



Integrated
Service
Management

De ISM-methode organiseert IT-beheer snel conform NEN7510

Wij beloven onze klanten in de zorg dat zij met een gerichte invoering van de ISM-methode in een jaar kunnen voldoen aan de NEN7510-eisen die door de NVZ aan het IT-beheer worden gesteld.

Wat zijn de resultaten en beperkingen?

De ISM-methode stelt IT-beheerorganisaties in staat om snel haar IT-servicemanagement in te richten, aan te sturen en resultaten te behalen en te rapporteren. Met het invoeren van de ISM-methode krijgt de IT-beheerorganisatie een managementsysteem waarin de werkwijze van IT-beheer is beschreven, en waarin de middelen om deze werkwijze toe te passen zijn ingericht.



IT-beheer en NEN7510

NEN7510 richt zich op de informatiebeveiliging in de zorg. Informatie en informatieverwerking kan zowel geautomatiseerd als niet-geautomatiseerd plaatsvinden. Ook zaken die buiten de scope van IT-beheer vallen kunnen invloed hebben op de informatiebeveiliging, denk aan personeelszaken en facilitaire zaken. De ISM-methode richt zich op de geautomatiseerde informatie en informatieverwerking.

IT-servicemanagement

De ISM-methode levert een gestandaardiseerde toepassing van IT-servicemanagement. De methode organiseert de procesmatige werkwijze van IT-beheerorganisaties. De ISM-methode beschrijft de activiteiten en de volgorde waarin deze plaatsvinden om de gewenste IT-dienst te leveren. Daarbij wordt gebruik gemaakt van vele best practices uit frameworks zoals ITIL en ASL.

De uitvoering van deze activiteiten vindt plaats door o.a. specialisten, systeem-, netwerk-, applicatiebeheerders en helpdeskmedewerkers. De ISM-methode regelt niet de aanwezigheid van voldoende capabele beheerders. Wel bewaakt de ISM-methode

de kwaliteit van de procesuitvoering en de resultaten die daarmee worden gerealiseerd, en de mate waarin de IT-dienstverlening daarmee aan de NEN7510-eisen voldoet.

Technische eisen

Om informatiebeveiliging goed uit te voeren is een gecontroleerd bestuursproces nodig, een managementsysteem, oftewel een Information Security Management System (ISMS). Het invoeren van de ISM-methode levert de klant het vereiste managementsysteem op. Dit wordt ingezet om de technische eisen van NEN7510, zoals een fysiek goed afgeschermd serverruimte, het maken van backups, of een beheerste toegangsregeling, snel, efficiënt, en effectief te realiseren. Het selecteren, aanschaffen, bouwen, installeren en onderhouden van de technische voorzieningen is geen onderdeel van de invoering van de ISM-methode. Wel kan het ingevoerde managementsysteem de realisatie van de eisen aansturen, zodat de volledige scope van NEN7510 kan worden bewaakt.

Gebruikers

Informatiebeveiliging is het resultaat van goed ontwerp, bouw en beheer van een informatiesysteem, en het gebruik daarvan. Het ontwerpen, bouwen en beheren van een geautomatiseerd informatiesysteem kan uitstekend door IT-servicemanagement worden aangestuurd, waarbij het voldoen aan de NEN7510-eisen wordt geborgd. De IT-beheerorganisatie speelt ook nadrukkelijk een rol bij het gebruik van het informatiesysteem, maar is daar uiteindelijk niet voor verantwoordelijk. Vanuit IT-servicemanagement kunnen bijvoorbeeld prima eisen worden gesteld aan de levensduur en minimale complexiteit van passwords en deze eisen kunnen door een goede inrichting ook worden afgedwongen. IT-servicemanagement kan echter niet voorkomen dat iemand zijn password laat slingeren.

Beleid

De ISM-methode legt de procesmatige werkwijze van de IT-beheerorganisatie vast op tactisch en operationeel niveau.

NEN7510 eist op strategisch niveau de vaststelling van beleid in de vorm van een informatiebeveiligingsplan. Het opstellen en onderhouden van zo'n plan is geen onderdeel van de invoering van de ISM-methode. Wel eisen met name Service Level Management, Quality Management en Change Management de aanwezigheid van een actueel informatiebeveiligingsplan als toetsingskader, en stimuleren ze daardoor de realisatie en het onderhoud van het informatiebeveiligingsplan.

Samenvattend

Met de invoering van de ISM-methode beschikt de IT-beheerorganisatie over:

- een beschreven procesmatige werkwijze die voldoet aan de in NEN7510 vereiste werkwijze
- een managementsysteem dat voldoet aan de eisen voor een ISMS, waarmee de toepassing, realisatie en rapportage van de overige eisen wordt aangestuurd
- de mogelijkheid om met rapportages aan te tonen hoe en in welke mate aan de eisen is voldaan
- een standaard invoeringsmethode waarmee de IT-beheerorganisatie binnen een jaar aan de geldende NEN7510-eisen kan voldoen

Interesse?

Voor meer informatie kunt u contact met ons opnemen:

050-579 13 87
info@bhvb.nl
www.ismportal.nl

