

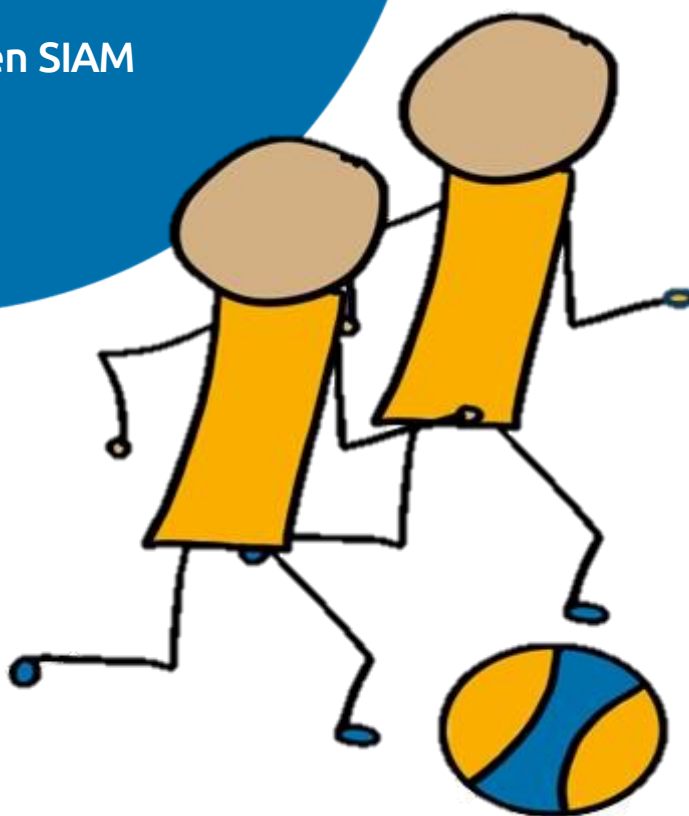


Provincie  
Noord-Holland

sogeti  
Part of Capgemini

Eenheid van Dienstverlening  
EVD-B SIAM  
Aansluitvoorwaarden SIAM

Versie 1.0  
Datum: 21-2-2025



## Wijzigingshistorie

Dit document valt onder beheer van SIAM. Dit betekent dat SIAM zorgt voor aanpassingen waar nodig en het document ter goedkeuring voorlegt.

SIAM zorgt ervoor dat het document beschikbaar gesteld wordt aan alle belanghebbenden.

| Versie | Datum      | Bijzonderheden                                                                      | Ingangs-datum | Auteur              |
|--------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------------|
| 0.1    | 07-01-2025 | Initiële versie met daarin informatie voor afnemers van en leveranciers aan SIAM    | 01-02-2025    | SOG SIAM Streamlead |
| 0.8    | 14-01-2025 | Opmerkingen verwerkt van PO SIAM en informatie-analist                              | 01-02-2025    | SOG SIAM Streamlead |
| 0.82   | 21-01-2025 | Versie ter review van domeinarchitect Infra                                         | 01-02-2025    | SOG SIAM Streamlead |
| 0.84   | 24-01-2025 | Opmerkingen van domeinarchitect Infra verwerkt, ter tweede review aangeboden        | 01-02-2025    | SOG SIAM Streamlead |
| 0.9    | 04-02-2025 | Opmerkingen van domeinarchitect Infra en PNH programma-architect verwerkt           | 01-02-2025    | SOG SIAM Streamlead |
| 0.92   | 14-02-2025 | Opmerkingen domeinarchitect Infra verwerkt                                          | 01-02-2025    | SOG SIAM Streamlead |
| 1.0    | 21-02-2025 | Definitieve versie na akkoord PNH domein architect Infra en PNH programma architect | 01-02-2025    | SOG SIAM Streamlead |

## Review en goedkeuring

| Naam             | Functie                | Organisatie                         |
|------------------|------------------------|-------------------------------------|
| Saskia de Jager  | Domein architect Infra | Verantwoordelijke PNH (Responsible) |
| Jethro Barreveld | Programma Architect    | Goedkeurder (Accountable)           |

## Verzendlijst

| Organisatie | Naam               | Rol                   | 0.8 | 0.82 | 0.84 | 0.9 | 1.0 |
|-------------|--------------------|-----------------------|-----|------|------|-----|-----|
| PNH         | Kim Heemskerk      | Product Owner SIAM    |     | ×    | ×    | ×   | ×   |
| PNH         | Jethro Barreveld   | Programma Architect   |     |      | ×    | ×   | ×   |
| PNH         | Saskia de Jager    | Domeinarchitect Infra |     | ×    | ×    | ×   | ×   |
| PNH         | Patrick Siebeling  | Unit manager ICTS     |     | ×    | ×    | ×   | ×   |
| PNH         | Ivan Markovic      | Service Level Manager |     |      |      |     | ×   |
| SOG         | Glenn Wesenhagen   | Lead Architect        |     |      | ×    | ×   | ×   |
| SOG         | Roger van der Wiel | Service Manager       |     |      | ×    |     | ×   |
| SOG         | Paul de Vries      | Informatie-analist    |     |      |      | ×   | ×   |
| SOG         | Marten Vogelaar    | Projectmanager SIAM   |     |      |      | ×   | ×   |
| SOG         | Remo Cantatore     | Lead Consultant SIAM  |     |      |      |     | ×   |

## Inhoudsopgave

|                                                 |    |
|-------------------------------------------------|----|
| 1. Algemene inleiding Aansluitvoorwaarden ..... | 4  |
| 2. Aansluitvoorwaarden SIAM (EVD-B).....        | 5  |
| 2.1 Algemeen.....                               | 5  |
| 2.2 Generieke Aansluitvoorwaarden SIAM .....    | 6  |
| 2.3 Bouwsteen: Waardeketenmanagement .....      | 8  |
| 2.4 Bouwsteen: Ketenmonitoring .....            | 10 |
| 2.5 Bouwsteen: Service integratieplatform ..... | 13 |

## 1. Algemene inleiding Aansluitvoorwaarden

In het kader van Vernieuwing ICT-Basisdiensten heeft PNH binnen de transitie Cloud & Werkplekken gevraagd aan Sogeti om voor alle geleverde ICT-Basisdiensten aan te geven welke voorwaarden en benodigde specificaties er van toepassing zijn op het gebruik van deze diensten.

Deze koppelvlakspecificaties en aansluitvoorwaarden beschrijven de randvoorwaarden waar een gebruiker, applicatie of service aan moet voldoen, zodat deze gebruik kan maken van, of kan landen op de ICT-basisdiensten. De specificaties worden beschreven vanuit een Provider-Consumer perspectief, ze worden gezien als een bijlage van de dienstbeschrijving.

Dit document bestaat uit vier katernen:

- Hoofdstuk 2 SIAM en ITSM-voorwaarden
- Hoofdstuk 3 Werkplek voorwaarden
- Hoofdstuk 4 Netwerk voorwaarden
- Hoofdstuk 5 Cloud voorwaarden

Per katern worden diensten gedefinieerd met daarin specifieke voorwaarden en de relaties met ander diensten.

Deze aansluitvoorwaarden zijn een levend document dat mee kan veranderen wanneer veranderingen aan bepaalde diensten dit vereisen.

## 2. Aansluitvoorwaarden SIAM (EVD-B)

Service Integratie and Management heeft als functie om de end-to-end-ICT-dienstverlening voor afnemers binnen en buiten PNH te bewaken en waar nodig in te grijpen. SIAM borgt de prestaties van de ICT-dienstverlening kwalitatief volgens de gemaakte afspraken en zoekt waar mogelijk (gezamenlijk) naar verbeteringen in de ICT-dienstverlening.

Binnen de ICT-dienstverlening vervullen de service integratie en systeemintegratie tools van PNH een centrale rol. Deze tools bevatten voor PNH de juiste versie van de gegevens over de ICT-diensten. Dit hoofdstuk schrijft voor hoe men kan aansluiten op de SIAM-diensten en -bouwstenen in de ICT-omgeving van Provincie Noord-Holland. Dit document is een levend document dat zich verder zal ontwikkelen door de tijd heen.

### 2.1 Algemeen

#### 2.1.1 Doel

Dit document verschaft inzicht in hoe (externe) systemen van leveranciers en ketenpartners dienen aan te sluiten op de tooling van SIAM.

#### 2.1.2 Afbakening

Dit document behandelt de Service Integratie and Management (SIAM)-diensten zoals deze geleverd worden door de Provincie Noord-Holland (PNH) aan afnemers van ICT-diensten en aan leveranciers die deel uitmaken van de keten van die ICT-diensten.

#### 2.1.3 Doelgroep

De doelgroep voor dit document zijn de (strategische) leveranciers van en afnemers gerelateerd aan PNH. Voor sommige bouwstenen zijn de afnemers interne groepen binnen PNH en andere bouwstenen zijn bedoeld voor (interne of externe) leveranciers en ketenpartners van PNH.

#### 2.1.4 Beheer van document

Dit document en de hierin beschreven SIAM-bouwstenen worden beheerd door het PNH SIAM-team.

Voor de volgende zaken kunt u contact opnemen met het PNH SIAM-team:

- informatie betreffende de inhoud van dit document
- aanvragen tot deelname aan de SIAM-diensten (bouwstenen) die in dit document beschreven zijn
- suggesties voor verbetering van het document.

Voor contactgegevens zie paragraaf 2.2.2.

Het PNH SIAM-team houdt suggesties voor verbeteringen bij, overlegt met betrokken stakeholders om deze door te voeren en de invoering daarvan te bewaken (continual service improvement).

## 2.1.5 SIAM-gerelateerde begrippen

Deze paragraaf bevat een overzicht van relevante termen en hun definities in relatie tot SIAM.

| Term                        | Definitie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Service Integratie-Platform | Het communicatiemedium tussen PNH TOPdesk en de ITSM-tools van (externe) leveranciers. Via het Service IntegratiePlatform worden tickets naar leveranciers verzonden ter behandeling en het resultaat van de behandelde tickets wordt weer teruggestuurd. Technisch gezien is het Service IntegratiePlatform een 'enterprise service bus'. |
| ServiceNow                  | Centrale IT Service Management tool van een aantal leveranciers, waaronder Sogeti. ServiceNow is als ITSM-tool verbonden met PNH TOPdesk via het Service IntegratiePlatform.                                                                                                                                                               |
| SIAM                        | Service Integratie and management Het besturingsmodel dat end-to-end (applicatie)diensten en -ketens bewaakt en ingrijpt indien nodig.                                                                                                                                                                                                     |
| TOPdesk (TD)                | Centrale ITSM-tool van PNH. Binnen TOPdesk worden meldingen en wijzigingsverzoeken gelogd door gebruikers of de Service Desk. De meldingen kunnen bestaan uit vragen, opmerkingen, storingen, klachten of algemene verzoeken tot hulp. Wijzigingsverzoeken kunnen door een beperkt aantal personen in PNH ingelegd worden.                 |
| WPP                         | Werkafspraken processen & procedures. Document waarin de operationele afspraken tussen PNH en een leverancier zijn beschreven. Het WPP is onderdeel van de werkafspraken tussen PNH en een leverancier en daarmee een werkdocument.                                                                                                        |

## 2.2 Generieke Aansluitvoorwaarden SIAM

De volgende onderdelen van de SIAM-dienstverlening zijn standaard voor iedere ketenpartner (d.i. elke interne of externe leverancier aangesloten op de PNH SIAM-dienstverlening).

### 2.2.1 Gerelateerde documentatie

Onderstaande documenten bevatten soortgelijke informatie over aansluitvoorwaarden.

| Documentnaam                                    | Locatie | Inhoudelijk eigenaar | Documenteigenaar |
|-------------------------------------------------|---------|----------------------|------------------|
| Besturingsmodel SIAM                            | N.t.b.  | PO SIAM              | SIAM-team        |
| Samenwerkingsafspraken met leveranciers         | N.t.b.  | PO SIAM              | SIAM-team        |
| SIAM - Inbeheername en uitbeheername van ketens | N.t.b.  | PO SIAM              | SIAM-team        |

### 2.2.2 Governance en proceskoppelvlakken

SIAM staat (of valt) met goede interactie en samenwerking tussen alle betrokken teams en partijen, zowel interne teams als (externe) leveranciers of ketenpartners.

Als SIAM-team stellen wij de eis aan nieuwe (strategische) leveranciers of ketenpartners dat zij meedoen in de structuur die SIAM voorschrijft en organiseert. Concreet houdt dit in dat strategische partners deelnemen in de relevante overleggen onder leiding van SIAM, waaronder KetenRegie Overleg en SIAM Board. Voor huidige leveranciers zal deze deelname geleidelijker plaatsvinden.

Deze aansluitvoorwaarden kunnen niet los gezien worden van de samenwerkingsafspraken tussen SIAM en leveranciers. Deze samenwerkingsafspraken bevatten specificaties van de procedurele koppelvlakken, waaronder gezamenlijke root cause analyses en change impactanalyses.

| Id    | Bouwsteen | Contact en informatie                                                                                                    |
|-------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ALG-1 | Algemeen  | Het SIAM-team is bereikbaar via dienstpostbus <a href="mailto:siam@noord-holland.nl">siam@noord-holland.nl</a>           |
| ALG-2 | Algemeen  | Details over proceskoppelvlakken en governance zijn beschreven in het document 'Samenwerkingsafspraken met leveranciers' |

## 2.3 Bouwsteen: Waardeketenmanagement

### Wijzingshistorie bouwsteen

| Versie | Datum      | Bijzonderheden                                                             | Ingangsdatum | Auteur              |
|--------|------------|----------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------------|
| 0.9    | 29-01-2025 | Opmerkingen van domeinarchitect Infra en PNH programma-architect verwerkt. | 01-02-2025   | SOG SIAM streamlead |

### 2.3.1 Korte servicebeschrijving (Wat,Wie)

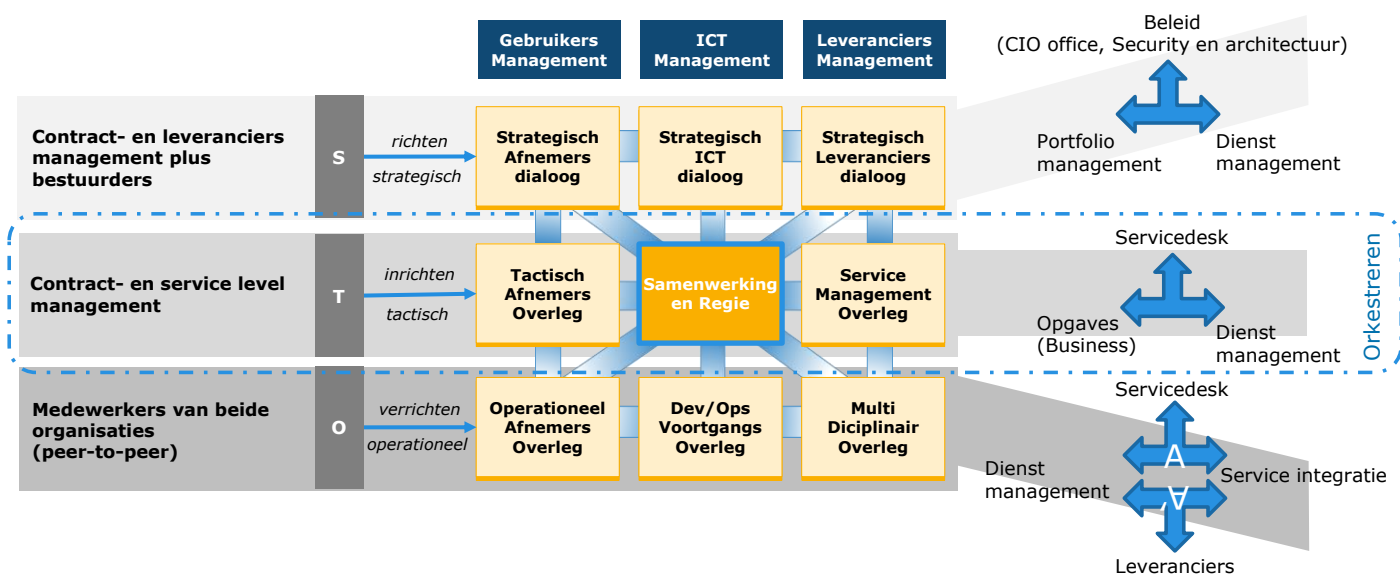
SIAM kijkt vooral naar **(waarde)ketens** die belangrijk zijn voor de ICT van PNH. Ketens bestaan uit meerdere componenten die doorgaans geleverd en beheerd worden door verschillende leveranciers. SIAM bewaakt dat de end-2-end-prestatie van de (waarde)ketens optimaal is over de verschillende leveranciers heen en verzorgt daarover rapportages. Ook onderhoudt SIAM contact met de verschillende leveranciers. SIAM denkt mee met de keteneigenaren over verbetervoorstellen en bespreekt deze met interne en externe leveranciers. Dit alles om de kwaliteit van de ICT-diensten te optimaliseren.

SIAM kan betrokken worden wanneer een keten niet presteert volgens de afspraken:

- Indien een keten onder **waardeketenmanagement** van SIAM valt, kan de betreffende waardeketenregisseur van SIAM benaderd worden.
- Indien een storing of wijziging door meerdere leveranciers wordt behandeld en de maximale oplostijd niet dreigt te worden behaald, zal SIAM actie ondernemen door de betreffende leveranciers bij elkaar te roepen (in een call) opdat de leveranciers de activiteiten zo spoedig mogelijk afronden en de verstoring of wijziging tot een goed einde brengen.

### 2.3.2 Serviceoverzicht (grafisch)

SIAM is gepositioneerd in het middelste blauwe blok Regie en Samenwerking. Dit geeft aan dat SIAM voornamelijk op tactisch niveau actief is om de ICT-dienstverlening te optimaliseren.



Figuur 1: schematisch overzicht SIAM binnen de ICT-dienstverlening van PNH

Het beheer van waardeketens gebeurt vanuit SIAM, in het blok Samenwerking en Regie, maar in samenwerking en overleg met alle ander blokken waarmee het verbonden is door de blauwe banden. Waardeketenmanagement vervult daarmee een centrale rol binnen de ICT-dienstverlening aan PNH.

### 2.3.3 Stakeholders van deze bouwsteen

De volgende functies binnen PNH zijn stakeholder van deze bouwsteen. In de onderstaande tabel wordt aangegeven wat hun betrokkenheid is bij deze bouwsteen.

| Functie                                                 | Organisatie-onderdeel | Betrokkenheid  |
|---------------------------------------------------------|-----------------------|----------------|
| PO SIAM                                                 | PNH CID               | Eigenaar       |
| Domeinarchitect Infra                                   | PNH CID               | Toezichthouder |
| Lead architect                                          | Sogeti                | Toezichthouder |
| Business owners, product owners, functioneel beheerders | PNH                   | Afnemer        |

### 2.3.4 Specifieke Aansluitvoorwaarden (Hoe)

Waardeketenmanagement voor een bepaalde keten kan aangevraagd worden via het Tactisch Afnemers Overleg (zie Figuur 1) of bovenstaande emailadres van SIAM.

#### Inbrengen van waardeketens onder SIAM

Na het bestuderen van de documentatie (architectuur, ontwerpen, beheerafspraken, e.d.) en/of het houden van de keten-inventarisatie-workshop wordt een **waardeketendashboard** voor die (applicatie)keten ingevuld samen met de betrokkenen (product owner, beheerteams, enz.). Het dashboard omvat eigenschappen en specificaties van de keten, gegevens van eigenaren en gebruikers, beleving van het gebruik van de keten, afspraken met leveranciers, prestaties van de keten, plannen voor de nabije toekomst en eventueel een roadmap.

#### Verbetering van ICT-diensten

Het waardeketendashboard wordt periodiek bijgehouden door de SIAM waardeketenregisseur samen met de betrokkenen. De gesprekken met de regisseur kunnen leiden tot voorstellen tot verbetering van de bestaande service of zelfs tot verbetering (of innovatie) van de end-to-end-dienstverlening van die keten.

Voorstellen tot verbetering van ICT-diensten kunnen ingediend worden bij het PNH SIAM-team (voor contactgegevens zie paragraaf 2.2.2).

| Id    | Bouwsteen             | Eis                                                                                                                                                                                                                               |
|-------|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| WKM-1 | Waardeketenmanagement | Afstemmen over en akkoord gaan met CID-uitgangspunten in: <ul style="list-style-type: none"> <li>SIAM-besturingsmodel</li> <li>Samenwerkingsafspraken met leveranciers</li> </ul>                                                 |
| WKM-2 | Waardeketenmanagement | Uitvoeren intake van waardeketen <ul style="list-style-type: none"> <li>Volgens procedure Keten onboarding 'PNH SIAM - Inbeheername en uitbeheername van ketens'</li> <li>Aan te vragen minimaal 30 dagen voor aanvang</li> </ul> |
| WKM-3 | Waardeketenmanagement | Nieuwe waardeketens worden ingebracht in waardeketenmanagement via het doorlopen van de stappen in het document ' <b>PNH SIAM - Inbeheername en uitbeheername van ketens.pdf</b> '.                                               |
| WKM-4 | Waardeketenmanagement | Gezamenlijk invullen van het waardeketendashboard voor de betreffende (applicatie)keten                                                                                                                                           |

## 2.4 Bouwsteen: Ketenmonitoring

### Wijzigingshistorie bouwsteen

| Versie | Datum      | Bijzonderheden                                                             | Ingangsdatum | Auteur              |
|--------|------------|----------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------------|
| 0.9    | 29-01-2025 | Opmerkingen van domeinarchitect Infra en PNH programma-architect verwerkt. | 01-02-2025   | SOG SIAM streamlead |

### 2.4.1 Korte servicebeschrijving (Wat,Wie)

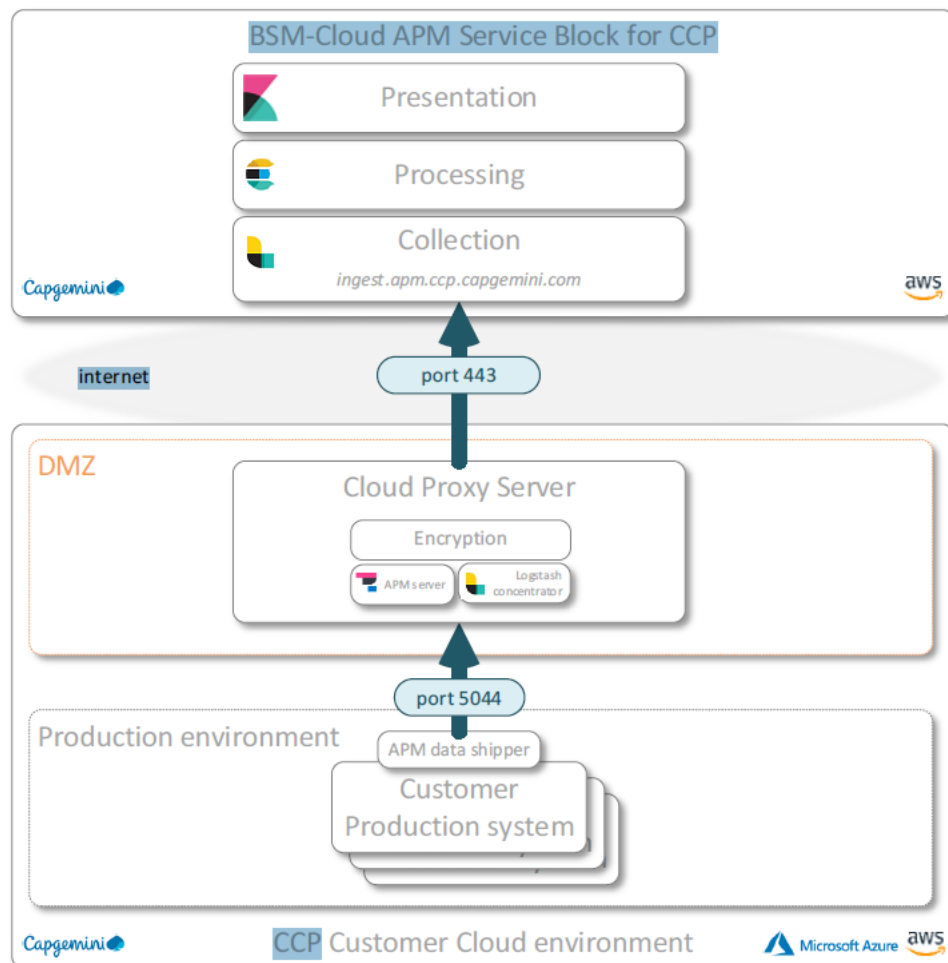
Ketenmonitoring biedt de mogelijkheid om (applicatie)ketens die onder waardeketenmanagement zijn gebracht door SIAM ook geautomatiseerd te monitoren op beschikbaarheid en performance. Wanneer bepaalde vooraf ingestelde waarden (thresholds) worden bereikt, laat Ketenmonitoring dit real-time zien in dashboards en notificeert Ketenmonitoring automatisch het beheerteam van de betreffende ketencomponent en andere teams (zoals Service Desk, Functioneel Beheer en SIAM).

De ketenmonitoring service bestaat uit een centraal ketenmonitoring-platform die de data van lokale ketencomponenten verzamelt, verwerkt tot informatie over ketenprestaties en deze presenteert in online en real-time dashboards.

De data zelf worden verzameld vanaf de te monitoren applicatiecomponenten (zoals applicatieserver, applicatie, database, middleware, applicatietoegang).

### 2.4.2 Serviceoverzicht (grafisch)

Onderstaande informatie is vertaald afkomstig uit het document 'BSM\_Cloud\_Local\_Proxy\_Prerequisites.pdf'.



Voor de permanente communicatie tussen de lokale verzenders van metriecken en/of logs op de decentrale (productie)systemen en de centrale collector op het Elastic Cloud gedeelte zijn betrouwbare netwerkverbindingen nodig (zie eis KM-11 hieronder).

### 2.4.3 Stakeholders van deze bouwsteen

De volgende functies binnen PNH zijn stakeholder van deze bouwsteen. In de onderstaande tabel wordt aangegeven wat hun betrokkenheid is bij deze bouwsteen.

| Functie                                                 | Organisatie-onderdeel | Betrokkenheid  |
|---------------------------------------------------------|-----------------------|----------------|
| PO SIAM                                                 | PNH CID               | Eigenaar       |
| Domein architect                                        | PNH CID               | Toezichthouder |
| Lead architect                                          | Sogeti                | Toezichthouder |
| Business owners, product owners, functioneel beheerders | PNH                   | Afnemer        |

### 2.4.4 Specifieke Aansluitvoorwaarden (Hoe)

Voor het aansluiten op ketenmonitoring is een aantal logische en technische zaken van belang.

#### Systeemdokumentatie

Om de (applicatie)keten onder ketenmonitoring te brengen is documentatie van de keten nodig. Indien deze niet (volledig) beschikbaar is, wordt deze gezamenlijk opgesteld.

#### Cloud proxy servers

Voor communicatie tussen de ketencomponenten en de centrale Elastic Cloud wordt gebruik gemaakt van **cloud proxy servers**. Deze geven de data door aan de centrale databases. De cloud proxy server moet:

- monitoring data vanuit Productie-systemen kunnen doorzetten
- connecteren naar de centrale Elastic Cloud collector en repositories via een beveiligde verbinding.

| Id   | Bouwsteen       | Eis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| KM-1 | Ketenmonitoring | Documentatie van de (applicatie)keten: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Architectuuroverzicht</li> <li>• Logisch ontwerp per ketencomponent</li> <li>• (voorzover niet SaaS) technisch ontwerp per ketencomponent</li> <li>• Informatie over (beheer)afspraken met beheerteams van ketencomponenten waaronder SLA KPI's en of drempelwaarden</li> </ul>              |
| KM-2 | Ketenmonitoring | indien onvoldoende architectuur- en beheerdokumentatie aanwezig is, dient een keten-inventarisatie-workshop gehouden te worden met: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vertegenwoordiging van alle betrokkenen van eigenaren en beheerteams</li> <li>• Aan te vragen minimaal 30 dagen voor aanvang</li> </ul>                                                         |
| KM-3 | Ketenmonitoring | Cloud proxy hardware: <ul style="list-style-type: none"> <li>• x86-64 (of vergelijkbare virtual machine).</li> <li>• Intern geheugen: 2 of meer CPU's</li> <li>• Memory 4 GB of hoger</li> <li>• Processor: Intel (Xeon) 2.5 GHz of hoger</li> <li>• Minimale vrije ruimte op hard disk: 50 GB of meer</li> </ul> Voor virtuele hardware: VM typen: Azure D-serie of E-serie |

| Id    | Bouwsteen       | Eis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| KM-4  | Ketenmonitoring | <p>Cloud proxy OS versies en benodigde patches</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Linux Ubuntu 20.04 (voorkeursversie)</li> <li>• CentOS/RHEL 7.x/8.x</li> <li>• Debian 9/10</li> <li>• Oracle Enterprise Linux 7</li> <li>• SLES 12</li> </ul> <p>Windows server wordt <u>niet</u> ondersteund.</p> <p>Voor distributie van OS patches moet een package manager (e.g. yum or apt) gebruikt worden die geconfigureerd is bij de betreffende repositories.</p> |
| KM-5  | Ketenmonitoring | <p>Cloud proxy software wordt geïnstalleerd en onderhouden door het centrale Ketenmonitoring-team (het Sogeti Capgemini BSM team). Daarom is nodig:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Toegang tot RDP (Remote Desktop Protocol, default port 3389 TCP) voor Windows, of</li> <li>• SSH (Shell access, default port 22) op UNIX/Linux machines</li> </ul>                                                                                                     |
| KM-6  | Ketenmonitoring | <p>Cloud proxy systeem account met Administrator of vergelijkbare root privileges voor het Ketenmonitoring beheer-team voor het:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• aanpassen van de applicatie en configuratie bestanden</li> <li>• herstarten van technische services</li> <li>• bekijken van system- en applicatie logbestanden</li> </ul>                                                                                                                 |
| KM-7  | Ketenmonitoring | <p>De Cloud Proxy server dient in een VPC / netwerk geplaatst te worden waar deze zowel intern door agents te bereiken is als in staat is om te connecteren naar het publieke internet (voor configuratie-instellingen zie KM-8 en KM-9).</p>                                                                                                                                                                                                                           |
| KM-8  | Ketenmonitoring | <p>De agents op de te monitoren systemen maken gebruik van port 5044 om de cloud proxy server te benaderen.<br/>(indien het security-beleid een andere port vereist, is dit in overleg mogelijk)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| KM-9  | Ketenmonitoring | <p>De cloud proxy server maakt gebruik van firewall poort 443 om de centrale Elastic database over internet te benaderen</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| KM-10 | Ketenmonitoring | <p>Het externe WAN IP-adres van de de cloud proxy server dient op de whitelist geplaatst te worden. Hiervoor is een statisch WAN IP-adres nodig voor de cloud proxy server.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| KM-11 | Ketenmonitoring | <p>Voor de communicatie tussen de te monitoren servers en het centrale Ketenmonitoring platform is een betrouwbare en verbinding nodig. Dit is nodig ten behoeve van de tijdigheid van de data (online en real-time informatie). De benodigde bandbreedte is heel beperkt ongeveer 5 Kb/s per gemonitorde node.</p>                                                                                                                                                     |

**Ter informatie:** Een SSL-certificaat is nodig op de cloud proxy server voor een beveiligde verbinding voor transport van monitoring data. Het certificaat en de configuratie wordt aangeleverd door het Sogeti Ketenmonitoring team. Het Ketenmonitoring team genereert een TLS v1.3 certificaat ten behoeve van de versleuteling van data verstuurd door de cloud proxy server naar het centrale Ketenmonitoring platform. Hier ligt geen taak voor PNH, ketenpartner of leverancier.

## 2.5 Bouwsteen: Service integratieplatform

### Wijzingshistorie bouwsteen

| Versie | Datum      | Bijzonderheden                                                             | Ingangsdatum | Auteur              |
|--------|------------|----------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------------|
| 0.9    | 29-01-2025 | Opmerkingen van domeinarchitect Infra en PNH programma-architect verwerkt. | 01-02-2025   | SOG SIAM streamlead |

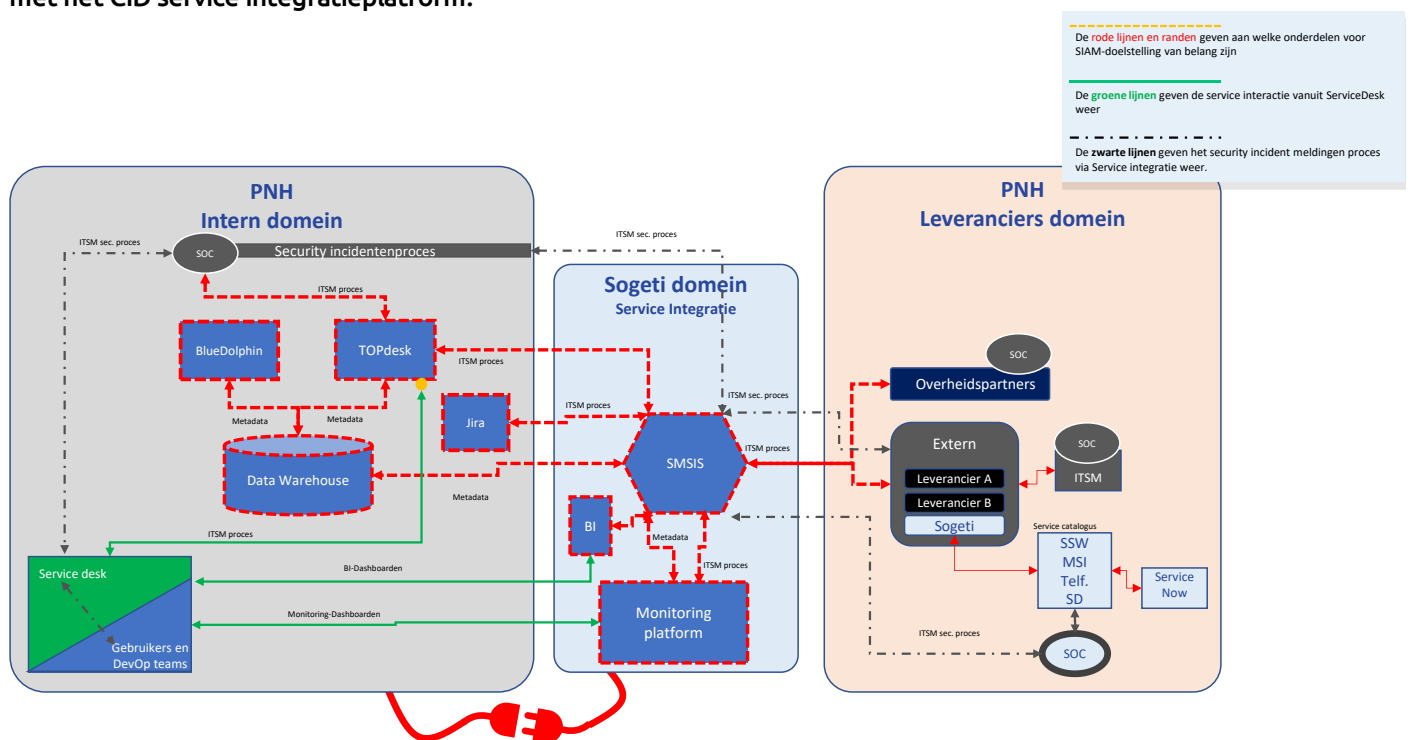
### 2.5.1 Korte servicebeschrijving (Wat,Wie)

PNH beschouwt de PNH-registratie van TOPdesk (ITSM-tool) als tool met de leidende informatie. PNH gaat voor de inhoud van registratie van ticket- en CMBD-gegevens uit van wat er in TOPdesk staat.

Van leveranciers wordt verwacht dat zij hun eigen ITSM-tools (laten) aansluiten op de PNH IT-tools. Dit gebeurt door een koppeling te maken met PNH tools via het **Service IntegratiePlatform** dat daarvoor beschikbaar wordt gesteld. Dit Service IntegratiePlatform fungeert als een 'enterprise service bus', die zelf geen data-opslag of verwerking maar message kan 'vertalen' en doorgeven.

### 2.5.2 Serviceoverzicht (grafisch)

Onderstaand logisch architectuurschema geeft de samenhang tussen de elementen aan die verbonden zijn met het CID service integratieplatform.



Figuur 2: schematisch overzicht van het informatielandschap en de uitwisseling

### 2.5.3 Stakeholders van deze bouwsteen

De volgende functies binnen PNH zijn stakeholder van deze bouwsteen. In de onderstaande tabel wordt aangegeven wat hun betrokkenheid is bij deze bouwsteen.

| Functie                            | Organisatie-onderdeel | Betrokkenheid    |
|------------------------------------|-----------------------|------------------|
| PO SIAM                            | PNH CID               | Eigenaar         |
| Domein architect                   | PNH CID               | Toezichthouder   |
| Lead architect                     | Sogeti                | Toezichthouder   |
| Security architect                 | PNH CID               | Toezichthouder   |
| Functioneel beheerder TOPdesk      | PNH CID               | Tool-leverancier |
| (Externe of interne) Ketenpartners | Extern of PNH         | Afnemer          |

### 2.5.4 Specifieke Aansluitvoorwaarden (Hoe)

Aansluiting van ITSM-systemen van beheerpartijen worden middels een project uitgevoerd. Hiervoor wordt ook een intake met SIAM gedaan.

Leveranciers connecteren niet rechtstreeks naar PNH TOPdesk maar naar het Service IntegratiePlatform. Daarvoor stemmen de verschillende ITSM tools hun veldnamen, statussen en prioriteitdefinities op elkaar af ('mappen') zodat de ITSM tools onafhankelijk van elkaar functioneren maar toch de gegevens uitwisselen die andere ITSM tool nodig heeft.

| Id    | Bouwsteen                   | Eis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SIP-0 | Service integratie-platform | Aansluiten en configureren van de koppeling van een systeem van leverancier met PNH tooling via het service integratieplatform wordt uitgevoerd als een project of epic.<br>(Afhankelijk van de contractafspraken tussen PNH en de leverancier zijn de kosten die de leverancier maakt voor dit aansluitingsproject voor de leverancier of voor PNH.)                                                                                                                                                                                                                                                         |
| SIP-1 | Service integratie-platform | Technische koppeling van leverancier tool aan service integratieplatform via end points:<br>• <URL> (volgt later)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| SIP-2 | Service integratie-platform | Verificatie (trust) van verbinding via certificaat:<br>• Op basis van tls 1.3 (of hoger)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| SIP-3 | Service integratie-platform | Verificatie van verbinding:<br>• Via technisch user account en wachtwoord<br>(Als voorbeeld is de configuratieprocedure voor ServiceNow als volgt:<br><a href="#">How-to-configure-ServiceNow-for-integration-with-ONEiO</a> )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| SIP-4 | Service integratie-platform | Applicatieversie van leverancier:<br>• Minimaal op versie N-1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| SIP-5 | Service integratie-platform | Autorisatie over de verbinding is verplicht middels het protocol OAuth2. Informatie daarover is beschikbaar vanuit het service integratieplatform.<br>• <a href="https://support.oneio.cloud/hc/en-us/articles/5106041128348-ONEiO-Inbound-OAuth-2-0">https://support.oneio.cloud/hc/en-us/articles/5106041128348-ONEiO-Inbound-OAuth-2-0</a><br>• <a href="https://receiver-authz-test.service-flow.com/oauth2/token">https://receiver-authz-test.service-flow.com/oauth2/token</a><br>• <a href="https://rest-receiver-test.service-flow.com/api/v2">https://rest-receiver-test.service-flow.com/api/v2</a> |

| Id     | Bouwsteen                   | Eis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SIP-6  | Service integratie-platform | Te synchroniseren velden van meldingen in TOPdesk: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Meldingsnummer</li> <li>• Aanvrager</li> <li>• Korte omschrijving</li> <li>• Omschrijving</li> <li>• Prioriteit</li> <li>• Status</li> <li>• (optioneel) Bijlagen</li> <li>• (optioneel) Opmerkingen (acties)</li> </ul> |
| SIP-7  | Service integratie-platform | Te synchroniseren velden van wijzigingen in TOPdesk: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wijzigingsnummer</li> <li>• Korte omschrijving</li> <li>• Omschrijving</li> <li>• Status</li> <li>• (optioneel) Bijlagen</li> <li>• (optioneel) Opmerkingen (acties)</li> </ul>                                        |
| SIP-8  | Service integratie-platform | Gebruik van statussen voor wijzigingen door PNH TOPdesk: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Open</li> <li>• Wacht op leverancier</li> <li>• Reactie ontvangen</li> <li>• Afgemeld</li> </ul>                                                                                                                   |
| SIP-9  | Service integratie-platform | Gebruik van prioriteiten door PNH TOPdesk: <ul style="list-style-type: none"> <li>• P1</li> <li>• P2</li> <li>• P3</li> <li>• P4</li> </ul>                                                                                                                                                                          |
| SIP-10 | Service integratie-platform | Codering van bijlagen naar service integratieplatform: <pre> "attachments": [   {     "fileName": "filename.docx",     "contentType": "application/vnd.openxmlformats-officedocument.wordprocessingml.document",     "base64Content": "XXXXYYYYY="   } ]</pre>                                                       |