

Dienstbeschrijving
GGD GHOR Nederland – GGD
Generieke ICT-diensten ten behoeve van
GGD Contact

Versie: 1.1
Contractnummer: XXX
Datum: 23 juni 2021



Versiehistorie

Versie	Datum	Auteur	Status document
0.1	31 mei 2021	5.1.2e	Concept dienstbeschrijving
0.2	3 juni	5.1.2e	IAM en SIEM SOC benoemd
0.3	3 juni	5.1.2e	Review commentaar verwerkt
0.98	4 juni	5.1.2e	Review commentaar verwerkt
0.99	7 juni	5.1.2e	Review Vendor Mgt en FB
1.0	8 juni	5.1.2e	Review EY programma
1.1	23 juni	5.1.2e	Nieuwe reviews verwerkt



Inhoudsopgave

Versiehistorie	2
Inhoudsopgave	3
1. Dienstbeschrijving	4
1.1 Inleiding	4
1.2 Dienstbeschrijving Service Desk	4
1.3 Dienstbeschrijving ggdcontact.nl	5
1.4 Dienstbeschrijving E-mail toegang Webhelp.....	5
1.5 Dienstbeschrijving Identity & Access Management.....	6
1.6 Dienstbeschrijving SIEM SOC.....	6
1.7 Dienstbeschrijving VPN Verbinding.....	7



1. Dienstbeschrijving

1.1 Inleiding

Deze Dienstbeschrijving maakt onderdeel uit van de Dienstverleningsovereenkomst XXX (te noemen 'Dienstverleningsovereenkomst'). De inhoud heeft betrekking op de te leveren diensten door GGD GHOR (nader te noemen Leverancier) te Utrecht.

In het kader van GGD Contact zal GGD GHOR Nederland ten behoeve van het gebruik van GGD Contact een aantal generieke ICT-diensten leveren (ook wel: Diensten), te weten:

Hieronder een nadere specificatie per generieke ICT-dienst.

- Service Desk
- Beheer van de website ggcontact.nl
- Beheer van de VPN verbinding t.b.v. GGD Contact
- Beheer E-mail toegang webhelp (GGD Contact helpdesk voor burgers)
- Beheer The Identity Hub (TIH)
- Beheer SIEM / SOC oplossing

1.2 Dienstbeschrijving Service Desk

Voor GGD Contact voert GGD GHOR Nederland een aantal Service management processen uit voor alle GGD's, te weten de Service Desk, Incident Management en Change Management.

GGD GHOR Nederland biedt GGD een Servicedesk welke voor GGD medewerkers benaderbaar is ingeval van vragen, incidenten of wijzigingen (alleen key-users).

Eenheden en opties

- Er worden door de Servicedesk een drietal processen ondersteund, te weten: Informatie aanvraag, Incident Management en Change Management.
- De processen zijn ingericht op basis van ITIL Service Management.
- Er wordt hierbij maximaal gebruik gemaakt van de standaardprocessen van GGD GHOR ten aanzien van Regievoering, Problem Management, Identity & Access management, Security Management etc.
- Voor ondersteuning van deze processen wordt gebruik gemaakt van de Service Management Tool: TopDesk.

Verplichtingen GGD GHOR Nederland

- Het aanbieden van de processen Informatie aanvraag, Incident Management en Change Management.
- Het doorvoeren van verbeteringen in de processen en het eventueel uitbreiden met extra diensten.
- Opleveren van rapportages.

Verplichting GGD

- Aanleveren wijzigingsverzoeken ten aanzien van processen en/ of diensten (alleen door key-users.), waarbij duidelijk omschreven wat de wens is en met welk doel.
- Veranderingen in werkprocessen, aan GGD Contact gerelateerde zaken en alles wat van invloed kan zijn op de juiste werking van GGD Contact na constatering binnen een dag doorgeven aan GGD GHOR Nederland.



- Alle mogelijke datalekken na constatering binnen maximaal 30 minuten doorgeven aan GGD GHOR Nederland.

Beheeractiviteiten GGD GHOR Nederland

- Alle meldingen worden gedaan bij de Service Desk (SD) van GGD GHOR. Dit kan per mail (5.1.2e@ggdghor.nl) of telefonisch (085 – 5.1.2e).
- De Service Desk is dagelijks geopend van 7:00 uur tot 23:00 uur.
- Alle meldingen worden geregistreerd, voorzien van een eerste prioriteit op basis van de formule impact x urgentie.

1.3 Dienstbeschrijving ggdcontact.nl

Voor de dienst GGD Contact is een website (ggdcontact.nl) voor burgers ontwikkeld voor informatievoorziening over deze dienst. Deze site wordt functioneel beheerd door GGD GHOR Communicatie (content). Applicatie beheer en hosting is in handen van Bizway BV.

Eenheden en opties

- De website ggdcontact.nl is primair bedoeld voor burgers die informatie wensen over BCO.
- De website kan ook gebruikt worden door alle GGD medewerkers.

Verplichtingen GGD GHOR Nederland

- GGD GHOR Nederland (Communicatie) is verantwoordelijk voor het actueel en volledig houden van de content op de website.
- GGD Contact is 24* 7 beschikbaar (99,9%).
- Goede performance ten aanzien van het gebruik van de website: Pagina's worden in < 0,5 sec opgebouwd.

Verplichting GGD

- Aanleveren van goed omschreven wijzigingsverzoeken.

Beheeractiviteiten GGD GHOR Nederland

- GGD Contact 24* 7 monitoren op gebied van beschikbaarheid door hosting partij.
- Performance monitoring en treffen van maatregelen wanneer deze te gering is door.
- Alle meldingen worden geregistreerd, voorzien van prioriteit op basis van de formule impact x urgentie. De classificatiematrix is een leidraad.

1.4 Dienstbeschrijving E-mail toegang Webhelp

Het GGD Contact Callcenter voor eindgebruikers (burgers) is uitbesteed aan Webhelp. Er is ook een e-mailadres beschikbaar voor burgers: 5.1.2e@ggdcontact.nl.

Omdat Webhelp wegens privacy regelgeving geen persoonsgegevens in mag zien wordt er gebruik gemaakt van een E-mailforwarder van Freedom Internet. Hierdoor kan Webhelp veilig mails verwerken.

Eenheden en opties

- E-mail toegang tot Webhelp.
- Koppeling tussen Webhelp en GGD GHOR Service Management.



Verplichtingen GGD GHOR Nederland

- E-mail is 24* 7 beschikbaar (99,9%).
- Goede performance (geen congestie); aflevertijd < 10 minuten.

Verplichting VWS (Webhelp)

- Aanleveren van goed omschreven wijzigingsverzoeken.
- Burgers informeren over wijzigingen via haar bestaande kanalen.

Beheeractiviteiten GGD GHOR Nederland

- GGD Contact 24* 7 monitoren.
- Performance monitoring en treffen van maatregelen.
- Alle meldingen worden geregistreerd, voorzien van prioriteit op basis van de formule impact x urgentie.

1.5 Dienstbeschrijving Identity & Access Management

Om toegang te krijgen tot de GGD Contact omgeving moet men gebruik maken van de GGD GHOR Identity Hub. Hierdoor is een gecontroleerde en beveiligde toegang gewaarborgd. De Identity Hub wordt reeds gebruikt voor toegang tot een aantal GGD GHOR Nederland systemen als CoronIT, Kennisnet etc.

Eenheden en opties

- Aanmaken en afmelden van gebruikers (GGD Medewerkers).
- Ondersteunen bij het gebruik van de Identity Hub (TIH) .

Verplichtingen GGD GHOR Nederland

- Juiste werking van de Identity Hub.
- Ondersteuning ingeval de Identity Hub niet juist werkt.
- Goede performance van de Identity Hub (geen congestie).

Verplichting GGD

- Aanleveren van goed omschreven wijzigingsverzoeken.

Beheeractiviteiten GGD GHOR Nederland

- Performance monitoring van de Identity Hub en het treffen van maatregelen in geval van congestie.
- Alle meldingen worden geregistreerd, voorzien van prioriteit op basis van de formule impact x urgentie.

1.6 Dienstbeschrijving SIEM SOC

GGD GHOR Nederland maakt (direct of indirect) gebruik van een SIEM SOC systeem om verdacht gedrag van medewerkers te achterhalen en zo nodig te rapporteren / in te grijpen. SIEM staat voor "Security Information and Event Management". Wanneer verdacht gedrag geconstateerd wordt, zal contact opgenomen worden met de FG van de betreffende GGD. Dit is identiek aan de wijze hoe dit voor andere toepassingen van GGD GHOR Nederland is ingericht.



1.7 Dienstbeschrijving VPN Verbinding

Voor GGD medewerkers die niet op locatie zijn (en dus niet zijn aangesloten op het AMzX netwerk), is GGD Contact te benaderen via een VPN verbinding. GGD GHOR Nederland biedt GGD'en de mogelijkheid gebruik te maken van een door haar beheerde VPN-oplossing.

In tegenstelling tot de hierboven beschreven diensten is de VPN-oplossing een optionele dienst. Van de 6 'praktijktestregio's zal (voorlopig) alleen GGD West-Brabant gebruik gaan maken van de VPN-oplossing.

Eenheden en opties

- Ondersteunen bij installatie van de VPN client door medewerkers.
- Ondersteuning bij incidenten m.bt. de VPN verbinding.

Verplichtingen GGD GHOR Nederland

- Juiste werking van de VPN verbinding.
- Ondersteuning ingeval de VPN verbinding niet juist werkt.
- Goede performance van de VPN Verbinding.

Verplichting GGD

- Aanleveren van goed omschreven wijzigingsverzoeken.

Beheeractiviteiten GGD GHOR Nederland

- Performance monitoring van de VPN verbinding en het treffen van maatregelen in geval van congestie.
- Alle meldingen worden geregistreerd, voorzien van prioriteit op basis van de formule: impact x urgentie.