

Cloud en techniek

In de sessie Cloud & techniek werden de nieuwe ontwikkelingen in de markt en het dienstenportfolio behandeld. De indeling van de sessie was als volgt:

- Introductie
- Informatiebeveiliging (door IBD)
- Korte break
- Portfolio ontwikkelingen
- Monitoring demo
- Afsluiting > Lunch

Informatiebeveiliging

Een van de meest actuele thema's bij gemeenten op dit moment is informatiebeveiliging. Naast nadruk in de dienstverlening van PinkRocade voor informatiebeveiliging, is het erg belangrijk om op alle fronten bewustwording te creëren en zoveel mogelijk kennis te delen. Namens de Informatiebeveiligingsdienst Nederlandse Gemeenten (IBD) kwam Anita van Nieuwenborg, teamleider Baseline Informatiebeveiliging Nederlandse Gemeenten (BIG), meer vertellen rondom dit onderwerp.

Na een introductie van het ontstaan van het IBD gaf Anita aan de hand van een aantal praktijkvoorbeelden aan waarom informatiebeveiliging belangrijk is en wat de eerste stappen zijn om dit op te pakken binnen gemeenten. Het implementeren van de BIG, een kapstok op strategisch, tactisch en operationeel niveau, is een manier op dit te doen. Daarnaast kunnen gemeenten zich aansluiten bij het IBD om aanspraak te kunnen maken op diensten, kennisdeling en begeleiding bij security incidenten.

Aan het eind van de sessie werd er ingegaan op de relatie met leverancier. Leveranciers zoals ook PinkRocade Local Government hebben een addendum ondertekend waarbij ze zich conformeren aan de richtlijnen van de BIG en zijn transparant over incidenten richting het IBD. Voor het maken van afspraken met leveranciers heeft het IBD ook templates beschikbaar.

Vragen vanuit de zaal:

V: Hoe gaat IBD om met incidenten die worden gemeld?

A: Vertrouwelijk. Incidenten worden wel gedeeld, maar namen van gemeenten/personen zullen altijd anoniem zijn.

V: Hoe waarborgt IBD zelf hun informatie?

A: 100% zekerheid gaat niet, maar IBD moet voldoen aan zeer strenge richtlijnen die verder gaan dan ISO. Gegevens worden opgeslagen op systemen die netwerk technisch niet te benaderen zijn van buitenaf. Daarnaast worden er regelmatig audits gedaan en zaken zoals Pen-testen.

V: Coördineert IBD tussen leveranciers?

A: Ja, dit komt langzaam op gang.

V: Anticipeert IBD op Cloud en Saas oplossingen?

A: Ja, vooral door best-practises en documentatie te delen.

Voor verdere vragen aan Anita van Nieuwenborg kunnen gemeenten een e-mail sturen naar info@IBDgemeenten.nl.

Portfolio ontwikkelingen

Het afgelopen jaar was een belangrijk en zeer leerzaam jaar voor de Pink Private Cloud. Allereerst was er de lancering van de SaaS oplossingen iBurgerzaken en iSamenleving. Daarnaast hebben we 35 nieuwe gemeenten mogen verwelkomen in de Pink Private Cloud.

Verder zijn we begonnen met het versturen van SLA rapportages en geven onze klanten ons gemiddeld een 8,1 voor dienstverlening op het gebied van technisch beheer en Pink Private Cloud hosting. Aandachtspunt voor de laatstgenoemde dienst is de connectiviteit, waar we nu te afhankelijk zijn van één netwerk.

Tactiek

De belangrijkste factor voor het succes van beheer en cloud dienstverlening is de beleving van de klant. Op de middellange termijn zullen we met betrekking tot onze SLA ons dan ook steeds meer hier op gaan richten. Het doel zal hierbij zijn om de klanttevredenheid ten opzichte van afgelopen jaar steeds weer te verhogen. Verder zullen we ons bij de Pink Private Cloud meer gaan richten op data security en het beperken van risico's op gebied van dataverlies en beschikbaarheid.

In het kader van beschikbaarheid voeren we niet alleen onze datacenters dubbel uit, maar ook de netwerk leveranciers waarbij het inmiddels mogelijk om naast een gemet lijn ook aangesloten te zijn via een directe verbinding van KPN zakelijk en/of Eurofiber. PinkRoccade Local Government zorgt voor de automatische fail-over tussen de verschillende netwerken.

Om uitwisseling van data zoveel als mogelijk via besloten netwerken laten lopen is de Pink Private Cloud inmiddels aangesloten op het diginetwerk. Dit betekent dat we de data uitwisseling met andere instanties (zoals landelijke voorzieningen) zoveel mogelijk via dit netwerk laten lopen. Hiermee spelen we ook in op de keuze die de BRP gaat maken om diginetwerk verplicht te stellen. Daarnaast hebben we naast onze standaard backup dienst uitgebreid met point in time recovery, zodat verlies op data in het geval van calamiteiten tot een minimum wordt beperkt. Over zowel diginetwerk als point-in-time recovery ging technisch consultant Simon van As verder in.

Diginetwerk

Er bestaat nog wel eens verwarring tussen het Diginetwerk en de digikoppeling, echter zijn dit twee verschillende zaken. De digikoppeling is een standaard afgesproken wijze van koppelen en berichtuitwisseling op functioneel niveau. Diginetwerk is het gesloten netwerk voor overheidsinstanties.

Diginetwerk bestaat uit koppelnetwerken en een Basis Koppel Netwerk (BKN), het geheel onder de regie van Logius en het BKN redundant uitgevoerd. De koppelnetwerken zijn zowel overheidspartijen als commerciële aanbieders die de uiteindelijke aansluiting van aanbieders en afnemers verzorgen. Dit is bijvoorbeeld het inregelen van de firewall en het beheren van Diginetwerk adressen.

Binnen het Diginetwerk zijn een aantal standaard netwerk protocollen op basis van een any-to-any ontsloten; dit houdt in dat er bij aansluiting aan de kantzijde de veiligheid en toegankelijkheid goed beheerd dient te worden.

PinkRoccade Local Government heeft binnen haar Pink Private Cloud een eigen Diginetwerk reeks die via KPN LO aangeboden wordt. Dit houdt in dat de ontsluiting van Diginetwerk via de Pink Private Cloud een kwestie is (voor een gemeente in de Pink Private Cloud) van een handtekening voor een nieuw PKI certificaat met 'Fully Qualified Domain Name' DNS registratie binnen Diginetwerk.

Wanneer dit door een gemeente zelfstandig wordt uitgevoerd heeft dit veel meer voeten in de aarde; aansluiten op een koppelnetwerk met alle firewall, DMZ inrichtingen en aansluit uitzoekwerkzaamheden van dien, het bedenken van een DNS strategie, het inrichten van het intern netwerk, het aanvragen van een nieuw certificaat, registratie van de DNS en het oplossen van issues die tijdens het proces bovenkomen zoals het inrichten van een tweede netwerk adapter.

Point in Time Recovery

Naast de reguliere 24-uurs back-up die binnen de PPC standaard is bieden we voor de SAP applicaties met MaxDB databases en Makelaarsuite met Postgres databases nu ook Point in Time Recovery aan. Dit houdt in dat bij een functionele fout of systeemuitval, die niet door de redundante uitvoering van het hosting centrum kan worden opgelost, er door middel van een 'basis database' en het bijhouden van de 'archive logs' de database hersteld kan worden naar een gewenst punt in de tijd. Dit zal vaak op een nieuwe (tijdelijke) server gebeuren waarna er functioneel herstel plaats kan vinden voordat de database weer in productie ingezet kan worden. Voor Postgres on-premise wordt de Point in Time Recovery functionaliteit standaard meegeleverd. Het inrichten hiervan in zowel een on-premise omgeving als in de Pink Private Cloud kan door PinkRoccade Local Government als extra dienst worden uitgevoerd. Dit geldt uiteraard ook voor de SAP MaxDB omgevingen in de cloud.

Monitoring demo

De verdere uitrol van Gensys na de implementatie afgelopen jaar heeft bestaan uit het stabiel krijgen van de rapportage met de juiste gegevens voor iedere klant. Hiernaast is er hard gewerkt aan het upgrade gereed krijgen van de applicatie naar Gensys 'X' waarin de functionele inrichting eenvoudiger moet worden. De eerste testen met het maken van een functionele template zijn gezet en hieraan wordt na de implementatie van Gensys 'X' een vervolg gegeven.

Het proces van afhandeling van meldingen en implementatie binnen de dagelijkse ochtendcontrole is verder verbeterd en de preventieve meldingen, zoals het vollopen van schijven, is verder uitgebreid. Hiermee wordt de continuïteit van de applicaties verder gewaarborgd.

In de demonstratie liet Simon van As zien hoe de afdeling remote beheer omgaat met preventieve meldingen zoals het verlopen van wachtwoorden, het vollopen van schijven en het interpreteren van performance en capaciteit grafieken.

Vragen

V: Kun je d.m.v. een restore een week terug qua data?

A: Ja, in uiterste geval kan dit.

V: Heeft een storing in de cloud consequenties voor dienstverlening van gemeente?

A: Ja dat kan, maar er wordt direct actie ondernomen. Vervolgens zullen de betreffende klanten wordt geïnformeerd.

V: Wat doet PRLG als een schijf volloopt?

A: Wordt opgemerkt en actie ondernomen dit te verhelpen in overleg met de klant. In de cloud zullen wij de schijfcapaciteit vergroten indien nodig. In het geval van een remote beheer klant zullen we dit aan de klant vragen.

Voor vragen over de onderwerpen kunt u terecht bij Simon van As of Ferry Dekker.

Email: simon.vanas@pinkroccade.nl

Tel. +31651371280

Email: ferry.dekker@pinkroccade.nl

Tel. +31646706977