

BASISDIENSTVERLENING SSC DeSom

PRODUCTEN EN DIENSTENCATALOGUS

Inleiding

De Producten- en dienstencatalogus (P.D.C.) definieert de gezamenlijke standaard diensten van SSC DeSom. De P.D.C. benoemt en specificeert de basisdienstverlening die SSC DeSom vanaf 1 januari 2026 levert aan deelnemers en afnemer. Deze diensten zijn een uitwerking van hetgeen is gedefinieerd in het rapport Stip op de Horizon¹. Zie de afbeelding hieronder:



Niveau 1 "de standaard dienst gezamenlijk" duiden we aan als: **Basisdienstverlening**. Er is in deze basisdienstverlening een differentiatie gemaakt naar de vormen brons, zilver en goud:

- a. Basisdienstverlening 'brons'. Deze is voor iedere deelnemer en afnemer uniform en standaard en worden integraal aangeboden aan iedere deelnemer en afnemer.
- b. Basisdienstverlening 'zilver'. Deze biedt aanvullende basisdiensten waar deelnemers en afnemer optioneel gebruik van kunnen maken. Deze diensten worden naar gebruik aangeboden aan deelnemers en afnemer. Deze bepalen individueel of ze deze dienst willen inzetten. Lokale inrichting van 'zilveren' diensten gebeurt op basis van een offerte; de dienst omvat vervolgens het beheer en onderhoud.
- c. Basisdienstverlening 'goud'. Deze biedt een additionele invulling aan de 'zilveren' diensten; hiervoor geldt overigens hetzelfde als bij zilver.

Niveau 2 "standaard dienst naar gebruik" duiden we aan als **hostingdiensten**. Het laatste Niveau 3 "flexibele dienst" duiden we aan als **individuele flexibele diensten**. Dit betreft maatwerkafspraken.

Deze P.D.C. richt zich uitsluitend op niveau 1 Basisdienstverlening en gaat zodoende niet in op de hostingsdiensten en individuele flexibele diensten. Hiervoor sluiten deelnemers en afnemer specifieke overeenkomsten met SSC DeSom. In die overeenkomsten worden de productkenmerken en kwaliteitsaspecten gedefinieerd.

De formele afspraken tussen deelnemers en afnemer en SSC DeSom liggen vast in de Dienstverleningsovereenkomst (D.V.O.). De kwaliteitsafspraken die gelden voor de basisdienstverlening liggen vast in de Service Level Agreement (S.L.A.). Deze drie stukken vormen samen de formele basis voor de basisdienstverlening van SSC DeSom.

Uitgangspunten

Voor de definitie, beschrijving en specificatie van de basisdienstverlening van SSC DeSom geldt:

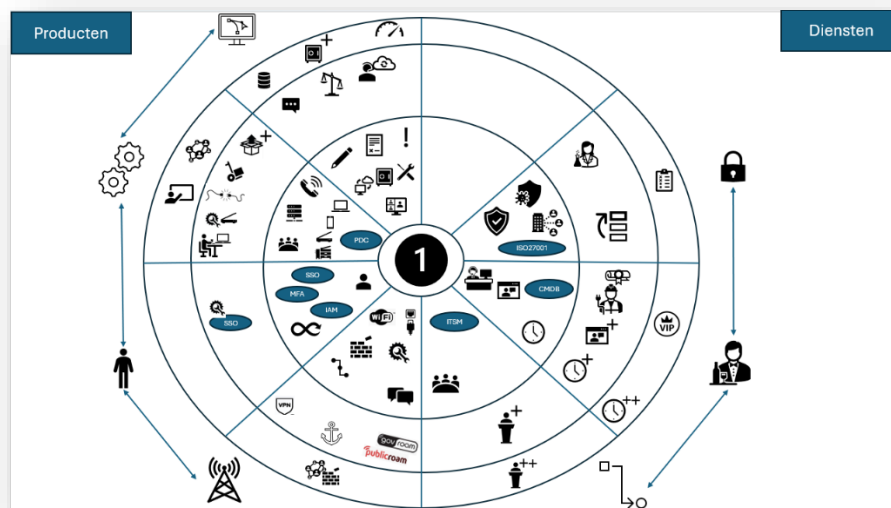
1. Welke producten en diensten deel uitmaken van de basisdienstverlening bepalen deelnemers en afnemer gezamenlijk, in consensus (het *wat*). Deelnemers en afnemers dragen zorg voor adequate vraagstelling, juiste afname van basisdienstverlening en tijdige communicatie over hun specifieke behoeften. SSC DeSom bepaalt de technische en organisatorische operationalisering van de gevraagde basisdienstverlening (het *hoe*), en is verantwoordelijk voor technische implementatie, beheer en ondersteuning van de basisdienstverlening.
2. Met de basisdienstverlening ontzorgt SSC DeSom de deelnemers en afnemer. Streven is om de dienstverlening als 'plug & play' in te zetten voor deelnemers en afnemer. Hiermee zorgt SSC DeSom voor lage implementatielasten aan de kant van deelnemers en afnemer.
3. SSC DeSom draagt zorg voor een kostenefficiënte inrichting van de basisdienstverlening. In te zetten ICT middelen worden getoetst op proportionaliteit en impact op kosten. Daarbij geldt: alles wat ingezet wordt, dient te worden beheerd en onderhouden. SSC DeSom maakt keuzes voor de inzet van ICT middelen op basis van een integrale meerjaren kostprijsberekening.
4. SSC DeSom werkt onder architectuur. De architectuurprincipes gelden voor alle diensten van SSC DeSom; en vormen daarmee een kader voor de vraagstelling van deelnemers en afnemer. Aan de architectuurprincipes liggen de volgende waardekenmerken van de dienstverlening van SSC DeSom ten grondslag: (a) Veilig, (b) Robuust en toekomstbestendig, (c) Gebruiksvriendelijk, (d) Onderhoudbaar en (e) Marktconform. SSC DeSom hanteert wereldwijde industriestandaards, en Europese en Nederlandse richtlijnen en standaarden voor inrichting van basisdiensten.
De architectuurprincipes zijn uitgewerkt in concrete architectuurrichtlijnen. Deze zijn vastgesteld en worden onderhouden door SSC DeSom, in samenspraak met deelnemers en afnemer.
5. Basisdienstverlening wordt verrekend met deelnemers en afnemer via een door SSC DeSom vast te stellen prijs per identity. De definitie van identity is: een beschikbaar account voor een eindgebruiker, een testgebruiker, een opleidingsgebruiker of een systeemgebruiker. In de prijs per identity zijn alle kosten voor het leveren van basisdienstverlening opgenomen. Dit betreft zowel structurele en eenmalige kosten.
6. Het ontwerp van de functionele inrichting van basisdienstverlening gebeurt op basis van persona'sⁱⁱ. Deze persona's zijn samen met de deelnemers en afnemer opgesteld. Hiermee waarborgen SSC DeSom, deelnemers en afnemer de passende aansluiting van basisdienstverlening op de generieke behoeften van eindgebruikers.
7. Voor de uitvoering van de basisdienstverlening hanteert SSC DeSom ITIL . Dit staat voor IT Infrastructure Library (ITIL), een verzameling best practices voor het beheer van IT-services. Het is ontworpen om organisaties te voorzien van de middelen om proactief diensten van hoge kwaliteit te beheren en te leveren die voldoen aan de behoeften van de klant.
8. Onderdeel van de basisdienstverlening is het inregelen van de condities voor hostingsdiensten (niveau 2) en individuele flexibele diensten (niveau 3), zodat deze efficiënt aan te sluiten zijn.
9. Alle bedrijfsmiddelen die SSC DeSom inzet zijn van een gegarandeerde kwaliteit. SSC DeSom geeft de garantie dat deze verstrekte middelen functioneren binnen de ICT infrastructuur die SSC DeSom beheert. Bij inzet van middelen die niet door SSC DeSom verstrekt zijn, geldt geen kwaliteitsgarantie en is er geen recht op support.
10. Per functionele component binnen de Kantoorautomatisering ondersteunt SSC DeSom één applicatie binnen de basisdienstverlening. Inzet van andere applicaties voor bedrijfsfuncties dan de basisdienstverlening biedt vallen onder individuele flexibele diensten.

Componenten van de basisdienstverlening

De basisdiensten (brons, zilver en goud) van DeSom 2.0 zijn verdeeld over zeven componenten:

- 1) **Identity.** Deze component omvat authenticatie- en autorisatiemaatregelen. Deze zorgen ervoor dat alleen geautoriseerde personen toegang krijgen tot de diensten van SSC DeSom.
- 2) **Werkplek en devices.** Deze component is gericht op het leveren, inrichten en onderhouden van een digitale werkplek met passende functionaliteit voor kantoorautomatisering. Eindgebruikers maken gebruik van deze werkplek via een managed Device. De leveringⁱⁱⁱ, inrichting, uitgifte en beheer van managed devices maakt deel uit van deze component.
- 3) **Software.** De werkplek biedt een veilige toegang tot cloudapplicaties en on-premise systemen via een applicatieportaal. Deze component omvat de inrichting en het beheer van de technische condities voor het aanbieden van bedrijfsapplicaties via dit portaal.
- 4) **Connectiviteit.** Deze component zorgt ervoor dat hard- en softwarediensten die de standaard digitale werkplek faciliteren robuust en veilig met elkaar verbonden zijn. Connectiviteit omvat de bekabelde en draadloze netwerken binnen kantoren van deelnemers en afnemer, en de veilige externe verbindingen voor werken op andere locaties.
- 5) **Services.** Deze component omvat de ondersteuning en begeleiding van eindgebruikers bij het dagelijkse gebruik van basisdienstverlening, en de tactische en strategische advisering, begeleiding en ondersteuning van deelnemers en afnemer bij hun informatiemanagement.
- 6) **Security.** Alle basisdienstverlening wordt geleverd in overeenstemming met geldende wet- en regelgeving voor informatieveiligheid. Compliancy aan het basisnormenkader voor informatiebeveiliging binnen alle overheidslagen is hiervan de kernopgave.
- 7) **Regie.** De component regie omvat de gecoördineerde levering van bronzen, zilveren en gouden diensten beschreven in relatie tot de gebieden waar deelnemers, afnemer of derde partijen voor verantwoordelijk zijn.

In de volgende hoofdstukken wordt op elk component nader ingegaan.



Bovenstaande afbeelding geeft een schetsmatige impressie van de basisdiensten van SSC DeSom.

Om deze dienstverlening te kunnen leveren richt SSC DeSom een technische infrastructuur in. Het beheren en onderhouden van deze infrastructuur gebeurt door of onder verantwoordelijkheid van SSC DeSom. De technische infrastructuur is beschreven in de architectuur van SSC DeSom.

Identity

De producten en diensten binnen de component Identity zorgen ervoor dat alleen geautoriseerde personen toegang krijgen tot de diensten van SSC DeSom. Identiteiten zorgen ervoor dat een systeem, een aanbieder van diensten of een organisatie de identiteit van een gebruiker kan achterhalen. Een entiteit als een gebruiker, applicatie of apparaat maakt hiermee zijn digitale identiteit kenbaar. SSC DeSom richt identificatiediensten in en is daarmee in staat om veilig, consistent en tijdig de juiste toegang te verlenen tot systemen van deelnemers, afnemer en SSC DeSom zelf.

Brons (Basis)	Zilver	Goud
Beheerde identiteit (gebruikersaccount)	Inrichting SSO	Adviseren inrichting RBAC
Beheer Identity Access Management		
Beheer Single Sign On (SSO)		
Multi Factor Authenticatie		
Identity Lifecycle		

De basisdienst (brons) omvat:

Beheerde identiteit (gebruikersaccount). SSC DeSom biedt elke medewerker een beheerde, veilige en consistente gebruikersaccount. Deze gebruikersaccount verkrijgt volgens de vastgestelde veiligheidsnormen toegang tot de systemen van de organisatie. Hiervoor worden authenticatiebeheer, toegang en autorisatiebeheer voor de werkplekdienstverlening ingezet. De primaire dienstverlening richt zich enkel op de geregistreerde accounts binnen de Microsoft Entra ID van SSC DeSom. Microsoft Entra ID is een geïntegreerde identiteits- en toegangsooplossing in de cloud en wordt toegepast voor beheer van directory's, toegang tot toepassingen en bescherming van identiteiten.

Identity Access Management. Identity and Access Management (IAM) is het beheren van de end-to-end levenscyclus van gebruikersidentiteiten en -rechten voor alle bronnen, zowel in datacenters als in de Cloud. IAM zorgt voor centrale registratie en beheer van gebruikersidentiteiten. Dit betekent dat alle gebruikersgegevens, zoals naam, functie en rechten, op een uniforme manier worden beheerd. Dit maakt het mogelijk om nauwkeurig te bepalen wie toegang heeft tot welke systemen, applicaties en data. Het doel is dat deze dienst helpt bij het naleven van regelgeving en compliance standaarden door het bieden van controle over wie toegang heeft tot welke gevoelige informatie.

Single Sign On (SSO). DeSom zorgt voor het beheer en onderhoud van SSO en de configuratie van koppelingen die hiervoor nodig zijn. Om de beveiliging consistent te houden, biedt DeSom 2.0 SSO connectiviteit naar applicaties. SSO zorgt ervoor dat dezelfde beveiligingsregels en -normen gelden voor alle systemen en applicaties die met SSO zijn verbonden. Dit helpt bij het handhaven van een consistente beveiligingsstrategie door de hele organisatie heen. Door SSO te implementeren, wordt de kans op zwakke wachtwoorden en hergebruik van wachtwoorden verminderd, omdat gebruikers maar één sterk wachtwoord hoeven te onthouden. Ook kan DeSom de toegang beheren. Voorwaarde voor deze dienst is dat applicaties SSO ondersteunen op basis van hiervoor geldende standaard protocollen.

Multi Factor Authenticatie. DeSom biedt op elke geregistreerde gebruikersaccount een beveiligingslaag door Multi Factor Authenticatie toe te passen. Met dit product stelt SSC DeSom de gebruiker verplicht om situationeel meer dan één methode van verificatie te gebruiken. Verificatiemethoden maken het kwaadwillenden moeilijker om toegang te krijgen tot de systemen. Ook dit product draagt bij aan een consistente veiligheidsnorm die extra veiligheid van identiteiten en informatie moet bieden.

Identity Lifecycle. DeSom biedt het beheer van de volledige levenscyclus van gebruikersidentiteiten binnen een organisatie. Dit omvat het creëren, beheren, en uiteindelijk deactiveren of verwijderen van gebruikersaccounts en hun bijbehorende toegangsrechten.

Voor de identiteit diensten zijn de volgende optionele diensten beschikbaar:

Zilveren producten/diensten/dienstverlening

Inrichting SSO. Dit betreft voor iedere applicatie van de deelnemer of afnemer de initiële inrichting en het leggen van de juiste verbinding voor SSO. Het verdere beheer en onderhoud zal conform de (bronzen) basisdienstverlening plaatsvinden.

Gouden producten/diensten/dienstverlening

Adviseren inrichting RBAC. Role-based access control (RBAC) is een beveiligingsraamwerk dat de toegang tot resources binnen een organisatie beperkt op basis van de rollen van individuele gebruikers. SSC DeSom adviseert deelnemers en afnemer bij de inrichting zodat aansluiting op de Identity inrichting optimaal is.

Werkplek en devices

De werkplek brengt informatie, processen, hulpmiddelen en functionaliteiten voor een gebruiker samen op één plek, toegankelijk op de aangeboden devices en op iedere toegestane locatie. Dit maakt veilige digitale samenwerking mogelijk, zowel intern als met externe partners. SSC DeSom stelt een digitale werkplek beschikbaar aan gebruikers, gebaseerd op een analyse van persona's. Hiermee is SSC DeSom in staat om eindgebruikers een veilige, consistente en passende digitale werkplek te bieden, voorzien van standaard functionaliteit. SSC DeSom verzorgt het technisch beheer voor deze werkplek. Doel is om gebruikers te ontzorgen in een dagelijks onderhouden, beveiligde werkplek in een hybride omgeving (plug and play). Ook biedt SSC DeSom managed devices aan als fysieke werkstation voor eindgebruikers. Op deze devices is geautoriseerde toegang tot de werkplek gerealiseerd.

Brons (Basis)	Zilver	Goud
Digitale werkplek	Uitleveren op locatie	Uitleveren op (thuis)werkplek
Beheren technische infrastructuur	Configureren randapparatuur	
Devices	Nevenlocaties – beheer	Nevenlocaties – inrichting
Printen	Cablemanagement	
Telefonie mobiel, vast en KCC	Printers buiten netwerk – beheer	Printers buiten netwerk – inrichting
Randapparatuur	Niet-standaard printers – beheer	Niet-standaard printers – inrichting
Basis uitlevering	Microsoft applicaties buiten basis werkplek - beheer	Microsoft applicaties buiten basis werkplek - begeleiding
Rapportages	Veilig mailen – beheer	Veilig mailen – inrichting
	Mailbox queries	
	Uitbreiden mailbox	
	IOT diensten - beheer	IOT diensten - aansluiting
	Vergaderruimten - beheer	Vergaderruimten - inrichting
	Dashboard van de werkplek	

De basisdienst (brons) omvat:

Een **digitale werkplek**. Deze is opgebouwd rondom de standaard functionaliteit van Microsoft 365. Deze omvat één centrale landingsplaats (Cloud-gebaseerd) waar gebruikers communicatie, informatie en functionele kantoorautomatisering applicaties kunnen vinden om maximaal productief te zijn. Op basis van attributen zoals identiteit, rol, locatie en device ontsluit SSC DeSom op een dynamische manier de benodigde toepassingen. De eindgebruiker werkt vanaf een digitale landingsplaats (op de werkplek zelf, in Teams of bijvoorbeeld in SharePoint). De basisdienst voor de standaard digitale werkplek omvat:

- Leveren, configureren en beheren van Microsoft 365, inclusief het beheren van de licenties;
- Leveren, configureren en beheren van aangeboden kantoorautomatiseringsapplicaties binnen de digitale werkplek. Zie overzicht van beschikbare kantoorautomatiseringsapplicaties in bijlage A;

- Configureren, beheren en onderhouden van het applicatieportaal, om gebruikers toegang te kunnen geven tot de verschillende diensten en applicaties;
- Beheer en onderhoud van een voorziening om toegang te krijgen tot het applicatieportaal vanaf externe locaties;
- Beheer en onderhoud van het kennisportaal van DeSom 2.0 (Intranet);
- Uitvoeren van Software packaging en distributie;
- Uitvoeren van Patchmanagement.

Het **beheren van de technische infrastructuur** t.b.v. kantoorautomatisering. Het beheer van de infrastructuur voor kantoorautomatisering omvat het plannen, implementeren, onderhouden en beveiligen van de IT-omgeving die nodig is om de dagelijkse bedrijfsprocessen soepel te laten verlopen. Kantoorautomatisering bestaat uit de systemen en software die eindgebruikers benutten voor communicatie, gegevensbeheer, samenwerking en documentverwerking. Het beheer is verder van toepassing op de werkplekomgeving, de servers (life cycle beheer) centraal en in lokale serverruimten, domain controllers, beveiliging (zie informatiebeveiliging) en verbindingen (zie connectiviteit).

Devices^{iv}. SSC DeSom biedt een fysieke werkplek die onder de juiste condities toegang krijgt tot de werkomgeving van de organisatie: een zogenaamde managed device. De diensten voor managed devices betreffen het uitgeven, configureren, beheren, actueel houden en technisch goed laten functioneren van de hieronder beschreven elementen conform de gewenste situatie. Daarbij gaat het om de volgende soorten devices:

- werkstations (Windows-Laptops);
- mobile devices (IOS & Android tablets & smartphones).

Uitgifte (nieuw en vervanging) van devices gebeurt binnen de beleidskaders van deelnemers en afnemer.

Andere diensten op het gebied van devices zijn:

- Mobile Device Management/Mobile Application Management/Mobile Data Management;
- Voorraad- en opslagbeheer voor ICT-middelen;
- Innemen en gecertificeerd leegmaken van devices bij uitdiensttreding van de gebruiker of bij vervanging.

Printen. SSC DeSom biedt een printerdienst die voldoet aan de printbehoefte van de organisatie. Dit betreft de mogelijkheid tot (dubbelzijdig) printen in zwartwit of kleur, scannen, kopiëren op centraal beschikbaar gestelde multifunctionele printers. Deze dienst omvat geen privé-printers of printers die buiten de vastgestelde standaard vallen.

Telefonie mobiel, vast en KCC. Telefoniediensten bestaan uit alle benodigde voorzieningen en dienstverlening ten behoeve voor bedrijfstelefonie. De dienstverlening omvat:

- Vast-mobiel integratie;
- Abonnementen (vast en mobiel);
- Beheer en uitgifte SIM-kaarten;
- Beheer en onderhoud van centrale voorziening voor bedrijfstelefonie .

Randapparatuur. SSC DeSom biedt inkoop, beheer en ondersteuning op door SSC DeSom geleverde randapparatuur voor een werkplek. Randapparatuur verwijst naar alle externe apparaten die fysiek worden aangesloten aan de werkplek of ander workstation om de functionaliteit uit te breiden of gebruik te verbeteren zoals headsets, extra monitoren, aangepaste muizen en docking stations. De dienstverlening omvat alle door SSC DeSom ingezette invoerapparaten, uitvoerapparaten, firmware en netwerkcomponenten.

Basis uitlevering. DeSom levert een standaard werkplek, op basis van de beschrijving in bijlage B, bedrijfsklaar (plug & play) uit. Deze uitlevering is op locatie van SSC DeSom (Wognum) aan de servicebalie en bij bulkuitleveringen (meer dan tien gelijktijdige uitleveringen) op de hoofdlocatie van de deelnemer en afnemer. De ontvanger krijgt bij uitlevering een handleiding met instructie of instructiefilms voor gebruik.

Rapportages. Per kwartaal levert SSC DeSom rapportages aan over de werking van de digitale werkplek conform de afgesproken prestatie-indicatoren. Dit gebeurt met behulp van het dashboard dat SSC DeSom hiervoor inzet.

Voor de digitale werkplekdiensten zijn de volgende optionele diensten beschikbaar:

Zilveren producten/diensten/dienstverlening

Uitlevering op locatie. Op de hoofdlocatie van de deelnemer of afnemer uitleveren van één of meer devices en randapparatuur.

Configureren randapparatuur. Op locatie van deelnemer of afnemer instellen en configureren van niet standaard randapparatuur zoals speciale toetsenborden, muizen, webcams en luidsprekers, extra beeldschermen, printers, pinapparaat.

Nevenlocaties. Inrichten, onderhouden en beheren van de technische infrastructuur die SSC DeSom biedt op andere locaties dan de hoofdlocatie van de deelnemers en afnemer. Inclusief beheer en onderhoud van LAN, Digikoppelingen en WiFi op nevenlocaties.

Cablemanagement. Controleren, opnieuw installeren, organiseren en wegwerken van de werkplek gerelateerde bekabeling, tot en met de netwerkkabel die in de wall-outlet zit.

Printers buiten netwerk. Beheren en ondersteunen van printer op locaties die niet zijn aangesloten op het SSC DeSom netwerk.

Niet-standaard printers. Beheren en ondersteunen van andere printers en plotters dan de multifunctionele printers die behoren tot de standaard dienstverlening. Daarbij kan alleen gebruik worden gemaakt van devices die voortkomen uit GT Print.

Microsoft applicaties buiten de basis werkplek. Beschikbaar stellen van applicaties uit de Microsoft 365 omgeving die geen deel uitmaken van de basiswerkplek. SSC DeSom voert hiervoor het licentiebeheer uit.

Veilig mailen. Beheren van veilig mailen. SSC DeSom voert hiervoor het licentiebeheer uit en het configuratiebeheer.

Mailbox queries. Maken en uitvoeren van mailbox queries (bijvoorbeeld in het kader van de WOO)

Uitbreiden mailbox. Toevoegen van opslagruimte voor een optimale mailbox per identity.

IOT diensten. Uitvoeren van beheer en onderhoud op de aansluiting van Internet of Things apparaten op het IOT netwerk dat SSC DeSom beheert.

Vergaderruimten beheer. Beheren en onderhouden van de apparatuur en daaraan gerelateerde programmatuur in vergaderruimten.

Dashboard van de werkplek. Bieden van continue toegang tot de monitoring die SSC DeSom uitvoert op de KPI's die relevant zijn voor de werkplek: aantal identiteiten, beschikbaarheid, continuïteit, stabiliteit.

Gouden producten/diensten/dienstverlening

Uitlevering op (thuis)werkplek. Op andere dan de hoofdlocatie van de deelnemer of afnemer uitleveren van één of meer devices en randapparatuur.

Nevenlocaties. Inrichten, onderhouden en beheren van de technische infrastructuur die SSC DeSom biedt op andere locaties dan de hoofdlocatie van de deelnemers en afnemer. Inclusief de inrichting van LAN, Digikoppelingen en WiFi op nevenlocaties.

Printers buiten netwerk. Installeren en configureren van printer op locaties die niet zijn aangesloten op het DeSom netwerk.

Niet-standaard printers. Installeren en configureren van andere printers en plotters dan de multifunctionele printers die behoren tot de standaard dienstverlening. Daarbij kan alleen gebruik worden gemaakt van devices die voortkomen uit GT Print.

Microsoft applicaties buiten de basis werkplek. Beschikbaar stellen van applicaties uit de Microsoft 365 omgeving die geen deel uitmaken van de basiswerkplek. SSC DeSom begeleidt bij de inrichting en training van functioneel beheerders en zorgt voor technisch beheer.

Veilig mailen. Configureren van veilig mailen.

IOT diensten. Veilig aansluiten van Internet of Things apparaten op het IOT netwerk dat SSC DeSom beheert.

Vergaderruimten inrichten. Inrichten en configureren apparatuur en daaraan gerelateerde programmatuur in vergaderruimten.

Software

SSC DeSom biedt de ontsluiting van applicaties op de digitale werkplek aan via het applicatieportaal. Het betreft hier zowel applicaties die als SaaS door deelnemers of afnemer worden aangeboden, als applicaties die door SSC DeSom gehost worden (niveau 2 hostingsdiensten of niveau 3 individueel maatwerk).

Brons (Basis)	Zilver	Goud
Applicatieontsluiting	Ondersteuning SaaS als SPOC	Monitoring
Technisch beheer infrastructuur en applicaties	Restore back-up	Backup
SaaS ontsluiting	Integraties Microsoft 365- beheer	Integraties Microsoft 365 - inrichting
Virtuele toegang tot de datacenter infrastructuur van SSC DeSom.	Inkoopadvies en ondersteuning	
Contract- en leveranciersmanagement	Dataleveringen	Dataleveringen

De basisdienst (brons) omvat:

Applicatieontsluiting. SSC DeSom ontsluit applicaties op de werkplek, waarbij de locatie van de applicatie (SaaS, lokaal of datacenter DeSom) niet uitmaakt voor de eindgebruiker. Binnen de basisdienstverlening krijgen gebruikers via SSO toegang tot applicaties, kunnen applicaties onderling communiceren en is systeemintegratie zoals gegevensuitwisseling mogelijk. Functionele integraties tussen applicaties maken deel uit van niveau 2 (hostingsdiensten). Alle verschijningsvormen van applicaties worden ondersteund. Van lokaal geïnstalleerde applicaties tot moderne SaaS-applicaties. Voor meer traditionele client-server applicaties wordt gebruik gemaakt van remote (virtuele werkplek) technologie (Toepassing van remote technologie valt onder zilveren dienstverlening).

Technisch beheer infrastructuur en applicaties. Dit betreft inrichting, beheer en onderhoud van alle infrastructurele componenten die nodig zijn om een productieve werkplek te bieden voor de gebruiker van applicaties te bieden.

SaaS ontsluiting. Inrichten, beheren en onderhouden van alle componenten uit punt 1 en 2 zodat SaaS beschikbaar is op de werkplek van de gebruiker.

Virtuele toegang tot de datacenter infrastructuur van SSC DeSom. Voor de hosting en het beschikbaar stellen van applicaties heeft de SSC DeSom generieke datacenterdiensten ingericht. SSC DeSom biedt geen fysieke toegang tot het datacenter van SSC DeSom.

Contract- en leveranciersmanagement. Dit betreft het contract- en leveranciersmanagement voor alle niveau 1 producten en diensten. Onderdeel hiervan is het leveren van een standaard overzicht van voorwaarden voor applicaties en leveranciers om aan te sluiten op de technische infrastructuur van SSC DeSom t.b.v. inkooptrajecten door de deelnemers, en beschikbaarheid van de juiste documentatie bij de realisatie van deze aansluitingen. Ook het toetsen van een door een deelnemer in te zetten applicatie aan deze voorwaarden maakt deel uit van deze dienst. SSC DeSom biedt hiervoor standaard 4 uur advies en ondersteuning bij ieder software inkooptraject.

Voor de software diensten zijn de volgende optionele diensten beschikbaar:

Zilveren producten/diensten/dienstverlening

Ondersteuning SaaS als SPOC. Bieden van ontzorging voor deelnemers en aanbieder in de structurele afstemming van technisch applicatiebeheer met de SaaS leverancier. SSC DeSom zorgt voor

coördinatie in de doorvoering van wijzigingen, verzorgt het configuratiemanagement en is aanspreekpunt bij incidenten.

Restore back-up. Uitvoeren van restore voor Server, Database of Mailbox.

Integraties Microsoft 365. Beheren en onderhouden van desktopintegraties tussen applicaties en Microsoft 365 applicaties en andere kantoorautomatisering. In verschillende applicaties zijn dergelijke integraties opgenomen (bijvoorbeeld voor data-tekstintegratie, genereren van Excel-rapportages e.d.).

Inkoopadvies en ondersteuning. Adviseren van deelnemer of afnemer over de technische aspecten bij een aanbesteding of ander inkooptraject voor applicaties of andere ICT-gerelateerde diensten en ondersteunt bij de uitvoering, door het leveren van de juiste ICT expertise in de verschillende fasen van inkoop en aanbesteding.

Dataleveringen. Zorgen dat dataleveringen van databronnen naar het dataportaal dat de deelnemer of afnemer inzet, structureel ingepland zijn (scheduled) binnen de ICT-infrastructuur van SSC DeSom en controleert de datalevering op succesvol verloop.

Gouden producten/diensten/dienstverlening

Monitoring. Zorgen voor continue toegang tot de monitoring die SSC DeSom zelf uitvoert via een dashboard dat rapporteert over de werking van de applicaties op het applicatieportaal

Backup. Bieden van additionele backup faciliteiten voor applicaties binnen de basisdienstverlening.

Integraties Microsoft 365. Installeren en configureren van desktopintegraties tussen applicaties en Microsoft 365 applicaties en andere kantoorautomatisering. In verschillende applicaties zijn dergelijke integraties opgenomen (bijvoorbeeld voor data-tekstintegratie, genereren van Excel-rapportages e.d.).

Dataleveringen. Zorgen dat dataleveringen van databronnen naar het dataportaal dat de deelnemer of afnemer inzet, ingericht worden binnen de ICT-infrastructuur van SSC DeSom en controleert de datalevering op succesvol verloop.

Connectiviteit

Deze diensten zijn erop gericht dat alle apparaten en diensten goed en veilig met elkaar verbonden zijn. Connectiviteit bestaat uit alle benodigde netwerkdiensten en beveiligde koppelvlakken. De netwerkdiensten bestaan uit externe netwerken, interne netwerken, connectiviteit naar Cloud providers en externe beheerpartners, wifi en internet. Hierin zijn ook inbegrepen alle fysieke en virtuele netwerkcomponenten en hieraan verbonden beheerfunctionaliteiten.

Aanleggen en onderhouden van bekabeling in gebouwen en in de openbare ruimte valt buiten de dienstverlening van SSC DeSom^v.

Brons (Basis)	Zilver	Goud
Local Area Network	VPN tunnels- beheer	VPN-tunnels - inrichting
Toegang tot Digikoppelingen		Netwerksegmentatie
WiFi	Wifi access points- beheer	Wifi access points- inrichting
Govroam en PublicRoam	Extra firewalls- beheer	Extra firewalls- inrichting
Firewall op hoofdlocaties		
Fysieke externe (internet) verbindingen		
Monitoring connectiviteit		

De basisdienst (brons) omvat:

Local Area Network (LAN) op de hoofdlocaties van de deelnemers en afnemer. Deze dienst omvat de levering, inrichting, beheer en onderhoud van alle apparatuur in het gebouw om ontsluiting naar internet en DeSom netwerk mogelijk te maken. Dit met uitzondering van de kabels in het gebouw.

Toegang tot Digikoppelingen via het GGI-netwerk. Dit is een beveiligd landelijk datanetwerk voor gemeenten en gemeentelijke samenwerkingsverbanden.

WiFi. Dit betreft de draadloze ontsluiting van de LAN (WLAN) faciliteiten. SSC DeSom levert de aanschaf, inrichting, vervanging en het beheer van de access points voor WiFi. Onderdeel van de Wifi-dienstverlening is advisering over de passende dekking van de WiFi door middel van metingen. Basis-dienstverlening biedt standaard volledige en passende dekking op de hoofdlocatie van de deelnemer of afnemer.

Govroam en PublicRoam. Deze dienst omvat de technische en functionele ontsluiting en het beheer van GovRoam en PublicRoam. Abonnementkosten zijn voor deelnemers en afnemer.

Firewall op hoofdlocaties. Deze dienst is gericht op leveren, inrichten en beheren van de firewall op hoofdlocaties. De firewall beperkt internetverkeer naar, vanuit of binnen netwerk van SSC DeSom door selectief datapakketten te blokkeren of toe te staan.

Fysieke externe (internet) verbindingen. Dit betreft de inrichting en het beheer van het Wireless Area Network (WAN), Virtual Private Network (VPN), en het Internet Of Things netwerk.

Monitoring connectiviteit. SSC DeSom monitort voortdurend de netwerkverbindingen om mogelijke storingen proactief te signaleren. Bij potentiële storingen informeert SSC DeSom deelnemers en afnemer (pro)actief. Bij incidenten zorgt SSC DeSom voor verslaglegging over oorzaak, aanpak en oplossing.

Voor de connectiviteitsdiensten zijn de volgende optionele diensten beschikbaar:

Zilveren producten/diensten/dienstverlening

VPN-tunnels. Beheren en onderhouden van nieuwe VPN-tunnels. Wanneer de verbinding tot stand is gebracht, wordt er een versleutelde tunnel gemaakt waardoor alle gegevens worden verstuurd.

Wifi access points. Beheren van extra access points voor Wifi op hoofd- nevenlocaties ten behoeve van betere dekking dan de standaard.

Extra firewalls. Beheren van eigen firewalls voor bijvoorbeeld Notubiz, camerasystemen, testometer.

Gouden producten/diensten/dienstverlening

VPN-tunnels. Inrichten van nieuwe VPN-tunnels. Wanneer de verbinding tot stand is gebracht, wordt er een versleutelde tunnel gemaakt waardoor alle gegevens worden verstuurd.

Netwerksegmentatie. Toepassen van netwerksegmentatie, met tussen de segmenten een beveiligd koppelvlak. Bijvoorbeeld in de vorm van een ander gastennetwerk dan Publicroam.

Wifi access points. Leveren en inrichten van extra access points voor Wifi op hoofd- nevenlocaties ten behoeve van betere dekking dan de standaard.

Extra firewalls. Inrichten van eigen firewalls voor bijvoorbeeld Notubiz, camerasystemen, testometer.

Services

Deze diensten zijn gericht op ondersteuning en begeleiding van deelnemers en afnemer. De volgende diensten vallen binnen scope van DeSom 2.0 volgens ITIL, dat als methodische standaard voor de services wordt toegepast:

- Incident management. Dit is het proces om elke ongeplande verstoring zo snel en goed mogelijk te herstellen.
- Problem management. Dit is het geheel van processen en activiteiten voor het beheer van de levenscyclus van alle problemen die zich kunnen voordoen in de ICT inrichting.
- Change management. Dit helpt bij het implementeren van nieuwe changes zonder onderbreking of downtime. Change management volgt een standaard werkprocedure om alle onbedoelde onderbrekingen te voorkomen.
- Portfolio management. Dit wordt gebruikt om de ICT-diensten die worden aangeboden te identificeren, prioriteren en beheren. Het is een kernelement van ITSM en kan worden gebruikt om de waarde te maximaliseren en tegelijkertijd de kosten te beheersen.
- Configuration management. Het doel van configuration management is het bijhouden van alle ICT-componenten en hun onderlinge relatie. Dit helpt met het maken van managementbeslissingen en het inzichtelijk maken van de onderlinge relaties.
- Security management. Het ITIL-proces Security Management geeft de structurele inpassing van beveiliging in de beheerorganisatie. ITIL Security Management is mede gebaseerd op de Code voor Informatiebeveiliging.

Alle processen zijn beschreven in het proceshandboek voor SSC DeSom. Dit is een vereiste voor het kunnen behalen van de benodigde ISO-certificeringen (ISO 9001 voor processen en ISO 27001 voor informatiebeveiliging. ISO/IEC 27001, onderdeel van de ISO/IEC 27000-serie, is de internationaal bekende norm voor het Information Security Management System (ISMS).

Voor de uitvoering van deze processen en de communicatie met deelnemers en afnemer benut SSC DeSom de applicatie TOPdesk.

Brons (Basis)	Zilver	Goud
Servicedesk	VIP service	VIP plus service
Selfservice portaal		Eigen selfservice portaal
IT service management		
Configuration management		
Basis servicewindows	Verruimte servicewindows	
Field engineering	Extra field engineering	
Certificaatbeheer	Extra certificaatbeheer	

De basisdienst (brons) omvat:

Servicedesk. Meldingen komen binnen bij de servicedesk van SSC DeSom. Het is een skilled servicedesk, gericht op directe oplossing van meldingen. De servicedesk werkt via het Single Point of Contact (SPOC) principe: voor de afhandeling van de registratie blijft de servicedesk aanspreekpunt en eigenaar van de afhandeling. Voor deelnemers en afnemer is de SSC DeSom servicedesk het eerste aanspreekpunt voor alle storingen.

Selfservice portaal. In dit portaal kan de eindgebruiker een aantal veelvoorkomende handelingen doen zoals storingen melden, wachtwoorden wijzigingen, devices en software aanvragen etc.. Specifieke vertegenwoordigers van de organisaties kunnen hierin rollen met extra rechten krijgen, waarmee ze specifieke handelingen voor eindgebruikers kunnen uitvoeren, zoals software-installaties of troubleshooting via FAQ's.

IT-servicemanagement (ITSM) is de manier waarop SSC DeSom de volledige levering van ICT-services aan deelnemer en afnemer beheert en monitort. Het bestaat uit alle processen en activiteiten om standaard ICT diensten te leveren en onderhouden. We benutten TopDesk als ITSM-tool waarin alle processen en procedures zijn vastgelegd. We baseren de KPI's op wat we in TopDesk vastleggen.

Configuration Management. SSC DeSom levert configuration management voor alle deelnemers en afnemer. De informatie over de ICT-omgeving is opgeslagen in het CMDB. Deze omvat gegevens over hardware, software, netwerkcomponenten, documentatie en de onderlinge relaties tussen deze items. Het onderhouden van de CMDB is een verantwoordelijkheid voor SSC DeSom. O.a. verschillende kostenberekeningen zijn hierop gebaseerd.

Basis servicewindows. Dit is op werkdagen (conform de geldende CAO) tussen 07:30 en 17:00.

Field engineering. Medewerker van de servicedesk werkt een vast dagdeel op locatie van de deelnemer of afnemer.

Certificaatbeheer. Deze dienst bevat het vastleggen van netwerkcertificaten en PKI overheid certificaten. SSC DeSom ziet toe op tijdige vernieuwing en afmelding.

Voor de connectiviteitsdiensten zijn de volgende optionele diensten beschikbaar:

Zilveren producten/diensten/dienstverlening

Field engineering. Leveren van extra field engineer. Medewerker van de servicedesk werkt extra vaste dagdelen op locatie van de deelnemer of afnemer.

Verruimde servicewindows. Beschikbaar stellen van medewerkers voor eerstelijns ondersteuning voor Burgerzaken en andere publieksdiensten tijdens avondopenstelling. Deelnemers kunnen een blok afnemen van 17:00 tot 21:00 op iedere werkdag.

Certificaatbeheer. Beheren van specifieke, deelnemer-gebonden certificaten. SSC DeSom ziet toe op tijdige vernieuwing en afmelding.

VIP service. Bieden van voorrangsbehandeling voor specifieke identities door de servicedesk op basis van hoogste prioriteit gedurende kantoortijden.

Gouden producten/diensten/dienstverlening

Eigen selfservice portaal. Ondersteunen bij realisatie eigen serviceportalen voor facilitair, DIV, FAB, Gebouwenbeheer

VIP plus service. Bieden van voorrangsbehandeling voor specifieke identities door de servicedesk op basis van hoogste prioriteit buiten kantoortijden, op overeen te komen tijden.

Security

De diensten van SSC DeSom zijn gericht op het bevorderen, beheren en waarborgen van informatieveiligheid binnen de infrastructuur van overheidsorganisaties. Een veilige werkomgeving voor de eindgebruiker is één van de kernwaarden die SSC DeSom hanteert voor zijn ICT-inrichting. De aangeboden diensten voldoen aan de richtlijnen van de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) en zijn in overeenstemming met de eisen van de Cyberbeveiligingswet (Cbw), inclusief de NIS2-richtlijn. Daarbij wordt minimaal een volwassenheidsniveau van 3 (voldoende) nagestreefd om te waarborgen dat beveiligingsmaatregelen effectief en structureel worden toegepast.

Daarnaast levert SSC DeSom diensten welke voldoen aan de ISO27001 Annex A normen en aan ISAE 3402. SSC DeSom toont compliance aan door het overleggen van relevante certificaten en implementeert de aanbevelingen uit audits om de ISO-compliance te waarborgen. Toetsing en rapportage gebeurt door externe auditors. Beoordeling van de auditresultaten verloopt via de vastgestelde procedures en governance.

Deze werkwijze om compliance aan te tonen geldt ook voor de externe audits die van toepassing zijn op de dienstverlening van SSC DeSom (accountantsverklaringen en ENSIA). De Chief Information Security Officer (CISO) van SSC DeSom rapporteert over beveiligingsincidenten aan de CISO's van de deelnemende partijen en, na hun advies, aan het bestuur.

Deelnemers en afnemer zijn verantwoordelijk voor de organisatorische maatregelen die nodig zijn om hun eigen systemen veilig te houden. Daarbij kunnen deelnemers en afnemer gebruik maken van de technische diensten van SSC DeSom om hun organisatorische beveiliging verder te versterken. Daarnaast werken deelnemers, afnemer en SSC DeSom samen aan overheid brede initiatieven om cybersecurity te bevorderen en dreigingen gezamenlijk aan te pakken. SSC DeSom levert een actieve bijdrage aan overheid brede samenwerking op het gebied van cybersecurity, bijvoorbeeld contact met de IBD en samenwerking met het NCSC.

Brons (Basis)	Zilver	Goud
Compliance en certificeringen		Security awareness en training
Technische Innovaties en Beveiliging van Nieuwe Technologieën		Ondersteuning en advies bij continuïteitsplannen en crisisbeheersing
Basis Incident Response ondersteuning		Privacy en Gegevensbescherming
Log- en Monitoringdiensten		Risicomanagement en evaluatie
Advisering en praktische ondersteuning		
Risicomanagement voor SSC DeSom		

De basisdienst (brons) omvat:

Compliance en Certificeringen. SSC DeSom overlegt de relevante certificaten voor ISO 27001 Annex A en ISAE 3402 aan deelnemers en afnemer. Dit zijn wereldwijd erkende normen op het gebied van informatiebeveiliging. SSC DeSom richt zijn securitydiensten in conform de geldende ISO richtlijnen en rapporteert periodiek over compliance conform de ISO richtlijnen.

Technische Innovaties en Beveiliging van Nieuwe Technologieën. Dit betreft:

- Standaard, bewezen en marktconforme beveiligingsoplossingen voor de **Cloudomgevingen** van SSC DeSom, inclusief data-encryptie en toegangsbeheer.

- **Mobiele beveiliging** voor beheerde apparaten zoals smartphones en tablets die toegang hebben tot de ICT-omgeving van SSC DeSom. Niet beheerde mobiele devices wordt in principe toegang geweigerd.

Basis Incident Response ondersteuning. Basis Incident Response Ondersteuning biedt deelnemers en afnemer een directe lijn voor hulp bij beveiligingsincidenten, waardoor ze snel kunnen reageren en schade kunnen minimaliseren, zelfs als ze niet over interne expertise beschikken. Daarnaast stellen Log- en Monitoringdiensten hen in staat om verdachte activiteiten in real-time te detecteren en te analyseren, wat cruciaal is voor het vroegtijdig identificeren van bedreigingen en het voldoen aan compliance-eisen. Samen dragen deze diensten bij aan een proactieve en responsieve beveiligingshouding, waardoor gemeenten beter beschermd zijn tegen cyberdreigingen.

Log- en Monitoringdiensten. SSC DeSom biedt log- en monitoringdiensten aan conform wet- en regelgeving, gericht op het proactief detecteren van verdachte activiteiten binnen de ICT-omgeving. Deze diensten omvatten het verzamelen en analyseren van loggegevens om potentiële beveiligingsincidenten vroegtijdig te identificeren en om te voldoen aan compliance-eisen, en het zorgen voor inzage door deelnemers en afnemer.

Advisering en praktische ondersteuning bij het aantonen van compliance aan wet- en regelgeving, zoals de ENSIA audit. ENSIA is een verplichting voor alle deelnemers en afnemer, en een belangrijk deel van de informatie die hiervoor nodig is komt van SSC DeSom.

Risicomanagement voor SSC DeSom. SSC DeSom zorgt voor een risicobeheerstrategie. Deze risicoanalyse is in lijn zijn met de eisen van de deelnemers en afnemer en afgestemd op sectorale specifieke risico's (via IBD). SSC DeSom zorgt voor een risicobeheerproces dat de volledige keten van de dienstverlening afdekt, wat betekent dat er ook een verplichting ligt om de deelnemers en aanbieder te informeren over risico's die voortvloeien uit toeleveranciers of andere derde partijen. SSC DeSom beschikt over een Business Continuity Plan.

Voor de securitydiensten zijn de volgende optionele diensten beschikbaar:

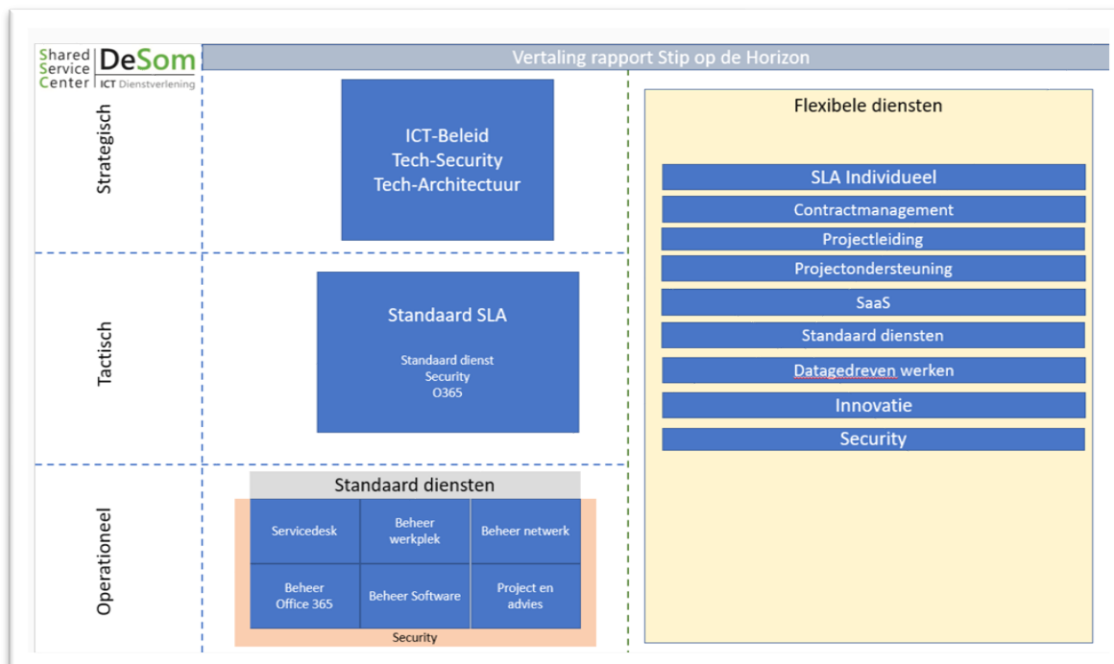
Gouden producten/diensten/dienstverlening

Security awareness en training. Bieden van bewustwordings-campagnes en training voor eindgebruikers om hen te wapenen tegen cyberdreigingen zoals phishing en social engineering. Security workshops en simulaties van aanvallen (bijv. phishing-simulaties).

Ondersteuning en advies bij continuïteitsplannen en crisisbeheersing. Ondersteuning en advies bij het opstellen van een Business Continuity- en Disaster Recovery-plan (BC/DR) voor deelnemers of afnemer om bij incidenten de continuïteit van diensten te waarborgen. Simulaties van incident response om de paraatheid van deelnemers en afnemer te testen en te verbeteren.

Privacy en Gegevensbescherming. SSC DeSom ondersteunt gemeenten bij het waarborgen van privacy en gegevensbescherming, met nadruk op naleving van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). SSC DeSom helpt gemeenten om de nodige maatregelen te implementeren die de bescherming van persoonlijke gegevens waarborgen en hen in staat stellen om transparant te rapporteren over hun gegevensverwerkingsactiviteiten.

Risicomanagement en evaluatie. Uitvoeren van risicoanalyses buiten de infrastructuur en dienstverlening van SSC DeSom, voor deelnemers en afnemer, om kwetsbaarheden en potentiële dreigingen te identificeren. Ondersteuning bij het opstellen van risicobeheersplannen.



i

ii Een persona is een fictieve maar realistische beschrijving van een typische of een beoogde gebruiker van een product of dienst

iii Devices worden gezamenlijk aanbesteed en zijn na bestelling formeel eigendom van deelnemers en afnemer; SSC DeSom handelt contractuele zaken af. Uitwerking hiervan in DVO.

iv Er is een overzicht van ondersteunde devices beschikbaar.

v De architectuurprincipes stellen hier wel eisen aan