

Nut van ISO/IEC normen in een digitaliserende wereld

Frank van Outvorst,
The Lifecycle Company / ASL BiSL Foundation

17 juni 2016



ISO/IEC 20000 in een veranderende IT wereld



The lifecycle company
INFORMATION PROCESS IMPROVEMENT

Achtergrond

- **Frank van Outvorst – BiSL Guru**
 - 25 jaar ervaring organisatie & informatie
 - > Consultant / trainer The Lifecycle Company
 - > Docent / Onderzoek op het gebied van BIM
 - > Expert bij ISO, auteur, ASL BiSL Foundation
- **The Lifecycle Company: Information Process Improvement**
 - Ondersteuning professionalisering Business Informatiemanagement / Applicatiemanagement
 - Kenniscentrum BIM
 - Trainingen BIM, BiSL, ASL
 - Partner ASL BiSL Foundation



ISO/IEC 20000 in een veranderende IT wereld



The lifecycle company
INFORMATION PROCESS IMPROVEMENT

Agenda

- Nieuwe ontwikkelingen (1)
- Nieuwe ontwikkelingen (2)
- Wat zoeken we?



Nieuwe Ontwikkelingen

IoT 3D printing DevOps X.25
Social media Gamification
Big Data
Biowearables XaaS SIAM
Mobile Cloud Millennials
Agile
Virtual Reality Artificial Intelligence



ISO/IEC 20000 in een veranderende IT wereld



The lifecycle company
INFORMATION PROCESS IMPROVEMENT

Actualiteit

Bonnetjes

3D Printing

Security

PGB

Digitale samenleving

Internetbankieren

DigID

Facebook – verdwenen postings

EPD

Mobile data

Big data

Facebook – verdwenen data

Digital warfare

Digitale overheid

[verder](#)



ISO/IEC 20000 in een veranderende IT wereld



The lifecycle company
INFORMATION PROCESS IMPROVEMENT

Bonnetjes

Vermoed wordt dat in de oude computerarchieven van het ministerie iets te vinden is. Bij de zogenoemde dienst SSC-ICT in Zoetermeer staan kasten met bestanden waar het kan zijn. Van Brummen maakt echter een cruciale fout. Het pand van SSC-ICT kent twee ingangen, één aan de Luxemburglaan en één aan de Europalaan. De voormalig justitietopper neemt de verkeerde. Bij de portier vraagt hij weliswaar naar de directeur, maar hij krijgt de verkeerde voorgeschoteld. De chef 'pennen en potloden' weet nauwelijks wat hij ermee aan moet. Het resultaat is er naar: Van Brummen vertrekt met lege handen.

**‘Geen
doofpot
Justitie bij
zoektocht
bonnetje
Teevendeaal,
wel gebrek
aan regie’**

Bronnen: Gelderlander, NRC

ken. Hij heeft kort ervoor nog rekeningen geaccordeerd van de SSC-ICT, juist van de archieven die het bonnetje kunnen bergen. Hij denkt: hoezo is er daar niets te halen?

Hij belt daarom met de directeur van SSC-ICT, Bob van Graft, om opheldering te krijgen. Van Graft is pragmatisch. Hij heeft geen politiek belang en belooft de zoekopdracht te laten starten. En er is snel resultaat.

Amper twee dagen nadat Opstelten gemeld heeft dat het bonnetje voor altijd verloren is, vinden de experts van SSC iets dat op een backup lijkt. Een van de 'nerds' aldaar mailt 5 juni 2014 om 16.08: „Hebbes!” Het herstellen van de gegevens naar huidige computerprogramma's vergt tien stappen, de eerste twee zijn succesvol doorlopen, dus de informatie lijkt er te zijn.

Van Grafts rechterhand meldt dat een restore kostbaar is: enkele duizenden euro's zeker. Van Graft weet dat zulke bedragen gedekt moeten zijn. Hij licht daarom een directeur financiën op het ministerie in. Maar er komt geen toestemming. Van Graft laat daarom de zoektocht stilzetten. Hij is immers niet in de positie zul-

NEN



The lifecycle company

INFORMATION PROCESS IMPROVEMENT

Facebook postings

Kan Facebook zomaar posts en accounts offline halen?.

Facebook blokkeerde dinsdag [urenlang](#) het account van PvdA-Kamerlid Keklik Yücel nadat zij zich daarop hard had gemaakt voor de vrijheid van meningsuiting en zich kritisch uitliet over Erdogan. Kort geleden verdwenen ook al een spotprent van en een satirisch gedicht over de Turkse president van het sociale netwerk.



Bron: AD

NEN



The lifecycle company

INFORMATION PROCESS IMPROVEMENT

Facebook 'IP-adres gevonden in wraakpornozaak'

Chantal uit Werkendam spande een zaak aan vanwege een seksvideo die tegen haar zin online was gezet

Casper van der Veen 17 mei 2016

Bron: NRC



Het IP-adres van de computer waarmee een seksfilmpje op internet werd gezet in de zogeheten “wraakpornozaak” is gevonden. Dat heeft de advocaat van het slachtoffer Thomas van Vugt dinsdag bevestigd. Chantal uit Werkendam spande een zaak aan vanwege een seksvideo die tegen haar zin op Facebook was gezet.

NEN



The lifecycle company

INFORMATION PROCESS IMPROVEMENT

Kamer wil PGB-gelden weghalen bij SVB

7 maart 2016 11:55 | [Rik Sanders](#) | [5](#)

Een meerderheid in de Tweede Kamer wil dat de Sociale Verzekeringsbank (SVB) de persoonsgebonden budgetten (pgb's) niet langer uitbetaalt. Sinds de SVB vorig jaar verantwoordelijk werd voor de controle en uitbetaling van pgb-gelden, regent het onophoudelijk klachten. Uit meerdere onderzoeksrapporten, waaronder van het Bureau ICT-toetsing (BIT), blijkt dat het computersysteem bij de SVB krakkemikkig is. De Tweede Kamer heeft er geen vertrouwen meer in dat het nog goed komt en grijpt in. Dit meldt het AD.

Nieuwsuur: SVB wist van IT-chaos bij PGB-plan

19 februari 2015 11:06 | [Rik Sanders](#) | [6](#)

Volgens de Sociale Verzekeringsbank (SVB) zijn er vorig jaar geen grote knelpunten geconstateerd die het uitbetalen van persoonsgebonden budgetten (pgb's) per 1 januari 2015 in de weg stonden. In oktober was het echter al glashelder dat er problemen zouden ontstaan bij de SVB. Dat stellen twee vooraanstaande ict-deskundigen in tv-actualiteitenprogramma Nieuwsuur.



Privacy automobilist



Privacy automobilist op de helling

Moderne auto's sturen via internet continu data naar de fabrikant. Snelheid, route, brandstofverbruik, rijstijl, toerental, telefoongegevens, alles wordt opgeslagen. Van wie is die informatie? De Bovag en de ANWB willen dat automobilisten bepalen wie inzage krijgt in de data die hun auto's verzamelen.

Printen



NEN

Ce gecertificeerd hoge kwaliteit kleine voedsel printer,
Hondenvoer drukmachine met goede techniek
ondersteuning

US \$948.00 / stuk

Internet bankieren

Cyberaanval treft Rabobank



Rabobank heeft maandagmiddag last gehad van een cyberaanval. Internetbankieren, mobielbankieren en iDeal waren even niet beschikbaar.

De storing duurde ongeveer een kwartier, liet een woordvoerder weten. Het ging om een zogeheten DDoS-aanval. Daarbij worden de servers met zoveel verkeer bestookt dat ze overbelast raken.

ING was de afgelopen ook al meerdere keren slactoffer van een DDoS-aanval. Ook de Telegraaf en een Nederlandse hostingprovider werden getroffen. Wie er achter de aanvallen zit is nog niet bekend.

Stor**ING** 

ING opnieuw doelwit van DDoS-aanval

ING heeft donderdagavond opnieuw te kampen gehad met DDoS-aanvallen. Donderdagmiddag was het ook al raak.

Op sociale media werd veel geklaagd dat mensen niet konden inloggen op de site en de app van ING.

Bron: Nu.nl

NEN



The lifecycle company
INFORMATION PROCESS IMPROVEMENT

DigiD

DigiD plat door ingetrokken certificaat

Het Nederlandse e-identiteitssysteem DigiD is dinsdagavond onderuit gegaan, vlak voor een aangiftedeadline van de Belastingdienst. Een ingetrokken certificaat verhindert login



Zwaar verouderde website was oorzaak Diginotar-hack

Foto: ANP

Gepubliceerd: 18 november 2012 14:0618-11-12 14:06Laatste update: 18 november 2012 18:5418-11-12 18:54

DEN HAAG - De inbraak bij Diginotar was mogelijk omdat het bedrijf met de software voor de website dertig updates achterliep. Ook blijkt dat nieuws over de hack pas naar buiten kwam, toen de hacker al ruim een maand niet meer actief was.

Dat blijkt uit [onderzoek](#) van beveiligingsbedrijf ITsec in opdracht van Diginotar, dat werd uitgevoerd voor het publiek worden van het lek. NU.nl heeft een juridische procedure gevoerd om dat rapport in handen te krijgen.

Diginotar was een Nederlands bedrijf dat digitale beveiligingscertificaten uitgaf, die de afkomst van websites moesten garanderen. Ook de overheid gebruikte deze certificaten, die werden gekaapt door een hacker.

Daardoor werd onder andere het overheidssysteem DigiD onveilig. Ook kon de regering van Iran internetgebruikers 'afluisteren' over een verbinding die veilig leek.

Bron: WebWereld.nl / Nu.nl

NEN



The lifecycle company
INFORMATION PROCESS IMPROVEMENT

Oorlogsrobot

Van Google's autonome auto
testen VS robotoorlogsschip



De doop, donderdag in Portland, van het 'zelfvarende' Amerikaanse oorlogsschip Sea Hunter. Foto Reuters

De Amerikaanse krijgsmacht heeft een experimenteel robotoorlogsschip in gebruik genomen dat op vijandelijke onderzeeboten moet gaan jagen. De 40 meter lange, onbemande Sea Hunter is de marineversie van Google's zelfrijdende auto. Hij kan twee tot drie maanden onafgebroken varen. De doop van de Sea Hunter in Portland is een belangrijke stap in robotoorlogsvoering, die past in Amerika's strategie om de Chinese en Russische marine voor te blijven.

scie marine voor te blijven.

Het prototype van de Sea Hunter zal vanuit San Diego twee jaar lang experimenten gaan uitvoeren. Het kan duizenden kilometers varen en hoeft niet op afstand bestuurd te worden, zoals de drones die de VS nu gebruiken om terroristen uit te schakelen. Dankzij de technologie waarmee het schip is volgestopt, vaart de Sea Hunter gewoon om schepen heen die het op zee tegenkomt.

NEN



The lifecycle company

INFORMATION PROCESS IMPROVEMENT

Bron: Volkskrant

Journalisten en big data

Een afgetreden premier hier, een opgestapte commissaris daar: het zijn successen voor het International Consortium of Investigative Journalism. Hun spitwerk doet wereldleiders sidderen. Wat is dat voor een club?

Hoe 376 journalisten uit 75 landen in een krankzinnige berg data graven

der Roessingh, ICIJ-lid sinds 2012, 'dat dit te groot was om zonder partner te

De Duitse krant weet niet hoe de bron heet. Belangrijker is dat de informatie authentiek oogde en in krankzinnige hoeveelheden – 2,6 terabyte – beschikbaar was. Daarom nam het dagblad contact op met ICIJ, waarmee het eerder had samengewerkt.

Het project kreeg de codenaam

Prometheus, naar de mythologische figuur die het vuur stal bij de goden en schonk aan de mensen. In het geheim deed ICIJ onderzoek naar de echtheid van de database, die daarna geschikt werd gemaakt voor diepgaarend speurwerk. Alle documenten werden met geavanceerde software omgezet in tekst, zodat teamleden er zoektermen op konden loslaten.

Eind juni 2015 hield het consor-

Bron: Volkskrant

NEN



The lifecycle company

INFORMATION PROCESS IMPROVEMENT

Beveiliging

Nieuwe Whatsapp
versleutelt geheim
van burger en boef

Bron: Volkskrant

NEN

AMSTERDAM Overspelige echtelieden, criminelen, terroristen: ze kunnen hun activiteiten ongezien plannen als ze de nieuwste versie gebruiken van Whatsapp, in Nederland aanwezig op 92 procent van alle smartphones. De berichtendienst op internet versleutelt sinds woensdag al zijn communicatie. Naast teksten, zoals al het geval was, nu ook de foto's, video's en emoji's die de ruim een miljard gebruikers elkaar sturen.

De encryptie bezorgt opsporings- en veiligheidsdiensten nieuwe kopzorgen. Whatsapp is bij lange na niet de eerste of de enige dienst die alle communicatie achter een wachtwoord vergrendelt. De afgelopen weken lagen de federale recherche in de VS (de FBI) en Apple met elkaar in de clinch, omdat de fabrikant het vertikte software te schrijven waarmee de iPhone van een terrorist kon worden opgebroken.

De bezwaren van de autoriteiten tegen zware encryptie hebben Whatsapp-bedenker Jan Koum niet kunnen vermurwen. 'De wens privécommunicatie te beschermen behoort tot de belangrijkste beginselen van Whatsapp, en voor mij is het persoonlijk', schreef Koum in een weblog. Hij is geboren in de Oekraïne, toen dat nog een deel was van de Sovjet-Unie.



The lifecycle company

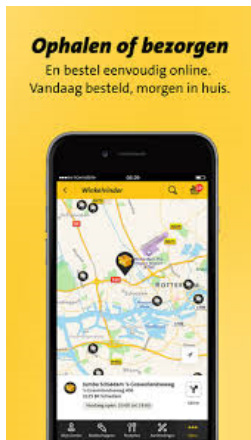
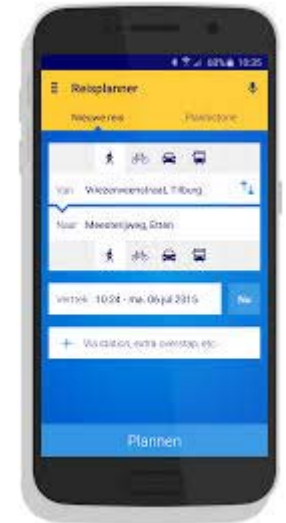
INFORMATION PROCESS IMPROVEMENT

Digitale samenleving

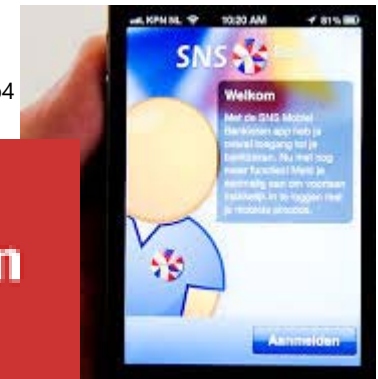
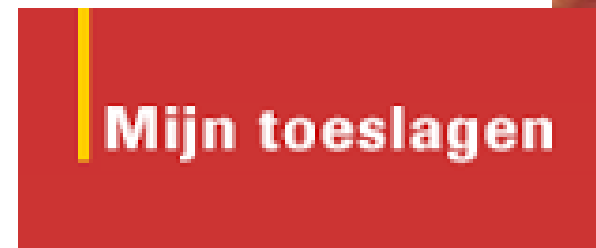


Henk van Houten - Digitale innovaties gaan ons leven ingrijpend veranderen.

Bij het openingssymposium van de Dutch Technology Week publiceerde de ING Bank een [rapport](#) over de belangrijkste doorbraaktechnologieën. Bij de 'top zeven' staan de explosief toegenomen rekenkracht, het internet der dingen, *Big Data*, robotica, en 3D-printen. Deze digitale technologieën zullen samen hele bedrijfstakken transformeren, waaronder de auto-industrie, de tuinbouw, en de zorgsector. Daardoor kunnen innovatieve oplossingen worden ontwikkeld voor enkele van onze grootste maatschappelijke uitdagingen.



Tesco Homeplus Virtual Subway Store in South Korea.mp4



Bron: Philips, Tesco

NEN



The lifecycle company
INFORMATION PROCESS IMPROVEMENT

EPD

CWZ zet streep door elektronisch patiëntendossier Epic

NIJMEGEN - Het Canisius-Wilhelmina Ziekenhuis in Nijmegen gaat niet in zee met Epic, softwarefabrikant voor een nieuw elektronisch patiëntendossier (EPD). In 2015 hoopte het ziekenhuis Epic in gebruik te kunnen nemen.

Met [Epic](#) kunnen werknemers overal op hun werkplek de laatste stand van zaken zien per patiënt. Alle gegevens over diens ziekte, voorgeschiedenis, poli-afspraken en uitkomsten van onderzoeken worden in 1 'patiëntenmap' opgeslagen. Volgens bestuurder Ton Poos zijn de financiële en juridische risico's te groot.

Medische dossiers bij Amerikaanse bedrijven

Wat de vermeende privacy-bezwaren rond Epic een extra dimensie geeft is het feit dat het een Amerikaans bedrijf is, dat daardoor te maken heeft met de *Patriot Act*. Die geeft Amerikaanse inlichtingendiensten veel uitgebreider toegang tot (medische) gegevens in systemen van Amerikaanse bedrijven dan Europese landen wenselijk vinden.

Bron: Gelderlander, Smarthealth

NEN



The lifecycle company
INFORMATION PROCESS IMPROVEMENT

Digitaal loket

Storing site Belastingdienst? Op deze tijden kun je het beste aangifte doen

De website van de Belastingdienst is moeilijk bereikbaar. Op 1 maart, de eerste dag dat je aangifte kon doen, was er geen doorkomen aan. Maar ook de komende weken is het vanwege drukte soms lastig om in te loggen of om je aangifte te versturen. Wat is de beste tijd om het wel te proberen?

Zodra meer dan 40.000 mensen tegelijk aangifte willen doen, vallen de eerste mensen buiten de boot. Het [advies van staatssecretaris Eric Wiebes van Financiën](#) was vorige week daarom vooral niet op een regenachtige zondag of op een doordeweekse avond aangifte te doen.

Bron: Z24, PowNed

Mocht u de fiscus vandaag braaf op de hoogte willen stellen van het aantal zuurverdiende centjes in uw portemonnee, houdt er dan rekening mee dat de website van de Belastingdienst hapert.

Grote drukte heeft de site doen vastlopen, weet het [AD](#), want er kunnen maar 42.000 mensen tegelijk inloggen. Woordvoerder Eveline Petit zegt "dit van tevoren wel verwacht" te hebben, omdat er op 1 maart meestal een stormloop aan mensen is die graag zo snel mogelijk de aangifte invullen.

Mevrouw de woordvoerder raadt u aan om op een ander tijdstip of op een andere dag aangifte te doen. Het liefst wanneer de doorsnee burger aan het werk is, want dan is het minder druk op de website.

Alleen nog online aangifte doen

In andere jaren kon u een programma downloaden dat u in staat stelde om alles offline nog eens goed te checken. "Dit jaar hebben we de capaciteit van het systeem vergroot, waardoor er gemakkelijk online aangifte gedaan kan worden", aldus mevrouw Petit.

Uw belastingaangifte moet voor 1 mei binnen zijn. Voor het eerst kan de aangifte alleen nog volledig online gedaan worden, via de site of via de app. Een enkeling mag de aangifte nog op papier doen.

NEN



The lifecycle company
INFORMATION PROCESS IMPROVEMENT

Wat betekent dit allemaal?

- Nieuw: de digitale wereld?
- Zoeken naar toepassingen
- Is het bedreigend of biedt het kansen (of allebei, zoals meestal)
- Hoe gaan wet- en regelgeving hiermee om
- Nieuwe werkwijzen en nieuwe technologieën
- Wat doen we met de bestaande standaards
- Alles hangt nog meer aan elkaar: vertrouwen op elkaar noodzakelijk

Waarnaar op zoek?

Vertrouwen

- Kwaliteit
- Voorspelbaarheid
- Continuïteit

- Control
- Conformance
- Compliance

ISO IEC 20000

Vanuit businessdoelstellingen
Services leveren
Managementbetrokkenheid

ISO IEC 38500

Bestuurders betrokken
Bedrijfsbeleid, wet- en regelgeving
Belang
Organisatie issue

Vragen?



ISO/IEC 20000 in een veranderende IT wereld



The lifecycle company
INFORMATION PROCESS IMPROVEMENT