie is terug te vinden hierover

# Bijlage 2

## Richtlijnen Help- en servicedesk

Titel	Richtlijnen Help- en servicedesk
Status	IN ONTWIKKELING BESLUITVORMING IN BEHEER
Versie	0.3
Datum	18 Oktober 2023
Auteur	Voorzitter Werkgroep Beheersing
Acties	Verwerken schriftelijke opmerkingen na werkgroep september in 0.3 Klankbordgroep bespreking v0.8 Goedkeuren v0.9: KBO Toetsing v0.9 in POC's

Deelnemers beschikken over een eerste- en een tweedelijns helpdesk voor andere deelnemers EDU-V afsprakenstelsel.

## Taken van de Helpdesk

- Informatie verstrekken aan andere deelnemers en beheerorganisatie

- In behandeling nemen van incidenten en klachten
- Aanmaken, toewijzen en sluiten van door de deelnemer aangemaakte meldingen
- Eventueel contact met de tweedelijns helpdesk
- Terugkoppeling aan de andere deelnemer
- De helpdesk kan inzicht bieden in response en oplostijden aan de beheerorganisatie.

## **Kennisniveau**

- Kennis van de API's van de referentiecomponenten
- Kennis van proces flows in het ecosysteem EDU-V afsprakenstelsel
- Kennis van de eigen applicaties

## **Bereikbaarheid**

- De 1e en 2e lijnshelpdesk zijn minimaal bereikbaar op werkdagen tussen 9 en 17 uur
- De helpdesk is minimaal bereikbaar per telefoon en per e-mail.
- De contactgegevens van de helpdesk worden verstrekt aan EDU-V en gedeeld met andere Deelnemers.

## **Service- en oplostijden**

- De wachttijd aan de telefoon is maximaal 2 minuten.
- Een ontvangstbevestiging van e-mail en eerste reactie wordt binnen 4 uur gegeven.
- Het antwoord op de vraag moet binnen 5 werkdagen worden gegeven.

Partijen informeren elkaar onverwijld indien sprake is van een storing, aantasting van de betrouwbaarheid van Diensten en/of een Digitaal onderwijsmiddel en/of een Beveiligingsincident, als bovenstaande service- en oplostijden niet (kunnen) worden gerealiseerd, alsmede alle andere aangelegenheden die verband houden met of gevolgen kunnen hebben voor de veiligheid, betrouwbaarheid, beschikbaarheid en continuïteit van de Diensten en/of de Digitale onderwijsmiddelen overeenkomstig het bepaalde in het Afsprakenstelsel Edu-V. Deelnemer volgt hiervoor het incidenten- en calamiteitenproces van het Afsprakenstelsel Edu-V.