

FYS-R-1: Richtlijn fysieke toegang verlening ruimten Servicebedrijf afdeling ICT Services

Datum: 21 januari 2021

Versie: 1.98

Revisiedatum: 21 januari 2022

Versiebeheer:

Versie datum	Versie	Samenvatting van de aanpassing	Uitgevoerd door
15 januari 2020	1.97	Toevoeging informatie conform audit 2020	Lars Hameeteman
21 januari 2022	1.98	Beperkte aanpassingen	Anton Bunk Jan Willem Schoemaker

Document eigenaar: Netwerk Team

Inleiding

Binnen de afdeling ICT Services van het Servicebedrijf, pijler Informatie & Technologie (hierna ICT Services) wordt gewerkt in verschillende ruimten, variërend van standaard kantoorruimten tot en met computerruimten. Toegangverlening tot deze ruimten vindt plaats met behulp van verschillen Soorten toegangsmiddelen. Voor deze ruimten en deze toegangsmiddelen geldt dat deze op een zorgvuldige wijze moeten worden beheerd om ongeautoriseerde toegang tot de ruimten en diefstal van middelen te voorkomen.

Hoofdlijn

Uitgangspunten

Bij de toegang verlening tot ruimten van ICT Services worden de volgende uitgangspunten gehanteerd:

- Toegang verlening tot ruimten geschiedt op basis van het 'need-to-have' principe, wat betekent dat een medewerker alleen toegang krijgt tot een ruimte wanneer dit voor de uitoefening van de functie noodzakelijk is.
- Medewerkers zijn verantwoordelijk voor het beheer van de aan hen uitgereikte toegangsmiddelen en de beveiliging van de onder hun beheer vallende ruimten, bureaus en kasten.
- Voor toegang tot en werkzaamheden in netwerkrumten (SER-ruimten) en computerruimten (MER-ruimten) van het Erasmus MC gelden gedragsregels (zie bijlage FYS-B-1, Gedragsregels netwerkrumten en computerruimten).

Medewerkers

In relatie met de toegang verlening tot ruimten van ICT Services worden de volgende groepen medewerkers onderscheiden:

- | | |
|----------------------------|--|
| • algemene medewerkers | alle personen met een aanstelling bij het Servicebedrijf afdeling ICT Services |
| • medewerkers secretariaat | alle personen met de functie van secretaresse |
| • medewerkers ICT Services | alle personen met een functie binnen de afdeling ICT Services |
| • Management | alle leidinggevenden van de afdeling ICT Services |
| • Crisisteam ICT Services | Verantwoordelijk voor de afhandeling van een calamiteit binnen ICT Services. |

Ruimten

In het kader van de toegang verlening tot ruimten van ICT Services worden de volgende categorieën van ruimten onderscheiden:

- algemene ruimten ICT Services
- netwerkrumten
- computerruimten.

Binnen ruimten kan in dit kader nog onderscheid worden gemaakt naar bureaus, kasten en sleutelkastjes.

Toegangsmiddelen

In het kader van de toegang verlening tot ruimten van ICT Services worden de volgende categorieën van toegangsmiddelen onderscheiden:

- Erasmus MC-pas
- Bytesnet, pas met vingerafdruk en/of gezichtsherkenning
- NorthC,(jaar)pas met vingerafdruk of tijdelijke toegang via portal aanmelding.

Verantwoordelijkheden

De verantwoordelijkheden voor de toegangverlening tot ruimten van ICT Services zijn als volgt verdeeld:

- | | |
|---------------------------------|---|
| • Algemene medewerkers | zorgvuldigheid betrachten bij het beheer van de toegangsmiddelen en de beveiliging van de ruimten |
| • Management | toezicht naleving procedures door betrokkenen |
| • Servicedesk SB | uitgifte Erasmus MC-pas |
| • Sleutelbeheerder ICT services | registratie en controle toegangverlening derden tot netwerkr ruimten en computerruimten
toezicht en controle werkzaamheden derden in netwerkr ruimten en computerruimten |
| • Chef van de Wacht | beheer en uitgifte nood sleutel en uitdelen van rechten voor de techniek ruimten van de MER en SER |
| • Beheerder Bytesnet | uitgifte Bytesnet pas en registratie vingerafdruk
Toezicht, controle, registratie en assistentie toegang verlening tot het datacenter Bytesnet |
| • Beheerder NorthC | Registratie vingerafdruk, uitgifte van registratie pas.
Toezicht, controle, registratie en assistentie toegang verlening tot het datacenter NorthC. |

Controle en rapportage

Het management van ICT Services ziet toe op de naleving van de richtlijnen en procedures voor de fysieke toegangverlening tot ruimten van ICT Services.

Het Servicebedrijf biedt ondersteuning bij de uitvoering van de controle op de naleving van de richtlijnen en procedures voor de fysieke toegangverlening door het desgewenst aanleveren van controlegegevens.

De sector Audit kan gevraagd en ongevraagd het stelsel van maatregelen voor de fysieke toegangverlening tot ruimten van ICT Services controleren. Hierover wordt gerapporteerd aan het management van ICT Services.

Procedures

Bij deze richtlijn horen de volgende procedures, bijlagen en formulieren:

- FYS-P-1 Toegang verlening algemene ruimten ICT Services
- FYS-P-2 Toegang verlening netwerkrumten (SER-ruimten)
- FYS-P-3 Toegang verlening computerruimten (MER-ruimten)
- FYS-B-1 Gedragsregels computerruimten (MER-ruimten)
- Bytesnet - Toegangsprocedure Spaanse Kubus V3.2 (bijlage)

FYS-P-1 Toegang verlening algemene ruimten ICT Services

Doelstelling

Deze procedure heeft tot doel ervoor te zorgen dat de toegangverlening tot algemene ruimten van ICT Services op een juiste wijze geschiedt en dat hiermee ongeautoriseerde toegang tot deze ruimten en diefstal van middelen wordt voorkomen.

Aanleiding

Deze procedure treedt in werking wanneer een medewerker of een bezoeker toegang wenst te krijgen tot algemene ruimten van ICT Services.

Beschrijving

De toegangverlening tot algemene ruimten van ICT Services omvat de volgende activiteiten.

Toegang tot kantoorruimten

1. Toegang tot algemene ruimten wordt over het algemeen verleend met behulp van de Erasmus MC pas of een fysieke sleutel en in uitzonderlijke gevallen met gebruik van een codeslot.
2. Toegang tot bureaus en kasten wordt verleend met behulp van een fysieke sleutel.
3. Reserve-exemplaren van fysieke sleutels worden door het secretariaat bewaard in de sleutelkast van het secretariaat.
4. De toegang tot de 10^{de}, 11^{de}, 12^{de} en 13^{de} etage van het Gk-gebouw, waarin zich de kantoorruimten van ICT Services bevinden, wordt uitsluitend verleend met behulp van de Erasmus MC pas. Deze etages zijn toegankelijk voor alle medewerkers van ICT Services. De deuren van deze etages zijn, op een enkele uitzondering na, niet afgesloten met sloten.
5. Fysieke sleutels van ruimten, bureaus en kasten worden uitgereikt door het secretariaat van ICT Services. Het secretariaat van ICT Services houdt een registratie bij van de uitgegeven fysieke sleutels.
6. In geval van vermissing van een fysieke sleutel meldt een medewerker dit aan het secretariaat.
7. De Erasmus MC-pas wordt uitgereikt door de Servicedesk van het Servicebedrijf. Het Servicebedrijf houdt een registratie bij van de uitgegeven Erasmus MC-passen.
8. In geval van vermissing van een Erasmus MC-pas meldt een medewerker dit aan de Servicedesk van het Servicebedrijf.
9. Inname van uitgegeven fysieke sleutels, Erasmus-pas bij vertrek van een medewerker geschiedt door het secretariaat in opdracht van de leidinggevende of direct door de Servicedesk van het Servicebedrijf. Zo nodig draagt het secretariaat de Erasmus MC-pas over aan de Servicedesk van het Servicebedrijf.

Bezoekersregeling

1. Degene die bezoek ontvangt is tijdens het bezoek verantwoordelijk voor de gedragingen van zijn bezoeker(s), zowel binnen als buiten kantooruren.
2. Tijdens kantooruren melden bezoekers zich bij de afgesproken algemene ruimte (kamer van de gastheer/ gastvrouw of afgesproken vergaderruimte).
3. Buiten kantooruren melden bezoekers zich op een afgesproken algemeen toegankelijke plaats. Dit kan eventueel ook een van de ingangen van de gebouwen van het Erasmus MC zijn.

Schoonmaak van algemene ruimten

1. Schoonmaak van algemene ruimten geschiedt op de Centrumlocatie door het schoonmaakpersoneel binnen kantooruren zonder toezicht. In algemene ruimten binnen de faculteit wordt de schoonmaak binnen kantooruren uitgevoerd.
2. Schoonmaakpersoneel heeft toegang tot algemene ruimten met behulp van een Erasmus MC -pas die wordt uitgegeven door het Servicebedrijf.
3. In geval van incidenten of problemen neemt het secretariaat of het management van ICT Services hierover contact op met de contactpersoon van het Servicebedrijf.

Verantwoordelijkheden

De verantwoordelijkheden voor de toegangverlening tot algemene ruimten van ICT Services zijn als volgt verdeeld:

- | | |
|---------------------------|---|
| • Medewerker ICT Services | zorgvuldig beheer toegangsmiddelen
ontvangst bezoekers |
| • Management ICT Services | beheer toegangsmiddelen, toezicht op naleving |
| • Medewerker Secretariaat | uitgifte toegangsmiddelen
inname toegangsmiddelen |
| • Service Bedrijf | uitgifte Erasmus MC-pas |
| • Schoonmaakpersoneel | zorgvuldig beheer toegangsmiddelen |
| • Portier/ bewaking | toegang verlening 24/7, inclusief registratie |

FYS-P-2 Toegangverlening netwerkrumten (SER-ruimten)

Doelstelling

Deze procedure heeft tot doel ervoor te zorgen dat de toegangverlening tot netwerkrumten (ook wel omschreven als SER-ruimten) van ICT Services op een juiste wijze geschiedt en dat hiermee ongeautoriseerde toegang tot deze ruimten en diefstal van middelen wordt voorkomen.

Aanleiding

Deze procedure treedt in werking wanneer een medewerker of een bezoeker toegang wenst te krijgen tot netwerkrumten van ICT Services.

Beschrijving

De toegangverlening tot netwerkrumten van ICT Services omvat de volgende activiteiten.

Toegang tot netwerkrumten door medewerkers ICT Services

1. Toegang tot netwerkrumten wordt verleend met behulp van een Erasmus MC-pas.
2. Bevoegdheden voor toegang tot netwerkrumten worden uitgereikt door de Sleutelbeheerder ICT services. De Sleutelbeheerder ICT services houdt een registratie bij van de uitgegeven bevoegdheden.
3. Inname van uitgegeven bevoegdheden bij vertrek van een medewerker of verandering van functie buiten de afdeling ICT Services geschiedt door de Sleutelbeheerder ICT services in opdracht van de leidinggevende.

Toegang tot netwerkrumten door externe medewerkers

1. Externe medewerkers die door het Erasmus MC zijn ingehuurd voor onderhoud aan netwerkrumten hebben toegang tot netwerkrumten met behulp van een Erasmus MC-pas.
2. Toegang tot netwerkrumten wordt door externe medewerkers voorafgaande aan de werkzaamheden gemeld met opgaaf van de volgende gegevens:
 - datum
 - tijdstip start werkzaamheden
 - tijdstip einde werkzaamheden
 - naam externe medewerker(s)
 - betreffende ruimte(n)
 - omschrijving werkzaamheden.

De externe medewerker registreert deze gegevens in de change management spreadsheet. In geval van incidenten met betrekking tot de toegang verlening controleert de Sleutelbeheerder ICT services deze registratie.

3. Bevoegdheden worden uitgereikt door de Sleutelbeheerder ICT services. De Sleutelbeheerder ICT services houdt een registratie bij van de aan externe medewerkers uitgegeven bevoegdheden.
4. Inname van aan externe medewerkers uitgegeven bevoegdheden geschiedt desgewenst door de Sleutelbeheerder ICT services in opdracht van de leidinggevende.

Overige toegang tot netwerkrumten

1. Buiten medewerkers van ICT-Services en hierboven genoemde externe medewerkers, hebben andere interne en externe medewerkers zelfstandig geen toegang tot netwerkrumten. Toegang geschiedt dus door en onder toezicht van een medewerker van ICT Services.

2. Toegang tot netwerkruimten door derden wordt door een medewerker van ICT Services voorafgaande aan de werkzaamheden gemeld met opgaaf van de volgende gegevens:

- datum
- tijdstip start werkzaamheden
- tijdstip einde werkzaamheden
- naam organisatie (indien extern) of afdeling (indien intern)
- naam medewerker(s)
- betreffende ruimte(n)
- omschrijving werkzaamheden.

De Sleutelbeheerder ICT services registreert deze gegevens in de change management spreadsheet.

Schoonmaak van netwerkruimten

1. Schoonmaak van netwerkruimten geschiedt door het schoonmaakpersoneel onder toezicht van een medewerker van de afdeling ICT Services.
2. Voor de schoonmaak van netwerkruimten maakt het Service Bedrijf vooraf afspraken met de Sleutelbeheerder ICT services.
3. In geval van incidenten of problemen neemt de Sleutelbeheerder ICT services of het management van ICT Services hierover contact op met de contactpersoon van de Service Organisatie .

Verantwoordelijkheden

De verantwoordelijkheden voor de toegangverlening tot netwerkruimten van ICT Services zijn als volgt verdeeld:

- | | |
|---------------------------------|--|
| • Medewerker ICT services | zorgvuldig beheer eigen Erasmus MC-pas |
| • Sleutelbeheerder ICT services | uitgifte en inname bevoegdheden netwerkruimten |
| | registratie toegang netwerkruimten externe medewerkers en overige derden |
| • Externe Medewerkers | zorgvuldig beheer eigen Erasmus MC-pas |
| | melden toegang netwerkruimten |

FYS-P-3 Toegangverlening computerruimten (MER-ruimten)

Doelstelling

Deze procedure heeft tot doel ervoor te zorgen dat de toegangverlening tot computerruimten (ook wel omschreven als MER-ruimten) van ICT Services op een juiste wijze geschiedt en dat hiermee ongeautoriseerde toegang tot deze ruimten en diefstal van middelen wordt voorkomen.

Aanleiding

Deze procedure treedt in werking wanneer een medewerker toegang wenst te krijgen tot computerruimten van ICT Services.

Beschrijving

Het Erasmus MC beschikt over de volgende computerruimten:

- MER ruimten Ca0, Ba01, Bd02, Cd03, Na07, Nc07, Nd07, Nf07.
- Computerruimte R-IX - Extern datacenter Bytesnet (locatie Spaanse Polder)
- Computerruimte Delft - Extern datacenter NorthC (locatie Delft)

De toegangverlening tot computerruimten van ICT Services omvat de volgende activiteiten:

Toegang tot computerruimten door medewerkers ICT Services

1. Toegang tot computerruimten wordt verleend met behulp van een Erasmus MC-pas. Toegang tot het datacenter Bytesnet/NorthC geschiedt met behulp van de Bytesnet/NorthC pas en moet altijd van te voren door de Sleutelbeheerder ICT services worden aangemeld via de portal.
2. Bevoegdheden voor toegang tot computerruimten worden uitgereikt door de Sleutelbeheerder ICT services. De Sleutelbeheerder ICT services houdt een registratie bij van de uitgegeven bevoegdheden.
3. Bij de Sleutelbeheerder ICT services kan een Bytesnet/NorthC toegangspas aangevraagd worden. De Sleutelbeheerder ICT services maakt een afspraak bij de beheerder van het Bytesnet/NorthC voor de aanvrager. De aanvrager dient deze met een geldig legitimatiebewijs bij het Bytesnet/NorthC op te halen. Bij het ophalen wordt een vingerafdruk opgeslagen ten behoeve van de biometrische toegangsbeveiliging en krijgt de aanvrager eventueel instructies over het alarmsysteem.
4. In geval van vermissing van de toegangspas tot het Bytesnet/NorthC dient dit direct gemeld te worden aan de Sleutelbeheerder ICT services. Deze draagt er zorg voor dat de pas geblokkeerd wordt in door de beheerder van het Bytesnet/NorthC.
5. Inname van de Bytesnet/NorthC toegangspas bij vertrek van een medewerker of verandering van functie buiten de afdeling ICT Services geschiedt door de Sleutelbeheerder ICT services in opdracht van de leidinggevende.

Overige toegang tot computerruimten

1. Buiten medewerkers van het ICT services hebben andere interne en externe medewerkers (omschreven als 'derden') soms zelfstandig toegang tot computerruimten.

2. Toegang tot computerruimten door derden wordt door een medewerker van ICT Services voorafgaande aan de werkzaamheden gemeld met opgaaf van de volgende gegevens:

- datum
- tijdstip start werkzaamheden
- tijdstip einde werkzaamheden
- naam organisatie (indien extern) of afdeling (indien intern)
- naam medewerker(s)
- betreffende ruimte(n)
- omschrijving werkzaamheden.

De Sleutelbeheerder ICT services registreert deze gegevens in een door hem beheerd overzicht.

3. De Sleutelbeheerder ICT services maakt met de externe partij afspraken over het toezicht op de uitvoering van de werkzaamheden.

Cameratoezicht computerruimten

1. De toegang tot en activiteiten in de computerruimten worden bewaakt door middel van cameratoezicht.
2. Monitoring van de camerabeelden vindt plaats door de Sleutelbeheerder ICT services in kamer Gk-1356.
3. Vastlegging en bewaring van de camerabeelden geschiedt conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

Verantwoordelijkheden

De verantwoordelijkheden voor de toegangverlening tot computerruimten van ICT Services zijn als volgt verdeeld:

- | | |
|---------------------------------|---|
| • Medewerker ICT services | zorgvuldig beheer eigen toegangsmiddelen |
| • Sleutelbeheerder ICT services | uitgifte en inname bevoegdheden
registratie toegang computerruimten derden |
| • Beheerder Bytesnet / NorthC | uitgifte Bytesnet/NorthC pas en registratie vingerafdruk
Toezicht , controle, registratie en assistentie toegang verlening tot
het datacenter Bytesnet
Beheer van de aanmeld portaal |

FYS-B-1 Gedragsregels netwerkruimten (SER-ruimten) en computerruimten (MER-ruimten)

Nieuwe systemen

De beheerder van de computerruimte zal dan contact met de aanvrager opnemen en na toetsing zorgdragen voor realisatie. Na realisatie zorgt de beheerder van de computerruimte voor het bijwerken van de documentatie.

Verwijderen systemen

Het verwijderen van systemen kan door middel van een mailbericht worden aangevraagd bij de beheerder van de computerruimte. De beheerder van de computerruimte zal dan contact met de aanvrager opnemen en na toetsing zorgdragen voor verwijdering van het systeem. Na realisatie zorgt de beheerder van de computerruimte voor het bijwerken van de documentatie.

Vervangen van systemen

Het vervangen van een systeem is een combinatie van een verwijdering en een nieuwe plaatsing. Omdat inbouw van nieuwe systemen een geplande activiteit is moet worden aangegeven wat de gewenste installatiedatum is. De beheerder van de computerruimte zal dan contact met de aanvrager opnemen en na toetsing zorgdragen voor realisatie. Na realisatie zorgt de beheerder van de computerruimte voor het bijwerken van de documentatie.

Mutaties bekabeling, infrastructuur en elektrotechnische aansluitingen

Mutaties aan bekabeling, infrastructuur en elektrotechnische voorzieningen kan door middel van een mailbericht worden aangevraagd bij de beheerder van de computerruimte. Deze zal dan contact met de aanvrager opnemen en na toetsing zorgdragen voor de gevraagde mutaties. Het openen en sluiten van de computervloer is voorbehouden aan de beheerder van de computerruimte. Na realisatie zorgt de beheerder van de computerruimte voor het bijwerken van de documentatie.

Werkzaamheden in de computerruimte

Bij werkzaamheden in de computerruimte is het van belang gebruikte materialen (kabels, transportkarren, pluggen, documentatie, cd's etc) niet achter te laten in de computerruimte of de serverkasten. Voor deze kleine materialen zijn kasten aanwezig buiten de consoleruimte. Klein afval kan in de hiervoor bestemde afvalbak worden gedeponeerd. Grotere verpakkingen moeten buiten de ruimte worden gebracht. Verwijdering van deze grote verpakkingsmaterialen moet in de daar voorbestemde afvalcontainers welke zich buiten de computerruimten bevinden.

Eten/drinken

In de computerruimten mogen geen etens- en/of drinkwaren worden meegenomen.

Afval

Voor klein afval zijn prullenbakken aanwezig. Laat geen afval in de ruimte achter maar deponeer dit direct in de prullenbak.

Meldingsplicht

Wanneer tijdens het verblijf in de computerruimte zich incidenten voordoen of andere bijzonderheden worden geconstateerd, moeten deze direct worden gemeld bij de beheerder van de computerruimte.