

Rijksdienst voor Identiteitsgegevens Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

# Dossier Afspraken en Procedures RNI inschrijffunctie

Versie 1.0

Datum 23 november 2018 Status definitief

# Inhoud

		<i>L</i>
Inleic	ling	4
1 Be	eheer DAP	5
1.1	Geldigheid DAP	5
1.2	Evaluatie DAP	5
1.3	Wijzigingen DAP	5
1.4	Documentversie	5
2 Ev	aluatie SLA en DAP	6
3 Co	onfiguratie inschrijfketen	7
4 To	begang tot RNI	8
4.1	Rollen medewerkers RNI	8
4.2	Aanvraag PKIO-pas	8
4.3	Aanvragen, intrekken of wijzigen autorisatie	8
4.4	Procedure aanloggen RNI	9
4.5	Beveiliging RNI-gegevens	9
5 Re	egeling verantwoordelijkheden	10
6 Af	handeling verstoringen	11
6 Af 7 Af	handeling verstoringen	11
6 Af 7 Af <i>7.1</i>	handeling verstoringen handelen wijzigingen Inleiding	<b>11</b> <b>12</b> <i>1</i> 2
<ul> <li>6 Af</li> <li>7 Af</li> <li>7.1</li> <li>7.2</li> </ul>	handeling verstoringen handelen wijzigingen Inleiding Coördinatie rond wijzigingen	11 12 12 12
<ul> <li>6 Af</li> <li>7 Af</li> <li>7.1</li> <li>7.2</li> <li>7.3</li> </ul>	handeling verstoringen handelen wijzigingen Inleiding Coördinatie rond wijzigingen Testvoorziening	11 
6 Af 7 Af 7.1 7.2 7.3 7.4	handeling verstoringen handelen wijzigingen Inleiding Coördinatie rond wijzigingen Testvoorziening Wijzigen RNI-applicatie	11 
<ul> <li>6 Af</li> <li>7.1</li> <li>7.2</li> <li>7.3</li> <li>7.4</li> <li>7.5</li> </ul>	<b>Thandeling verstoringen</b> <b>Thandelen wijzigingen</b> <i>Inleiding</i> <i>Coördinatie rond wijzigingen</i> <i>Testvoorziening</i> <i>Wijzigen RNI-applicatie</i> <i>Wijzigen infrastructuur Datacenter</i> .	11 
6 Af 7 Af 7.1 7.2 7.3 7.4 7.5 7.6	<b>Thandeling verstoringen</b> <b>Thandelen wijzigingen</b> Inleiding Coördinatie rond wijzigingen Testvoorziening Wijzigen RNI-applicatie Wijzigen infrastructuur Datacenter Wijzigen RNI-werkplek	11 
6 Af 7 Af 7.1 7.2 7.3 7.4 7.5 7.6 7.7	Thandeling verstoringen Thandelen wijzigingen Inleiding Coördinatie rond wijzigingen Testvoorziening Wijzigen RNI-applicatie Wijzigen infrastructuur Datacenter Wijzigen RNI-werkplek Updateproces scansoftware	11 
<ul> <li>6 Af</li> <li>7.1</li> <li>7.2</li> <li>7.3</li> <li>7.4</li> <li>7.5</li> <li>7.6</li> <li>7.7</li> <li>8 De</li> </ul>	Thandeling verstoringen         Thandelen wijzigingen         Inleiding         Coördinatie rond wijzigingen         Testvoorziening         Wijzigen RNI-applicatie         Wijzigen infrastructuur Datacenter         Wijzigen RNI-werkplek         Updateproces scansoftware         e noodprocedure	11 12 12 12 12 13 13 13 14 14 14 15
<ul> <li>6 Af</li> <li>7.1</li> <li>7.2</li> <li>7.3</li> <li>7.4</li> <li>7.5</li> <li>7.6</li> <li>7.7</li> <li>8 De</li> <li>9 Af</li> </ul>	Thandeling verstoringen         Thandelen wijzigingen         Inleiding         Coördinatie rond wijzigingen         Testvoorziening         Wijzigen RNI-applicatie         Wijzigen infrastructuur Datacenter         Wijzigen RNI-werkplek         Updateproces scansoftware         Enoodprocedure         Thandeling Service Requests	11 
<ul> <li>6 Af</li> <li>7.1</li> <li>7.2</li> <li>7.3</li> <li>7.4</li> <li>7.5</li> <li>7.6</li> <li>7.7</li> <li>8 De</li> <li>9 Af</li> <li>10 (100)</li> </ul>	Thandeling verstoringen         Inleiding         Inleiding         Coördinatie rond wijzigingen         Testvoorziening         Wijzigen RNI-applicatie         Wijzigen infrastructuur Datacenter         Wijzigen RNI-werkplek         Updateproces scansoftware         e noodprocedure         Thandeling Service Requests         Overleg, afstemming en escalatie	11 12 12 12 12 12 13 13 13 13 14 14 14 15 16 17
<ul> <li>6 Af</li> <li>7.1</li> <li>7.2</li> <li>7.3</li> <li>7.4</li> <li>7.5</li> <li>7.6</li> <li>7.7</li> <li>8 De</li> <li>9 Af</li> <li>10 0</li> <li>11 1</li> </ul>	Thandeling verstoringen   Thandelen wijzigingen   Inleiding   Coördinatie rond wijzigingen   Testvoorziening   Testvoorziening   Wijzigen RNI-applicatie   Wijzigen infrastructuur Datacenter   Wijzigen RNI-werkplek   Updateproces scansoftware   e noodprocedure   Thandeling Service Requests   Overleg, afstemming en escalatie	11 12 12 12 12 12 13 13 13 13 14 14 14 15 16 17 18

	11.1.2 11.1.3	Software voor interpretatie PKIO-certificaat De kaartlezer	18 19
11 	L.2 Inr 11.2.1 11.2.2 11.2.3 11.2.4 11.2.5 11.2.6 11.2.7 11.2.8 L.3 Inr L.4 Inr 11 4 1	ichting scanoplossing Scanserver Operating systeem op de scanserver Te installeren certificaten Scansoftware ID-document scanner Mini monitor A4 scanner Handtekeningscanner <i>ichting printfunctie</i> Beveiliging	<ol> <li>19</li> <li>19</li> <li>19</li> <li>20</li> <li>20</li> <li>20</li> <li>20</li> <li>20</li> <li>20</li> <li>20</li> <li>20</li> <li>21</li> <li>21</li> <li>21</li> </ol>
- - -	11.4.2	URL's	21
11	.5 Ide	ntificatie werkplekcomponenten	22
12	Bijlag	e 2 - Autorisatie loketmedewerkers	.23
	12.1.1 12.1.2 12.1.3 12.1.4 12.1.5	Aanvraagformulier Toegang RNI Aanmeldingsformulier autorisatiebevoegde Rollen Procedure aanmelden autorisatiebevoegde Procedure aanvragen/wijzigen/intrekken autorisatie	23 24 24 25 25
13	Bijlag	e 3 - Handleidingen	.26
-	13.1.1 13.1.2 13.1.3	Gebruikershandleiding Installatiehandleiding Overzicht bekende foutsituaties en workarounds	26 26 26
14	Bijlag	e 4 - Contactblad	.27
15	Bijlag	e 5 – Schema Afhandelen Storingen	.28
15 16	Bijlag Bijlag	e 5 – Schema Afhandelen Storingen e 6 – Afhandelen Wijzigingen	.28 .29

## Inleiding

In dit document zijn de afspraken en procedures vastgelegd tussen RvIG en de RNI-loketgemeenten met betrekking tot de RNI-inschrijffunctie.

Het DAP maakt deel uit van het convenant tussen RvIG en de RNIgemeenten, dat van toepassing is per 1 januari 2019. Aan het DAP gekoppeld is het document Service Level Agreement (SLA). SLA en DAP zijn te beschouwen als opvolger van het document "Bijlage 1 – Technische Specificaties", behorende bij het convenant dat bij livegang van RNI van toepassing was.

Het convenant is initieel afgesloten voorafgaand aan de livegang van de RNI op 6 januari 2014 en is vanaf de livegang in werking. In 2018 is het convenant geëvalueerd; dit heeft geleid tot aanpassingen. Het aangepaste convenant treedt in werking op 1 januari 2019.

De afspraken in het DAP zijn in principe generiek voor alle RNIgemeenten. Zo nodig worden afwijkende afspraken voor een gemeente in een addendum opgenomen.

De opzet van dit DAP is als volgt.

In hoofdstuk 1 is beschreven hoe dit DAP wordt beheerd. Het beheeraspect "Evaluatie SLA en DAP" is nader uitgewerkt in hoofdstuk 2.

In hoofdstuk 3 is de configuratie van de inschrijfketen na invoering van de nieuwe toegang beschreven. De verschillen ten opzichte van de oorspronkelijke configuratie zijn benoemd. De instelling en inrichting van de RNI-werkplek bij de gemeente is uitgewerkt in bijlage 1. De gemeente is weliswaar verantwoordelijk voor die zaken, maar RvIG is verantwoordelijk voor het goed functioneren van de hele keten. De voorschriften en afspraken die in bijlage 1 zijn opgenomen moeten borgen dat de keten naar behoren blijft functioneren.

In hoofdstuk 4 wordt ingegaan op de toegang van personen tot de RNI.

Hoofdstuk 5 gaat in op de verdeling van de verantwoordelijkheid binnen de inschrijfketen. In de hoofdstukken 6 en 7 wordt de samenwerking binnen twee belangrijke beheerprocessen verder uitgewerkt. In hoofdstuk 6 is dat het Incidentenbeheer, in hoofdstuk 7 het Wijzigingenbeheer.

Hoofdstuk 8 behandelt de Noodprocedure.

Hoofstuk 9 behandelt de afhandeling van de Service Requests.

In hoofdstuk 10 zijn de relevante overleggen benoemd.

## 1 Beheer DAP

#### 1.1 Geldigheid DAP

Dit DAP is geldig vanaf 1 januari 2019 (datum waarop het herziene convenant van toepassing wordt) en blijft in principe geldig zolang het convenant van toepassing is.

#### 1.2 Evaluatie DAP

Het DAP wordt jaarlijks geëvalueerd door de Service Level Manager RNI van RvIG en (een vertegenwoordiging van) de RNI gemeenten.

Indien de evaluatie aanleiding geeft tot wijzigingen van het DAP worden deze verwerkt conform de daarvoor geldende procedure (zoals opgenomen in dit document).

#### 1.3 Wijzigingen DAP

Wijzigingen van het DAP kunnen worden voorgesteld door elk van de betrokken partijen. Indien alle betrokken partijen akkoord zijn met de voorgestelde wijzigingen worden de wijzigingen formeel vastgelegd en verwerkt in dit document.

Wijzigingen in de afspraken worden binnen 4 weken na formele overeenstemming tussen de partijen verwerkt in een nieuwe versie van dit document. De nieuwe versie wordt binnen 6 weken na overeenstemming tussen de partijen beschikbaar gesteld aan de contactpersoon voor de RNI van elke RNI-gemeente.

#### 1.4 Documentversie

Versienr.	Datum	Opgesteld door	Toelichting	
Conc.0.1	15-05-18	Eelco Lolkema Eerste concept. Verzonden naar HIS/FEZ ten behoeve van voorbereiding contractering		
Conc. 0.2	17-05-18	Eelco Lolkema	Aanvullingen en aanpassingen	
Conc 0.3	07-06-18	Eelco Lolkema	Commentaar FB en TS verwerkt	
Conc 0.4	29-08-18	Eelco Lolkema	Commentaar LiekevD, Goes, Eindhoven en Den Haag verwerkt, aanvullingen verwerkt	
Conc 0.5	19-10-18	Eelco Lolkema	Commentaar Groningen verwerkt	
Def 1.0	23-11-18	Eelco Lolkema	Commentaar Amsterdam, Alkmaar en RvIG collega's verwerkt	

## 2 Evaluatie SLA en DAP

Ten minste één maal per jaar worden SLA en DAP geëvalueerd. Dit gebeurt in de periode oktober-november, tijdens een daarvoor aangewezen overleg. Dit kan een bestaand overleg zijn of een speciaal evaluatieoverleg. Begin september wordt in overleg met de RNIgemeenten de overlegdatum vastgesteld.

Bij de evaluatie komen in elk geval de volgende onderwerpen ter sprake.

Onderwerp	Activiteit
Behaalde KPI's	Vaststellen of de in de SLA opgenomen KPI's naar behoren worden gehaald. Concrete verbeterpunten worden vastgelegd in een Service Improvement Plan (SIP).
Juiste keuze van de KPI's	Bespreken of de in de SLA opgenomen KPI's maatgevend zijn om de kwaliteit van de dienstverlening te kunnen beoordelen. Voorstellen voor andere KPI's worden beoordeeld op haalbaarheid. Indien zinvol geacht en haalbaar worden ze opgenomen in het SIP.
Verloop processen	Bespreken wijze waarop processen verlopen. Ontbreken er processen? Kunnen processen worden afgevoerd? Voorstellen tot verbetering worden besproken en bij voldoende support opgenomen in het SIP.
Communicatie	Vaststellen of de communicatiemomenten en de inhoud van de communicatie naar wens is. Voorstellen tot verbetering worden besproken en bij voldoende support opgenomen in het SIP. Geverifieerd wordt of de juiste contactpersonen/contactgegevens per gemeente bij RvIG bekend zijn.
Overlegdata	Vaststellen op welke dagen/tijdstippen in
Wijzigingenoverleg	het aankomende jaar wordt overlegd over nieuwe wijzigingsverzoeken.

Verbetervoorstellen dienen minimaal 2 weken vóór de evaluatie vergadering te zijn ingediend bij de Service Level Manager RNI. De Service Level Manager RNI zal daar minimaal 3 weken vóór de evaluatie vergadering een oproep voor doen. Het totale pakket aan verbetervoorstellen, inclusief de agenda met onderwerpen waarvoor besluitvorming nodig is, wordt uiterlijk 1 week vóór de vergaderdatum beschikbaar gesteld aan alle RNI-gemeenten en Gegevensbeheer RNI.

In het algemeen worden verbetervoorstellen aangenomen bij een meerderheid van stemmen. (19 RNI-gemeenten + Gegevensbeheer RNI). Gemeenten die niet aanwezig (kunnen) zijn tijdens een overleg kunnen per mail hun stem uitbrengen op elk van de geagendeerde onderwerpen. De mogelijkheid wordt opengehouden om besluiten met een grote impact te laten nemen op basis van akkoord met algemene stemmen.

## 3 Configuratie inschrijfketen

De configuratie van de inschrijfketen, waarop dit DAP betrekking heeft, is weergegeven in de volgende figuren:

- In figuur 3.1 is de nieuwe configuratie van de hele inschrijfketen weergegeven.
- Figuur 3.2 zoomt in op het deel van de keten bij de gemeente.



Figuur 3.1 – Configuratie inschrijfketen op hooflijnen



#### Figuur 3.2 – Configuratie RNI werkplek, met aansluitingen

Informatie over de instelling en inrichting van verschillende componenten van de apparatuur is opgenomen in bijlage 1.

## 4 Toegang tot RNI

#### 4.1 Rollen medewerkers RNI

RNI kent 5 rolprofielen voor medewerkers van RNI bij de gemeenten. Van deze profielen hebben 4 toegang tot twee omgevingen van het RNIsysteem: de productie-omgeving (PRD) en de oefenomgeving (LAP). Op ad-hoc basis kunnen medewerkers worden geautoriseerd voor de acceptatietest omgeving (ACC), indien deze medewerkers een rol hebben bij het uitvoeren van een gebruikersacceptatietest.

Profiel	Omschrijving	PRD	LAP
Baliemedewerker	Uitvoeren van reguliere werkzaamheden, zoals inschrijven, toekennen BSN, corrigeren PL en printen uittreksel.		Ja
Baliemedewerker +	Als Baliemedewerker, met als extra toegang tot managementinformatie.		Ja
Local Admin	Toegang tot beheerfuncties binnen RNI, o.a. ten behoeve van het apparatuur beheer binnen de gemeente.		Ja
RNI Noodprocedure	In RNI vastleggen van inschrijvingen die als noodprocedure op papier moesten worden uitgevoerd. Wordt voor een periode van maximaal 1 week toegekend, op verzoek van een gemeente en aan een beperkt aantal medewerkers.	Ja	Ja
Autorisatiebevoegde	Rol voor een manager binnen de gemeente die gemachtigd is om aanvragen in te dienen voor autorisatie van loketmedewerkers (voorgaande 4 rollen)	Nee	Nee

Naast de rolprofielen voor de RNI-gemeenten kent RNI ook rolprofielen voor Gegevensbeheer, Functioneel Beheer, Technisch Beheer en Tester. Dit zijn rollen voor medewerkers van de RvIG.

#### 4.2 Aanvraag PKIO-pas

Om toegang te krijgen tot RNI heeft de betrokken medewerker een PKIOpas met pincode nodig. De gemeente vraagt een pas aan bij een bevoegde instantie. Een bevoegde instantie is een organisatie die is geaccrediteerd door Logius om PKIO-certificaten te mogen leveren. Zie: https://www.logius.nl/ondersteuning/pkioverheid/.

#### 4.3 Aanvragen, intrekken of wijzigen autorisatie

Hiervoor gelden de bestaande procedures. Deze zijn opgenomen in een bijlage (Bijlage 2 – Autorisatie loketmedewerkers).

Het Contactcentrum heeft een mandaatlijst (namen autorisatiebevoegden met handtekening), controleert de geldigheid van de aanvraag en draagt zorg voor de afhandeling van de aanvraag.

#### 4.4 Procedure aanloggen RNI

De toe te passen procedure is afhankelijk van de combinatie browser/OS die in gebruik is bij de gemeente. De RvIG ondersteunt vanaf begin 2019 vier combinaties van browser/OS (zie bijlage 1). De te gebruiken procedures zijn beschreven in een handleiding. Deze handleiding maakt als apart document deel uit van het DAP. Zie bijlage 3.

Een gemeente-medewerker, die door de autorisatiebevoegde is afgemeld als RNI-gebruiker, wordt in de RNI-applicatie op non-actief gezet. Deze medewerker wordt niet uit de RNI-gebruikersregistratie verwijderd in verband met de verplichting om acties, die in het verleden hebben plaatsgevonden, te kunnen traceren en te kunnen koppelen aan een (ex) gebruiker.

De RNI loketmedewerker heeft de mogelijkheid om het wachtwoord te wijzigen via het inlogportaal.

#### 4.5 Beveiliging RNI-gegevens

De BIG (Baseline Informatiebeveiliging Nederlandse Gemeenten, gaat binnenkort op in de nieuwe richtlijn BIO) is van toepassing op het verwerken van gegevens in het kader van de RNI en op de organisatie inrichting ten behoeve van de verwerking van RNI-inschrijvingen. Ook moet rekening worden gehouden met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AGV).

Specifieke aandachtspunten zijn beschreven in de handleidingen m.b.t. aanloggen en afloggen.

## 5 Regeling verantwoordelijkheden

De volgende afspraken worden gemaakt.

- 1. RvIG is verantwoordelijk voor onderhoud, ontwikkeling en beheer van de RNI-applicatie.
- RvIG is verantwoordelijk voor het aanleveren van de voorschriften/specificaties waar de werkplekvoorziening aan moet voldoen om te borgen dat de communicatie tussen de werkplekvoorziening en de RNI-applicatie naar behoren verloopt.
- De RNI-gemeente is verantwoordelijk voor aanschaf en beheer van de werkplekvoorzieningen (apparatuur, software), rekening houdend met de door RvIG opgegeven voorschriften/specificaties. De gemeente bepaalt daarbij zelf of en in hoeverre gebruik wordt gemaakt van derden.
- 4. RvIG stelt een overzicht beschikbaar van werkplekconfiguraties waarvan is aangetoond, via een testtraject, dat deze naar behoren communiceren met de RNI-applicatie. De door RvIG geteste en ondersteunde configuraties hebben betrekking op de combinatie browser/OS (OS = Operating System van de werkplek PC). De door RvIG ondersteunde combinaties staan vermeld in bijlage 1. Indien de gemeente een andere configuratie wil toepassen kan RvIG niet garanderen dat deze configuratie probleemloos werkt.
- Wijzigingen in de RNI-applicatie worden eerst getest door RvIG voordat de wijzigingen in de productieomgeving worden vrijgegeven. Datzelfde geldt voor nieuwe releases van de scansoftware en voor wijzigingen in de 4 door RvIG ondersteunde combinaties van browser en OS op de werkplek PC.
- 6. Overige wijzigingen binnen de werkplekinrichting kunnen door de gemeente worden getest tegen de RNI-applicatie. RvIG stelt hiervoor een omgeving beschikbaar: de LAP-omgeving (LAP = Low Availability Production). De gemeenten kunnen op de LAP wijzigingen in de scanvoorziening testen tegen een relevante versie van de RNI-applicatie. Dat kan de op dat moment in productie zijnde versie zijn, of een volgende versie.
- 7. Als de LAP niet nodig is voor testactiviteiten is de LAP beschikbaar als oefenomgeving voor de gemeenten.

## 6 Afhandeling verstoringen

Bij een verstoring van de RNI-inschrijffunctionaliteit is de gemeente als eerste aan zet om de bron van de verstoring op te sporen en de storing te verhelpen. Indien nodig wordt RvIG bijgeschakeld voor storingsanalyse.

RvIG heeft van diverse foutsituaties beschrijvingen beschikbaar die helpen om de richting van de bron van de storing te bepalen. Deze beschrijvingen worden gedeeld met de gemeenten (handleiding: zie bijlage 3).

Cruciaal voor de snelheid waarmee een probleem opgelost kan worden is de kwaliteit van de storingsmelding. Een melding als "RNI doet het niet meer" is onvoldoende om een analyse te starten. Belangrijk is om datgene wat de melder ervaart concreet te formuleren.

Bijvoorbeeld: "Als ik wil aanloggen krijg ik een blauw scherm met de tekst <*schermmelding>"*.

Of: "Als ik de scanner wil starten vanaf de ELO gebeurt er niets."

Bij het analyseren van de storing is het zinvol om snel te achterhalen of er sprake is van een gebruikersfout of van een defect apparaat of een storing in het netwerk.

Bij een gebruikersfout zal de gemeente maatregelen moeten nemen om te voorkomen dat die fout opnieuw wordt gemaakt. Het kan nodig zijn om extra gebruikersinstructies op te stellen, of door een training te organiseren. Een gebruikersfout wordt in elk geval binnen de gemeente opgelost.

Als een bepaalde gebruikersfout vaak voorkomt kan er sprake zijn van een minder gelukkig ontworpen functionaliteit. In overleg met RvIG kan gekeken worden of een aanpassing van die functionaliteit mogelijk is.

Als duidelijk is dat er geen sprake is van een gebruikersfout moet verder worden gezocht. Daarbij kan de gemeente eigen leveranciers inschakelen en zo nodig contact opnemen met RvIG.

In bijlage 5 is schematisch weergegeven hoe de afhandeling van een storing verloopt.

Als duidelijk is dat een technische storing ligt binnen de RNI-applicatie, de infrastructuur van het datacenter of Diginetwerk, zal RvIG zorgdragen voor het verhelpen van de storing, conform de servicelevels uit de SLA.

## 7 Afhandelen wijzigingen

#### 7.1 Inleiding

Het zal regelmatig voorkomen dat wijzigingen worden aangebracht in componenten van de inschrijfketen. Periodiek worden nieuwe releases uitgebracht van de RNI-applicatie en van de scansoftware, worden updates uitgebracht van de browsers en het OS en worden modificaties aangebracht in de infrastructuur van het centrale datacenter en van het netwerk binnen de gemeente.

Wijzigingen in een complexe keten moeten zorgvuldig worden geïmplementeerd om storingen te voorkomen. Dat vraagt gedegen plannen, zorgvuldig uitvoeren, testen en gecontroleerd in productie nemen.

Samenwerking tussen RvIG en de RNI-gemeenten is cruciaal bij het uitvoeren van wijzigingen. Hoewel beiden een eigen verantwoordelijkheid hebben, moeten ze samen zorgen voor een inschrijfketen die functioneert en blijft functioneren. Het is daarbij van belang dat:

- RvIG en de RNI-gemeenten elkaar tijdig op de hoogte brengen van voorgenomen wijzigingen in de inschrijfketen. Zo nodig wordt een wijzigingenoverleg gepland om de impact van een wijziging in de keten te kunnen bepalen.
- Wijzigingen zorgvuldig worden getest voordat ze in productie worden genomen.

#### 7.2 Coördinatie rond wijzigingen

Bepaalde wijzigingen kunnen zonder uitgebreide afstemming worden doorgevoerd. Denk daarbij aan:

- Updates van de ID-kenmerken database;
- Beveiligingsupdates op het OS van de scanserver.

Voor andere wijzigingen is het zinvol om planning en impact af te stemmen met betrokken partijen. Daarvoor is het nodig dat elke partij een aanspreekpunt heeft.

Bij RvIG wordt de uitvoering van wijzigingen gecoördineerd door Functioneel Beheer RNI.

De aanspreekpunten bij de gemeenten moeten bekend zijn bij RvIG. Deze aanspreekpunten hebben de volgende taken:

- Beoogde wijzigingen in de keten vanuit de gemeente melden bij RvIG;
- Beoogde wijzigingen elders in de keten beoordelen op impact voor de eigen gemeente;
- Uitvoering van wijzigingen binnen de gemeente begeleiden, inclusief het testen van de gewijzigde (delen van de) RNI-werkplek.

De vorm van de afstemming zal verschillen, afhankelijk van de aard van de wijziging. Tenminste de volgende algemene wijzigingen vragen afstemming met RvIG en alle gemeenten:

- Een wijziging/update van de RNI-applicatie;
- Een wijziging/update van de scansoftware;
- Een wijziging in/van Diginetwerk.

Bij lokale wijzigingen is afstemming tussen de desbetreffende gemeente en RvIG meestal voldoende.

In bijlage 6 is schematisch weergegeven hoe wijzigingen worden afgehandeld.

#### 7.3 Testvoorziening

Na afronding van het project Vereenvoudigen Toegangslaag RNI blijft de omgeving, waarin de testen voor het project zijn uitgevoerd, beschikbaar voor de volgende doeleinden:

- Testen van wijzigingen in de RNI-inschrijfketen;
- Oefenomgeving voor loketmedewerkers, bij indiensttreding (kennismaking met RNI) en na ingrijpende functionele wijzigingen (vertrouwd worden met de nieuwe functionaliteit).

Deze omgeving is de LAP-RNI omgeving (LAP=Low Availability Production).

RvIG is beheerder van de LAP. Gewenst gebruik van de LAP wordt vooraf gemeld bij RvIG, waarna RvIG dit vastlegt in een planschema. Indien de gewenste periode al bezet is stemt RvIG met aanvrager een alternatieve periode af.

Gebruik ten behoeve van testwerkzaamheden heeft voorrang boven gebruik voor oefenen of trainingen.

RvIG stelt een vaste set met testdata beschikbaar op de LAP. Indien een gemeente specifieke wensen heeft ten aanzien van de inhoud van de dataset kan dit worden aangemeld bij RvIG. In overleg wordt vervolgens bekeken of en wanneer die wensen kunnen worden gehonoreerd.

Op de LAP mag in principe niet met data van echte identiteitsdocumenten worden gewerkt. RvIG controleert regelmatig of dergelijke gegevens toch in de LAP voorkomen. Indien dat het geval is wordt de dataset vervangen door een geschoonde versie.

Overigens wordt met enige regelmaat een geschoonde dataset geplaatst, onder andere om vanuit een bekende uitgangspositie testwerkzaamheden of trainingen te kunnen uitvoeren.

#### 7.4 Wijzigen RNI-applicatie

Aanpassingen aan de RNI-applicatie worden bij voorkeur releasematig uitgevoerd. De releasemomenten worden gepland in de service windows, op dinsdagavond en op zondag.

Aanpassingen op de RNI-applicatie worden altijd getest door RvIG voordat de gewijzigde applicatie wordt vrijgegeven voor productie. Afhankelijk van de inhoud van een release is het mogelijk dat een beroep wordt gedaan op loketgemeenten om een bijdrage te leveren via een gebruikersacceptatietest (GAT).

#### 7.5 Wijzigen infrastructuur Datacenter

De RNI-applicatie wordt gehost in een overheids-datacenter in Groningen. Onderhoud op de infrastructuur in het datacenter kan impact hebben op de beschikbaarheid en het functioneren van RNI. Ook infrastructurele wijzigingen worden in veel gevallen getest door RvIG. Indien er risico's te verwachten zijn voor de beschikbaarheid van RNI, worden de wijzigingen binnen een service window op de productieomgeving uitgevoerd.

#### 7.6 Wijzigen RNI-werkplek

De impact van wijzigingen op de RNI-werkplek van een gemeente kunnen lokaal blijven, maar in bepaalde gevallen ook een bredere impact hebben. Een aanpassing binnen het eigen netwerk blijft waarschijnlijk beperkt tot de desbetreffende gemeente, maar updates van de browser of van de scansoftware raken vrijwel altijd meer gemeenten. RvIG beoogt dergelijke updates eerst zelf te testen en eventuele installatie consequenties tijdig te delen met alle betrokken gemeenten.

Een bijzondere situatie ontstaat indien een gemeente besluit over te stappen naar een andere leverancier van scansoftware en bijbehorende hardware. De nieuwe scanconfiguratie moet kunnen functioneren in de inschrijfketen, met de RNI-applicatie als centrale component. Voor dat functioneren is de interface tussen de scanconfiguratie en de RNIapplicatie cruciaal. De huidige interface werkt naar behoren met de scanconfiguratie van Oribi, maar zal niet zonder meer werken met de scanconfiguratie van een andere leverancier.

De interface die per begin 2019 in gebruik is, is beschreven in een apart document: "Vereisten scanoplossing RNI". Dit document is op te vragen bij RvIG.

RvIG is voornemens om de interface tussen de RNI-applicatie en de scanvoorziening leverancier-onafhankelijk te maken. Beoogd wordt om deze aanpassing medio 2019 beschikbaar te hebben.

#### 7.7 Updateproces scansoftware

Elke nacht controleert de scansoftware of er updates beschikbaar zijn op de updateserver van Oribi. Is dat het geval, dan wordt de update geupload naar de scanserver en daar klaargezet om in productie te worden genomen. Dat gebeurt de volgende nacht.

Zoals eerder aangegeven: nieuwe updates worden eerst getest door RvIG. Als de testen positief zijn wordt de update op de updateserver geplaatst. Oribi moet de update dan nog wel vrijgeven om te worden ge-upload. Dat gebeurt in twee batches, om te voorkomen dat een gemeente na een update van alle scanservers door onverwachte problemen met de update volledig geblokkeerd raakt. Eerst krijgen 50% van de scanservers een nieuwe update en wordt de dag daarna gecontroleerd of die update naar behoren functioneert. Is dat het geval, dan kunnen de overige scanservers de update ophalen.

Indien de gemeente een voorkeur heeft voor het toewijzen van een specifieke scanserver aan een eerste of tweede batch, dan kan dat worden doorgegeven aan Oribi. Oribi kan per specifieke scanserver de update vrijgeven.

## 8 De noodprocedure

Onbeschikbaarheid van RNI kan leiden tot vertraging bij het inschrijven. Er is sprake van algehele onbeschikbaarheid als de RNI-applicatie zelf, of de centrale infrastructuur binnen het Datacenter, uitvalt. Regionale onbeschikbaarheid kan optreden door netwerkproblemen binnen een bepaalde regio, waardoor één of meerdere gemeenten RNI niet kunnen benaderen. En lokale onbeschikbaarheid kan worden veroorzaakt door problemen binnen het netwerk van een specifieke gemeente.

Omdat er eisen worden gesteld aan de tijd tussen de aanmelding voor een inschrijving en de afronding van de inschrijving mag de vertraging door onbeschikbaarheid niet te lang duren. Als een gemeente inschat dat de vertraging onacceptabel lang gaat duren kan de gemeente, in overleg met RvIG, overgaan op de noodprocedure.

Voorwaarde is wel dat de gemeente toegang heeft tot de BVBSN. Er moet kunnen worden vastgesteld dat de inschrijving niet leidt tot een dubbelopname.

De noodprocedure houdt in:

- De gemeente voert een inschrijving uit "op papier",
- De gemeente verwerkt de papieren inschrijving later in RNI.

Om een inschrijving op papier te kunnen uitvoeren heeft de gemeente een lijst met BSN-nummers van RvIG ontvangen. Indien de nog beschikbare BSN's onder een minimum niveau komen vraagt de gemeente bij RvIG een aanvulling op de lijst aan. Dit minimum is het aantal BSN's dat een gemeente nodig heeft voor 2 dagen inschrijvingen. Binnen die 2 dagen moet de papieren inschrijving ingevoerd zijn in RNI, anders wordt het verschil tussen uitgegeven BSN's en in GBA-V geregistreerde BSN's te groot.

Voor die verwerking in RNI is een speciale functie in RNI beschikbaar. Deze functie is onder normale omstandigheden niet toegankelijk. Om de functie te kunnen gebruiken gelden de volgende regels.

- De gemeente heeft de noodprocedure gebruikt en heeft één of meer papieren inschrijvingen aangemaakt.
- De gemeente dient een aanvraag in voor gebruik van de noodprocedure bij RvIG, via een email aan het Contactcenter. In die mail moet aangegeven zijn:
  - Welke medewerkers de papieren inschrijvingen moeten verwerken in de RNI. Dit moeten geautoriseerde loketmedewerkers zijn, waarvan de gegevens bij RvIG bekend zijn.
  - Het aantal papieren inschrijvingen en de tijd die de gemeente verwacht nodig te hebben om de inschrijvingen te verwerken.
  - Datum/tijdvak dat de noodprocedure beschikbaar moet zijn.
- De aanvraag wordt door Functioneel Beheer RNI in behandeling genomen. Daartoe worden de in de mail benoemde medewerkers voor de in de mail aangegeven periode geautoriseerd voor de noodprocedure.
- Na afloop van de periode worden de autorisaties voor de speciale noodprocedure functie weer ingetrokken.

## 9 Afhandeling Service Requests

Een Service Request (SR) is een verzoek vanuit een RNI-gemeente voor het uitvoeren een dienst, die relatief eenvoudig is uit te voeren en die geen verandering van systeem of infrastructuur vraagt. Een variant is de Standaard Service Request (SSR); dit zijn SR's die een standaard manier van afhandelen vragen.

De volgende Service Requests zijn van toepassing binnen het werkgebied van RNI.

SR	Omschrijving	SSR	Normtijd voor afhandeling
Password reset	sword reset Levering van een nieuw password indien men het password is vergeten, of wanneer het password is verlopen		Ntb.
Autorisatie aanvraag	Levering van nieuwe toegangs-rechten of wijzigen/intrekken van toegangsrechten	Ja	Ntb.
Aanvraag noodprocedure	Leveren toegang tot functie Noodprocedure	Ja	Ntb.
Informatieverzoek	Levering van een antwoord op een vraag over het functioneren van de RNI- applicatie en aanverwante onderwerpen	Nee	Ntb.

Beoogd wordt om de normtijden voor afhandeling van de Service Requests op te nemen in de versie van de SLA na de eerste review ronde. In de loop van 2019 wordt nader bepaald welke normtijden wenselijk en haalbaar zijn.

## 10 Overleg, afstemming en escalatie

Contact tussen RvIG en de RNI-gemeenten vindt zowel gestructureerd als ongestructureerd plaats.

Ongestructureerde contacten (ad-hoc contacten) komen vooral voor op operationeel niveau, over operationele zaken. Dit kunnen 1:1 contacten zijn, maar ook ad-hoc georganiseerde overleggen.

Gestructureerde contacten worden gevormd door de geplande, periodieke overleggen. Waar mogelijk en zinvol wordt voor het behandelen van systeem-gerelateerde zaken aangehaakt bij bestaande overleggen tussen RvIG en de RNI-gemeenten. Deze overleggen zijn benoemd in tabel 10.1.

Overleg	Doel
RNI-Loketoverleg	Tactisch overleg over convenant RvIG-RNI-loketten.
Kwaliteitsoverleg	Operationeel overleg over kwaliteit processen.
RNI-gemeenten	

Tabel 10.1 - E	Bestaande	reguliere	overleggen	RvIG -	<b>RNI-Gemeenten</b>

In het kader van dit SLA worden twee aanvullende overleggen voorgesteld. Deze zijn benoemd in tabel 10.2.

Overleg	Doel	Frequentie
Evaluatieoverleg	valuatieoverleg Formeel evalueren hoe SLA en DAP aansluiten bij de praktijk; vaststellen welke aanpassingen gewenst/noodzakelijk zijn.	
Wijzigingenoverleg	Bespreking van wijzigingen die een substantieel deel van de RNI-gemeenten raken.	Naar behoefte

Tabel 10.2 - Service overleggen RvIG - RNI-Gemeenten

Indien zinvol en mogelijk wordt de evaluatie toegevoegd aan de agenda van één van de het RNI-Loket overleggen.

## 11 Bijlage 1 – Inrichting werkplek

De RNI-werkplek heeft drie hoofdcomponenten:

- De "werkplek PC" (fysieke of virtuele desktop, laptop) waarmee de gebruiker de RNI-applicatie kan benaderen met een browser.
- De scanoplossing, waarmee de gebruiker ID-documenten kan scannen, de scans kan laten beoordelen en scans en ID-gegevens naar de RNI-applicatie kan laten sturen.
- De printer, waarmee uittreksels en andere RNI-documenten worden geprint.

In de volgende paragrafen worden deze componenten nader beschreven.

#### 11.1 De werkplek PC

#### 11.1.1 De browser

RNI is gebouwd als webapplicatie. Voor toegang tot zo'n applicatie is een webbrowser nodig. Afhankelijk van de voorschriften die de gemeente hanteert wordt de browser op een fysieke werkplek PC (of laptop) op de werkplek geplaatst, of wordt de browser onderdeel van de virtuele werkplek bij de gemeente.

Uit een inventarisatie, in 2017, kwam naar voren dat gemeenten gebruik maken van Firefox en Internet Explorer 11 (IE11). Inmiddels zijn ook andere browsers in beeld gekomen. De combinatie van browser en operating system (OS) op de werkplek PC is van invloed op de kwaliteit van de aansluiting tussen de werkplek en de RNI-applicatie. RvIG heeft in 2018 van vier combinaties van browser en OS vastgesteld dat deze een goede aansluiting opleveren; zie onderstaande tabel.

Van andere combinaties kan RvIG vooralsnog geen garantie geven dat deze een goede aansluiting opleveren.

Browser	OS	Instelling details
Firefox, vanaf versie 45	Windows 7	
Internet Explorer, vanaf versie 11	Windows 7	Caching: niet toegestaan
Firefox, vanaf versie 45	Windows 10	
Internet Explorer, vanaf versie 11	Windows 10	

#### 11.1.2 Software voor interpretatie PKIO-certificaat

Om de PKIO-pas, die via de kaartlezer wordt aangeboden, te kunnen lezen is software nodig. Voor de software maakt RNI gebruikt van SafeSign. Deze software wordt op de werkplek geïnstalleerd. De gemeente die gebruik maakt van de Firefox browser moet tevens een browser plug-in installeren. Deze plug-in is voor Internet Explorer niet nodig.

Software	Leverancier	Installatiehandleiding
SafeSign	AET	Via de site van AET of via RvIG
Plug-in voor	AET	Wordt standaard meegeleverd bij aanschaf
Firefox		van SafeSign

#### 11.1.3 De kaartlezer

Merk	Eis
Niet relevant	Alle kaartlezers die voldoen aan de PC/SC of ISO7816
	standaarden voldoen

#### 11.2 Inrichting scanoplossing

De scanserver, de drie scanners en de minimonitor vormen een eenheid, de scanoplossing, die specifiek is ingericht voor communicatie met de RNI-applicatie.

Er is een behoefte geconstateerd aan multi-inzetbaarheid van de scanvoorziening (bijvoorbeeld voor zowel RNI- als GBA-werkzaamheden). Daarvoor moeten aanvullende technische maatregelen worden genomen; deze maatregelen zitten niet in scope van het project Vereenvoudiging Toegangslaag RNI (VTL RNI).

Bij aanpassingen aan de bestaande scanvoorziening voor RNI zal steeds getest worden of de inschrijffunctionaliteit nog naar behoren functioneert.

#### 11.2.1 Scanserver

Beschreven is de specificatie die van toepassing is in juni 2018.

Specificatie	Toelichting
Mini PC Intel® NUC Kit NUC6I3SYK, met 4 Gb DDR4 memory en 120 Gb SSD storage.	Vormt samen met de software een functioneel naar behoren werkende eenheid, die technisch voldoet aan de beveiligingseisen <sup>1.</sup>
	Elke andere uitvoering dan gespecificeerd
	functioneren voordat deze in gebruik mag
	worden genomen.

#### 11.2.2 Operating systeem op de scanserver

Beschreven is de specificatie die van toepassing is in juni 2018.

Specificatie	Toelichting
Windows 10. Instellingen bepaald door Oribi.	Vormt samen met de hardware en de scanapplicatie een functioneel naar behoren werkende eenheid, die technisch voldoet aan de beveiligingseisen. Onderdeel van de beveiligingsvoorziening is de security plug-in. Betreft een samenhangende set instellingen van Windows10 die moeten voorkomen dat de scanserver te benaderen is door ongeautoriseerde personen of kan worden gebruikt om data te lekken. Elke andere uitvoering dan gespecificeerd moet binnen de eenheid aantoonbaar goed functioneren voordat deze in gebruik mag worden genomen.

#### 11.2.3 Te installeren certificaten

RNI-dataverkeer binnen de gemeente, en tussen de gemeente en het datacenter, moet beveiligd zijn. Daarvoor moeten op de scanserver en op de werkplek PC certificaten worden geïnstalleerd, bestemd voor communicatie via de TLS/SSL protocollen. Er zijn meerdere leveranciers van dergelijke certificaten. De certificaten die per 1 januari 2019 zijn geïnstalleerd zijn geleverd door QuoVadis of GlobalSign.

<sup>1</sup> De beveiligingseisen bestaan uit een combinatie van hardware, software en instellingen, waardoor het lekken van data en het ongeautoriseerd toegang krijgen tot de scanoplossing zo goed mogelijk wordt verhinderd.

Oribi is verantwoordelijk voor het tijdig vernieuwen van de certificaten.

#### 11.2.4 Scansoftware

Beschreven is de specificatie die van toepassing is in juni 2018.

Specificatie	Toelichting
ID-Burger module van Oribi, versie 5.4. Bevat maatwerk voor aansluiting Topaz handtekeningscanner. Wordt geïnstalleerd op de scanserver.	Vormt samen met de hardware, OS en MW een functioneel naar behoren werkende eenheid, die technisch voldoet aan de beveiligingseisen. Elke andere uitvoering dan gespecificeerd moet binnen de eenheid aantoonbaar goed functioneren voordat deze in gebruik mag worden genomen.

#### 11.2.5 ID-document scanner

Beschreven is de specificatie die van toepassing is in juni 2018. De DNS naam van de scanner, binnen het gemeentenetwerk, moet worden doorgegeven aan RNI. In de applicatie wordt de koppeling tussen de scanner en de gemeente vastgelegd. Wanneer de scanner aan de juiste gemeente is gekoppeld kan de loketmedewerker zelf de gewenste scanner kiezen.

Specificatie	Toelichting
Combo Smart Document Reader, type LR, ARH inc.	Elke documentscanner die naar behoren functioneert met de geïnstalleerde scansoftware en de RNI- applicatie is toegestaan. Voor andere dan de nu gespecificeerde scanners moet het goed functioneren worden aangetoond middels een acceptatietest <sup>2</sup> .

#### 11.2.6 Mini monitor

Beschreven is de specificatie die van toepassing is in juni 2018.

Specificatie	Toelichting
ELO touchscreen 10", type ET1002L.	Elke minimonitor die naar behoren functioneert met de gebruikte documentscanner, de RNI applicatie en de geïnstalleerde scansoftware is toegestaan. Voor andere dan de nu gespecificeerde monitoren moet het goed functioneren worden aangetoond middels een acceptatietest.

#### 11.2.7 A4 scanner

Beschreven is de specificatie die van toepassing is in juni 2018.

Specificatie	Toelichting
Canon Lide210 of	Elke A4-scanner die naar behoren functioneert met de
Canon Lide220	RNI applicatie en de geïnstalleerde scansoftware is
flatbedscanner.	toegestaan. Voor andere dan de nu gespecificeerde
	scanners moet het goed functioneren worden
	aangetoond middels een acceptatietest.

#### 11.2.8 Handtekeningscanner

Beschreven is de specificatie die van toepassing is in juni 2018.

Specificatie	Toelichting
Topaz SignatureGem lcde4x5, model T- LBK766SE-BHSB-R	Elke handtekeningscanner/tablet die naar behoren functioneert met de RNI applicatie en de geïnstalleerde scansoftware is toegestaan. Voor andere dan de nu gespecificeerde scanners moet het goed functioneren worden aangetoond middels een acceptatietest.

<sup>2</sup> Testvoorwaarden en testaanpak worden nader vastgesteld.

#### 11.3 Inrichting printfunctie

De huidige RNI-printer wordt vervangen door de printers/multi-functionals van de gemeente. Te printen documenten, zoals het uittreksel en de afwijzingsbrief, worden door de RNI-applicatie naar de browser gestuurd en worden van daaruit naar de printer gestuurd.

Verondersteld wordt dat gebruik wordt gemaakt van printers/multifunctionals die nu al worden gebruikt voor het printen van documenten met gevoelige informatie. Bijvoorbeeld voor documenten uit de GBA. In elk geval moet worden geborgd dat de RNI-prints alleen in handen kunnen komen van RNI-medewerkers. Hiervoor zullen zowel technische als procedurele maatregelen nodig zijn.

Caching op de printer moet of worden uitgezet of, als dat niet mogelijk is, worden versleuteld om te voorkomen dat bij diefstal van een printer persoonsgegevens kunnen worden onttrokken uit de opgeslagen cache. Er is dan sprake van een datalek; door versleuteling zijn de gevolgen echter marginaal.

Voorschrift	Toelichting
Caching staat uit	Voorkomen dat persoonsgegevens bij
	ongeautoriseerde medewerkers terechtkomen
Follow-me of vergelijkbaar is	Voorkomen dat persoonsgegevens bij
ingesteld	ongeautoriseerde medewerkers terechtkomen

#### **11.4** Inrichting netwerk

#### 11.4.1 Beveiliging

Communicatie tussen de werkplek PC, de scanvoorziening en de printer loopt over het gemeentenetwerk. Deze communicatie moet beveiligd zijn. Verder moet het netwerk zodanig ingericht zijn dat updates van de software op de scanserver mogelijk zijn en blijven. Beveiligingsupdates en updates van de kenmerken database worden op de updateserver van Oribi gereedgezet. De scanservers pollen elke nacht of er updates klaarstaan. Is dat het geval, dan worden de updates gedownload vanaf de updateserver. De communicatie tissen scanserver en updateserver loopt via internet. Het adres van de updateserver moet op de white list van de gemeente staan, zodat updates niet worden geblokkeerd. Ook updates van de scansoftware volgen die route; deze software wordt echter eerst getest door RvIG voordat deze wordt vrijgegeven.

Maatregel	Doel
TLS 1.2 of hoger	Beveiligde RNI-communicatie over het gemeentenetwerk
TLS-Certificaat	Versleutelen data voor communicatie over een met TLS
(werkplek PC,	beveiligd netwerk
scanvoorziening)	
Whitelisten adres	Geautomatiseerde updates vanaf de Oribi updateserver
Oribi updateserver	mogelijk maken. Betreft updates van de kenmerkendatabase
en adres certificaat	en de scansoftware.
leverancier	

## 11.4.2 URL's

De verschillende apparaten in de RNI-voorziening communiceren via adressen met elkaar. Voor de communicatie binnen het gemeentenetwerk bepaalt de gemeente zelf de adressen. Voor communicatie naar buiten gelden de volgende voorschriften.

Communicatie	Netwerk	URL
Naar RNI-	Diginetwerk, min.	https://portaal.rni.idm.diginetwerk.net
applicatie	4Mb/sec up/down per	(IP adres op te vragen bij RvIG)
	werkplek	
Naar Edison	Diginetwerk, min.	https://edison.rni.idm.diginetwerk.net
	4Mb/sec up/down per	(IP adres op te vragen bij RvIG)
	werkplek	
Naar	Internet	Te leveren door Oribi
Updateserver		
Oribi		

#### **11.5** Identificatie werkplekcomponenten

Bij de start van RNI, in 2014, hebben alle werkplekcomponenten een identificatiecode meegekregen, ten behoeve van beheerwerkzaamheden. Deze identificatiecode is vermeld op een label dat op het apparaat is bevestigd.

De bestaande identificatiemethode wordt gehandhaafd, omdat de identificatiecode van de scanserver en alle scanners ook zijn geregistreerd in de RNI-applicatie en een rol speelt in de communicatie tussen de RNIapplicatie en de scansoftware.

De code is als volgt opgebouwd: GGGCCNN.

- GGG = De eerste drie letters van de naam van de gemeente. Bijvoorbeeld: voor Goes is dit GOE. Uitzondering is Westland: WLD.
- CC = De code van de soort component.

NN

	Scanserver:	SS.	
	ID-scanner:	ID.	
	A4-scanner:	A4.	
	Handtekeningscanner:	SP (Signature Pad).	
	De minimonitor is fund	tioneel onderdeel van de ID-scanner en	
	krijgt daardoor dezelfo	le code als de bijbehorende ID-scanner.	
=	= Volgnummer.		

Het volgnummer wordt bepaald door de balie waar de apparatuur wordt ingezet.

Let op: de code is dus niet uniek identificerend voor het desbetreffende apparaat (in ITIL-terminologie: de code is geen CI-nummer).

#### 12 Bijlage 2 - Autorisatie loketmedewerkers

In deze bijlage zijn de procedures voor het aanvragen, wijzigen en intrekken van autorisaties voor loketmedewerkers beschreven. Voor deze aanvragen wordt een formulier gebruikt. Het formulier dat van toepassing is per 1 januari 2019 is weergegeven in paragraaf 12.1.1. De indiener van het formulier moet autorisatiebevoegd zijn. Autorisatiebevoegden worden door een gemandateerde persoon binnen de gemeente (bijvoorbeeld Hoofd Burgerzaken) benoemd. Die benoeming wordt aan RvIG doorgegeven via een aanmeldingsformulier, zoals weergegeven in paragraaf 12.1.2.

#### 12.1.1 Aanvraagformulier Toegang RNI



Rijksdienst voor Identiteitsgegevens Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

#### Aanvraag toegang RNI

Dit formulier mag alleen door een autorisatiebevoegde ingediend worden bij mi@rvig.nl.

Ge	gevens bevoegde indien	er * Velden met een * zijn verplicht (bij meerkeuz minimaal één verplicht).	e is er
Da	tum van indienen:	/ (dag/maand/jaar)	
Na	am indiener:		
Na	am gemeente:		
Ha	ndtekening indiener:		7
Do	el van de aanvraag *		
	Nieuwe toegang		
	Wijziging toegang (omcirk	el de W voor gegevens die gewijzigd worden)	
	Verwijderen toegang		
Ge	gevens medewerker con	form PKIO certificaat*	
Vo	ornaam:		W
Tu	ssenvoegsel:		W
Ac	hternaam:		W
Те	lefoon:		W
Ge	meente:		W
Ing	gangsdatum:	/ (dag/maand/jaar)	W
Eir	nddatum:	/ (dag/maand/jaar)	w
To To PK	egangspas * egang tot de RNI omgeving IOverheid certificaat.	is uitsluitend mogelijk middels een GEMNET toegangs	pas met
Em	nail adres toegangspas:		W
Se	rienummer toegangspas:		W
Ro Er kei	illen in de RNI applicatie zijn een aantal (applicatie) uze uit onderstaande autori	autorisaties gedefinieerd welke kunnen worden toegek saties.	end. Maak een
	Baliemedewerker		
	Baliemedewerker + (toega	ng tot managementinformatie)	
	Local Admin		
	RNI Noodprocedure		

RvIG-DICTU-RFC-toegangsaanvraag-RNI\_v1.3

Pagina 1

#### 12.1.2 Aanmeldingsformulier autorisatiebevoegde

Autorisatie h	andteke	ening for	mulier I	RNI
Gegevens autorisatiebevoe	gde			
Naam gemeente:		******	***********	
Naam autorisatiebevoegde:				
Functie autorisatiebevoegde:				
undergetekende verklaart in g wil zeggen bevoegd is om aan mogen voor de RNI.	enoemde gemeente te geven welke met	: ae persoon te zijn dewerkers in deze g	ore autorisatrebevoe emeente geautorise	ego is, dat erd
Handtekening autorisatiebevoe	gde:			
Dit formulier graag ingevuld e	ondertekend als Pl	DF opsturen naar <mark>m</mark>	<u>si@rvig.nl</u> .	

#### 12.1.3 Rollen

De volgende rollen voor RNI-medewerkers binnen de gemeente zijn benoemd:

- Autorisatiebevoegde.
   De persoon die gemachtigd is om collega's binnen de gemeente te autoriseren voor toegang tot de RNI, en daarmee toegang tot de persoonsgegeven die in de RNI zijn vastgelegd.
   De naam en handtekening/paraaf van alle autorisatiebevoegden moeten bekend zijn bij het Contactcentrum van RvIG.
   Baliemedewerker.
- Standaard autorisatie voor een medewerker die inschrijft.
  Baliemedewerker +.
- Autorisatie voor baliemedewerker en toegang tot management informatie.

- Local Admin. Autorisatie voor baliemedewerker en toegang tot extra beheerfuncties in RNI, zoals het beheer van de werkplekapparatuur.
- Noodprocedure.
   Op aanvraag, en voor beperkte tijd, autorisatie voor de functionaliteit waarmee schriftelijk inschrijvingen kunnen worden verwerkt in de RNI.

## 12.1.4 Procedure aanmelden autorisatiebevoegde

Een RNI gemeente heeft een hoofd van een afdeling (meestal hoofd Publieks-/Burgerzaken) als mandaathouder bekend gemaakt bij het RvIG.

Voor het aanstellen, gegevenswijziging, intrekking van een autorisatiebevoegde RNI, mag alleen de mandaathouder (Hoofd Publieks-/Burgerzaken) het aanvraagformulier voor benoeming autorisatiebevoegde in vullen. De autorisatiebevoegde behoeft geen gebruiker te zijn van het RNI systeem maar kan bijvoorbeeld ook een coördinator zijn die geen RNI-werkzaamheden verricht.

Na benoemd te zijn, mag de autorisatiebevoegde toegangsrechten voor RNI aanvragen voor andere medewerkers binnen de gemeente.

De autorisatiebevoegde en het gemandateerde ondertekenen het aanvraagformulier voor benoeming autorisatiebevoegde. Dit formulier wordt versleuteld verzonden naar het Contactcentrum van RvIG.

#### 12.1.5 Procedure aanvragen/wijzigen/intrekken autorisatie Voor het aanvragen van een nieuwe autorisatie vult de autorisatiebevoegde het autorisatieformulier in (zie paragraaf 12.1.1) en ondertekent het formulier. Het ingevulde en ondertekende formulier wordt naar het Contactcentrum van RvIG gemaild.

Van alle toegekende autorisatie(s) krijgt de gemandateerde het versleutelde gebruikersaccount voor een RNI medewerker toegestuurd. De mandaathouder zorgt voor de ontsleuteling en verstrekking van accounts aan de betreffende RNI medewerker.

Voor wijzigen of intrekken van een autorisatie wordt hetzelfde formulier gebruikt als voor aanvragen. De autorisatiebevoegde vult het autorisatieformulier in (zie paragraaf 12.1.1) en ondertekent het formulier. Het ingevulde en ondertekende formulier wordt naar het Contactcentrum van RvIG gemaild.

## 13 Bijlage 3 - Handleidingen

Er zijn drie handleidingen opgesteld; dit zijn aparte documenten, die integraal deel uitmaken van het DAP. Ze worden beheerd door Functioneel Beheer RNI.

#### 13.1.1 Gebruikershandleiding

Bestemd voor de RNI-medewerker die toegang heeft tot de RNI-applicatie en daarmee tot persoonsgegevens. Is gericht op zaken die met het systeemgebruik samenhangen; de inhoudelijke aanwijzingen zijn opgenomen in het document Werkinstructies RNI (WIR).

De gebruikershandleiding bevat tenminste de volgende onderwerpen:

- Aanloggen
- Selectie scanner
- Uitloggen

#### 13.1.2 Installatiehandleiding

Bestemd voor de medewerker die zich bezighoudt met het beheer van de werkplekapparatuur. Bevat ten minste instructies voor:

- het aansluiten van apparatuur van de scanoplossing,
- het installeren van certificaten,
- installeren SafeSign plug-in.

#### *13.1.3 Overzicht bekende foutsituaties en workarounds*

Bestemd voor de medewerker die zich bezighoudt met het beheer van de werkplekapparatuur. Bevat informatie die nodig kan zijn bij het traceren van de oorzaak van een probleem.

## 14 Bijlage 4 - Contactblad

De gegevens van de contactpersonen voor RNI binnen RvIG zijn in onderstaande tabel opgenomen.

Contactpersonen RNI systeembeheer binnen RvIG					
Aard contact	Afdeling	Naam	Rol	email	telefoon
Operationeel	Contactcentrum	diverse	diverse	contactcentrum@rvig.nl	088-9001000
Operationeel	ICT-regie & -beheer	Frank Mudde	Functioneel Beheerder	RNIFunctioneelbeheer@rvig.nl	06-52897055
Operationeel	ICT-regie & -beheer	Klaas Ouwens	Functioneel Beheerder	RNIFunctioneelbeheer@rvig.nl	06-12286739
Operationeel	ICT-regie & -beheer	Ronald Klupper	Technisch Specialist/Projectleider	ronald.klupper@rvig.nl	06-15837846
Operationeel/tactisch	Relatiebeheer	Stephan Harkema	Relatiebeheerder RNI	stephan.harkema@rvig.nl	06-11376195
Operationeel/tactisch	Relatiebeheer	Bart de Gans	Relatiebeheerder RNI	bart.degans@rvig.nl	06-15490170
1e niveau escalatie	ICT-regie & -beheer	Eelco Lolkema	Service Level Manager	eelco.lolkema@rvig.nl	06-25001698
2e niveau escalatie	ICT-regie & -beheer	Paul Wielaard	Hoofd afdeling ICT-regie & -beheer	secretariaat@rvig.nl	06-25751227/070-4266270
3e niveau escalatie	Directie RvIG	Rhodia Maas	Algemeen Directeur	secretariaat@rvig.nl	06-55175882/070-4266270

Let op: de vermelde personen zijn betrokken bij het <u>beheer van het</u> <u>systeem RNI</u>.

Voor proces-inhoudelijke issues dient contact te worden opgenomen met de RvIG relatiebeheerder(s) voor de RNI en/of met de contactpersonen van de afdelingen Gegevensbeheer RNI en Gegevenskwaliteit RNI. Ook voor proces-inhoudelijke issues, vragen, opmerkingen, klachten etc. is het Contactcentrum de eerste ingang.

De contactpersonen voor RvIG bij de gemeenten worden bijgehouden door RvIG, maar in verband met de regelgeving (AVG) niet in dit document opgenomen.

Van tenminste de volgende functionarissen moeten naam, telefoonnummer en eventueel aanvullende contactgegevens bekend zijn:

- De gemandateerde, in verband met het benoemen van de autorisatiebevoegde;
- De autorisatiebevoegde, in verband met het controleren van ontvangen autorisatieaanvragen;
- Een technische contactpersoon, in verband met contact over technische problemen en begeleiding van wijzigingen;
- Een contactpersoon voor afstemming van organisatorische issues, zoals problemen met de in dit DAP benoemde processen.

Periodiek, maar in elk geval bij de jaarlijkse evaluatie, controleert RvIG of de bij RvIG geregistreerde contactpersonen nog de juiste zijn.

## 15 Bijlage 5 – Schema Afhandelen Storingen



## Functie stroomschema afhandelen storingen

## 16 Bijlage 6 – Afhandelen Wijzigingen



## Functie stroomschema Afhandelen Wijzigingen

# 17 Bijlage 7 – Verantwoordelijkheidsverdeling

Component	Aanschaffen	Betalen onderhouds- abonnement	Aansturen technisch onderhoud	Uitvoeren technisch onderhoud	Uitvoeren dagelijks onderhoud 3	Afhandelen incidenten
UTC (Ultra Thin Client)	RvIG	n.v.t.	RvIG	RvIG	Gemeente	RvIG
PKIO-pas	Gemeente	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	Gemeente tbd 4
Beeldscherm	Gemeente	Gemeente ivt 5	Gemeente	Gemeente tbd	Gemeente	Gemeente tbd
Toetsenbord	Gemeente	Gemeente ivt	Gemeente	Gemeente tbd	Gemeente	Gemeente tbd
Muis	Gemeente	Gemeente ivt	Gemeente	Gemeente tbd	Gemeente	Gemeente tbd
KVM-switch	Gemeente	Gemeente ivt	Gemeente	Gemeente tbd	Gemeente	Gemeente tbd
Gemnet verbinding	Gemeente	Gemeente	KPN LO/Avnet	KPN LO/Avnet	n.v.t.	KPN LO/Avnet, RvIG 6
A4 scanner	RvIG	n.v.t.	RvIG	RvIG	Gemeente	RvIG
ID-Documentscanner	Gemeente	Gemeente	RvIG	Oribi	Gemeente	RvIG/Oribi
Software ID-scanner	Gemeente	Gemeente	RvIG	Oribi	n.v.t.	RvIG/Oribi
Scanserver	RvIG	RvIG	RvIG	Oribi	Gemeente	RvIG/Oribi
Software scanserver	RvIG	RvIG	RvIG	Oribi	n.v.t.	RvIG/Oribi
Mini monitor	RvIG	Gemeente	RvIG	Oribi	Gemeente	RvIG/Oribi
Handtekeningscanner	Gemeente	n.v.t. 7	RvIG	RvIG tbd	Gemeente	RvIG/Oribi
Software handtekeningscanner	RvIG	RvIG	RvIG	Oribi	n.v.t.	RvIG/Oribi
RNI-Printer	RvIG	n.v.t.	RvIG	RvIG	Gemeente	RvIG

De verdeling zoals die in de praktijk vanaf de livegang van RNI in 2014 is toegepast is beschreven in onderstaande schema 17-1.

#### Schema 17.1 - Verantwoordelijkheidsverdeling tot 01-01-2019

<sup>3</sup> Denk aan kalibreren, schoonhouden, aanvullen etc.

<sup>4</sup> tbd = te bepalen door; kan genoemde partij zelf zijn, of een door genoemde partij aangewezen partner

<sup>5</sup> ivt = indien van toepassing

 <sup>6</sup> In de praktijk blijkt RvIG een zinvolle rol te kunnen spelen bij het analyseren van probleemsituaties en het melden van problemen bij KPN.
 7 Geen onderhoudsabonnement. Onbekend of een dergelijk abonnement mogelijk en zinvol is. Indien van toepassing coördineert RvIG garantievervangingen.

De verdeling zoals die geldt per 6 januari 2019 is beschreven in schema 17.2.

Rood gemarkeerd de zaken die ten opzichte van de "oude" situatie niet meer van toepassing zijn. De betrokken componenten worden niet meer toegepast.

Blauw gemarkeerd de zaken die ten opzichte van de "oude" situatie nieuw zijn, of eerder niet relevant waren.

Groen gemarkeerd de gewijzigde verantwoordelijkheid.

Component	Aanschaffen	Betalen onderhouds- abonnement	Aansturen technisch onderhoud	Uitvoeren technisch onderhoud	Uitvoeren dagelijks onderhoud	Afhandelen incidenten
UTC (Ultra Thin	RvIG	<del>n.v.t.</del>	RvIG	RvIG	Gemeente	<del>RvIG</del>
Client)						
PKIO-pas	Gemeente	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	Gemeente tbd
Beeldscherm	Gemeente	Gemeente ivt	Gemeente	Gemeente tbd	Gemeente	Gemeente tbd
Toetsenbord	Gemeente	Gemeente ivt	Gemeente	Gemeente tbd	Gemeente	Gemeente tbd
Muis	Gemeente	Gemeente ivt	Gemeente	Gemeente tbd	Gemeente	Gemeente tbd
KVM-switch	Gemeente	Gemeente ivt	Gemeente	Gemeente tbd	Gemeente	Gemeente tbd
Gemnet verbinding	Gemeente	Gemeente	KPN-LO/Avnet	KPN-LO/Avnet	<del>n.v.t.</del>	KPN LO/Avnet,
						RvIG
A4 scanner	Gemeente	Gemeente	Gemeente	Gemeente	Gemeente	Gemeente
ID-Documentscanner	Gemeente	Gemeente	Gemeente	Oribi	Gemeente	Gemeente/Oribi
Software ID-scanner	Gemeente	Gemeente	Gemeente	Oribi	n.v.t.	Gemeente/Oribi
Scanserver	Gemeente	Gemeente	Gemeente	Oribi	Gemeente	Gemeente/Oribi
Software scanserver	Gemeente	Gemeente	Gemeente	Oribi	n.v.t.	Gemeente/Oribi
Mini monitor	Gemeente	Gemeente	Gemeente	Oribi	Gemeente	Gemeente/Oribi
Handtekeningscanner	Gemeente	n.v.t. 8	Gemeente	Gemeente	Gemeente	Gemeente/Oribi
Software	Gemeente	Gemeente	Gemeente	Oribi	n.v.t.	Oribi
handtekeningscanner						
9						
RNI-Printer	RvIG	<del>n.v.t.</del>	<del>RvIG</del>	<del>RvIG</del>	Gemeente	RvIG
Werkplek PC, fysiek	Gemeente	Gemeente	Gemeente	Gemeente	Gemeente	Gemeente
of virtueel						
Kaartlezer	Gemeente	Gemeente	Gemeente	Gemeente	Gemeente	Gemeente
SafeSign plug-in	Gemeente	Gemeente	Gemeente	Gemeente	Gemeente	Gemeente
Aansluiting op	Gemeente	Gemeente	Gemeente	Gemeente	Gemeente	Gemeente
Diginetwerk						
Global Sign certificaat	Gemeente	Gemeente	Gemeente	Gemeente	Gemeente	Gemeente
Gemeente printer	Gemeente	Gemeente	Gemeente	Gemeente	Gemeente	Gemeente

#### Schema 17.2 – Verantwoordelijkheidsverdeling per 06-01-2019

<sup>8</sup> De gemeente kan zelf beslissen of ze bij vervanging een onderhoudsabonnement afsluiten.

<sup>9</sup> De koppelingssoftware voor de handtekeningscanner is generiek voor alle werkplekken die met de Oribi-scanoplossing werken. Het beheer is redelijkerwijs niet aan een specifieke gemeente toe te wijzen.