

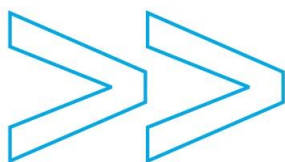


Afsprakenstelsel eHerkenning

Operationeel handboek

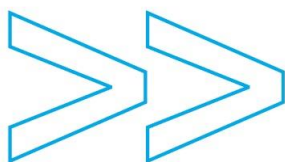
Versie 1.7a



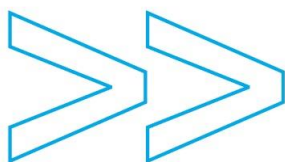


INHOUDSOPGAVE

Afsprakenstelsel eHerkenning	1
Operationeel handboek	1
1 Inleiding operationeel beheer	5
1.1 Doel en doelgroep van dit document	5
1.2 Leeswijzer	5
1.3 Begrippenlijst	6
1.4 Typografie	7
2 Proces change en release	8
2.1 Inleiding	8
2.2 Uitgangspunten	8
2.3 Uitvoering	9
3 Proces toetreden	18
3.1 Inleiding	18
3.2 Uitgangspunten	18
3.3 Uitvoering	19
4 Proces uittreden	26
4.1 Inleiding	26
4.2 Uitgangspunten	26
4.3 Uitvoering	27
4.4 Tabel doorlooptijd proces uittreden	29
5 Proces incidentmanagement	31
5.1 Inleiding	31
5.2 Uitgangspunten	31
5.3 Uitvoering	32
5.4 Template voor incidentrapport	36
6 Proces contentmanagement	37
6.1 Inleiding	37
6.2 Uitgangspunten	37
6.3 Uitvoering	38



7	Proces distributie afsprakenstelsel	41
7.1	Inleiding	41
7.2	Uitgangspunten	41
7.3	Uitvoering.....	41
8	Proces managementinformatie	43
8.1	Inleiding	43
8.2	Uitgangspunten	43
8.3	Uitvoering.....	44
9	Proces naleving	46
9.1	Inleiding	46
9.2	Uitgangspunten	46
9.3	Uitvoering.....	47
9.4	Tabel doorlooptijden proces naleving.....	50
10	Proces metadata	51
10.1	Inleiding.....	51
10.2	Uitgangspunten	51
10.3	Uitvoering	52
11	Processen netwerk onderhouden	56
11.1	Uitgangspunten	56
11.2	Uitvoering	56



COLOFON

Auteur	Status
Beheerorganisatie Afsprakenstelsel eHerkenning	Definitief
Project	Datum
Afsprakenstelsel eHerkenning	27 augustus 2013
Organisatie	Classificatie
Logius	Openbaar
Titel van het document	Versie
Afsprakenstelsel eHerkenning – Operationeel handboek	1.7a

HISTORIE

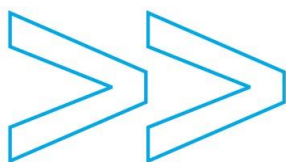
Datum	Versie	Wijziging	Status	Verwerkt door
17/06/11	1.1	Nieuw	Definitief	Projectbureau
12/11/11	1.2	RFCs verwerkt conform besluit kernteam 11 oktober	Definitief	Projectbureau
23/12/11	1.3	Geen wijzigingen	Definitief	Projectbureau
28/04/12	1.4	RFCs verwerkt conform besluit kernteam 20 maart	Definitief	Beheerorganisatie
12/07/12	1.5	RFCs verwerkt conform besluit kernteam 26 juni	Definitief	Beheerorganisatie
01/04/13	1.6	RFC0162, RFC0175, RFC0190, RFC0194, RFC0195, RFC0196, RFC0197 verwerkt	Definitief	Beheerorganisatie
16/05/13	1.7	RFC0200, RFC0205, RFC0210, RFC0211, RFC212 verwerkt	Definitief	Beheerorganisatie
27/08/13	1.7a	RFC0221 verwerkt	Definitief	Beheerorganisatie

DISTRIBUTIE

Datum	Distributie	Versie
	Tactisch overleg, Gebruikersraad en publicatie op eherkenning.nl	1.7a

GOEDKEURING

Datum	Naam	Versie
27/08/13	Alle RFCs voor versie 1.7a goedgekeurd door Tactisch overleg	1.7a



1 Inleiding operationeel beheer

Dit document maakt deel uit van het afsprakenstelsel eHerkenning. Het kan niet los worden gezien van de andere documenten van het afsprakenstelsel. Voor een algemene introductie op, en een overzicht van alle documenten binnen eHerkenning wordt de lezer van dit document aangeraden eerst het document [eHerkenning – Algemene introductie] te lezen.

1.1 Doel en doelgroep van dit document

Dit document beschrijft de operationele beheerprocessen van het netwerk eHerkenning. In oktober 2012 heeft de beheerorganisatie voor eHerkenning zijn definitieve beslag gekregen bij Logius.

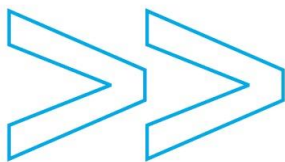
Dit document beschrijft de operationele beheerprocessen voor het netwerk. Deze processen hebben als doel om het merk eHerkenning te beheren. Onder merkbeheer valt onder andere het beheren van de documentatie van het afsprakenstelsel, de relaties in het netwerk, het technische netwerk, digitale sleutels, toetreding en wensen of wijzigingen. De juridische afbakening van de beheerorganisatie staat beschreven in het document Juridisch Kader van het Afsprakenstelsel.

Dit document is primair geschreven voor de beheerorganisatie en de deelnemers. Daarnaast is het ook ter inzage voor het Ministerie van Economische Zaken (opdrachtgever voor eHerkenning) en iedere andere organisatie die interesse heeft in eHerkenning.

1.2 Leeswijzer

Het operationele handboek is opgedeeld in een aantal onderdelen welke zijn gerelateerd aan de beheerprocessen van het netwerk eHerkenning. Het betreft globaal de volgende beheerprocessen:

Onderdeel	Proces	Korte beschrijving
2.	Change en release	Het proces voor het doorontwikkelen van het afsprakenstelsel. De gewenste wijzigingen worden vastgesteld en vervolgens in de productieversie van het netwerk geïmplementeerd.
3.	Toetreden	Dit proces beschrijft de stappen die genomen moeten worden om deel te mogen nemen aan het netwerk en de naam eHerkenning te mogen voeren. Nieuwe partijen kunnen geïnteresseerd zijn in deelname aan het netwerk. Huidige deelnemers kunnen hun rollen en/of betrouwbaarheidsniveaus willen uitbreiden.
4.	Uittreden	Op eigen verzoek of op verzoek van EZ kan een deelnemer uittreden. Dit proces beschrijft de stappen die moeten worden genomen om op zorgvuldige wijze uit te treden.
5.	Incidentmanagement	Incidenten kunnen bij de beheerorganisatie worden gemeld.



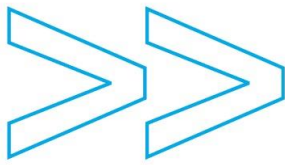
		Deze worden vervolgens geprioriteerd waarna het incidentenproces in werking treedt.
6.	Contentmanagement	Het proces voor het managen van de content van externe communicatiemiddelen van eHerkenning. Hiermee wordt bewaakt dat externe communicatie in lijn is met het afsprakenstelsel.
7.	Distributie afsprakenstelsel	Proces voor het distribueren en publiceren van het afsprakenstelsel. Het afsprakenstelsel moet beschikbaar zijn voor de partijen die hiervan gebruik willen maken.
8.	Managementinformatie rapporteren	Het proces om managementinformatie over het gebruik van het netwerk te verzamelen, te anonimiseren en te verspreiden.
9.	Naleving	Het proces om naleving van het afsprakenstelsel af te dwingen en indien nodig tot sancties te komen.
10.	Metadata	Het proces heeft tot doel nieuwe geaggregeerde metadata op een snelle en betrouwbare manier door te voeren in de systemen van de deelnemers.
11.	Onderhouden netwerk	Processen voor het beheren van de simulator, het acceptatienetwerk, de dienstencatalogus, de helpdesk, alsmede het organiseren en doen uitvoeren van penetratietesten

20 Per onderdeel wordt de uitvoering van de bovenstaande beheerprocessen verder toegelicht. Hierbij wordt
21 globaal een vaste opbouw gehanteerd. Per beheerproces zijn in ieder geval de volgende punten opgenomen:

- 22 • Inleiding
- 23 • Uitgangspunten, de doelstelling van het beheerproces en de verantwoordelijkheden
- 24 • Een overzicht van de processtappen in de vorm van een stroomschema.
- 25 • Een toelichting op de processtappen.

26 **1.3 Begrippenlijst**

27 Binnen eHerkenning wordt één begrippenlijst gehanteerd. Zie de bijlage in document [eHerkenning –
28 Algemene introductie]. In deze lijst zijn enkelvoudsvormen van zelfstandige naamwoorden en werkwoorden
29 opgenomen. Waar in dit document de werkwoordsvorm van deze zelfstandige naamwoorden wordt
30 gehanteerd, heeft deze dezelfde betekenis als de gedefinieerde zelfstandige naamwoorden. Dat zelfde geldt
31 ook andersom: waar in dit document de zelfstandige-naamwoords-vorm van een werkwoord wordt
32 gehanteerd, heeft deze dezelfde betekenis als het gedefinieerde werkwoord.



33 **1.4 Typografie**

34 Alle begrippen die zijn opgenomen in de begrippenlijst worden in ieder deel vanaf hoofdstuk 2 de eerste
35 keer dat ze voorkomen onderstreept genoteerd, afgezien van kopjes, delen van woorden en de benamingen
36 van processen.



2 Proces change en release

2.1 Inleiding

Het Afsprakenstelsel eHerkenning is aan wijzigingen onderhevig. Het proces change- en releasemanagement heeft als doel te besluiten over welke wijzigingen wel of niet worden doorgevoerd en deze vervolgens door te voeren. Hiervoor worden vier subprocessen doorlopen:

1. De wijzigingsverzoeken worden geïnventariseerd en beoordeeld.
2. Vervolgens worden de Requests for Change (RFC's) opgesteld en van een impactanalyse voorzien. Een set van RFC's – een release – wordt voorgelegd ter besluitvorming.
3. Bij goedkeuring wordt de release doorgevoerd. Er wordt een nieuwe versie van het afsprakenstelsel en een implementatieplan gemaakt.
4. Tenslotte kan de nieuwe versie van het afsprakenstelsel worden geïmplementeerd in de productieve versie van het netwerk.

2.2 Uitgangspunten

2.2.1 Doelstelling

De doelstelling van het change- en releaseproces is tweeledig:

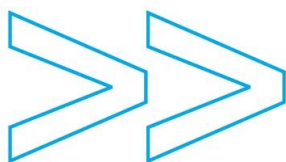
1. Op transparante/ zorgvuldig wijze besluiten over welke wijzigingen wel of niet worden doorgevoerd. Alle belanghebbenden moeten invloed kunnen hebben op de wijziging van het afsprakenstelsel.
2. De release op gestructureerde wijze inbrengen in het afsprakenstelsel en de productieve versie van het netwerk.
 1. volgens de planning
 2. zonder verstoringen

2.2.2 Verantwoordelijkheden

De Stelselraad schetst in het meerjarenplan de strategische kaders voor de inhoudelijke doorontwikkeling van het Afsprakenstelsel eHerkenning. Vervolgens neemt het Tactisch Overleg eigenstandig een besluit over de inhoud van de releases en de implementatie. Het Tactisch Overleg dient bij het besluit rekening te houden met de door de Stelselraad gestelde kaders.

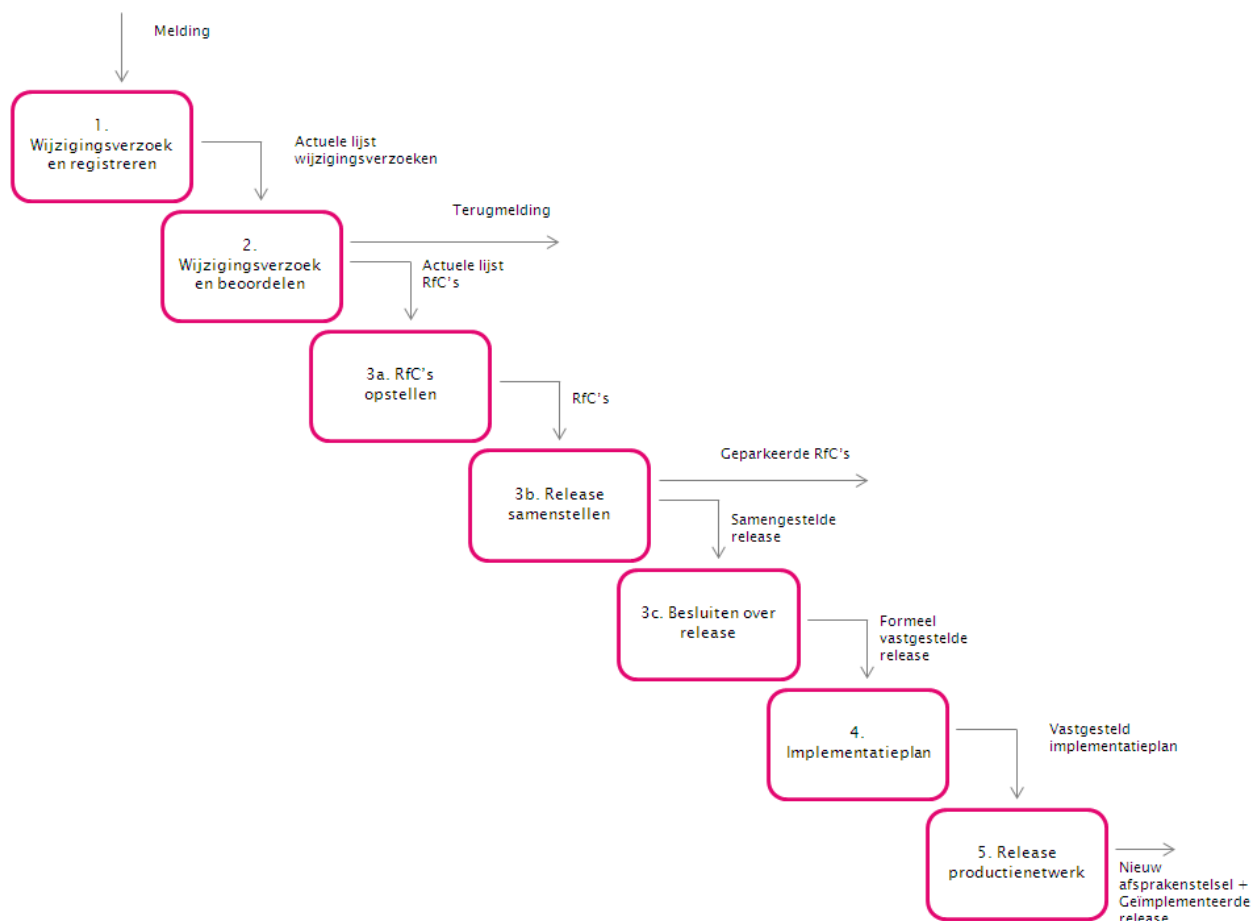
Het Operationeel Overleg bereidt de wijzigingen voor.

De changemanager van de beheerorganisatie zorgt ervoor dat de procesbeschrijving up-to-date blijft en coördineert tevens de meeste activiteiten uit vanuit de beheerorganisatie. Voor de afstemming van het change- en releaseproces is een digitale omgeving beschikbaar voor de deelnemers en de beheerorganisatie: <https://extranet.eherkenning.nl/confluence/>.



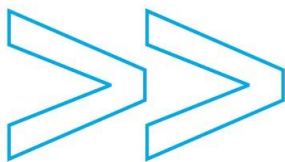
70 2.3 Uitvoering

71 2.3.1 Overzicht processtappen



72 2.3.2 Toelichting processtappen

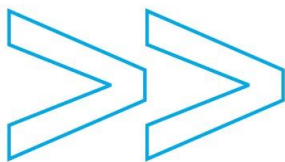
1. Wijzigingsverzoeken registreren	
Input	<p>Een wijzigingsverzoek kan door iedereen worden aangemeld. De meest voorkomende bronnen zijn dienstverleners, deelnemers, gebruikers en de beheerorganisatie. Een wijzigingsverzoek kan verschillende aanleidingen hebben. De drie meest voorkomende categorieën zijn:</p> <ol style="list-style-type: none"> Fouten: denk aan verkeerde verwijzingen of taalfouten. Het oplossen van fouten heeft geen impact op de inhoud/werking van het Afsprakenstelsel. Issues: denk aan een (deel van een) functionaliteit die in de praktijk niet goed toepasbaar blijkt. Het oplossen van issues heeft impact op de inhoud/werking van het Afsprakenstelsel.



	c. Usecases: denk aan nieuwe gewenste functionaliteiten. Het accepteren van een usecase heeft impact op de inhoud/werking van het Afsprakenstelsel.
Activiteit	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wijzigingsverzoeken worden aangemeld bij de beheerorganisatie via info@eherkenning.nl. De beheerorganisatie registreert de wijzigingsverzoeken op een verzamellijst van 'ingekomen wijzigingsverzoeken' 2. De changemanager beoordeelt de wijzigingsverzoeken op deze verzamellijst periodiek op volledigheid: wat (is de fout / issue / usecase), waarom (is dit een fout / issue / usecase) en wie (is de indiener van deze fout / issue / usecase)? Het wijzigingsverzoek moet bij een usecase bovendien antwoord geven op de vraag wat de wens (nieuwe functionaliteit) oplevert en voor wie: wat is het beoogde resultaat en wie is de doelgroep? 3. De changemanager doet eventueel een verzoek tot aanvullende informatie bij de indiener van het wijzigingsverzoek.
Output	Volledige actuele lijst met wijzigingsverzoeken.
Wie?	De changemanager beheert de verzamellijst.

73

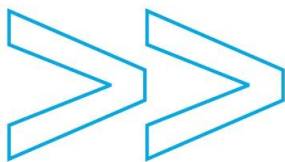
2. Beoordeling wijzigingsverzoeken	
Input	Volledige actuele lijst met wijzigingsverzoeken
Activiteit	<p>De verzoeken op de verzamellijst worden beoordeeld door het Operationeel Overleg. Beoordelingscriteria zijn onder meer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De wijze van inpassing in eHerkenning: is het technisch gezien mogelijk een wijziging in te passen en welke stappen zijn daar voor nodig? • De impact van de wijziging op bestaande systemen en processen • De toegevoegde waarde van de wijziging: wat levert het op en staat dit in verhouding tot de impact? • Of er een usecase is geleverd? • Of het wijzigingsverzoek past binnen de door de Stelselraad vastgestelde kaders voor doorontwikkeling? <p>De beoordeling kan de volgende resultaten hebben:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Afwijzing van het wijzigingsverzoek 2. In behandeling nemen van het wijzigingsverzoek <p>Bij afwijzing van het wijzigingsverzoek:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De changemanager stelt een onderbouwing van de afwijzing op.



	<ul style="list-style-type: none"> De changemanager verplaatst het wijzigingsverzoek van de verzamellijst van 'ingekomen wijzigingsverzoeken' naar de verzamellijst van 'afgewezen wijzigingsverzoeken'. De changemanager stelt de indiener van het wijzigingsverzoek op de hoogte van de afwijzing. <p>Bij in behandeling nemen van het wijzigingsverzoek wordt er vervolgens een Request for Change (RFC) opgesteld door het Operationeel Overleg.</p> <p>Het Operationeel Overleg bespreekt maandelijks wat de stand van zaken is met betrekking tot de verzamellijst van 'ingekomen wijzigingsverzoeken' en de verzamellijst van 'afgewezen wijzigingsverzoeken'.</p>
Output	<ul style="list-style-type: none"> Actuele RFC-lijst (met daarop in behandeling genomen wijzigingsverzoeken) Actuele verzamellijst met ingekomen en afgewezen wijzigingsverzoeken Actuele Releasekalender Terugmelding besluiten over wijzigingsverzoeken aan indieners
Wie?	De changemanager beheert de verzamellijst.

74

3a. RFC opstellen	
Input	Actuele RFC lijst.
Activiteit	<p>Het Operationeel Overleg formuleert voor de wijzigingsverzoeken die in behandeling worden genomen een RFC, mede op basis van de betreffende fout, issue of use case, en eventueel ook input van een werkgroep die daartoe is ingesteld door het Tactisch Overleg.</p> <p>Op de RFC wordt een impactanalyse (inspanning en doorlooptijd) en een risicoanalyse uitgevoerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> Iedere deelnemer beoordeelt de impact op de huidige systemen. In- dien het een aanvullende feature betreft wordt dit als zodanig bij de RFC vermeld. De beheerorganisatie bepaalt de impact op de simulator en andere beheerobjecten van de beheerorganisatie en voert een risicoanalyse uit <p>De resultaten van deze impact- en risicoanalyses en de definitieve RFC wordt vervolgens door het Operationeel Overleg beoordeeld. Zij adviseren positief of negatief over de RFC.</p> <p>De RFC wordt vervolgens verder doorgeleid in het changeproces door de beheerorganisatie.</p>
Output	RFC's



Wie?	Operationeel Overleg en eventuele werkgroep stellen RFC's op Security officer en/of jurist (indien van toepassing) toetsen RFC's Changemanager leidt RFC's door in proces
------	---

75

3b. Release samenstellen	
Input	RFC's
Activiteit	<p>Meerdere door het Operationeel Overleg geadviseerde RFC's vormen gezamenlijk een release. Niet alle RFC's moeten direct mee in de eerstvolgende release. Het Operationeel Overleg doet ieder half jaar een voorstel voor samenstelling van de release aan het Tactisch Overleg. Hierbij houdt het Operationeel Overleg rekening met de termijn die nodig is om de release tijdig en zorgvuldig samen te stellen. RFC's die na deze termijn worden ingediend kunnen in principe niet meer mee in de eerstvolgende release.</p> <p>Het Operationeel Overleg brengt advies uit over de samengestelde release. Het voorstel voor de samengestelde release wordt verder doorgeleid in het changeproces door de beheerorganisatie.</p>
Output	Samengestelde release
Wie?	Change manager afsprakenstelsel doet voorstel voor release en planning Operationeel overleg geeft advies over release en planning

76

3c. Besluiten over release	
Input	Samengestelde release
Activiteit	<ol style="list-style-type: none">De release, de planning en het advies van het Operationeel Overleg worden doorgeleid naar het Tactisch Overleg. Het Tactisch Overleg neemt een formeel besluit over de inhoud van de release en de planning.<ul style="list-style-type: none">Het Tactisch Overleg dient bij het besluit rekening te houden met de door de Stelselraad gestelde kaders.Indien het Tactisch Overleg een of meer goedgekeurde RFC's eerder wil laten implementeren dan in de halfjaarlijkse releaseplanning mogelijk is, dan kan er besloten worden tot invoering middels een spoedprocedure.<ul style="list-style-type: none">Bij toepassing van de spoedprocedure wordt een tussentijdse release gecreëerd die los staat van de halfjaarlijkse releaseplanning.Deze spoedprocedure wordt gebruikt wanneer het een zeer dringende wens in

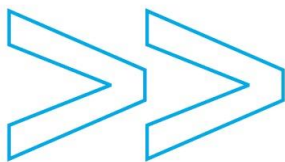


	de markt betreft of een dreiging/kans in de omgeving van eHerkenning waarop gereageerd moet worden.
Output	Een formeel vastgestelde release (eventueel spoedrelease)
Wie?	Beheerorganisatie legt release voor. Tactisch overleg neemt formeel besluit over (spoed)release

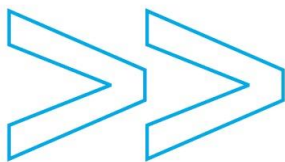
77

4. Implementatieplan	
Input	Een formeel vastgestelde release
Activiteit	<p>De beheerorganisatie stelt op basis van de goedgekeurde release een nieuwe versie op van een concreet implementatieplan, waarin ook de oplevering van het nieuwe afsprakenstelsel is opgenomen. Het proces om te komen tot een concreet en duidelijk afgebakend en gezamenlijk vastgesteld implementatieplan waaraan alle betrokken partijen zijn gebonden, is als volgt:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. De beheerorganisatie stelt een concept implementatieplan op. In het concept implementatieplan wordt een voorstel gedaan voor: <ul style="list-style-type: none"> • de concrete maatregelen die de verschillende partijen moeten nemen; • de bijbehorende deadline(s), en • de hoogte van de compensatie bij niet naleving overeenkomstig hetgeen hierover is bepaald in de compensatieregeling. Zie ook [Juridisch Kader, hoofdstuk 5]. 2. Bespreking van het concept implementatieplan in het Operationeel Overleg 3. Schriftelijke instemming van alle betrokken partijen met het concept implementatieplan. <p>Vaststelling van het implementatieplan door het Tactisch Overleg.</p> <p>Voor meer informatie over de toepasselijkheid van de compensatieregeling op het implementatieplan: zie het onderdeel [Juridisch Kader], paragraaf 5.8.1 en 5.8.2.</p> <p>Het Tactisch Overleg accordeert de nieuwe versie van het implementatieplan.</p>
Output	Goedgekeurd implementatieplan.
Wie?	De change manager stelt implementatieplan op. Tactisch Overleg accordeert.

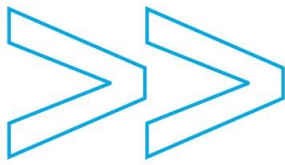
78



5. Release productieversie netwerk	
Input	Goedgekeurd implementatieplan.
Activiteit	<p>Na het vaststellen van de release hebben de deelnemers van eHerkenning negen maanden de tijd om de release te implementeren in het productienetwerk.</p> <p>De deelnemers en de beheerorganisatie voeren het implementatieplan uit. Het implementatieplan bevat ten minste de volgende stappen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. De beheerorganisatie levert een nieuwe versie van het Afsprakenstelsel op. 2. De beheerorganisatie levert de nieuwe versie van de simulator en de testcases. 3. De Beheerorganisatie levert nieuwe versies van andere beheerobjecten onder haar beheer waar nodig. 4. De beheerorganisatie levert een communicatieplan op voor communicatie rondom de nieuwe implementatie 5. De deelnemers verwerken de RFC's 6. De deelnemers doen simulatietesten 7. De beheerorganisatie en de deelnemers doen ketentesten 8. De beheerorganisatie beoordeelt de testresultaten en besluit tot definitieve go-live datum voor de nieuwe implementatie. 9. Deelnemers voeren hun acties uit het communicatieplan uit 10. Deelnemers leveren opnieuw toetredingsdocumentatie aan voor deze versie van het afsprakenstelsel (zelfverklaring en checklists) 11. Deelnemers en beheerorganisatie coördineren hun activiteiten door periodieke conference calls <p>De beheerorganisatie monitort de voortgang en rapporteert tussentijds over de voortgang aan het Tactisch Overleg. Aan sommige stappen in het implementatieplan zijn compensatiemaatregelen verbonden. De beheerorganisatie controleert en monitort de afspraken zoals opgenomen in het implementatieplan en bepaalt na afloop het totaal van de hoogte van de verschuldigde compensatiebedragen als gevolg van niet-naleving. Zie ook het [Juridisch Kader] paragraaf 5.8.1 en 5.8.2 en stap 5b en paragraaf 2.3.3 hieronder.</p>
Output	Geïmplementeerde release in productienetwerk en gepubliceerd afsprakenstelsel.
Wie?	Deelnemers en de beheerorganisatie implementeren. Change manager monitort en rapporteert.
5b. Uitvoering compensatieregeling	
Input	Goedgekeurd implementatieplan.
Activiteit	Aan sommige stappen in het implementatieplan zijn compensatiemaatregelen verbonden. In



	<p>het implementatieplan wordt vooraf vastgesteld voor welke deadlines/mijlpalen compensatiebedragen zijn opgenomen. Wanneer een partij een dergelijke deadline overschrijdt moet hij de bijbehorende vastgestelde compensatie betalen.</p> <p>Het proces voor het opleggen van compensatiemaatregelen verloopt als volgt:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Gedurende het implementatietraject van een release houdt de beheerorganisatie bij welke partij een deadline overschrijdt en registreert welke partijen voor welke bedragen compensatieplichtig zijn. De beheerorganisatie controleert dus of elke partij zich aan zijn verplichtingen houdt. 2. Elke keer wanneer een partij een compensatieplichtige deadline overschrijdt, ontvangt hij hierover schriftelijk bericht (in de vorm van een vooraankondiging) van de beheerorganisatie, tenzij een partij een beroep doet op één van de uitzonderingen. Zie ook [Juridisch Kader] paragraaf 5.8.2.en Paragraaf 2.3.3 Uitzonderingen 3. Aan het einde van het implementatietraject (als alle stappen van het implementatieplan succesvol zijn doorlopen en afgerond) maakt de beheerorganisatie aan ieder van de partijen schriftelijk (in de vorm van een brief) zo spoedig mogelijk bekend voor welk bedrag zij in totaal compensatieplichtig zijn en aan wie de compensatiebedragen moet worden betaald. De beheerorganisatie stelt tevens het totaaloverzicht van de te betalen en te ontvangen compensatiegelden aan alle betrokken partijen ter beschikking, alsmede het overzicht van de te verreken bedragen . 4. De partijen betalen aan elkaar binnen 30 dagen na dagtekening van het totaal overzicht de verschuldigde bedragen. De partijen zijn zelf verantwoordelijk voor het innen en betalen van de verschuldigde bedragen. 5. (Optioneel) In het geval niet wordt overgegaan tot betaling, staat het betrokken partijen vrij gebruik te maken van de klachten- en geschillencommissie dan wel een rechtszaak aanhangig te maken bij de civiele rechter, dan wel de beheerorganisatie te verzoeken overeenkomstig hoofdstuk 5 Juridisch Kader eHerkenning het nalevingsbeleid toe te passen.
Output	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vooraankondiging verschuldigd compensatiebedrag. 2. Totaal overzicht verschuldigde compensatiebedragen. 3. Betaling.
Wie?	<p>De proces manager eHerkenning registreert de verschuldigde compensatie bedragen. Gelet op functiescheiding binnen Logius worden de vooraankondiging en het totaaloverzicht van de verschuldigde compensatiebedragen gecontroleerd en opgesteld door Juridische Zaken / bedrijfsvoering van de beheerorganisatie.</p> <p>Betaling geschiedt door bij het implementatieplan betrokken partijen.</p>



2.3.3 Uitzonderingen opleggen compensatiemaatregelen

Het uitgangspunt is dat als een partij een implementatiemaatregel uit het goedgekeurde implementatieplan niet, niet goed, niet volledig of niet tijdig naleeft, zij compensatieplichting is. In de compensatieregeling worden echter twee uitzonderingssituaties onderscheiden, namelijk:

- I. Het niet verschuldigd zijn van het compensatiebedrag zoals opgenomen in het goedgekeurde implementatieplan op basis van een unaniem akkoord, en
- II. Het aanpassen van de deadlines van het implementatieplan op basis van een unaniem besluit.

Processtappen uitzondering I

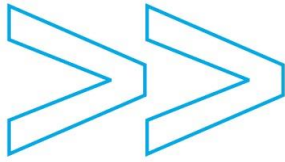
Een partij haalt een deadline niet. Het proces voor het niet verschuldigd zijn van het bijbehorende compensatiebedrag is als volgt:

1. De partij die een bepaalde deadline zoals vastgesteld in het goedgekeurde implementatieplan niet haalt, neemt het initiatief om van alle partijen goedkeuring voor het niet betalen van het compensatiebedrag te krijgen.
2. De partij die het aangaat overlegt het bewijs van goedkeuring van alle partijen aan de beheerorganisatie. Het moet gaan om een unaniem akkoord.
3. Indien er een unaniem akkoord is van alle partijen voor het niet hoeven te betalen van het compensatiebedragen, registreert de beheerorganisatie dit in het overzicht van verschuldigde compensatiebedragen.
4. In plaats van een vooraankondiging van het te betalen compensatiebedrag (zie ook stap 5b van Change en release proces), ontvangt de desbetreffende partij een bevestiging van de toepasselijkheid van de uitzondering van de beheerorganisatie..
5. De overige partijen ontvangen van de beheerorganisatie eveneens een bevestiging van de toepasselijkheid van de uitzondering.
6. In het totaaloverzicht van te betalen en te ontvangen compensatiegelden dat aan het einde van het implementatietraject (als alle stappen van het implementatieplan succesvol zijn doorlopen en afgerond) door de beheerorganisatie wordt opgemaakt, wordt melding gemaakt van de bedragen die op grond van de uitzondering niet in rekening zijn gebracht.

Processtappen uitzondering II

Er is sprake van een niet tijdige levering door een partij als gevolg waarvan een keten van niet naleving ontstaat. Het proces voor het aanpassen van de deadlines van het implementatieplan is als volgt:

1. Eén van de partijen in de keten verzoekt de beheerorganisatie een inventarisatie uit te voeren bij de andere betrokken partijen over de wenselijkheid van aanpassing van het implementatieplan. Indien in de tussentijd deadlines zijn verstreken waaraan een compensatiebedrag is gekoppeld, is dit compensatiebedrag verschuldigd, tenzij door de desbetreffende partij een beroep is en/of wordt gedaan op uitzonderings situatie I (zoals hierboven beschreven).
2. De beheerorganisatie gaat zo spoedig mogelijk na ontvangst van het verzoek over tot de gevraagde inventarisatie en zorgt voor vastlegging van de uitkomsten hiervan.
3. Indien door de beheerorganisatie wordt vastgesteld dat er een unaniem besluit is, worden partijen hiervan door de beheersorganisatie schriftelijk op de hoogte gebracht.
4. De beheerorganisatie gaat zo spoedig mogelijk over tot het opstellen van een aangepast concept implementatieplan.
5. Bespreking van het concept implementatieplan in het Operationeel Overleg.
6. Schriftelijke instemming van alle betrokken partijen met het concept van het aangepaste implementatieplan.
7. Vaststelling van het aangepaste implementatieplan in het Tactisch Overleg.



2.3.4 Wijzigingen buiten de release om

Indien een wijzigingsverzoek enkel en alleen betrekking heeft op een wijziging van het hoofdstuk:

- Testen voor dienstverleners; en/of
- Testen voor deelnemers; en/of
- Operationeel handboek (met uitzondering van deze paragraaf 0);

dan MAG de wijziging na goedkeuring van het Tactisch Overleg direct worden doorgevoerd in het afsprakenstelsel.

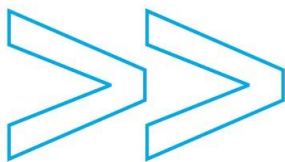
Het wijzigingsproces ziet er dan als volgt uit:

1. RFC voorbereiden en bespreken in het Operationeel Overleg. Het Operationeel Overleg brengt een advies uit aan het Tactisch Overleg.
2. Het Tactisch overleg bekrachtigt de RFC.
3. De beheerorganisatie past de documentatie van het afsprakenstelsel aan.
4. De beheerorganisatie publiceert de nieuwe versie van de gewijzigde documenten.

Indien een wijzigingsverzoek enkel en alleen betrekking heeft op een wijziging van het hoofdstuk:

- Attribuuycatalogus;

dan MAG de wijziging na beoordeling door de beheerorganisatie direct worden doorgevoerd in het afsprakenstelsel.



3 Proces toetreden

3.1 Inleiding

Nieuwe partijen kunnen geïnteresseerd zijn in deelname aan het netwerk voor eHerkenning. Het toetredingsproces beschrijft de stappen die genomen moeten worden om deel te mogen nemen aan het netwerk eHerkenning en het merk eHerkenning te mogen voeren.

Er zijn verschillende situaties denkbaar waarin wordt toegetreden:

- een nieuwe partij wil toetreden tot eHerkenning
- een deelnemer van eHerkenning wil zijn rol binnen eHerkenning uitbreiden
- een deelnemer van eHerkenning wil zijn rechtspersoon wijzigen

Het proces voor alle situaties wordt beschreven in dit document.

Voor het opnieuw toetreden als deelnemer bij de implementatie van een nieuwe release, zie de procesbeschrijving change- en releasemanagement in [Afsprakenstelsel eHerkenning] Operationeel handboek.

Zie ook:

[Afsprakenstelsel eHerkenning] Juridisch kader, hoofdstuk 6 Toetredingseisen.
[Afsprakenstelsel eHerkenning] Testen voor deelnemers.

3.2 Uitgangspunten

3.2.1 Doelstelling

De doelstelling van het toetredingsproces is als volgt:

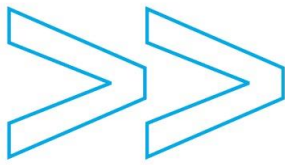
Op zorgvuldige en gestructureerde wijze nieuwe deelnemers aansluiten op eHerkenning. Zorgvuldig betekent:

- volgens een transparant proces
- zonder verstoringen
- dat de toetreders voldoet aan het afsprakenstelsel

3.2.2 Verantwoordelijkheden

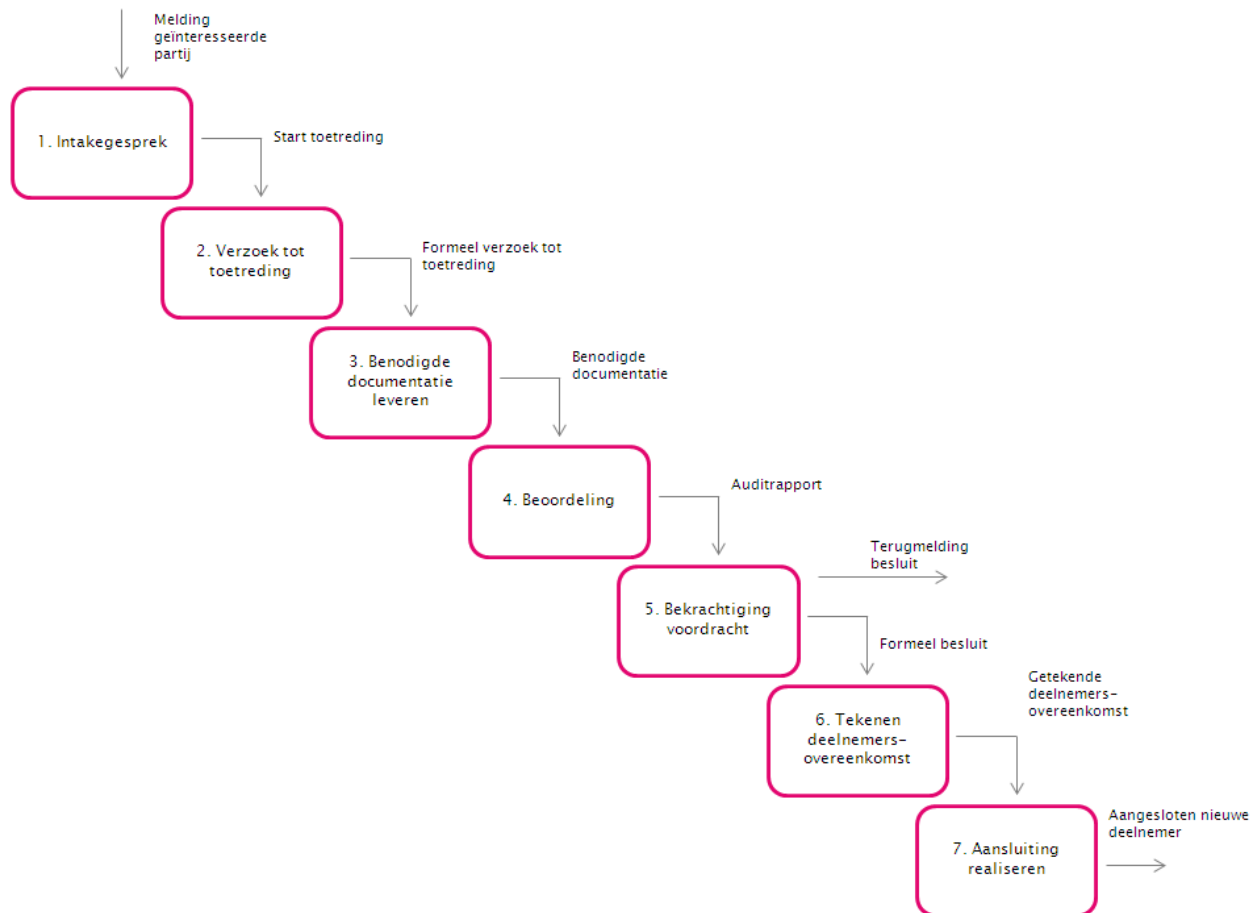
De proceseigenaar is er vanuit de beheerorganisatie verantwoordelijk voor dat het proces wordt uitgevoerd conform de procesbeschrijving. De coördinator toetreden is er verantwoordelijk voor dat de procesbeschrijving actueel blijft en coördineert de verschillende stappen in het proces.

Omdat in de toetredingsprocedure concurrentiegevoelige gegevens een rol kunnen spelen vallen alle betrokken medewerkers van de beheerorganisatie en de externe auditor onder strikte geheimhouding en wordt het betreffende deel van het archief zorgvuldig opgezet.



171 3.3 Uitvoering

172 3.3.1 Overzicht processtappen



173

174 3.3.2 Toelichting processtappen

1. Intakegesprek	
Input	Melding bij de beheerorganisatie van een geïnteresseerde partij via toetreden@eherkenning.nl
Activiteit	<ol style="list-style-type: none">Geïnteresseerde partij wordt uitgenodigd voor intakegesprek door de beheerorganisatie. De beheerorganisatie stelt tevens de set documentatie met toetredingseisen beschikbaar aan de geïnteresseerde partij. Het betreft de volgende documenten:<ul style="list-style-type: none">Meest recente versie van het Afsprakenstelsel eHerkenning



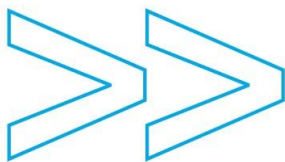
	<ul style="list-style-type: none"> • Meest recente versie van de deelnemersovereenkomst • Zelfverklaring • Checklists voor testen <p>2. Tijdens het intakegesprek wordt verkend of de partij het toetredingsproces wil starten.</p>
Output	Starten van het toetredingsproces met geïnteresseerde partij
Wie?	Coördinator toetreden Twee of drie experts van de beheerorganisatie t.b.v. het intakegesprek

175

2. Formeel verzoek tot toetreding indienen	
Input	Starten van toetredingsproces met geïnteresseerde partij
Activiteit	<ol style="list-style-type: none"> 1. De partij maakt zich klaar voor toetreding (moet voldoen aan het afsprakenstelsel). 2. Wanneer de partij klaar is voor toetreding, vraagt deze het formulier "Verzoek tot toetreding eHerkenning" aan bij de beheerorganisatie. De beheerorganisatie levert het formulier aan. 3. De partij dient het ingevulde formulier in bij de beheerorganisatie en benoemt tevens een aanspreekpunt in de eigen organisatie. 4. De beheerorganisatie beoordeelt het ingevulde formulier en bespreekt het verdere verloop van het toetredingsproces met de partij. 5. De beheerorganisatie informeert het tactisch overleg over het formele verzoek tot toetreding.
Output	Formeel verzoek tot toetreding
Wie?	Coördinator toetreden Vanuit de toetredende de aangestelde contactpersoon

176

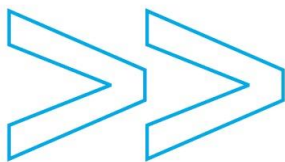
3. Benodigde documentatie leveren	
Input	Formeel verzoek tot toetreding
Activiteit	<ol style="list-style-type: none"> 1. De partij levert de benodigde documentatie via e-mail aan bij de beheerorganisatie en een externe auditor: <ul style="list-style-type: none"> • Metadata van het systeem/de systemen (in los bestand conform afsprakenstelsel) • Procesbeschrijving(en) met daaraan toegekende betrouwbaarheidsniveau(s) (indien van toepassing). Hierbij moet minimaal aangegeven zijn hoe het



	<p>betrouwbaarheidsniveau kan worden toegekend.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Test-authenticatiemiddel en/of test-machtigingen (indien van toepassing) en de bijbehorende ingevulde checklist toetredingstesten. • Een ingevulde zelfverklaring.
Output	Benodigde documentatie voor beoordeling toetreding
Wie?	<p>Coördinator toetreden</p> <p>Vanuit de toetredende de aangestelde contactpersoon</p> <p>De externe auditor</p>

177

4. Beoordeling	
Input	Benodigde documentatie voor beoordeling toetreding
Activiteit	<ol style="list-style-type: none"> 1. De externe auditor beoordeelt of de documentatie voldoet aan de toetredingseisen. Deze beoordeling bestaat uit de volgende aspecten <ul style="list-style-type: none"> • Het beoordelen van de ingevulde zelfverklaring. Elk van de in de zelfverklaring opgesomde eisen moet positief zijn beantwoord en naar tevredenheid beargumenteerd. • Het beoordelen van de procesbeschrijvingen en de daaraan toegekende betrouwbaarheidsniveaus (indien van toepassing). De aangeleverde procesbeschrijving wordt getoetst op conformiteit aan STORK en het afsprakenstelsel. Er vindt een gesprek plaats waarin de toetredende over de beschreven processen en de belangrijkste onderdelen van de zelfverklaring wordt bevraagd. Hij krijgt dan de gelegenheid om eventuele onduidelijkheden weg te nemen. 2. De externe auditor test vervolgens de zelfverklaring van de toetredende partij op twee manieren: <ul style="list-style-type: none"> • De simulatortest wordt uitgevoerd met de eHerkenning simulator, een instrument dat berichten verzendt en de antwoorden beoordeelt op conformiteit aan het afsprakenstelsel. De focus van deze test is conformiteit. • De ketentest vindt plaats met systemen in een apart netwerk van systemen in een eigen OTAP acceptatieomgeving. In de ketentest worden ketens van eHerkenningmakelaar, authenticatiedienst en machtigingenregister getest, door met een gesimuleerde dienstverlener berichten te versturen naar de verschillende eHerkenningmakelaars in het netwerk. De focus van deze test is interoperabiliteit. • Voor meer informatie over testen voor deelnemers, zie [Afsprakenstelsel eHerkenning] Testen voor deelnemers.



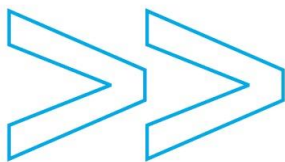
	3. De externe auditor stelt een auditrapport op.
Output	Auditrapport van de externe auditor
Wie?	Coördinator toetreden Technische beheerder van de beheerorganisatie Vanuit de toetredende de aangestelde contactpersoon De externe auditor

178

5. Bekrachten voordracht	
Input	Auditrapport van de externe auditor
Activiteit	<ol style="list-style-type: none"> 1. De beheerorganisatie bekrachtigt het auditrapport van de externe auditor 2. De beheerorganisatie legt het auditrapport ter besluitvorming voor aan de opdrachtgever EZ. EZ besluit overeenkomstig het auditrapport over de toetreding. <ul style="list-style-type: none"> • De toetredende kan bij een positief auditrapport worden opgenomen als aanbieder op www.eherkenning.nl, mits de beheerorganisatie op voorhand geen bezwaar heeft tegen de toetreding. De nieuwe toetredende wordt met een asterix (*) gemarkeerd om aan te duiden dat deze partij aan eHerkenning voldoet, maar nog niet deelnemer is. Mocht de bekrachtiging door EZ niet plaatsvinden, dan zal de toetredende direct van de website worden verwijderd. 3. De toetredende wordt op de hoogte gesteld van het besluit. 4. Het tactische overleg wordt op de hoogte gesteld van het besluit.
Output	Bekrachtigd besluit over toetreding
Wie?	Directie van de beheerorganisatie Vanuit de toetredende de aangestelde contactpersoon

179

6. Teken de deelnemersovereenkomst	
Input	Bekrachtigd besluit over toetreding
Activiteit	<ol style="list-style-type: none"> 1. De beheerorganisatie en de toetredende tekenen de deelnemersovereenkomst. 2. Na ondertekening van de deelnemersovereenkomst heeft de partij rechten en verplichtingen als deelnemer van het netwerk eHerkenning.
Output	Getekende deelnemersovereenkomst



Wie?	Directie van de beheerorganisatie Directie toetredende partij
------	--

180

7. Aansluiting realiseren	
Input	Getekende deelnemersovereenkomst
Activiteit	<ul style="list-style-type: none">De deelnemer geeft de metadata van het nieuwe systeem (of de nieuwe systemen) door aan de beheerorganisatie. De beheerorganisatie verwerkt de metadata tot nieuwe metadata voor het netwerk en communiceert deze aan alle deelnemers.<ul style="list-style-type: none">Hierbij wordt het proces gevolgd zoals beschreven in [Afsprakenstelsel eHerkenning] Operationeel Handboek.Nadat de deelnemers de nieuwe metadata hebben verwerkt is het nieuwe systeem aangesloten op het netwerk.
Output	Aangesloten nieuwe deelnemer
Wie?	Coördinator toetreden Technische beheerder Vanuit de toetredende de aangestelde contactpersoon

181 3.3.3 Uitbreiding rol deelnemer

182 Huidige deelnemers hebben het toetredingsproces al doorlopen, maar kunnen later hun dienstverlening
183 wensen uit te breiden naar andere rollen, andere betrouwbaarheidsniveaus of nieuwe aanvullende features.

184 Wanneer een deelnemer van eHerkenning zijn rol binnen eHerkenning wil uitbreiden moet hij delen van het
185 toetredingsproces doorlopen. In deze situatie worden alle stappen in het toetredingsproces doorlopen zoals
186 beschreven in paragraaf 3.3.1 en 3.3.2 met uitzondering van:

- 187 • Stap 1: het intakegesprek is niet noodzakelijk bij een bestaande deelnemer.
- 188 • Stap 6: de deelnemer hoeft geen nieuwe deelnemersovereenkomst te tekenen.

189 3.3.4 Rechtspersoon wijzigen

190 Wanneer een deelnemer de rechtspersoon wil wijzigen, maakt hij dit kenbaar aan de beheerorganisatie door
191 het formulier 'Wijziging rechtspersoon deelnemer' aan te vragen bij de beheerorganisatie via
192 info@eherkenning.nl.

193 De deelnemer retourneert het ingevulde formulier en met bijbehorende bijlagen.

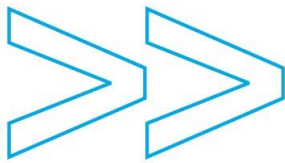


3.3.5 Tabel doorlooptijden proces toetreden

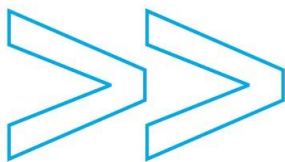
De doorlooptijden worden teruggerekend vanaf het moment van toetreding. De bij doorlooptijden genoemde mijlpalen zijn indicatief en er wordt geen rekening gehouden met extra doorlooptijd als gevolg van aanpassingen als gevolg van zaken die tijdens de gesprekken en/of testen naar voren komen. Indien gewenst zal de beheerorganisatie het proces pogen sneller te doorlopen. Hiervoor kunnen geen garanties worden afgegeven. In de tabellen wordt onder 'Toetreders' de partij die wil toetreden verstaan. 'BO' staat voor Beheerorganisatie eHerkenning.

Voor toetreden van een nieuwe partij

Activiteit	Door	Datum
Intakegesprek	Toetreders en BO	Datum x – 25 werkdagen
Verzoek tot toetreding: inleveren toetredingsformulier bij BO	Toetreders	Datum x – 20 werkdagen
Toetreders komt met de externe auditor en de beheerorganisatie een datum overeen waarop het systeem wordt getest	Toetreders	Datum x – 20 werkdagen
Toetreders levert metadata van de te testen acceptatiesystemen aan externe auditor en BO en verstrekt (indien AD, of MR) geschikte authenticatiemiddelen en machtigingen (zie onder).	Toetreders	Datum x – 20 werkdagen
Aanleveren documentatie aan externe auditor en BO: <ul style="list-style-type: none"> • zelfverklaring • procesbeschrijvingen (indien van toepassing) 	Toetreders	Datum x – 15 werkdagen
Beoordelen opgeleverde documentatie	Externe auditor	Datum x – 10 werkdagen
Toetredingsgesprek met toetreders over opgeleverde documentatie	Externe auditor	Datum x – 7 werkdagen
Toetreders stuurt de externe auditor en de BO de ingevulde toetredingstest checklist toe.	Toetreders	Datum x – 7 werkdagen.
Externe auditor voert toetredingstest uit	Externe auditor	Datum x – 5 werkdagen
Auditrapport verzenden aan beheerorganisatie	Externe auditor	Datum x – 2 werkdagen
Bekrachtiging auditrapport EZ	EZ	Datum x



Activiteit	Door	Datum
Tekenen deelnemersovereenkomst	BO en toetreders	Na datum x



202 4 Proces uittreden

203 4.1 Inleiding

204 Voor geïnteresseerde partijen is er een toetredingsproces dat zij kunnen doorlopen indien zij deelnemer van
205 eHerkenning willen worden. Uiteraard kunnen deelnemers ook uittreden. De deelnemer heeft na de
206 uittreding geen rechten meer als deelnemer van eHerkenning. Dit betekent dat de betreffende partij het
207 merk niet meer mag voeren en geen onderdeel meer is van het technische netwerk van eHerkenning.

- 208 1. Uittreding kan vrijwillig zijn, waarbij de deelnemer zelf aangeeft de deelnemersovereenkomst te
209 willen beëindigen.
- 210 2. Uittreding kan ook onvrijwillig zijn. De beheerorganisatie wil dan de deelnemersovereenkomst
211 beëindigen.

212 In dit document is het proces voor uittreden beschreven. Dit proces bestaat uit de juridische, technische en
213 communicatieve stappen die moeten worden gezet voor een zorgvuldige uittreding.

214 4.2 Uitgangspunten

215 4.2.1 Doelstelling

216 De doelstelling van het proces uittreding is dat een deelnemer op gestructureerde en verantwoorde wijze
217 kan uittreden. Dit betekent:

- 218 • Zonder verstoringen
- 219 • Met minimale last voor de dienstverleners en eindgebruikers van de betreffende deelnemer

220 4.2.2 Verantwoordelijkheden

221 De proceseigenaar is er vanuit de beheerorganisatie verantwoordelijk voor dat het proces wordt uitgevoerd
222 conform de procesbeschrijving. De coördinator is ervoor verantwoordelijk dat de procesbeschrijving actueel
223 blijft.

224 4.2.3 Uitgangspunten

225 Het proces uittreden gaat pas van start nadat er een besluit is genomen dat een deelnemer zal uittreden. Er
226 zijn verschillende situaties die aanleiding kunnen geven tot uittreding. Grofweg zijn er twee soorten:

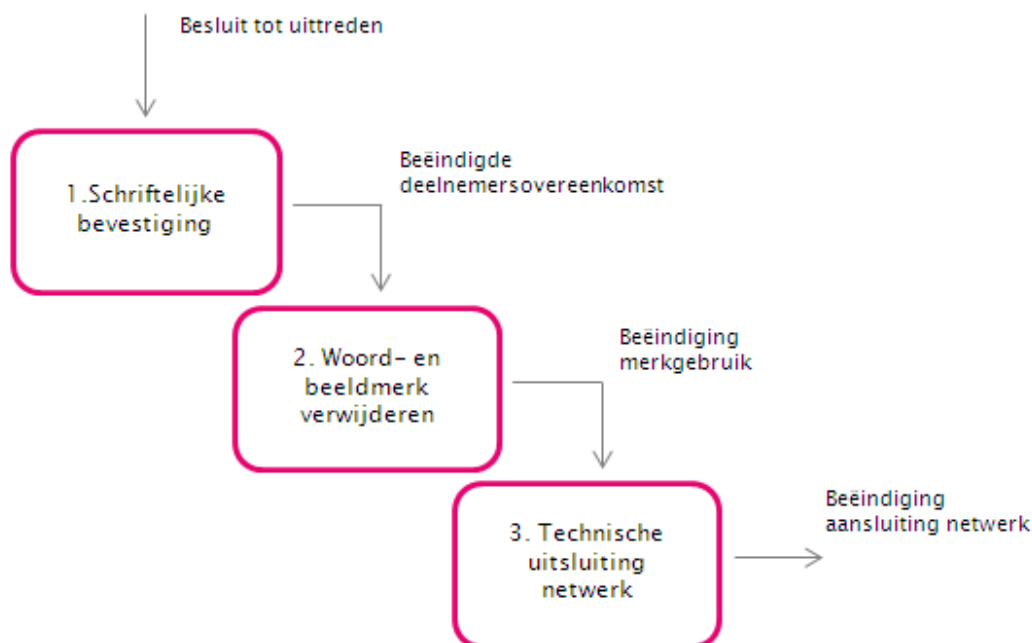
- 227 1. De deelnemer wil de overeenkomst beëindigen. Dit zal leiden tot ontbinding van de
228 deelnemersovereenkomst. De schriftelijke opzegtermijn is volgens de deelnemersovereenkomst 2
229 maanden.
- 230 2. De beheerorganisatie wil de overeenkomst beëindigen. Onder bepaalde omstandigheden kan de
231 deelnemersovereenkomst door de beheerorganisatie worden beëindigd. Zie artikel 5 van de
232 deelnemersovereenkomst en het proces naleving [eHerkenning – Operationeel Handboek].

233 Na het besluit tot uittreding start het proces uittreding. Dit proces is hetzelfde bij zowel vrijwillige als
234 onvrijwillige uittreding.



235 4.3 Uitvoering

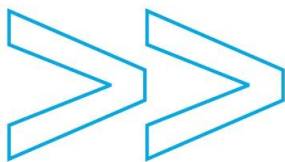
236 4.3.1 Overzicht processtappen



237

238 4.3.2 Processtappen uittreding

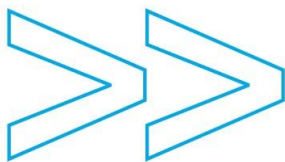
1. Schriftelijke bevestiging beëindiging	
Input	Besluit dat een deelnemer zal uittreden
Activiteit	<ol style="list-style-type: none">In geval van vrijwillige uittreding zal de betreffende deelnemer dit melden bij de beheerorganisatie. Bij onvrijwillige uittreding zijn zowel de betreffende deelnemer als de beheerorganisatie al op de hoogte van het nalevingsbesluit.De beheerorganisatie stuurt de betreffende deelnemer een formele schriftelijke bevestiging van het besluit tot beëindiging van de Deelnemersovereenkomst. Hiermee is de deelnemersovereenkomst formeel beëindigd.
Output	Een formele schriftelijke beëindiging van de deelnemersovereenkomst
Wie?	Directie beheerorganisatie Directie deelnemer
2. Woord- en beeldmerk verwijderen	



Input	Een formele schriftelijke beëindiging van de deelnemersovereenkomst
Activiteit	<p>Er moet een aantal activiteiten worden uitgevoerd op het gebied van communicatie:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. De betreffende deelnemer moet zijn contractspartijen (de eindgebruikers en aangesloten dienstverleners) binnen 24 uur informeren over de opzegging van de deelnemersovereenkomst. Deze activiteit moet terstond na het nemen van het besluit uitgevoerd worden. De contractspartijen moeten zoveel mogelijk tijd geboden krijgen om over te stappen naar een andere erkende deelnemer. 2. In overleg met de betreffende deelnemer informeert de beheerorganisatie de andere deelnemers en dienstverleners van eHerkenning over het beëindigen van de deelnemersovereenkomst met de betreffende deelnemer. 3. De betreffende deelnemer verwijdert alle verwijzingen naar eHerkenning van de eigen website (uitgezonderd oudere nieuwsberichten), inclusief het woord- en beeldmerk van eHerkenning. 4. De beheerorganisatie verwijdert alle verwijzingen naar de betreffende deelnemer van de eHerkenningswebsite (uitgezonderd oudere nieuwsberichten) en plaatst een nieuwsbericht over de beëindiging van de deelnemersovereenkomst op de eHerkenningswebsite. De betreffende deelnemer wordt tevens uit het aanmeldplatform verwijderd. 5. Indien nodig verloopt de communicatie met de pers via de persvoorlichting van EZ. 6. De beheerorganisatie informeert indien nodig externe nieuwswebsites.
Output	De betreffende deelnemer maakt geen gebruik meer van het merk eHerkenning
Wie?	<p>Communicatie afdeling beheerorganisatie</p> <p>Communicatie afdeling deelnemer</p>

239

3. Technische uitsluiting netwerk	
Input	De betreffende deelnemer maakt geen gebruik meer van het merk eHerkenning
Activiteit	<p>Er moet een aantal technische activiteiten worden uitgevoerd:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. De beheerorganisatie en de overige deelnemers voeren nieuwe metadata door volgens het proces zoals dat is vastgesteld in het Operationeel Handboek. Met het doorvoeren van de nieuwe metadata in het onderhoudswindow, wordt de betreffende deelnemer technisch uit het netwerk gehaald. <ul style="list-style-type: none"> • Wanneer dat noodzakelijk is kan de beheerorganisatie in overleg met de deelnemers de metadata per direct doorvoeren. Zodat uitsluiting uit het netwerk per direct geëffectueerd is.



	<p>2. De betreffende deelnemer draagt het archief inzake de dienstverlening van eHerkenning over aan de beheerorganisatie. Met behulp van een escrow service worden de archieven binnen twee maanden overgedragen aan de beheerorganisatie. Slechts wanneer er noodzaak toe is zal de beheerorganisatie het archief gebruiken. De deelnemer moet de volgende zaken aanleveren voor het archief:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Alle loggingsbestanden in het kader van eHerkenning2. Het archief aangaande registratie van machtigingen voor eHerkenning3. De rapportage verplichtingen
Output	De betreffende deelnemer is geen onderdeel meer van het technische netwerk van eHerkenning
Wie?	Technische beheerder van de beheerorganisatie Technische beheerder van de deelnemer

4.3.3 Processtappen schorsing

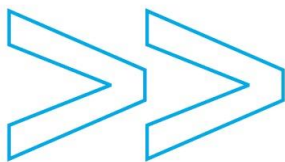
Een resultaat van het handhavingsbeleid kan ook zijn dat een deelnemer wordt geschorst. Bij een schorsing wordt de deelnemer tijdelijk volledig afgesloten. In deze situatie worden alle stappen in het proces uittreding doorlopen zoals beschreven in paragraaf 2.2 met uitzondering van:

- Stap 1: schriftelijke bevestiging beëindiging. Bij een schorsing mag de deelnemer tijdelijk het merk niet meer voeren en geen onderdeel zijn van het netwerk. De deelnemersovereenkomst wordt echter niet direct ontbonden.
- Stap 3: de betreffende deelnemer hoeft geen archief te overleggen aan de beheerorganisatie. De nieuwe metadata wordt wel doorgevoerd, waardoor de geschorste deelnemer tijdelijk geen onderdeel meer is van het netwerk
- Stap 4: De beheerorganisatie krijgt van EZ de opdracht om de betreffende situatie te onderzoeken, om voorstellen te doen op welke wijze de deelnemer op korte termijn alsnog kan voldoen aan het afsprakenstelsel.
- Stap 5: Na ontvangst van de rapportage van de beheerorganisatie zal EZ een nieuw besluit nemen. Het besluit kan inhouden:
 - het opheffen van de schorsing (al dan niet onder voorwaarden),
 - het voortzetten van de schorsing (al dan niet met gewijzigde voorwaarden) of
 - overgaan tot de beëindiging van de deelnemersovereenkomst (uittreden).

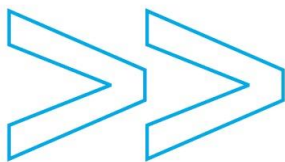
4.4 Tabel doorlooptijd proces uittreden

De hieronder genoemde termijnen zijn streeftermijnen. Indien een termijn niet kan worden gehaald, dan nemen de beheerorganisatie en de deelnemer/dienstverlener contact met elkaar op om een nieuwe termijn af te spreken.

In de onderstaande tabel staat 'BO' voor beheerorganisatie.



Activiteit	Door	Tijd
1. Melding vrijwillige uittreding	Deelnemer	2 maanden voorafgaand aan moment van uittreding
2. Formele bevestiging van beëindiging deelnemersovereenkomst	BO	2 werkdagen na ontvangst
3. Informeren contractspartijen over uittreding	Deelnemer	Binnen 24 uur na besluit
4. Verwijderen beeldmerk eHerkenning van website	Deelnemer	2 werkdagen na stap 3
5. Plaatsen nieuwsbericht over uittreding op eHerkenningswebsite	BO	2 werkdagen na stap 3
6. Doorvoeren nieuwe metadata	BO en deelnemers	2 werkdagen na stap 3 proces starten
7. Overdracht archief	Deelnemer	2 maanden na stap 3



263 5 Proces incidentmanagement

264 5.1 Inleiding

265 In elke organisatie komen incidenten voor. Afhankelijk van het type incident en de ernst zullen passende
266 maatregelen moeten worden getroffen. eHerkenning heeft een proces voor incidentmanagement om
267 incidenten en calamiteiten netwerkbreed op gestructureerde wijze af te handelen.

268 5.2 Uitgangspunten

269 5.2.1 Doelstelling

270 Het proces incidentmanagement heeft als doel om incidenten en calamiteiten op gestructureerde wijze
271 afhandelen binnen het netwerk eHerkenning. Dit is aan de orde wanneer de *beschikbaarheid*, *integriteit*
272 en/of *vertrouwelijkheid* van het stelsel en van de informatie daarbinnen wordt aangetast of risico op
273 aantasting lopen.

274 5.2.2 Verantwoordelijkheden

275 De proceseigenaar is er verantwoordelijk voor dat het proces wordt uitgevoerd conform de
276 procesbeschrijving en dat het proces up-to-date blijft. De incidentmanager van de beheerorganisatie is
277 eerste aanspreekpunt voor incidentmanagement. De incidentmanager van de beheerorganisatie controleert
278 regelmatig of de contactlijst voor incidenten nog up-to-date is.

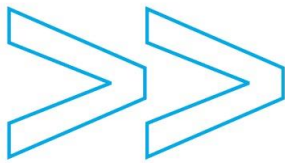
279 De deelnemers van eHerkenning zijn verplicht alle verstoringen, calamiteiten en beveiligingsincidenten in
280 het netwerk z.s.m. te melden bij de beheerorganisatie. De deelnemers blijven zelf verantwoordelijk voor de
281 oplossing van het incident/de calamiteit. De beheerorganisatie faciliteert hen en coördineert activiteiten
282 indien nodig.

283 5.2.3 Classificatie van incidenten

- 284 • Verstoring. Een verstoring is een gebeurtenis afwijkend van de verwachte standaardwerking van een
285 systeem of dienst. Dit betekent dat (onderdelen van) de dienstverlening van eHerkenning beperkt of niet
286 beschikbaar zijn. Dit type incident heeft impact op de *beschikbaarheid*.
- 287 • Calamiteit. Een calamiteit is een ongeplande situatie waarbij ten minste twee deelnemers zijn betrokken
288 en waarvan verwacht wordt dat de duur van het niet beschikbaar zijn de maximale verstoringstijd van
289 vier uur zal overschrijden. Dit betekent dat (onderdelen van) de dienstverlening van eHerkenning direct
290 en/of ernstig hinder ondervinden.
- 291 • Informatiebeveiligingsincident. Een dergelijk incident levert mogelijk impact c.q. risico op ten aanzien
292 van de *beschikbaarheid*, *integriteit* en/of *vertrouwelijkheid* van informatie van eHerkenning.

293 Voorbeelden van informatiebeveiligingsincidenten:

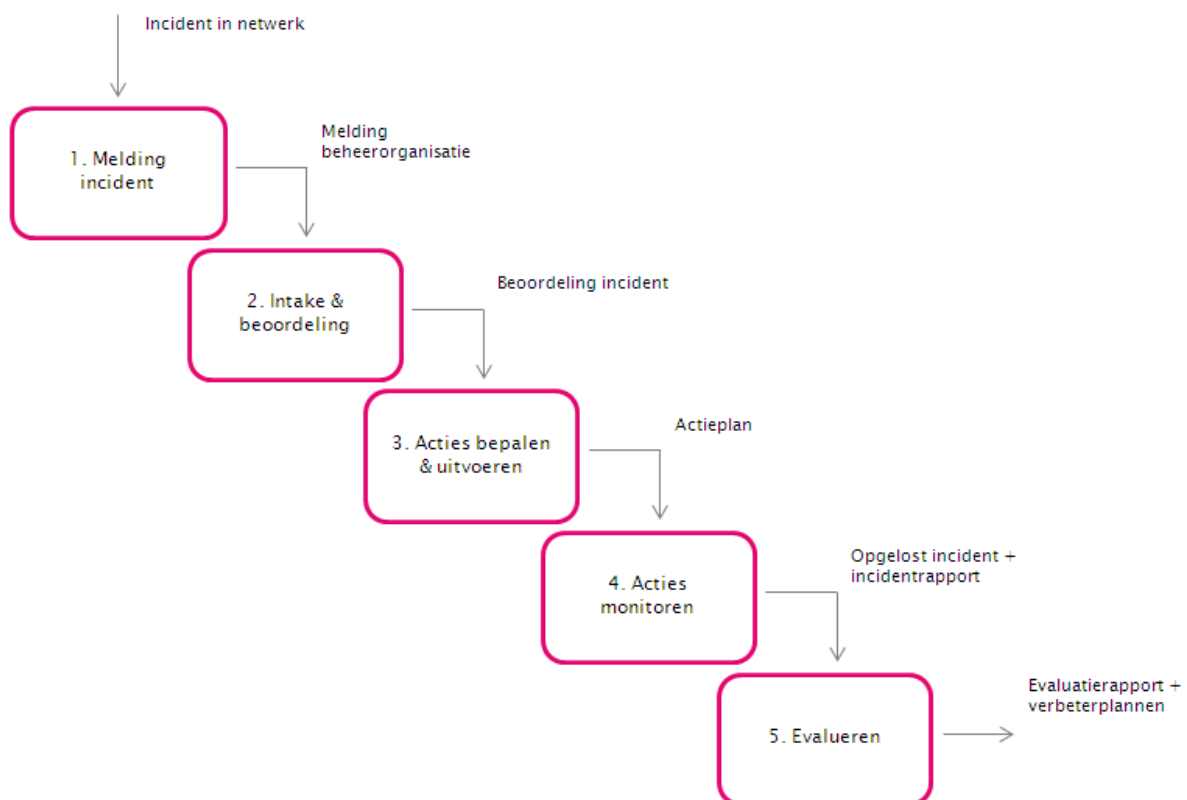
- 294 • Verlies van USB stick, laptop, losse harde schijf etc. die informatie omtrent eHerkenning bevat.
- 295 • Misbruik van een eHerkenningsmiddel



- 296 • Signaleren van hackpogingen of pogingen tot intrusion
- 297 • Fraude (of vermoeden van) door medewerker
- 298 • Signaleren van malware
- 299 Zie ook: [Afsprakenstelsel eHerkenning] Service Level.

300 5.3 Uitvoering

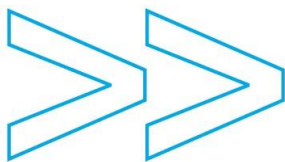
301 5.3.1 Overzicht processtappen



302

303 5.3.2 Toelichting processtappen

1. Melding incident	
Input	Een incident of calamiteit met betrekking tot de dienstverlening van eHerkenning doet zich voor.



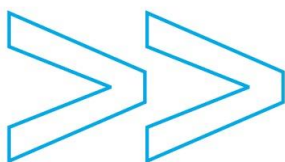
Activiteit	<p><u>Bij een verstoring of calamiteit</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. De betreffende deelnemer meldt de verstoring of de calamiteit in de issuetracker Mantis. Hierdoor kan direct het hele netwerk kennisnemen van de verstoring/calamiteit. 2. De betreffende deelnemer meldt de verstoring of de calamiteit telefonisch bij de incidentmanager van de beheerorganisatie. <p><u>Bij een beveiligingsincident</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. De betreffende deelnemer meldt het beveiligingsincident telefonisch bij de incidentmanager van de beheerorganisatie. In overleg met de deelnemer kan de beheerorganisatie het beveiligingsincident alsnog in Mantis plaatsen. Hierbij wordt rekening gehouden met evt. gevoeligheden. <p>NB: er is een contactenlijst met telefoonnummers beschikbaar gesteld door de beheerorganisatie. Deze is te vinden op https://extranet.eherkenning.nl/confluence/display/rfcwar/Contactlijsten.</p>
Output	Melding van een incident of calamiteit bij de beheerorganisatie
Wie?	Incidentmanager beheerorganisatie Incidentmanagers van de deelnemers

304

2. Intake en beoordeling	
Input	Melding van een incident of calamiteit bij de beheerorganisatie
Activiteit	<ol style="list-style-type: none"> 1. De incidentmanager van de beheerorganisatie beoordeelt voor eHerkenning: <ul style="list-style-type: none"> • de aard en de scope van het incident • de risico's • het mogelijk een calamiteit betreft 2. Bij twijfel kan de incidentmanager zijn beoordeling voorleggen aan de proceseigenaar. 3. De incidentmanager informeert zijn eigen team.
Output	Beoordeeld incident/calamiteit
Wie?	Incidentmanager beheerorganisatie Proceseigenaar

305

3. Acties bepalen en uitvoeren	
Input	Beoordeeld incident/calamiteit
Activiteit	<u>Bij een (beveiliging)incident:</u>

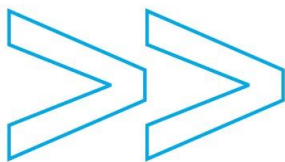


	<ol style="list-style-type: none"> 1. De betreffende deelnemer zet acties uit om het incident z.s.m. op te lossen. 2. De beheerorganisatie coördineert indien nodig de acties en het contact met andere betrokken partijen etc. De incidentmanager is hierbij het eerste aanspreekpunt. Hij kan indien nodig het eigen team bij de beheerorganisatie inschakelen. <p><u>Bij een calamiteit:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. De beheerorganisatie organiseert z.s.m., maar in elk geval binnen 24 uur, een telefonisch spoedoverleg met alle deelnemers van eHerkenning en EZ om de calamiteit te bespreken. In dat overleg worden ten minste de volgende zaken besproken: <ul style="list-style-type: none"> • Het communicatieprotocol ten aanzien van de calamiteit. Hierin wordt ook aandacht besteed aan de communicatie richting de aangesloten overheidsdienstverleners. • De uit te voeren acties om de risico's te mitigeren en te beheersen (het te volgen proces). <p>NB: er is een contactenlijst beschikbaar gesteld. Bij calamiteit de escalatielijst gebruiken.</p>
Output	Acties om het incident/calamiteit op te lossen
Wie?	Incidentmanager beheerorganisatie (Incidentmanagers van) de deelnemers Bij calamiteit ook de leiding van de beheerorganisatie

306

4. Acties monitoren	
Input	Acties om het incident/calamiteit op te lossen
Activiteit	<ol style="list-style-type: none"> 1. De incidentmanager van de beheerorganisatie monitort de acties die worden ondernomen om het incident of de calamiteit op te lossen. Dit betekent dat de beheerorganisatie met enige regelmaat de betreffende deelnemer benadert voor meer informatie. 2. Indien een incident/ calamiteit langer dan 4 uur duurt stelt de beheerorganisatie elke 4 uur de deelnemers op de hoogte van de status. 3. Pas als het incident of de calamiteit is opgelost meldt de incidentmanager van de beheerorganisatie dit in Mantis. Hij sluit het issue en maakt het incidentrapport op basis van de input van de deelnemer.
Output	Opgelost incident Afgerond incidentrapport
Wie?	Incidentmanager beheerorganisatie Incidentmanagers van de deelnemers

307

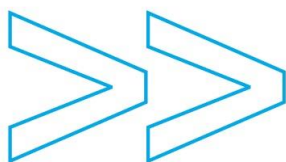


308

309

5. Evalueren	
Input	Incidentrapporten
Activiteit	<p>Periodiek rapporteert de beheerorganisatie aan:</p> <ol style="list-style-type: none">het Tactisch overleg over<ul style="list-style-type: none">De aard van de incidentenDe genomen maatregelen om de incidenten te neutraliserenDe genomen maatregelen of voorstellen om gelijkwaardige incidenten in de toekomst te voorkomen.het security officers overleg over de bovenstaande punten, maar dan specifiek voor beveiligingsincidenten. <p>Naar aanleiding van het evaluatierapport worden, indien mogelijk, verbeterplannen opgesteld.</p>
Output	<p>Algemeen evaluatierapport</p> <p>Mogelijk verbeterplannen</p>
Wie?	Incidentmanager beheerorganisatie

310



311 **5.4 Template voor incidentrapport**

312 Incident – Incident 20../.....

313 Auteur(s): Tijdelijke beheerorganisatie,

314 Datum: ...

315 **Samenvatting**

Datum en tijdstip melding ...

Melder bij
beheerorganisatie ...

Type incident beschikbaarheid / vertrouwelijkheid / integriteit; onbewust veroorzaakt /
bewust veroorzaakt

Beveiligingsincident? Ja / nee

Non-conformiteit SLA-
afspraken? ...

Impact ...

Prioriteit ...

Status ...

Oorzaak ...

Lognummer Incident 20../....

Datum en tijdstip
afmelding ...

316 **Omschrijving**

317

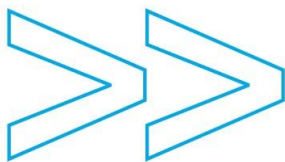
318 **Mogelijke gevolgen**

319 ...

320 **Maatregelen/acties**

321 De volgende maatregelen e/o acties zijn genomen:

322



6 Proces contentmanagement

6.1 Inleiding

Voor een consistente externe communicatie is het van belang om een proces voor contentmanagement te hebben. Hiermee wordt de content van externe communicatie over eHerkenning structureel getoetst aan het afsprakenstelsel en de deelnemersovereenkomst.

Bij het opstellen van nieuwe content of het wijzigen van bestaande content is dit proces van toepassing.

6.2 Uitgangspunten

6.2.1 Doelstelling

Organiseren van consistente externe communicatie over eHerkenning. Consistent betekent in lijn met het afsprakenstelsel en de deelnemersovereenkomst.

6.2.2 Verantwoordelijkheden

De proceseigenaar is er vanuit de beheerorganisatie verantwoordelijk voor dat het proces wordt uitgevoerd conform de procesbeschrijving. De coördinator is ervoor verantwoordelijk dat de procesbeschrijving actueel blijft.

6.2.3 Uitgangspunten

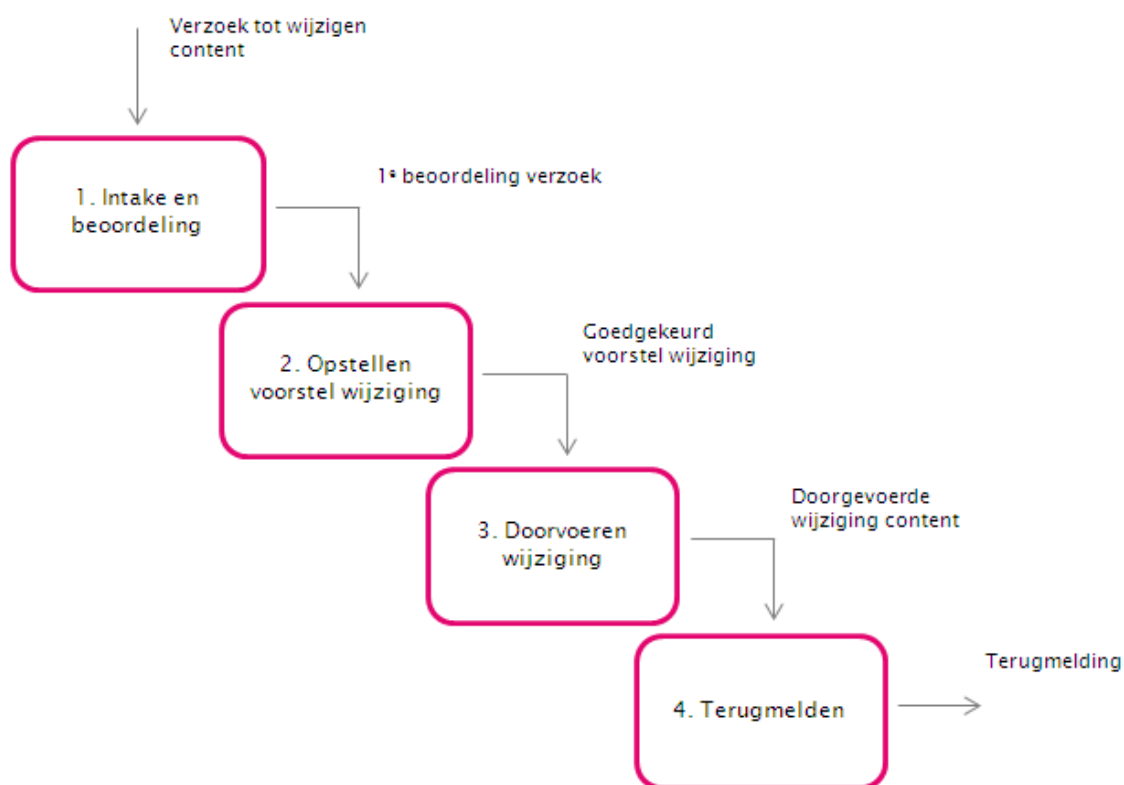
Dit proces heeft betrekking op het wijzigen van de content van externe communicatiemiddelen:

- Onder een wijziging wordt verstaan een verandering in of het verwijderen van bestaande content of het opstellen van nieuwe content.
- Externe communicatiemiddelen zijn onder andere: informatie op de website eHerkenning, presentaties over eHerkenning, informatie op het aanmeldportaal, factsheets, nieuwsbrieven, artikelen, folders handleidingen etc.
- De deelnemers zijn verantwoordelijk voor het leveren van de content voor hun deel in de keuzematrix en het aanbod per deelnemer op de website www.eherkenning.nl.
- Een wijziging kan een kleine of grote impact hebben.
 - Een wijziging met kleine impact is bijvoorbeeld het plaatsen van een nieuwsbericht op de website, het wijzigen van links, het actualiseren van presentaties en factsheets. Het betreft hier het dagelijkse beheer van de externe communicatiemiddelen van eHerkenning.
 - Een wijziging met een grote impact is bijvoorbeeld het opstellen van een nieuwe factsheets of handleidingen, maar bijvoorbeeld ook het instellen van een aanmeldportaal of de keuzematrix. Het betreft hier een wijziging met aanzienlijke impact op het merk eHerkenning of het netwerk.



353 6.3 Uitvoering

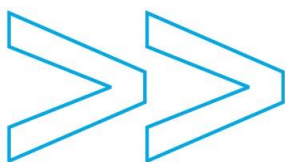
354 6.3.1 Overzicht processtappen



355

356 6.3.2 Toelichting processtappen

1. Intake en beoordeling	
Input	Verzoek tot wijziging van externe content
Activiteit	<p>1. Elke partij kan een verzoek tot het wijzigen van externe content indienen bij de beheerorganisatie. Dit kan per e-mail info@eherkenning.nl. Het verzoek bestaat minimaal uit:</p> <ul style="list-style-type: none">• de voorgestelde wijziging• de reden voor de wijziging



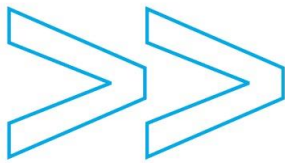
	<ul style="list-style-type: none"> • de urgentie van de wijziging <ol style="list-style-type: none"> 2. De beheerorganisatie beoordeelt de impact van het wijzigingsverzoek en of het in lijn is met het afsprakenstelsel en de deelnemersovereenkomst. 3. De beheerorganisatie neemt het verzoek al dan niet in behandeling.
Output	Eerste beoordeling verzoek tot wijziging
Wie?	Beheer officer beheerorganisatie Indien nodig voor de beoordeling, verschillende experts uit de beheerorganisatie

357

2. Opstellen wijziging	
Input	Eerste beoordeling verzoek tot wijziging
Activiteit	<ol style="list-style-type: none"> 1. Na een eerste beoordeling formuleert de beheerorganisatie een wijzigingsvoorstel dat in lijn is met het afsprakenstelsel en de deelnemersovereenkomst. <ul style="list-style-type: none"> • Bij een wijziging met kleine impact: indien er sprake is van een wijziging met kleine impact kan de communicatieadviseur het wijzigingsvoorstel zelf opstellen. Bij twijfel voorleggen aan inhoudelijke experts uit de beheerorganisatie. • Bij een wijziging met grote impact: indien er sprake is van een wijziging met grote impact zal de beheerorganisatie het wijzigingsvoorstel door verschillende inhoudelijke experts laten beoordelen. Met name op juridisch, communicatief en technisch vlak. 2. Indien er sprake is van wijziging die grote impact heeft op het merk of het netwerk eHerkenning, zal de beheerorganisatie het wijzigingsvoorstel voorleggen aan het Tactisch overleg.
Output	Goedgekeurd wijzigingsvoorstel
Wie?	Communicatieadviseur beheerorganisatie Indien nodig voor opstellen, verschillende experts uit de beheerorganisatie

358

3. Doorvoeren wijziging	
Input	Goedgekeurd wijzigingsvoorstel
Activiteit	<ol style="list-style-type: none"> 1. De communicatieadviseur van de beheerorganisatie voert de wijziging door zoals goedgekeurd.

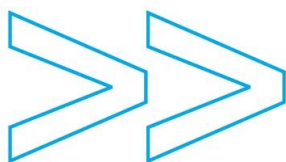


Output	Doorgevoerde wijziging.
Wie?	Communicatieadviseur beheerorganisatie

359

360

4. Terugmelden	
Input	Doorgevoerde wijziging
Activiteit	1. De beheerorganisatie doet een terugmelding aan de partij die het wijzigingsverzoek heeft gedaan.
Output	Terugmelding
Wie?	Beheer officer beheerorganisatie



7 Proces distributie afsprakenstelsel

7.1 Inleiding

De beheerorganisatie verricht algemene communicatie activiteiten voor eHerkenning. Een van die activiteiten is het publiceren van het afsprakenstelsel eHerkenning. Dit is de kern van de communicatie met betrekking tot het afsprakenstelsel eHerkenning.

De deelnemers en de beheerorganisatie gebruiken het afsprakenstelsel om te implementeren en het dagelijkse beheer uit te voeren.

Andere geïnteresseerde partijen kunnen het afsprakenstelsel ook inzien.

7.2 Uitgangspunten

7.2.1 Doelstelling

Publiceren van (de actuele versie van) alle documenten van het Afsprakenstelsel eHerkenning zodanig dat het kenbaar en vindbaar is voor alle geïnteresseerde partijen.

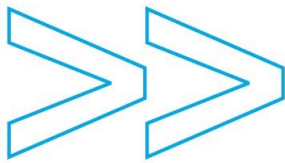
7.2.2 Verantwoordelijkheden

De proceseigenaar is er vanuit de beheerorganisatie verantwoordelijk voor dat het proces wordt uitgevoerd conform de procesbeschrijving. De beheer officer is ervoor verantwoordelijk dat de procesbeschrijving actueel blijft.

7.3 Uitvoering

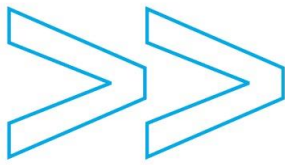
7.3.1 Processtappen

Voor deelnemers, de beheerorganisatie, dienstverleners en andere geïnteresseerden	
Input	Nieuwe versie van het afsprakenstelsel
Activiteit	<ol style="list-style-type: none">1. De beheerorganisatie publiceert het nieuwe afsprakenstelsel (pdf formaat) op de gezamenlijke digitale documentatieomgeving van eHerkenning en de website www.eherkenning.nl.<ul style="list-style-type: none">• De deelnemers, de beheerorganisatie en sommige aangesloten overheidsdienstverleners (leden van de gebruikersraad) hebben een gepersonaliseerde account met leesrechten voor de documentatieomgeving.2. De beheerorganisatie stuurt de deelnemers, de beheerorganisatie en de overheidsdienstverleners een e-mail om te melden dat er een nieuwe versie van het afsprakenstelsel beschikbaar is.3. De nieuwe versie van het afsprakenstelsel blijft beschikbaar op de documentatieomgeving en de website. De deelnemers, de beheerorganisatie en



	overheidsdienstverleners en andere geïnteresseerden kunnen het onbeperkt raadplegen.
Output	Gepubliceerd afsprakenstelsel
Wie?	Changemanager van de beheerorganisatie

379



8 Proces managementinformatie

8.1 Inleiding

Managementinformatie over het gebruik van het netwerk en de werking van het afsprakenstelsel wordt door middel van rapportages verzameld en verspreid. De rapportages worden o.a. gebruikt om de groei van het netwerk te monitoren op het gebied van aansluitingen, uitgifte van middelen en aantallen berichten.

Een meer uitgebreide beschrijving van de rapportage onderwerpen die in de managementrapportage aan de orde staat in het hoofdstuk [eHerkenning – Service level]. Dit document beschrijft het proces voor het verzamelen, het opstellen en verspreiden van de managementrapportage.

8.2 Uitgangspunten

8.2.1 Doelstelling

Zorgvuldig opstellen van de managementrapportage, zodat er een correct beeld bestaat van de stand van zaken in het netwerk.

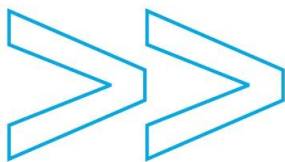
De managementrapportage kan tevens gebruikt worden om onregelmatigheden op te sporen.

8.2.2 Verantwoordelijkheden

De proceseigenaar is er vanuit de beheerorganisatie verantwoordelijk voor dat het proces wordt uitgevoerd conform de procesbeschrijving. De coördinator is ervoor verantwoordelijk dat de procesbeschrijving actueel blijft.

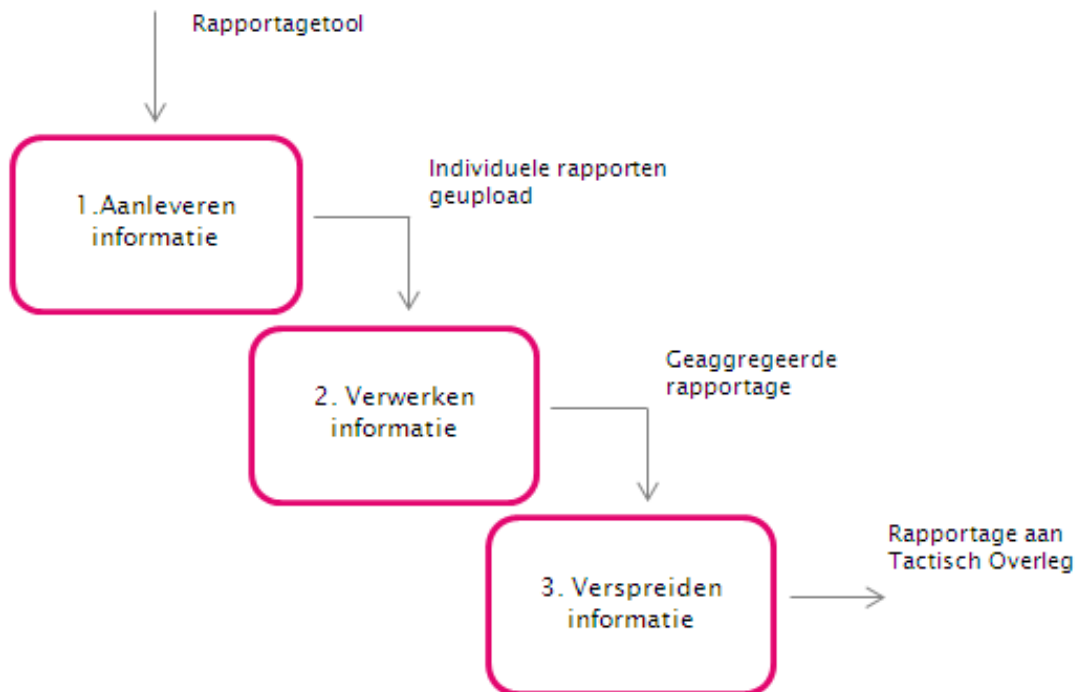
De deelnemers zijn verantwoordelijk voor het aanleveren van de juiste gegevens.

De beheerorganisatie is verantwoordelijk voor de verwerking van de gegevens tot een geaggregeerde rapportage. Hierbij is het van belang dat de concurrentiegevoelige informatie zoveel mogelijk verborgen blijft.



401 **8.3 Uitvoering**

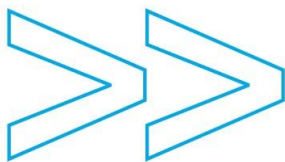
402 **8.3.1 Overzicht processtappen**



403

404 **8.3.2 Toelichting processtappen**

1. Aanleveren informatie	
Input	Rapportagetool. De beheerorganisatie stelt een tool beschikbaar voor het valideren en samenvoegen van de managementinformatie.
Activiteit	<ol style="list-style-type: none">1. De deelnemers verzamelen de eigen managementinformatie van de rapportageperiode (deze loopt van de eerste dag van een kalendermaand 4:00 uur tot volgende kalendermaand 4:00 uur) in xml formaat..2. De deelnemers levert de eigen rapportage in xml formaat aan bij de beheerorganisatie, bij voorkeur zo snel mogelijk maar in ieder geval voor de 15de van elke kalendermaand. De rapportage wordt geupload met behulp van de rapportagetool van de beheerorganisatie. Bij het uploaden van de rapportage in xml



	formaat wordt een aantal gestandaardiseerde checks uitgevoerd door de rapportagetool. Zie ook [eHerkenning – Service Level].
Output	Geuploade managementinformatie in xml formaat per deelnemer
Wie?	Deelnemers

405

2. Verwerken informatie	
Input	managementinformatie per deelnemer
Activiteit	<ol style="list-style-type: none">1. De beheerorganisatie verwerkt, anonimiseert en bundelt de gegevens tot een geaggregeerde rapportage.<ul style="list-style-type: none">• Indien de beheerorganisatie bijzonderheden heeft te melden, worden deze bijgevoegd.
Output	Geaggregeerde rapportage managementinformatie
Wie?	Beheer officer van de beheerorganisatie

406

3. Verspreiden informatie	
Input	Geaggregeerde rapportage managementinformatie
Activiteit	<ol style="list-style-type: none">1. De beheerorganisatie verzendt de geaggregeerde rapportage naar het Tactisch Overleg.2. De beheerorganisatie gebruikt de gegevens tevens voor eventuele periodieke rapportages.
Output	Verspreiding van de geaggregeerde rapportage
Wie?	Beheer officer van de beheerorganisatie



407 9 Proces naleving

408 9.1 Inleiding

409 Een goede naleving van het afsprakenstelsel is onontbeerlijk voor het vertrouwen in het netwerk voor
410 eHerkenning. Het nalevingsbeleid is er op gericht om een correcte naleving van het afsprakenstelsel te
411 verzekeren. Dit gebeurt zo veel mogelijk in goed onderling overleg tussen de beheerorganisatie en de
412 betrokken deelnemer of dienstverlener. Het kan echter noodzakelijk zijn om een correcte naleving af te
413 dwingen via het opleggen van sancties.

414 De uitvoering van het nalevingsbeleid wordt beschreven in de procesbeschrijving naleving. Het
415 nalevingsbeleid is vastgelegd in het Juridisch Kader van het afsprakenstelsel.

416 9.2 Uitgangspunten

417 9.2.1 Doelstelling

418 Het proces naleving heeft als doel zorgvuldige uitvoering van het nalevingsbeleid.

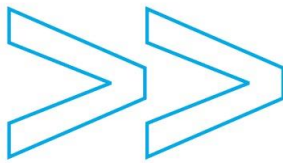
419 9.2.2 Verantwoordelijkheden

420 De bevoegdheid tot het uitvoeren van het nalevingsbeleid is toebedeeld aan de beheerorganisatie, als
421 uitvloeisel van de taak om het merk te beheren.

422 Uitgangspunt is dat de beheerorganisatie en de betrokken deelnemer/dienstverlener in eerste instantie
423 trachten in goed onderling overleg te komen tot een oplossing van de vermeende niet-naleving.

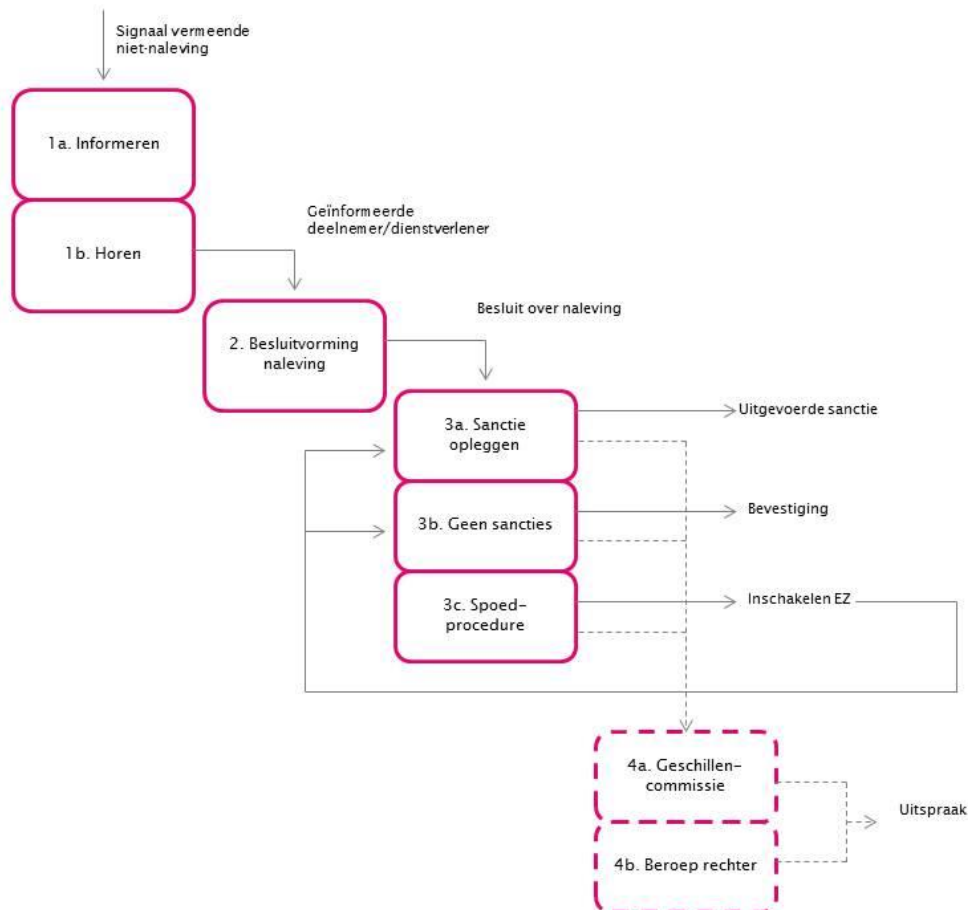
424 Het opleggen van sancties kan zelfstandig door de beheerorganisatie worden afgehandeld. Bij de
425 spoedprocedure, of bij de sancties schorsing of beëindiging van de deelnemersovereenkomst is enkel het
426 Ministerie van EZ bevoegd om de beslissing te nemen. Zie ook: Operationeel handboek, Proces uittreding.

427 Een specifiek onderdeel van het nalevingsbeleid is de compensatieregeling. Deze regeling is van toepassing
428 op specifiek de naleving van het implementatieplan bij een release. De beheerorganisatie valt hier zelf ook
429 onder. Zie: Operationeel handboek, Proces change en release.



430 9.3 Uitvoering

431 9.3.1 Overzicht processtappen

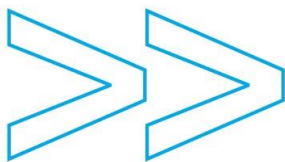


432

433 9.3.2 Toelichting processtappen

434

1 a. Informeren deelnemer/dienstverlener	
Input	<p>Melding of signaal van vermeende niet-naleving van het afsprakenstelsel, waarbij het niet lukt om er in onderling overleg uit te komen.</p> <p>In de praktijk zal het proces naleving vaak gevoed worden door de uitvoering van andere beheerprocessen. Naar aanleiding van bijvoorbeeld het proces incidentmanagement of het proces managementinformatie rapporteren kan de beheerorganisatie signalen krijgen over vermeende niet-naleving. Voorbeelden:</p> <ul style="list-style-type: none">• een klacht



	<ul style="list-style-type: none"> • de rapportageverplichting • incidentmanagement • certificering • de resultaten van penetratietesten
Activiteit	<ul style="list-style-type: none"> • De beheerorganisatie signaleert op grond van verkregen informatie dat een deelnemer/dienstverlener mogelijk een of meer afspraken uit het afsprakenstelsel niet, niet tijdig of niet volledig uitvoert. • De beheerorganisatie neemt zo spoedig mogelijk contact op met de betreffende deelnemer/dienstverlener. De beheerorganisatie stelt de deelnemer/dienstverlener tevens schriftelijk zo gedetailleerd mogelijk op de hoogte van de vermeende overtreding van het afsprakenstelsel.
Output	Geïnformeerde deelnemer/dienstverlener over vermeende niet-naleving
Wie?	Beheerorganisatie Betreffende deelnemer/dienstverlener

435

1b. Horen deelnemer/dienstverlener	
Input	Geïnformeerde deelnemer/dienstverlener over vermeende niet-naleving
Activiteit	<p>De deelnemer/dienstverlener wordt uitgenodigd te reageren op de mededeling van de beheerorganisatie aangaande de vermeende niet-naleving van het afsprakenstelsel.</p> <p>Voor informatieverstrekking zie ook het nalevingsbeleid in het [Juridisch Kader].</p>
Output	Reactie van deelnemer/dienstverlener op vermeende niet-naleving
Wie?	Beheerorganisatie Betreffende deelnemer/dienstverlener

436

2. Besluitvorming naleving	
Input	Reactie van deelnemer/dienstverlener op vermeende niet-naleving
Activiteit	<p>De beheerorganisatie beoordeelt de vermeende niet-naleving nadat de deelnemer/dienstverlener heeft gereageerd. Op basis van de beschikbare informatie beoordeelt de beheerorganisatie of er sprake is van niet-naleving. Deze beoordeling wordt door andere personen gedaan dan degene die betrokken waren bij de controle, monitoring en informatievergaring van de vermeende niet-naleving.</p> <p>De onder stap 1 genoemde nieuw betrokkenen bij het dossier nemen vervolgens een besluit over welke vervolgactie moet worden ondernomen in reactie op de vermeende niet-naleving.</p>



	<p>Er zijn drie opties:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indien er naar de beoordeling van de beheerorganisatie sprake is van niet-naleving van het afsprakenstelsel, kan de beheerorganisatie besluiten tot het opleggen van een sanctie aan de betrokken deelnemer/dienstverlener. Voor een lijst van sancties die de beheerorganisatie kan opleggen zie het nalevingsbeleid in het [Juridisch Kader]. • Indien er naar de beoordeling van de beheerorganisatie geen sprake is van niet-naleving, zal de beheerorganisatie besluiten de betrokken deelnemer/dienstverlener geen sancties op te leggen. • Indien de beheerorganisatie van mening is dat het noodzakelijk is dat EZ wordt opgeschakeld, kan zij besluiten om EZ in te lichten en de zaak voorleggen aan en bespreken met EZ. <p>De betrokken deelnemer/dienstverlener wordt zo snel mogelijk schriftelijk en met redenen omkleed geïnformeerd over het besluit. In het besluit wordt opgenomen welke eventuele sancties worden opgelegd, voor welke termijn en eventuele voorwaarden of voorschriften worden vermeld. Voor het opstellen van het besluit zie ook het nalevingsbeleid in het [Juridisch Kader].</p>
Output	Besluit over de naleving
Wie?	Beheerorganisatie of EZ Betreffende deelnemer/dienstverlener

437

3 a/b/c. Uitvoering	
Input	Besluit over de naleving
Activiteit	<p>Vervolgens kan de beheerorganisatie overgaan tot het opvolgen van het besluit.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indien is besloten is dat de beheerorganisatie zelf over gaat tot het opleggen van sancties, zal de beheerorganisatie overgaan tot het uitvoeren van de sancties, zoals opgenomen in het nalevingsbeleid in het [Juridisch Kader]. • Indien is besloten om EZ op te schakelen, zal de beheerorganisatie de zaak voorleggen aan en bespreken met EZ. EZ besluit vervolgens welke sanctie de beheerorganisatie namens haar ten uitvoerlegt. • Indien is besloten dat er geen sanctie wordt opgelegd, zal de beheerorganisatie geen verdere actie ondernemen en dit besluit bevestigen.
Output	Uitgevoerd besluit
Wie?	Beheerorganisatie Indien nodig, EZ Betreffende deelnemer/dienstverlener



438

4 a/b. Optioneel: klachten en geschillencommissie en/of beroep bij de rechter	
Input	Uitgevoerd besluit
Activiteit	Tegen het besluit van de beheerorganisatie of EZ tot het al dan niet opleggen van een of meer sancties staat beroep open bij de klachten en geschillencommissie van eHerkenning en/of de bevoegde civiele rechter.
Output	Uitspraak van de klachten en geschillencommissie en/of de rechter
Wie?	Beheerorganisatie Betreffende deelnemer/dienstverlener Klachten- en geschillencommissie Rechter

439 9.4 Tabel doorlooptijden proces naleving

440 De hieronder genoemde termijnen zijn streeftermijnen en niet bindend. Het halen van de termijnen is
 441 bijvoorbeeld afhankelijk van de volledigheid van het dossier of de beschikbaarheid van andere betrokken
 442 partijen. Indien een termijn niet kan worden gehaald, worden de betrokkenen hiervan direct door de
 443 beheerorganisatie van op de hoogte gesteld. Tegelijkertijd wordt door de beheerorganisatie aangegeven wat
 444 de nieuwe termijn is.

445 In de onderstaande tabel staat 'BO' voor beheerorganisatie.

Activiteit	Door	Tijd
1. informeren deelnemer/dienstverlener over vermeende niet-naleving	BO	1 werkdag
2. horen van de deelnemer/ dienstverlener	BO en deelnemer/dienstverlener	3 werkdagen na stap 1
3. beoordeling informatie en nemen van besluit over naleving	BO	3 werkdagen na stap 2
3a. deelnemer/dienstverlener informeren over het besluit over naleving	Deelnemer/dienstverlener	1 werkdagen na stap 3
4. Overgaan tot opvolgen besluit	BO	start 1 werkdag na ontvangst deelnemer/dienstverlener



10 Proces metadata

10.1 Inleiding

In het Herkenning netwerk wordt SAML metadata gebruikt voor het beschrijven van de URLs en certificaten die worden gebruikt op de verschillende koppelvlakken. Actuele metadata is van belang om twee redenen:

1. De metadata geeft weer voor welke rol en op welk betrouwbaarheidsniveau een deelnemer is toegetreten. Met andere woorden, op basis van de metadata wordt bepaald wie wat mag in het netwerk.
2. De metadata geeft weer hoe systemen van deelnemers kunnen worden benaderd en met welke certificaten deze systemen zijn te authenticeren. Hierdoor speelt de metadata een belangrijke rol in het bewaken van de integriteit en authenticiteit van de verklaringen en gegevens die door het netwerk worden geleverd.

Het in dit document beschreven proces heeft tot doel nieuwe geaggregeerde metadata op een snelle en betrouwbare manier door te voeren in de systemen van de deelnemers. Hiervoor worden vier subprocessen doorlopen:

1. Een deelnemer biedt nieuwe metadata aan. Deze wordt door de beheerorganisatie gecontroleerd.
2. Bij goedkeuring genereert de beheerorganisatie nieuwe aggregeerde metadata. Deze metadata wordt op de afgesproken plaatsen gepubliceerd en de deelnemers worden hiervan op de hoogte gesteld.
3. Deelnemers importeren de nieuwe metadata automatisch in hun systemen vanaf de URL https://extranet.eherkenning.nl/productie_metadata.xml binnen de periode zoals die gespecificeerd is in de cacheduration in de voorgaande versie van de gepubliceerde metadata.
4. Deelnemers versturen een bevestigings mail naar info@eherkenning.nl met daarin de tekst "<naam deelnemer> heeft de nieuwe eHerkenning metadata met Name='urn:nl:eherkenning:1.5:metadata:A:15' en ID='pfx3063b6a4-dfdd-d31f-1497-36cd78a8a61e' succesvol doorgevoerd.'"

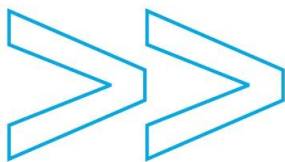
N.B. Metadata wordt gebruikt voor zowel het productie- als het acceptatienetwerk. De processen voor acceptatie en productie zijn grotendeels gelijk. Dit document beschrijft beide.

10.2 Uitgangspunten

10.2.1 Doelstelling

De doelstelling van het metadata proces is tweeledig:

1. Waarborgen dat de geaggregeerde metadata op correcte wijze tot stand komt.
2. Waarborgen dat alle deelnemers de actuele geaggregeerde metadata in hun systemen gebruiken.



10.2.2 Verantwoordelijkheden

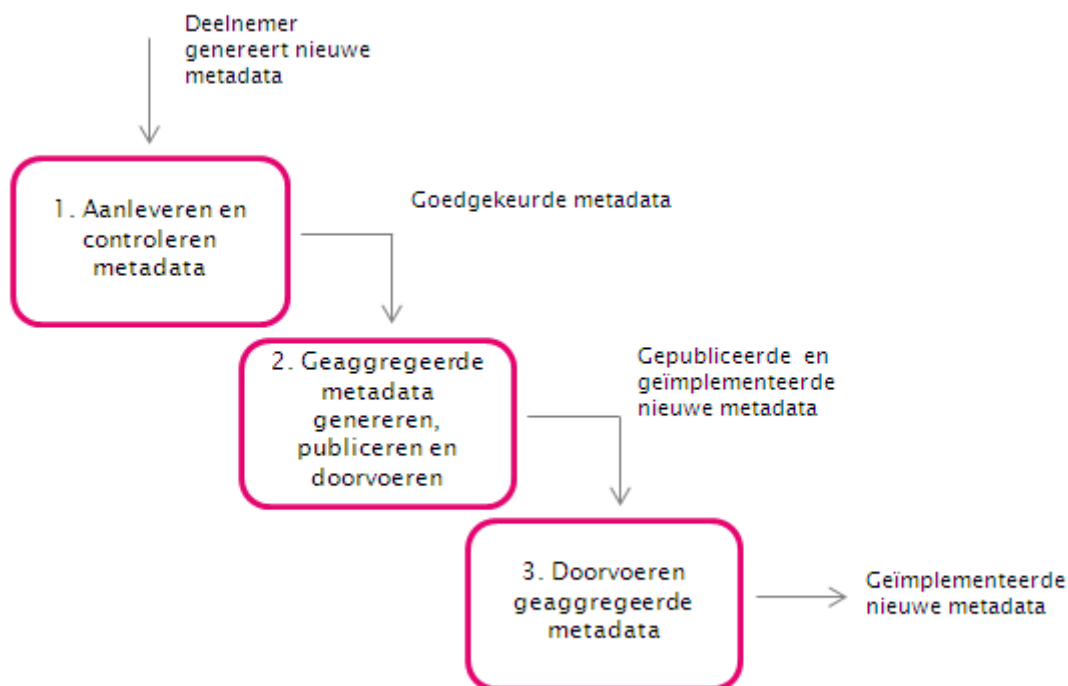
De proceseigenaar is er verantwoordelijk voor dat het proces wordt uitgevoerd conform de procesbeschrijving.

De technisch beheerder van de beheerorganisatie voert de meeste activiteiten uit vanuit de beheerorganisatie en is er verantwoordelijk voor dat de procesbeschrijving actueel blijft.

De juridisch coördinator van de beheerorganisatie bewaakt dat de metadata een correcte weergave is van de contractadministratie en toetredingsbesluiten.

10.3 Uitvoering

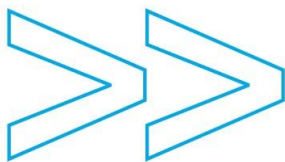
10.3.1 Overzicht processtappen



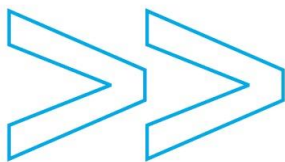
10.3.2 Toelichting processtappen

1. Controleren en aanleveren metadata

Input	Een deelnemer genereert nieuwe metadata conform de technische specificaties, ondertekent deze met zijn valide digitale handtekening en controleert het resultaat met behulp van de
-------	--



	<p>eherkenning metadata validator (https://extranet.eherkenning.nl/metadata-validator/metadataUpload).</p> <p>Uiterlijk 7 dagen voor daadwerkelijk doorvoeren van de geplande wijzigingen in zijn infrastructuur stelt de deelnemer de gecontroleerde nieuwe metadata beschikbaar voor de beheerorganisatie op zijn productionele metadata (HTTPS) URL.</p> <p>Deelnemers publiceren hun productionele metadata op een aparte URL per rol binnen het eHerkenning netwerk. Nieuwe entities worden hierin toegevoegd met een ValidFrom datum in het beoogde onderhoudswindow waarin de wijziging moet worden doorgevoerd.</p> <p>Overtollige entities worden verwijderd door het toevoegen van een ValidUntil datum in het beoogde onderhoudswindow waarin de wijziging moet worden doorgevoerd. Van gewijzigde entities wordt de oude entry op genomen met een validUntil datum en de nieuwe entry met een validFrom datum. Ook hierbij liggen beide datums datum in het beoogde onderhoudswindow waarin de wijziging moet worden doorgevoerd. Daarna informeert de deelnemer de andere deelnemers en de beheerorganisatie d.m.v. een Mantis issue en een mail aan info@eherkenning.nl. Dit issue bevat minimaal:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Het verwachte tijdstip van doorvoeren2. Een beschrijving van de wijzigingen3. De URL van de nieuwe metadata
Activiteit	<ol style="list-style-type: none">1. Een automatisch controle proces voert de technische controles op de, door de deelnemer gepubliceerde nieuwe, metadata uit. Deze controles bestaan uit:<ol style="list-style-type: none">1. Validatie van de het metadata bestand tegen de technische specificaties2. Validatie van de elektronische handtekening van de deelnemer3. Controle van de consistentie van het metadata bestand4. Controle op juridische inhoud (de rollen en betrouwbaarheidsniveaus die de deelnemer o.b.v. deze metadata claimt te mogen uitvoeren), zoals vooraf gedefinieerd door de juridisch coördinator van de beheerorganisatie. N.B. Deze controle stap wordt voor metadata van het acceptatienetwerk overgeslagen. Hier moeten (aankomende) deelnemers juist kunnen testen als onderdeel van het toetredingsproces.2. De technisch beheerder controleert of de wijzigingen in het aangeleverde bestand overeenkomen met de beschreven wijzigingen.3. Wanneer één van de genoemde controles geen positief resultaat heeft wordt het verzoek afgewezen, breekt de technisch beheerder het automatisch proces af, zo nodig door een rollback uit te voeren naar de originele productionele metadata en verzoekt hij de deelnemer om de bestaande productionele metadata terug te zetten op de URL waarop nieuwe metadata wordt aangekondigd.4. De deelnemer wordt per email van het resultaat van de controle op de hoogte gebracht. Bij fouten in de metadata die in stap 1 worden geconstateerd worden deze via mail door het automatisch proces zowel naar de deelnemer als naar de



	beheerorganisatie gestuurd.
Output	In behandeling genomen goedgekeurde metadata. Terugmelding besluit.
Wie?	Beheerorganisatie beoordeelt de metadata. Juridisch coördinator beoordeelt de rollen en betrouwbaarheidsniveaus.

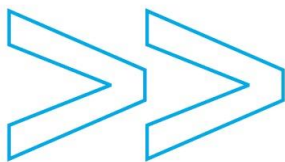
489

2. Genereren, en publiceren geaggregeerde metadata	
Input	Goedgekeurde metadata
Activiteit	<ol style="list-style-type: none">1. Het automatisch proces genereert, na stap 1 in de voorgaande activiteit of indien in het bestaande metadata bestand een entity voorkomt met een ValidUntil datum die meer dan 1 maand in het verleden ligt, een nieuwe versie van het huidige geaggregeerde metadata bestand met een cacheduration van "PT1H" (één uur). Entries met een ValidUntil datum meer dan 1 maand in het verleden worden hierbij uit het metadata bestand verwijderd.2. Deze nieuwe geconsolideerde metadata wordt door het automatisch proces gepubliceerd op de URL https://extranet.eherkenning.nl/productie_metadata.xml of <a href="https://extranet.eherkenning.nl/acceptatie_metadata<versie>.xml">https://extranet.eherkenning.nl/acceptatie_metadata<versie>.xml (waarbij <versie> die versie van de simulator is, dus bijvoorbeeld https://extranet.eherkenning.nl/acceptatie_metadata1.5.xml voor de Simulator 1.5). Deze metadata en het moment waarop deze door het automatisch proces in productie gezet is, wordt tevens door het automatisch proces gestuurd naar info@eherkenning.nl, waarna deze informatie door de technisch beheerder op het Mantis issue wordt geplaatst en de metadata wordt gearcheveerd conform de werkbeschrijving in Confluence (https://extranet.eherkenning.nl/confluence/display/beheer/5.2.6.+Metadata+en+Dienstencatalogus).
Output	Gepubliceerde metadata
Wie?	Technisch beheerder van de beheerorganisatie voert deze stap uit

490

491

3. Doorvoeren geaggregeerde metadata



Input	Gepubliceerde metadata
Activiteit	<ul style="list-style-type: none">• De automatische processen van de deelnemers pakken de nieuwe metadata op en voeren deze door, waarbij de daadwerkelijke wijzigingen door de gebruikte ValidUntil/ValidFrom datums pas in het onderhoudswindow daadwerkelijk actief worden.• De deelnemer die nieuwe metadata doorvoert controleert, tijdens zijn onderhoudswindow, de werking van de nieuwe metadata. Als de wijzigingen niet goed werken, dan kan de deelnemer tijdens het onderhoudswindow een nieuwe versie van de nieuwe metadata uploaden of de oude versie uploaden. Deze wordt door het automatisch proces gecontroleerd en geaggregeerd gepubliceerd op de URL https://extranet.eherkenning.nl/productie_metadata.xml of <a href="https://extranet.eherkenning.nl/acceptatie_metadata<versie>.xml">https://extranet.eherkenning.nl/acceptatie_metadata<versie>.xml (waarbij <versie> die versie van de simulator is, dus bijvoorbeeld https://extranet.eherkenning.nl/acceptatie_metadata1.5.xml voor de Simulator 1.5), waarna deze binnen een uur automatisch door de deelnemers wordt opgepakt en doorgevoerd. Zo nodig kan de technisch beheerder, bij ernstige verstoringen in het onderhoudswindow, handmatig een rollback naar de originele productionele metadata van voor de wijziging doorvoeren.• De deelnemers melden in Mantis het resultaat van de doorvoering indien relevant.
Output	Geïmplementeerde nieuwe metadata
Wie?	Deelnemers implementeren. Technisch beheerder monitort en rapporteert aan de deelnemers.



11 Processen netwerk onderhouden

11.1 Uitgangspunten

11.1.1 Doelstelling

Er worden verschillende beheerprocessen uitgevoerd ten behoeve van het technische onderhoud van het netwerk. De doelstelling van deze processen is dat wijzigingen voor onderhoud in het netwerk op zorgvuldige wijze worden doorgevoerd. Het betreft de volgende beheerprocessen:

1. doorvoeren certificaatwissel
2. doorvoeren nieuwe dienstencatalogus
3. beheer simulator
4. beheer acceptatienetwerk
5. helpdesk
6. daarnaast worden in het kader van de controle op technische kwetsbaarheden penetratietesten georganiseerd.

11.1.2 Verantwoordelijkheden

De proceseigenaar is er vanuit de beheerorganisatie verantwoordelijk voor dat het proces wordt uitgevoerd conform de procesbeschrijving. De technische beheerder van de beheerorganisatie is er verantwoordelijk voor dat de procesbeschrijving actueel blijft.

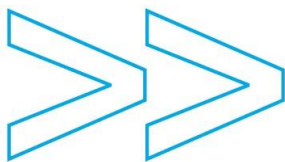
11.2 Uitvoering

11.2.1 Proces certificaatwissel

Het uitgangspunt is dat er één certificaat per deelnemer in de metadata is opgenomen. Echter, de deelnemers en de beheerorganisatie hebben de mogelijkheid om uit voorzorg meerdere certificaten op te geven. Dit maakt het netwerk minder kwetsbaar wanneer een certificaat gewisseld moet worden.

Dit proces beschrijft hoe het wisselen van certificaten verloopt. Om het proces van het wisselen van een certificaat succesvol te laten verlopen, is het van belang dat deelnemers meerdere certificaten per deelnemer kunnen verwerken.

1. Aanleveren nieuwe certificaat	
Input	Geplande certificaatwissel bij een deelnemer
Activiteit	<ol style="list-style-type: none">1. De deelnemer informeert de beheerorganisatie tijdig over de geplande certificaatwissel.2. De deelnemer levert het nieuwe metadatabestand aan bij de beheerorganisatie, voorafgaand aan moment waarop het huidige certificaat verloopt. In deze metadata is opgenomen:



	<ul style="list-style-type: none">• de huidige public key die in gebruik is• de nieuwe public key die de deelnemer wil gaan gebruiken <ol style="list-style-type: none">3. De beheerorganisatie aggregereert en publiceert de nieuwe metadata volgens het proces doorvoeren nieuwe metadata (zie paragraaf 2.3), en attendeert alle deelnemers op de certificaatwissel.4. De deelnemers MOETEN de nieuwe versie van de metadata binnen het eerstvolgende gebruikelijke servicewindow doorvoeren. Zie ook: [eHerkenning – Service Level].5. Na het servicewindow MAG de betreffende deelnemer het nieuwe certificaat gebruiken.
Output	Doorgevoerde metadata met oude en nieuwe certificaat
Wie?	Beheerorganisatie, technische beheerder Deelnemers, technische beheerders

517

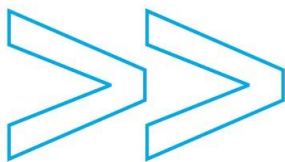
2. Verwijderen oude certificaat	
Input	Doorgevoerde metadata met oude en nieuwe certificaat
Activiteit	<ol style="list-style-type: none">1. Wanneer het nieuwe certificaat overal binnen het netwerk is geaccepteerd, kan het oude certificaat uit de metadata worden gehaald. De betreffende deelnemer levert nieuwe metadata aan met daarin alleen de public key van het nieuwe certificaat.2. De beheerorganisatie aggregereert en publiceert de nieuwe metadata volgens het proces doorvoeren nieuwe metadata (zie paragraaf 2.3), en attendeert alle deelnemers op de certificaatwissel.
Output	Doorgevoerde metadata met enkel het nieuwe certificaat
Wie?	Beheerorganisatie, technische beheerder Deelnemers, technische beheerders

518 Certificaatwissel kan ook voorkomen bij certificaten die niet in de metadata zijn opgenomen. Voor de
519 werking van Single Sign On heeft iedere eHerkenningmakelaar een eigen fysieke cookieserver op
520 gezamenlijk domein *.eherkenning.nl. Dit gezamenlijke domein wordt beheerd door de beheerorganisatie.

521

522 De cookieservers verzenden geen berichten maar maken wel gebruik van certificaten. Wanneer deze
523 certificaten worden gewisseld, wordt ongeveer hetzelfde proces doorlopen als bij de certificaatwissel in
524 metadata. Dat proces verloopt dan als volgt:

525 1. De deelnemer meldt tijdig (minimaal twee weken van te voren) bij de beheerorganisatie dat het
526 certificaat moet worden gewisseld via de issuertracker Mantis. Hierbij vermeldt de deelnemer de
527 huidige public key die in gebruik is, de nieuwe public key en de termijn waarop de wijziging moet



- 528 plaatsvinden.
- 529 2. De beheerorganisatie vervangt de public key van de betreffende deelnemer.
- 530 3. De deelnemer ontvangt een bevestiging van de beheerorganisatie via Mantis wanneer de vervanging
- 531 is afgerond.
- 532 4. De deelnemer KAN nu het nieuwe certificaat gebruiken.

533 11.2.2 *Proces doorvoeren nieuwe dienstencatalogus*

534 In de dienstencatalogus zijn alle diensten van aangesloten dienstverleners opgenomen die worden
535 onderscheiden binnen eHerkenning. De beheerorganisatie beheert de geaggregeerde dienstencatalogus. Dit
536 proces beschrijft hoe wijzigingen op de dienstencatalogus worden doorgevoerd. Voor de publicatie van de
537 diensten catalogus in de acceptatieomgeving is geen formeel proces afgesproken buiten het feit dat deze op
538 de, in het proces hieronder beschreven, URL wordt gepubliceerd. In de dienstencatalogus in de
539 acceptatieomgeving worden de test diensten van de simulator gepubliceerd. Het is niet de bedoeling dat
540 hier testomgevingen van dienstverleners in komen te staan. Testomgevingen van dienstverleners kunnen
541 aangesloten worden aan de testtool voor dienstverleners.

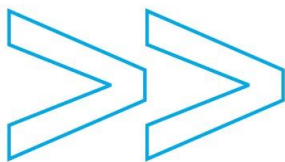
1. Aanleveren nieuwe dienstencatalogus

Input	Wens tot wijzigen van dienstencatalogus, bijvoorbeeld bij aansluiten nieuwe dienstverlener.
Activiteit	Deelnemers (in de rol van eHerkenningsmakelaar) leveren de, door de dienstverlener beschikbaar gestelde, wijziging op de dienstencatalogus binnen twee werkdagen na ontvangst aan bij de beheerorganisatie door het uploaden van de nieuwe / gewijzigde dienstencatalogus entrees in Mantis incl. begeleidende uitleg over de inhoud van de wijziging(en).
Output	Aangeleverde nieuwe / gewijzigde dienstencatalogus van deelnemer Geïnformeerde collega deelnemers in het stelsel
Wie?	Technische beheerders van de deelnemers

542

2. Controleren en aggregeren dienstencatalogus

Input	Aangeleverde nieuwe dienstencatalogus van deelnemer
Activiteit	<ul style="list-style-type: none">De beheerorganisatie wijst het betreffende Mantis issue binnen 2 werkdagen toe aan zichzelf en geeft aan op welke dag, uiterlijk 1 week na creatie van het Mantis issue, een nieuwe dienstencatalogus zal worden gepubliceerd, zodat andere deelnemers de tijd hebben om eventuele eigen wijzigingen op de dienstencatalogus aan te leveren.De beheerorganisatie controleert de aangeleverde dienstencatalogus wijziging(en) op conformiteit en verwijdt de handtekeningen.De beheerorganisatie aggregeert de dienstencatalogi van de verschillende



	<p>deelnemers tot één enkel nieuw bestand.</p> <p>De beheerorganisatie publiceert de nieuwe dienstencatalogus in het door de deelnemer aangemaakte issue in Mantis. In dit issue wordt aangegeven (gesplitst in toegevoegd, gewijzigd, verwijderd) welke veranderingen er hebben plaatsgevonden in de dienstencatalogus. Daarnaast wordt de dienstencatalogus gepubliceerd op een publieke URL: https://extranet.eherkenning.nl/dienstencatalogus.xml. De dienstencatalogus van de acceptatie omgeving wordt gepubliceerd op de publieke URL: https://extranet.eherkenning.nl/dienstencatalogusacceptatie.</p>
Output	Gepubliceerde geaggregeerde nieuwe dienstencatalogus
Wie?	Technische beheerder van de beheerorganisatie

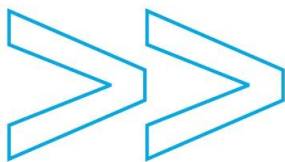
543

3. Nieuwe dienstencatalogus doorvoeren	
Input	Gepubliceerde geaggregeerde nieuwe dienstencatalogus
Activiteit	<ul style="list-style-type: none"> De deelnemers halen de nieuwe dienstencatalogus op. De deelnemers bevestigen uiterlijk 1 week na publicatie van de nieuwe dienstencatalogus in het Mantis issue wanneer zij, binnen een periode van uiterlijk 2 weken, de nieuwe dienstencatalogus gaan doorvoeren. Alle deelnemers voeren de dienstencatalogus door op de door hen afgegeven datum en melden doorvoer af in het betreffende Mantis issue.
Output	Doorgevoerde nieuwe dienstencatalogus.
Wie?	Technische beheerder beheerorganisatie Technische beheerders deelnemers

544 11.2.3 Beheer simulator

545 De simulator is door de beheerorganisatie ontwikkeld om deelnemer en dienstverleners een simulatortest te
546 laten uitvoeren. Hiermee worden koppelvlakken gesimuleerd.

1. Beheer simulator	
Input	Nieuwe versie afsprakenstelsel
Activiteit	<ol style="list-style-type: none"> De beheerorganisatie past de simulator aan op de nieuwe versie van het afsprakenstelsel Wanneer de nieuwe versie van de simulator beschikbaar is, stelt de



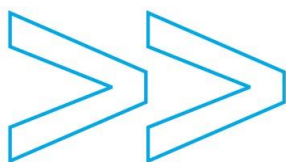
	beheerorganisatie de deelnemers per e-mail hiervan op de hoogte.
Output	Nieuwe versie simulator bericht aan de deelnemers
Wie?	Beheerorganisatie, technische beheerder Deelnemers, technische beheerders
Opmerkingen	De simulator is te vinden op https://extranet.eherkenning.nl/simulator/ De handleiding van de simulator is ook opgenomen op deze website.

547 11.2.4 Beheer acceptatienetwerk

548 Het acceptatienetwerk is een netwerk van alle deelnemers. Het heeft als functie om nieuwe systemen van
549 nieuwe toetreders of deelnemers te kunnen onderwerpen aan ketentesten. Hiermee kan in een netwerk dat
550 zich, op hoofdlijnen gedraagt als het productienetwerk, worden gecontroleerd of aan alle eisen wordt
551 voldaan.

552 De voorwaarden om het acceptatienetwerk te laten functioneren, zijn als volgt:

- 553 • De staat van het acceptatienetwerk benadert zo veel mogelijk het productienetwerk.
- 554 • Alle deelnemers en de beheerorganisatie hebben testmiddelen in bezit, voor het acceptatienetwerk, voor
555 elke authenticatiedienst en machtigingenregister, op elk toegetreden (of nog toe te treden)
556 betrouwbaarheidsniveau.
- 557 • Bij het deployen van een systeem in het acceptatienetwerk dient voor een deelnemer of de
558 beheerorganisatie helder te zijn welke build versie het systeem heeft. (Bijvoorbeeld door naamgeving,
559 het displayen van het build nummer op de pagina of in een afgeleide (file).) Dit zodat kan worden
560 nagegaan tegen welke versie van een systeem aan wordt getest. Bij de toetredingschecklists wordt altijd
561 aangegeven tegen welke build versies is getest.
- 562 • Voor beschikbaarheid van systemen in het acceptatienetwerk wordt een inspanningsverplichting en een
563 meldplicht van verstoringen afgesproken.
- 564 • Verzoeken van deelnemers om meer informatie betreffende een fout (op een systeem) in het
565 acceptatienetwerk dienen zo snel mogelijk beantwoord te worden.
- 566 • Het in bezit hebben van testmiddelen door deelnemers impliceert dat deze testmiddelen ook ten alle
567 tijden kunnen werken. Dat wil zeggen dat de uitgevers van deze middelen zich hiermee verplichten een
568 soortgelijk serviceniveau te leveren als bij productiemiddelen het geval is.
- 569 • Issues en verstoringen betreffende het acceptatienetwerk worden gemeld in de issueracker Mantis.
- 570 • De metadata en dienstencatalogus voor het acceptatienetwerk zullen ad hoc verspreid worden, als de
571 noodzaak zich aandient. Deze zullen op dezelfde manier als productiemetadata worden aangeboden aan
572 de deelnemers, met het verzoek deze zo snel mogelijk door te voeren en de overige deelnemers daar
573 van op de hoogte te stellen.



11.2.5 Attribuutcatalogus

Het formaat van de attribuutcatalogus wordt beschreven in het Afsprakenstelsel, document Attribuutcatalogus.

De beheerorganisatie is verantwoordelijk voor het beheren van de attribuutcatalogus. Het beheerproces verloopt als volgt:

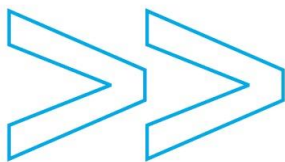
1. De deelnemers van eHerkenning (alle rollen) kunnen verzoeken tot uitbreiding of wijziging van de attribuutcatalogus schriftelijk indienen bij de beheerorganisatie via info@eherkenning.nl. Wanneer dienstverleners een wens hebben ten aanzien van de attribuutcatalogus kan deze worden ingediend via de eHerkenningmakelaar.
2. Bij het verzoek tot uitbreiden of wijzigen van de attribuutcatalogus wordt vermeld om welk attribuut het gaat en wat de reden is voor de wijziging. De betreffende deelnemer verstrekt tevens de benodigde informatie voor de entry in de attribuutcatalogus, zoals aangegeven in het document [Attribuutcatalogus]. De betreffende deelnemer verstrekt daarbij een eenduidige definitie/omschrijving van het attribuut en richtlijnen voor registratie op de verschillende betrouwbaarheidsniveaus.
3. Vervolgens wordt het verzoek binnen 2 weken door de beheerorganisatie getoetst op volledigheid en kwaliteit.
4. Indien het verzoek onvolledig is of van onvoldoende kwaliteit dan wordt het teruggestuurd aan de deelnemer ter verbetering, onder vermelding van de bevindingen van de beheerorganisatie.
5. Bij een positief besluit verwerkt de beheerorganisatie de wijziging binnen een week na het besluit in een nieuwe versie van de Attribuutcatalogus.
6. Indien de beheerorganisatie niet tot een eenduidig besluit kan komen kan het openstaande verzoek worden doorgeschoven naar het Operationeel Overleg (stap 8).
7. De nieuwe attribuutcatalogus wordt verspreid in het netwerk. De ADs/MRs kunnen vanaf dat moment het nieuwe attribuut registreren en HMs kunnen het gaan uitvragen.
8. De beheerorganisatie legt periodiek alle verwerkte en openstaande verzoeken voor aan het Operationeel Overleg ter toetsing. Het Operationeel Overleg kan besluiten aanpassingen aan te brengen in de nieuwe attribuutcatalogus naar aanleiding van de nieuw geregistreerde attributen.
9. Indien het Operationeel Overleg tot wijzigingen besluit wordt een nieuwe, gewijzigde versie van de attribuutcatalogus gemaakt die binnen twee weken na het besluit van het Operationeel Overleg wordt verspreid in het netwerk.

Na het doorvoeren van de nieuwe attribuutcatalogus MAG het attribuut gebruikt worden door alle diensten en deelnemers die attribuutverstrekking als aanvullende feature ondersteunen.

11.2.6 Helpdesk

De beheerorganisatie beschikt over een helpdesk specifiek voor de deelnemers van eHerkenning. Deze helpdesk is het eerste meldpunt in geval van vragen, issues of andere problemen binnen het netwerk.

De helpdesk kan in principe niet gebruikt worden door gebruikers van eHerkenning. Zij wenden zich tot de dienstverlener of tot de deelnemer waarmee zij een relatie hebben.



613

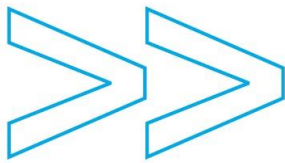
1. Melding helpdesk	
Input	Vraag, probleem, issue van een deelnemer
Activiteit	<ol style="list-style-type: none">1. De deelnemer meldt zijn vraag, probleem of issue aan de helpdesk van de beheerorganisatie per e-mail: info@eherkenning.nl.2. De beheerorganisatie formuleert indien mogelijk direct een oplossing. Indien dit niet mogelijk is, wordt de vraag verder in de beheerorganisatie uitgezet.3. De beheerorganisatie beantwoordt de vraag van de deelnemer of verstuurt een voortgangsbericht.
Output	Oplossing voor vraag, probleem of issue van de deelnemer
Wie?	Beheer officer van de beheerorganisatie Indien nodig, andere experts in de beheerorganisatie Deelnemers

614 **11.2.7 Proces en randvoorwaarden uitvoering penetratietesten**

615 Procesbeschrijving en voorwaarden waaronder penetratietesten binnen het stelsel van eHerkenning worden
616 uitgevoerd:

- 617 1. De beheerorganisatie verstrekt de opdracht tot het uitvoeren van een penetratietest aan een externe
618 specialist. Conform het beleid voor het uitvoeren van penetratietesten wordt dit twee maal per jaar
619 uitgevoerd.
- 620 2. Deelnemers en beheerorganisatie gaan akkoord met de uitvoering van de penetratietest en verlenen
621 daar hun volledige medewerking aan. Indien gewenst verschaffen ze daartoe een zogenaamde
622 vrijwaringsverklaring aan de externe specialist/uitvoerder. Een template voor deze
623 vrijwaringsverklaring is als bijlage beschikbaar bij deze procesbeschrijving.
- 624 3. De externe specialist rapporteert integraal over de uitgevoerde penetratietesten aan de
625 beheerorganisatie.
- 626 4. De beheerorganisatie zorgt ervoor dat individuele deelnemers de op hun organisatie betrekking
627 hebbende rapport-onderdelen ontvangen.
- 628 5. De beheerorganisatie vraagt de individuele deelnemers om een reactie op het individuele rapport.
- 629 6. De beheerorganisatie rapporteert over de penetratietest aan het Tactisch overleg, waarbij individuele
630 bevindingen zijn geanonimiseerd.
- 631 7. De beheerorganisatie archiveert het door de externe specialist opgeleverde rapport.
- 632 8. Het rapport kan, indien gewenst, ten behoeve van een stelselaudit door de stelselauditor worden
633 geraadpleegd.

634 BIJLAGE: Template Vrijwaringsverklaring.



11.2.8 Onderhoud cookieserver

Voor de werking van Single Sign On heeft iedere eHerkenningmakelaar een eigen fysieke cookieserver op gezamenlijk domein *.eherkenning.nl. De DNS van het gezamenlijke domein wordt beheerd door beheerorganisatie. Iedere cookieserver heeft een eigen IP adres gespecificeerd door de betreffende deelnemer. Deze IP-adressen zijn door de beheerorganisatie opgenomen in de DNS van *.eherkenning.nl. Er moet onderhoud plaatsvinden als een van de deelnemers zijn IP-adres wijzigt. In de praktijk kan dit bijvoorbeeld voorkomen wanneer er een nieuwe deelnemer toetreedt, of wanneer een deelnemer besluit zijn software over te zetten op een nieuwe machine met een ander IP-adres.

1. Wanneer het IP-adres van de deelnemer wijzigt, dan meldt hij dat tijdig (minimaal twee weken van te voren) via de issue tracker Mantis. Hierbij vermeldt de deelnemer in ieder geval het huidige IP-adres dat nu in gebruik is, het nieuwe IP-adres en de termijn waarop de wijziging plaats moet vinden.
2. De beheerorganisatie vervangt het IP-adres van de betreffende deelnemer in DNS van het gezamenlijke domein in afstemming met de betreffende deelnemer.
3. De deelnemer ontvangt een bevestiging van de beheerorganisatie via Mantis wanneer de vervanging is afgerond.
4. De deelnemer KAN nu het nieuwe IP-adres gebruiken.