

Versie 3,1
Werkversie 3.12

# doelstelling	Deel van de laag	Onderwerp	Volledige beschrijving doel beheersdoelstelling.	Beheersdoelstelling.	# beheersmaatregel	Beheersmaatregel cf versie 3.1	Handreiking. Deze handreiking probeert de doelstellingen en maatregelen te verduidelijken nergens zijn opsommingen limitatief tenzij anders vermeld.
5.3.1	Juridisch	Wet en regelgeving	De dienstaanbieder waarborgt dat de Nederlandse wet- en regelgeving worden toegepast.	De maatregelen bieden een redelijke mate van zekerheid dat de dienstaanbieder de Nederlandse wet- en regelgeving waarborgt in haar aangeboden dienst.	5.3.1.1 5.3.1.2 5.3.1.3	De dienstaanbieder verklaart het Nederlands recht van toepassing op zijn diensten en op eventuele conflicten met ondernemers die verband houden met die diensten. De dienstaanbieder voldoet aan de wettelijke verplichtingen, waaronder de informatieverplichtingen van artikel 3:15d BW, 6:227b BW en 6:227c BW. De dienstaanbieder biedt zijn diensten op een zodanige wijze aan dat ondernemers kunnen voldoen aan artikelen 47 t/m 53 van de Algemene wet inzake rijksbelastingen.	
5.3.2		Voorwaarden	De dienstaanbieder draagt er zorg voor dat zijn klant kennis kan nemen van de voorwaarden die hij hanteert.	De maatregelen bieden een redelijke mate van zekerheid dat de klant kennis kan nemen van de voorwaarden die dienstaanbieder hanteert.	5.3.2.1 5.3.2.2 5.3.2.3 5.3.2.4	De dienstaanbieder publiceert de voorwaarden die op zijn diensten betrekking hebben op zijn website en verstrekt deze voorwaarden tijdig en op een juiste wijze aan de ondernemer. De dienstaanbieder past een adequaat versiebeheer toe op de voorwaarden die op zijn diensten betrekking hebben. De dienstaanbieder publiceert alle verschillende van toepassing zijnde versies, met een vermelding van versienummer en -datum, op zijn website. De dienstaanbieder hanteert een notice- en takedownbeleid volgens de gedragscode Notice-and-Take-Down van ECP voor de omgang met onrechtmatige content en content die anderszins inbreuk maakt op rechten van derden. De dienstaanbieder neemt in de voorwaarden die op zijn diensten betrekking hebben een deugdelijke geheimhoudingsclausule op.	Deze maatregel beoogt te bewerkstelligen dat een afnemer inzicht krijgt in de wijzigingen tussen de verschillende voorwaarden. Op de juiste wijze duidt op de verplichting om de afnemer juist en volledig te informeren over wijzigingen. Een voorbeeld van juist en volledig informeren is een vereenvoudigde samenvatting van de wijzigingen met impact voor de afnemer. Het kan nimmer zo zijn dat verzwarende voorwaarden voor de gebruiker alleen via het plaatsen van nieuwe voorwaarden op de site worden doorgevoerd. Als een dienstaanbieder meerdere versies wil hanteren voor zijn afnemers dan moeten al deze versies op de website worden opgenomen, dit geldt ook als er sprake is van een overgangperiode.
5.3.3		Privacy	De dienstaanbieder respecteert en waarborgt de privacyrechten van zijn klanten	De maatregelen bieden een redelijke mate van zekerheid dat de dienstaanbieder de privacyrechten van zijn klanten respecteert en waarborgt.	5.3.3.1 5.3.3.2	De dienstaanbieder voldoet bij het verwerken van persoonsgegevens aan de Wet bescherming persoonsgegevens. De dienstaanbieder plaatst op zijn website een privacyverklaring (was 5.3.3.1)	Deze wet - is per 01-01-2016 aangevuld met de Meldplicht datalekken - zie ihb artikel 34a van de WBP. De Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) stelt eisen aan het verwerken van persoonsgegevens. Zo dient er voor het verwerken van persoonsgegevens een rechtsgeldige grondslag aanwezig te zijn (denk hierbij aan toestemming), mogen gegevens enkel voor specifieke doeleinden verwerkt worden, dienen er bewaartermijnen gehanteerd te worden en afspraken gemaakt te worden met derde partijen die worden ingeschakeld om persoonsgegevens ten behoeve van de dienstaanbieder te verwerken. Bedrijfsdocumenten (waaronder bestanden) zijn formele documenten die door uiteenlopende categorieën medewerkers voor uiteenlopende doeleinden worden gebruikt en relevant zijn voor de bedrijfsvoering op het gebied van besturing en communicatie, materiële zaken, personele organisatie, financiën en fiscale zaken, contracten, projecten enzovoort. Beleid, richtlijnen en procedures op het gebied van de privacybescherming vormen een werkbare vertaling van de Wbp en van de Aanbevelingen en Verkenningen 23 (AV23) naar de praktijk van de organisatie.

# doelstelling	Deel van de laag	Onderwerp	Volledige beschrijving doel beheersdoelstelling.	Beheersdoelstelling.	# beheersmaatregel	Beheersmaatregel cf versie 3.1	Handreiking. Deze handreiking probeert de doelstellingen en maatregelen te verduidelijken nergens zijn opsommingen limitatief tenzij anders vermeld.
					5.3.3.3	De dienstaanbieder benoemt in die privacyverklaring de doeleinden waarvoor hij gegevens van ondernemers en derden verwerkt, hoelang deze gegevens bewaard worden, aan welke derde partijen de gegevens (indien van toepassing) worden doorgegeven en welke rechten de betrokkenen hebben, namelijk het inzage-, correctie- en verwijderingsrecht.	De auditor moet de naleving vaststellen en de inhoud van de privacy toetsen.
					5.3.3.4	De dienstaanbieder sluit met alle toeleveranciers waaraan persoonsgegevens worden verstrekt waarvoor hij verantwoordelijk is een bewerkersovereenkomst in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens. Indien dienstaanbieder hosting of een portal aanbiedt waarin persoonsgegevens ten behoeve van zijn klanten verwerkt worden, dan wordt er tevens een bewerkersovereenkomst gesloten.	De dienstaanbieder die persoonsgegevens verstrekt aan toeleveranciers dient een bewerkersovereenkomst te sluiten met toeleveranciers die ten behoeve van de dienstaanbieder persoonsgegevens zal verwerken. Hetzelfde geldt voor de dienstaanbieder die ten behoeve van haar klanten als bewerker persoonsgegevens zal verwerken, wat bijvoorbeeld voor de hoster het geval is.
					5.3.3.5	In de bewerkersovereenkomst staan bepalingen die de dienstaanbieder het recht verschaffen om audits uit te voeren bij de toeleveranciers waaraan persoonsgegevens worden verstrekt, indien de dienstaanbieder de verantwoordelijke in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens is, en enkel bij een concreet vermoeden van misbruik van persoonsgegevens.	Een audit biedt de mogelijkheid om te controleren of de bewerker zich aan de afspraken uit de gesloten bewerkersovereenkomst houdt. Het verdient aanbeveling een audit - risk based uit te voeren. Ter overweging het uitvoeren van een Self Assessment door de verantwoordelijke partij.
					5.3.3.6	In de bewerkersovereenkomst staan tevens bepalingen opgenomen inzake het melden van datalekken, zodat de verantwoordelijke een datalek tijdig kan melden bij de toezichthouder en/of betrokkenen. Eenduidig moet worden gemaakt wie (verantwoordelijke /of bewerker) een datalek aan betrokkenen moet melden bij de toezichthouder / en of betrokkene. Daarnaast is in de bewerkersovereenkomst opgenomen dat er passende technische en organisatorische maatregelen zijn genomen.	Een template voor een bewerkersovereenkomst opgesteld door ICTRecht deze kan worden opgevraagd. Er is zowel een template ter beschikking gesteld voor dienstverleners die de rol van verantwoordelijke hebben als dienstverleners die de rol van bewerker hebben. Verwijzen naar de organisatorische maatregelen.
					5.3.3.7.	Als dienstaanbieder gebruik maakt van een derde partij om persoonsgegevens te laten verwerken, verstrekt dienstaanbieder deze gegevens enkel aan organisaties buiten de Europese Unie indien de Europese Commissie heeft bepaald dat de ontvanger adequate privacybescherming heeft, er een modelcontract wordt gesloten of indien er toestemming van de betrokkenen is ontvangen.	In oktober 2015 is er door het Europees Hof van Justitie een streep gezet door het Safe Harbor-verdrag met de Verenigde Staten (VS). Hierdoor is de doorgifte van persoonsgegevens naar de VS niet meer toegestaan op grond van Safe Harbor. Indien dienstverlener persoonsgegevens dient te verstrekken aan een organisatie in de VS, zal er een modelcontract gesloten moeten worden, of dient er toestemming van de betrokkenen verkregen te zijn. Link naar het modelcontract (http://ec.europa.eu/justice/data-protection/international-transfers/files/clauses_for_personal_data_transfer_processors_c2010-593.doc)
					5.3.3.8	De dienstaanbieder heeft een calamiteitenplan opgesteld waarin de omgang met datalekken wordt beschreven.	Een uitleg over wat een datalek precies is en een procedure incl. beslisboom inzake wanneer, wat en hoe er een datalek gemeld moet worden is opgenomen op de website van www.ICTRecht.nl . Tevens kan op de site van het CBP aanvullende informatie worden gevonden tav het te volgen proces en de criteria voor het melden aan toezichthouder en/of betrokkenen. Zie hiervoor: https://www.cbpweb.nl/nl . Ook staan in de richtsnoeren van het CBP plausibel te nemen maatregelen in het kader van de wet meldpunt datalekken.
					5.3.3.9	In het calamiteitenplan is in ieder geval opgenomen wie er verantwoordelijk is voor het doen van een melding van een datalek bij de relevante toezichthouder dan wel de verantwoordelijke van de gegevens.	Een template voor een calamiteitenplan opgesteld door ICTRecht, kan bij ICTRecht worden opgevraagd.

# doelstelling	Deel van de laag	Onderwerp	Volledige beschrijving doel beheersdoelstelling.	Beheersdoelstelling.	# beheersmaatregel	Beheersmaatregel cf versie 3.1	Handreiking. Deze handreiking probeert de doelstellingen en maatregelen te verduidelijken nergens zijn opsommingen limitatief tenzij anders vermeld.
5.3.4		Gegevens	De dienstaanbieder waarborgt dat de klant eigenaar is en blijft van de gegevens die in het kader van de online administratieve dienstverlening met betrekking tot zijn organisatie worden ingevoerd en verzameld. In geval van het beëindigen van de overeenkomst tussen dienstaanbieder en klant zijn er afspraken gemaakt over het gegevensbeheer en de bewaartermijn.	De maatregelen bieden een redelijke mate van zekerheid dat: 1. dienstaanbieder waarborgt dat de klant eigenaar is en blijft van de gegevens die in het kader van de online administratieve dienstverlening met betrekking tot zijn organisatie zijn ingevoerd en verzameld en 2. in geval van het beëindigen van de overeenkomst tussen dienstaanbieder en klant er afspraken zijn gemaakt over het gegevensbeheer en de bewaartermijn.	5.3.4.1	De dienstaanbieder neemt in de voorwaarden die op zijn diensten betrekking hebben op, dat afnemer van de dienst eigenaar blijft van alle voor/door hem ingevoerde gegevens.	Beleid, richtlijnen en procedures op het gebied van de privacybescherming vormen een werkbare vertaling van de Wbp en van de Aanbevelingen en Verkenningen 23 (AV23) naar de praktijk van de organisatie. De afnemer kan dus per portal verschillen.
					5.3.4.2	De dienstaanbieder biedt de mogelijkheid om de gegevens in een gangbaar formaat te exporteren.	Beschrijving van de structuur van de export is verplicht. Het gebruik binnen de sector waarin de dienstaanbieder opereert, bepaalt het gangbare format. Dit moet een van de meestgehanteerde standaarden zijn.
					5.3.4.3	De dienstaanbieder wijst de ondernemer vóór het beëindigen van de overeenkomst expliciet op diens verplichtingen in het kader van het bewaren van de gegevens. Hij doet hem daarbij een aanbod om de gegevens te bewaren en te archiveren dan wel ze aan hem over te dragen alvorens deze te verwijderen.	Een ondernemer kan zich zelf vrijwaren door een brief te sturen etc.
					5.3.4.4	De dienstaanbieder archiveert de gegevens van de ondernemer gedurende een termijn van tenminste zes maanden als de overeenkomst door faillissement van de ondernemer wordt beëindigd. In de overeenkomst neemt de dienstaanbieder een bepaling op die dit regelt.	De zes maanden termijn start op de inschrijvingsdag van de onderneming in het insolventieregister. Tijdens deze termijn hebben alleen daartoe bevoegde (opsporings-)ambtenaren en de curator toegang tot de gegevens. In de overeenkomst neemt de dienstaanbieder een bepaling op die dit regelt.
					5.3.4.5	Verwijderd.	
5.3.5		Continuïteit	De dienstaanbieder waarborgt een continue beschikbaarheid van de desbetreffende online administratieve dienstverlening.	De maatregelen bieden een redelijke mate van zekerheid dat de aangeboden online administratieve dienst continu beschikbaar is.	5.3.5.1	De intellectuele rechten van de applicatie zijn in eigendom van een andere entiteit dan de werkmaatschappij van de dienstaanbieder of er is een andere voorziening getroffen die de continue beschikbaarheid van de online administratieve dienstverlening waarborgt.	
					5.3.5.2	De dienstaanbieder draagt zorg voor het treffen van zodanige voorzieningen dat in geval van faillissement, of in geval van een andere situatie die tot gevolg heeft dat de dienstaanbieder zijn dienst niet kan continueren, de diensten gedurende zes maanden na een dergelijke gebeurtenis beschikbaar blijven. Deze voorzieningen zijn bedoeld om de ondernemer in staat te stellen om zijn administratie over te zetten naar een andere dienstaanbieder.	
					5.3.5.3	De dienstaanbieder vermeldt in de voorwaarden die op zijn diensten betrekking hebben, dat hij zijn diensten slechts eenzijdig kan beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van zes maanden, tenzij er sprake is van tekortkomingen van de kant van de gebruiker van de administratieve dienstverlening.	
5.3.6		Betrouwbaarheid en beveiliging	De dienstaanbieder waarborgt een betrouwbare en veilige werking van de online administratieve dienstverlening, waarbij voldaan wordt aan de wettelijke vereisten die hij als administratieplichtige heeft.	De maatregelen bieden een redelijke mate van zekerheid dat de dienstaanbieder een betrouwbare en veilige werking van online administratieve dienst waarborgt waarbij voldaan wordt aan de wettelijke vereisten die de dienstaanbieder als administratieplichtige heeft.	5.3.6.1	Verwijderd, overgeheveld naar deelnemersreglement.	
5.4.1.1	Technische infrastructuur - IT Beheer	Vastleggen van het dienstverleningsproces en de afhankelijkheden.	De dienstaanbieder heeft processen, administratieve richtlijnen en procedures gedefinieerd voor alle functies. In het bijzonder heeft hij daarbij aandacht voor de beheersing, het waarborgen van het kwaliteitsniveau, risicobeheer, informatiebeveiliging, gegevensbeheer, systeembeheer en functiescheiding. Om het gewenste niveau van de dienstverlening te waarborgen is het management van de afdeling die verantwoordelijk is voor dienstverlening betrokken bij de besluitvorming hierover. De dienstaanbieder moet zorgen voor het adequaat inrichten van zijn organisatie en het formeel en eenduidig beleggen van verantwoordelijkheden. Het moet duidelijk zijn welke rechten en verantwoordelijkheden eenieder binnen de organisatie heeft.	De maatregelen bieden een redelijke mate van zekerheid dat dienstaanbieder processen, administratieve richtlijnen en procedures definieert voor alle functies die betrekking hebben op de dienstverlening.	5.3.6.2 5.4.1.1.1	Verwijderd, overgeheveld naar deelnemersreglement. Het management van de dienstaanbieder is eindverantwoordelijk voor en eigenaar van de risico's die met de dienst verband houden.	
					5.4.1.1.2	Binnen de organisatie zijn de verantwoordelijkheden voor het risicobeheer, informatiebeveiliging en compliance eenduidig belegd.	

# doelstelling	Deel van de laag	Onderwerp	Volledige beschrijving doel beheersdoelstelling.	Beheersdoelstelling.	# beheersmaatregel	Beheersmaatregel cf versie 3.1	Handreiking. Deze handreiking probeert de doelstellingen en maatregelen te verduidelijken nergens zijn opsommingen limitatief tenzij anders vermeld.
					5.4.1.1.3	De organisatie kent een beleid voor risicobeheer, informatiebeveiliging en compliance. Het beleid is gedocumenteerd en wordt door het management actief uitgedragen.	
					5.4.1.1.4	De dienstaanbieder legt rollen en verantwoordelijkheden die met de dienst verband houden eenduidig vast en communiceert hierover binnen de organisatie.	
					5.4.1.1.5	Taken en bevoegdheden zijn duidelijk omschreven, zodat medewerkers ongehinderd hun functie kunnen uitvoeren.	
					5.4.1.1.6	Wijzigingen in de organisatie leiden tot het overeenkomstig aanpassen van rollen, verantwoordelijkheden, taken en bevoegdheden. Ten minste eenmaal per jaar wordt vastgesteld dat de formele vastlegging overeenkomt met de praktische gang van zaken.	
					5.4.1.1.7	De taken en bevoegdheden zijn zo verdeeld, dat de kans op verstoring of misbruik door een individuele medewerker van een kritiek proces minimaal is. Het management stelt periodiek voor de kritieke processen vast, dat de medewerkers handelen binnen hun bevoegdheden.	
					5.4.1.1.8	Sleutelfunctionarissen voor de dienstverlening zijn geïdentificeerd. De afhankelijkheid van individuen is zo gering mogelijk.	
5.4.1.2		risicobeheer	De dienstaanbieder hanteert risicobeheer om adequaat op gebeurtenissen in de dienstverlening te kunnen reageren. Het risicobeheer is er op gericht om de klanten zo ongehinderd mogelijk de dienst te laten gebruiken. De aard en omvang van de risico's die de klanten kunnen lopen zijn duidelijk, met maatregelen ingeperkt tot een acceptabel niveau en goed begrepen door het management. Iedere potentiële inbreuk op de dienstverlening is vastgesteld, geanalyseerd en beoordeeld. Om dit te bereiken moet de dienstaanbieder het risicobeheer volledig integreren binnen alle lagen van zijn organisatie en dat constant toepassen. Hij moet de risico's periodiek beoordelen en zijn calamiteitenplan voortdurend verbeteren en daarover communiceren.	De maatregelen bieden een redelijke mate van zekerheid dat het risicobeheer op alle niveaus inclusief management geïntegreerd is. Risicobeheer is gericht op het waarborgen van een continue en betrouwbare dienst door middel van een proces van evaluatie van risico's van de dienst en de uitvoering van controles om de risico's tot een aanvaardbaar niveau terug te brengen.	5.4.1.2.1	De dienstaanbieder heeft een systeem voor risicobeheer waarbij interne en externe bedreigingen op de dienstverlening worden vastgesteld en beoordeeld.	
					5.4.1.2.2	Significante gebeurtenissen die de dienstverlening bedreigen worden geïdentificeerd, geregistreerd en geëvalueerd.	
					5.4.1.2.3	De kans op het ontstaan en de impact van een risico worden kwalitatief en kwantitatief gewogen.	
					5.4.1.2.4	De dienstaanbieder kent een methode waarbij maatregelen worden genomen om de gevolgen van een actueel risico te verminderen tot een aanvaardbaar niveau.	
					5.4.1.2.5	Het risicobeheersysteem is in alle lagen van de organisatie geïmplementeerd, wordt periodiek beoordeeld op werking en geschiktheid en wordt voortdurend onderhouden.	
5.4.2.1		kennisoverdracht	Het management van de dienstverlener is verantwoordelijk voor de aard, de omvang en de kwaliteit van de geleverde diensten, voor de wijze waarop de dienstverlening plaatsvindt en voor de interne beheersing. Hiervoor is het nodig dat de IT-organisatie voldoende kennis overdraagt aan het management, zodat het in staat is om het eigenaarschap van de systemen op zich te nemen. Medewerkers moeten voldoende getraind zijn en voldoende kennis hebben om de dienstverlening op het vereiste niveau te leveren. Daarom moeten de medewerkers beschikken over competenties om het systeem en de daaraan gerelateerde infrastructuur efficiënt en effectief te leveren, te ondersteunen en te onderhouden.	De maatregelen bieden een redelijke mate van zekerheid dat het management van de dienstverlener in staat is om de verantwoordelijkheid voor de aard, de omvang en de kwaliteit van de aangeboden dienst en de wijze waarop de dienstverlening plaatsvindt op zich te nemen en dat alle werknemers voldoende training en kennis krijgen om de dienst op het vereiste niveau uit te voeren.	5.4.2.1.1	Het management is eigenaar van de systemen.	

# doelstelling	Deel van de laag	Onderwerp	Volledige beschrijving doel beheersdoelstelling.	Beheersdoelstelling.	# beheersmaatregel	Beheersmaatregel cf versie 3.1	Handreiking. Deze handreiking probeert de doelstellingen en maatregelen te verduidelijken nergens zijn opsommingen limitatief tenzij anders vermeld.
5.4.2.2	Beheer van wijzigingen (i) acceptatie		Het beheer van wijzigingen is een cruciaal proces voor een ongehinderde dienstverlening. Voor het doorvoeren van wijzigingen moet sprake zijn van een formele procedure voor wat betreft de (i) acceptatie, (ii) de planning, (iii) de uitvoering en (iv) de bewaking. Wijzigingen moeten worden geautoriseerd met inachtneming van de 'impact' op de dienstverlening om de kans op ongewenste (neven)effecten op de dienstverlening tot een acceptabel niveau te verminderen.	De maatregelen bieden een redelijke mate van zekerheid dat dienstverlening ongehinderd doorgaat bij het implementeren van wijzigingen; hiervoor moeten wijzigingen via een formele procedure voor wat betreft (i) acceptatie, (ii) de planning, (iii) de uitvoering en (iv) de bewaking worden doorgevoerd.	5.4.2.1.2	Het management heeft kennis van de systemen en geleverde diensten.	
					5.4.2.1.3	Voor de kennisoverdracht aan medewerkers zijn trainingsmateriaal en/of proces- en procedurebeschrijvingen, technische documentatie en functie- en taakomschrijvingen aanwezig.	
					5.4.2.1.4	Medewerkers zijn voldoende getraind om de functies op het vereiste niveau uit te voeren.	
					5.4.2.1.5	Management en medewerkers communiceren regelmatig over de geleverde diensten en veranderende omstandigheden. Enkele voorbeelden van deze communicatie zijn notulen, emails en notities.	
					5.4.2.2.1	Voorgestelde wijzigingen worden systematisch geclassificeerd op impact.	
					5.4.2.2.2	Voorgestelde wijzigingen worden geautoriseerd met inachtneming van de impactanalyse.	
	Beheer van wijzigingen (ii) de planning		Het beheer van wijzigingen is een cruciaal proces voor een ongehinderde dienstverlening. Voor het doorvoeren van wijzigingen moet sprake zijn van een formele procedure voor wat betreft de (i) acceptatie, (ii) de planning, (iii) de uitvoering en (iv) de bewaking. Wijzigingen moet worden gepland om deze juist, tijdig en volledig door te voeren en zodoende de noodzakelijke verbeteringen te realiseren of de instandhouding van de dienstverlening te waarborgen.	De maatregelen bieden een redelijke mate van zekerheid dat dienstverlening ongehinderd doorgaat bij het implementeren van wijzigingen; hiervoor moeten wijzigingen via een formele procedure voor wat betreft (i) acceptatie, (ii) de planning, (iii) de uitvoering en (iv) de bewaking worden doorgevoerd.	5.4.2.2.3	Voorgestelde technische wijzigingen worden geprioriteerd. De voorgestelde wijzigingen worden adequaat gecommuniceerd indien er impact is voor het gebruik.	
					5.4.2.2.4	De organisatie voorziet in een procedure waarbij wijzigingen in de functionaliteit worden geprioriteerd en gepland in overleg met de betrokken medewerkers.	
					5.4.2.2.5	De organisatie voorziet in een procedure waarbij achteraf kan worden vastgesteld of een change niet van invloed is op overige functionaliteiten indien een urgente wijziging niet volgens de reguliere procedure is afgehandeld. In dit geval moeten overgeslagen controlestappen achteraf worden doorlopen.	
	Beheer van wijzigingen (iii) de uitvoering		Het beheer van wijzigingen is een cruciaal proces voor een ongehinderde dienstverlening. Voor het doorvoeren van wijzigingen moet sprake zijn van een formele procedure voor wat betreft de (i) acceptatie, (ii) de planning, (iii) de uitvoering en (iv) de bewaking. Wijzigingen moeten worden beoordeeld op doeltreffendheid om het risico te verminderen dat ze niet, of slechts gedeeltelijk, bijdragen aan verbetering van de dienstverlening of zelfs storend zijn voor de dienstverlening.	De maatregelen bieden een redelijke mate van zekerheid dat dienstverlening ongehinderd doorgaat bij het implementeren van wijzigingen; hiervoor moeten wijzigingen via een formele procedure voor wat betreft (i) acceptatie, (ii) de planning, (iii) de uitvoering en (iv) de bewaking worden doorgevoerd.	5.4.2.2.6	Er is een beveiligde testomgeving beschikbaar die representatief is voor de productieomgeving.	
					5.4.2.2.7	Voor elke significante wijziging is een testplan opgesteld en goedgekeurd door management en medewerkers.	
					5.4.2.2.8	Het testplan is gebaseerd op organisatiebrede standaarden, waarbij aandacht is voor de verschillende rollen, verantwoordelijkheden en acceptatiecriteria.	
5.4.2.2.9					Voorafgaand aan die wijziging wordt een back out/fall back-scenario opgesteld als onderdeel van het implementatieplan. Het scenario is afgestemd met de medewerkers en is goedgekeurd door het management.		
5.4.2.2.10					Alle significante wijzigingen worden voorafgaand aan de migratie naar de productieomgeving onafhankelijk getest in overeenstemming met het gedefinieerde testplan, waarna de testresultaten worden geaccordeerd door het management.		
5.4.2.2.11					Wijzigingen die een conversie van gegevens en/of een migratie van infrastructuur omvatten, worden gepland als onderdeel van het ontwikkelproces van de dienst, inclusief audit trails en back out/fall back-scenario.		
5.4.2.2.12	De organisatie voorziet in een procedure inzake de codereview waarbij functiescheiding is aangebracht tussen de reviewer en ontwikkelaar.						

# doelstelling	Deel van de laag	Onderwerp	Volledige beschrijving doel beheersdoelstelling.	Beheersdoelstelling.	# beheersmaatregel	Beheersmaatregel cf versie 3.1	Handreiking. Deze handreiking probeert de doelstellingen en maatregelen te verduidelijken nergens zijn opsommingen limitatief tenzij anders vermeld.
		Beheer van wijzigingen (iv) de bewaking	Het beheer van wijzigingen is een cruciaal proces voor een ongehinderde dienstverlening. Voor het doorvoeren van wijzigingen moet sprake zijn van een formele procedure voor wat betreft de (i) acceptatie, (ii) de planning, (iii) de uitvoering en (iv) de bewaking.	De maatregelen bieden een redelijke mate van zekerheid dat dienstverlening ongehinderd doorgaat bij het implementeren van wijzigingen; hiervoor moeten wijzigingen via een formele procedure voor wat betreft (i) acceptatie, (ii) de planning, (iii) de uitvoering en (iv) de bewaking worden doorgevoerd.	5.4.2.2.13	Een wijziging wordt pas afgesloten nadat is gecontroleerd of alle activiteiten zijn afgerond en alle wijzigingen zijn geregistreerd.	
					5.4.2.2.14	Er wordt voortgangsbewaking uitgevoerd op de tijdige afhandeling van voorgestelde wijzigingen.	
5.4.3.1		Definitie en management van de dienstverlening	De klanten moeten in staat zijn om de karakteristieken en voorwaarden van de dienstverlening, zoals die zijn opgenomen in de overeenkomst tussen de dienstverlener en de klant, te begrijpen. Hierdoor moet het voor de klanten duidelijk zijn hoe de dienstverlening het eigen bedrijfsproces raakt en waarvoor de dienstaanbieder aansprakelijk is. De dienstaanbieder stelt voortdurend vast of de dienstverlening in overeenstemming is met de overeenkomst. Hij rapporteert hierover periodiek naar de klanten in een begrijpelijke vorm. Periodiek wordt ook beoordeeld of de overeenkomst nog past bij de huidige dienstverlening en (toekomstige) ontwikkelingen	De maatregelen bieden een redelijke mate van zekerheid dat de klant in staat is om de karakteristieken en voorwaarden van de dienstverlening, zoals die zijn opgenomen in de overeenkomst tussen de dienstverlener en de klant, te begrijpen en vastbieden dat de dienst conform deze voorwaarden wordt uitgevoerd.	5.4.3.1.1	Management en medewerkers zijn betrokken bij de definitie van de dienst en de bijbehorende voorwaarden.	
					5.4.3.1.2	Het management accordeert de diensten en voorwaarden. Ze zijn beschreven in een vorm die voor de klanten begrijpelijk en eenvoudig toegankelijk is.	
					5.4.3.1.3	De diensten en voorwaarden zijn in overeenstemming met de overeenkomst. Management en medewerkers zijn bekend met en onderschrijven de overeenkomst.	
					5.4.3.1.4	In de overeenkomst zijn tenminste de volgende onderdelen van de dienst beschreven: beschikbaarheid, prestatie, betrouwbaarheid, beveiliging, mate van ondersteuning en continuïteit.	
					5.4.3.1.5	De dienstaanbieder sluit met de klant voor elke te leveren dienst een overeenkomst.	
					5.4.3.1.6	De dienstaanbieder zorgt ervoor dat de geleverde prestaties continu worden gemeten en geregistreerd.	Continu is in principe 24*7. De meting van de prestaties vindt ook buiten het datacenter plaats.
					5.4.3.1.7	De dienstaanbieder analyseert de metingen en eventuele signalen over afgesproken prestaties die niet werden gerealiseerd. Zo nodig onderneemt hij passende acties.	
					5.4.3.1.8	Periodiek rapporteert de dienstaanbieder aan de klanten over de gerealiseerde dienstenniveaus, de geplande en uitgevoerde wijzigingen en de incidenten die zich hebben voorgedaan. Het rapport is helder en eenvoudig toegankelijk voor klanten en bevat analyses om positieve en negatieve trends vast te stellen.	
5.4.3.2		Beheer leveranciers	De dienstverlening vraagt om een goede beheersing van de leveranciers waarvan de dienstverlening afhankelijk is. Daarom registreert de dienstaanbieder wat de relevante uitbestede diensten zijn en welke leveranciers hierbij zijn betrokken. Hij onderkent de risico's die kleven aan het afnemen van diensten bij leveranciers en beperkt deze tot een aanvaardbaar niveau. De dienstaanbieder stelt vast of de leverancier de uitbestede diensten levert conform de overeenkomst om er zeker van te zijn dat de dienstverlening naar klanten voldoet aan het afgesproken niveau. De dienstaanbieder maakt een inschatting of de leverancier blijft voldoende aan de vraag en concurrerend is met alternatieve leveranciers en marktomstandigheden, om zodoende ook de eigen dienst in de nabije toekomst met voldoende kwaliteit te kunnen realiseren.	De maatregelen bieden zeker dat de uitbestede dienstverlening op het vereiste niveau van de dienstverlener en Zeker-OnLine worden uitgevoerd zodat de dienstverlener de beheersdoelstellingen kan halen voor zijn aangeboden dienst.	5.4.3.2.1	Het management en de medewerkers zijn betrokken bij het identificeren van de relaties met externe leveranciers.	
					5.4.3.2.2	De relevante relaties met leveranciers zijn geïdentificeerd. Het is helder in welke mate de leverancier kritiek is voor de dienstverlening, welke rollen en verantwoordelijkheden er in de relatie met de leverancier bestaan en welke doelen voor de samenwerking zijn geformuleerd. Ook zijn de afspraken duidelijk die over (het niveau van) de dienstverlening zijn overeengekomen.	
					5.4.3.2.3	Afspraken met leveranciers liggen eenduidig vast in een overeenkomst.	

# doelstelling	Deel van de laag	Onderwerp	Volledige beschrijving doel beheersdoelstelling.	Beheersdoelstelling.	# beheersmaatregel	Beheersmaatregel cf versie 3.1	Handreiking. Deze handreiking probeert de doelstellingen en maatregelen te verduidelijken nergens zijn opsommingen limitatief tenzij anders vermeld.
5.4.3.3	Prestatie en capaciteitsplanning	Een goede dienstverlening vraagt om een periodieke beoordeling van de prestaties en de capaciteit om zodoende de beschikbaarheid voor nu en in de nabije toekomst te waarborgen. De dienstaanbieder stelt vast of er voldoende capaciteit aan IT-hulpmiddelen aanwezig is om de geplande dienstverlening te realiseren. De daadwerkelijke prestaties en de beschikbare capaciteit worden voortdurend gemeten, geregistreerd en periodiek beoordeeld. De dienstaanbieder zet tijdig additionele IT-hulpmiddelen in als de planning of realisatie hierom vraagt.	De maatregelen bieden een redelijke mate van zekerheid dat er te allen tijde voldoende capaciteit beschikbaar is - nu en in de nabije toekomst - voor het uitvoeren van de dienst.	5.4.3.2.4	Periodiek worden de risico's ten aanzien van uitbestede diensten geïdentificeerd en geëvalueerd.		
				5.4.3.2.5	Prestaties in het kader van relevante uitbestede diensten worden continu gemeten en geregistreerd. Enkele voorbeelden van dergelijke uitbestede diensten zijn serverdiensten, webservices en diverse koppelingen met partijen.	Voorbeelden van continu meeting en registratie kunnen zijn een combinatie van de volgende maatregelen : 3402 type II en overige rapportage's ontvangen van de leverancier, notulen van overleg.	
				5.4.3.2.6	De metingen van de prestaties en eventuele signalen voor het overschrijden van kritische kwaliteitsgrenzen worden geanalyseerd en vergeleken met de gemaakte afspraken.		
				5.4.3.2.7	Rapportages over het niveau van de geleverde diensten, al of niet gerealiseerde doelstellingen en verwachtingen over prestaties in de nabije toekomst, worden beoordeeld.	De prestaties van uitbestede diensten als Hosting en Housing worden door een externe auditor beoordeeld, de uitkomsten worden gecommuniceerd via een assurancerapportage.	
				5.4.3.3.1	De dienstaanbieder heeft een actueel, gedocumenteerd en door het management geaccordeerd beschikbaarheids- en capaciteitsplanning voor de dienstverlening.		
				5.4.3.3.2	De dienstaanbieder zorgt ervoor dat beschikbaarheid en capaciteitsverbruik van de dienstverlening en de IT-hulpmiddelen continu worden gemeten en geregistreerd.		
				5.4.3.3.3	Capaciteitsmetingen en beschikbaarheidsmetingen worden periodiek geanalyseerd en afgezet ten opzichte van de gestelde eisen en de verwachte werklast.		
				5.4.3.3.4	Periodiek voert de dienstaanbieder ten aanzien van de werklast en eventuele incidenten trendanalyses en voorspellingen uit die als input dienen voor het beschikbaarheids- en capaciteitsplanning.		
				5.4.3.3.5	De dienstaanbieder rapporteert aan de klanten over beschikbaarheid en capaciteit zoals afgesproken in de overeenkomst.		
				5.4.3.3.6	Periodiek wordt het beschikbaarheids- en capaciteitsplanning geëvalueerd, zo nodig geactualiseerd en door het management geaccordeerd.		

# doelstelling	Deel van de laag	Onderwerp	Volledige beschrijving doel beheersdoelstelling.	Beheersdoelstelling.	# beheersmaatregel	Beheersmaatregel cf versie 3.1	Handreiking. Deze handreiking probeert de doelstellingen en maatregelen te verduidelijken nergens zijn opsommingen limitatief tenzij anders vermeld.
5.4.3.4		Beheersing continue dienstverlening	Om de dienstverlening continu overeenkomstig de overeenkomst te kunnen realiseren is het nodig om een IT-continuïteitsplan te ontwerpen, te testen en te onderhouden. Het doel daarvan is om de impact op de dienstverlening in het geval van een grote storing te minimaliseren. Het continuïteitsplan prioriteert het belang van de onderdelen van de dienst, zodat de meest kritieke als eerste kunnen worden hersteld wanneer zich een calamiteit voordoet. Door het continuïteitsplan regelmatig te testen weet de dienstaanbieder dat de dienstverlening effectief kan worden hersteld, komen eventuele tekortkomingen aan het licht en blijft het plan relevant. De dienstaanbieder zorgt voor de beschikbaarheid van apparatuur, programmatuur en gegevens op een alternatieve locatie, zodat de dienstverlening bij een calamiteit snel kan worden hersteld. Als zich een calamiteit voordoet wordt dit geregistreerd, geanalyseerd en met de klant gecommuniceerd.	De maatregelen rondom en in het IT-continuïteitsplan waarborgen een redelijke mate van zekerheid dat de impact van zeer grote storingen minimaal is op dienstverlening.	5.4.3.4.1	Er is een actueel, gedocumenteerd en door het management geaccordeerd continuïteitsplan voor de dienstverlening. Periodiek evalueert het management het continuïteitsplan.	
					5.4.3.4.2	Het continuïteitsplan beschrijft helder de richtlijnen, rollen en verantwoordelijkheden, procedures, communicatieprocessen en testbenaderingen voor de situaties waarin zich een calamiteit voordoet die de continuïteit van de dienstverlening bedreigt.	
					5.4.3.4.3	Het continuïteitsplan bevat een aantal alternatieve scenario's die in lijn zijn met de ernst van het incident en de impact daarvan.	
					5.4.3.4.4	Het continuïteitsplan beschrijft eenduidig de volgorde waarin onderdelen van de dienst worden hersteld alsmede alternatieve scenario's.	
					5.4.3.4.5	Er zijn testplannen opgesteld voor het testen van (onderdelen van) het continuïteitsplan. De testplannen zijn gericht op de afgesproken dienstenniveaus.	
					5.4.3.4.6	Periodiek wordt het continuïteitsplan getest in overeenstemming met de testplannen.	
					5.4.3.4.7	Testresultaten worden gedocumenteerd en gerapporteerd aan het management en alle belanghebbenden. Ze leiden als dit nodig is tot een actieplan.	
					5.4.3.4.8	Over het optreden van een calamiteit en het herstarten van de dienstverlening wordt met de klanten, die hierdoor worden geraakt, helder en tijdig gecommuniceerd.	
					5.4.3.4.9	Er zijn eenduidige richtlijnen voor de klanten hoe zij moeten handelen tijdens uitval van de dienstverlening.	
					5.4.3.4.10	Kritieke back-upmedia, documentatie en andere essentiële IT-hulpmiddelen zijn op een externe locatie opgeslagen.	
					5.4.3.4.11	Externe opslag van back-ups en overige gegevens vindt plaats conform het dataclassificatiebeleid (informatiebeveiligingsbeleid), alsmede de wet- en regelgeving die daarvoor van toepassing is.	
					5.4.3.4.12	De gegevens die extern zijn opgeslagen worden periodiek geïnventariseerd op actualiteit en beveiliging en er wordt vastgesteld of het herstel van gearchiveerde data mogelijk is met behulp van de aanwezige faciliteiten.	
					5.4.3.4.13	Iedere uitval van de dienstverlening wordt geregistreerd, geanalyseerd en door het management geëvalueerd.	
					5.4.3.4.14	Bij een calamiteit worden activiteiten conform het continuïteitsplan uitgevoerd of er wordt in overleg met en na akkoord van het management voor een alternatief scenario gekozen.	

# doelstelling	Deel van de laag	Onderwerp	Volledige beschrijving doel beheersdoelstelling.	Beheersdoelstelling.	# beheersmaatregel	Beheersmaatregel cf versie 3.1	Handreiking. Deze handreiking probeert de doelstellingen en maatregelen te verduidelijken nergens zijn opsommingen limitatief tenzij anders vermeld.
5.4.3.5		Beheersing informatiebeveiliging (i) proces	Het management is verantwoordelijk voor de informatiebeveiliging. Het vertaalt de functionaliteitseisen uit de overeenkomst, de risico's en de relevante wet- en regelgeving in een informatiebeveiligingsplan. Kerndoel daarvan is het beschermen van de dienstverlening en het voorkomen van het ongeautoriseerd aanpassen, inzien of verwijderen van gegevens. Dit vereist een voortdurend testen, monitoren en aanpassen van beveiligingsmaatregelen. Het beleid wordt ondersteund c.q. afgedwongen door de juiste beveiligingstechnieken te gebruiken. Tav (i) proces, (ii) Toegang, (iii) Generieke eisen voor ICT Middelen, (iv) Monitoring.	De maatregelen bieden een redelijke mate van zekerheid dat de functionaliteitseisen uit de overeenkomst, de risico's en relevante wet- en regelgeving worden vertaald in een informatiebeveiligingsplan met als kerndoel het beschermen van de dienstverlening en het voorkomen van het ongeautoriseerd aanpassen, inzien of verwijderen van gegevens.	5.4.3.5.1	Informatiebeveiliging is als proces ingericht.	
					5.4.3.5.2	Het management is verantwoordelijk voor de informatiebeveiliging.	
					5.4.3.5.3	De dienstaanbieder beschikt over een actueel, gedocumenteerd en goedgekeurd informatiebeveiligingsplan.	
					5.4.3.5.4	De beveiligingsmaatregelen zijn in lijn met het informatiebeveiligingsplan.	
					5.4.3.5.5	Het informatiebeveiligingsplan en de daarmee samenhangende procedures en maatregelen zijn gedocumenteerd en worden actief gecommuniceerd naar alle belanghebbenden.	
5.4.3.5		Beheersing informatiebeveiliging (ii) Toegang	Het management is verantwoordelijk voor de informatiebeveiliging. Het vertaalt de functionaliteitseisen uit de overeenkomst, de risico's en de relevante wet- en regelgeving in een informatiebeveiligingsplan. Kerndoel daarvan is het beschermen van de dienstverlening en het voorkomen van het ongeautoriseerd aanpassen, inzien of verwijderen van gegevens. Dit vereist een voortdurend testen, monitoren en aanpassen van beveiligingsmaatregelen. Het beleid wordt ondersteund c.q. afgedwongen door de juiste beveiligingstechnieken te gebruiken. Tav (i) proces, (ii) toegang, (iii) generieke eisen voor ICT-middelen, (iv) monitoring.	De maatregelen bieden een redelijke mate van zekerheid dat de functionaliteitseisen uit de overeenkomst, de risico's en relevante wet- en regelgeving worden vertaald in een informatiebeveiligingsplan met als kerndoel het beschermen van de dienstverlening en het voorkomen van het ongeautoriseerd aanpassen, inzien of verwijderen van gegevens.	5.4.3.5.6	De dienstaanbieder beschikt over een actuele, gedocumenteerde en door het management geaccordeerde (toegangs-)beveiligingsstandaard en autorisatiematrix.	
					5.4.3.5.7	Unieke identiteitskenmerken, zoals een gebruikersnaam, worden pas toegekend aan medewerkers na controle van hun identiteit en na goedkeuring door het management.	
					5.4.3.5.8	Individuele en geheime authenticatiemiddelen worden pas uitgegeven aan medewerkers na goedkeuring door het management.	
					5.4.3.5.9	Toegangsrechten, overeenkomstig hun rol of functie, worden pas uitgegeven aan medewerkers na goedkeuring door het management.	
					5.4.3.5.10	Functiewijzigingen en uitdiensttredingen worden bewaakt in verband met het aanpassen van de toegangsrechten en het intrekken van de identiteits- en authenticatiemiddelen.	
5.4.3.5		Beheersing informatiebeveiliging (iii) Generieke eisen voor ICT-middelen.	Het management is verantwoordelijk voor de informatiebeveiliging. Het vertaalt de functionaliteitseisen uit de overeenkomst, de risico's en de relevante wet- en regelgeving in een informatiebeveiligingsplan. Kerndoel daarvan is het beschermen van de dienstverlening en het voorkomen van het ongeautoriseerd aanpassen, inzien of verwijderen van gegevens. Dit vereist een voortdurend testen, monitoren en aanpassen van beveiligingsmaatregelen. Het beleid wordt ondersteund c.q. afgedwongen door de juiste beveiligingstechnieken te gebruiken. Tav (i) proces, (ii) Toegang, (iii) Generieke eisen voor ICT-middelen, (iv) Monitoring.	De maatregelen bieden een redelijke mate van zekerheid dat de functionaliteitseisen uit de overeenkomst, de risico's en relevante wet- en regelgeving worden vertaald in een informatiebeveiligingsplan met als kerndoel het beschermen van de dienstverlening en het voorkomen van het ongeautoriseerd aanpassen, inzien of verwijderen van gegevens.	5.4.3.5.11	Patch management is ingericht en alle actuele en relevante patches zijn doorgevoerd.	
					5.4.3.5.12	Er zijn afdoende procedures geïmplementeerd om geautoriseerde toegang mogelijk te maken en netwerken te identificeren.	

# doelstelling	Deel van de laag	Onderwerp	Volledige beschrijving doel beheersdoelstelling.	Beheersdoelstelling.	# beheersmaatregel	Beheersmaatregel cf versie 3.1	Handreiking. Deze handreiking probeert de doelstellingen en maatregelen te verduidelijken nergens zijn opsommingen limitatief tenzij anders vermeld.
5.4.3.5		Beheersing informatiebeveiliging (iv) Monitoring	Het management is verantwoordelijk voor de informatiebeveiliging. Het vertaalt de functionaliteitseisen uit de overeenkomst, de risico's en de relevante wet- en regelgeving in een informatiebeveiligingsplan. Kerndoel daarvan is het beschermen van de dienstverlening en het voorkomen van het ongeautoriseerd aanpassen, inzien of verwijderen van gegevens. Dit vereist een voortdurend testen, monitoren en aanpassen van beveiligingsmaatregelen. Het beleid wordt ondersteund c.q. afgedwongen door de juiste beveiligingstechnieken te gebruiken. Tav (i) proces, (ii) Toegang, (iii) Generieke eisen voor ICT-Middelen, (iv) Monitoring.	De maatregelen bieden een redelijke mate van zekerheid dat de functionaliteitseisen uit de overeenkomst, de risico's en relevante wet- en regelgeving worden vertaald in een informatiebeveiligingsplan met als kerndoel het beschermen van de dienstverlening en het voorkomen van het ongeautoriseerd aanpassen, inzien of verwijderen van gegevens.	5.4.3.5.13	Periodiek worden de beveiligingsstandaard en toegangsrechten geëvalueerd, geactualiseerd en door het management opnieuw geaccordeerd.	
					5.4.3.5.14	Van informatiebeveiligingsmaatregelen wordt actief vastgesteld dat ze continu werken.	
					5.4.3.5.15	Afwijkingen en veiligheidslekken worden gesignaleerd en gerapporteerd aan het management.	
					5.4.3.5.16	Het niveau van informatiebeveiliging wordt periodiek getest op veiligheidslekken. De resultaten hiervan worden gerapporteerd aan het management.	
					5.4.3.5.17	Periodiek worden testen uitgevoerd om beveiliging tegen ongeautoriseerde toegang te voorkomen, onderdeel van deze procedure zijn extern uitgevoerde penetratietesten.	Pentesten met een periodiek groter dan 12 maanden moeten voorgelegd worden aan het bestuur van de Stichting.
					5.4.3.5.18	Periodiek worden vulnerability assessments (security scans) uitgevoerd.	Vulnerabiltycheck moet met minimale frequentie van 24 uur. Met name het oppakken van nieuwe vulnerability is relevant. Dit is een van de belangrijke speerpunten van het keurmerk. De aard en impact van de vulnerability bepalen de snelheid waarmee een oplossing moet zijn geïmplementeerd. Streven moet zijn om deze binnen 24 uur gesignaleerd te hebben en hiervoor een oplossing aan te bieden.
					5.4.3.5.19	Karakteristieken van potentiële veiligheidsincidenten zijn gedefinieerd en gecommuniceerd naar de medewerkers.	
					5.4.3.5.20	Een gesignaleerd potentieel veiligheidsincident wordt geclassificeerd en op het juiste niveau binnen de organisatie afgehandeld.	Voorbeeld is incidentenrapportage
5.4.3.6		Service desk	Een goed functionerende servicedesk is essentieel voor de dienstverlening. De servicedesk is het aanspreekpunt voor de gebruiker en zorgt voor de registratie, bewaking van de voortgang en terugkoppeling aan de gebruiker van de meldingen, incidenten, verzoeken en informatievragen. Het servicedeskproces moet worden ondersteund door een adequaat systeem met bijbehorende procedures. Escalatie en het aanbieden van workarounds vindt plaats volgens de overeenkomst. Het afsluiten van een 'incident', om er zeker van te zijn dat de gebruiker is geïnformeerd en oplossingen zijn geregistreerd, is een integraal onderdeel van het servicedeskproces. Het management moet periodiek worden geïnformeerd over de kwaliteit van het servicedeskproces en de gerapporteerde incidenten.	De maatregelen bieden een redelijke mate van zekerheid dat de dienstverlener zorgt voor de registratie, bewaking van de voortgang en terugkoppeling aan de gebruiker van de meldingen, incidenten, verzoeken en informatieaanvragen.	5.4.3.6.1	De leverancier zorgt voor tenminste 95% van de meldingen, incidenten, verzoeken en informatievragen binnen voorwaarden en op de webiste vermelde termijn in behandeling zijn genomen.	De leverancier moet op eigen wijze invulling geven aan deze doelstelling. Het gaat erom dat klanten een passend antwoord krijgen op de gestelde vragen binnen een redelijke termijn bij een grote leverancier betekend dit een volledig ingericht servicedesk proces zoals beschreven in de toelichting op de controledoelstelling. Bij een kleinere leverancier kan worden volstaan met het aanwijzen van verantwoordelijke personen.
					5.4.3.6.2	Verwijderd	
					5.4.3.6.3	Verwijderd	
					5.4.3.6.4	Verwijderd	

# doelstelling	Deel van de laag	Onderwerp	Volledige beschrijving doel beheersdoelstelling.	Beheersdoelstelling.	# beheersmaatregel	Beheersmaatregel cf versie 3.1	Handreiking. Deze handreiking probeert de doelstellingen en maatregelen te verduidelijken nergens zijn opsommingen limitatief tenzij anders vermeld.
					5.4.3.6.5	Klanten hebben de mogelijkheid om feedback te geven over de kwaliteit van het ontvangen antwoord.	Deze kwaliteit kan op diverse wijze worden gemeten en moet passen bij de organisatiestructuur. Dit kan middels rechtstreeks de klant te vragen naar feedback over het afhandelen van een vraag of klacht tot klanttevredenheidsonderzoeken. De nadruk moet liggen op de opvolging van de uitkomsten.
					5.4.3.6.6	Er zijn monitoring- en escalatieprocedures opgezet, gebaseerd op het in de overeenkomst afgesproken dienstniveau, die classificatie en prioritering van elk gerapporteerd incident mogelijk maken.	
					5.4.3.6.7	Incidenten worden systematisch geanalyseerd om zodoende eventuele problemen te kunnen signaleren.	
					5.4.3.6.8	Problemen worden geprioriteerd en toegewezen aan verantwoordelijke functionarissen op basis van vastgelegde procedures.	
					5.4.3.6.9	Verwijderd.	
					5.4.3.6.10	Verwijderd.	
					5.4.3.6.11	Incidenten worden pas afgesloten nadat de stappen die tot een oplossing leiden zijn geregistreerd en belanghebbenden akkoord zijn met de voorgestelde oplossing.	
					5.4.3.6.12	De oplossing van incidenten wordt geregistreerd en is toegankelijk voor iedereen die verantwoordelijk is voor het opvolgen van meldingen, incidenten, verzoeken en informatievragen.	Zie toelichting 5.4.3.6.5.
					5.4.3.6.13	Periodiek wordt vastgesteld of binnen gestelde tijd opvolging wordt gegeven aan meldingen, incidenten, verzoeken en informatievragen.	
5.4.3.7		Configuratiebeheer	Voor het beheersen van de configuratie van de hardware en de software moet de dienst aanbieder voortdurend beschikken over een bijgewerkte bibliotheek (repository). Het configuratiebeheer omvat het initieel verzamelen en onderhouden van configuratiegegevens, het implementeren van baselines[1] en het controleren van de toereikendheid van de repository. Effectief configuratiebeheer leidt tot hogere beschikbaarheid, vermindert verstoringen in het werkproces en maakt het herstel eenvoudiger.	De maatregelen bieden een redelijke mate van zekerheid dat effectief configuratiebeheer leidt tot hogere beschikbaarheid en vermindering van storingen in het werkproces en in geval storingen optreden voor een optimaal en kort herstel.	5.4.3.7.1	De dienst aanbieder beschikt, in de vorm van een repository, over een gestructureerde vastlegging van configuratie-items, hun kenmerken en onderlinge relaties en de daaraan gerelateerde documentatie.	Opname in het beveiligingsplan.
					5.4.3.7.2	Voor ieder systeem of dienst is een baseline ingesteld.	
					5.4.3.7.3	Het configuratiebeheer wordt ondersteund door daartoe opgestelde procedures. Het configuratiebeheer is onderdeel van het beheer van de wijzigingen en het beheer van de incidenten en problemen.	
					5.4.3.7.4	Periodiek wordt de toereikendheid van gegevens in de repository vastgesteld.	
5.4.3.8		Gegevensbeheer	Er moeten effectieve procedures in werking zijn voor het beheer over de mediabibliotheek, voor backup en recovery van gegevens en voor het veilig vernietigen van gegevens	De maatregelen bieden een redelijke mate van zekerheid dat effectieve procedures in werking zijn voor het beheer over de mediabibliotheek, voor backup en recovery van gegevens en voor het veilig vernietigen van gegevens.	5.4.3.8.1	De dienst aanbieder heeft voor het bewaren, ter beschikking stellen en archiveren van gegevens richtlijnen opgesteld die passen binnen de overeenkomst.	
					5.4.3.8.2	De dienst aanbieder onderhoudt een systeem waaruit de opslagplaats van de bewaarde en gearchiveerde gegevens van klanten eenduidig blijkt.	
					5.4.3.8.3	De dienst aanbieder implementeert en onderhoudt organisatorische en technologische maatregelen om te garanderen dat de voortdurende integriteit en toegankelijkheid van de data zijn gewaarborgd en waarmee hij ook voldoet aan de eisen uit de overeenkomst en de relevante wet- en regelgeving.	
					5.4.3.8.4	De dienst aanbieder treft maatregelen die de gegevens van klanten beschermen als zij worden getransporteerd via datacommunicatie alsmede bij het buiten werking stellen of vernietigen van hardware en media. Deze maatregelen, die door het management zijn geaccordeerd, worden regelmatig getest.	
					5.4.3.8.5	Niet (meer) gebruikte websites die toegang geven tot data en/of gegevens worden binnen tien dagen verwijderd nadat besloten is dat deze websites niet langer meer in gebruik zijn.	
					5.4.3.8.6	De dienst aanbieder heeft procedures vastgesteld en geïmplementeerd voor backup en recovery van systemen, applicaties, gegevens en documentatie. De procedures zijn in lijn met de eisen uit de overeenkomst en het continuïteitsplan.	

# doelstelling	Deel van de laag	Onderwerp	Volledige beschrijving doel beheersdoelstelling.	Beheersdoelstelling.	# beheersmaatregel	Beheersmaatregel cf versie 3.1	Handreiking. Deze handreiking probeert de doelstellingen en maatregelen te verduidelijken nergens zijn opsommingen limitatief tenzij anders vermeld.
5.4.4.1		Monitoren van de dienstverlening	Het monitoren is gericht op de dienstverlening aan de klanten, de interne beheersing van het dienstverleningsproces door de medewerkers, de informatiebeveiliging en het voldoen aan relevante wet- en regelgeving. Bij de keuze van de relevante indicatoren wordt met deze vier aandachtsgebieden rekening gehouden. Self assessment en de review of audit door derden zijn onderdeel van het monitoren.	Maatregelen bieden een redelijke mate van zekerheid dat het monitoren is gericht op de dienstverlening aan de klanten, de interne beheersing van het dienstverleningsproces door de medewerkers, de informatiebeveiliging en het voldoen aan relevante wet- en regelgeving.	5.4.3.8.7	De dienstaanbieder heeft richtlijnen en procedures vastgesteld en geïmplementeerd om de eisen uit het informatiebeveiligingsbeleid toe te passen op het verwerken, opslaan en distribueren van gegevens.	
					5.4.3.8.8	De dienstaanbieder zorgt dat er geen ongeautoriseerde toegang is tot data van andere klanten.	
					5.4.3.8.9	Op externe backups wordt encryptie toegepast. Beheer en backup van de sleutels vindt gescheiden plaats.	
					5.4.4.1.1	De dienstaanbieder heeft een passende methode opgesteld en ingevoerd voor het monitoren van de dienstverlening, de interne beheersing van het dienstverleningsproces, de informatiebeveiliging en het voldoen aan wet- en regelgeving.	
					5.4.4.1.2	De prestatie-indicatoren zijn gebaseerd op de overeenkomst en zo gekozen dat zij een goed beeld geven van de dienstverlening.	
					5.4.4.1.3	De dienstaanbieder onderzoekt periodiek de klantwensen en de ontwikkelingen in de technologie en stelt vast of aanpassing van de dienstverlening nodig is.	
					5.4.4.1.4	Het management heeft een actieve opstelling als het gaat om het volgen van de ontwikkelingen in relevante wet- en regelgeving. Het management zorgt voor het integreren van de relevante wet- en regelgeving in het dienstverleningsproces en verankering daarvan in beleid, maatregelen en procedures.	
					5.4.4.1.5	Alle significante afwijkingen worden op zo'n wijze geanalyseerd dat de onderliggende oorzaak eenduidig wordt vastgesteld. Waar nodig vindt escalatie naar de klanten en derden plaats. Het management treft tijdig corrigerende maatregelen om afwijkingen als gevolg van de gevonden oorzaak in de toekomst te voorkomen.	
5.5.1	Technische infrastructuur - IT Beveiliging	Netwerkbeveiliging	De dienstaanbieder moet de beveiliging van informatie in netwerken en de bescherming van de ondersteunende infrastructuur zodanig handhaven, dat de beschikbaarheid van de webapplicatie en de vertrouwelijkheid van het netwerkverkeer en de opgeslagen data worden gewaarborgd. Aangezien het netwerk een generiek 'onderstel' is voor alle mogelijke toepassingen, zijn veel maatregelen niet specifiek gericht op de beveiliging van webapplicaties, maar op de algemene beveiliging van de infrastructuur rondom de webapplicatie. De normen richten zich op het beveiligen van de informatiestromen op het transport- en netwerkniveau.	De maatregelen bieden een redelijke mate van zekerheid dat de beveiliging van informatie in netwerken en de bescherming van de ondersteunende infrastructuur zodanig is, dat de beschikbaarheid van de webapplicatie en de vertrouwelijkheid van het netwerkverkeer en de opgeslagen data worden gewaarborgd.	5.5.1.1	De dienstaanbieder maakt gebruik van een 'demilitarised zone' (DMZ), waarbij compartimentering is toegepast en de verkeersstromen tussen deze compartimenten zijn beperkt tot alleen de hoogst noodzakelijke.	
					5.5.1.2	Beheer- en productieverkeer zijn van elkaar gescheiden.	
					5.5.1.3	Netwerktogang tot de webapplicaties is voor alle gebruikersgroepen op dezelfde wijze ingeregeld.	
					5.5.1.4	Netwerkcompartimenten tot op configuratie niveau bevatten geen fysieke koppelingen door middel van gedeelde componenten.	
					5.5.1.5	Maatregelen tegen (d)DoS zijn geïmplementeerd.	
					5.5.1.6	Maatregelen zodat het netwerk geen Single Points-of-Failure (SPOF) bevat zijn geïmplementeerd.	
					5.5.1.7	Bij toegang tot een site/pagina wordt verzekerd dat een gebruikt certificaat valide is en dus niet verlopen of ingetrokken.	
					5.5.1.8	Alle backend -verbindingen die publieke toegankelijk kunnen zijn, maken gebruik van een veilige verbinding en encryptie.	

# doelstelling	Deel van de laag	Onderwerp	Volledige beschrijving doel beheersdoelstelling.	Beheersdoelstelling.	# beheersmaatregel	Beheersmaatregel cf versie 3.1	Handreiking. Deze handreiking probeert de doelstellingen en maatregelen te verduidelijken nergens zijn opsommingen limitatief tenzij anders vermeld.
5.5.2		Platformbeveiliging	De dienst aanbieder moet de beveiliging voor platformen/besturingssystemen zodanig ontwerpen, inrichten en handhaven, dat deze systemen beter bestand zijn tegen aanvallen van kwaadwillenden. De normen zien op maatregelen om platformbeveiliging voor webapplicaties in te richten. Deze maatregelen hebben allemaal als doel het besturingssysteem te 'hardenen'. 'Hardening' houdt in dat je het besturingssysteem zo inricht, dat het beter bestand is tegen aanvallen van kwaadwillenden. De technische stappen die nodig zijn om een besturingssysteem te hardenen verschillen per type besturingssysteem.	De maatregelen bieden een redelijke mate van zekerheid dat de beveiliging voor platformen/besturingssystemen zodanig zijn ontworpen, ingericht en worden gehandhaafd, dat deze systemen bestand zijn tegen aanvallen van kwaadwillenden.	5.5.2.1	De dienst aanbieder maakt gebruik van veilige beheermechanismen.	Een veilige beheersmechanisme is bijvoorbeeld VPN.
					5.5.2.2	Door middel van hardening (op netwerk-, OS- en applicatieniveau) is de gebruikte techniek beveiligd tegen manipulatie en wordt voorkomen dat informatie over beveiligingsinstellingen onnodig wordt verschaft.	
					5.5.2.3	Systeemprocessen worden zoveel mogelijk geïsoleerd uitgevoerd (jailing/sandboxing).	
					5.5.2.4	De dienst aanbieder maakt gebruik van firewalls.	
5.5.3		Applicatiebeveiliging	De dienst aanbieder moet waarborgen dat beveiliging wordt ingebouwd in webapplicaties. De aandacht richt zich op de kwetsbaarheden die in een webapplicatie aanwezig kunnen zijn. Het gaat hier om de wijze waarop deze kwetsbaarheden die in een webapplicatie aanwezig kunnen zijn. Het gaat hier om de wijze waarop deze kwetsbaarheden worden voorkomen en waarop de schade door misbruik van de kwetsbaarheden wordt beperkt.	De maatregelen bieden een redelijke mate van zekerheid dat de webapplicaties zijn beveiligd tegen kwetsbaarheden die in webapplicatie aanwezig kunnen zijn.	5.5.3.1	De webapplicatie valideert de inhoud van een HTTP-verzoek voordat het wordt gebruikt.	
					5.5.3.2	De webapplicatie controleert voor elk HTTP-verzoek, na inlog, en waarbij met klantdata wordt gewerkt of de initiator geauthentiseerd is en de juiste autorisaties heeft.	
					5.5.3.3	De webapplicatie normaliseert invoerdata voor validatie.	
					5.5.3.4	De webapplicatie codeert dynamische onderdelen in de uitvoer.	
					5.5.3.5	Opbouwen van SQL statements gebeurt op een gestandaardiseerde manier waarbij SQL-injection wordt voorkomen.	
					5.5.3.6	De webapplicatie valideert alle invoer aan de serverzijde.	
					5.5.3.7	De webapplicatie staat geen dynamische file includes toe of beperkt de keuzemogelijkheid (whitelisting).	
					5.5.3.8	De webserver verstuurt alleen HTTP-headers die voor het functioneren van de applicatie van belang zijn.	
					5.5.3.9	De webserver toont alleen de hoogst noodzakelijke informatie in HTTP-headers die voor het functioneren van belang zijn.	
					5.5.3.10	De webserver beperkt de informatie aan de gebruiker bij het optreden van een fout tot een minimum in een HTTP-response.	
					5.5.3.11	Commentaarregels zijn uit de scripts (code) verwijderd.	
					5.5.3.12	Verwijderd.	
					5.5.3.13	Directory-listings zijn uitgeschakeld.	
					5.5.3.14	Op regelmatige basis wordt het niveau van informatiebeveiliging getest op veiligheidslekken en de resultaten hiervan worden gerapporteerd aan het management.	
					5.5.3.15	Afwijkingen en veiligheidslekken worden gesignaleerd en gerapporteerd aan het management.	
					5.5.3.16	De cookie-attributen 'HttpOnly' en 'Secure' zijn aangezet.	
					5.5.3.17	Er zijn maatregelen getroffen om te voorkomen dat cross-site scripting kan worden toegepast.	
					5.5.3.18	Er zijn maatregelen getroffen om te voorkomen dat er via aanpassing van de URL ongeautoriseerde toegang kan worden verkregen.	
5.5.4		Sessiebeheer	De dienst aanbieder moet waarborgen dat bij het beëindigen van de sessie de toegang tot de informatie wordt geblokkeerd, totdat de gebruiker opnieuw geïdentificeerd en geauthenticeerd is.	De maatregelen bieden een redelijke mate van zekerheid dat bij het beëindigen van de sessie de toegang tot de informatie wordt geblokkeerd, totdat de gebruiker opnieuw geïdentificeerd en geauthenticeerd is.	5.5.4.1	Waar de gebruiker en/of beheerder kan inloggen op de webapplicatie is ook expliciete functionaliteit aanwezig om uit te loggen en daarmee de sessie te beëindigen.	
					5.5.4.2	Bij het beëindigen van de sessie wordt de toegang tot de informatie geblokkeerd.	

# doelstelling	Deel van de laag	Onderwerp	Volledige beschrijving doel beheersdoelstelling.	Beheersdoelstelling.	# beheersmaatregel	Beheersmaatregel cf versie 3.1	Handreiking. Deze handreiking probeert de doelstellingen en maatregelen te verduidelijken nergens zijn opsommingen limitatief tenzij anders vermeld.
5.5.5		Vertrouwelijkheid en onweerlegbaarheid	De dienst aanbieder moet ervoor zorgen dat geen informatie wordt gelekt en dat onweerlegbaarheid wordt ondersteund. Gegevens worden op basis van gangbare encryptiemethoden versleuteld verzonden en opgeslagen.	De maatregelen bieden een redelijke mate van zekerheid dat geen informatie wordt gelekt en dat onweerlegbaarheid wordt ondersteund.	5.5.5.1	De dienst aanbieder treft maatregelen om te voorkomen dat sleutels niet veilig worden verzonden of onbeveiligd op de servers worden opgeslagen.	
					5.5.5.2	De dienst aanbieder gebruikt voor de versleuteling van de communicatie tussen browser en servers gangbare encryptietechnieken.	
					5.5.5.3	De dienst aanbieder zorgt voor een zodanige beveiliging, dat de data tegen mogelijke bedreigingen zijn beschermd.	
5.5.6		Monitoring, auditing en alerting	De dienst aanbieder moet ervoor zorgen, dat een omgeving ontstaat van nauw verwante (netwerk)componenten die moeiteloos met elkaar kunnen communiceren. Met de invoer van elke nieuwe beveiligingscomponent moet de vraag worden gesteld hoe deze component binnen de bestaande omgeving kan worden geïntegreerd. Belangrijk is vast te stellen welke services de omgeving van de component zal afnemen en op welke manier dat gebeurt (actief of passief, welke protocollen). De vereisten die uit deze overwegingen naar voren komen dienen vervolgens als input voor een productselectie. Door bij elke nieuwe of te vervangen beveiligingscomponent deze vereisten in ogenschouw te nemen, ontstaat een omgeving van nauw verwante componenten die moeiteloos met elkaar kunnen communiceren.	De maatregelen bieden een redelijke mate van zekerheid dat een omgeving ontstaat van nauw verwante (netwerk)componenten die moeiteloos met elkaar kunnen communiceren.	5.5.6.1	De dienst aanbieder heeft afdoende procedures en technieken geïmplementeerd om (slechts) geautoriseerde toegang mogelijk te maken en netwerken te identificeren.	
					5.5.6.2	Logging is zodanig geregeld dat deze toegankelijk is voor de beheerder.	
					5.5.6.3	Correlaties zijn aangebracht.	
					5.5.6.4	Systeemklokken worden gesynchroniseerd.	
					5.5.6.5	De dienst aanbieder heeft maatregelen getroffen die moeten worden uitgevoerd als loggingmechanismen uitvallen.	
					5.5.6.6	Bewaartermijnen voor logging zijn vastgesteld.	
					5.5.6.7	Logging is beveiligd tegen achteraf wijzigen.	
					5.5.6.8	Logging wordt actief geanalyseerd.	
					5.5.6.9	Maatregelen met betrekking tot informatiebeveiliging worden actief gemonitord op adequate werking en gelogd	
5.6.1	Applicatie - Generiek	Scheiding van klantomgevingen	Omdat er sprake is van een concentratie van veel verschillende administraties is het belangrijk dat de dienst aanbieder deze van elkaar scheidt. De gebruiker mag alleen toegang krijgen tot de administraties waarvan hij eigenaar is of waartoe hij door of namens de eigenaar is geautoriseerd.	De maatregelen bieden een redelijke mate van zekerheid dat een gebruiker alleen toegang krijgt tot de administraties waarvan hij eigenaar is of waartoe hij door of namens de eigenaar is geautoriseerd.	5.6.1.1	De verschillende administraties zijn voldoende logisch en/of fysiek van elkaar gescheiden.	
					5.6.1.2	De dienst aanbieder monitort voortdurend of de scheiding tussen de administraties daadwerkelijk geborgd is.	
					5.6.1.3	De gebruiker heeft alleen toegang tot zijn eigen administraties. Daartoe zijn passende technische beheermaatregelen getroffen.	
					5.6.1.4	De dienst aanbieder regelt dat bij signalering van een schending van de toegangsrechten passende maatregelen worden genomen.	
5.6.2		Logische toegangsbeveiliging en autorisatiebeheer i) identificatie en authenticatie	Bij de toegang tot de administraties moeten identificatie en authenticatie op een adequate manier plaatsvinden. Ook moet de dienst aanbieder ervoor zorgen dat er in de applicatie toereikende functiescheidingen kunnen worden gerealiseerd. (i) Identificatie en authenticatie.	De maatregelen waarborgen in redelijke mate dat de identiteit en authenticiteit ondubbelzinnig van de gebruiker bij inloggen wordt vastgesteld om teneinde toereikende functiescheidingen te realiseren. (i) Identificatie en authenticatie.	5.6.2.1	Gebruiker-ID's zijn uniek.	
					5.6.2.2	Default gebruiker-ID's voor de applicatie c.q. de dienst aanbieder zijn adequaat beveiligd.	
					5.6.2.3	Wachtwoorden worden bij de invoer niet leesbaar op het scherm getoond.	
					5.6.2.4	Wachtwoorden worden zodanig opgeslagen dat het originele wachtwoord niet kan worden achterhaald.	
					5.6.2.5	Wachtwoorden zijn gebonden aan restricties, zoals minimale lengte en periodieke wijziging, die door de applicatie worden bewaakt. Een leeg wachtwoord is niet mogelijk.	

# doelstelling	Deel van de laag	Onderwerp	Volledige beschrijving doel beheersdoelstelling.	Beheersdoelstelling.	# beheersmaatregel	Beheersmaatregel cf versie 3.1	Handreiking. Deze handreiking probeert de doelstellingen en maatregelen te verduidelijken nergens zijn opsommingen limitatief tenzij anders vermeld.
5.6.2		Logische toegangsbeveiliging en autorisatiebeheer ii) Autorisatiebeheer	Bij de toegang tot de administraties moet de identiteit en authenticiteit ondubbelzinnig van de gebruiker worden vastgesteld om teneinde toereikende functiescheidingen te realiseren. (ii) Autorisatiebeheer	De maatregelen waarborgen in redelijke mate van zekerheid dat de identiteit en authenticiteit ondubbelzinnig van de gebruiker bij inloggen wordt vastgesteld om teneinde toereikende functiescheidingen te realiseren. (ii) Autorisatiebeheer.	5.6.2.6	De gebruiker kan zijn eigen wachtwoord wijzigen en krijgt hiervan bevestiging op een vooraf ingesteld medium zoals een email en sms. Het wijzigen keuze voor het vooraf ingestelde medium wordt op het voorgaande medium bevestigd.	Als het ontvangstmedium wijzigt dan moet hier melding van gemaakt worden op het oude ingestelde medium.
					5.6.2.7	Bij gebruik van andere authenticatiemethoden dan wachtwoorden moet ten minste een vergelijkbaar niveau van identificatie en authenticatie worden bereikt als bij het gebruik van wachtwoorden het geval is.	
					5.6.2.8	Het aantal inlogpogingen is gelimiteerd. Bij het overschrijden van de limiet, wordt het gebruiker-ID geblokkeerd. Bij een succesvolle inlogpoging krijgt de gebruiker informatie over de datum en de tijd van de vorige aanmelding.	
					5.6.2.9	Er vindt een registratie plaats van de laatste inlogdatum, zodat de applicatiebeheerder kan signaleren welke gebruiker-ID's geen gebruik van de applicatie maken en deze kan blokkeren.	
					5.6.2.10	Als gebruik wordt gemaakt van externe login-faciliteiten dan komt de dienst aanbieder in het kader van zijn verantwoordelijkheid voor de authenticatie met de externe partner overeen wat de inlogvereisten zijn.	
					5.6.2.11	Bij meerdere gebruikers dwingt de applicatie op een adequate wijze de controletechnische functiescheidingen van de gebruikersorganisatie af. Er zijn autorisatiemogelijkheden voor: <ul style="list-style-type: none"> - de applicatie als geheel; - specifieke modules of onderdelen; - specifieke functies; - specifieke gegevens en/of - het aanmaken, lezen, wijzigen en verwijderen van gegevens. 	Indien deze maatregel niet van toepassing is vanwege de reden dat er maar een gebruiker met mutatierechten toegang heeft tot de applicatie. Moet vastgesteld worden dat voor de gehele functionaliteit maar een gebruiker met mutatierechten toegang kan krijgen tot de applicatie.. Uiteraard moet de authenticiteit worden vastgesteld van deze unieke gebruiker. Leesrechten voor een tweede gebruiker veronderstelt multilogin.
					5.6.2.12	Het is mogelijk de toegang tot de gehele applicatie af te schermen voor bepaalde gebruikers.	Indien deze maatregel niet van toepassing is vanwege de reden dat er maar een gebruiker met mutatierechten toegang heeft tot de applicatie. Moet vastgesteld worden dat voor de gehele functionaliteit maar een gebruiker met mutatierechten toegang kan krijgen tot de applicatie.. Uiteraard moet de authenticiteit worden vastgesteld van deze unieke gebruiker. Leesrechten voor een tweede gebruiker veronderstelt multilogin.
					5.6.2.13	Bij meerdere gebruikers is de gebruikersorganisatie in staat de toegekende autorisaties te beoordelen. De toegekende autorisaties kunnen naar verschillende gezichtspunten worden gerangschikt, zoals per gebruiker, gebruikersgroep of functie.	Indien deze maatregel niet van toepassing is vanwege de reden dat er maar een gebruiker met mutatierechten toegang heeft tot de applicatie. Moet vastgesteld worden dat voor de gehele functionaliteit maar een gebruiker toegang kan krijgen tot de applicatie. Uiteraard moet de authenticiteit worden vastgesteld van deze unieke gebruiker.
					5.6.2.14	Het invoeren, wijzigen en verwijderen van autorisatiegegevens heeft geen invloed op de beoogde operationele werkzaamheden.	
					5.6.2.15	Als het mogelijk is dat meer gebruikerssessies tegelijkertijd plaatsvinden, dan zijn er maatregelen getroffen om de integriteit van de gegevensverwerking, bijvoorbeeld als gevolg van het gelijktijdig aanpassen van dezelfde data, te waarborgen.	
					5.6.2.16	Na verloop van tijd worden inactieve gebruikers automatisch uitgelogd.	
					5.6.3		Kritieke functies
5.6.3.2	De superuser kan, binnen de mogelijkheden van de afgenomen dienst, functionaliteiten activeren of deactiveren.	Indien deze maatregel niet van toepassing is vanwege de reden dat er maar een gebruiker met mutatierechten toegang heeft tot de applicatie. Moet vastgesteld worden dat voor de gehele functionaliteit maar een gebruiker toegang kan krijgen tot de applicatie. Uiteraard moet de authenticiteit worden vastgesteld van deze unieke gebruiker.					
5.6.3.3	De superuser kan gebruiker-ID's aanmaken, wijzigen en verwijderen. Het autorisatiebeheer van de desbetreffende administratie berust bij hem.						

# doelstelling	Deel van de laag	Onderwerp	Volledige beschrijving doel beheersdoelstelling.	Beheersdoelstelling.	# beheersmaatregel	Beheersmaatregel cf versie 3.1	Handreiking. Deze handreiking probeert de doelstellingen en maatregelen te verduidelijken nergens zijn opsommingen limitatief tenzij anders vermeld.
					5.6.3.4	Het inregelen van de administratie is voorbehouden aan of gedelegeerd door de superuser.	
					5.6.3.5	De superuser kan een begrijpelijk rapport genereren dat inzicht geeft in de inrichting van de administratie en de tijdlijn van opeenvolgende wijzigingen.	
					5.6.3.6	Binnen de administratieve cloudoplossing wordt systematisch gecontroleerd of het verwijderen van data in strijd is met de wettelijke zevenjaars bewaartermijn en/of een soepele verwerking van de administratie belemmert. De gebruiker krijgt informatie over het mogelijke probleem en wordt expliciet om instemming en acceptatie van de gevolgen gevraagd.	
5.6.4		Gebruikersondersteuning	Het is voor gebruikers belangrijk dat zij bij het werken met de applicatie op een goede manier worden ondersteund.	De maatregelen bieden een redelijke mate van zekerheid dat gebruikers bij het werken met de applicatie op een goede manier worden ondersteund.	5.6.3.7	Een functionaliteit voor het opschonen van de logging is niet aanwezig.	
					5.6.4.1	De gebruikersondersteuning is inzichtelijk, up-to-date en eenvoudig toegankelijk.	
					5.6.4.2	Foutmeldingen omschrijven duidelijk de foutsituatie en bieden een mogelijke oplossing voor het probleem. Informatie over de technische werking van de applicatie blijft daarbij achterwege.	
5.6.5		Integriteit van de klantomgeving	Het verwerken van transacties kan alleen als er sprake is van een logisch en consistent geheel. Als dat niet het geval is en een transactie dus niet kan worden afgerond, dan blijkt dit uit de status van de transactie. De applicatie moet de gebruiker in staat stellen om de consistentie van zijn administratie zelfstandig vast te stellen.	De maatregelen bieden een redelijke mate van zekerheid dat de gebruiker de consistentie van zijn administratie zelfstandig kan vastbieden; transacties kunnen alleen verwerkt worden als sprake is van een logisch en consistent geheel.	5.6.5.1	Een transactie kan alleen worden afgerond als er sprake is van een logisch geheel.	
					5.6.5.2	Het verwerken van een journaalpost heeft uitsluitend betrekking op één administratie. Het is wel mogelijk om volgtijdelijk meer administraties bij te werken naar aanleiding van één transactie."	
					5.6.5.3	Transacties en stamgegevens zijn uniek identificeerbaar.	
					5.6.5.4	De applicatie valideert de invoer van transacties door middel van logische invoercontroles.	
					5.6.5.5	Onafhankelijk van de wijze van invoer is op iedere verwerking van een transactie dezelfde set van controlemaatregelen van toepassing.	
					5.6.5.6	Transacties waarvan de invoer abrupt is onderbroken worden nadien hersteld of opnieuw ter verwerking aangeboden. Lukt dat niet, dan is voor de gebruiker duidelijk te zien dat de desbetreffende transactie niet is verwerkt.	
					5.6.5.7	De gebruiker kan per transactie, per dag of per boekjaar de integriteit van de administratie vaststellen. Afwijkingen zijn te herleiden naar individuele transacties.	
					5.6.5.8	Stamgegevens die zijn gebruikt in een transactie kunnen niet worden verwijderd. Ook kunnen geen elementen worden gewijzigd die invloed hebben op gedane transacties.	
5.6.6		Koppeling en integratie met externe systemen	Het koppelen van of, anders gezegd, het aanbrengen van interfaces tussen de eigen applicatie en die van derden wordt steeds belangrijker. Het moet voor de gebruiker, op welke manier het koppelen ook plaatsvindt, te allen tijde duidelijk zijn dat de gegevensoverdracht juist en volledig gebeurt. Als fouten of verstoringen optreden, moet dat helder zijn en de integriteit van de administratie moet gewaarborgd blijven. Ook is het van belang dat ongeacht de wijze van invoer eenzelfde validatie van gegevens plaatsvindt.	De maatregelen bieden een redelijke mate van zekerheid dat te allen tijde voor de gebruiker duidelijk is of de gegevensoverdracht juist en volledig is gebeurt bij het koppelen van applicaties.	5.6.6.1	Voor ontwikkelaars van externe systemen die willen en mogen koppelen met de desbetreffende applicatie is zowel technische documentatie als gebruikersdocumentatie beschikbaar.	
					5.6.6.2	Bij het importeren van gegevens vindt een controle plaats op de vulling en de opmaak van verplichte invoervelden.	
					5.6.6.4	De gebruiker kan vaststellen dat de im- en export van gegevens juist, volledig en tijdig is gebeurd en of er correcties moeten worden aangebracht.	
					5.6.6.6	Bij de importfunctie worden dezelfde controles uitgevoerd als bij het invoeren via de gebruikersinterface.	
					5.6.6.7	Als de gegevensoverdracht door een storing wordt onderbroken, is de consistentie van de database gewaarborgd. De gebruiker krijgt een gespecificeerd overzicht van de eventuele fouten die door de storing zijn ontstaan.	

# doelstelling	Deel van de laag	Onderwerp	Volledige beschrijving doel beheersdoelstelling.	Beheersdoelstelling.	# beheersmaatregel	Beheersmaatregel cf versie 3.1	Handreiking. Deze handreiking probeert de doelstellingen en maatregelen te verduidelijken nergens zijn opsommingen limitatief tenzij anders vermeld.
5.6.7		Logging en audit trail	Van alle transacties die onderdeel zijn van een verantwoording in een administratie moet de gebruiker kunnen herleiden door wie, wanneer, hoe en op basis waarvan ze zijn uitgevoerd. Adequate logging en audit trail, die de gebruiker kan raadplegen, zijn nodig. De dienstaanbieder is vrij in de keuze van de technische oplossing om aan deze voorwaarden tegemoet te komen.	De maatregelen bieden een redelijke mate van zekerheid dat de gebruiker, van alle transacties die onderdeel zijn van een verantwoording, kan herleiden door wie, wanneer, hoe en op basis waarvan deze zijn uitgevoerd.	5.6.6.8 5.6.7.1	De gebruiker kan exporteren naar gangbare formaten. Elke wijziging van relevante vaste gegevens wordt gelogd.	
5.6.8		Rapportages	Met behulp van rapportages krijgt de gebruiker inzicht in zijn administratie. Het moet voor hem duidelijk zijn welke informatie een rapport verschaft en uit welke gegevensverzamelingen deze informatie is samengesteld. Als sprake is van een selectie op data, is voor de gebruiker duidelijk hoe die heeft plaatsgevonden. Uiteraard geeft een rapport een juiste en volledige weergave van de feiten en wordt het in een leesbare vorm gepresenteerd.	De maatregelen bieden een redelijke mate van zekerheid dat voor de gebruiker duidelijk en leesbaar is welke informatie een rapport verschaft en uit welke gegevensverzamelingen deze informatie is samengesteld; de overzichten zijn hierbij afgestemd op de gewekte verwachting van de gebruiker.	5.6.7.2 5.6.7.3 5.6.7.4 5.6.7.5 5.6.7.6 5.6.8.1	Van transacties die onderdeel zijn van een verantwoording (bijv. BTW-aangifte) wordt vastgelegd door wie, wanneer, hoe en op basis waarvan deze is geregistreerd (audittrail). Wijzigingen die van invloed zijn op de verantwoording zijn traceerbaar. Indien een transactie invloed heeft op een verantwoording wordt de transactie definitief verondersteld. Per administratie is inzicht in alle transacties, logging en audittrail. Bij de logging worden de identiteit van de gebruiker, de datum, het tijdstip en de gebruikte functionaliteit geregistreerd. Transacties die automatisch zijn gegenereerd, kan de gebruiker herleiden naar herkomst en type. De gebruiker kan elke transactie eenvoudig en eenduidig herleiden naar het desbetreffende brondocument. Het rapport vermeldt welke gegevens het bevat en waar die gegevens hun oorsprong vinden.	
5.6.8					5.6.8.2	Het rapport is voorzien van: > titel of naam van het rapport > naam of nummer van de administratie > datum waarop het rapport is samengesteld > paginanummers (pagina x van y).	
					5.6.8.3	De velden in het rapport hebben duidelijke kopteksten.	
					5.6.8.4	Als bij het samenstellen van het rapport dataselecties zijn gemaakt, moet het rapport de desbetreffende selectiecriteria vermelden.	
					5.6.8.5	De gegevens in het rapport zijn volledig leesbaar. Er komen in het rapport bijvoorbeeld geen afgebroken gegevens of halve kolommen voor.	
					5.6.8.6	De tellingen in het rapport zijn juist.	
					5.6.8.7	Het is voor de gebruiker niet mogelijk om originele rapportstandaarden voor standaardrapportages aan te passen. Het aanpassen van overige rapporten is alleen toegestaan aan gebruikers die daarvoor geautoriseerd zijn.	Orginele rapportstandaarden zijn eigendom van de applicatie en betreffen geen eigen queries gemaakt door de gebruiker.
					5.6.8.8	Als bij rapporten een drill-down mogelijk is, dan worden de onderliggende data juist en volledig weergegeven.	
					5.6.8.9	De gebruiker kan de rapporten naar gangbare formaten exporteren.	
5.7.1		Financieel – basis	De applicatie moet de boekhoudkundige juistheid van de financiële administratie ondersteunen.	De maatregelen bieden een redelijke mate van zekerheid dat de applicatie de boekhoudkundige juistheid en volledigheid van de financiële administratie ondersteunt.	5.7.1.1	De applicatie bevat maatregelen die zorgen voor een aantoonbaar juiste, volledige en tijdige aansluiting tussen grootboek en subadministratie.	
					5.7.1.2	De boekingen van de transacties moeten altijd sluitend zijn.	
					5.7.1.3	De applicatie zorgt ervoor dat een negatief kassaldo te allen tijde wordt signaleerd.	
5.7.2.		Auditfile	Voor het verstrekken van administratieve gegevens door de ondernemer aan de Belastingdienst is de auditfile een belangrijk medium. De applicatie maakt een juiste en volledige overdracht van de financieel-administratieve gegevens via de auditfile mogelijk.	De maatregelen bieden een redelijke mate van zekerheid dat een juiste en volledige overdracht van de financieel-administratieve gegevens via de auditfile mogelijk is.	5.7.2.1	De applicatie ondersteunt de export van een auditfile die door de Belastingdienst is geaccordeerd.	Geaccordeerde versies zijn 3.0 en hoger.
					5.7.2.2	De auditfile omvat de juiste en volledige gegevens, inclusief de beginbalans, uit de geselecteerde administratie voor de desbetreffende periode.	

# doelstelling	Deel van de laag	Onderwerp	Volledige beschrijving doel beheersdoelstelling.	Beheersdoelstelling.	# beheersmaatregel	Beheersmaatregel cf versie 3.1	Handreiking. Deze handreiking probeert de doelstellingen en maatregelen te verduidelijken nergens zijn opsommingen limitatief tenzij anders vermeld.
5.7.3.		Boeken en verwerken van transacties	De applicatie moet ervoor zorgen dat unieke transacties slechts één keer geboekt worden en dat deze boekingen de consistentie van eerdere rapportages niet aantasten.	De maatregelen bieden een redelijke mate van zekerheid dat unieke transacties slechts één keer geboekt worden en dat deze boekingen de consistentie van eerdere rapportages niet aantasten.	5.7.3.1	De applicatie staat niet toe dat de gebruiker boekingen verricht die de consistentie van eerdere ingediende (fiscale) verantwoordingen aantasten.	
					5.7.3.2	De applicatie dwingt af dat de gebruiker unieke transacties slechts één keer kan verwerken voor zover deze in de btw- transacties zijn opgenomen.	
5.7.4		Overzichten en rapportages	De applicatie verschaft de gebruiker door middel van overzichten en rapportages inzicht in zijn financiële administratie.	De maatregelen bieden een redelijke mate van zekerheid dat de gebruiker door middel van overzichten en rapportages inzicht heeft in zijn financiële administratie.	5.7.4.1	Balans en resultatenrekening zijn controleerbaar uit alle grootboekrekeningen samengesteld.	
					5.7.4.2	Standaardrapportages bieden inzicht op hoofdlijnen en op detailniveau.	
					5.7.4.3	Voor het genereren van overzichten en rapporten kan de gebruiker selectiecriteria opgeven.	
					5.7.4.4	Voor de gebruiker zijn ten minste de volgende rapportages beschikbaar: > Crediteurenlijst > Debiteurenlijst > Ouderdomsanalyse van crediteuren en debiteuren > Balans > Proef en/of saldibalans > Resultatenrekening > Aanbieden, maar niet verwerkte transacties > Autorisatieoverzicht	Proef balans is de saldi van debet en credit in de saldibalans. Een van beide moet aanwezig zijn in de applicatie. Bij softwareleveranciers die MKB bedrijven bedienen of software voor accountants leveren is de verwachting dat zowel de proef als saldibalans een vereiste is.
5.7.5		Inrichten en afsluiten van boekjaren en periodes	De applicatie bevat functionaliteit voor het inrichten en borgen van een consistent en op de onderneming afgestemd samenstel van administratieve perioden en boekjaren.	De maatregelen bieden een redelijke mate van zekerheid dat de applicatie een functionaliteit heeft voor het inrichten en borgen van een consistent en op de onderneming afgestemd samenstel van administratieve perioden en boekjaren.	5.7.5.1	De gebruiker kan binnen een administratie werken in verschillende boekjaren en periodes.	
					5.7.5.2	De aansluiting tussen de periodes en boekjaren wordt door de applicatie gewaarborgd.	
					5.7.5.3	Als transacties eenmaal geboekt / verwerkt zijn, kan de gebruiker de aangemaakte boekjaren en periodes niet meer wijzigen.	
					5.7.5.4	De applicatie zorgt voor een beheersbare en controleerbare jaarovergang.	
					5.7.5.5	De gebruiker kan een periode onafhankelijk van de BTW-aangifte afsluiten.	
					5.7.5.6	De applicatie zorgt ervoor dat het boeken van transacties aansluit bij de ingestelde boekjaren en periodes.	
					5.7.5.7	De mogelijkheid bestaat om het afsluiten en/of (her)openen van boekjaren en periodes aan een autorisatie te onderwerpen.	Indien er sprake is van een gebruiker wordt verwezen naar de toelichting 5.6.2.11.
5.7.6		Factureren (indien de applicatie een factuuremodule heeft)	De applicatie maakt het de gebruiker mogelijk te factureren conform de vereisten die zijn organisatie met zich meebrengt en die wettelijk zijn voorgeschreven.	De maatregelen bieden een redelijke mate van zekerheid dat de applicatie het de gebruiker mogelijk maakt te factureren conform de vereisten die zijn organisatie met zich meebrengt en die wettelijk zijn voorgeschreven.	5.7.6.1	Als de applicatie het inlezen van facturen door middel van scannen of importeren ondersteunt, dan bestaat daarbij tevens de mogelijkheid tot visuele controle.	
					5.7.6.2	De applicatie stelt de gebruiker in staat om een factuur te maken die voldoet aan de wettelijke vereisten.	
					5.7.6.3	De applicatie stelt de gebruiker in staat te controleren of ten minste de wettelijk verplichte gegevens op de factuur worden vermeld.	
					5.7.6.4	De applicatie dwingt af dat de aansluiting tussen grondslag en BTW-bedrag te allen tijde gegarandeerd is.	
5.7.7.		BTW-aangifte	De applicatie moet een goede registratie van de BTW-verplichtingen ondersteunen. Daartoe zijn naast een heldere en duidelijke structuur ook daarop afgestemde controlemechanismen noodzakelijk.	De maatregelen bieden een redelijke mate van zekerheid dat applicatie een goede registratie van de BTW-verplichtingen ondersteunt via een heldere en duidelijke structuur met daarop afgestemde controlemechanismen.	5.7.7.1	De gebruiker kan gegevens die (traceerbaar) hebben geleid tot de BTW-aangifte na verzending via de applicatie van die aangifte niet meer muteren of verwijderen.	
					5.7.7.2	De gebruiker moet alle velden die voor een aangifte vereist zijn gevuld hebben voordat de desbetreffende aangifte kan worden verstuurd. De applicatie geeft een signaal als vereiste velden niet gevuld zijn.	

# doelstelling	Deel van de laag	Onderwerp	Volledige beschrijving doel beheersdoelstelling.	Beheersdoelstelling.	# beheersmaatregel	Beheersmaatregel cf versie 3.1	Handreiking. Deze handreiking probeert de doelstellingen en maatregelen te verduidelijken nergens zijn opsommingen limitatief tenzij anders vermeld.
5.7.8.		Elektronisch bankieren en incasseren (indien de applicatie een desbetreffende module heeft)	De applicatie zorgt ervoor dat elektronische bankmutaties juist, tijdig en volledig in de financiële administratie worden verwerkt.	De maatregelen bieden een redelijke mate van zekerheid dat elektronische bankmutaties juist, tijdig en volledig in de financiële administratie worden verwerkt.	5.7.7.3 5.7.7.4 5.7.7.5 5.7.7.6 5.7.7.7 5.7.8.1 5.7.8.2 5.7.8.3 5.7.8.4	<p>De applicatie biedt inzicht in de wijze waarop de aangiften uit de desbetreffende onderliggende transacties zijn samengesteld.</p> <p>SBR/XBRL-aangiften zijn gebaseerd op de taxonomie die overeenkomt met de aangifteperiode.</p> <p>De applicatie is in staat te signaleren dat een suppletieaangifte op grond van artikel 15 Uitvoeringsbesluit OB noodzakelijk is.</p> <p>De applicatie zorgt ervoor dat overeenstemming bestaat tussen BTW-berekeningen op journaalniveau en de uiteindelijk BTW-aangifte.</p> <p>De applicatie biedt inzicht in de transacties die (als)nog tot aangifte moeten leiden, zowel met betrekking tot de toekomst als voor de tijdvakken waarvoor reeds aangifte gedaan is</p> <p>Het is voor de gebruiker duidelijk voor welke banken de uitwisseling van elektronische mutaties wordt ondersteund.</p> <p>Voor de gebruiker zijn ten minste de volgende overzichten beschikbaar: > betaaladvieslijst > actuele betaalopdrachten</p> <p>De applicatie maakt het geautomatiseerd verwerken van bankafschriften mogelijk.</p> <p>De applicatie voorziet in volledigheidscodes op de ingelezen bankafschriften</p>	