

A low-angle photograph of a modern interior space. A staircase with a dark metal frame and glass railings leads upwards. The walls and ceiling are made of light-colored wood slats. Large windows on the right side of the frame let in natural light. A framed abstract painting is visible on the wall. A large white heart shape is overlaid on the right side of the image, containing the text.

# Whitepaper Solcon ISO-27001

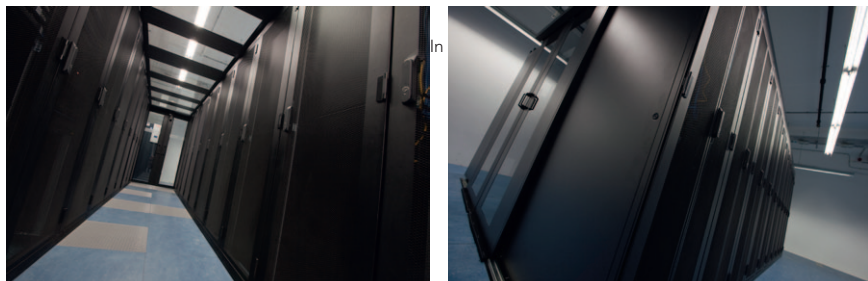




## Whitepaper - Solcon ISO-27001

### Vooraf

Solcon is een onafhankelijk aanbieder van internet, telefonie en televisiediensten met ruim 15 jaar ervaring. Het bedrijf levert deze diensten door het hele land en heeft daarnaast een uitgebreid portfolio van zakelijke diensten en twee eigen datacenters.



onderstaand document wordt uiteengezet wat ISO-27001 inhoudt, waarom Solcon hiervoor heeft gekozen en hoe de dienstverlening van Solcon en van haar zakelijke gebruikers hiervan profiteert.

### Inleiding

Het is lastig voor te stellen hoe de hedendaagse samenleving nog kan functioneren zonder internet. Bedrijven, groot en klein, bieden hun diensten en producten via internet aan, klanten uit binnen- en buitenland plaatsen bestellingen via het internet voor de meest uiteenlopende zaken.

Om deze processen mogelijk te maken zijn partijen nodig die vraag en aanbod met elkaar laten communiceren. Dit is de rol van internetproviders. Zij stellen internettoegang beschikbaar zodat men kan mailen en surfen over het worldwideweb, in dat geval worden ze ook toegangsprovider genoemd.

Een ander type provider, vaak hosters genoemd, verhuurt webruimte, beheert de machines (servers) van klanten en huurt of exploiteert zelf de ruimte, waar deze servers staan (datacenters).

Zo makkelijk als hierboven staat beschreven is het proces natuurlijk niet. In de praktijk is er sprake van een complexe keten, waar bedrijven van elkaar afhankelijk zijn om de informatiestromen goed en veilig te laten verlopen. Die zorg om veiligheid is niet nieuw, maar staat de laatste jaren wel volop in de schijnwerpers. Mede daarom zijn er diverse ontwikkelingen om de veiligheid te vergroten.

### Wijzen op veiligheid

Een eerste methode om de veiligheid rond het internet te vergroten is het geven van adequate voorlichting. Consumenten worden door hun toegangsproviders regelmatig geïnformeerd over te nemen beveiligingsmaatregelen en kunnen er diensten afnemen, zoals spamfilters<sup>1</sup>. Ook andere partijen zoals banken<sup>2</sup>, overheidsdiensten<sup>3</sup>, consumentenorganisaties en zelfs webshops informeren in toenemende mate de burger over het minimaliseren van online risico's.

Daarmee is een aspect van de veiligheid: speciaal ontwikkelde diensten dekken risico's af. Er is ook een geheel andere kant van veiligheid en die heeft betrekking op partijen die informatie op internet aanbieden of via internet data opslaan en bewerken.

Deze partijen zijn voor de veiligheid vooral aangewezen op de hoster en het datacenter waar zij zaken mee doen. Dat laatstgenoemde partijen er belang bij hebben de veiligheid van de interne organisatie en de systemen goed voor elkaar te hebben spreekt voor zich. Het probleem dat zich daarbij echter voordoet is dat het aantonen van veiligheid minder eenvoudig is dan het lijkt.

De komst van online ("internet") heeft tal van bestaande methodieken over de waardering en het veilig omgaan met waardevolle gegevens en zelfs de definitie van het begrip veiligheid op de helling gezet.

De bestaande normen en certificeringen die golden voor de offline wereld bleken niet geschikt voor tal van online processen. Mede daarom is aan het begin van deze eeuw afscheid genomen van de standaard BS 7799<sup>4</sup>. Deze standaard is in 2005 definitief vervangen voor ISO-27001<sup>5</sup>. Hierin wordt het zogenaamde Information Security Management Systeem (ISMS<sup>6</sup>) beschreven, aan de hand waarvan de beveiliging van processen en systemen worden beheerd. ISO-27001 is nu de wereldwijd erkende norm voor managementsystemen van informatiebeveiliging.

### ISO-27001: enkele details

ISO-27001 is dus een norm voor managementsystemen. Bedrijven die werken volgens deze standaard hebben de relevante processen en procedures, waarbij informatie beveiligd dient te worden, in kaart gebracht. Vervolgens wordt steeds gecontroleerd of men hiermee ook daadwerkelijk zo veilig omgaat als men vooraf heeft afgesproken.

<sup>1</sup> Zie [www.solcon.nl/klantenservice](http://www.solcon.nl/klantenservice) / <sup>2</sup> Zie [www.nvb.nl/74/campagnes.html](http://www.nvb.nl/74/campagnes.html) / <sup>3</sup> Zie [www.ncsc.nl/dienstverlening/response-op-dreigingen-en-incidenten/beveiligingsadviezen](http://www.ncsc.nl/dienstverlening/response-op-dreigingen-en-incidenten/beveiligingsadviezen) / <sup>4</sup> [nl.wikipedia.org/wiki/Bs\\_7799](http://nl.wikipedia.org/wiki/Bs_7799) / <sup>5</sup> [nl.wikipedia.org/wiki/ISO/IEC\\_27001](http://nl.wikipedia.org/wiki/ISO/IEC_27001) / <sup>6</sup> [en.wikipedia.org/wiki/Information\\_security\\_management\\_system](http://en.wikipedia.org/wiki/Information_security_management_system)





Veilig betekent in deze context onder meer fysieke bescherming van de omgeving waar de data aanwezig is en bescherming op technisch niveau. Bij fysieke bescherming kan worden gedacht aan een systeem waarmee toegang tot serverruimtes en datacenter is geregeld en is voorbehouden aan een duidelijk omschreven groep geautoriseerde medewerkers. Bij technische bescherming valt te denken aan maatregelen om stroomuitval te voorkomen en de eventuele impact hiervan op de dienstverlening te minimaliseren (noodaggregaten). Ook back-ups maken van klantdata volgens een vast patroon en deze veilig opslaan behoort tot de technische maatregelen.

## Het certificeringsproces

Niet elk bedrijf mag zich ISO-27001 gecertificeerd noemen. Het is aan een beperkt aantal onafhankelijke externe auditors voorbehouden vast te stellen of de aanvrager zich ook echt houdt aan de zaken die in het ISMS zijn beschreven.

Dit is een proces dat tijd vergt en waarbij alle bedrijfsonderdelen die het betreft veelal overstappen op andere manieren van werken. Dat laatste wordt in de regel niet gezien als een last. Het tegenovergestelde is zelfs het geval.

**‘Solcon constateerde al tijdens de audits dat men efficiënter is gaan werken. Dat is iets waar de klantgerichte dienstverlening blijvend van profiteert.’**

*Sven van der Horst, Information Security Officer bij Solcon*

De certificering wordt voor 3 jaar toegekend. Elk jaar vindt er een tussentijdse externe audit plaats om te zien of de werkwijze van de ondernemer nog in overeenstemming is met de eerder vastgestelde procedures. Solcon wacht deze toetsing niet passief af, met enige regelmaat controleert men via interne audits of alle procedures worden gevolgd. De inbreng en participatie van de medewerkers is hierbij van essentieel belang.

**‘Het gehele certificeringstraject past heel goed bij permanent leren, iets waarvoor bij Solcon veel aandacht is.’**

*Sven van der Horst, Information Security Officer bij Solcon*

## Beperkt aantal bedrijven

Omdat de eisen die aan ISO-27001 certificering hoog zijn, is het aantal bedrijven dat volgens deze norm werkt beperkt.

Voor al bedrijven in de IT sector laten zich ISO-27001 certificeren. Dat is begrijpelijk, want het is dé sector waar informatiebeveiliging aan de orde van de dag is. Naast de IT sector zijn het andere dienstenleveranciers (van financiële dienstverleners tot bijvoorbeeld vertaalbureaus) die het belang van deze certificering inzien. Andere sectoren waar ISO-27001 voorkomt zijn constructiebedrijven en producenten van elektronica.

Binnen de sector waarin Solcon opereert, dus van bedrijven die complexe hosting- en datacenterdiensten aanbieden is ongeveer een op de drie bedrijven met een eigen datacenter in bezit van deze certificering. Over de gehele hostingsector genomen is het minder dan 10%. Dit geeft aan dat Solcon behoort tot de top als het gaat om internetproviders die kwaliteit hoog in het vaandel hebben staan.

## De voordelen van ISO-27001

Overheden hebben al vele jaren ISO-27001 als eis voor IT leveranciers. Of het nu gaat om hosting van een campagne website tot het inrichten en beheren van een shared service center, bij aanbestedingen en offertes is het meesturen van een geldige ISO-27001 verplicht.

Een zelfde patroon is zichtbaar bij grote ondernemingen, ook daar is de tendens dat steeds vaker ISO-27001 wordt verlangd. Een andere trend is dat onderaannemers bij aanbestedingen hier steeds vaker mee geconfronteerd worden.

Het mag duidelijk zijn dat bedrijven die ISO-27001 gecertificeerd zijn een belangrijk concurrentievoordeel hebben bij het binnenhalen en behouden van opdrachten van bovengenoemde type klanten.

## De voordelen voor Solcon

Solcon is sinds januari 2013 ISO-27001 gecertificeerd. Dit geldt voor de volgende zakelijke diensten aangeboden vanuit de eigen datacenters in Dronten en Apeldoorn: colocation, managed services, dedicated server en virtualisatieoplossingen.

Voor deze diensten geldt dat voor alle aspecten van informatiebeveiliging goed doordachte procedures en processen zijn opgesteld en worden nageleefd. Als regel geldt dat bedrijven, zoals Solcon, die ISO-27001 gecertificeerd zijn hier op zes manieren van profiteren.





# solcon

- **Risico's zijn bekend en worden beheerst** – Op een effectieve manier heeft Solcon de eventuele risico's in kaart en is duidelijk op welke manier de beheersing ervan effectief ingevuld kan worden.
- **Compliance** – Als een organisatie moet voldoen aan voorschriften met betrekking tot informatiebeveiliging en privacy dan is ISO 27001 dé methode om dat te borgen.
- **Marketing** – ISO 27001 is een unique selling point.
- **Efficiency** – Met de ISO-norm heeft Solcon een praktisch toepasbaar framework om daarmee de werkprocessen efficiënter in te richten.
- **Minder onvoorziene kosten** – Informatiebeveiliging lijkt een kostenpost. Echter, bedrijven die ISO-27001 gecertificeerd zijn hebben – als gevolg van de aangepaste werkwijzen - aantoonbaar minder onderbrekingen van de dienstverlening en daarmee minder onvoorziene kosten.
- **Focus** – Een ISO-27001 procedure helpt bedrijven focus te behouden, doordat er zo scherp wordt gekeken naar alle processen en het leidt tot een verdere verbetering van de interne organisatie.

## Voordelen voor de klant

Zaken doen met een ISO-27001 gecertificeerde partij, zoals Solcon, heeft voordelen voor de klanten. Zoals al is aangegeven, heeft het proces geleid tot een nog betere focus op de dienstverlening, iets waar alle klanten rechtstreeks van profiteren.

**'Solcon wil permanent klantgericht zijn. Dat betekent dus integriteit, vertrouwelijkheid en beschikbaarheid. En dat past binnen de reguliere werkzaamheden, het is een logisch onderdeel van de dagelijkse werkzaamheden.'**

*Tom Mulder, Marketing- en Salesmanager bij Solcon*

De partners en zakelijke klanten profiteren op bijzondere wijze van de ISO-27001 certificering. Zij zijn een wezenlijk onderdeel in complexe informatieketens, waarbij ze de ene keer verantwoordelijk zijn voor zaken als aanleg en onderhoud van netwerken en de andere keer via internet informatie beschikbaar stellen en verwerken. Net als Solcon zelf komen zij steeds vaker in contact met afnemers die op hun beurt eisen stellen aan de kwaliteit en vooral veiligheid van de gevolgde procedures. Voor alle onderdelen van de dienstverlening waarbij de partners gebruik maken van de eerder genoemde zakelijke diensten van Solcon kan nu worden aangetoond dat die voldoen aan hoge en internationaal erkende eisen.

**'Voor GTS-Online is het belangrijk dat de kwaliteit en beveiliging van het Solcon datacenter nu ook geborgd is door middel van dit ISO-27001 kwaliteitscertificaat. Wij hebben zelf al wel jaren lang de ervaring dat het datacenter van Solcon betrouwbaar is maar nu is het ook door een externe auditor zwart op wit gezet. Onze klanten rekenen volledig op de beschikbaarheid van onze diensten en die is nu nog eens bevestigd. Dit past in ons streven de kwaliteit van onze diensten te borgen op het hoogste niveau.'**

*Henk Bloemendal, directeur GTS-Online en klant van Solcon*

**'ISO-27001 is een standaard die we gebruiken voor onszelf én voor onze klanten.'**

*Tom Mulder, Marketing- en Salesmanager bij Solcon*

