Overzicht AmsterdamUMC – DienstICT - Infrastructuur - Serverdiensten Beheer onderwerpen

Proceseigenaar **Remon Hollebeek**
Teamleider Infrastructuur Serverdiensten r.hollebeek@amsterdamumc.nl

Opdrachtgever **Remon Hollebeek**
Teamleider Infrastructuur Serverdiensten r.hollebeek@amsterdamumc.nl

Auteur **Fred Habermehl**
j.w.habermehl@amsterdamumc.nl,

Datum 21-07-2025

Document

Versiehistorie

Versie	Auteur(s)	Datum	Aanpassingen
0.1	Fred Habermehl	09-03-2022	Aanmaak document
1.0	Fred Habermehl	30-03-2022	Versie 1.0
1.1	Fred Habermehl	30-06-2025	Versie 1.1
1.2	Fred Habermehl	21-07-2025	Versie 1.2

Distributie

Versie	Datum	Verstuurd aan
0.1	09-03-2022	Donia Wissink
1.1	01-07-2025	Remon Hollebeek
1.2	21-07-2025	Remon Hollebeek

Gerelateerde documenten

Document	Locatie
Programma van Eisen (PvE) - Dienst ICT - Amsterdam UMC	K2
Beleid aansluiten apparatuur op de ICT-netwerkinfrastructuur Dienst ICT – Amsterdam UMC	K2
Informatiebeveiliging - Patchbeleid - Dienst ICT - Amsterdam UMC	K2
Alle andere beleidsstukken die van toepassing zijn	K2

Inhoudsopgave

Overzicht AmsterdamUMC – DienstICT - Infrastructuur - Serverdiensten Beheer onderwerpen.....1

Document.....1

Versiehistorie.....1
Distributie.....2
Gerelateerde documenten.....2

Inhoudsopgave.....3

Overzicht AmsterdamUMC - Infrastructuur - Serverdiensten.....4

Beheer onderwerpen.....4

Algemeen.....4
Virtueel of fysiek.....4
Server Operating System.....4
Ondersteuning opties (5x9 of 24x7).....4
Change Beleid.....4
Regulier onderhoud (patching) tijden en OTAP / Patch beleid.....5
Databases.....5
Remote toegang tbv Remote Support Voor Remote Access tbv Remote Support bieden we de dienst “ Remote access [Bomgar]”.....5
Local Admin rechten.....6
Inrichting shares.....6
Service accounts.....6
Back-up/snapshot.....6
Monitoring SCOM.....7
Certificaat vereist?.....7

Overzicht AmsterdamUMC - Infrastructuur - Serverdiensten Beheer onderwerpen

Algemeen

Dit document is een korte samenvatting van o.a. de AmsterdamUMC PVE, AmsterdamUMC Patchbeleid, AmsterdamUMC Aansluitvoorwaarden en AmsterdamUMC Change Beleid.
Op verzoek kunnen deze documenten ook beschikbaar worden gesteld om alle details nader te bestuderen. Alle beleidsstukken etc kunnen gevonden worden op K2.

Virtueel of fysiek

Standaard zijn alle server virtueel mits er aantoonbare dringende redenen zijn om de server fysiek uit te voeren. Voor onze virtuele servers gebruiken wij als Hypervisor laag WMware ESX.

Server Operating System

Het Operating Systeem (OS) van een nieuwe server is altijd de laatste versie of één-na-laatste Windows Server versie van Microsoft (n-1 versie) . De server wordt geleverd met het daarbij behorende beheer van de server door AmsterdamUMC - Infrastructuur. De afnemer van de server is verantwoordelijk voor het tijdig vervangen van de server voordat de ondersteuning van het OS door de leverancier Microsoft verloopt.

Ondersteuning opties (5x9 of 24x7)

Servers kunnen worden afgenomen met een standaard ondersteuning van 5x9 (kantoortijden) of Kritisch 24x7. Indien er gekozen wordt voor Kritisch 24x7 dan kan dit alleen geleverd worden als de gehele keten van de applicatie ook 24x7 ondersteund wordt. Dit betekent dus o.a 24x7 ondersteuning Applicatiebeheer en 24x7 ondersteuning vanuit de leverancier(s).

Change Beleid

Quote: Een change is een toevoeging, verandering of verwijdering van een geautoriseerde, geplande of ondersteunde service of servicecomponent en de bijbehorende documentatie.

Alle servers binnen AmsterdamUMC vallen onder het AmsterdamUMC Change Beleid. Dat wil zeggen dat alle aanpassingen aan server en/of verstoringen van dienstverlening van acceptatie en productie systemen changeplichtig is. Elke wijziging welke gevolgen kan hebben voor de beschikbaarheid of gebruik van de desbetreffende omgeving. Changes dienen van te voren en tijdig ingediend te worden zodat ze in het CAB behandeld en goedgekeurd kunnen worden alvorens ze uitgevoerd mogen worden. Er zijn ook spoedchanges welke na goedkeuring snel uitgevoerd kunnen worden.

Voorbeelden zijn :

- Herstarten van Servers
- Herstarten, of stoppen van Services
- Installeren van (nieuwere) software
- Aanpassingen aan shares
- etc

Regulier onderhoud (patching) tijden en OTAP / Patch beleid

Alle servers en alle software die gebruikt wordt binnen AmsterdamUMC vallen onder het AmsterdamUMC Patchbeleid. Het Operating System valt onder de verantwoordelijkheid van AmsterdamUMC Infrastructuur Serverdiensten en wordt maandelijks voorzien van de nieuw uitgebrachte juiste patches en updates vanuit Microsoft.

Voor de Microsoft Windows Servers betekent dit dat er maandelijks onderhoud plaats vindt op vaste dagen en tijden. Bij aanvraag van een server kan er gekozen worden uit verschillende dagen en tijdsloten :

- Productieservers: iedere eerste (1e) maandag, dinsdag, woensdag of donderdag van de maand.
- Acceptatieservers: iedere vierde (4) maandag, dinsdag, woensdag of donderdag van de maand.
- Test- en Ontwikkelservers: iedere derde (3e) maandag, dinsdag, woensdag of donderdag van de maand.

Tijdsloten onderhoud:
06:00 – 09:00
12:00 – 15:00
19:00 – 22:00
21:00 – 24:00

Alle andere software, applicances en middleware :
Voor alle additionele software die op servers geïnstalleerd wordt, geldt dat de applicatiebeheerder cq de leverancier verantwoordelijk is voor het navolgen van het AmsterdamUMC patchbeleid. Hetzelfde geldt ook voor appliances en middelware. ALLE software moet dus bijgehouden worden qua updates en patches. Voor meer informatie zie ook het AmsterdamUMC Patchbeleid.

Databases

De gebruikte database software maakt gebruik van de meest recente of N-1 versie van:
- MS-SQL (Always on bij hoge beschikbaarheidseis)

Voor MS-SQL databases geldt dat zoveel mogelijk gebruik moet worden gemaakt van shared MS-SQL omgevingen om databases te hosten. Alleen in overleg in en na goedkeuring kan er gekozen worden voor dedicated MS-SQL servers.

Remote toegang tbv Remote Support

Voor Remote Access tbv Remote Support bieden we de dienst “ Remote access [Bomgar]”
aan. Deze dienst biedt leveranciers de mogelijkheid om remote applicatieonderhoud uit te voeren. Dit onderhoud kan plaats vinden op end points (servers en werkstations) binnen het Amsterdam UMC netwerk. Via de oplossing BeyondTrust Privileged Remote Access (Bomgar) kunnen engineers van de leveranciers middels persoonlijke account met MFA authenticatie middels een webconsole of een applicatie toegang verkregen worden tot een steppingstone binnen het AmsterdamUMC netwerk. Vanaf de steppingstone kan dan weer verder ingelogd worden op andere servers en werkstations.

Local Admin rechten

In het AmsterdamUMC wordt gewerkt middel het principe van Least-Privileges. Dit betekent dat in principe gebruikers en leveranciers geen local administrator rechten krijgen op servers en werkstations. Er kunnen per systeem Local Administrator rechten aangevraagd worden middels het aanvraagfomulier in ServiceNow. Hieraan zijn strikte eisen en regels aan verbonden waarmee akkoord moet worden gegaan. Na evaluatie over de noodzaak en akkoord kunnen dan local administrator rechten uitgereikt worden. Rechten worden alleen uitgereikt aan (persoonlijke) Beheer accounts.

Inrichting shares

Als er eventueel shares nodig zijn op een server dan moeten deze door Serverdiensten aangemaakt en ingesteld worden om de juiste werking en beveiliging te waarborgen. Het is dus niet toegestaan om zelf shares aan te maken en/of aan te passen.
Alle shares worden ingericht met AD groepen qua share rechten en NTFS rechten.



Service accounts

Binnen AmsterdamUMC kan er gebruik gemaakt worden van AD Service accounts.
Service accounts kunnen worden gebruikt om bv services op servers te laten draaien.
Er kan zowel gebruik worden gemaakt van stand-alone AD service accounts als ook Group Managed Service Accounts. Service accounts zijn niet bedoelt om mee in te loggen op het console van servers of er software mee te installeren. Tevens is het niet toegestaan om services op servers onder andere AD accounts dan AD Service accounts te laten draaien.

Back-up/snapshot

Voor de back-up van servers op de omgevingen van AmsterdamUMC en AMC maken we gebruik van Rubrik. Elke nacht tussen 22:00 en 06:00 wordt er een back-up gemaakt die 2 maanden bewaard wordt.

Let op: Rackhosting systemen zijn uitgezonderd van de back-up. Leveranciers regelen hier zelf de backup en restore voor in.

Voor onderhoud cq changes kan ook gebruik worden gemaakt van VMWare snapshots om zo nodig en waar mogelijk snel een change terug te kunnen rollen naar de originele staat.

Monitoring SCOM

Servers worden gemonitord middels SCOM. Naast de standaard zaken waarop gemonitord wordt zoals CPU, RAM en disk gebruik kunnen ook specifieke (applicatie) services gemonitord kunnen worden. Notificatie worden verstuurd per E-mail. Voor het monitoren geldt dat de ondersteuningsoptie keuze (24x7 of 5x9) gevolgd wordt voor de notificaties van de status van de te monitoren services. Een server waarop dus een ondersteuning optie van 5x9 is gekozen kan dus geen services laten monitoren met 24x7 ondersteuning. Indien er gekozen wordt voor Kritisch 24x7 dan kan dit alleen geleverd worden als de gehele keten van de applicatie ook 24x7 ondersteund wordt. Dit betekent dus o.a 24x7 ondersteuning Applicatiebeheer en 24x7 ondersteuning vanuit de leverancier(s).

Certificaat vereist?

AmsterdamUMC kan certificaten aanleveren voor het beveiligen van interne communicatie van en naar servers, websites etc. Hiervoor kunnen aanvragen worden ingediend middels ServiceNow. De standaard geldigheid van een certificaat is 1 jaar. Er moet dus tijdig en regelmatig certificaten vervangen worden. De leverancier is zelf verantwoordelijk voor het aanvragen en vernieuwen van certificaten.