



Interoperabiliteitskaders voor Digitale Werkomgevingen & Rijkskantoren (IDWOR)

Kader 9: Rijksbreed Afdrukken en Scannen

Versie 1

Datum 11 augustus 2023
Status Definitief

Inhoud

1	Inleiding—3
2	Doel—4
2.1	Scope—4
2.2	Buiten scope—5
3	Governance—6
3.1	Change Advisory Board (CAB)—6
4	Rijksbrede Afspraken—8
4.1	Rijksbreed (centrale voorziening)—8
4.2	Centrale beheerorganisatie—8
4.3	ICT Dienstverlener van het Pand (IDV-P)—8
4.4	ICT Dienstverlener van de Gebruiker (IDV-G)—9
4.4.1	Identiteiten—9
4.4.2	Werkomgeving van de IDV-G—9
5	Toelichting op de informatiebeveiliging—10
5.1	Afdrukken en scannen van documenten—10
5.2	Afdrukken via email (Mail2Print)—10

1 Inleiding

Programma **I**nteroperabiliteitskaders **D**igitale **W**erkomgevingen & **R**ijkskantoren (IDWOR) is ingericht om de samenwerking in rijkskantoren en tussen dienstverleners te verbeteren. Hierdoor wordt samenwerking tussen rijksmedewerkers eenvoudiger, evenals tijd, plaats en apparaatonafhankelijk werken (TPAW). IDWOR volgt een groeimodel waarin in de loop van de tijd individuele kaders worden vastgesteld.

Dit kader document vervangt twee kaders, namelijk:

- Kader 2: Rijksbreed 'Printen via Email'
- Kader 6: Rijksbreed 'Pull printen' en 'Documenten digitaliseren'

Beide kaders hebben betrekking op printen en zijn nauw met elkaar verbonden, zodat het niet zinvol is om ze los van elkaar te behandelen.

Het afdrukken en scannen van documenten is een standaard service in Rijkskantoren.

Dit kader gaat in op het moment dat het door de ICBR is vastgesteld. Verantwoordelijkheid voor het beheer van dit kader, evenals voor IDWOR als geheel, ligt bij de directie CIO Rijk van BZK.

2 Doel

Het doel van dit kader is om uniforme afdruk- en scan-dienstverlening te realiseren in kantoren die aangeduid zijn als Rijkskantoren¹. Het afdrukken en scannen is om de rijksmedewerkers en of bezoekers te ondersteunen bij zijn werkzaamheden. Het betreft hier lage volumes (incidenteel gebruik) en is niet bedoeld voor afdruk- en digitaliseringsstraten.

In Rijkskantoren staan Multifunctionele Peripheral (MFP) opgesteld. MFP's zijn multifunctionele apparaten waarmee gekopieerd, geprint, gescand en een rijksmedewerker geïdentificeerd kan worden.

Voor de rijksmedewerker moet het niet uitmaken in welk Rijkskantoor ze gehuisvest of (tijdelijk) aangeland zijn, het afdrukken en scannen van fysieke papieren tot en met A3 formaat moet een eenduidige gebruikerservaring bieden.

In dit kader wordt onderscheid gemaakt tussen dienstverlening:

- die minimaal in een Rijkskantoor geleverd moet worden (minimum viable product = mvp) en
- die meer functionaliteiten biedt (optioneel).

Deze tweedeling is gemaakt voor aanbestedingstrajecten, zodat duidelijk is wat minimaal uitgevraagd moet worden. In een bijlage behorende bij dit kader wordt aangegeven welke optionele functionaliteiten onderdeel zijn van dit kader, zie bijlage A voor scanopties.

Met dit kader willen we minimaal (mvp) de volgende dienstverlening bereiken:

- Zorgen dat alle rijksmedewerker van de overheid toegang hebben tot alle MFP's in de Rijkskantoren om functies zoals kopiëren, printen en scannen van fysieke documenten te kunnen ontgrendelen. Deze toegang wordt verkregen via persoonsgebonden ontgrendelingsmiddelen.
- Zorgen dat alle rijksmedewerker en of bezoekers van de overheid de mogelijkheid hebben om een printopdracht af te halen bij een willekeurige MFP binnen een Rijkskantoor.
- Zorgen dat rijksmedewerker en of bezoekers in een Rijkskantoor de mogelijkheid hebben om gebruik te maken van Mail2Print. Dat wil zeggen: document(en) af te drukken door een mail met (eventuele) bijlages naar een e-mailadres² te sturen en deze printopdrachten vervolgens bij een willekeurige MFP af te halen.
- Zorgen dat alle rijksmedewerker de optie hebben om een fysiek document te scannen en de resulterende digitale kopie te laten bezorgen op hun zakelijke e-mailadres (Scan2Mail).

2.1 Scope

De scope van het kader omvat een breed scala aan functies, processen en verantwoordelijkheden die nodig zijn om een effectief en geïntegreerd

¹ Rijkskantoren zijn gebouwen op de rijkskantorenlijst. In deze kantoren heeft één IDV-P het recht op pandgebonden diensten te leveren. Deze lijst wordt beheerd door IFHR.

² Een rijksbreed e-mailadres.

(Cloud) Print Platform te beheren en te ondersteunen. Enkele belangrijke aspecten van de scope zijn:

1. Afdrukfunctionaliteit
2. Scannen van documenten functionaliteit
3. Gebruikersauthenticatie
4. Beheer van de MFP's
5. Gegevensbeveiliging
6. Configuratiebeheer
7. Monitoring en Diagnostiek
8. Gebruikersondersteuning
9. Platformbeheer

2.2 Buiten scope

Wat buiten de scope van dit kader valt, omvat de volgende punten:

1. **Grote hoeveelheden:** De dienst is niet bedoeld voor bulk printopdrachten en digitaliseren van grote volumes documenten, hiervoor zijn andere diensten.
2. **Exotische printers:** De dienst is niet bedoeld voor fotoprinters, cardprinters, etikettenprinters en andere afwijkende printers.
3. **Plotters:** De dienst is niet bedoeld voor groot formaat printers/plotters groter dan papierformaat A3.
4. **Directe output:** De dienst is niet bedoeld voor het direct afdrukken van bestanden. Ook is de dienst niet bedoeld om anders dan namens een Rijksmedewerker af te drukken vanuit applicaties die geïnstalleerd zijn op servers, mainframes, etc.
5. **Ondersteuning voor processen:** De dienst is niet bedoeld voor de (primaire) werkproces(sen) van een organisatie omdat hiervoor specifieke dienstafspraken in samenwerking met de IDV-P gemaakt moeten worden.

Deze specifieke activiteiten en MFP-functies vallen niet binnen het bereik van het huidige kader en worden niet behandeld of beheerd volgens de richtlijnen en processen die in het kader zijn vastgesteld.

3 Governance

De governance van het gehele (Cloud) Print Platform omvat een gestructureerd kader van beleid, verantwoordelijkheden en processen die nodig zijn om het platform effectief en in lijn met de bedrijfsdoelen te brengen. Enkele belangrijke aspecten van de governance zijn:

1. Beleidsvorming
2. Verantwoordelijkheden en Rollen
3. Beveiliging en Compliance
4. Lifecycle Management
5. Change Management
6. Incidentmanagement en Ondersteuning
7. Monitoring en Rapportage
8. Samenwerking met Leveranciers
9. Beheer van Platformwijzigingen
10. Evaluatie en Continue Verbetering

Om de governance te laten werken, zal er een product owner vanuit CIO Rijk aangesteld moeten worden. Deze product owner:

- stuurt bovenstaande aspecten aan;
- brengt de juiste partijen bij elkaar;
- is verantwoordelijk voor het optimaal functioneren van de rijksbrede dienst.

De governance van het (Cloud) Print Platform richt zich op het creëren van een gecontroleerde, beveiligde en geoptimaliseerde omgeving waarin het platform effectief wordt beheerd en ondersteund om te voldoen aan de behoeften van de deelnemers.

3.1 Change Advisory Board (CAB)

Het Change Advisory Board (CAB) voor het (Cloud) Print Platform is een groep mensen die verantwoordelijk is voor het beoordelen en goedkeuren van wijzigingen en ontwikkelingen met betrekking tot het (Cloud) Print Platform. Dit board bestaat uit vertegenwoordigers van verschillende betrokken partijen, zoals de IDV-P's en IDV-G's en de leverancier van het (Cloud) Print Platform.

Het CAB komt samen om te bespreken welke veranderingen, updates of ontwikkelingen moeten worden doorgevoerd op het (Cloud) Print Platform. Ze beoordelen de impact, de voor- en nadelen en de risico's van deze wijzigingen op het functioneren van het platform en het gebruik ervan door de verschillende IDV-G's. Het doel is om ervoor te zorgen dat de veranderingen goed worden afgewogen en dat ze op een gecontroleerde en effectieve manier worden geïntegreerd.

De voorzitter van het CAB is de Chief Information Officer (CIO) van de Rijksoverheid (CIO Rijk), en de secretaris wisselt jaarlijks. Daarnaast neemt de leverancier van het (Cloud) Print Platform deel aan het CAB in een adviserende rol, waarbij ze inzicht bieden in technische aspecten en mogelijke gevolgen van voorgestelde veranderingen.

De processen en procedures van het CAB, evenals de voorwaarden en criteria voor het goedkeuren van wijzigingen, worden verder uitgewerkt binnen dit board om ervoor te zorgen dat het (Cloud) Print Platform op een veilige, efficiënte en geoptimaliseerde manier wordt beheerd en (door)ontwikkeld.

4 Rijksbrede Afspraken

Om gebruik te kunnen maken van de functionaliteiten beschreven in de voorgaande hoofdstukken zijn rijksbrede afspraken en afspraken per ICT Dienstverlener nodig om het te laten functioneren in rijkskantoren.

Van deze afspraken wordt niet afgeweken zonder toestemming van CIO Rijk.

4.1 Rijksbreed (centrale voorziening)

De volgende afspraken worden Rijksbreed gemaakt:

- Eén nieuwe centrale rijksbrede (Cloud) Print Platform voorziening.
- De functies 'kopiëren', 'afdrukken via de werkomgeving' en 'documenten scannen' zijn geclassificeerd met een maximale beveiligingsclassificatie van BBN2/Dep-V/BIO.
- De functie 'afdrukken via email (Mail2Print)' is geclassificeerd met een maximale beveiligingsclassificatie van BBN2.
- Het (Cloud) Print Platform bestaat uit één centrale omgeving beheerd door een ICT Dienstverlener aangewezen door CIO Rijk.
- De functie 'Afdrukken via email (Mail2Print)' wordt ondersteund door één rijksbreed emailadres.
- De printopdrachten blijven gedurende 96 uur beschikbaar op het (Cloud) Print Platform voor de rijksmedewerkers om deze af te drukken.

4.2 Centrale beheerorganisatie

De centrale beheerorganisatie is door CIO Rijk aangewezen om het Rijksbrede (Cloud) Print Platform te beheren. Deze beheerorganisatie is verantwoordelijk voor het opstellen van aansluitvoorwaarden voor IDV-G's en IDV-P's, voor de installatie, monitoring en up-to-date houden van het platform. Wijzingen aan het platform worden onder regie van het CAB gedaan.

4.3 ICT Dienstverlener van het Pand (IDV-P)

De IDV-P is verantwoordelijk voor het installeren van de MFP's in de Rijkskantoren, het opzetten van de verbindingen binnen het Rijkskantoor en de verbindingen naar het (Cloud) Print Platform. De IDV-P's zorgen ervoor dat alle MFP's in de Rijkskantoren deel uitmaken van het (Cloud) Print Platform.

De configuratie (voor zover relevant voor de rijksmedewerkers) van alle MFP's is identiek ongeacht de IDV-P. De instellingen van de MFP's worden op één plek vastgesteld (blauwdruk). De IDV-P zorgt ervoor dat deze afgesproken instellingen (de 'blauwdruk') op alle MFP's worden toegepast.

Voor beheer en onderhoud van de MFP's inclusief toebehoren is de IDV-P verantwoordelijk.

De kosten voor de MFP's worden verdeeld onder de rijksmedewerkers van elk gebouw volgens de landelijke regeling voor gebouwgebonden ICT-voorzieningen (PDC).

4.4 ICT Dienstverlener van de Gebruiker (IDV-G)

4.4.1 Identiteiten

De IDV-G is verantwoordelijk voor het verstrekken van juiste, actuele en benodigde informatie over de eigen rijks- of ingehuurde medewerkers aan het (Cloud) Print Platform. De identiteiten stroom loopt via de rijksbrede dienst Single Sign On Rijk. Single Sign On Rijk heeft (per 2024) de functionaliteit om clouddiensten (Software-as-a-Service en Platform-as-a-Service) te ontsluiten. Deze functionaliteit omvat zowel het aanmaken en beheer van identiteiten als de authenticatie en autorisatie van identiteiten. Het verwijderen van identiteiten vindt idealiter plaats via Single Sign On Rijk of via het (Cloud) Print Platform.

4.4.2 Werkomgeving van de IDV-G

De rijksmedewerkers heeft een divers scala aan mobiele apparaten tot zijn beschikking, zoals een laptop, mobiele telefoon, tablet en mogelijk andere apparaten. Deze apparaten zijn compact en draagbaar, wat de rijksmedewerkers in staat stelt om vrij te bewegen en te werken vanuit verschillende locaties.

De IDV-G stelt de instellingen op de werkplek in die invloed hebben op hoe de rijksmedewerkers het afdrukken ervaren. De IDV-G zorgt ervoor dat rijksmedewerkers maar één wachtrij voor printen in overheidskantoren hoeven te gebruiken. Hoe die wachtrij wordt genoemd, beslist de IDV-G. In principe zijn de standaardinstellingen voor afdrukken tweezijdig en zwart-wit (milieuvriendelijk). Bovendien is de IDV-G verantwoordelijk voor het installeren en up-to-date houden (in afstemming met de goedgekeurde versies van het CAB) van eventueel benodigde software op de werkplek.

De IDV-G is verantwoordelijk voor het zorgen dat de printopdracht correct wordt verzonden naar het (Cloud) Print Platform. Dit wordt bereikt door ervoor te zorgen dat er toegang is vanuit de werkomgeving naar het platform.

Storing aan een MFP, het centrale platform en op de werkplek wordt door de rijksmedewerkers gemeld aan de eigen Servicedesk. De Servicedesk van de IDV-G geeft de storing door (indien nodig) aan de Servicedesk van de IDV-P of van de centrale beheerorganisatie.

5 Toelichting op de informatiebeveiliging

Informatie beveiliging is zeer belangrijk binnen het Rijk. Afdrukken en scannen dat rijksbreed door de rijksmedewerkers tot hun standaard werkzaamheden behoort moet niet leiden tot het (ongewenst) lekken van informatie, zowel binnen de Rijksoverheid als daarbuiten.

5.1 Afdrukken en scannen van documenten

Ten aanzien van het afdrukken en scannen zijn de volgende punten van belang:

- Als de bewaartermijnen en bestaande maatregelen in de printomgeving onveranderd blijven, is er geen noodzaak om rijksmedewerkers hier opnieuw over te informeren.
- De IDV-G informeert de eigen rijksmedewerkers over de veiligheid en hun eigen verantwoordelijkheid met betrekking tot het gebruik van de afdrukdiensten.
- Al het verkeer wordt end-to-end versleuteld, conform forum standaardisatie en rijkstandaarden (huidige en toekomstige eisen).
- Logging en verkeersstromen worden vastgelegd in een Security Information and Event Management (SIEM) systeem.
- De IDV-P en IDV-G zorgt ervoor dat rijksmedewerkers standaard alleen toegang hebben tot hun eigen printopdrachten en deze kunnen verwijderen. Dit betekent dat rijksmedewerkers de printopdrachten van anderen niet kunnen zien of aanpassen.
- De IDV-P verzorgt de netwerkverbinding van de MFP naar het (Cloud) Print Platform.
- Persoonlijk identificeerbare informatie is niet beschikbaar in de gebruikersinterface, maar wel beschikbaar voor boekhoudkundige doeleinden.
- De naam van het document in de printwachtrij wordt altijd verborgen om de vertrouwelijkheid te garanderen.
- De naam van de afgedrukte documenten op de MFP is verborgen in de logbestanden en in de gebruikersinterface zodat deze voor de rijksmedewerkers niet inzichtelijk is.
- De print opdracht wordt zo verwijderd dat deze niet meer terug te halen is door de beherende partij(en).

5.2 Afdrukken via email (Mail2Print)

'Afdrukken via e-mail (Mail2Print)' is op verschillende plekken binnen de Rijksoverheid beschikbaar.

Ten aanzien van 'Afdrukken via email (Mail2Print)' zijn de volgende punten van belang:

- Om het risico van aanvallen te verminderen, wordt een e-mailservice in gebruik genomen die voldoet aan de eisen die Forum Standaardisatie heeft opgelegd. Hier worden mogelijke bedreigingen zoals mailbommen of schadelijke afzenders gefilterd. Andere vormen van denial-of-service aanvallen die gericht zijn op de printomgeving zijn complex en resulteren slechts kortstondig in beperkte effecten. Bovendien kan een afzender via e-mail worden geïdentificeerd.

- Voor authenticatie wordt een eenvoudige persoonlijke pincode gebruikt. Het gebruik van deze pincode wordt als een aanvaardbaar risico beschouwd, omdat toegang tot zowel een MFP als het bijbehorende gebouw vereist is voor een poging tot diefstal van documenten. Met een pincode kunnen slechts 3 pogingen per minuut op een MFP worden gedaan. In situaties waarin iemand het doelwit is van diefstal, is het stelen van al geprinte documenten of zelfs de ontgrendelmethode aanzienlijk eenvoudiger en effectiever.
- Documenten die zijn geprint via 'Afdrukken via de werkomgeving van de IDV-G' kunnen niet worden opgehaald met de persoonlijke pincode voor 'Afdrukken via email (Mail2Print)'.
- Als de bewaartermijnen en bestaande maatregelen in de printomgeving onveranderd blijven, is er geen noodzaak om rijksmedewerkers hier opnieuw over te informeren.
- De IDV-G informeert de eigen rijksmedewerkers over de veiligheid en hun eigen verantwoordelijkheid met betrekking tot het gebruik van de 'Afdrukken via email (Mail2Print)' dienst.
- De naam van de afgedrukte documenten op de MFP is verborgen in de logbestanden en in de gebruikersinterface, zodat deze voor de rijksmedewerkers niet inzichtelijk is.

A. Bijlage

Meer functionaliteiten bovenop het mvp zijn:

1. De functionaliteit 'Scannen' wordt uitgebreid zodat een scan afgeleverd wordt op in de Microsoft Cloud (M365) van de IDV-G.
2. De functionaliteit 'Scannen' wordt uitgebreid zodat een scan gedownload kan worden direct vanuit het (Cloud) Print Platform. De rijksmedewerkers krijgt hierbij een unieke link toegestuurd naar zijn zakelijke e-mailadres.