

Rijkswaterstaat

Service Integrator Verkeersmanagement (SI-VM)

Procesplan
Toegangsbeheer VC-ZN en e-Quest

Opdrachtgever : Rijkswaterstaat
Zaaknummer : [REDACTED]

Projectnummer : [REDACTED]
Revisie : 1.0
Revisiedatum : 1-12-2021
Status : Definitief

Auteur(s) : [REDACTED]

Mandaat	Naam	Rol	Datum	Handtekening
Opgesteld door (Dynniq)	[REDACTED]	Sleutelfunctionaris	1-12-2021	[REDACTED]
Goedgekeurd door (CGI)	[REDACTED] [REDACTED]	Projectleider SI		
Geautoriseerd door (CGI)	[REDACTED]	Director		
Akkoord (RWS)				

INHOUDSOPGAVE

1.	DOCUMENTGEGEVENS	3
1.1.	Revisieoverzicht.....	3
1.2.	Gerefereerde documenten	3
1.3.	Afkorting.....	3
2.	INLEIDING.....	4
3.	SCOPE.....	4
4.	SLEUTELFUNCTIONARIS.....	6
5.	SOORTEN TOEGANG	6
5.1.	FYSIEKE TOEGANG VC-ZN	6
5.2.	FYSIEKE TOEGANG e-Quest	11
5.3.	LOGISCHE TOEGANG.....	12
6.	SOORTEN TOEGANGSVERLENING	13
6.1.	RWS PERSONEEL EN FACILITAIRE DIENSTEN.....	13
6.2.	GEPLAND TOEGANG DVM	13
6.3.	ONGEPLAND TOEGANG DVM.....	13
6.4.	TOEGANG E-QUEST	13
6.5.	WERKZAAMHEDEN GEBOUWBEHEER.....	13
6.6.	WERKZAAMHEDEN E-QUEST	14
7.	REGISTRATIE EN CONTROLE GEAUTHORISEERD PERSONEEL.....	14
8.	RICHTLIJNEN EN COMMUNICATIE VC.....	14
9.	SECURITY.....	15
9.1.	SOCIALE VEILIGHEID EN CYBERSECURITY	15
9.2.	HULPVERLENING EN GEZONDHEID	15
9.3.	VEILIGHEIDSNORMEN DYNNIQ.....	15
9.4.	TOEZICHTCENTRALE (SPYKE SECURITY) VC-ZN	15
9.5.	E-Quest	15
10.	TAKEN	15
11.	VERIFICATIEMATRIX.....	16
12.	BIJLAGE 1: TOEGANGSPROCES	17

1. DOCUMENTGEGEVENS

1.1. Revisieoverzicht

Rev.	Status	Datum	Omschrijving	Auteur
0.1	Concept	12-11-2021	Eerste opgave	
0.2	Concept	29-11-2021	Review CGI	
1.0	Definitief	1-12-2021	Review verwerkt	

1.2. Gerefereerde documenten

Bij de totstandkoming van dit document is rekening gehouden met de inhoud van de volgende specificaties en plannen:

Omschrijving	Document code	Rev.	Datum	Status
VSE – Vraag Specificatie Eisen		2.0	20-12-2017	Definitief
SI-VM Blauwdruk werkplekken	A.13.01	1.0	25-3-2019	Definitief
PVA Transitieovergang VODK-WNZ naar SI-VM				
Handboek Verkeerscentrales		4.0.4	2-4-2021	Definitief

1.3. Afkortingen

De onderstaande tabel geeft een verklaring van de in dit document gebruikte afkortingen.

Afkorting	Naam
SP	Service Provider
TzC	Toezicht Centrale (Spyke)
CWVL	Coördinerende WegVerkeersleider
RWS	Rijkswaterstaat
BHV	Bedrijfshulpverlening
VCZN	VerkeersCentrale Zuid Nederland
CVR	Centrale Vicnet Ruimte
VOR	Vicnet Object Ruimte
CC MKO	Control Center Missie Kritische Ondersteuning
SNOW	Service Now

2. INLEIDING

Conform teamovereenkomst Dynniq als SP van CGI-SI, dient Dynniq per 1 Juli 2021 in staat te zijn om de activiteiten voor het beheer werkplek diensten en zaalbeheer te kunnen vervullen voor de Verkeerscentrale Zuid Nederland te Steenovenweg 30 (Automotive Campus) Helmond. Onder zaalbeheer verkeerscentrale valt ook CC MKO. Onderdeel van zaalbeheer is tevens toegangsverlening van datacenter e-Quest.

Dit document beschrijft het toegangsproces voor de zaalbeheer werkplekken en systeemruimte van VC-ZN en e-Quest.



3. SCOPE

Dienst voor de zaalbeheer heeft betrekking op het verlenen van toegang en begeleiding van geautoriseerd personeel ten behoeve van werkzaamheden aan primair werkplekken en secundair DVM geletateerd conform contract.

Betrokken locaties die binnen de SI scope vallen zijn:

- Verkeerscentrale Zuid-Nederland
- Datacenter e-Quest (toegang tot gebouw en RWS kasten conform document 157-WP037-SKI-D00)

Onder zaalbeheer verkeerscentrale Zuid-Nederland vallen de volgende ruimten:

- Bedienruimte VC-ZN (8 werkplekken / ruimtenummer: 2.46)
- OTTO-ruimte VC-ZN (2 werkplekken / ruimtenummer: 2.42)
- INNOvatieruimte VCZN (2 werkplekken / ruimtenummer: 2.45)
- CCMKO (12 werkplekken / ruimtenummer: 2.68)
- Serruimten Helmond (ruimtenummers: 2.31 en 2.55)
- A73 lessenaar in bedienruimte VCZN (lessenaar is geen SI scope / alleen toegang en zaalbeheer)

Locaties die buiten scope zijn:

- Kasten e-Quest die buiten scope zijn van RWS
- Nevenlocaties (CVR en VOR-ruimten)

4. SLEUTELFUNCTIONARIS

Er is een sleutelfunctionaris en vervangend sleutelfunctionaris per VC aangewezen (zie onderdeel 8).

Taken van de sleutel functionaris zijn (conform VSE eis 39):

- Correct toegangsbeheer: voor SP Dynniq houdt dit in het uitvoeren en registreren van fysieke toegang;
- Het borgen en bewaken van de security-aspecten: voor SP Dynniq houdt dit in het bewaken van lokale security (zie onderdeel 9);
- Het omgevingsmanagement: SP Dynniq heeft hiervoor geen actieve rol;
- Coördinatie van wijzigingen: voor SP Dynniq houdt dit in het nodige begeleiding en communicatie verlenen bij een wijziging in VC;
- Coördinatie op 3e partijen en Opdrachtnemers van de Opdrachtgever die in het beheer en onderhoud betrokken zijn: voor SP Dynniq houdt dit in het reactief afstemmen van fysieke toegang met 3e partijen.

5. SOORTEN TOEGANG

De verkeerscentrale valt onder een kritisch overheidsobject met een hoge veiligheidsclassificatie. Hierom is essentieel van belang dat toegang tot bedrijfs-kritische processen veilig plaatsvindt. De verkeerscentrale en MKO zijn gevestigd in het gebouw van Automotive Campus in Helmond.

5.1. FYSIEKE TOEGANG VC-ZN

RWS heeft eigen personeel en facilitaire diensten welke toegang hebben tot het verkeerscentrale gebouw. Dit toegang valt onder verantwoording van RWS.

Dynniq verleent fysieke toegang in geval van een incident (ongepland) of change (gepland).

Toegang binnen kantoortijd tot ruimten in de VC wordt verkregen via de toegangspunten:

1. Toegang tot automotive campus gebouw via slagboom (hiervoor dient de kenteken van de bezoeker bekend te zijn)

Opmerking: toegang tot parkeerterrein is uitgerust met een kentekenregistratie welke tussen 5:00-23:00 functioneel is. Tussen 23:00 en 5:00 kan toegang tot parkeerterrein worden verleend via een slagboompas in bezit van Dynniq bij een incident of changebezoek binnen SI scope.



2. Toegang tot het kantooromgeving RWS op tweede verdieping. Al deze toegangspunten zijn beveiligd middels een kaartlezer waarvan de tourniquet en mindervalide voorzien zijn van een intercom en bediening door TzC



3. Toegang tot de VCZN via een aangegeven route (voorzien van diverse kaartlezers)





Toegang buiten kantoortijd tot ruimten in de VC wordt verkregen via de toegangspunten:

1. Toegang tot trappenhuis RWS via trappenhuis aan de rechterzijkant (voorzien van kaartlezer)





2. Toegang tot kantooromgeving RWS via trappenhuis aan de rechterzijkant (voorzien van kaartlezer)



5.2. FYSIEKE TOEGANG e-Quest

Adres: Schootense Dreef 26, 5708 HZ Helmond



5.3. LOGISCHE TOEGANG

Logische toegang tot systemen wordt verkregen middels het aansluiten van apparatuur aan VICNET-netwerk of via een remote verbinding.

In beide gevallen dient deze toegang volgens de vigerende cybersecurity regels te gebeuren.

SP Dynniq heeft tijdens een toegangsverlening een controleerde taak van geautoriseerde personeel die een fysieke aansluiting maakt.

6. SOORTEN TOEGANGSVERLENING

Er zijn diverse situaties waarvoor mensen toegang kunnen verkrijgen tot VC-ZN (incl. MKO) en e-Quest.

6.1. RWS PERSONEEL EN FACILITAIRE DIENSTEN

Voor de bedrijfsvoering van de verkeerscentrale heeft RWS-personeel (bediening, ondersteunend, management) toegang tot de VC-ZN.
Bovendien zijn er ook facilitaire diensten die producten en diensten leveren zoals fruit en koffie.
RWS-personeel en facilitaire diensten hebben geen toegang tot e-quest m.u.v. beheerders.

6.2. GEPLAND TOEGANG DVM

Geplande toegang komt voort uit een toegangsaanvraag via RWS-CIV changeproces.
Geplande toegang heeft een minimale doorlooptijd van 5 werkdagen (vanaf binnenkomst bij SP Dynniq). De doorlooptijd is bedoeld om de autorisators (SI Change/ Transitie) en toegangsverlener SP Dynniq de gelegenheid te bieden om de toegang te kunnen beoordelen en te plannen.

SP Dynniq ontvangt minimaal 5 werkdagen een verzoek per mail

an SI change of leveranciers om toegang te verlenen.

Indien de registratie in SNOW plaatsvindt, zal SP Dynniq ook autorisaties hiervoor hebben.

Hiervoor dienen er werkafspraken te worden gemaakt.

Voorwaarde voor toegang is een meldingsnummer (M-) of een changenummer (C-)

6.3. ONGEPLAND TOEGANG DVM

Er kunnen zich incidenten voordoen waardoor er fysieke toegang benodigd is tot de VC-ZN (incl. MKO) en e-Quest.

Hiervoor kunnen leveranciers SP Dynniq benaderen voor toegang.

Ongepland toegang dient telefonisch en per e-mail te worden aangevraagd .

Een verzoek voor ongepland toegang dient de volgende gegevens te bevatten:

- Incidentnummer
- Ruimte(n)
- Verwachte aankomstdatum en tijd
- Naam en telefoonnummer van persoon die toegang nodig heeft
- Schatting duur toegang

6.4. TOEGANG E-QUEST

Toegang tot datacenter e-Quest verloopt conform toegangsregels e-Quest organisatie.

SP Dynniq is geautoriseerd als 'RWS vaste bezoeker' en beschikt over middelen en heeft de bevoegdheid om derden aan te melden en te begeleiden.

Er is een toegangsbeleid tijdens kantoor en buiten kantoortijd.

6.5. WERKZAAMHEDEN GEBOUWBEHEER

In de bedienruimten en serverruimten VCZN bevinden zich gebouwgebonden installaties welke dienen voor kritische en niet-kritische voorzieningen voor apparatuur en mensen.

Deze installaties worden onderhouden door de gebouwaannemer. Hiervoor dient de gebouwaannemer deze ruimte zelfstandig te betreden.

Geplande werkzaamheden dienen via RWS-CIV changeproces te lopen. Gebouwaannemer kan in eerder stadium de werkzaamheden met SP Dynniq afstemmen in relatie tot evt. risico's en impact.

Onder gebouwinstallaties vallen:

- Internetradio
- Inbraak
- Toegangscontrole
- Brandmeldsysteem Chubb
- Brandblussysteem Ansul
- Energievoorziening gebouw Van stratum
- Klimaatinstallatie
- Gebouwintercom Spyke
- Gebouwcamera's
- Kabel infrastructuur

6.6. WERKZAAMHEDEN E-QUEST

E-quest verzorgt de voorzieningen voor de datacenter o.a. energie (elektrisch, warmte/koeling), gasblussing/brandmeld, toegangscontrole. Hiervoor past E-quest een eigen onderhoudsregime toe. Indien er werkzaamheden plaatsvinden met een risico voor uitval van systemen zullen ze dit aan RWS beheerders melden zodat hiervoor maatregelen kunnen worden genomen.

7. REGISTRATIE EN CONTROLE GEAUTHORISEERD PERSONEEL

Om te kunnen waarborgen dat expliciet geautoriseerd personeel toegang voor werkzaamheden in de VC-ZN en e-Quest verkrijgt, heeft SP Dynniq een controle- en registratietask.

Uitgangspunt voor een toegangsverzoek, via een change of incident, is dat de autorisatoren reeds goedkeuring geven aan geautoriseerd personeel.

SP Dynniq kan een extra controle uitvoeren op ID-verificatie.

8. RICHTLIJNEN EN COMMUNICATIE VC

SP Dynniq zal toezien dat personeel, die toegang verkrijgt middels Dynniq, geïnformeerd wordt over huisregels van de VCZN en e-Quest.

Waar nodig zal SP Dynniq ook de communicatie naar bedienend/coördinerend RWS personeel verzorgen.

9. SECURITY

Toegangsbeheer heeft ook relatie met securityaspecten voor de verkeerscentrale.

9.1. SOCIALE VEILIGHEID EN CYBERSECURITY

SP Dynniq zal, bij aanwezigheid voor toegangsverlening en/of incidenten, waakzaam zijn op verdachte situaties. Verdachte situaties kunnen optreden bij fysieke aanwezigheid of logische toegang.

Afhankelijk van de situatie zal SP Dynniq een verdachte situatie melden bij een centraal meldpunt. Deze meldpunten kunnen zijn: coördinerend wegverkeersleider, MKO, servicedesk e-Quest, meldkamer hulpdiensten.

9.2. HULPVERLENING EN GEZONDHEID

SP Dynniq zal zich conformeren aan de lokale calamiteiten-, ontruimingsplan en gezondheidsrichtlijnen van de VC en e-Quest.

Hiervoor zal SP Dynniq zich bekend maken met de noodprocedures van de VC en e-Quest.

9.3. VEILIGHEIDSNORMEN DYNNIQ

Medewerkers van Dynniq werken conform de bedrijfs-veiligheidseisen en zullen de daarvoor benodigde certificering ook beschikken.

Ondanks dat de arbo-risico's op de verkeerscentrale beperkt zijn, zal SP Dynniq periodiek een werkplekinspectie houden om eventuele onveilige situaties te kunnen signaleren.

9.4. TOEZICHTCENTRALE (SPYKE SECURITY) VC-ZN

De ToezichtCentrale heeft de taak om de toegang tot het gebouw en ruimten met een intercom/bediening op afstand te kunnen verstrekken.

Mensen zonder rijksпас die toegang willen verkrijgen dienen te worden aangemeld. Hiervoor dient een aanmelder toegekend te zijn aan de procuratielijst.

9.5. E-Quest

E-Quest is ingericht met beveiligingssystemen conform een datacenter. Het is verplicht om met minimaal 2 personen aanwezig te zijn in datacenter.

Bezoekers dienen te zijn aangemeld en zich legitimeren waardoor een pas wordt uitgegeven en weer ingenomen bij vertrek.

10. TAKEN

Taak	Functie	Organisatie	Contactgegevens
Toegangsverzoek gepland (change)	SI Change	CGI	[REDACTED] Of een changemanager direct
Toegangsverzoek ongepland (incident)	SI Incident	CGI	[REDACTED]
Toegangsverzoek ongepland (incident)	MKO	RWS	[REDACTED]
Sleutelfunctionaris VC-ZN	Service Specialist	Dynniq	

Vervangend sleutelfunctionaris VC-ZN	Service Technicus	Dynniq	
Aannemen van incidenten	Dynniq Servicedesk	Dynniq	
Aannemen van urgente toegangsverzoeken	SI Servicedesk	Dynniq	
Administratief registreren van RFC/toegangsverzoeken	ICT servicedesk KA RWS	RWS	
ToezichtCentrale	Spyke Security	Extern RWS	
Aanmelden toegang E-quest	E-quest	E-quest	Kantoortijd:

11. VERIFICATIEMATRIX

EIS-ID	EIS Omschrijving	Verificatie
39	Sleutelfunctionaris	Procesplan onderdeel 10
40	Toegangsbeheer Verkeerscentrales	Procesplan onderdeel 7, 9
41	Algemene eisen aan toegang van personeel	Procesplan onderdeel 7, 9
42	Verlenen van logische en fysieke toegang tot verkeerscentrales en systemen alleen door geautoriseerd personeel	Procesplan onderdeel 7, 9
62	Communicatie met beherend, begeleidend en bedienend personeel	Procesplan onderdeel 8

12. BIJLAGE 1: TOEGANGSPROCES

