

Houderschap van een instellingssysteem

Kenmerk: SB/UIM/15/2801/EVS
Datum: 3 juni 2015
Auteur: Jan Evers

Inleiding

De UT heeft het houderschap van instellingssystemen belegd bij de directeuren van de diensten. Regelmatig is er bij houders onduidelijkheid over wat het houderschap van een instellingssysteem inhoudt. Dat betreft in het bijzonder de zeggenschap over de functionaliteit van en de gegevens in de systemen en de verantwoordelijkheid voor security en privacy. Deze notitie geeft daar duidelijkheid over aan de houders en hun vertegenwoordigers in het I-Beraad. Deze notitie is besproken in het I-Beraad en het CDO (Centraal Directeuren Overleg).

Wie is de houder van een instellingssysteem?

Elk informatiesysteem heeft een houder die verantwoordelijk is voor en eigenaar is van dat systeem. De houder van een instellingssysteem is altijd een *directeur van een dienst*. Meestal ligt het voor de hand welke dienstdirecteur houder is. In zijn algemeenheid is de hoofdverantwoordelijke voor de bedrijfsprocessen die ondersteund worden door het systeem ook de houder van het systeem. Zo is de directeur van HR houder van het HR-systeem. Als een bedrijfsproces over de grenzen van een dienst gaat, wordt waar nodig afgesproken wie de houder van het systeem is. Zo is de directeur M&C de houder van het CRM-systeem, alhoewel veel CRM-processen de grens van het M&C-domein overschrijden.

Meestal is de dagelijkse aansturing van gebruik en beheer van het instellingssysteem door de directeur gedelegeerd aan een team- of afdelingshoofd uit de dienst. Deze persoon zit in het I-Beraad (regulier overleg van houders van Instellingssystemen, voorgezeten door het hoofd van universitair informatiemanagement). De directeur blijft echter eindverantwoordelijk. De actuele lijst van instellingssystemen en hun houders is als bijlage toegevoegd. Deze lijst wordt actueel gehouden als bijlage bij de jaarlijks op te stellen projectenportfolio. Voor de bekostiging van instellingssystemen: zie "instellingssystemen en hun bekostiging" (kenmerk SB/UIM/14/0221/EVS).

Houder is verantwoordelijk voor systeem én gegevens

De houder van een instellingssysteem is verantwoordelijk voor zowel de functionaliteit en het gebruik van het systeem als de gegevens opgeslagen in dat systeem. Dat betekent dat de houder gaat over wijzigingen in functionaliteit of vernieuwing van het systeem, wie toegang heeft tot (delen van) het systeem en wie toegang heeft tot de gegevens in het systeem. De houder stelt een autorisatiematrix op om vast te leggen wie waar toegang toe heeft. De houder bepaalt ook of een ander systeem toegang heeft tot gegevens in zijn systeem. Dit is in het bijzonder van belang in verband met privacywetgeving en security. Zie ook de volgende paragraaf over brongegevens. De houder is verantwoordelijk voor de inrichting van de bedrijfsprocessen waarbinnen gebruik gemaakt wordt van het systeem. Dat betreft ook de levenscyclus van de gegevens in het systeem: hoe lang moeten en/of mogen gegevens bewaard worden.

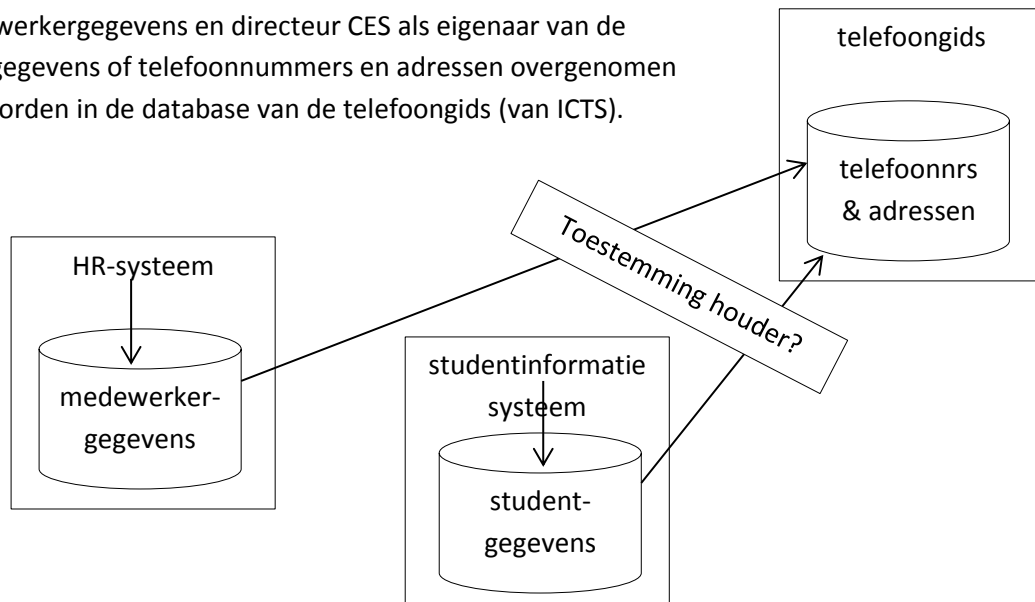
Een belangrijk onderdeel van de verantwoordelijkheid van houders is het opstellen van continuïteitsplannen: wat moet er gedaan worden als het systeem uitvalt? Deze plannen moeten goed aansluiten op de meer op de infrastructuur gerichte continuïteitsplannen van ICTS.

Universitair Informatiemanagement (UIM) voert regie over de informatiestrategie van de UT, samenhangende innovatie, prioritering en monitoring van de projectenportfolio. Daarbij is er goede afstemming tussen UIM, de houders en ICTS. ICTS is de leverancier van ICT-diensten aan de houder. De houder is de opdrachtgever, ICTS is de senior supplier (in Prince2 termen). Tevens bewaakt ICTS de consistentie, betrouwbaarheid, continuïteit en de beschikbaarheid van het applicatielandschap van de UT, bijvoorbeeld door het meewegen van aspecten als goede samenhang, geen dubbelingen, security, onderhoudbaarheid, standaardisatie, aansturen van externe sourcing partners.

Brongegevens en eigenaarschap

We streven er naar om alle gegevens die nodig zijn voor onze bedrijfsvoering slechts één maal in te voeren. Zo houden we gegevens consistent en eenduidig onderhoudbaar. Het systeem waarin we die gegevens initieel opslaan, noemen we het bronsysteem. Als deze gegevens op andere plekken of in andere systemen nodig zijn, dan halen we die gegevens uit het bronsysteem. De houder, als eigenaar van het bronsysteem, moet daarvoor toestemming geven op basis van vastgelegde afspraken. De eigenaar van de brongegevens blijft ook de eigenaar van eventueel gekopieerde gegevens.

In onderstaand voorbeeld bepaalt directeur HR als eigenaar van de medewerkergegevens en directeur CES als eigenaar van de student-gegevens of telefoonnummers en adressen overgenomen mogen worden in de database van de telefoongids (van ICTS).



Functioneel beheer van het instellingssysteem

De houder van het instellingssysteem organiseert de inrichting van functioneel beheer voor het instellingssysteem. Functioneel Beheer (FB) is de stem van de gebruiker. FB zorgt er voor dat de functies van het instellingssysteem en de bedrijfsprocessen die ondersteund moeten worden, goed op elkaar aansluiten. Daartoe organiseert FB goede afstemming met de gebruikers (vraagsturing). Dat omvat het maken van afspraken over communicatie over onderhoud en storingen en waar eindgebruikers incidenten kunnen melden. Ook bepaalt het functioneel beheer welke gebruikers toegang krijgen tot het systeem (zie ook Autorisatiebeleid, kenmerk SB/UIM/13/0819/khv) en ondersteunt zij gebruikers. Universitair informatiemanagement bevordert en ondersteunt een samenhangende uniforme wijze van werken van de verschillende functioneel beheer teams.

Functioneel beheer, applicatiebeheer en technisch beheer

Bij het beheer van een systeem wordt onderscheid gemaakt tussen functioneel beheer, applicatiebeheer en technisch beheer. Functioneel beheer, zoals hiervoor beschreven, is belegd bij de houder van het systeem. Applicatie- en technisch beheer is belegd bij de leverancier van het systeem: ICTS en/of een externe leverancier. Functioneel beheer betreft het beheren van de informatievoorziening ten behoeve van een gebruikersorganisatie. Applicatiebeheer betreft het beheren, inrichten, updaten en installeren van de applicatie, op aanwijzen van functioneel beheer. Technisch beheer betreft het beheren van de onderliggende infrastructuur (bijv. servers, databases). Regie over applicatie- en technisch beheer ligt altijd bij ICTS, ook bij externe leveranciers.

Security en privacy

De houder van het instellingssysteem is eindverantwoordelijk voor de maatregelen die nodig zijn om een voldoende niveau van beveiliging te garanderen. Daarbij wordt hij ondersteund door ICTS (security managers) en Universitair Informatiemanagement (security officer). De basis voor het bepalen van welke maatregelen nodig zijn is de *classificatie van de data in het instellingssysteem*. Met de classificatie van de data wordt bepaald welk niveau van security/privacy nodig is op de aspecten Beschikbaarheid, Integriteit en Vertrouwelijkheid (BIV). De vastgestelde niveaus bepalen welke maatregelen genomen zouden kunnen worden. Daarbij wordt er een afweging gemaakt tussen de kosten van deze maatregelen en het risico dat de UT loopt. De maatregelen kunnen zaken zijn die door ICTS uitgevoerd moeten worden (bijvoorbeeld dubbel uitvoeren van servers), maar ook zaken die de houder moet regelen. Bijvoorbeeld het gebruik van een SMS-bericht naast gebruikersnaam / wachtwoord om een bepaalde transactie uit te mogen voeren, of het afsluiten van een bewerkersovereenkomst in het geval dat een externe partij gegevens (uit het systeem) van de houder bewerkt. De accountmanagers van ICTS hebben hierin een actieve rol. De houder dient geconstateerde security incidenten te melden bij de security managers van ICTS. Dit om zo snel mogelijk de juiste (technische) maatregelen te kunnen nemen, en op UT-niveau zicht te houden op deze incidenten. Het Computer Emergency Response Team (CERT-UT) van ICTS speelt daarbij een belangrijke rol. CERT-UT werkt samen in een landelijk netwerk van CERT's.

De houder van een systeem is verantwoordelijk voor het respecteren van de privacywetgeving. Voor de verwerking van persoonsgegevens moeten doel en middel van de verwerking goed vastgelegd worden. Als persoonsgegevens voor verwerking beschikbaar worden gesteld aan derden is een bewerkersovereenkomst nodig. In de bewerkingsovereenkomst moet onder andere een afspraak over de levenscyclus van de ter beschikking gesteld data gemaakt worden (bewaartermijn en het borgen dat data fysiek verwijderd wordt en niet meer via internet gevonden kan worden). De houder is er voor verantwoordelijk dat deze overeenkomsten er zijn en worden nageleefd. Daarbij wordt aangesloten op het Juridisch Normenkader Cloudservices Hoger Onderwijs van SURF (opgesteld in overleg met alle instellingen). De houder is namens de UT de ondertekenaar van de bewerkersovereenkomsten. De houder betaalt ook de kosten voor het opstellen van deze overeenkomsten en eventuele juridische advisering. Accountmanagers van ICTS en de Functionaris Gegevensbescherming (FG) kunnen hierin adviseren en ondersteunen op basis van ervaring met andere systemen en overeenkomsten.

De houder dient geconstateerde privacy incidenten te melden bij de FG van de UT. Europese en Nederlandse richtlijnen op privacy gebied worden steeds strenger. Zo dienen zogenaamde datalekken nu al gemeld te worden bij de FG. De FG heeft daarin een wettelijk vastgelegde rol.

Lijst van instellingssystemen 2015 (overgenomen uit UT IT Projectenportfolio 2015 v1.0)

Het CvB is eigenaar van de instellingssystemen. Het beheer van de instellingssystemen is gedelegeerd aan de houders, dienstdirecteuren. In onderstaande tabel staan per dienst de instellingssystemen vermeld. De lijst wordt jaarlijks geactualiseerd in het UT IT Projectenportfolio.

Dienst	Instellingssystemen	Toelichting
	Digitale Leeromgeving	
CES	Blackboard (CES)	
CES	QMP (CES)	
CES	Ephorus (CES)	
	Studentenadministratie	
CES	Osiris (CES)	
CES	SMS (CES)	
CES	SST/LEGAAT (CES)	
	Rooster	
CES	Syllabus Plus (CES)	
	Promovendivolgsysteem	
CES	GATS (CES)	uitfaseren in 2016, vervangen door Prodoc (HR)
	Onderzoeksinformatiesysteem	
B&A	METIS (B&A)	Research Information System
B&A	EPrints (B&A)	Research Information System (repository)
	Bibliotheeksysteem	
B&A	Metalib SFX (B&A)	
B&A	OCLC Pica (BA&)	
	Archiefsysteem	
B&A	Decos (B&A)	
	Oracle EBS	
FEZ	Oracle Financials (FEZ)	
FEZ	Oracle PO (FEZ)	
FEZ	APRO (FEZ)	Betalingsverkeer
FEZ	APRO OCR (FEZ)	OCR inkoopfacturen.
FEZ	Inkoopfacturen (FEZ)	Goedkeuringsworkflow
	Interface en rapportages	
FEZ	FIT (FEZ)	
FEZ	FMI (FEZ)	
	Satelliet systemen	
FEZ	ABO (FEZ)	Abonnementen Alumnimagazine
FEZ	DECMEM	Decentrale Memoriaalboekingen
FEZ	RAVS	ReisAanvragen en –Voorschotten
FEZ	REIS	Reisverzekering
FEZ	LEGAAT	Afwikkeling auditorensteun
FEZ	IRIS (FEZ)	Inventarisadministratie
FEZ	FAMEUS (FEZ)	Verkoopfacturen
FEZ	RRVD (FEZ)	Declaraties
FEZ	COBSY (FEZ)	Contractenregister (wordt nauwelijks nog gebruikt);
FEZ	KAS (FEZ)	Tbv KAS-mutatie (decentraal/centraal)
FEZ	TAS/UUR (FEZ)	Urenregistratie

Dienst	Instellingsystemen	Toelichting
FEZ	GKS (FEZ)	Goedkeuringsstructuur tbv workflow
FEZ	INTD (FEZ)	Interne doorberekeningen
FEZ	DOT (FEZ)	Telefoondoorberekening
	Facilitair informatiesysteem	
FB	PLANON (FB)	
	Oracle HR	
HR	Oracle Applications HCM	
HR	Maatwerk schermen HR	
HR	Maatwerk rapporten HR	
HR	HR maatwerk views, packages	
HR	Verlofaanvraag	
HR	MyHR	
HR	PPST	
HR	Business Objects t.b.v. HR	
	Webapplicaties t.b.v. UT medewerkers	
HR	Adreswijziging	
HR	Arbeidspatroon	
HR	Bank/giro	
HR	Declaratie pensionkosten	
HR	30% regeling	
HR	Keuzemodel	
HR	Nevenwerkzaamheden	
HR	Overwerkregistratie	
HR	OV-reisverklaring	
HR	Reisdeclaratie woon werkverkeer	
HR	UFO-profiel	
	FJUT	
HR	Jaargesprekken (FJUT)	
	Salarissysteem	
HR	Salarisspecificatie	
HR	Salaris interface	
HR	Popay Pay Out	
HR	Popay Pay In	
	Studentenuitzendbureau en klussen	
HR	UTFlex	
HR	UFFlex (Back Office)	
HR	Vrijwilligersbijdrage	
	Ziekte registratie medewerkers	
HR	Ecare	
HR	Koppeling Ecare	
	Promovendivolgsysteem	
HR	ProDoc	
	Vacaturesysteem Universiteit Twente	
HR	PeopleXS vacature	
	Identity & Access Management	
ICTS	RUN (ICTS)	

Dienst	Instellingsystemen	Toelichting
ICTS	SUN Identity Mgt (ICTS)	
ICTS	TAP (ICTS)	
ICTS	UT Telefoongids (ICTS)	
	Databasesysteem	
ICTS	Oracle database (ICTS)	
	Business Intelligence	
ICTS	Business Objects (ICTS)	
ICTS	BI Publisher	
	CRM	
M&C	ORCA (M&C)	
	Portal	
M&C	MyCampus (M&C)	
	CMS	
M&C	@Campus /Webhare (M&C)	
	Managementinformatiesysteem	
S&B	MISUT	