Gedreven door innovatie, Samen naar Waardecreatie met Business Partners

Domein Service Level Agreement *'KA services'*

Datum: 12 September 2023
Versie: 1.0

Service Level Manager
Mohammed Ismail Mustapha

1. Documentbeheer

1.1. Versiebeheer

Versie	Auteur	Datum	Wijziging
0.1	BB	25 juli 2023	Initiatie SLA KA
0.2	BB	1 augustus 2023	Aanvullingen nav HMS-SLA-HRM
0.3	MM	19 augustus 2023	Review
0.4	BB	21 augustus 2023	Review verwerken
1.0	MM	12 september 2023	Finale versie

1.2. Distributiebeheer

Versie	Namen/initialen								
1.0	AB	LR	MM	EV	BB				

1.3. Overeenkomst en ondertekening

Rol	Naam	Initialen	Handtekening	Datum
Opdrachtgever	Arjen Baars	AB		
Contract manager	Lútsen Renema	LR		
Service Level Manager	Mohammed Ismail Mustapha	MM		
Interim ICT Manager	Erik Verschoor	EV		
Consultant	Bart de Best	BB		

Inhoudsopgave

1. Documentbeheer ... 3
   1.1. Versiebeheer ... 3
   1.2. Distributiebeheer ... 3
   1.3. Overeenkomst en ondertekening ... 3
2. Algemeen ... 6
   2.1. Onderwerp van de overeenkomst ... 6
   2.2. Partijen, verklaring en ondertekening ... 6
      2.2.1. Slotbepaling en handtekeningen ... 6
   2.3. Doelstelling van de SLA KA ... 6
   2.4. Start en duur ... 6
   2.5. Rangorderegeling ... 7
   2.6. Service beschrijving ... 7
   2.7. Documentbeheer ... 7
3. Governance ... 7
4. Beschrijving van de Serviceverlening ... 7
   4.1. Definitie ... 7
   4.2. Exploitatie ... 7
      4.2.1. End-to-end (E2E-) metingen ... 7
   4.3. Technisch applicatiebeheer ... 7
      4.3.1. Database beheer ... 7
5. KA Applicatie Architectuur - SOLL ... 8
   5.1. KA System Context Diagram - SOLL ... 8
   5.2. KA Value Streams - SOLL ... 9
   5.3. KA Archimate Applicatie – SOLL ... 9
   5.4. KA gegevensanalyse - SOLL ... 10
   5.5. KA SBB-A Demarcatie SOLL ... 11
   5.6. KA SBB-A risico's SOLL ... 12
6. KA Infrastructuur Architectuur SOLL ... 15
   6.1. KA Archimate Infrastructuur SOLL ... 15
   6.2. KA SBB-T Demarcatie SOLL ... 16
   6.3. KA SBB-T Risico's - SOLL ... 17
   6.4. KA SBB-T met IT middelen ... 38
7. KA Prestatieafspraken ... 41
   7.1. KA Generieke SLA controls ... 41
      7.1.1. KA Service Transitie ... 41
   7.2. KA Specifieke SLA controls ... 41
      7.2.1. KA Specifieke SLA Control (SSC) overzicht ... 42

7.2.2. Specifieke SLA controls voor KA 43
7.2.3. E2E SLA normen 45
7.2.4. Relatie met BIV classificatie 47
8. Service rapportage 48
9. Communicatie 48
10. Wederzijdse verplichtingen 48
11. Voorwaarden 48

Figuren

Figuur 5-1 System Context Diagram KA - SOLL 8
Figuur 5-2 Value Streams KA – SOLL 9
Figuur 5-3 KA Archimate Applicatie - SOLL 10
Figuur 5-4, KA gegevensanalyse. 10
Figuur 5-5, KA SBB-A Services SOLL 11
Figuur 5-6 KA SBB-A Risico's – SOLL 12
Figuur 5-7 KA SBB-A Valuestream mapping SOLL 13
Figuur 6-1 KA Archimate Infrastructuur - SOLL 15
Figuur 6-2 KA Archimate Infrastructuur demarcatie - SOLL 16
Figuur 6-3 KA Archimate Infrastructuur risico's – SOLL 17

Tabellen

Tabel 5-1, Risico's per bouwsteen SOLL. 14
Tabel 6-1 SBB-T KA met IT middelen. 40
Tabel 7-1, Specifieke Risico's 42
Tabel 7-2, SBB-A KA – risico classificatie tabel. 42
Tabel 7-3, Specifieke SLA Controls KA. 45
Tabel 7-4, Specifieke E2E SLA normen. 47
Tabel 7-5, BIV codering informatiebeveiliging HMS. 48
Tabel 11-1, Meta data voor KA applicaties 58
Tabel 11-2, SBB-T KA - bouwsteen definitie 72

Bijlagen

Bijlage A. SLA KA wijzigingenblad 49
Bijlage B. Change register 50
Bijlage C. Release tabel 50
Bijlage D. System Building Block Applicatie 51
Bijlage E. Infrastructuur bouwstenen 59

2. Algemeen

Dit document is de SLA die van toepassing is op de KA services de business partner levert aan HMS.

2.1. Onderwerp van de overeenkomst

Deze SLA is van toepassing op de value streams van order- en afvalverwerking, finance, human resource management, SHEQ en service management.

2.2. Partijen, verklaring en ondertekening

Opdrachtnemer
<…> gevestigd te < …>, hierna te noemen Opdrachtnemer, in deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door <…>

en

Opdrachtgever
Haagse Milieu Services gevestigd te 's-Gravenhage, hierna te noemen HMS, in deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door <…>

Hierna gezamenlijk te noemen 'partijen'.

Beide partijen verplichten zich wederzijds om zich aan de gemaakte afspraken zoals vastgelegd in deze SLA KA te houden en deze naar behoren te vervullen. De inhoud van de SLA KA is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van HMS en Opdrachtnemer.

2.2.1.Slotbepaling en handtekeningen

Hierbij verklaren ondergetekenden, welke vertegenwoordigingsbevoegd en tekengerechtigd zijn voor hun organisatie, het bovenstaande overeengekomen te zijn.

HMS	Opdrachtnemer
Datum: <dd mmm yyyy>	Datum: <dd mmm yyyy>
Plaats: <plaats>	Plaats: <plaats>
Service level manager	Service level manager
Mohammed Ismail Mustapha	< business partner >

2.3. Doelstelling van de SLA KA

De doelstelling van de SLA KA is het borgen van de inspanning van beide partijen om waarde toe te voegen aan de business value streams van HMS. Daartoe beschrijven de HMS-service level management documenten op welke wijze dit dient plaats te vinden. Zie de HMS service catalogus voor de service level management documenten die HMS hanteert en de samenhang van deze documenten.

2.4. Start en duur

De start en de doorlooptijd van deze HMS SLA KA is gelijk aan de HMS Mantel SLA. Dit document wordt maandelijks geëvalueerd qua risico's ten einde continue in control te zijn. Waar nodig worden andere documenten zoals de HMS DAP KA aangepast.

2.5. Rangorderegeling

Zie HMS Mantel SLA

2.6. Service beschrijving

De generiek services en generieke SLA controls die door de Opdrachtnemer worden geleverd staan benoemd in de HMS Mantel SLA. De HMS service catalogus definieert de business value streams die gebruik maken van de KA serviceverlening aan de hand van value streams en de enterprise architectuur van die value streams. Deze platen zijn voor de risicokleuring ook in dit document opgenomen. Tevens definieert de HMS service catalogus het service portfolio, product portfolio en de servicepakketten. De KA specifieke SLA controls zijn in dit document gedefinieerd.

2.7. Documentbeheer

Zie HMS mantel SLA.

3. Governance

Zie HMS mantel SLA

4. Beschrijving van de Serviceverlening

4.1. Definitie

Zie HMS Service catalogus.

4.2. Exploitatie

4.2.1.End-to-end (E2E-) metingen

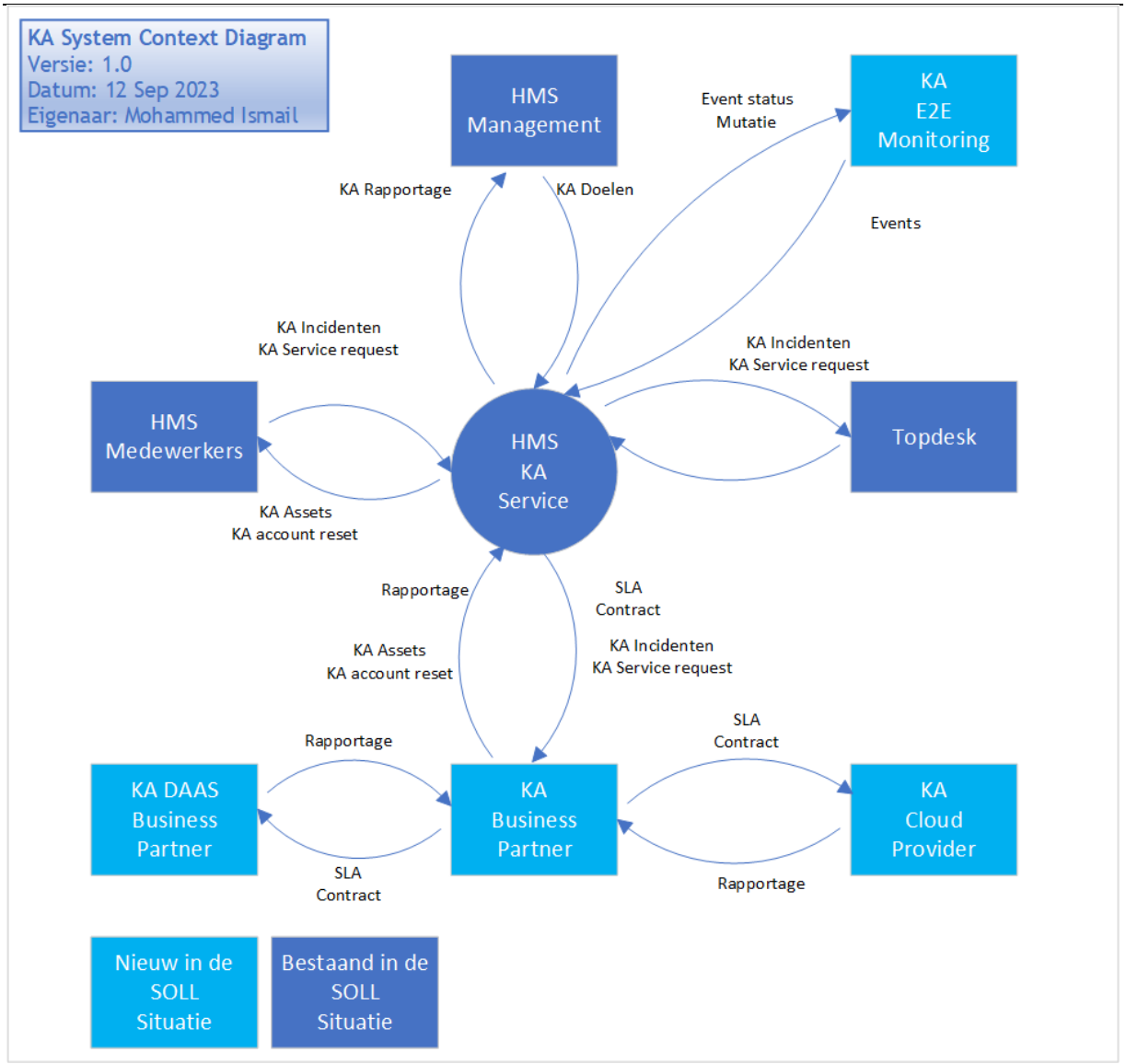
Opdrachtnemer levert een EUX SAAS op basis van een door HMS geaccepteerde EUX monitortool en faciliteert HMS in de configuratie en gebruik ervan.

4.3. Technisch applicatiebeheer

4.3.1.Database beheer

5. KA Applicatie Architectuur - SOLL

5.1. KA System Context Diagram - SOLL



Figuur 5-1 System Context Diagram KA - SOLL

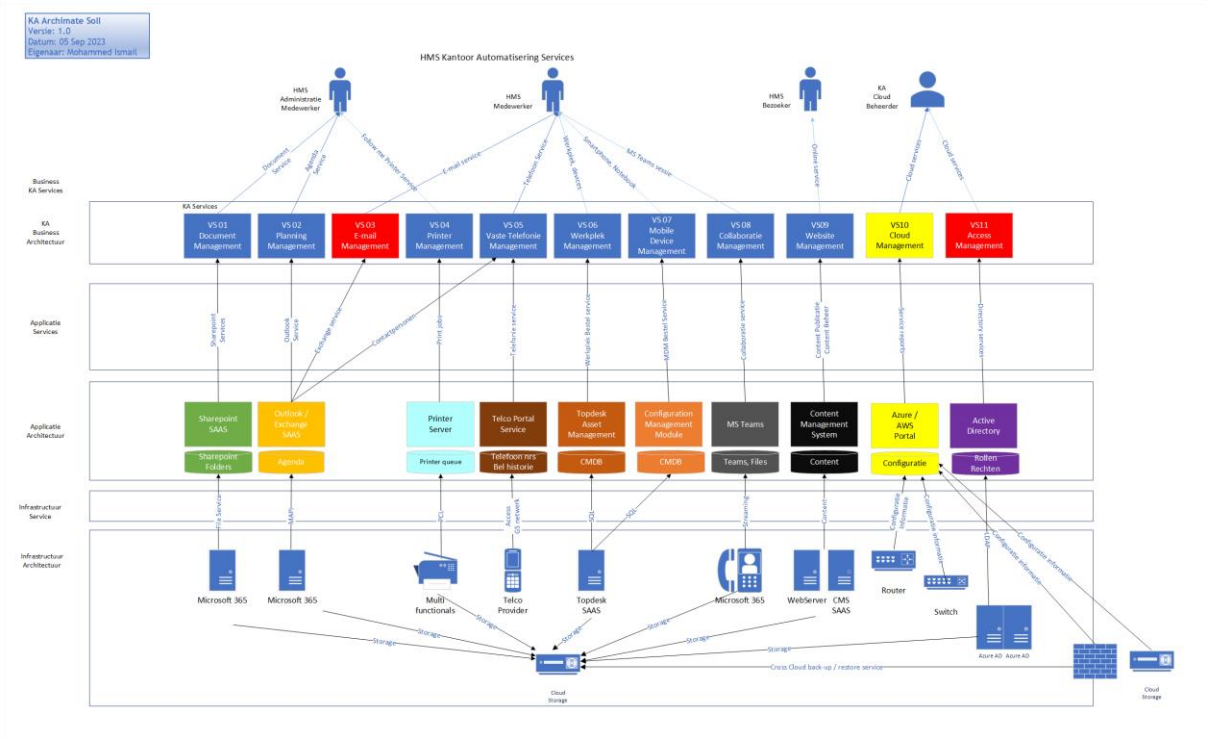
5.2. KA Value Streams - SOLL



Figuur 5-2 Value Streams KA – SOLL

5.3. KA Archimate Applicatie – SOLL

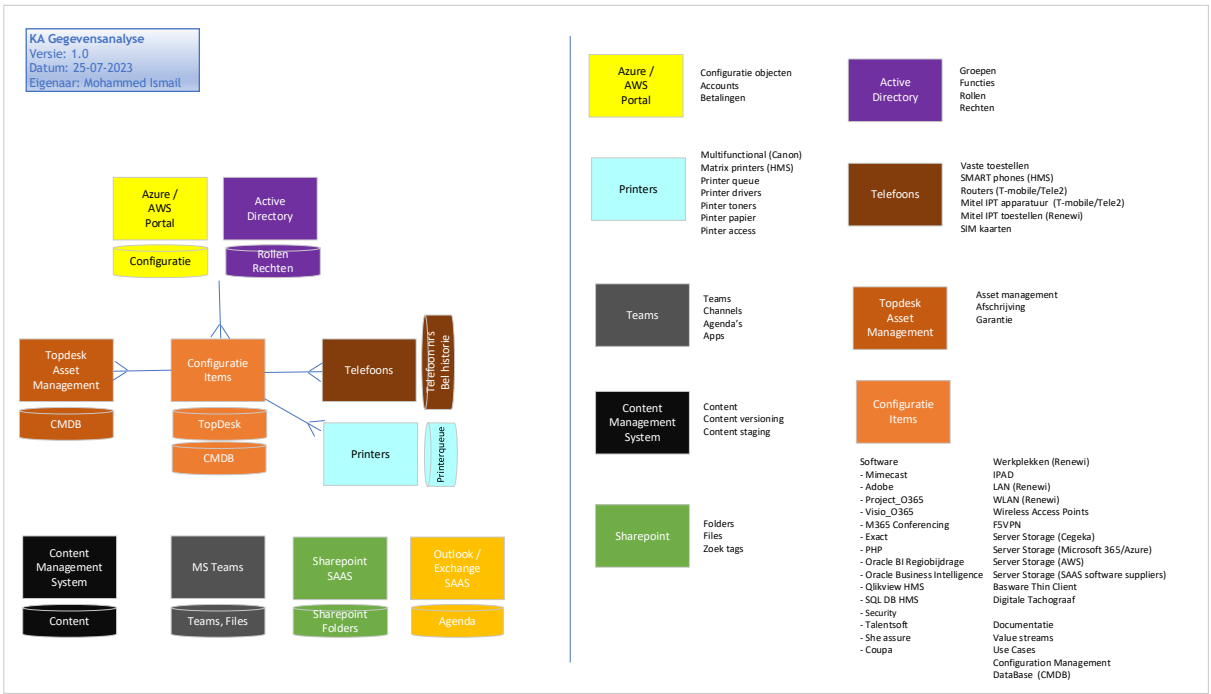
In Figuur 5-3 is de KA Applicatie Archimate plaat opgesteld. De kleuring geel en rood in de value stream laag laat de risico's zien (VS-10 en VS-11). De kleuren in de applicatielaag zijn overeenkomstig de data uit figuur Figuur 5-4.



Figuur 5-3 KA Archimate Applicatie - SOLL

5.4. KA gegevensanalyse - SOLL

In Figuur 5-4 is een overzicht gegeven van de informatie die binnen het KA domein een rol speelt voor de HMS SLA KA. Dit is een niet limitatieve lijst van assets die gebruikt worden om de KA services vorm te geven.



Figuur 5-4, KA gegevensanalyse.

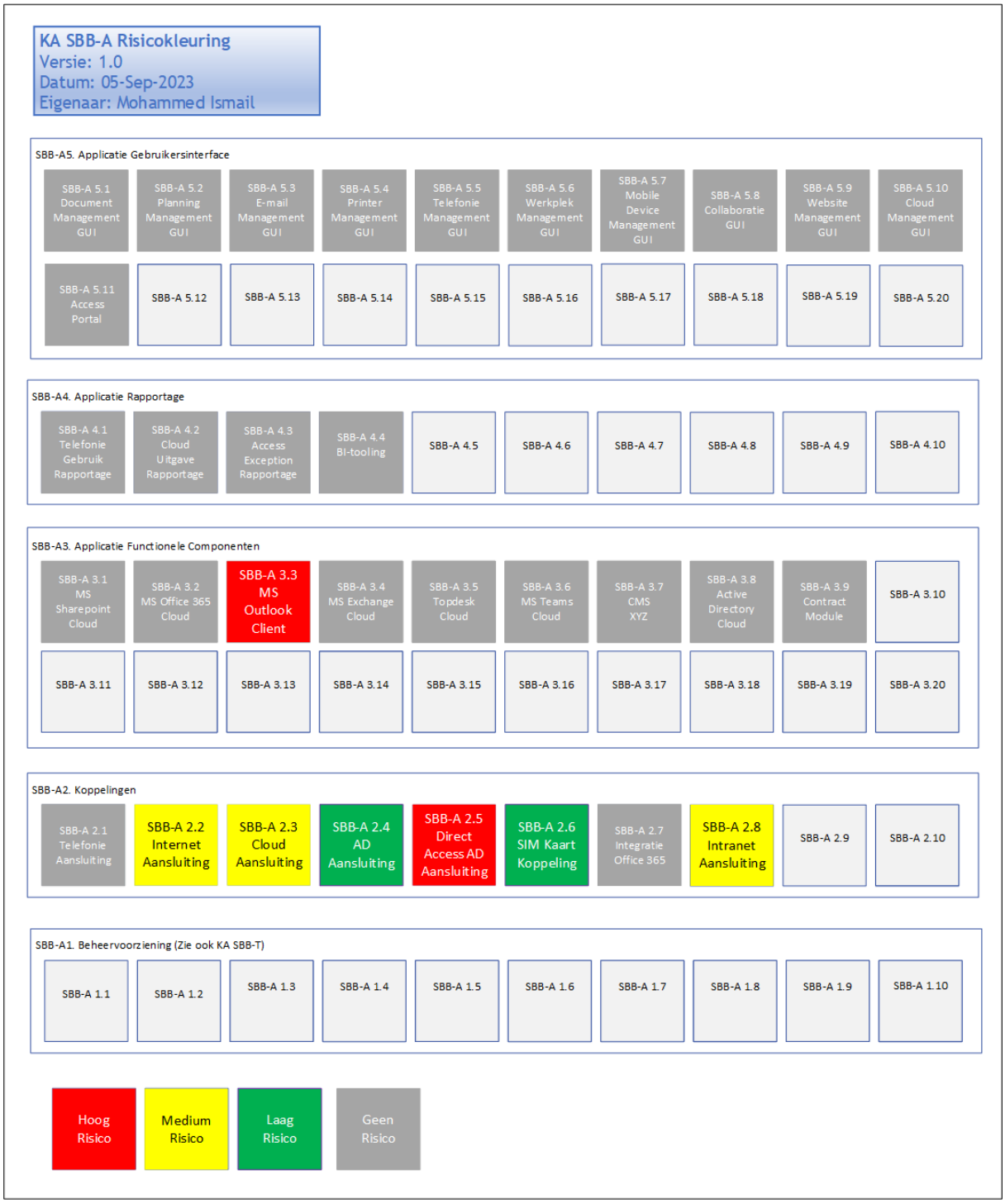
5.5. KA SBB-A Demarcatie SOLL

Figuur 5-5 geeft de Applicatie System Building Blocks (SBB-A) weer voor de KA services. De definitie van de SBB-A bouwstenen is opgenomen in bijlage Bijlage D en Bijlage E.

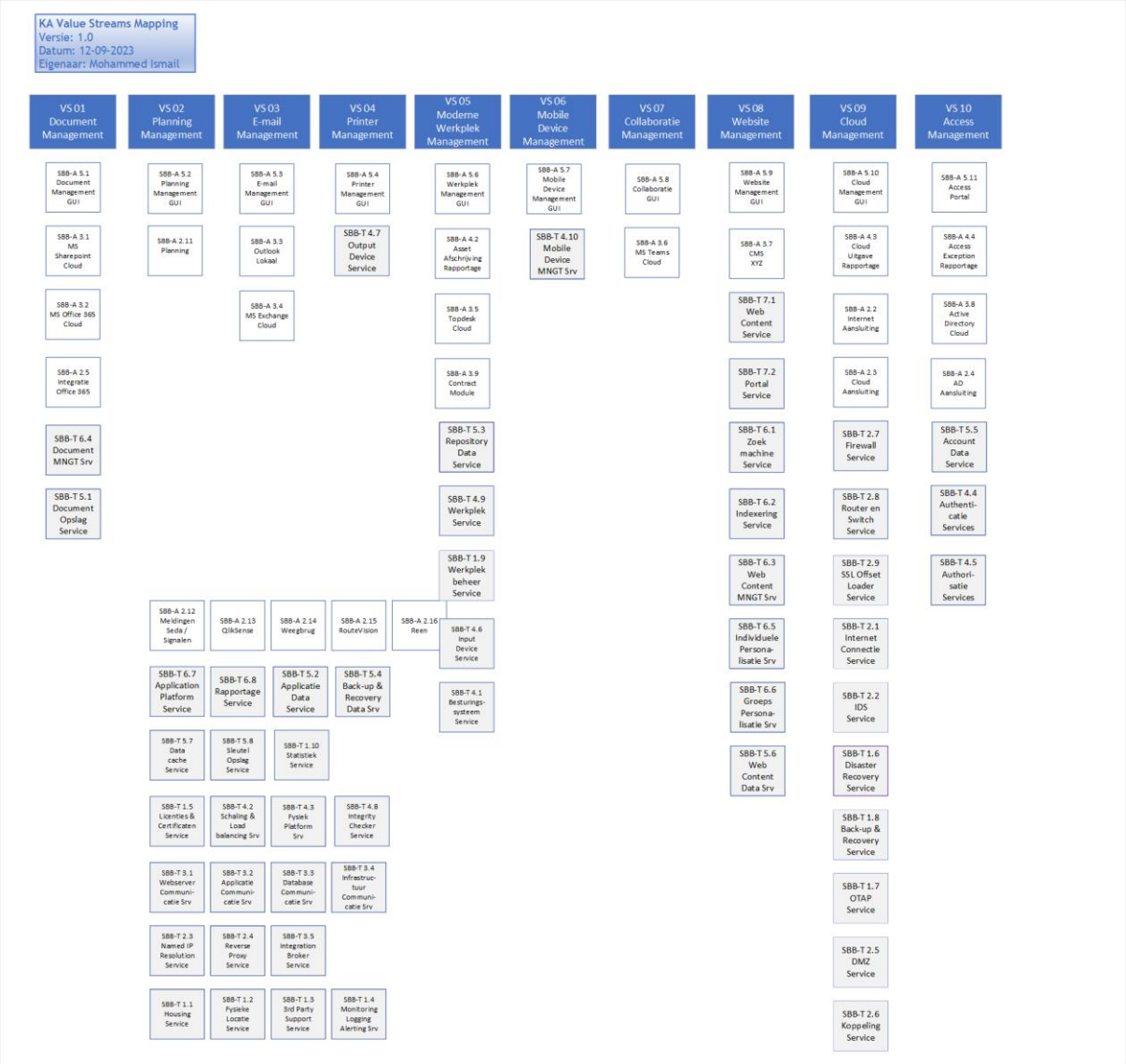


Figuur 5-5, KA SBB-A Services SOLL

5.6. KA SBB-A risico's SOLL



Figuur 5-6 KA SBB-A Risico's – SOLL



Figuur 5-7 KA SBB-A Valuestream mapping SOLL

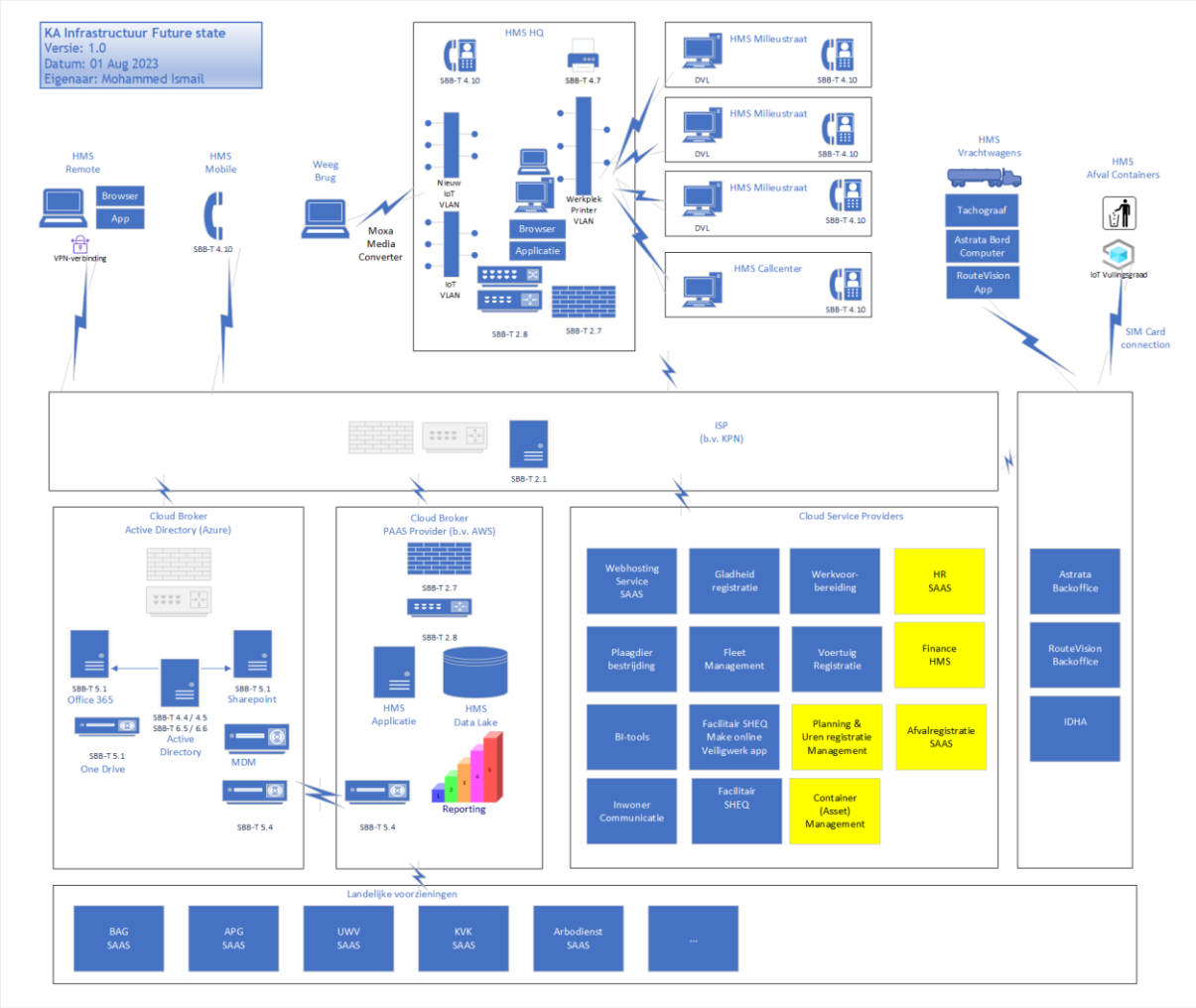
SBB#	Naam	Risico	K	I	R	GWT
SBB-A 2.2/R1	Internet aansluiting	Endpoints hebben geen internet connectie.	L	H	M	GIVEN het feit dat alle HMS applicaties in de cloud staan WHEN HMS een nieuwe PC, Laptop of mobiel device aanvraagt THEN is deze standaard ingericht op het HMS internet
SBB-A 2.3/R1	Cloud aansluiting	Endpoints hebben geen connectie met cloud services.	L	H	M	SCENARIO: Cloud access GIVEN het feit dat alle HMS applicaties in de cloud staan WHEN HMS een end point aanvraagt THEN is deze standaard voorzien van de benodigde **<configuratie opties>** om een connectie te kunnen maken met elke HMS Cloud service AND zijn deze geconfigureerd conform de

SBB#	Naam	Risico	K	I	R	GWT
						servicepakketten in Service Catalogus SAMPLES | SSL/TLS certificaat | | Client certificaat | | HTTPS | | AD VPN | | API sleutels |
SBB-A 2.4/R1	AD aansluiting	Ongeautoriseerd gebruik HMS applicaties	L	M	L	GIVEN een HMS medewerker wil gebruik maken van een HMS applicatie AND de medewerker heeft een HMS <**End points**> WHEN de medewerker een HMS applicatie probeert te openen AND de medewerker is niet via AD geauthentiseerd of geautoriseerd THEN krijgt de HMS medewerker een AD inlogscherm SAMPLES | End points | | PC | | Mobile devices |
SBB-A 2.5/R1	Direct Access AD aansluiting	SSO werkt niet of gebruiker heeft niet de juiste rechten voor de applicatie.	L	H	M	GIVEN een HMS medewerker wil gebruik maken van een SAAS applicatie AND HMS medewerker is ingelogd met een AD account en geldig password WHEN de HMS medewerker de SAAS applicatie opent THEN krijgt de HMS medewerker toegang tot de SAAS applicatie op basis van de Moderne AD instellingen van die HMS gebruiker voor de SAAS oplossing
SBB-A 2.7/R1	Integratie Office 365	MS Office is niet geintegreerd in HMS applicaties	L	H	M	GIVEN een HMS medewerker wil gebruik maken van de SAAS applicatie AND de HMS medewerker beschikt over een document generator WHEN de HMS medewerker een e-mailing voor 150 gebruikers aanmaakt THEN haalt de document generator het document uit Office 365 AND vervangt de place holders met de relevante HMS gegevens
SBB-A 3.3/R1	MS Outlook Client	Een werkplek wordt gegijzeld als gevolg van een pishing e-mail	M	H	H	

Tabel 5-1, Risico's per bouwsteen SOLL.

6. KA Infrastructuur Architectuur SOLL

6.1. KA Archimate Infrastructuur SOLL



Figuur 6-1 KA Archimate Infrastructuur - SOLL

6.2. KA SBB-T Demarcatie SOLL

In Figuur 6-2 is weergegeven welke SBB-T bouwstenen deze SLA KA omvat. De definitie van de SBB-T bouwstenen is opgenomen inBijlage E.



Figuur 6-2 KA Archimate Infrastructuur demarcatie - SOLL

6.3. KA SBB-T Risico's - SOLL



Figuur 6-3 KA Archimate Infrastructuur risico's – SOLL

De onderstaande table met kans (K), impact (I) en risico (R) moet gelezen worden als na toepassing van de tegenmaatregel d.w.z. dat KIR het rest risico is.

Migratie risico (M)
Run time risico's (R)

SBB#	Naam	Risico	M/R	K	I	R	GWT
SBB-T 1.2/R1	Fysieke locatie services	Na de verhuizing van de configuratie items blijkt deze op de fysieke locatie niet meer te functioneren.	M	H	H	H	GIVEN het feit dat er CI's naar een nieuwe omgeving moeten worden overgezet WHEN de verhuizing klaar is THEN functioneren alle CI's conform de werking in de oude omgeving
SBB-T 1.4/R1	Monitoring and event management services	Na het overnemen van de KA services door de nieuwe business partner blijkt dat de monitorvoorziening niet of anders werkt waardoor de monitoring van deze KA Services niet juist, volledig, tijdig en accuraat de status van de infrastructuur weergeeft.	M	H	M	H	GIVEN het feit dat de monitorvoorziening een integraal onderdeel is van de huidige business partner WHEN de verhuizing klaar is THEN is de monitorvoorziening equivalent qua scope (te monitoren objecten) AND worden dezelfde events of meer waargenomen
SBB-T 1.4/R2	Monitoring and event management services	De SLA controls blijken niet effectief geïmplementeerd te zijn.	R	L	H	M	GIVEN het feit dat er SLA Controls zijn afgesproken voor de KA services WHEN er een KA service niet conform de SLA controls functioneert THEN wordt dit waargenomen door de E2E monitoring van de KA services
SBB-T 1.4/R3	Monitoring and event management services	De events blijken te snel te zijn verwijderd waardoor AI niet ingezet kan worden om patronen scherp vast te stellen. Of de events worden te lang bewaard waardoor wettelijke bewaartermijnen van persoonsgegevens worden overschreden of er ontstaat een hoge kostprijs voor de opslag van deze events.	R	L	L	L	GIVEN het feit dat er SLA Controls zijn afgesproken voor de KA services voor de bewaartermijn van events WHEN een event expireert qua bewaartermijn THEN wordt deze geschoond
SBB-T 1.4/R4	Monitoring and event management services	Er worden door interne en/of externe medewerkers activiteiten verricht die niet zijn toegestaan en die niet worden geconstateerd.	R	M	M	M	SCENARIO OUTLINE: Afwijkend gedrag GEVEN dat de KA services worden gemonitord AND er gebruikersprofielen kunnen worden aangemaakt WHEN er een **<afwijkend gedrag>** zich voordoet THEN wordt dit gesignaleerd, gealarmeerd en gerapporteerd SAMPLES | **Afwijkendgedrag** |

SBB#	Naam	Risico	M/R	K	I	R	GWT
							| poging to hacking| | verschillende patronen van gemiddelde bandbreedte | | uploads | | downloads | | definitie of mutatie van gebruikersprofielen | | ongebruikelijke gebruikersgedrag | | ongebruikelijk activiteit | | … |
SBB-T 1.4/R5	Monitoring and event management services	De KA services leveren prestaties die niet in overeenstemming zijn met de normen van de SLA controls als gevolg van terugkerende piekmomenten die niet zijn onderkend.	R	M	M	M	SCENARIO: PBA GIVEN dat de KA services worden gemonitord WHEN er een patroon van resource gebruik van IT-middelen zich voordoet THEN wordt dit gesignaleerd en gealarmeerd in de vorm van een PBA
SBB-T 1.4/R6	Monitoring and event management services	De KA services voldoen niet aan de gewenste prestaties zonder dat HMS hiervan op de hoogte is.	R	L	M	L	SCENARIO: alerting GIVEN dat de KA services worden gemonitord met onder andere een SIEM tool WHEN er een event zich voordoet dat als incident wordt verwerkt THEN wordt HMS op de hoogte gesteld AND kunnen grote hoeveelheden loggegevens en security events geanalyseerd worden AND kunnen datalekken en inbraken voorkomen worden AND kan vastgesteld worden of HMS compliant is
SBB-T1.5/R1	Licenties & Certificaten Service	HMS heeft imago schade als gevolg van het aantreffen van illegale software door een audit.	R	L	H	M	SCENARIO: illegale software GIVEN dat de KA services software vereisen WHEN er een change plaatsvindt THEN wordt de content van de change gecontroleerd op illegale software
SBB-T1.5/R2	Licenties & Certificaten Service	HMS services zijn onbeschikbaar als gevolg van verlopen licenties en certificaten.	R	L	H	M	SCENARIO: licenties en certificaten GIVEN dat de KA services licenties en certificaten vereist WHEN de tijd trigger voor de monitoring van de licenties en certificaten af gaat THEN wordt gecontroleerd op

SBB#	Naam	Risico	M/R	K	I	R	GWT
							geldigheid van de licenties en certificaten
SBB-T1.5/R3	Licenties & Certificaten Service	HMS services zijn onbeschikbaar als gevolg van het niet monitoren van het verlopen van licenties en certificaten.	R	L	H	M	SCENARIO: licenties en certificaten GIVEN dat de KA services licenties en certificaten vereist WHEN er een licentie of certificaat binnenkort zal expireren THEN wordt de licentie / certificaat tijdig verlengd
SBB-T1.6/R1	Disaster recovery	Door het veranderen van business partner werkt de DR procedure niet meer adequaat	M	L	L	L	GIVEN het feit dat de gehele KA voorziening is overgedragen naar de business partner WHEN de business partner een DR test voert voordat de serviceverlening start THEN voldoet de KA voorziening qua functionaliteit en kwaliteit aan de SLA normen AND is het draaiboek succesvol gevolgd
SBB-T 1.8/R1	Back-up & Recovery Service	Door corrupte back-ups kan er geen herstel worden gedaan van databestanden en andere benodigdheden om de KA services te laten functioneren.	R	L	H	M	GIVEN het feit dat de gehele KA voorziening is overgedragen naar de business partner WHEN de business partner periodiek (SLA norm) een restore test uitvoert in de acceptatieomgeving THEN wordt gecontroleert of alles naar behoren werkt door de business partner AND kan HMS zelf ook controleren of de serviceverlening hersteld is conform de SLA normen
SBB-T 1.8/R2	Back-up & Recovery Service	Door incompleetheid van de back-up kan een restore niet worden uitgevoerd.	R	L	H	M	SCENARIO UITLINE back-up en recover strategie GIVEN het feit dat de gehele KA voorziening is overgedragen naar de business partner AND de business partner de CMDB heeft opgezet met een volledige dekkingsgraad van de KA services en de daaraan gekoppelde middelen WHEN de back-up en recover strategie is opgesteld THEN is per type CI bekend wat de **<data typen>** zijn en wat de **<back-up en recover techniek is>** AND de is vastgesteld welke back-up cyclus worden gebruikt (toren van Hanoi, 4G etc) SAMPLES

SBB#	Naam	Risico	M/R	K	I	R	GWT
							| voorbeeld data typen| back-up en recover techniek | back-up cyclus | | transactie data | database back-up | 4G | **|** user data | ?? | | | certificaten | ?? | | | licenties | ?? | | | passwords | ?? | | | ??? | | |
SBB-T1.8/R3	Back-up & Recovery Service	Het is niet mogelijk om alleen HMS data delen of het geheel te restoren	R	L	M	L	SCENARIO herstelbaarheid GIVEN het feit dat de gehele KA voorziening is overgedragen naar de business partner AND de business partner de back-up strategie heeft gedefinieerd en gebruikt AND HMS een restore wil laten uit voeren voor een tabel in een database THEN de tabel uit een database wordt binnen de gestelde SLA norm hersteld.
SBB-T 1.8/R4	Back-up & Recovery Service	Door hacking is niet alleen de data verwijderd of gegijzeld maar ook de back-up waardoor er geen restore mogelijk is.	R	L	H	M	SCENARIO herstelbaarheid GIVEN het feit dat de gehele KA voorziening is overgedragen naar de business partner AND de business partner de back-up strategie heeft gedefinieerd en gebruikt WHEN er een back-up wordt gemaakt THEN wordt de back-up opgeslagen in een andere cloud omgeving dan de bron.
SBB-T 1.8/R5	Back-up & Recovery Service	Kopien van de back-up komt in handen van onbevoegden	R	L	M	L	SCENARIO Beveiliging back-ups GIVEN het feit dat de gehele KA voorziening is overgedragen naar de business partner AND de business partner de back-up strategie heeft gedefinieerd en gebruikt WHEN er een back-up wordt gemaakt THEN wordt de back-up opgeslagen op een locatie die alleen

SBB#	Naam	Risico	M/R	K	I	R	GWT
							toegankelijk is voor de ingestelde authorisatie.
SBB-T 1.9/R1	Snelle wifi	Door een te trage Wifi neemt de performance van KA services af.	R	L	H	M	SCENARIO trage wifi GIVEN het feit dat HMS medewerkers op locatie van HMS gebruik maken van het KA LAN waarin wifi's (6E standaard) zijn geplaatst AND beamforming aanwezig is WHEN een medewerker gebruik maakt van KA services via de wifi verbinding AND er intensief gebruik wordt gemaakt van WIFI THEN is de wifi niet de bottleneck van de KA service performance.
SBB-T 2.*/R1	Netwerk Services	De WAN en LAN bandbreedte zijn niet geschikt voor HMS	R	L	L	L	SCENARIO WAN en LAN capaciteit. GIVEN het feit dat HMS applicaties afhankelijk zijn van de WAN en LAN bandbreedte WHEN toepassingen gebruik maken van het WAN en LAN THEN blijft capaciteit afdoende.
SBB-T 2.*/R2	MS Direct access	De HMS medewerkers loggen in een onbeveiligd netwerk en worden besmet	R	L	H	M	SCENARIO MS Direct Access. GIVEN het feit dat HMS medewerkers thuis werken AND dat er HMS medewerkers zijn die mobiel werken WHEN een medewerker op het HMS domein inlogt THEN is wordt de medewerker herkent AND krijgt de medewerker een beveiligde toegang en krijgt autorisaties voor de juiste applicaties met de juiste rechten
SBB-T2.1/R1	Internet Connectie Service	De internet connectie is niet adequaat beveiligd tegen onbevoegden	R	H	H	H	GIVEN het feit dat HMS een intern connectie biedt aan HMS gebruiker WHEN een gebruiker op het internet werkt THEN wordt het HMS netwerk geïnfecteerd door malware of virussen
SBB-T2.2/R1	Intrusion Detection System Service	Er worden nieuwe functionaliteiten gerealiseerd die strijdig zijn met het ingezette Intrusion Detection System	R	L	L	L	GIVEN het feit dat de business partner gebruik maakt van IDS WHEN een nieuw of aangepast CI wordt vrijgegeven in de productie omgeving THEN levert dit een conflicten op met de IDS business rules

SBB#	Naam	Risico	M/R	K	I	R	GWT
SBB-T 2.3/R1	Named IP Resolution Service	IP-adressen kunnen wijzigen door nieuwe infra met mogelijk connectiviteitsverlies tot gevolg.	R	L	M	L	GIVEN het feit dat de gehele KA voorziening is overgedragen naar de business partner AND er een IP-nummerplan is opgesteld WHEN HMS de KA services in gebruik neemt THEN voldoet de KA voorziening aan de gestelde SLA beschikbaarheidseisen
SBB-T 2.3/R2	Named IP Resolution Service	Het netwerk kan na migratie minder goed beveiligd blijken dan vereist.	M	L	H	M	GIVEN het feit dat de gehele KA voorziening is overgedragen naar de business partner AND het netwerk gezoneerd is gegeven de informatiebeveiligings requirements van HMS AND het netwerk voorzien is van de vereiste Quality of Service-instellingen WHEN HMS de KA services in gebruik neemt THEN voldoet de KA voorziening aan de gestelde SLA beveiligingseisen
SBB-T 2.5/R1	DMZ Service	Er wordt ongeautoriseerd toegang verstrekt tot het HMS netwerk door gaten in de netwerkvoorziening.	R	L	H	M	GIVEN het feit dat de netwerkvoorziening een onderdeel is van de KA voorziening AND er een DMZ service is ingericht die het externe en interne verkeer scheidt AND de DMZ voldoet aan de SLA controls van netwerkbeveiliging WHEN een niet geauthoriseerde persoon toegang probeert te verkrijgen op het HMS netwerk THEN is het niet mogelijk om toegang te verkrijgen AND wordt deze poging gelogd
SBB-T 2.6/R1	Koppelingen Service	Door technische infrastructuur gebreken voor internet koppelingen komen berichten te laat of in het geheel niet aan in HMS applicaties zoals Afvalris waardoor er burgers niet op tijd worden voorzien van een HMS service	R	H	H	H	SCENARIO OUTLINE Netwerkkoppelingen GIVEN het feit dat HMS netwerkkoppelingen heeft tussen **<applicaties>** onderling AND met de **<voorzieningen>** WHEN HMS de KA services in gebruik neemt THEN werken alle technische koppelingen conform de SLA normen SAMPLES | **applicaties** |

SBB#	Naam	Risico	M/R	K	I	R	GWT
							| AfvalRis | | … | | **voorzieningen** | | Zie infrastructuur plaat | | Shares |
SBB-T 2.6/R2	Koppelingen Service	Er wordt data gelekt door verkeerd aangelegde koppelingen	R	M	H	H	SCENARIO Koppelingen GIVEN het feit dat HMS koppelingen kan aanleggen met externe bronnen WHEN een verbinding wordt gemaakt middels een niet daar toegestemde geautoriseerde bron en bestemming THEN wordt de verbinding geweigerd AND wordt er een alert gestuurd naar de monitorvoorziening.
SBB-T 2.7/R1	Firewall Service	Door gaten in de firewall wordt de continuïteit van de HMS values streams in gevaar gebracht	R	L	H	M	SCENARIO Firewall GIVEN het feit dat business partner firewalls toepast voor de verlening van KA services AND deze geconfigureerd zijn WHEN een wijziging aan de firewall plaatsvindt THEN is de downtime beperkt tot de SLA normen AND zijn de porten correct geconfigureerd staan voor verbindingen van buiten naar binnen, en binnen naar buiten.
SBB-T 2.7/R2	Firewall Service	Applicatiecommunicatie beperkingen ten gevolge van firewall instellingen als gevolg van verkeerd ingestelde infrastructurele services / producten.	R	L	M	M	SCENARIO Firewall GIVEN het feit applicaties gebruik maken van het KA netwerk AND er een firewall is geïnstalleerd WHEN gebruikers inloggen op de applicatie THEN zijn er geen restricties in de functionaliteit van de applicatie AND kunnen informatiesystemen maximaal gebruik maken van de firewall protectie
SBB-T 2.8/R1	Routers en Switches Service	Doordat netwerkverkeer niet is gescheiden ontstaan beveiliging, performance en beschikbaarheidsincidenten	R	L	M	M	SCENARIO Segmentatie GIVEN het feit dat de business partner netwerksegmentatie toe past AND de netwerksegmenten zijn afgestemd WHEN een HMS gebruiker het netwerk gebruikt THEN worden de netwerkpakketten

SBB#	Naam	Risico	M/R	K	I	R	GWT
							conform de ingestelde segmentatie gerouteerd.
SBB-T 2.8/R2	Routers en Switches Service	Doordat het netwerkverkeer niet voorzien is in QoS is de weegservice werkplek traag en neemt de queue lengte van vuilniswagen met afval toe.	R	L	L	L	SCENARIO QoS GIVEN het feit dat er verschillende (functionele) user zijn die verschillende PBA / UP vertonen AND de QoS is gedefinieerd en ingeregeld WHEN er een netwerk overbelasting optreed THEN kunnen de gebruikers met een hogere QoS instelling toch gewoon doorwerken
SBB T3.2/R1	Applicatie communicatie service	Er vindt een inbraak plaats op basis van niet gecontroleerde externe informatie.	R	L	H	M	GIVEN het feit dat de gehele KA voorziening is overgedragen naar de business partner AND er externe koppelingen zijn waarover data uitwisseling plaatsvindt WHEN HMS de KA services in gebruik neemt THEN wordt de data die van externe partijen wordt ontvangen gecontroleerd op bijvoorbeeld malware
SBB T3.2/R2	Applicatie communicatie service	Er treedt performance degradatie op na overgang op het nieuwe KA domein.	M	H	H	H	GIVEN het feit dat de gehele KA voorziening is overgedragen naar de business partner AND het KA netwerk wordt gebruikt om HMS applicaties te bereiken WHEN HMS de KA services in gebruik neemt THEN is de performance van data uitwisseling tussen applicaties conform de SLA normen
SBB T3.2/R3	Applicatie communicatie service	Er treedt serviceverlies op van applicaties door verkeerd geconfigureerde applicaties in het KA domein.	M	M	L	L	SCENARIO OUTLINE lokale applicaties GIVEN het feit dat de gehele KA voorziening is overgedragen naar de business partner AND het KA netwerk wordt gebruikt om **<lokale applicaties>** te hosten WHEN HMS de KA services in gebruik neemt THEN blijven de HMS applicaties beschikbaar conform de SLA

SBB#	Naam	Risico	M/R	K	I	R	GWT
							normen **<lokale applicaties>** SAMPLES | AfvalRis |
SBB-T 3.3/R1	Database Communicatie service	Door gebruik van andere materialen (en configuraties) is de database niet bereikbaar.	M	L	M	L	SCENARIO OUTLINE Beschikbaarheid database GIVEN het feit dat de gehele KA voorziening is overgedragen naar de business partner AND het KA domein wordt gebruikt om **<KA database services>** af te nemen WHEN HMS de KA services in gebruik neemt THEN is de beschikbaarheid van **<KA database services>** gelijk aan de SLA normen SAMPLES | **KA database services**| | AfvalRis |
SBB-T 3.4/R1	Infrastructuur Communicatie Service	Door gebruik van andere materialen (en configuraties) kan de performance van de KA services afwijken.	M	M	M	M	SCENARIO OUTLINE Performance KA services GIVEN het feit dat de gehele KA voorziening is overgedragen naar de business partner AND het KA domein wordt gebruikt om **<KA services>** af te nemen WHEN HMS de KA services in gebruik neemt THEN is de performance van **<KA services>** overeenkomstig de SLA normen. SAMPLES | **KA services** | | HMS Service catalogus |
SBB-T 4.1/R1	Besturingssysteem Service	Door inadequate patching van de in beheer genomen IT-middelen ontstaan beveiligingsissues.	M	M	H	H	GIVEN het feit dat de gehele KA voorziening is overgedragen naar de KA business partner AND er systeemprogrammatuur wordt gebruikt om de KA services te ondersteunen WHEN HMS de KA services in gebruik neemt THEN zijn alle voor de **<KA services>** benodigde **<IT-**

SBB#	Naam	Risico	M/R	K	I	R	GWT
							middelen> adequaat gepatcht conform the SLA normen. SAMPLES | **KA services** | **IT mdiddelen** | | Zie Service catalogus| Zie Service catalogus |
SBB-T 4.1/R2	Besturingssysteem Service	Door niet tijdig vervanging van infrastructuur producten en/of services die gebruikt worden voor de KA services is er geen ondersteuning meer mogelijk door de business partner.	R	L	M	L	GIVEN het feit dat de gehele KA voorziening is overgedragen naar de business partner AND er applicaties en infrastructuur middelen gebruikt worden om de KA services te leveren AND deze middelen een maximale lifecycle hebben voor ondersteuning door de fabrikant WHEN HMS de KA services in gebruik neemt THEN wordt conform de SLA (normen) en DAP (procedures) portfolio management en lifecycle management uitgevoerd.
SBB-T 4.1/R3	Besturingssysteem Service	Doordat IT-middelen verschillende datum/tijd instellingen hebben ontstaan er incidenten.	R	L	L	L	GIVEN het feit dat de gehele KA voorziening is overgedragen naar de business partner AND IT middelen gebruikt worden om de KA services te leveren WHEN HMS de KA services in gebruik neemt THEN wordt alle IT middelen tijd gesynchroniseerd.
SBB-T 4.4/R1	Authenticatie Service	Na migratie van het KA domein naar de nieuwe business partner moet er voor elke applicatie apart worden ingelogd.	M	L	M	M	GIVEN het feit dat de gehele KA voorziening is overgedragen naar de business partner AND er een directory service integratie is geregeld met alle betrokken business partners WHEN een HMS-gebruiker inlogt op het KA domein THEN kan de gebruiker alle applicaties die in de HMS SLA staan gebruiken zonder in te loggen

SBB#	Naam	Risico	M/R	K	I	R	GWT
							AND heeft de gebruiker de rechten als voor de KA migratie
SBB-T 4.4/R2	Authenticatie Service	Een gebruiker doet meermalen een poging om ongeauthoriseerd toegang te krijgen tot HMS-data.	R	L	L	L	GIVEN het feit dat de gehele KA voorziening is overgedragen naar de business partner AND er een authenticatie service is afgesproken AND HMS in de SLA een beveiligingsbeleid heeft opgenomen in de vorm van SLA controls WHEN een gebruiker inlogt met een verkeerde naam of password THEN wordt het beveiligingsbeleid automatisch geeffectueerd AND verkrijgt HMS op dezelfde dag een rapportage over de pogingen
SBB-T 4.5/R1	Authorisatie Service	Medewerkers van business partner of toeleveranciers hebben toegang tot KA services en IT-middelen zonder dat HMS hierin gekend is.	R	M	M	M	SCENARIO Autorisaties van derden. GIVEN het feit de KA voorziening (KA services en IT-middelen) worden beheerd door business partner WHEN er beheer plaatsvindt THEN geschiedt dit door medewerkers die conform de SLA controls van HMS toegang mogen krijgen.
SBB-T 4.5/R2	Authorisatie Service	HMS-medewerkers die niet beheerders zijn krijgen rechten toebedeeld die niet bij hun rol horen.	R	M	M	M	SCENARIO OUTLINE Autorisaties door beheerders. GIVEN het feit de authorisaties van applicaties door de KA business partners worden beheerd in een Moderne AD omgeving AND er role based access (RBAC) wordt toegepast WHEN er een aanpassing aan de rechten van een **<rol>** moeten worden toegekend THEN geschiedt dit door een AD beheerder die in dienst is van de business partner of HMS SAMPLES | **rol** |

SBB#	Naam	Risico	M/R	K	I	R	GWT
							| Receptie | | Portiers | | ABS medewerker |
SBB-T 4.5/R3	Autorisatie Service	HMS-medewerkers verminken onbewust databases of de integriteit van het besturingssysteem.	R	L	H	M	SCENARIO Autorisaties van gebruikers. GIVEN het feit dat er binnen HMS-applicaties worden gebruikt AND deze applicaties hun data opslaan in databases AND gebruikers rapportages willen samenstellen WHEN gebruikers proberen toegang te krijgen tot de data in de database THEN krijgen zij geen toegang AND wordt er een alert verstuurd naar de monitorvoorziening
SBB-T 4.5/R4	Autorisatie Service	HMS-medewerkers verminken onbewust databases of de bewijsmateriaal in loggegevens.	R	L	H	M	SCENARIO Authorsaties van gebruikers. GIVEN het feit dat er binnen HMS applicaties worden gebruikt AND deze applicaties beheerfuncties omvatten om reparaties uit te voeren in de data en instellingen van de applicatie WHEN gebruikers probeert toegang te krijgen tot de beheerfuncties en/of instellingen THEN krijgen zij geeen toegang AND wordt er een alert verstuurd naar de monitorvoorziening
SBB-T 4.5/R5	Authorisatie Service	Eindgebruikers krijgen verkeerde rechten in applicaties door het ontbreken van of verkeerd ingestelde Moderne active directory service	R	M	H	H	SCENARIO Authorsaties van gebruikers. GIVEN het feit dat er binnen HMS applicaties worden gebruikt AND gebruikers voor bepaalde applicaties bepaalde rechten hebben op basis van rollen AND aan deze rollen specifieke behoeften en eisen toebedeeld

SBB#	Naam	Risico	M/R	K	I	R	GWT
							moeten worden WHEN er een nieuwe gebruiker wordt toegevoegd door HMS aan de Moderne active directory service AND er rollen aan de nieuwe gebruiker worden toegekend door HMS voor een applicatie bij een business partner van HMS zijnde niet de KA business partner THEN verkrijgt de nieuwe gebruiker toegang tot de gewenste applicatie AND zijn de rechten verstrekt binnen die applicatie conform de gedefinieerde en toegkende rollen aan die applicatie door HMS
SBB-T 4.5/R6	Authorisatie Service	Eindgebruikers moeten voor elke applicatie opnieuw inloggen.		L	M	L	SCENARIO Single sign on GIVEN het feit dat HMS gebruikers met één account toegang willen hebben tot meer applicaties AND de rechten voor de applicatie is toegekend op basis van rollen WHEN een gebruiker die rechten heeft voor twee applicaties inlogt op het KA netwerk THEN hoeft die gebruiker niet opnieuw aan te loggen
SBB-T 4.5/R7	Authorisatie Service	Voor vele AD aanpassingen moet tickets aangemaakt worden die te traag worden afgehandeld.	R	L	H	M	SCENARIO AD beheer GIVEN het feit dat HMS-gebruikers via AD toegang krijgen tot HMS services AND er regelmatig nieuwe accounts moeten worden aangemaakt WHEN er een nieuwe gebruiker moet worden aangemaakt THEN kan de HMS AD beheerder dit zelf doen

SBB#	Naam	Risico	M/R	K	I	R	GWT
							AND kan de HMS AD beheerder tevens de AD accounts deactiveren / blokkeren
SBB-T 4.6/R1	Input Devices Service	Uitval van de input devices leidt tot verstoring in de productieomgeving.	R	L	H	M	SCENARIO uitval input device GIVEN het feit dat HMS gebruik maakt van input devices WHEN een input devices een verstoring heeft. THEN worden de preventieve en correctieve maatregelen die door HMS zijn goedgekeurd geactiveerd
SBB-T 4.7/R1	Output Devices Service	Na migratie naar het de nieuwe KA omgeving hebben gebruikers geen toegang meer tot de multi functionals vanuit MS Office 365 of vanuit applicaties		M	M	M	SCENARIO OUTLINE multi functional GIVEN het feit dat de gehele KA voorziening is overgedragen naar de business partner AND alle HMS-gebruikers hebben de juiste rechten gekregen voor de toegang en gebruik van de multi functionals vanuit alle **<toepassingen>** WHEN de HMS de KA services in gebruik neemt THEN hebben alle werkplekken de juiste drivers van de input en output devices AND kunnen alle HMS gebruiker gebruik maken van alle multi functional vanuit alle **<toepassingen>** SAMPLES | **Toepassingen** | | Office 365 | |??? | | ??? |
SBB-T 4.7	Output Devices Service	Uitval van de output devices leidt tot verstoring in de productieomgeving.		L	M	L	SCENARIO uitval output device GIVEN het feit dat HMS gebruik maakt van output devices WHEN een output devices een verstoring heeft. THEN worden de preventieve en correctieve maatregelen die door HMS zijn goedgekeurd geactiveerd

SBB#	Naam	Risico	M/R	K	I	R	GWT
SBB-T 4.9/R1	Moderne werkplek Service	Het profiel van de werkplek is niet geschikt voor de rol van de HMS gebruiker.		L	L	L	SCENARIO Outline Device As A Service GIVEN het feit dat HMS gebruik maakt van werkplekken AND de DAAS-service een onderdeel is van de KA service WHEN een DAAS device wordt geleverd THEN omvat de werkplek **<lifecycle services>** SAMPLES | **lifecycle services |** | software updates | | end user support | | patches |
SBB-T 4.9/R2	Moderne werkplek Service	Te weinig functionaliteit in een kantoorsoftware-pakket.		L	L	L	SCENARIO Outline kantoorsoftware pakket GIVEN het feit dat HMS gebruik maakt van Office 365 AND Office 365 is onderdeel van de KA service WHEN een DAAS device wordt geleverd THEN omvat de werkplek **<Office 365>** SAMPLES | **Office 365 |** | tekstverwerker| | spreadsheet |
SBB-T 4.9/R3	Moderne werkplek Service	Niet adequaat samen kunnen werken middels kantoorsoftwarepakket.		L	M	L	SCENARIO Outline Collaboratie tools GIVEN het feit dat HMS gebruik maakt van Office 365 AND Office 365 is onderdeel van de KA service WHEN twee HMS medewerkers een DAAS device hebben gekregen THEN worden zijn gefacilliteerd om samen te werken (teamwerk) aan projecten met de volgende **<collaboratie tools>** SAMPLES | **Collaboratie tool |** | Samenwerkingstools |

SBB#	Naam	Risico	M/R	K	I	R	GWT
							| Platforms voor het delen van documenten | | Real time editing en versiebeheer | | bellen met individuele gebruikerslicenties |
SBB-T 4.9/R4	Moderne werkplek Service	Het DAAS device beschikt niet over voldoende capaciteit om goed te kunnen functioneren en/of een back-up uit te voeren.		L	M	L	SCENARIO Outline Capaciteit GIVEN het feit dat HMS gebruik maakt van Office 365 AND Office 365 is onderdeel van de KA service WHEN HMS medewerkers een DAAS device hebben gekregen THEN hebben zij genoeg capaciteit en redundantie tot hun beschikking op het DAAS device voor gegevensopslag en back-up te maken
SBB-T 4.9/R5	Moderne werkplek Service	Het MultiFunctional beschikt niet over follow-me of toegangsbeveiliging.		L	M	L	SCENARIO GIVEN het feit dat HMS gebruik maakt van Multi-Functional WHEN HMS medewerkers een print maken van document THEN kan deze print op elke HMS multi-functional worden geprint
SBB-T 4.9/R6	Moderne werkplek Service	De HMS gebruiker kan niet beschikken over zijn/haar profiel bij het gebruik maken remote werken.		M	M	M	SCENARIO GIVEN het feit dat HMS medewerkers mobiel werken WHEN HMS medewerkers op een andere locatie dan het kantoor inloggen THEN verkrijgen zij hetzelfde profiel
SBB-T 4.9/R7	Moderne werkplek Service	De HMS gebruiker kan de werkomgeving niet effectief en/of efficient gebruiken door het ontbreken inclusieve faciliteiten.		M	M	M	SCENARIO OUTLINE inclusiviteit faciliteiten GIVEN het feit dat er HMS medewerkers zijn die fysieke beperkingen hebben WHEN HMS medewerkers op een moderne werkplek werken THEN hebben zij **<inclusiviteit**

SBB#	Naam	Risico	M/R	K	I	R	GWT
							faciliteiten> SAMPLES | inclusiviteit faciliteiten | | vergrotingsopties voor tekst en beeld | | instelbare kleurenschema's voor contrastverbetering | | braille-ondersteuning | | ergonomische aanpassingen zoals aangepaste verlichting en leeshulpmiddelen. |
SBB-T 4.9/R8	Moderne werkplek Service	De gebruiker kan niet thuiswerken en/of op een HMS lokatie als gevlg van een inperking op de voorzieningen die zijn geboden.		L	M	M	SCENARIO OUTLINE functionele geschiktheid GIVEN het feit dat er HMS medewerkers afhankelijk zijn van de uitrusting van de moderne werkplek WHEN HMS medewerkers een nieuwe werkplek krijgen THEN krijgen zij een Laptop of PC AND die minimaal zijn voorzien van de volgende **<features>** SAMPLES | Features | | muis | | toetsenbord | | remote access mogelijkheden | | encryptie via bitlocker | | docking station usability | | connectie mogelijkheid met het HMS netwerk via LAN & Wifi | | vergrotingsopties voor tekst en beeld | | instelbare kleurenschema's voor contrastverbetering | | braille-ondersteuning | | ergonomische aanpassingen zoals aangepaste verlichting en leeshulpmiddelen. |

SBB#	Naam	Risico	M/R	K	I	R	GWT
SBB-T4.10/R1	Mobile Device Management Service	MDM werkt niet optimaal wat resulteert in het ontbreken van een volledig overzicht van alle mobiele apparaten		L	M	L	SCENARIO MDM GIVEN het feit dat de KA service een MDM service omvat AND HMS gebruik maakt van mobile devices WHEN een medewerker een mobiele device ontvangt of inlevert THEN kan deze mutatie verwerkt worden AND een up to date overzicht gegenereerd worden.
SBB-T4.10/R1	Mobile Device Management Service	Bij het verliezen van een mobile device wordt data uit het device gehaald en op het internet gepubliceerd		L	L	L	SCENARIO MDM GIVEN het feit dat de KA service een MDM service omvat AND HMS gebruik maakt van mobile devices WHEN een medewerker een mobiele device verliest THEN kan bijvoorbeeld het device op afstand worden geblokkeerd AND kan het device worden gewist
SBB-T4.10/R2	Mobile Device Management Service	Het beheer van een mobile device is niet up-to-date waardoor malware / hacking ontstaat		L	L	L	SCENARIO MDM GIVEN het feit dat de KA service een MDM service omvat AND de business partner deze MDM service verleent WHEN een medewerker een mobiele device krijgt THEN voert wordt het device geregisteerd AND wordt het mobiele device geconfigureerd conform de acurate security eisen AND distribueert de business partner het mobile device aan de gebruiker AND wordt door de business partner apps bijwerken en verwijderd indien nodig AND wordt door de business partner het mobile device gemonitord conform de HMS SLA

SBB#	Naam	Risico	M/R	K	I	R	GWT
							AND wordt door de business partner gerapporteerd over de nakoming van de HMS SLA
SBB T5.*/R1	Dataopslag	Bij de data migratie lukt het niet om de historie mee te nemen, of de realisatie gaat fout of vertraagd.		H	L	M	GIVEN het feit dat HMS data in ICT middelen van Renewi is opgeslagen WHEN de ontvlechting van HMS en Renewi is afgerond AND de nieuwe HMS ICT services zijn geimplementeerd en geconfigureerd AND alle bij HMS bekende data is gemigreerd THEN kunnen alle HMS gebruikers bij alle data voor zij voor de migratie over beschikten
SBB-T6.3/R1	Webcontent management	Het publiceren van content op de website kost te veel tijd bij gebrek aan een goede CMS tool. Er kan geen content op beeldschermen in de gang worden gepubliceerd middels narrowcasting.		L	L	L	SCENARIO CMS GIVEN het feit dat de KA service een CMS service omvat AND HMS gebruik maakt van websites WHEN een nieuwe webpagina wordt aangemaakt THEN kan de webmaster de webpage zien in pre-stage AND kunnen er review rondes gehouden worden SCENARIO Narrow casting GIVEN het feit dat de KA service een CMS service omvat AND HMS gebruik maakt van lokale dashboards WHEN een nieuwe webpagina wordt aangemaakt THEN kan de webmaster de webpage laten zien op de lokale dashboards
SBB-T6.3/R2	Webcontent management	SSL/TLS Certificaten verlopen waardoor de website niet functioneert		M	L	L	SCENARIO SSL/TLS GIVEN het feit dat er SSL/TLS certificaten nodig zijn voor webservices AND HMS gebruik maakt van een website WHEN een SSL/TLS certificaat dreigt niet meer geldig te zijn THEN wordt het SSL/TLS certificaat verlengd.

SBB#	Naam	Risico	M/R	K	I	R	GWT
SBB-T6.6/R1	Groepspersonalisatie Service	Na ingebruik name van de HMS portal zien medewerkers informatie die niet voor hen bestemd is		L	M	M	SCENARIO groepspersonalisatie GIVEN het feit dat HMS een portal heeft waarop data staat die alleen voor bepaalde groepen is bestemd WHEN een nieuwe pagina wordt gepubliceerd THEN is het mogelijk om de pagina toe te kennen aan een HMS groep
SBB-T6.8/R1	Rapportage services	Applicaties, printerdriver en afdrukapparaat zijn niet op elkaar afgestemd waardoor deze niet goed functioneren		L	L	L	SCENARIO Printerdriver GIVEN het feit dat printerservices een onderdeel is van de KA service WHEN een nieuwe printer wordt geïnstalleerd THEN worden de werkplekken van een nieuwe printer driver voorzien AND kunnen de applicaties met de printer samenwerken

6.4. KA SBB-T met IT middelen

SBB-T	Bouwsteen	IT Middelen
SBB-T 1.2	Fysieke Locatie Service	• Cloud omgevingen
		• Kantoren HMS
		• Externe locaties
		• Call center
		• Locaties van computerruimtes
		• Specifieke koppelingen
SBB-T 1.4	Monitoring, Logging en Alerting Service	• Component monitorvoorziening
		• EUX monitorvoorziening
		• E2E monitorvoorziening
		• Event database
		• Event analyse tools zoals een AI oplossing om event patronen te herkennen
		• Auto response systeem om op event acties te definiëren
		• Alerting app
SBB-T 1.5	Licenties & Certificaten Service	• Windows Licenties • Microsoft 365 E3 • Microsoft 365 F3 • Microsoft Project • Microsoft Visio • Adobe Photoshop
SBB-T 1.6	Disaster Recovery Services	• BIA = Business Impact Analyse • DRP = Disaster Recovery Plan • Disaster recovery test
SBB-T 1.7	OTAP service	• Acceptatieomgeving • Productieomgeving • Uitwijkomgeving (niet voor KA van toepassing, dit in tegenstelling tot wat in de HMS Mantel SLA is benoemd) • Promotie van T-A-P • Definite Media Library (Artefactory tool)
SBB-T 1.8	Backup & Recovery Service	• Backup & Recovery strategie • Backup & Recovery plan • Backup & Recovery robot
SBB-T 1.9	Werkplekbeheer Service	• HMS LAN • HMS Wifi • HMS VPN
SBB-T 1.10	Statistieken Service	• Datawarehouse voor alle informatie die nodig is voor pro-actief en predictief beheer en rapportages zoals security informatie, SLA breaches, trendanalyse van performance, capaciteit, beschikbaarheid, continuiteit, information events, warning events, exception events, incidenten, problemen, changes, deployments, configuration management, certificaten, licenties etc.
SBB-T 2.1	Internet Connectie Service	• Technische infrastructuur voorziening (zoals de vereiste instellingen van routers en switches) voor internet koppelingen met bijvoorbeeld: ○ BAG

SBB-T	Bouwsteen	IT Middelen
		○ CBS ○ KVK ○ Gemeente Den Haag... • De functionele en technische requirements en het beheer ervan zijn opgenomen in SBB-T 2.6. • Het aansluiten van een applicatie / device / tool is op SBB-A niveau opgenomen.
SBB-T 2.2	Intrusion Detection Service	• IDS systeemsoftware die illegale changes monitort op netwerkcomponenten alsook illegale protocollen op het netwerk
SBB-T 2.3	Named IP Resolution Service	• DNS systeemsoftware (Domein Name Service)
SBB-T 2.4	Reverse Proxy Service	• Lijst van externe services die toegang hebben tot het HMS domein
SBB-T 2.5	DMZ Service	• DMZ = Demilitarised Zone • Firewalls
SBB-T 2.6	Koppelingen	• Functionele werking eisen • Technische inrichting eisen • Bewaking van de eisen • Configuratie files
SBB-T 2.7	Firewall Service	• Firewall werkplekken • Firewall rekencentrum • Firewall cloud
SBB-T 2.8	Router en Switch Service	• Systeemsoftware • IP nummerplan • Netwerk segmentatieplan • Quality of Service plan
SBB-T 2.9	SSL Offset Loader Service	• SSL Offset Loader device
SBB-T 3.1	Webservice Communicatie Service	• Webserver
SBB-T 3.2	Applicatie Communicatie Service	• Eisen Functionele werking • Eisen Technische inrichtings (SBB-T 2.* en SBB-T 3.*) • Inrichting AfvalRis connectie met gemeente Den Haag op applicatie niveau (AfvalRis wordt vervangen)
SBB-T 3.3	Database Communicatie Service	• Oracle database communicatie voor AfvalRis
		• Microsoft SQL Server is in gebruik voor Titan en Astrata meldingen
SBB-T 3.4	Infrastructuur Communicatie Service	• Functionele werking eisen • Technische inrichtings eisen (SBB-T 2.* en SBB-T 3.*) • Inrichting AfvalRis connectie met gemeente Den Haag op infrastructuur niveau (AfvalRis wordt vervangen) • Inrichting van infrastructuur koppelingen voor SAAS oplossingen zoals Moderne AD
SBB-T 4.1	Besturingssysteem Service	• Windows (Office 365) • OS van telefoon • OS van Oracle database van AfvalRis
SBB-T 4.3	Fysiek Platform	• Cloud based server
SBB-T 4.4	Authenticatie Services	• Active Directory (SSO)

SBB-T	Bouwsteen	IT Middelen
SBB-T 4.5	Authorisation Services	• Active Directory (RBAC)
SBB-T 4.6	Input Device Services	• Bar scanners • Multi functional scanning
SBB-T 4.7	Output Device Services	• Multi Functionals
SBB-T 4.8	Integrity Checker Service	• Vulnerability scanner • Software Integrity checksoftware • File integrity checksoftware
SBB-T 4.9	Moderne werkplek service	Moderne werkplek service: • Desktop of laptops • Devices zoals muis, toetsenbord • Docking station in geval van een laptop • Vaste telefoons • Monitors (gemiddeld 2 per gebruiker)
SBB-T 4.10	Mobile Device Management Service	• Smart phone • Tablets
SBB-T 5.1	Document Opslag Service	• MS Sharepoint
SBB-T 5.2	Applicatie Data Service	• AfvalRis (wordt vervangen) • Gele scherm applicatie
SBB-T 5.3	Repository Data Service	• Artefactory
SBB-T 5.4	Back-up & Recovery Data Service	• Geografische back-up • Cross cloud back-up
SBB-T 5.5	Account Data Service	• AVG procedure automatisering (vergeten worden in alle IT middelen) • AD data opslag
SBB-T 5.6	Web Content Data Service	• CMS data opslag • Publicatie interne berichten via narrowcasting
SBB-T 5.8	Sleutel Opslag Service	• Paswoord kluis
SBB-T 6.3	Web Content Management Service	• CMS = Content Management System
SBB-T 6.5	Individuele Personalisatie Service	• CMS en Sharepoint Functionaliteit • Integratie met AD?
SBB-T 6.6	Groeps Personalisatie Service	• CMS en Sharepoint Functionaliteit • Integratie met AD

Tabel 6-1 SBB-T KA met IT middelen.

7. KA Prestatieafspraken

7.1. KA Generieke SLA controls

7.1.1.KA Service Transitie

GSC#	Risico	Control	KPI	Monitor	Goud	Zilver	Brons
Configuration management							
GSC CFM 01	De registratie van CI's is incompleet waardoor beheer niet compleet wordt uitgevoerd en illegale changes onopgemerkt blijven	Synchronisatie CMDB middels MDM	Scan	Tool	Auto dag	Auto week	Manueel Jaar

7.2. KA Specifieke SLA controls

In Tabel 7 zijn de specifieke controls voor het KA domein opgenomen. De value streams met de bijbehorende use cases zijn hierin gerelateerd aan de System Building Blocks (SBB) en de daarbinnen gebruikte producten. De Specifieke SLA Controls zijn in de cellen van deze twee assen opgenomen. De SLA-normen van deze controls zijn opgenomen in Tabel 7-3.

De values stream zijn beschreven in de service catalogus op basis van de betrokken use cases. Het uitgangspunt van de specifieke SLA controls is om deze wel af te spreken maar alleen een beperkt aantal actief te laten rapporteren. In de maandelijkse evaluatie moet vastgesteld worden of deze focus valide is. De monitorvoorziening is echter wel dekkend voor alle Generieke en Specifieke SLA controls.

7.2.1.KA Specifieke SLA Control (SSC) overzicht

De SSC zijn een selectie van de hoge risico SBB-T en SBB-A.

		KA			
		VS Alle	VS 03 E-mail Management	VS 10 Cloud Management	VS 11 Access Management
		UC Alle	UC01 Read E-mail	UC02 Ontwerp Cloud Environment	UC04 Ontwerp AD Structuur
Services	**Producten**				
Servicepakket: Service Management					
SBB-T 1.4 Monitoring Logging, Alerting service	E2E monitoring	SSC-KA-R01			
SBB-T 1.4 Monitoring Logging, Alerting service	E2E monitoring			SSC-KA-R02	SSC-KA-R02
SBB-T 1.4 Monitoring Logging, Alerting service	Vulnerability scan (SBB-T 2.5/R1) (SBB-T 4.1/R1)	SSC-KA-R03			
SBB-T 1.4 Monitoring Logging, Alerting service	Malware (SBB T3.2/R1)	SSC-KA-R04			
SBB-T 1.4 Monitoring Logging, Alerting service	Data integriteit, verminking, verlies door inadequate rollen (SBB-T 4.5/R3)	SSC-KA-R06			
SBB-T 1.4 Monitoring Logging, Alerting service	Dataverlies uit mobiele devices (SBB-T4.10/R1)	SSC-KA-R07			
SBB-T 1.4 Monitoring Logging, Alerting service	Hacking van mobiele devices (SBB-T4.10/R2)	SSC-KA-R08			
SBB-A 3.3 MS Outlook client	Gijzeling door Phishing e-mail (SBB-A3.3/R1		SSC-KA-R05		
Servicepakket: Kantoorautomatisering (binnendienst)					
Servicepakket: Kantoorautomatisering (buitendienst)					

Tabel 7-1, Specifieke Risico's

Kans/Impact	Hoog	Medium	Laag
Hoog	Hoog	Hoog	Medium
Medium	Hoog	Medium	Laag
Laag	Medium	Laag	Laag

Tabel 7-2, SBB-A KA – risico classificatie tabel.

K = Kans
I = Impact

P = Prioriteit

7.2.2.Specifieke SLA controls voor KA

HMS gebruikt de service levenscyclus fasen van ITIL v3 om de management practices van ITIL 4 te rangschikken.

De specifieke SLA controls voor KA worden gevonden door:

- Risicobepaling bij aanbestedingen
- Risicobepaling bij changes
- Risicobepaling bij maandelijkse lean-sessies
- Incidenten
- Problemen
- Analyses van service management value streams zoals information security management

De KA SSC's worden gekozen uit deze lijst van risico's. Omdat de SSC's actief moeten worden gemonitord en er vele risico's te benoemen zijn wordt een selectie gemaakt op basis van de Risico prioriteit (High) en de wens van HMS om continue metingen te verrichten op de control.

					Norm		
SSC#	Risico	Control	KPI	Meting	Goud	Zilver	Brons
Availability management							
SSC-KA R01	E2E monitoring werkt niet (SBB-T 1.4/R2)	Periodieke invulling van de monitor matrix	Verschillen tussen E2E monitoring en component monitoring	Oplossings-tijd gevonden verschillen	Dagelijks	Wekelijks	Maan-delijks
Performance management							
SSC-KA R02	Netwerk performance problemen	E2E monitoring van: - Werkplekken / Office 365 - Container / SAAS - Koppelingen Afvalris	Elapse time EUX meting	Aantal seconden doorloop-tijd	1 sec	1,5 sec	2 sec
Informatie Security Management baseline							
SSC-KA R00	Informatie beveiligings risico's	Tegenmaatregelen voor KA	BIV rating	EUX Monitoring Service-desk	333	222	111
SSC-KA R03	Gaten in de netwerkvoorziening (SBB-T 2.5/R1) (SBB-T 4.1/R1)	Vulnerability scan	Niet up-to-date system-programmatuur	Frequentie vulnera-bility scan	dag	week	maand
SSC-KA R04	Datalekken door verkeerde / illegale koppelingen (SBB-T 2.6/R2)	Bron / bestemming monitoring op de firewall	Alerting	Tijd	15 min	30 min	60 min
		Penetratie test	Frequentie	Tijd	6 maanden	6 maanden	6 maanden
		Intruder Detectie Scanning	Monitor frequentie	Refresh-time Uitlezen	15 min	30 min	60 min
SSC-KA R05	Malware (SBB T3.2/R1)	Malware scan	Tijdigheid update scan	Tijd die verstrijkt tussen virusdefinitiefile op de markt en de toepassing ervan	dag	twee dagen	Drie dagen

					Norm		
SSC#	Risico	Control	KPI	Meting	Goud	Zilver	Brons
SSC-KA R06	Data integriteit, verminking, verlies door inadequate rollen (SBB-T 4.5/R3)	Definitie en toepassing van rollen per HMS gebruiker	Seggregation of Duties (SoD)	Toetsing op aantal aanwezige overtre-dingen	Per mutatie	Per maand	Per kwartaal
SSC-KA R07	Dataverlies uit mobiele devices (SBB-T4.10/R1)	Apparaat registratie	Enabled	Ja/Nee	Verplicht	Optioneel	Optioneel
		App-beheer	Enabled	Ja/Nee	Verplicht	Optioneel	Optioneel
		Containerisatie	Enabled	Ja/Nee	Verplicht	Optioneel	Optioneel
		Tracking	Enabled	Ja/Nee	Verplicht	Optioneel	Optioneel
		Wiping	Enabled	Ja/Nee	Verplicht	Optioneel	Optioneel
		Configuratiebeheer	Enabled	Ja/Nee	Verplicht	Optioneel	Optioneel
		Aparaat provisionig	Enabled	Ja/Nee	Verplicht	Optioneel	Optioneel
SSC-KA R08	Hacking van mobiele devices (SBB-T4.10/R2)	Beveiligingsbeleid	Enabled	Ja/Nee	Verplicht	Optioneel	Optioneel
		Compliance controle	Enabled	Ja/Nee	Verplicht	Optioneel	Optioneel

Tabel 7-3, Specifieke SLA Controls KA.

7.2.3.E2E SLA normen

De volgende E2E SLA normen gelden voor deze HMS Domein KA SLA.

		VS 01	VS 02	VS 03	VS 04	VS 05	VS 06	VS 07	VS 08	VS 09	VS 10
	Logisch Configuratie Item	Document management	Planning Management	E-mail Management	Printer Management	Moderne Werkplek Management	Mobile Device Management	Collaboratie Management	Website Management	Cloud Management	Access Management
SBB-A / SBB -T	**Product**										
SBB-A 2.11	Planning		Ja								
SBB-A 2.2	Internet Aansluiting									Ja	
SBB-A 2.3	Cloud Aansluiting									Ja	
SBB-A 2.4	AD Aansluiting										Ja
SBB-A 2.5	Integratie Office 365	Ja									
SBB-A 3.7	CMS XYZ								Ja		
SBB-A 3.8	Active Directory Cloud										Ja
SBB-A 4.1	Telefonie Gebruik Rapportage										
SBB-A 4.2	Asset Afschrijving Rapportage					Ja					

SBB-A 4.3	Cloud Uitgave Rapportage									Ja	
SBB-A 4.4	Access Exception Rapportage										Ja
SBB-A KA 2.1	Telefonie Aansluiting										
SBB-A KA 3.1	Sharepoint Cloud	Ja									
SBB-A KA 3.2	MS Office 365 Cloud	Ja						Ja			
SBB-A KA 3.3	MS Outlook Client			Ja							
SBB-A KA 3.4	MS Exchange Cloud			Ja							
SBB-A KA 3.5	Topdesk					Ja					
SBB-A KA 3.9	Contract Module					Ja					
SBB-A KA 3.9	Qlikview	Ja									
SBB-T 1.6	Disaster Recovery Service (maar geen uitwijkomgeving)									Ja	
SBB-T 1.7	OTAP Service									Ja	
SBB-T 1.8	Back-up & Recovery Service									Ja	
SBB-T 1.9	Werkplek Service					Ja					
SBB-T 2.2	IDS Service									Ja	
SBB-T 2.5	DMZ Service									Ja	
SBB-T 2.6	Koppelingen									Ja	
SBB-T 2.7	Firewall Services									Ja	
SBB-T 2.8	Router en Switch Service									Ja	
SBB-T 2.9	SSL Offset Loader Service									Ja	
SBB-T 4.1	Besturingssysteem Service					Ja					
SBB-T 4.10	Mobile Device Management Service						Ja				
SBB-T 4.5	Authorisation Services										Ja
SBB-T 4.6	Input Device Services					Ja					
SBB-T 4.7	Output Device Services				Ja						
SBB-T 5.1	Document Opslag Service	Ja									
SBB-T 5.5	Account Data Service										Ja
SBB-T 5.6	Web Content Data Service								Ja		
SBB-T 6.2	Indexering Service								Ja		
SBB-T 6.3	Web Content Management Service								Ja		
SBB-T 6.4	Document Management Service	Ja									
SBB-T 6.5	Individuele Personalisatie Service								Ja		
SBB-T 6.6	Groeps Personalisatie Service								Ja		
SBB-T 7.1	Webcontent Service								Ja		

SBB-T 7.2	Portal Service								Ja		
SBB-T KA 2.1	Internet Connectie Service									Ja	

		VS 01	VS 02	VS 03	VS 04	VS 05	VS 06	VS 07	VS 08	VS 09	VS 10
	Logisch Configuratie Item	Document management	Planning Management	E-mail Management	Printer Management	Moderne Werkplek Management	Mobile Device Management	Collaboratie Management	Website Management	Cloud Management	Access Management
Beschikbaarheid	In afwijking van de Mantel SLA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Capaciteit	Bij een workload van 20 mensen	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Reponsetijd	1 seconde max 3 sec in 5% van de gevallen								Ja	Ja	Ja

Tabel 7-4, Specifieke E2E SLA normen.

7.2.4.Relatie met BIV classificatie

In de HMS Mantel SLA zijn de BIV coderingen gedefinieerd, alsmede de risico's en de informatie assets per BIV codering. In de HMS Domein SLA KA worden de tegenmaatregelen gedefinieerd die de Opdrachtnemer in de gunningscriteria zal gaan aangegeven te zullen beheersen. De onderstaande tabel is op dit moment alleen de default waarden die als voorbeeld dienen voor de gunningscriteria.

De rode tekst geeft invulling aan de information security baseline van HMS die als minimum geldt. Afwijkingen dient de inschrijver te duiden en te beargumenteren. De risico's staan alleen in de Specifieke SLA Controls gedefinieerd en niet op Mantel SLA niveau.

Security Tegenmaatregelen	**Geen criteria** Beveiliging is niet echt vereist	**Adviseerbaar** Een bepaalde mate van beveiliging wordt gewaardeerd	**Important** Beveiliging is absoluut noodzakelijk vanuit het oogmerk van het belang van de informatie	**Essentieel** Beveiliging is een primair criterium
	0	**1**	**2**	**3**

Beschikbaarheid	-	• Regelmatig onderhoud • Monitoring • Vulnerability scan	• GEO grafische redundantie • Fail over clustering • Beveiliging tegen DDOS aanvallen • Realtime monitoring	• Load balancing • Cyber resilience maatregelen • Beveiligingsteam
Integriteit	-	• Regelmatig backups • Eenvoudige controle op niet geoorloofde mutaties • Bestandspermissies	• Digitale handtekenigen • Audit logging • Hashing technieken	• Blockchain technieken • Cryptografische controle • Geavanceerde detectie van ongeauthoriseerde wijzigingen
Vertrouwelijkheid	-	• Sterke wachtwoorden • Beperking fysieke toegang • Gebruikersrollen • Bron / bestemming monitoring op de firewall • Penetratie test • Intruder Detectie Scanning • Malware scan • Seggregation of Duties (SoD) • MDM • Multi factor authenticatie (specifiek toe te kennen)	• Conditional access (bedrijfspolicies en GEO locatie) • Multi factor authenticatie • Encryptie voor gevoelige info tijdens verzenden • Data los preventie om dataverlies te voorkomen • E-mail filtering tegen phishing	• Geavanceerde toegangscontrole • Cryptografische controle • Geavanceerde detectie van ongeautoriseerde wijzigingen • Compliance controle

Tabel 7-5, BIV codering informatiebeveiliging HMS.

8. Service rapportage

Zie HMS mantel SLA

9. Communicatie

Zie HMS Mantel SLA

10. Wederzijdse verplichtingen

Zie HMS Mantel SLA

11. Voorwaarden

Zie HMS Mantel SLA

Bijlage A. SLA KA wijzigingenblad

Op het wijzigingenblad worden in ieder geval vermeld: wijzigingsdatum, ingangsdatum, (sub)paragraaf en de wijziging zelf.

Naam	Organisatie	Plaats en datum	Versie	Handtekening voor goedkeuring

Versie	Status	Wijzigingsdatum	Ingangsdatum	(Sub)paragraaf	Korte omschrijving

Bijlage B. Change register

Standaard change	Beschrijving

Bijlage C. Release tabel

Release kalender	Beschrijving

Bijlage D. System Building Block Applicatie

D1. KA SBB-A Definities

Deze paragraaf beschrijft de definities van de KA bouwstenen op applicatie niveau.

SBB-A#	SBB-A Naam	SBB-A Vraag	SBB-A Antwoord
SBB-A 2.1	Telefonie aansluiting	Wat?	Dit SBB omvat alle eisen, vragen en acceptatiecriteria ten aanzien van de telefonie aansluiting services zoals het afsluiten van het contract met de telecom provider voor alle smart phones van telefoons en support op het gebruik ervan. Tevens de integratie van de e-mails, contacten en beveiliging voor de op de telefoon opgeslagen data.
		Wat niet?	De goedkeuring van een nieuwe telefoon.
		Waarom?	Smart phones worden functioneel gezien steeds meer geljkwaardig aan werkplekken. Steeds meer applicaties worden op smart phones gebruikt en steeds vaker wordt data opgeslagen op telefoons. Daarom is het leveren van een goed beveiligde telefonie service steeds belangrijker voor HMS
		Resultaat?	De smart phones werken, kunnen koppelingen leggen met diverse HMS services zoals e-mail, agenda, contacts, HR applicatie en zijn optimaal beveiligd tegen verlies van data.
		Vraag/Antwoord	

SBB-A#	SBB-A Naam	SBB-A Vraag	SBB-A Antwoord
SBB-A 2.2	Internet aansluiting	Wat?	Dit SBB omvat alle eisen, vragen en acceptatiecriteria ten aanzien van het toegankelijk maken van het internet voor HMS gebruikers door instellingen aan te passen in de assets zoals PC's en mobile devices.
		Wat niet?	Het afsluiten van een ISP service, dat is SBB-T 2.1 Internet connectie.
		Waarom?	Het afsluiten van een ISP contract voor HMS wil nog niet zeggen dat iedereen internet access heeft.
		Resultaat?	Alle HMS assets hebben connectiviteit tot het internet.
		Vraag/Antwoord	

SBB-A#	SBB-A Naam	SBB-A Vraag	SBB-A Antwoord
SBB-A 2.3	Cloud aansluiting	Wat?	Dit SBB omvat alle eisen, vragen en acceptatiecriteria ten aanzien van het toegankelijk maken van de cloud services op de HSM assets (applicaties/devices/tools).
		Wat niet?	De aansluiting op het internet want dat is in SBB-A 2.2 al geregeld. De authenticatie en authorisatie van AD want dat is in SBB-A 2.4 al geregeld.
		Waarom?	Bepaalde diensten vereisen wellicht bepaalde security settings of browser instellingen anders dan de AD instellingen (SBB-A2.4).

SBB-A#	SBB-A Naam	SBB-A Vraag	SBB-A Antwoord
		Resultaat?	De HSM assets kunnen gebruik maken van alle benodigde cloud aansluitingen.
		Vraag/Antwoord	

SBB-A#	SBB-A Naam	SBB-A Vraag	SBB-A Antwoord
SBB-A 2.4	AD aansluiting	Wat?	Dit SBB omvat alle eisen, vragen en acceptatiecriteria ten aanzien van het toegankelijk maken van de AD services op de HSM assets (applicaties/devices/tools).
		Wat niet?	De inregeling van AD want dat is al SBB-T4.4 en SBB-T 4.5 geregeld. Tevens omvat dit niet het resetten van passwords etc want dat is een SBB-P bouwsteen. Ook de configuratie van rollen en dergelijke is niet inbegrepen omdat dat in SBB-A 3.8 is belegd.
		Waarom?	Voor alle KA assets is AD de centrale plek voor authenticatie en authorisatie.
		Resultaat?	Alle HMS medewerkers hebben toegang tot de benodigde informatie.
		Vraag/Antwoord	

SBB-A#	SBB-A Naam	SBB-A Vraag	SBB-A Antwoord
SBB-A 2.5	Direct Access AD Aansluiting	Wat?	HMS applicaties hebben veel koppelingen naar derden zoals het BAG, CBS, KVK etc. Op infrastructuur niveau zijn deze enabled in de SBB-T bouwstenen. Maar deze services vereisen aparte inloggegevens (account en password voor Authenticatie en Authorisatie). Dit maakt single sign on (SSO) onmogelijk tenzij een Direct Access Active Directory service wordt gebruikt waarbij de HMS AD service wordt gebruikt om toegang te krijgen tot de AD service van de cloud provider.
		Wat niet?	De infrastructuur technische voorzieningen zijn al gedefinieerd in SBB-T 2.6. Ook het internet is al in SBB-T 2.1 gedefinieerd. Ook de communicatie op applicatie (SBB-T 3.2) en database communicatie niveau (SBB-T3.4) is al belegd.
		Waarom?	Applicaties moeten met elkaar kunnen samenwerken.
		Resultaat?	Alle applicatie koppelingen werken.
		Vraag/Antwoord	

SBB-A#	SBB-A Naam	SBB-A Vraag	SBB-A Antwoord
SBB-A 2.6	SIM Kaart Koppeling	Wat?	Er zijn diverse devices die rechtstreeks informatie uitwisselen met een SAAS oplossing middels een SIM kaart zoals de ondergrondse restafval containers.

SBB-A#	SBB-A Naam	SBB-A Vraag	SBB-A Antwoord
		Wat niet?	De SAAS oplossingen bieden naast een SIM kaart koppeling ook een portal die beheerfunctionaliteit biedt.
		Waarom?	
		Resultaat?	
		Vraag/Antwoord	

SBB-A#	SBB-A Naam	SBB-A Vraag	SBB-A Antwoord
SBB-A 2.7	Integraties Office 365	Wat?	Bepaalde assets vragen om een integratie zoals het HR pakket (SAAS) waarin een document generator op basis van een Office 365 object en de HR data een mailing doet naar alle HMS medewerkers. Het mogelijk maken van deze integraties is hetgeen waar deze SBB over gaat.
		Wat niet?	Infrastructuur aanpassingen.
		Waarom?	Er zijn veel integraties tussen HMS applicaties en Office 365. Naast een goed werkende infrastructuur (SBB-T 3.x) zijn er ook instellingen nodig op applicatieniveau.
		Resultaat?	Alle Office 365 integraties werken.
		Vraag/Antwoord	

SBB-A#	SBB-A Naam	SBB-A Vraag	SBB-A Antwoord
SBB-A 3.1	MS Sharepoint cloud	Wat?	Enablen en beheren van MS Sharepoint in de cloud.
		Wat niet?	
		Waarom?	
		Resultaat?	
		Vraag/Antwoord	

SBB-A#	SBB-A Naam	SBB-A Vraag	SBB-A Antwoord
SBB-A 3.2	MS Office 365	Wat?	Enablen en beheren van MS Office in de cloud.
		Wat niet?	
		Waarom?	
		Resultaat?	
		Vraag/Antwoord	

SBB-A#	SBB-A Naam	SBB-A Vraag	SBB-A Antwoord
SBB-A 3.3	MS Outlook Client	Wat?	Enablen en beheren van MS Outlook Client zoals faciliteren archivering e-mailberichten, koppelingen met MS Teams, Planningspakket.
		Wat niet?	

SBB-A#	SBB-A Naam	SBB-A Vraag	SBB-A Antwoord
		Waarom?	
		Resultaat?	
		Vraag/Antwoord	

SBB-A#	SBB-A Naam	SBB-A Vraag	SBB-A Antwoord
SBB-A 3.4	MS Exchange	Wat?	Enablen en beheren van MS Exchange.
		Wat niet?	
		Waarom?	
		Resultaat?	
		Vraag/Antwoord	

SBB-A#	SBB-A Naam	SBB-A Vraag	SBB-A Antwoord
SBB-A 3.5	Topdesk	Wat?	Enablen en beheren van Topdesk en koppelingen zoals e-mail en monitorservices.
		Wat niet?	
		Waarom?	
		Resultaat?	
		Vraag/Antwoord	

SBB-A#	SBB-A Naam	SBB-A Vraag	SBB-A Antwoord
SBB-A 3.6	MS Teams	Wat?	Enablen en beheren van MS Teams en koppelingen outlook.
		Wat niet?	
		Waarom?	
		Resultaat?	
		Vraag/Antwoord	

SBB-A#	SBB-A Naam	SBB-A Vraag	SBB-A Antwoord
SBB-A 3.7	Content Management Sytem	Wat?	Enablen en beheren van een CMS en koppelingen met de HMS website en data bases.
		Wat niet?	
		Waarom?	
		Resultaat?	
		Vraag/Antwoord	

SBB-A#	SBB-A Naam	SBB-A Vraag	SBB-A Antwoord
SBB-A 3.8	Active Directory	Wat?	De configuratie van applicatierollen, organisatorisch eenheden en dergelijke. Tevens omvat dit bijvoorbeeld het toekennen van rechten voor sharepoint of het koppelen van een role aan een gebruiker.
		Wat niet?	De inregeling van AD want dat is al SBB-T4.4 en SBB-T 4.5 geregeld. Tevens omvat dit niet het resetten van passwords etc want dat is een SBB-P bouwsteen.
		Waarom?	Voor alle KA assets is AD de centrale plek voor authenticatie en authorisatie.
		Resultaat?	Alle HMS medewerkers hebben toegang tot de benodigde informatie.
		Vraag/Antwoord	

SBB-A#	SBB-A Naam	SBB-A Vraag	SBB-A Antwoord
SBB-A 4.1	Telefonie gebruik rapportage	Wat?	De rapportage over het gebruik van de telefoon is een standaard onderdeel van de kostenbeheersing van HMS
		Wat niet?	De contractering van de telefonie services
		Waarom?	
		Resultaat?	
		Vraag/Antwoord	

SBB-A#	SBB-A Naam	SBB-A Vraag	SBB-A Antwoord
SBB-A 4.2	Cloud uitgave rapportage	Wat?	De inzage in het verbruik van cloud services
		Wat niet?	
		Waarom?	
		Resultaat?	
		Vraag/Antwoord	

SBB-A#	SBB-A Naam	SBB-A Vraag	SBB-A Antwoord
SBB-A 4.3	Access exception rapportage	Wat?	De inzage in het oneingelijk gebruik van toegang tot services.
		Wat niet?	
		Waarom?	Informatie beveiliging is belangrijk ivm met de wet op de privacy.
		Resultaat?	Er is een duidelijk inzicht wie toegang tot welke gegevens heeft verkregen
		Vraag/Antwoord	

SBB-A#	SBB-A Naam	SBB-A Vraag	SBB-A Antwoord
SBB-A 4.4	BI tooling	Wat?	Het rapporteren op basis van Business Intelligence tooling van data in een Data Warehouse of Data lake.
		Wat niet?	
		Waarom?	Informatie beveiliging is belangrijk ivm met de wet op de privacy.
		Resultaat?	Er is een duidelijk inzicht wie toegang tot welke gegevens heeft verkregen
		Vraag/Antwoord	

SBB-A#	SBB-A Naam	SBB-A Vraag	SBB-A Antwoord
SBB-A 5.1	Document management GUI	Wat?	HMS gebruikt diverse document objecten zoals MS Word, MS Excel, MS Visio, MS Access etc. Hierbij moeten diverse werkwijzen worden ondersteund om deze objecten te creeeren en te beheren zoals Office 365, MS Teams, Sharepoint. Tevens moet collaboratie mogelijk zijn, dus met meer mensen een object tegelijkertijd bewerken.
		Wat niet?	
		Waarom?	
		Resultaat?	Alle document objecten zijn te beheren en te delen met iedereen die rechten heeft op die objecten en tools.
		Vraag/Antwoord	

SBB-A#	SBB-A Naam	SBB-A Vraag	SBB-A Antwoord
SBB-A 5.2	Planning management GUI	Wat?	HMS gebruikt MS Teams en MS Outlook om planningen te maken van meetings. Tevens zijn er pakketten waarin planning worden gebruikt zoals HR die workflows van waaruit planningen worden aangemaakt. De samenwerking van deze pakketten moet probleemloos verlopen.
		Wat niet?	
		Waarom?	
		Resultaat?	Planningen kunnen gedeeld worden tussen tools en applicaties.
		Vraag/Antwoord	

SBB-A#	SBB-A Naam	SBB-A Vraag	SBB-A Antwoord
SBB-A 5.3	E-mail management GUI	Wat?	Voor externe medewerkers moet het mogelijk zijn om HMS e-mail te ontvangen en te versturen door een account aan te maken in outlook. Pakketten zoals Topdesk en HR versturen e-mailberichten naar medewerkers. Ook reply berichten moeten mogelijk zijn via deze integraties.
		Wat niet?	
		Waarom?	
		Resultaat?	Voor externe medewerkers kan een bring-your-own-device principe worden gehanteerd.
		Vraag/Antwoord	

SBB-A#	SBB-A Naam	SBB-A Vraag	SBB-A Antwoord
SBB-A 5.4	Printer management GUI	Wat?	Printer zijn op alle HMS HQ en de vier externe locaties te bereiken vanaf een werkplek. Follow me werkt en de MF zijn voorzien van access management.
		Wat niet?	
		Waarom?	
		Resultaat?	Prints worden alleen gemaakt als deze worden opgehaald.
		Vraag/Antwoord	

SBB-A#	SBB-A Naam	SBB-A Vraag	SBB-A Antwoord
SBB-A 5.5	Telefonie management GUI	Wat?	
		Wat niet?	
		Waarom?	
		Resultaat?	
		Vraag/Antwoord	

SBB-A#	SBB-A Naam	SBB-A Vraag	SBB-A Antwoord
SBB-A 5.6	Werkplek management GUI	Wat?	
		Wat niet?	
		Waarom?	
		Resultaat?	
		Vraag/Antwoord	

SBB-A#	SBB-A Naam	SBB-A Vraag	SBB-A Antwoord
SBB-A 5.7	Mobile device management GUI	Wat?	
		Wat niet?	
		Waarom?	
		Resultaat?	
		Vraag/Antwoord	

SBB-A#	SBB-A Naam	SBB-A Vraag	SBB-A Antwoord
SBB-A 5.8	Collaboratie GUI	Wat?	
		Wat niet?	
		Waarom?	
		Resultaat?	
		Vraag/Antwoord	

SBB-A#	SBB-A Naam	SBB-A Vraag	SBB-A Antwoord
SBB-A 5.9	Website management GUI	Wat?	
		Wat niet?	
		Waarom?	
		Resultaat?	
		Vraag/Antwoord	

SBB-A#	SBB-A Naam	SBB-A Vraag	SBB-A Antwoord
SBB-A 5.10	Cloud management GUI	Wat?	
		Wat niet?	
		Waarom?	
		Resultaat?	
		Vraag/Antwoord	

SBB-A#	SBB-A Naam	SBB-A Vraag	SBB-A Antwoord
SBB-A 5.11	Access management GUI	Wat?	
		Wat niet?	
		Waarom?	
		Resultaat?	
		Vraag/Antwoord	

D2. KA Applicatie meta data

Deze paragraaf beschrijft de voor het KA domein relevante meta data van applicaties de toegang, de koppelingen en de status in de levenscyclus vanuit een HMS gezichtspunt. Deze tabel is relevant voor de inrichting van het KA domein zoals de inrichting van de active directory en access op infrastructuur voorzieningen.

Applicatie	Omschrijving	HMS Internet (Access)	Direct Access AD (SSO)	Koppelingen	Lifecycle	Opmerking
Adobe	PDF generator	Ja	Ja			

Applicatie	Omschrijving	HMS Internet (Access)	Direct Access AD (SSO)	Koppelingen	Lifecycle	Opmerking
	e-signature Photoshop ed					
CMS van Sitecore	Website HMS bij Sitecore	Ja	Ja			
MS Office 365	Kantoor automatisering	Ja	Ja			Inbegrepen bij Windows licentie.
MS Sharepoint	Collaboratie tool + document opslag	Ja	Ja			
MS Teams	Collaboratie tool	Ja	Ja	MS Office 365		Inbegrepen bij Windows licentie.
MS Visio	Kantoor automatisering	Ja	Ja			
MS Windows	Operating system	Ja	Ja			

Tabel 11-1, Meta data voor KA applicaties

Bijlage E. Infrastructuur bouwstenen

E1. KA SBB-T Definities

Deze paragraaf beschrijft de definities van de KA bouwstenen op infrastructuur niveau.

SBB-T#	SBB-T Naam	SBB-T Vraag	SBB-T Antwoord
SBB-T 1.1	Housing Service	Wat?	Dit SBB omvat alle eisen, vragen en acceptatiecriteria ten aanzien van de computerruimte voorzieningen.
		Wat niet?	Dit SBB beschrijft niet de eisen in detail, maar verwijst naar opgestelde beveiligingsdocumenten, beveiligingscertificaten etc.
		Waarom?	De computerruimte moet voldoende kwaliteit bieden om de service levels die HMS aan haar klanten biedt te garanderen.
		Resultaat?	De computerruimte biedt genoeg functionaliteit en kwaliteit om de informatiesystemen van HMS te hosten en te laten functioneren conform de SLA afspraken.
		Vraag/Antwoord	Q. Gaat HMS een fysieke housing service afnemen of alleen een PAAS in de cloud? A. PaaS lijkt mij voldoende, op voorwaarde dat we goede afspraken maken over de kwaliteitseisen van de infrastructuur.

SBB-T#	SBB-T Naam	SBB-T Vraag	SBB-T Antwoord
SBB-T 1.2	Fysieke Locatie Service	Wat?	Alle requirements ten aanzien van de fysieke locatie moeten in kaart worden gebracht.
		Wat niet?	Dit SBB is alleen bedoeld om een helicopterview te krijgen. Het is dus hierbij niet van belang in welk rack welke server hangt en wat de exacte locatie is van elke werkplek.
		Waarom?	De spreidingsgraad van de infrastructuur kan namelijk ongewenste effecten hebben op het netwerkverkeer etc.
			Tevens kunnen bepaalde applicatie extra voorzieningen vereisen aan koppelingen met het rekencentrum.
		Resultaat?	De fysieke locatie van de infrastructurele componenten veroorzaakt geen beperkingen op de functionaliteit, kwaliteit of het beheer van de informatiesystemen die er op moeten draaien.
		Vraag/Antwoord	Q. Gaat HMS een fysieke locatie service afnemen of alleen PAAS in de cloud? Dus wat valt binnen scope? Hebben wij het dan ook over de netwerkeisen tot aan de deur en dus ook de switches binnen het HMS gebouw voor het LAN? A. Ja, alle netwerkverkeer van Laptop / PC tot in de cloud en weer terug.

SBB-T#	SBB-T Naam	SBB-T Vraag	SBB-T Antwoord
SBB-T 1.3	3rd Party SupportService	Wat?	Een beschrijving van de eisen die gesteld worden aan de toegang van derde partijen voor het beheer van de infrastructuur en informatiesystemen die onderdeel zijn van de HMS infrastructuur.

SBB-T#	SBB-T Naam	SBB-T Vraag	SBB-T Antwoord
		Wat niet?	Deze SBB betreft alleen het rekencentrum.
		Waarom?	Logische en fysieke toegang tot het rekencentrum is een beveiligingsrisico dat beheerst moet worden.
		Resultaat?	Er is een mogelijkheid gecreëerd om business partners onderhoud te laten verrichten op het gebied van hardware, software en communicatiemiddelen binnen de gestelde eisen van fysieke en logische beveiliging.
		Vraag/Antwoord	Q. Waarvoor is er 3rd Party Support Service nodig? A. Alleen AfvalRIS en het gele scherm wordt straks technisch beheerd door KA partner. Plus toeleverancier zoals Oracle indien dat voor de AfvalRIS database nodig mocht blijken. 3e party support zou ik verder op change basis doen, ik verwacht niet veel namelijk.

SBB-T#	SBB-T Naam	SBB-T Vraag	SBB-T Antwoord
SBB-T 1.4	Monitoring Logging & Alerting Services	Wat?	Beschrijving van de logbestanden die worden opgehaald en opgeslagen. Op basis van deze logbestanden worden alerts gegenereerd. Tevens wordt aangegeven voor welk type logentry een alert wordt gegeven.
		Wat niet?	Dit document geeft geen gedetailleerd beeld van alle log/event instellingen. In het exploitatiedossier dient dit uitgewerkt te worden
		Waarom?	De SLA normen die HMS stelt aan haar klanten moeten gewaarborgd worden. Log & Alerting maakt het mogelijk om adequaat te reageren op events. Tevens biedt het de mogelijkheid om terug te gaan in de tijd om te kijken wat er met een bepaald systeem is gebeurd.
		Resultaat?	De logbestanden zijn bekend en de kritieke events die in de logbestanden worden weggeschreven worden door middel van een alert kenbaar gemaakt aan de beheerorganisatie.
		Vraag/Antwoord	Q. Gaan we zelf EUX voor KA doen of niet A. Zelf KA EUX doen – leverancier laten inrichten, kwaliteit monitoren, leren en later zelf doen. Q. Gaan we EUX voor andere kavel in KA laten monitoren? A. EUX voor andere kavels – lijkt mij verstandig, dan kunnen we sneller inzoomen op bron incidenten.

SBB-T#	SBB-T Naam	SBB-T Vraag	SBB-T Antwoord
SBB-T 1.5	Licentie & Certificaten Service	Wat?	Welke sleutels en certificaten zijn nodig en hoe is het beheer hieromtrent geregeld?
		Wat niet?	Dit omvat niet de certificaten van de gebruikers van de HMS faciliteiten.

SBB-T#	SBB-T Naam	SBB-T Vraag	SBB-T Antwoord
		Waarom?	Het ontbreken van licentie sleutels en certificaten kan leiden tot het niet beschikbaar zijn van HMS diensten.
		Resultaat?	De services die HMS biedt aan de afnemers wordt niet verstoord door het ontbreken van geldige sleutels of certificaten op het gebied van systeem software en informatiesystemen.
		Vraag/Antwoord	Q. Laten we de licenties, certificaten en cloud toegang door de KA business partner betalen? A. Tenant op naam van HMS maar facturering loopt via de KA business partner(idem QlikSense).

SBB-T#	SBB-T Naam	SBB-T Vraag	SBB-T Antwoord
SBB-T 1.6	Disaster Recovery Service	Wat?	Het veiligstellen dat in geval van een calamiteit het informatiesysteem volledig te herstellen is. Het plan dat deze herstelactiviteiten beschrijft wordt een Disaster Recovery Plan genoemd (DRP).
		Wat niet?	Het DRP Bevat niet die onderdelen van de informatiesystemen die als niet kritisch worden beschouwd.
		Waarom?	Business Continuity
		Resultaat?	In geval van een calamiteit kan binnen de in de SLA gemelde hersteltijd het systeem weer operationeel gemaakt worden. Voor KA wordt in tegenstelling tot wat in de HMS Mantel SLA is gesteld geen gebruik gemaakt van een uitwijkomgeving. De Opdrachtnemer dient de KA productie omgeving wel terug te kunnen zetten conform de gestelde RPO en RTO.
		Vraag/Antwoord	Q. Heeft HMS al een Business Impact Analyse (BIA) uitgevoerd? A. HMS heeft nog geen BIA uitgevoerd. Maar die moet nog wel gedaan worden voor de BIO.

SBB-T#	SBB-T Naam	SBB-T Vraag	SBB-T Antwoord
SBB-T 1.7	OTAP Service	Wat?	De eisen die gesteld worden aan de OTAP omgeving
		Wat niet?	De release management procedures vallen buiten de beschrijving van deze SBB.
		Waarom?	De OTAP omgevingen moeten dezelfde functionaliteit beiden aan de informatiesystemen. Tevens moeten ze faciliteiten bieden aan de ontwikkelprocessen en de beheerprocessen.
		Resultaat?	HMS is in staat om wijzigingen beheerst in productie te nemen.
		Vraag/Antwoord	Q. Hebben we een OTAP nodig? Ik stel voor een OTAP voor in ieder geval de IaC scriptis. Maar als AfvalRis een maatwerkapplicatie wordt (AI codebots) dan is het wellicht handig. A. Voor KA voldoet de Acceptatieomgeving en de Productieomgeving. Er vindt geen ontwikkelingen plaats. Alle trainingen en tests kunnen gedaan worden in de Testomgeving.

SBB-T#	SBB-T Naam	SBB-T Vraag	SBB-T Antwoord
			Q. Verder denk ik dat je met AI en BI hier wel behoefte aan kan gaan krijgen.

SBB-T#	SBB-T Naam	SBB-T Vraag	SBB-T Antwoord
SBB-T 1.8	Backup & Recovery Service	Wat?	Het veilig stellen van alle data die gerelateerd is aan alle IT middelen die in het KA domein vallen. Plus de cross cloud back-ups en geografische back-ups.
		Wat niet?	De applicatie gerelateerde data van SAAS oplossingen die niet in het KA domein vallen.
		Waarom?	Restore in geval van verloren gegane data.
		Resultaat?	100% herstel van data conform de SLA normen.
		Vraag/Antwoord	Q. Laten wij de data van de andere SAAS oplossingen backupen met een cross SAAS backup? A. Back-up SaaS – afspraak maken met business partner om buiten onsite (cloud dus), ook offsite (fysiek dus) backups te maken. Q. Welke data typen, back-up en recover technieken en back-up cyclus onderkennen wij? A. Back-up KA voorstel. • Wekelijks een volledig back up. • Dagelijks incrementeel back up van alle wijzigingen. Q. Welke risico's lopen wij? A. Goede vraag. Per bouwsteen moeten we een per product een checklist maken welke type data er in zitten en of die in de back-up / restore is opgenomen. Denk aan transactie data, logfiles database, account gegevens, licientie gegevens, configuratie gegevens, etc.

SBB-T#	SBB-T Naam	SBB-T Vraag	SBB-T Antwoord
SBB-T 1.9	Werkplek Beheer Service	Wat?	De installatie en configuratie van werkplekken van gebruikers vereisen bepaalde installatie en configuratie voorschriften. Zo moeten HMS beheerders over werkplekken beschikken met bepaalde software pakketten die hiertoe geconfigureerd zijn.
		Wat niet?	De basisinrichting van een HMS werkplek zijn geen onderdeel van deze SBB.
		Waarom?	Wijzigingen aan de informatiesystemen in het rekencentrum kan leiden tot het niet meer beschikbaar zijn van de HMS dienstverlening. De werkplekken moeten tijdig voorzien zijn van de juiste software en de juiste configuratie.
		Resultaat?	Alle HMS gebruikers zijn in staat om de HMS faciliteiten te benutten vanaf hun eigen werkplek middels een VPN. Maar ook de LAN en Wifi voorziening op het HMS kantoor behoort hiertoe.

SBB-T#	SBB-T Naam	SBB-T Vraag	SBB-T Antwoord
		Vraag/Antwoord	• WAN valt hier ook onder. • Gecentraliseerd beheer vanaf distributiepunten op locaties (minder netwerkbelasting, efficiënte distributie). • HMS beheerders kunnen via tools zoals Teamviewer werkplekken overnemen om 1e lijns problemen op te lossen.

SBB-T#	SBB-T Naam	SBB-T Vraag	SBB-T Antwoord
SBB-T 1.10	Statistieken Services	Wat?	Een beschrijving van de infrastructurele voorzieningen die getroffen moeten worden om statistieken bij te kunnen houden.
		Wat niet?	De procedures om de statistieken bij te houden en de analyse van de informatie valt buiten deze SBB.
		Waarom?	Door statistieken bij te houden is het mogelijk om pro-actief probleembeheer uit te voeren aan de ICT Infrastructure.
		Resultaat?	Op basis van de statistieken is HMS in staat om problemen in de service verlening te voorspellen en tijdig maatregelen te nemen.

SBB-T#	SBB-T Naam	SBB-T Vraag	SBB-T Antwoord
SBB-T 2.1	Internet Connectie Service	Wat?	Beschrijving van de eisen ten aanzien van de internet connectie van de Internet Service Provider (ISP).
		Wat niet?	Beveiligingseisen en eisen op het gebied van de inhoud van het toegestane verkeer worden elders opgenomen
		Waarom?	De internet connectie is de “backbone” van het verkeer tussen HMS voorzieningen.
		Resultaat?	Het Internet is binnen het afgesproken window bereikbaar voor voldoende sessies.
		Vraag/Antwoord	Q. Wat is het verschil tussen Internet connectie Service en Koppelingen (SBB-T 2.6) A. De internet connectie service is het abonnement met een internet service provider zoals Ziggo. Een koppeling is een configuratie tussen twee applicaties / services

SBB-T#	SBB-T Naam	SBB-T Vraag	SBB-T Antwoord
SBB-T 2.2	Intrusion Detection System Service	Wat?	Deze SBB beschrijft op welke momenten de nieuwe standaard configuratie moet worden vastgesteld, bijv na een installatie van nieuwe versies van de software, en welke bestanden en configuraties de IDS moet monitoren, en met welk interval de checks gedaan worden.
		Wat niet?	Monitoring van het netwerkverkeer
		Waarom?	De IDS is een beveiligingsmaatregel.
		Resultaat?	Elke node wordt gemonitord op ongeoorloofde changes.

SBB-T#	SBB-T Naam	SBB-T Vraag	SBB-T Antwoord
SBB-T 2.3	Name/IP resolution Service	Wat?	Beschrijving van de eisen die gesteld worden aan de Name / IP Resolutie. Deze service vertaalt een domein naam naar een IP adres.
		Wat niet?	-
		Waarom?	Na installatie / wijziging is het platform dat de applicatieservices host nog steeds toegankelijk via het netwerk.
		Resultaat?	De applicatie services zijn toegankelijk vanaf de werkplekken van de gebruikers.

SBB-T#	SBB-T Naam	SBB-T Vraag	SBB-T Antwoord
SBB-T 2.4	Reverse Proxy Service	Wat?	Beschrijft voor welke interne services de webserver fungeert als reverse proxy
		Wat niet?	-
		Waarom?	Leidraad bij het opstellen en onderhouden van de reverse proxy configuratie
		Resultaat?	Alle gewenste services en geen andere services zijn bereikbaar van buitenaf

SBB-T#	SBB-T Naam	SBB-T Vraag	SBB-T Antwoord
SBB-T 2.5	DMZ Service	Wat?	Beschrijving van de functie en inrichting van de DMZ.
		Wat niet?	De applicaties die in de DMZ worden gehost worden hier niet in beschreven.
		Waarom?	Het berichtenverkeer van HMS vereist een beveiligde zone tussen de buitenwereld en de interne wereld.
		Resultaat?	Het externe en interne verkeer zijn gescheiden van elkaar en voldoen aan de beveiligingseisen van HMS.

SBB-T#	SBB-T Naam	SBB-T Vraag	SBB-T Antwoord
SBB-T 2.6	Koppelingen Service	Wat?	Beschrijving van de functionele en technische werking van de technische voorzieningen zoals firewalls en routers in de cloud om koppelingen mogelijk technisch mogelijk plus het feitelijk realiseren van die technische voorzieningen. De HMS informatiesystemen stellen bepaalde functionele eisen aan de internet koppeling. Daarnaast worden er beveiligingseisen gesteld aan de koppeling en het verkeer daarover.
		Wat niet?	De koppeling van een voorziening wordt op SBB-A niveau beschreven.
		Waarom?	De HMS informatiesystemen stellen bepaalde functionele en technische eisen (waaronder kwaliteiteisen) aan externe connecties.
		Resultaat?	Alle communicatie tussen applicaties, devices en infrastructuur assets is infrastructuur technisch geregeld.

SBB-T#	SBB-T Naam	SBB-T Vraag	SBB-T Antwoord
SBB-T 2.7	Firewall Service	Wat?	Beschrijving van de eisen die gesteld worden aan de firewall, in termen van op welke properties van een communicatie (bijv poorten, protocol, status, pakketinhoud) er filterregels kunnen worden geplaatst.
		Wat niet?	De complete firewall configuratie zelf.
		Waarom?	De change manager moet in staat zijn om de impact van een wijziging te (laten) voorspellen.
		Resultaat?	Informatiesystemen kunnen maximaal gebruik maken van de firewall protectie zonder een restrictie van de applicatie functionaliteit.

SBB-T#	SBB-T Naam	SBB-T Vraag	SBB-T Antwoord
SBB-T 2.8	Router en Switch Service	Wat?	Beschrijving van de eisen die gesteld worden aan de routers, zoals het verkeer dat van waar naar waar gerouteerd moet worden.
		Wat niet?	Standaard instellingen worden niet beschreven, alleen de uitzonderingen
		Waarom?	De configuratie van de routers is belangrijk voor de beveiliging van de HMS informatiesystemen. Deze moet getest kunnen worden op basis van een beschrijving.
		Resultaat?	De routers zijn zodanig beschreven dat op basis van deze documentatie een derde partij dezelfde routers met exact dezelfde functionaliteit kan inrichten.
SBB-T 2.9	SSL-Offset Loader Service	Wat?	Beschrijving van de eisen die gesteld worden aan de SSL-Offloader, zoals de functionaliteit (wel of niet IDS etc).
		Wat niet?	Standaardinstellingen worden niet beschreven, alleen de uitzonderingen
		Waarom?	De configuratie van de SSL-Offloader is belangrijk voor de beveiliging van de HMS informatiesystemen. Deze moet getest kunnen worden op basis van een beschrijving.
		Resultaat?	De SSL-Offloader is zodanig beschreven dat op basis van deze documentatie een derde partij eenzelfde SSL-Offloader kan inrichten.

SBB-T#	SBB-T Naam	SBB-T Vraag	SBB-T Antwoord
SBB-T 3.1	Webserver Communicatie Service	Wat?	Beschrijving van de webserver benodigdheden zoals versie van http dat ondersteund wordt . Tevens omvat dit de wijze waarop WSDLen worden gepubliceerd.
		Wat niet?	Dit omvat dus niet de functionaliteit van de WSDLen.
		Waarom?	Enkele HMS applicaties worden via webbrowsers afgehandeld.
		Resultaat?	WYSIWYG.
		Vraag/Antwoord	Q. Heeft HMS applicaties die gebruik maken van webbrowsers? A. Ja, HMS heeft applicaties die gebruik maken van webbrowsers.

SBB-T#	SBB-T Naam	SBB-T Vraag	SBB-T Antwoord
SBB-T 3.2	Applicatie Communicatie Service	Wat?	Beschrijving van de eisen die gesteld worden aan de infrastructuur om het mogelijk te maken dat applicaties met elkaar communiceren.
		Wat niet?	Het is de bedoeling dat zo veel als mogelijk hiertoe de specifieke SBB's (2.* en 3.1, 3.2, 3.3 en 3.4 worden gebruikt).
		Waarom?	Na installatie van een applicatie kan het voorkomen dat een communicatiepad niet goed loopt omdat bepaalde voorzieningen niet juist zijn ingesteld.
		Resultaat?	Alle applicaties communiceren correct met elkaar.

SBB-T#	SBB-T Naam	SBB-T Vraag	SBB-T Antwoord
SBB-T 3.3	Database Communicatie Service	Wat?	De beschrijving van de communicatie van de applicatie met de databronnen.
		Wat niet?	-
		Waarom?	Er zijn diverse alternatieven methoden waarop een applicatie kan communiceren met een database zoals (RPC, bulk copy, plain SQL etc). Deze keuzen een speciale maatregelen vereisen op het gebied van de infrastructuur en de werkplekken.
		Resultaat?	De applicatie is instaat om informatie van de database op te halen en weg te schrijven.

SBB-T#	SBB-T Naam	SBB-T Vraag	SBB-T Antwoord
SBB-T 3.4	Infrastructuur Communicatie Service	Wat?	Beschrijving van de eisen die gesteld worden aan de infrastructuur om het mogelijk te maken dat infrastructurele service met elkaar communiceren.
		Wat niet?	Het is de bedoeling dat zo veel als mogelijk hiertoe de specifieke SBB's (2.* en 3.1, 3.2, 3.3 en 3.4 worden gebruikt).
		Waarom?	Na installatie van een infrastructuur service kan het voorkomen dat een communicatiepad niet goed loopt omdat bepaalde voorzieningen niet juist zijn ingesteld.
		Resultaat?	Alle infrastructuur componenten communiceren correct met elkaar.

SBB-T#	SBB-T Naam	SBB-T Vraag	SBB-T Antwoord
SBB-T 3.5	Integration Broker Service	Wat?	Beschrijf de Integration Broker.
		Wat niet?	-
		Waarom?	De applicatie moet in staat zijn om te communiceren met de integration broker, bijvoorbeeld het juiste protocol level gebruiken.
		Resultaat?	Het informatiesysteem werkt correct na installatie / configuratie terwijl de vereiste integratie broker functionaliteit wordt gebruikt.

SBB-T#	SBB-T Naam	SBB-T Vraag	SBB-T Antwoord
SBB-T 4.1	Besturings systeem Service	Wat?	Beschrijving van het besturingssysteem dat vereist is voor de te hosten informatiesystemen.
		Wat niet?	
		Waarom?	De informatiesystemen moeten compatible zijn met de standaard gebruikte images. De afwijkingen en het technisch onderhoud moeten bekend zijn.
		Resultaat?	De besturingssysteem wijzigingen zijn bekend en het technisch beheer kan worden uitgevoerd.

SBB-T#	SBB-T Naam	SBB-T Vraag	SBB-T Antwoord
SBB-T 4.2	Scaling & Load Balancing Service	Wat?	Beschrijft de schaalbaarheidseisen.
		Wat niet?	-
		Waarom?	De schaalbaarheid vereist aanpassingen aan de technische infrastructuur die getest moet worden. Diverse onderdelen moeten goed met elkaar samenwerken zoals software NLB en bepaalde type routers.
		Resultaat?	De vereiste capaciteit en beschikbaarheid service levels worden gehaald.

SBB-T#	SBB-T Naam	SBB-T Vraag	SBB-T Antwoord
SBB-T 4.3	Fysiek Platform Service	Wat?	Een beschrijving van de hardware waar de informatiesystemen op draaien.
		Wat niet?	-
		Waarom?	Veel SLA service normen zijn afhankelijk van de eisen die aan de hardware configuratie worden gesteld.
		Resultaat?	De fysieke platformen zijn geïnstalleerd, geconfigureerd en verbonden aan het netwerk zoals een correct werkende applicatie vereist.

SBB-T#	SBB-T Naam	SBB-T Vraag	SBB-T Antwoord
SBB-T 4.4	Authenticatie Services	Wat?	Beschrijving van de authenticatie eisen.
		Wat niet?	-
		Waarom?	Authenticatie kan bepaalde configuraties vereisen zoals integrated security, Single Sign On, entries in Active Directory etc.
		Resultaat?	Na installatie / wijziging van de applicatie werkt de authenticatie correct.

SBB-T#	SBB-T Naam	SBB-T Vraag	SBB-T Antwoord
SBB-T 4.5	Autorisatie Services	Wat?	Beschrijf welke autorisaties vereist zijn op zowel technisch als functioneel niveau.
		Wat niet?	-
		Waarom?	Autorisatie kan beveiligingsmaatregelen vereisen zoals encryptie van wachtwoorden over het netwerk. De applicatie kan ook extra autorisaties op system niveau vereisen zoals file system rechten, database rechten etc.

SBB-T#	SBB-T Naam	SBB-T Vraag	SBB-T Antwoord
		Resultaat?	Na installatie en configuratie van de applicatie zijn alle gebruikers geautoriseerd om alleen die taken uit te voeren waartoe zij rechten hebben. Alle resultaten die vereist zijn om het informatiesysteem te laten functioneren zijn geregistreerd en gerapporteerd.

SBB-T#	SBB-T Naam	SBB-T Vraag	SBB-T Antwoord
SBB-T 4.6	Input Device Service	Wat?	CD/DVD/Tape
		Wat niet?	-
		Waarom?	In verband met alternatieve media.
		Resultaat?	De gegevens kunnen op de alternatieve media worden gezet en daar vanaf worden ingelezen.

SBB-T#	SBB-T Naam	SBB-T Vraag	SBB-T Antwoord
SBB-T 4.7	Output Device Service	Wat?	CD/DVD/Tape schrijven
		Wat niet?	-
		Waarom?	In verband met alternatieve media
		Resultaat?	

SBB-T#	SBB-T Naam	SBB-T Vraag	SBB-T Antwoord
SBB-T 4.8	Integrity Checker Service	Wat?	Beschrijf het mechanisme dat de integriteit van de data en software waarborgt
		Wat niet?	-
		Waarom?	-
		Resultaat?	De applicatie wordt periodiek gecontroleerd.

SBB-T#	SBB-T Naam	SBB-T Vraag	SBB-T Antwoord
SBB-T 4.9	Werkplek Service	Wat?	De werkplek als een service waaronder de PC en/of Laptop.
		Wat niet?	-
		Waarom?	De werkplekken beheren is geen core business van HMS.
		Resultaat?	De medewerkers hebben een up-to-date werkplek die veilig is

SBB-T#	SBB-T Naam	SBB-T Vraag	SBB-T Antwoord
SBB-T 4.10	Mobiel device management Service	Wat?	Deze service omvat lifecycle management van smart phones.
		Wat niet?	PC's en Laptops
		Waarom?	Het beheer van mobiel devices is geen core business van HMS
		Resultaat?	

SBB-T#	SBB-T Naam	SBB-T Vraag	SBB-T Antwoord
SBB-T 5.1	Document opslag Service	Wat?	Welke bestanden worden opgeslagen voor de applicaties?

SBB-T#	SBB-T Naam	SBB-T Vraag	SBB-T Antwoord
		Wat niet?	Database bestanden vallen niet onder deze SBB. Die staan namelijk in SBB 5.2.
		Waarom?	Het beheer van bestanden vereist wellicht andere taken dan data bestanden.
		Resultaat?	

SBB-T#	SBB-T Naam	SBB-T Vraag	SBB-T Antwoord
SBB-T 5.2	Applicatie Data Service	Wat?	Beschrijft welke data een applicatie opslaat en welke eisen aan deze opslag gesteld worden zoals hoe lang deze data bewaard moeten worden, of de data door de programmatuur worden verwijderd, en maak expliciet dat voortijdig verlies van deze data acceptabel is.
		Wat niet?	
		Waarom?	Specifieke maatregelen kunnen noodzakelijk zijn voor de opslag van gegevens zoals encryptie en specifieke autorisatie voor tijdelijke opslag van data.
		Resultaat?	De applicatie is in staat om zijn dataverwerkingsfuncties uit te voeren.

SBB-T#	SBB-T Naam	SBB-T Vraag	SBB-T Antwoord
SBB-T 5.3	Repository Data Service	Wat?	Beschrijf de eisen die gesteld worden aan repositories zoals, indien van toepassing, de maximale levensduur van de gegevens
		Wat niet?	Beschrijving van opslag van account data.
		Waarom?	Er kunnen specifieke eisen gesteld worden aan de technisch beheer organisatie om de vereiste repositories te beheren.
		Resultaat?	De applicatie is in staat om repository functionaliteit te gebruiken.

SBB-T#	SBB-T Naam	SBB-T Vraag	SBB-T Antwoord
SBB-T 5.4	Back-up & Recovery Service	Wat?	Globale eisen voor backup: maximaal acceptabel gegevensverlies, maximaal acceptabele downtime voor recovery, frequentie recoverysimulaties, etc
		Wat niet?	Beschijving van de back-upprocedure; dit is aan de technisch beheerpartij.
		Waarom?	Bij uitvallen van een systeem zijn recente gegevens en instellingen beschikbaar.
		Resultaat?	Kopie van databases en instellingen.

SBB-T#	SBB-T Naam	SBB-T Vraag	SBB-T Antwoord
SBB-T 5.5	Account Data Service	Wat?	Beschrijf hoe en waar de applicatie account data opslaat.
		Wat niet?	-
		Waarom?	Het opslaan van gegevens over toegestane gebruikers vereist specifieke beveiligingsmaatregelen. Ook additionele informatie zoals provisioning en rapportage kan specifieke toegang tot deze data opslag vereisen.
		Resultaat?	De applicatie data is toegankelijk en op het juiste niveau beveiligd.

SBB-T#	SBB-T Naam	SBB-T Vraag	SBB-T Antwoord
SBB-T 5.6	Web Content Data Service	Wat?	Beschrijft de requirements voor html paginas en andere statische content die vanaf de webserver wordt gepresenteerd.
		Wat niet?	-
		Waarom?	Speciale configuratie instellingen kunnen vereist zijn voor de web content data opslag.
		Resultaat?	De web content data is beschikbaar voor de web applicatie.

SBB-T#	SBB-T Naam	SBB-T Vraag	SBB-T Antwoord
SBB-T 5.7	In-Memory Data (Cache) Service	Wat?	Een in-memory cache is een gegevensopslaglaag die zich tussen applicaties en databases bevindt om reacties met hoge snelheden te leveren door gegevens op te slaan van eerdere verzoeken of rechtstreeks gekopieerd uit databases. Wanneer een applicatie de data in RAM opslaat wordt die in-memory cache genoemd.
		Wat niet?	Caches nemen ruimte in beslag op de schijf, dus we moeten beoordelen of de tijd die we besparen de hoeveelheid gebruikte schijfruimte waard is. Cachegegevens zijn mogelijk niet de meest nauwkeurige gegevens, vooral niet voor vluchtige real-time gegevens. Daarom mogen vluchtige gegevens niet in de cache worden opgeslagen.
		Waarom?	De cache verhoogt de snelheid van verwerking van transactie.
		Resultaat?	Hogere performance van websites en applicaties.

SBB-T#	SBB-T Naam	SBB-T Vraag	SBB-T Antwoord
SBB-T 5.8	Sleutelopslag Service	Wat?	Beschrijft de eisen aan sleutelopslag, zoals auditing, faciliteiten voor toegangscontrole.
		Wat niet?	-
		Waarom?	Leidraad bij het beheersbaar en veilig gebruiken van de software.
		Resultaat?	Alleen daarvoor geautoriseerde medewerkers kunnen gebruik maken van hun wachtwoorden; niemand anders kan wachtwoorden inzien, wijzigen of verwijderen.

SBB-T#	SBB-T Naam	SBB-T Vraag	SBB-T Antwoord
SBB-T 6.1	Zoek Faciliteit Service	Wat?	Applicaties worden steeds gebruikersvriendelijker. Een voorbeeld is de wijd verspreide zoekfunctionaliteit op websites die lokaal kunnen worden gebruikt met simpele zoek engines of wereld wijd met grote complexe functies.
		Wat niet?	
		Waarom?	
		Resultaat?	

SBB-T#	SBB-T Naam	SBB-T Vraag	SBB-T Antwoord
SBB-T 6.2	Index Faciliteit Service	Wat?	De index functionaliteit is nodig om documenten te indexeren ten einde informatie in deze documenten te kunnen vinden met de zoek engine. Deze functionaliteit hangt in sterke mate af van de zoekfaciliteit.
		Wat niet?	
		Waarom?	
		Resultaat?	

SBB-T#	SBB-T Naam	SBB-T Vraag	SBB-T Antwoord
SBB-T 6.3	Web Content Management Service	Wat?	Voor het beheren van content kan een Content Management System (CMS) worden gebruikt.
		Wat niet?	
		Waarom?	Een CMS vergemakkelijkt het beheren van de content van de webpagina's. Een CMS biedt meestal ook de mogelijkheid om een staging omgeving te gebruiken. In die omgeving kan je dan de resultaten van de publicatie zijn voordat deze werkelijk gepubliseerd wordt.
		Resultaat?	Snellere publicaties op de intranet en internet webpagina's.

SBB-T#	SBB-T Naam	SBB-T Vraag	SBB-T Antwoord
SBB-T 6.4	Document Management Service	Wat?	Een document management system kan het beheren van documenten faciliteren.
		Wat niet?	
		Waarom?	
		Resultaat?	

SBB-T#	SBB-T Naam	SBB-T Vraag	SBB-T Antwoord
SBB-T 6.5	Individuele PersonalisatieService	Wat?	De presentatie laag van de applicatie kan door de gebruiker worden aangepast. Deze functionaliteit kan een algemene service zijn die voor meer applicaties van toepassing is.
		Wat niet?	
		Waarom?	
		Resultaat?	

SBB-T#	SBB-T Naam	SBB-T Vraag	SBB-T Antwoord
SBB-T 6.6	Groeps-personalisatie Service	Wat?	Naast aanpassingen van de presentatielaag op persoonlijk niveau kan de GUI ook aangepast worden op basis van het toekennen van een gebruiker aan een groep. Bijvoorbeeld voor nieuwsberichten.
		Wat niet?	
		Waarom?	
		Resultaat?	

SBB-T#	SBB-T Naam	SBB-T Vraag	SBB-T Antwoord
SBB-T 6.7	Applicatie Platform Service	Wat?	Een applicatieplatform as a service (aPAAS) verwijst naar een cloudomgeving voor het ontwerpen, bouwen, implementeren en beheren van bedrijfsapplicaties op maat.

SBB-T#	SBB-T Naam	SBB-T Vraag	SBB-T Antwoord
		Wat niet?	
		Waarom?	De faciliteiten van een aPAAS zijn zo veelzijdig dat de ontwikkeling veel sneller gaat dan de traditionele wijze van applicatie ontwikkeling.
		Resultaat?	Snelheid en kwaliteit van de te bouwen applicatie i veel hoger.

SBB-T#	SBB-T Naam	SBB-T Vraag	SBB-T Antwoord
SBB-T 6.8	Rapportage Services Service	Wat?	Beschrijving van de specifieke printers
		Wat niet?	-
		Waarom?	Sommige applicaties zijn afhankelijk van een bepaald type printer. Deze afhankelijkheid moet onderkend worden.
		Resultaat?	De applicatie is in staat om rapportages naar de vereiste printer te sturen en te laten afdrukken.

SBB-T#	SBB-T Naam	SBB-T Vraag	SBB-T Antwoord
SBB-T 7.1	Web Content Hosting (WebServer) Service	Wat?	Beschrijving van de Webserver (Web Content Hosting) voor de internet webserver van www.nvhms.nl
		Wat niet?	-
		Waarom?	
		Resultaat?	

SBB-T#	SBB-T Naam	SBB-T Vraag	SBB-T Antwoord
SBB-T 7.2	Portal Service	Wat?	
		Wat niet?	
		Waarom?	
		Resultaat?	

Tabel 11-2, SBB-T KA - bouwsteen definitie