

**LEG AFSPRAKEN VOORAF VAST**

Stel een Service Level Agreement op. In deze overeenkomst moet een beschrijving van de dienst(en) staan, waar die voor dient, de duur van de overeenkomst, informatie over eigendom en risico, beveiliging en wat er gebeurt in geval van geschillen. Ga uit van onderstaande vragen:

**1 > WAT BESTEED JE PRECIJS UIT AAN DE IT-LEVERANCIER?**

Zorg dat helder is voor welke producten en diensten je zelf verantwoordelijk bent en blijft.

**2 > WANNEER, DOOR WIE EN MET WELKE REGELMAAT WORDT ONDERHOUD UITGEVOERD?**

Denk o.a. aan updates en patches van software waarmee kwetsbaarheden worden gerepareerd.

**3 > WELKE MAATREGELEN WORDEN GETROFFEN TEGEN AANVALLEN VAN BUITENAF?**

Het gaat om preventieve beveiliging, zoals antivirussoftware, firewall, tweefactorauthenticatie, periodieke controles en wie voor welke maatregelen verantwoordelijk is.

**4 > WELK BEVEILIGINGSBELEID IS VAN TOEPASSING OP WERKPLEKKEN?**

Wie stel beleid op en voert dat uit? Denk ook aan gebruik van apparatuur die eigendom is van werknemers.

**5 > HOE WORDT BEDRIJFSINFORMATIE BESCHERMD TEGEN DATALEKKEN EN -VERLIES?**

Is de opslag in de cloud of lokaal? Dat bepaalt of de informatie versleuteld moet zijn, wie toegang heeft tot data in de cloud en of er back-ups gemaakt moeten worden.

**6 > WIE IS AANSPREEKPUNT IN HET GEVAL VAN EEN CYBERINCIDENT?**

Weet bij wie je (24/7) terecht kunt en leg vast binnen welke tijd de dienstverlener moet reageren op een incidentmelding en binnen welke tijd een oplossing moet worden geboden.

**7 > HOE IS DE BESCHIKBAARHEID GEREGLD?**

Wat is de uptime en wat is de toegestane downtime. Waarin valt gepland onderhoud?

**8 > WAT GEBEURT ER ALS AFSPRAKEN NIET NAGEKOMEN WORDEN?**

Maak in ieder geval afspraken over de aansprakelijkheid.



Meer informatie over dit onderwerp deelt Cyber Weerbaarheidscentrum Brainport met haar participanten. Ook lid worden van deze stichting zonder winstoogmerk? Bezoek [www.cwbrainport.nl](http://www.cwbrainport.nl) of mail naar [info@cwbrainport.nl](mailto:info@cwbrainport.nl).