Beveiligingsbeleid

9 februari 2024 – Concept

Inhoudsopgave

1. Introductie

Dit Beveiligingsbeleid geldt voor het Online platform van Dialog, gebouwd door Dialog B.V. (hierna: Dialog). Dialog is geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 84510722.

Dit document is een conceptversie en is bedoeld om te delen hoe we het platform in de toekomst gaan hosten. We zijn op dit moment onze testomgeving reeds op deze wijze aan het runnen. Het doel is om in Q2 2024 geheel over te gaan met onze productieomgeving.

1.1 Doel

Het Online platform ondersteunt medewerkers, leidinggevenden en HR om het goede gesprek te voeren over doelstellingen en ontwikkeling. Door het voeren van het goede gesprek dragen medewerkers optimaal bij aan het succes van de organisatie.

1.2 Functionaliteiten

Het Online platform faciliteert onder andere de volgende functionaliteiten:

- Het vastleggen en bijhouden van de voortgang op doelstellingen op organisatie, team/afdeling en individueel niveau;
- Feedback vragen en geven aan collega's en externen;
- Periodieke evaluaties invullen over en door een medewerker;
- Dashboards over de voortgang op doelstellingen en over het gebruik van het platform;
- Engagement metingen
- Talent in de organisatie in kaart brengen en ontwikkeling stimuleren
- Beheerschermen om het bovenstaande als beheerder binnen een organisatie te kunnen beheren.

1.3 Wet- en regelgeving

Als ontwikkelaars hebben we uiteraard alle maatregelen genomen om aan de wet- en regelgeving te voldoen. Hiernaast hanteren we (het Product Development-team van Dialog) eigen procedures om de veiligheid van vastgelegde informatie en de stabiliteit van de applicatie te waarborgen.

1.4 Aanvullende documenten

Aanvullende documentatie naast dit Beveiligingsbeleid:

- Privacybeleid
- Privacyverklaring
- Cookiebeleid
- Service Level Agreement (SLA)
- Verwerkersovereenkomst
- ISO27001 certificaat (incl. Verklaring van Toepasselijkheid)

Vanuit dit Beveiligingsbeleid kan worden doorverwezen naar de bovenstaande documentatie. De bovenstaande documenten kunnen te allen tijde worden opgevraagd bij Dialog.

1.5 Certificeringen & maatregelen

Dialog heeft een Information Security Management System (ISMS) om de Informatiebeveiliging te kunnen controleren. Dit ISMS is gecertificeerd met een ISO27001 certificaat. Een greep uit de maatregelen:

- Screening: Elke medewerker heeft een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)
- Bewustwording: Elke medewerker volgt een informatiebeveiligingstraining als onderdeel van de onboarding. Deze wordt minstens 1x per jaar herhaald. Voordat deze training afgerond is, wordt er geen toegang tot belangrijke systemen verleend.
- Auditing: Elke drie jaar vindt een volledige hercertificering van ons ISO27001 certificaat plaats. Elk jaar wordt deze tussentijds intern en extern geaudit.

1.6 Contactgegevens

Kantoor Dialog

Ondiep-Zuidzijde 6
3551 BW, Utrecht
Nederland
T: 030 7600 290 (Maandag t/m vrijdag, 09.00 - 17.00 uur)
E: support@dialog.nl

2. Servers

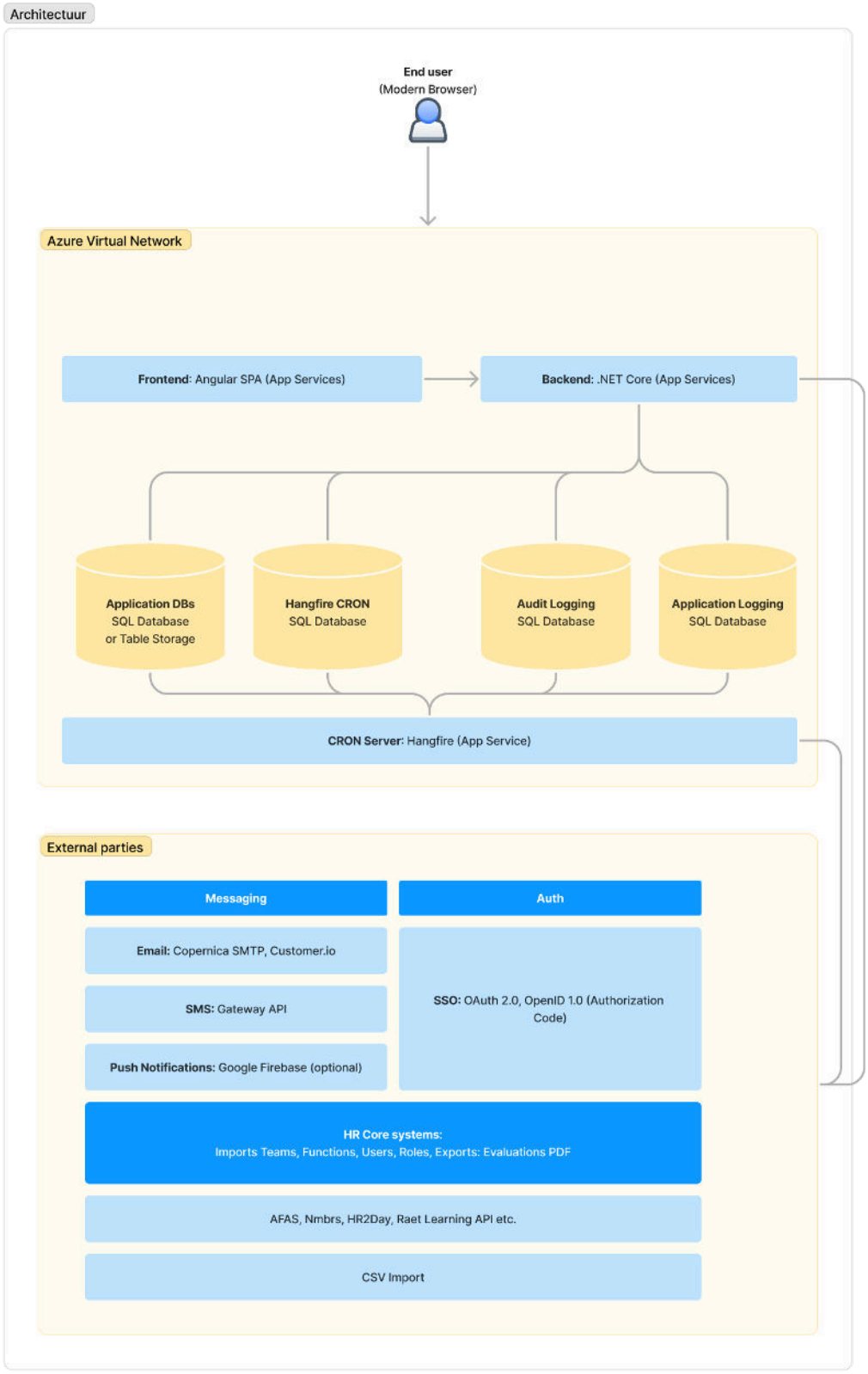
Het Online platform wordt gehost op Microsoft Azure (Private Cloud). Deze omgeving wordt beheerd door het development-team van Dialog. Test- en productieomgevingen zijn hierbij compleet gescheiden. Toegang tot een omgeving wordt, zo nodig, toegekend door de Lead Developer van Dialog. Medewerkers van Microsoft Azure hebben geen toegang tot de operationele zijde van het Online platform.

2.1 Architectuur

De applicatie wordt gehost in een Virtual Network met daarin de volgende componenten:

1. App Services (Backend API)
2. App Services (Frontend)
3. App Services (CRON server)
4. SQL Server
    a. Application DB: Meerdere SQL Databases en/of Table Storages
    b. Application Logging: SQL Database
    c. Audit Logs: SQL Database
    d. Hangfire CRON Jobs: SQL Database
5. Blob Storage - Static assets

De applicatie kan in meerdere losse App Services en meerdere SQL Databases worden opgesplitst. Hier wordt voor gekozen op basis van functionele behoeftes tijdens het ontwikkelingsproces.



Afbeelding 1: Architectuur

2.2 Virtual Network & Private Endpoints

Alle Azure services zijn standaard uitsluitend toegankelijk voor applicaties binnen het Virtual Network. Alleen de App Services voor de frontend en backend applicatie zijn publiek toegankelijk voor gebruikers van het platform. De database is nooit direct toegankelijk vanaf het internet.

Alle publieke toegang tot het Virtual Network wordt beschermd. Alleen de poorten die nodig zijn om de applicatie te bereiken staan open (80 en 443).

2.3 Toegankelijkheid

Er zijn verschillende maatregelen genomen om de toegankelijkheid tot databases en servers te beperken.

- Het Microsoft Datacentrum is onbereikbaar voor onbevoegden.
- Een zeer kleine groep medewerkers heeft toegang tot de Azure Servers. Dit zijn de Visma Azure admins, lead developer en CTO. De lead developer gebruikt deze toegang uitsluitend voor het onderhouden van de servers en het oplossen van problemen. Indien nodig, wordt er toegang verleend aan een andere developer. Dit gebeurt op need-to-know basis en voor een zo kort mogelijke periode. Deze toegangsrechten worden gelogd en op kwartaalbasis gecontroleerd.
- De toekenning van rechten en acties van elke medewerker met toegang worden gelogd in Azure, volledig gescheiden van de applicatie omgeving. Op onze production subscription worden deze actief gemonitord door het Visma Security Team. Minimaal op kwartaalbasis doen wij een extra controle op de correcte instelling van de toegangsrechten. Dit is onderdeel van ons ISO27001 gecertificeerd ISMS.
- De Azure omgeving is uitsluitend extern benaderbaar voor een zeer kleine lijst aan IP-adressen.
- De Azure omgeving is uitsluitend beschikbaar via accounts die 2FA aan hebben staan.

2.4 Updates

Microsoft Azure App Service is een Platform-as-a-Service (PaaS). Dit betekent dat alle updates en onderhoud aan het besturingssysteem (OS) en runtime door Microsoft worden uitgevoerd. Deze worden maandelijks automatisch uitgevoerd, op elke tweede dinsdag van de maand (Patch Tuesday). Kritieke beveiligingsupdates worden direct uitgevoerd, op een case-by-case basis.

Voor meer info, zie: Microsoft Azure - OS and runtime patching.

2.5 Datacentrum

Het datacentrum wordt beheerd door Microsoft. Het datacentrum heeft 24/7 on-site bewaking, video surveillance, geïntegreerde alarm systemen en multi-factor toegangscontroles. Alleen geautoriseerd personeel die toegang nodig heeft worden toegelaten tot de datacentra.

Het datacentrum is ISO 27001 gecertificeerd (aangevuld met de ISO 27002 norm). Daarnaast wordt het datacentrum gecontroleerd met SOC1 en SOC2 rapportages. Daarmee zijn kwaliteits-, beveiligings- en milieumanagement optimaal gewaarborgd.

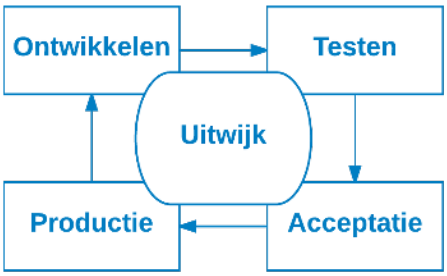
Voor meer info: zie: Datacentrum security overview.

2.6 Logging & Monitoring

Requests, server performance, beschikbaarheid en logging worden bijgehouden in Azure Application Insights en onze Logging Database. Op basis van de prioriteit van de melding wordt er ook gelogd naar een Slack kanaal en/of een SMS naar een van de developers. Deze logs worden dagelijks bij de stand-up bekeken en beoordeeld. Als er actie moet worden ondernomen, wordt dit via een JIRA-ticket opgepakt en ingepland. Bij kritieke meldingen wordt direct beoordeeld of er actie moet worden ondernomen.

3. OTAP (DTAP)

Bij het ontwikkelen en onderhouden van het Online platform wordt gebruikgemaakt van aparte omgevingen.



3.1 Ontwikkelen

Developers werken op een lokale ontwikkelomgeving op de computer van de developer aan nieuwe of verbeterde functionaliteiten. Eventuele bugs worden ook op deze lokale omgeving opgelost. Developers mogen zelf kiezen of zij op het Dialog kantoor in Utrecht of vanuit thuis werken.

Development machines zijn altijd up-to-date met de laatste security- en antivirus maatregelen. De harde schrijven zijn encrypted met BitLocker.

Nieuwe of verbeterde functionaliteiten worden als deze klaar zijn allereerst gedemonstreerd aan de interne test specialist en vervolgens gedemonstreerd aan de designer(s) en product owner. Bij beide demonstraties worden eventuele verbeteringen direct doorgevoerd.

Als laatste stap wordt de opgeleverde broncode gereviewd door een andere developer en eventuele wijzigingen nog doorgevoerd.

3.2 Testen

Nieuwe versies van het Online platform worden altijd naar een testomgeving (staging) gebracht. Dit is een Azure omgeving die op dezelfde manier geconfigureerd is als de productieomgeving, maar met minder resources omdat het gebruik veel lager is. Hier worden alle functionaliteiten van het Online platform uitvoerig getest (gebruikersacceptatie testen, regressietesten en geautomatiseerde testen). Deze database staat compleet los van de productiedatabase.

3.3 Acceptatie

Op de acceptatieomgeving worden nieuwe functionaliteiten nog getest door Implementatiemanagers en (optioneel) door klanten. Dit gebeurt pas nadat de nieuwe release naar de productieomgeving wordt gebracht. Op deze omgeving worden ook beheer sessies e.d. gehouden, zodat beheerders kunnen rondklikken en experimenteren zonder dat dit gevolgen heeft voor een eindgebruiker. Op de acceptatieomgeving staat productiedata en er gelden dezelfde beveiligingsmaatregelen als op onze productieomgeving. Er kunnen vanaf de acceptatieomgeving geen berichten worden verstuurd, zodat dit geen effect heeft op eindgebruikers.

3.4 Productie

Na uitvoerig testen wordt de release candidate build op een gunstig tijdstip gereleased naar de productieomgeving. Dit is de live omgeving waar klanten en eindgebruikers op werken.

Meer informatie over ons releasebeleid, is terug te vinden in het SLA (Service Level Agreement) document.

Er is geen automatische synchronisatie tussen de vier verschillende omgevingen. Het zijn losse omgevingen die niet van elkaar afhankelijk zijn.

Er wordt geen data uitgewisseld tussen de ontwikkel- en testomgeving enerzijds en de productie- en acceptatieomgeving anderzijds. De databaseversies zijn uiteraard wel hetzelfde. Hierdoor wordt de kans op bugs verkleind.

4. Database

Het Online platform maakt gebruik van meerdere SQL Servers en/of Table Storages.

4.1 Toegankelijkheid

De lead developer en CTO hebben toegang tot een gepseudonimiseerde productiedatabase met leesrechten. De lead developer gebruikt deze toegang voor het oplossen van klantproblemen die niet op te lossen zijn met een database met fictieve testdata. Doordat de data gepseudonimiseerd is, is het niet mogelijk informatie over de gebruiker uit deze database te halen. De toegang verloopt via Role Based Access Control via Microsoft Azure.

In het uiterste geval hebben uitsluitend de lead developer en CTO toegang tot de niet-gepseudonimiseerde productiedatabase met schrijfrechten. Deze toegang wordt alleen gebruikt als dit nodig is om een probleem te kunnen oplossen. Indien nodig wordt op een need-to-know basis tijdelijk toegang verleend aan een andere developer. Deze toegang wordt zo snel mogelijk weer ingetrokken.

4.2 Back-up

Er wordt elke dag een back-up gemaakt van de databases (inclusief logging). Dit gebeurt ‘s nachts en volledig automatisch. De back-ups van de Productiedatabase worden opgeslagen op Azure SQL Database. Databases en backups worden ge-encrypt met Transparent Data Encryption. De opgeslagen back-ups verlaten de EU niet.

Backups worden automatisch verwijderd na de volgende retentieperiode:

- Dagelijkse back-up van de afgelopen 7 dagen
- Wekelijkse back-up van de afgelopen 10 weken

5. Applicatie

5.1 Accounts, login, wachtwoorden en single sign-on

5.1.1 Nieuwe gebruikers

Iedere gebruiker heeft een eigen account in het Online platform. Dit account is uitsluitend toegankelijk wanneer de juiste gebruikersnaam (e-mail, telefoonnummer of gebruikersnaam) en wachtwoord worden ingevuld.

Nieuwe gebruikers ontvangen een uitnodiging per e-mail of SMS om hun account te registreren. Gebruikers zonder e-mail of telefoonnummer kunnen zich registreren middels een registratie code.

In het registratiescherm verifiëren zij hun naam en e-mailadres/telefoonnummer of gebruikersnaam, geven aan met welk wachtwoord zij willen inloggen en kunnen zij onze Privacyverklaring en Cookiebeleid inzien. Daarnaast kunnen ze toestemming geven voor het gebruik van hun Data ter verbetering van het platform (Google Analytics). Deze toestemming is optioneel. De klant kan kiezen om deze optie niet aan te bieden.

Een voorbeeld van het registratiescherm is hier te vinden: https://app.dialog.nl/account/register. Je kunt geen account aanmaken via deze link. Hiervoor is een registratie code nodig die wordt meegestuurd met de uitnodigingsmail of sms.

Meer informatie over data die wordt verwerkt, is te lezen in ons Privacybeleid.

5.1.2 Single sign-on (SSO)

Het Online platform ondersteunt single sign-on (SSO) op basis van OAuth 2.0 en OpenID connect 1.0.

Wanneer er gebruik wordt gemaakt van SSO, hoeven nieuwe gebruikers geen nieuw account te registreren zoals genoemd in ‘Nieuwe gebruikers’. De workflow is dan als volgt:

1. Er wordt een uitnodiging per e-mail gestuurd naar de medewerker. In plaats van een ‘Registreer’-knop bevat deze mail een ‘Login’-knop. Deze navigeert naar de Login van het Online platform (https://app.dialog.nl/account/login).
2. Op de Login-pagina vult de medewerker zijn werk e-mailadres in. Het Online platform herkent het e-mailadres als SSO e-mailadres
3. Het wachtwoord-veld op de Login-pagina verdwijnt en wordt vervangen door een ‘Login met je bedrijfsaccount’-knop. Deze knop navigeert naar de loginpagina van de Identity Provider.
4. Na succesvolle login met het bedrijfsaccount wordt er terug genavigeerd naar het Online platform.
5. Na de eerste succesvolle login wordt een scherm getoond met daarin de Privacyverklaring en het Cookiebeleid en toont de optie om toestemming te geven voor het gebruik van hun Data ter verbetering van het platform (Google Analytics).

Opvolgende logins gebeuren op dezelfde manier, maar dan zonder de e-mail of het Privacyverklaring/Cookiebeleid-scherm.

In de Identity Provider van de klant is het mogelijk om aanvullende beveiligingsmaatregelen in te stellen, zoals Multi Factor Authenticatie en een wachtwoordbeleid.

Meer informatie over de te ondernemen acties om SSO goed in te stellen, staan in ons Single Sign-On document. Indien jullie deze nog niet hebben ontvangen, kunnen jullie die opvragen via jullie contactpersoon of via support@dialog.nl.

5.1.3 Login

In het Online platform wordt gebruik gemaakt van JSON Web Tokens (JWT) om gebruikers bij het inloggen te onthouden.

Als een gebruiker inlogt zonder SSO gebeurt het volgende:

- De gebruiker logt in met gebruikersnaam en wachtwoord
- Er wordt een Access Token (AT) en Refresh Token (RT) gegenereerd

Als een gebruiker inlogt met SSO gebeurt het volgende:

- De gebruiker wordt doorverwezen naar de externe Identity Provider
- Bij een succesvolle login wordt een Authorization Code (AC) gegenereerd en meegestuurd naar de browser
- De AC is 60 seconden geldig
- Bij het opstarten van de applicatie wordt AC eenmalig omgewisseld voor een AT en RT. De AC is hierna direct invalide en kan dus niet nogmaals gebruikt worden

Voor beide login manieren geldt:

- Het AT en RT wordt opgeslagen in de browser van de gebruiker
- Het AT is 30 minuten geldig en wordt digitaal ondertekend met een HS256 algoritme
- Het RT is 14 dagen geldig en wordt gebruikt om een nieuw AT aan te vragen wanneer deze verlopen is. Op dat moment wordt een nieuwe RT gegenereerd die weer 14 dagen geldig is. Dit heet ‘Sliding Expiration’
- Er wordt een unieke sessie opgeslagen in de productiedatabase. Deze sessie heeft een unieke ID en vervaldatum
- Deze sessies kunnen door de gebruiker worden ingezien en beëindigd in het platform

Wanneer een gebruiker uitlogt gebeurt het volgende:

- De AT en RT worden verwijderd uit de local storage. De RT wordt geïnvalideerd en verwijderd en kan direct niet meer gebruikt worden om een nieuwe AT aan te vragen

5.1.4 Wachtwoorden

Wachtwoordeisen

Wachtwoorden moeten minimaal uit 8 karakters en maximaal uit 128 karakters bestaan. Daarnaast mag het wachtwoord niet voorkomen in een lijst met veelgebruikte wachtwoorden.

Om gebruikers te helpen met het bedenken van een sterk wachtwoord, toont op de plek waar een wachtwoord kan worden aangemaakt een ‘password strength meter’.

Wachtwoord resetten

Wanneer een gebruiker zijn wachtwoord is vergeten, kan hij een verzoek doen om zijn wachtwoord te resetten via de ‘Wachtwoord vergeten?’ functionaliteit. Deze functionaliteit is toegankelijk vanaf het loginscherm van het Online platform. Wanneer de gebruiker een verzoek doet, moet hij het e-mailadres van zijn account invoeren. Vanuit het bevestigingsscherm van deze functionaliteit is niet af te leiden of er een account met het ingevulde e-mailadres bestaat.

De gebruiker ontvangt een e-mail met daarin een knop met unieke link terug naar het Online platform om een nieuw wachtwoord in te voeren.

Wanneer een gebruiker te vaak probeert in te loggen met de verkeerde gebruikersnaam-wachtwoord combinatie, wordt het account voor een korte periode vergrendeld. Een gebruiker kan dan nog wel een nieuw wachtwoord aanvragen via de ‘Wachtwoord vergeten?’ functionaliteit. De vergrendeling wordt opgeheven na het verstrijken van de tijd of het succesvol wijzigen van het wachtwoord.

Gebruikers die proberen een wachtwoord te resetten van een account dat gemarkeerd staat als SSO account, kunnen niet hun wachtwoord resetten via het Online platform. Dit kan alleen via de Identity Provider zelf. Het Online platform attendeert gebruikers hierop als zij dit proberen te doen.

5.1.5 Sessions

Op basis van de ‘Onthoud mij’- optie op de login pagina gebeurt het volgende:

- Wanneer de optie uit staat, dan:
    - De Access Token (AT) en Refresh Token (RT) worden opgeslagen in de Session Storage van de browser.
    - Wanneer de gebruiker de browser sluit, worden de AT en RT verwijderd.
    - Wanneer de gebruiker zijn browser weer opent, moet er opnieuw ingelogd worden.
- Wanneer de optie aan staat, dan:
    - De Access Token (AT) en Refresh Token (RT) worden opgeslagen in de Local Storage van de browser.
    - Na 14 dagen zonder activiteit moet de gebruiker opnieuw inloggen, omdat dan de RT is verlopen.
    - Wanneer de gebruiker de browser sluit, dan worden de AT en RT niet verwijderd.

5.1.6 Verwijderen van gebruikers

Gebruikers kunnen worden verwijderd uit het Online platform. Dit heeft de volgende gevolgen:

- De gebruiker heeft per direct geen toegang meer tot het Online platform;
- De browser sessions van de gebruiker worden geïnvalideerd;
- Persoonsgegevens van de gebruiker worden na 30 dagen automatisch verwijderd.

Alleen medewerkers van het Dialog support team kunnen deze actie ongedaan maken binnen de 30 dagen.

5.2 Afscherming en rollen

5.2.1 Afscherming per klant

Voor iedere organisatie die gebruik maakt van het Online platform wordt een aparte, afgesloten omgeving aangemaakt. Gebruikers van verschillende organisaties krijgen nooit informatie van andere organisaties, klanten of gebruikers te zien.

5.2.2 Rollen en rechten van gebruikers

Een gebruiker in het Online platform krijgt op basis van zijn of haar functie/rol binnen een organisatie toegang tot afgeschermde delen van het Online platform.

Deze rollen worden, indien dit is afgesproken met de klant, de eerste keer door Dialog toegekend op basis van instructies van de opdrachtgever. Hierna kan de organisatie zelf rollen toevoegen aan gebruikers.

De organisatie is zelf verantwoordelijk voor het zorgvuldig toekennen van rollen aan gebruikers.

Meer informatie over de verschillende rollen en rechten is te lezen op ons Help Center.

5.3 Encryptie

De backups, log files en database bestanden op de lokale harde schijf van de VPS worden geëncrypt door middel van Transparent Data Encryption.

De verbinding tussen de eindgebruiker en de server is geëncrypt via HTTPS, vereist minimaal TLS 1.2 en ondersteunt alleen sterke cypher suites. De SSL certificaten worden uitgegeven en automatisch vernieuwd door Microsoft Azure.

De verbinding tussen de server en de database is geëncrypt.

Alle wachtwoorden worden geëncrypt door een hashing algoritme uit ASP.NET Core Identity Version 3: PBKDF2 with HMAC-SHA256, 128-bit salt, 256-bit subkey, 10000 iteration.

5.4 Foutafhandeling

Het Product Development-team doet er alles aan om fouten in het Online platform op te vangen en af te handelen. Mocht er toch een fout de eindgebruiker bereiken, dan treedt er een mechanisme in werking die de technische details van de desbetreffende fout voor de gebruiker verbergt.

Een melding van de fout wordt gedaan naar het interne error logging Slack-kanaal.

De details van de fout zijn achteraf op te halen door developers van het Product Development-team om het probleem te herleiden en op te lossen.

5.5 Browsers & devices

5.5.1 Browsers

Het Online platform ondersteunt de meeste moderne browsers. Als het gevolg van het gebruik van het TLS 1.2 protocol, ondersteunt het Online platform sommige oudere browsers niet.

Het Online platform ondersteunt de volgende browsers:

- Google Chrome 37 en hoger;
- Microsoft Edge;
- Safari 6.2 en hoger;
- Firefox 51 en hoger.

5.5.2 Tablets

Alle functionaliteit in het Online platform wordt op tablet resolutie ondersteund.

5.5.3 Mobiel

Gebruikers hoeven geen app te downloaden om gebruik te maken van het Online platform op mobiele devices. Het Online platform is als web app te benaderen via https://app.dialog.nl. Er is wel een app beschikbaar in the Google Play Store en Apple App Store. Deze app biedt de mogelijkheid om de mobiele website te benaderen, terwijl het voelt als een native app.

De belangrijkste functionaliteiten zijn hier beschikbaar voor de eindgebruiker. Alleen functionaliteiten zoals managementoverzichten en beheerschermen zijn (nog) niet toegankelijk op mobiele devices.

5.5.4 Devices ‘van de zaak’ en interne beveiligingsmaatregelen klanten

Het Online platform is een webbased online platform en maakt gebruik van automatisch verstuurde e-mails aan medewerkers. Denk hierbij aan herinneringen per e-mail om doelstellingen bij te werken of medewerkers op de hoogte te stellen van ontvangen feedback.

Wanneer een organisatie gebruik wil maken van alle functionaliteiten in het Online platform, dient er te worden gekeken naar eventueel verhinderende maatregelen die het bezoeken van het Online platform en het ontvangen van e-mails kan verhinderen. Denk hierbij aan strenge spam- en browser filters.

6. Testen en analyses

Om de beveiliging en prestaties van het Online platform te testen, voeren we regelmatig verschillende testen en analyses uit om eventuele kwetsbare plekken in kaart te brengen en daar maatregelen op te treffen.

6.1 Penetratietesten

We laten ten minste één keer per jaar een penetratietest voor het Online platform uitvoeren door een externe partij. Hierbij wordt geverifieerd dat het Online platform voldoet aan OWASP niveau 2. We rouleren de externe partij die wordt ingehuurd op regelmatige basis, maar op zijn minst elke 3 jaar.

Als er bevinding uit deze penetratietest komen van het niveau *medium*, *hoog*, of *kritiek* worden deze direct verbeterd en meegenomen in een hertest. Bevindingen van het niveau *laag* worden ingepland en binnen een jaar opgelost, ter voorbereiding op de volgende penetratietest. Op verzoek is het mogelijk een management rapportage van de meest recente penetratietest in te zien.

6.2 Loadtesting

Om er zeker van te zijn dat onze servers en het platform piekmomenten in het gebruik van het Online platform gedurende het jaar aankunnen, voeren we doorlopend load tests uit op onze server.

We simuleren met behulp van tooling deze piekmomenten en bepalen aan de hand van de resultaten of we iets moeten verbeteren of aanpassen.

6.3 Data Protection Impact Assessment (DPIA)

De interne Data Protection Impact Assessment wordt jaarlijks uitgevoerd. Aan de hand van een checklist zijn de volgende analyses uitgevoerd. Hierbij staan geen openstaande acties open.

- Analyse dienstverlening Dialog m.b.t. het Online platform
- Analyse op de relevantie en categorie van verzamelde persoonsgegevens
- Analyse interne en externe betrokken partijen m.b.t. het leveren van het Online platform
- Analyse op de manier hoe persoonsgegevens worden verzameld
- Analyse op de manier hoe persoonsgegevens worden verwerkt
- Analyse op de bewaartermijnen van verzamelde persoonsgegevens
- Analyse op de manier hoe persoonsgegevens worden beveiligd
- Analyse op de protocollen in het geval van een datalek

6.4 Risico analyse organisatie en informatiebeveiliging

Elk jaar wordt de risico analyse bijgwerkt en gecontroleerd via ons ISO27001 gecertificeerd ISMS. Hierbij is expliciet onderscheid gemaakt tussen organisatorische en informatiebeveiliging risico's.

Aan de hand van een checklist zijn de risico's in kaart gebracht voor de volgende onderwerpen:

- Business continuity
- Leveringsproces
    - Verkoop
    - Inrichten diensten
    - Product/Beheer
- Productontwikkeling
- Ondersteunende processen
    - HRM
    - Finance
    - ICT-Beheer
    - Leveranciers beheer
    - Interne control
- Cruciale bedrijfsmiddelen
    - Medewerkers
    - Externe datacenters
    - Managementsystemen
    - Directie
- Omgeving

7. Subverwerkers

Dialog werkt samen met subverwerkers om het Online platform mogelijk te maken. Meer informatie over de manier waarop we met subverwerkers samenwerken, is te lezen in ons Privacybeleid.

8. Sourcecode

De sourcecode van het Online platform bestaat grotendeels uit maatwerk en deels uit voorgeprogrammeerde code van het applicatie framework, welke de basis vormt van de applicatie.

Het Online platform maakt in de backend gebruik van .NET Core van Microsoft. Voor de frontend maken we gebruik van Angular.

De gebruikte programmeertalen voor het Online platform zijn C# in de back-end, TypeScript in de front-end.

8.1 Git

Voor het Online platform maken we gebruik van versiebeheer Git. Git is een gedistribueerd versiebeheersysteem, waarbij – in tegenstelling tot andere versiebeheer systemen – niet slechts de wijzigingen worden gedownload van de server, maar juist een complete kopie van de broncode (de ‘repository’), inclusief alle wijzigingen van alle developers.

Op deze manier is de code altijd veilig. Bij het uitvallen van één systeem kan één van de andere systemen de distributie zonder dataverlies herstellen.

8.2 Cloud

De Git repository van het Online platform wordt gehuisvest in de cloud door Github.

8.3 Toegankelijkheid

De Git repository is alleen toegankelijk voor het Product Development-team van Dialog. Er is per developer een account nodig met de bijbehorende lees- en schrijfrechten.

9. Releasebeleid

De downtime wordt voor het Online platform beperkt. Er wordt uitsluitend gereleased op 'rustige' momenten, tenzij er vanwege een kritisch technisch mankement een hotfix gedaan moet worden.

Meer informatie over ons releasebeleid is te lezen in de SLA (Service Level Agreement).

10. Product Development team

Het Product Development team van Dialog dat aan het Online platform werkt, werkt volledig volgens de SCRUM-methodiek.

Het team bestaat uit een combinatie van meerdere Developers, UX-Designers, een tester, een Scrum master en een Product Owner.

Naast het team werkt de Manager Operations, verantwoordelijk voor de Informatiebeveiliging binnen het bedrijf, nauw samen met het Product Development team om de veiligheid van het Online platform (en gegevens in het platform) te kunnen garanderen.

Tot slot heeft het team doorlopend contact met het supportteam om vragen van klanten binnen de SLA te kunnen afhandelen.