

KAHUNA

2004-05

MAGAZINE



**GRATIS
SENSEO**

Kijk op
www.kahuna.nl/webwerken

**IP TELEFONIE
IN LICHTENVOORDE**

INTRUSION DETECTION

SECURITY LIFE CYCLE

BESCHERMINGSFACTOR K

THEMA: OVERAL WERKEN



COLOFON

Kahuna Magazine is een uitgave van de Kahuna Groep. Deze editie is in een oplage van 50.000 bijgesloten bij de Automatiseringsgids.

Uitgever

Kahuna Groep,
Marc de Jong Luneau
Maanlander 14a-b
3824 MP Amersfoort
Telefoon: 033 450 03 70
Fax: 033 450 03 71
info@kahuna.nl
www.kahuna.nl

Voor informatie over de in deze uitgave genoemde diensten en over regelmatige toezending kunt u contact opnemen met de uitgever.

Redactie

Theo Loth

Correctie

Bureau TomPouce, Jos Olivier

Concept & Art Direction

Interaxion, Kees Langerak

Fotografie

FotoFormation, Oliver Schutt

Cover Model

FotoFormation, Tanja Heintjes

Haar en make-up model

Elite, Natasja Paskas

Styling model

Hoorn/Vanwegen,
Richard Schreefel

Druk

Senefelder Misset, Doetinchem

Oplage

50.000 exemplaren

Redactieadres

Loth Content & Consultancy
Postbus 9
2050 AA Overveen
Telefoon: 0652 322 210
Fax: 0627 648 738
info@loth.nl

Hoewel bij het samenstellen en redigeren van deze uitgave de grootst mogelijke zorgvuldigheid is betracht, bestaat altijd de mogelijkheid dat bepaalde informatie onjuist is. Samenstellers en uitgever kunnen hiervoor geen aansprakelijkheid aanvaarden.

© Copyright 2004. Informatie uit deze uitgave mag verveelvoudigd worden door middel van druk, fotokopie of op elke andere wijze, uitsluitend met voorafgaande toestemming van Kahuna Groep.

OPLETTEN



**RHETT OUDKERK
POOL**
CEO EN OPRICHTER
KAHUNA GROEP

Het zijn spannende tijden. Cybercrime staat op de derde plaats in de top15 van dreigende criminele verschijnselen de komende jaren, zo blijkt uit het *Dreigingsbeeld Zware of Georganiseerde Criminaliteit* (juli 2004) van de Dienst Nationale Recherche Informatie van de KLPD. De onderzoekers voorzien dat ICT-personeel in toenemende mate onder druk komt te staan om hand- en spandiensten te verlenen aan criminelen die uit zijn op gevoelige informatie. "Dit omdat de door criminelen gewenste informatie vanwege de toegenomen beveiliging van bedrijfsnetwerken niet meer van buitenaf kan worden verkregen, bijvoorbeeld via *hacking*". En: "De verwachting bestaat dat met het effectiever worden van beveiligingstechniek criminelen steeds vaker personeel zullen benaderen voor medewerking." Met andere woorden, hoe beter de techniek, hoe meer de mens de zwakste schakel vormt in de beveiliging. Maar zover is het allemaal nog niet. Voorlopig zijn de meeste netwerken technisch slecht beveiligd en slecht beheerd. Een beetje hacker fietst zo door een firewall heen. Toch geeft het rapport van de politieonderzoekers het belangrijke signaal af dat de menselijke factor niet veronachtzaamd moet worden. Tot die conclusie waren wij ook gekomen. Mede om die reden hebben we het *Kahuna Security Life Cycle* concept geïntroduceerd. Dit is een concrete aanpak om informatiebeveiliging op peil te brengen en te houden. Het menselijke aspect krijgt hierin evenveel zwaarte als de techniek. Op pagina 12 en 13 in deze editie van Kahuna Magazine vindt u hier meer over.

Dit nummer van ons magazine staat verder in het teken van WebWerken, onze oplossing voor telewerken. Telewerken staat nu echt voor een doorbraak, na jaren van er veel over praten maar er weinig aan doen. Die terughoudendheid kwam doordat veel organisaties terugdeinsden voor de kosten en de extra beheerlast van de thuis-PC's. WebWerken maakt daar korte metten mee: een PC met webbrowser en internetverbinding volstaat om net als op kantoor te kunnen werken, zonder synchronisatiegedoe en zonder dat er iets op de PC van de gebruiker hoeft te worden geïnstalleerd (en beheerd!). Om de verbinding te beveiligen leveren we er authenticatie-tokens bij. Ons advies: houdt telewerken simpel en goedkoop, kies een oplossing die geen software op de client nodig heeft!

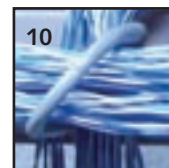
Rhett Oudkerk Pool
CEO en oprichter Kahuna Groep

THEMA
TOTAL
SECURITY



INHOUD

	COLOFON	02
	VOORWOORD	02
	INHOUD	03
GROENSTE GEMEENTE MODERNISEERT MET IP-COMMUNICATIE		04
	NIEUWS	08
	WEBWERKEN WERKT OVERAL	09
	RAZEND ENTHOUSIAST BIJ AVM	10
	BESCHERMINGSFACTOR K	12
	INBRAAKPREVENTIE	14
EINDELIJK EEN PRAKTISCHE OPLOSSING VOOR VEILIGE E-MAIL		17
DIGITALE GEMEENTELOKET VRAAGT GOEDE VOORBEREIDING		18



GROENSTE GEMEENTE MODERNISEERT MET IP-COMMUNICATIE

Innovaties helpen gemeenten minder kosten te maken en meer service aan de burger te verlenen. Lichtenvoorde stapt over op een state-of-the art infrastructuur. Fuseren met Groenlo? Geen probleem...

De groenste gemeente van Nederland, en de op één na groenste van Europa. Dat is Lichtenvoorde, smaragd in het oosten van het land. De gemeente (19.000 inwoners) biedt de ingezetenen burgers en bedrijven een prettig leefklimaat. Het landelijke karakter staat moderniteit echter niet in de weg. De gemeente is bezig om de uit 1994 daterende ICT-infrastructuur ingrijpend te vernieuwen en de analoge telefooncentrale te vervangen. Token Ring maakt plaats voor ethernet, Novell voor Microsoft Windows 2003 en analoge spraak voor IP Communicatie. Deze standaardisatie biedt de gemeente een zeer open en toekomstvast infrastructuur. Dat is maar goed ook, want in het kader van de gemeentelijke herindeling staat de fusie met buurgemeente Groenlo (9.500 inwoners) op stapel. Het besluit van de Tweede Kamer tot de herindeling kwam in februari 2004. De Eerste Kamer heeft rond de zomer beslist. Gelukkig viel het moderniseringsproject niet in duigen. De nieuwe infrastructuur maakt probleemloze integratie van de Groenlose voorzieningen en systemen prima mogelijk.

GSM-boxen

"IP Communicatie geeft ons nieuwe mogelijkheden om de service aan de burgers te verbeteren en kosten te besparen," zegt beleidsmedewerker I&A Paul Bouwhuis. De Gemeente laat Kahuna het nieuwe ethernet-netwerk leggen en een Cisco Call Manager met aanpalende voorzieningen installeren en beheren. "Dit is een platform met heel veel mogelijkheden. Welke we precies gaan benutten is deels afhankelijk van de beslissingen die de Raad na de fusie gaat nemen. Omdat de functionaliteit in de software zit, kun je nieuwe *features*, bijvoorbeeld op het gebied van call center toepassingen makkelijk activeren; je hoeft alleen maar een vinkje te zetten. Dat geeft heel veel flexibiliteit. Bovendien heb je altijd de beschikking over de nieuwste stand van de techniek. Hardware kan verouderen en moet je vervangen; software hoeft je alleen maar te updaten" Voordeel van de IP infrastructuur is ook dat de analoge telefooncentrale van Groenlo gemakkelijk kan worden aangesloten om mee te draaien in de nieuwe infrastructuur. Bouwhuis: "Op afzienbare termijn wordt alle dienstverlening aan de burger gecentraliseerd in Lichtenvoorde."

A close-up portrait of Paul Bouwhuis, a middle-aged man with short hair and blue eyes, wearing a dark blue polo shirt with white horizontal stripes. He is looking slightly to the left of the camera with a neutral expression. The background is a plain, light-colored wall.

PAUL BOUWHUIS
GEMEENTE
LICHTENVOORDE

“Innovaties om prettig leefklimaat te handhaven”



Een belangrijk motief voor het overstappen op nieuwe telefonie is het bieden van betere bereikbaarheid. De gemeente bekijkt of Voice Response en gespreksroutering ingezet kunnen worden voor het telefonische contact met de burger. "Je hebt te maken met piekbelastingen, bijvoorbeeld naar aanleiding van de periodieke OZB-waardering. Ook calamiteiten moet je kunnen opvangen. Als er iets is gebeurd in de gemeente wil je dat snel kunnen communiceren. Ook veelvoorkomende vragen zoals over het paspoort of rijbewijs kun je via Voice Response afhandelen. De nieuwe centrale biedt hiervoor de mogelijkheden," zegt Bouwhuis. Om ook de bereikbaarheid binnen de gemeentekorporatie te verbeteren wordt draadloze IP telefonie ingezet op basis van WiFi. Mobiele medewerkers, zoals de bodes en de helpdesk, zullen daar baat bij hebben. Voor mobiele communicatie buiten de gemeentemuren wordt GSM de standaard. De matig bereikbare mobilifoons maken plaats voor standaard GSM-toestellen. Om de

kosten in de hand te houden is overgestapt op een mobiele provider die een uitermate concurrerend aanbod heeft gedaan. Op aanraden van Kahuna zet de gemeente verder zogeheten GSM-boxen in. Dit zijn systemen die vast-naar.-mobielverbindingen omzetten naar mobiel-naar-mobiel. Dat levert ook weer aanzienlijke kostenbesparingen op omdat mobiel-naar-mobiel goedkoper is.

Telefoontikken

Andere functionaliteiten die de gemeente gaat gebruiken zijn nummerherkenning en VPN. Nummerherkenning maakt het middels een koppeling met de Lotus Notes database mogelijk de burger meer op maat van dienst te zijn. Als hij of zij belt, zijn de gegevens al beschikbaar. Met de IP voorzieningen en DSL internetverbindingen tussen de gemeentelocaties wordt een Virtual Private Network gebouwd voor spraak en data. De onderlinge telefoontjes tussen de diverse gemeen-



telocaties binnen Lichtenvoorde en binnenkort ook Groenlo verlopen voortaan via het eigen netwerk. In de oude situatie werden ook voor het bellen van veel interne nummers toch buitenlijnen benut, met alle telefoontikken van dien. "Dat zal heel wat besparingen opleveren," verwacht Bouwhuis.

'Call Manager geeft managementinformatie over kosten en gebruik'

De IP voorzieningen worden verder ingezet voor beveiliging, bijvoorbeeld met IP camera's. De beelden gaan via het deels draadloze ethernetnetwerk naar de bewakingspost. De vestiging van Gemeen-

tewerken dient verder als uitwijklocatie. Het maakt immers niet meer uit waar iemand zich bevindt. Verandering van werkplek is met Call Manager snel door te voeren, desnoods op afstand. So wie so zal ICT beheer *remote*, desnoods vanuit huis, mogelijk worden. "Dan moeten de verbindingen wel veilig zijn. Ook daar heeft Kahuna in voorzien." "Wat we precies besparen weten we niet, omdat de kosten voor communicatie nooit zo gedetailleerd zijn bijgehouden en geanalyseerd. Call Manager geeft die managementinformatie wel. Kosten worden inzichtelijk en doordat de belasting ook zichtbaar wordt, kun je de bezetting van het gemeentehuis optimaliseren." Het project zal in de loop van september zijn afgerond. ■



McAfee IPS appliance

Na de Webshield zet softwareontwikkelaar McAfee verdere stappen op de markt voor security appliances met een drietal typen hoogwaardige IPSs (Intrusion Prevention Systems), alle onder de naam Intrushield.



Kahuna scoort bij gemeenten

Diverse gemeenten, zoals Lelystad, Lichtenvoorde en Tilburg, hebben de afgelopen maanden gekozen voor Kahuna. Ze waren op zoek naar compacte gecombineerde oplossingen voor security, webwerken, IP telefonie of eCRM.



Vacatures bij Kahuna

Kahuna groeit maar door! We zoeken Cisco-gecertificeerde IPT specialisten en ervaren security consultants. Kijk op www.kahuna.nl voor deze en andere vacatures.



Veilig e-mailen eindelijk mogelijk

Van Nederlandse bodem komt de eerste echt praktische oplossing voor e-mail encryptie en signing. Izemail is het antwoord op de vragen die PKI openlaat.



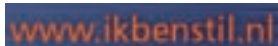
Netwerk in identiteitscrisis?

Kahuna breidt het portfolio uit met network identity management op basis van Infoblox appliances. Infoblox is de eerste die network identity management afhandelt met een reeks appliances. Wij geloven sterk in de kracht van appliances voor specifieke functionaliteit en in specifieke klantsituaties.



Gratis Philips Senseo

Webwerken heeft de toekomst. Om dat uit te leggen staat op onze website een leuke animatie. Kijk op www.kahuna.nl. Maken we een afspraak met u, dan krijgt u een Philips Senseo. Voor thuis of op de zaak. Met dank aan Electrovakman, een van onze tevreden klanten. Uiteraard kunt u dit geweldige koffiezetapparaat en meer ook bij hen kopen.



The sound of silence

Geen computerlawaai meer op werkplekken of thuis. Op www.ikbenstil.nl koopt u de meest geluidsarme PC's en onderdelen. Voor de echte hobbyist maar ook voor professionele toepassingen in kantoorruimtes en call centers.



Draadloze bescherming

Draadloze netwerken hebben zo hun beveiligingsproblematiek. Kahuna introduceert het AirDefense portfolio voor WiFi Intrusion Prevention. AirDefense: een nieuwe speler met een unieke oplossing. Meer weten? www.kahuna.nl

Kahuna haalt 1 miljoen euro op

Astor Participaties heeft een minderheidsbelang genomen in de Kahuna Groep. De transactie heeft een omvang van 1 miljoen euro en is gepaard gegaan met een emissie van aandelen. Rhett Oudkerk Pool, oprichter en CEO van de Kahuna Groep. "De kapitaalinjectie stelt ons in staat het groeitempo op te voeren."



WEBWERKEN WERKT OVERAL

Kijk op www.kahuna.nl en maak kans op een gratis Senseo!

Mobiliteit is het nieuwe toverwoord. Overal altijd kunnen werken. Leuk zo'n hype, maar is het echt wat? De vraag is er zonder meer. Steeds meer werknemers willen op afstand hun bedrijfsapplicaties kunnen gebruiken. Files, mobiliteit van werknemers en het consolideren van systemen zijn belangrijke drijfveren om systemen op afstand toegankelijk te maken. Het technische antwoord op de vraag schoot echter tekort. Veel organisaties hebben thuis- en telewerkoplossingen gebouwd. Eerst met inbelsystemen en later op basis van een VPN-softwarepakket of VPN-thuisstelsel op de thuiswerkplekken. Gevolg: enorm veel beheer en dus veel hogere kosten dan geraamd.

Dat kan beter en vooral flexibeler. Hoe? Door een website te creëren die als het ware het voorportaal vormt van de bedrijfsapplicaties. De gebruiker surft naar deze website, logt in, en kan aan de slag precies als op kantoor. Over de lijn gaat alleen HTML-code. Browsers bieden prima encryptietechnologie en met tokenauthenticatie weet u zeker wie aanlogt. Dat betekent dat u uw gebruikers alleen nog zo'n token

hoeft te geven om ze daarmee veilig overal te kunnen laten werken. In elk huis, in elk hotel, op elk vliegveld en in elk kantoor zijn immers PC's met internet. We noemen dat Kahuna Webwerken.

Een snelle implementatie en overzichtelijke lage kosten maken deze oplossing voor kleine en grote organisaties zeer de moeite waard. Andere oplossingen, zoals Citrix, vergen vaak enorme investeringen en kennen zware implementaties. We leveren u in deze dienst niet alleen degelijke functionaliteit en betrouwbare technologie, maar vooral ook beheersbare kosten en een constante kwaliteit. Met de hoogste veiligheid, en voor een vast en laag maandtarief.

Controle dus over kwaliteit en kosten. Dat wil elke manager en elke gebruiker. Zien hoe het werkt? We hebben een leuk filmpje gemaakt om dat nog eens uit te leggen.

En we maken thuiswerken nu wel heel aantrekkelijk: u maakt kans op een Philips Senseo. Kijk op www.kahuna.nl. ■

'RAZEND ENTHOUSIAST'

Overall veilig werken met WebWerken. Bij AVM kan het. De oplossing brengt de adviseurs een hoop rust. Privé en werk vinden een betere balans.


AVM Accountants & Adviseurs, opgericht in 1917, is met een kleine 500 medewerkers, 9 vestigingen en 20.000 relaties de grootste zakelijke dienstverlener in Friesland. "Sinds een paar maanden kunnen onze adviseurs thuis of bij de klant gewoon via het web bij al hun bedrijfsapplicaties. Dankzij SSL-encryptie van **Netilla** en sterke authenticatie met **ActivCard**-tokens gebeurt dat op een veilige manier. Dat moet ook, want de bedrijfskritische informatie van onze klanten is streng verboden voor onbevoegden." Dat zegt ICT manager Popke de Vlugt. Bij AVM zijn ze erg tevreden over WebWerken. De adviseurs kunnen hun activiteiten veel flexibeler indelen. In de meeste huisgezinnen staat wel een PC met ADSL- of kabel-internetverbinding. Meer is niet nodig om op het bedrijfsnetwerk te komen en de beschikking te krijgen over alle informatie en functionaliteit waar de medewerker op kantoor ook toegang toe heeft. "Thuiswerken is geen enkel probleem. Daardoor zijn de adviseurs in staat een betere balans te vinden tussen werk en privé. Dat wordt zeer op prijs gesteld. Ze hoeven niet meer 's avonds of in het weekend naar kantoor te komen om dingen af te maken. Dat kan gewoon thuis."

'Adviseurs leveren hun laptop in'

Een opmerkelijk bijeffect is dat veel adviseurs hun laptop hebben ingeleverd omdat ze die niet meer nodig hebben; bijna alle telewerken gebeurt vanuit huis. Dat levert AVM leuke besparingen op in aanschaf en beheer. "Van ruim zeventig ter vervanging aangeboden laptops hoefden er uiteindelijk dertig niet uitgeleverd. Op termijn willen ze die laptops misschien wel weer terug, als we in het Noorden ook UMTS-dekking hebben. Dan maakt het helemaal niet meer uit waar je zit met je laptop," relateert De Vlugt.

Samen met Citrix

Voor De Vlugt kan het niet snel genoeg gaan met nieuwe ontwikkelingen als UMTS. Innovaties zijn belangrijk voor AVM. Het bedrijf wil binnen vijf jaar te boek staan als de beste dienstverlener op het gebied van accountancy, fiscaliteiten en aanverwante advisering. Ook is AVM expansief; de eerste schreden buiten de provinciegrenzen zijn gezet met de aangekondigde fusie per 1 oktober met FBC Registeraccountants in Zeewolde. Kwaliteit en groei. Dat is de strategie die AVM voor zichzelf heeft uitgezet. Innovaties met ICT spelen een belangrijke ondersteunende rol. In 2003 al heeft AVM gekozen voor Server Based Computing met Citrix en Windows Terminal Server. "We hebben overwogen om ook voor de kantoorwerkplekken WebWerken in te zetten, maar het SBC-project was al bijna afgerond toen we met Kahuna en WebWerken in aanraking kwamen. In 2006 gaat het hoofdkantoor van AVM verhuizen naar een gloednieuw pand. Dan bestaat er een grote kans dat we ook op de kantoren WebWerken gaan inzetten. De netwerkbelasting is een stuk lager, er gaat alleen maar HTML over de lijn." Naast de verhuizing staat er op kortere termijn nog een project op stapel: de implementatie van Microsoft Business Solutions als bedrijfsapplicatie voor facturen, urenregistratie, klantbeheer en financiële administratie. "Dat zal gevolgen hebben voor de helpdesk. Er zullen so wie so veel vragen komen uit de organisatie, maar door een toename van het WebWerken zullen die vragen zich niet beperken tot de kantoor tijden. Daar moeten we nog een oplossing voor bedenken." ■

A portrait of Popke de Vlugt, a middle-aged man with a grey beard and glasses, wearing a dark pinstriped suit, a red shirt, and a grey and red striped tie. He is smiling and looking slightly upwards and to the right. The background is a dark, cloudy sky. In the bottom left corner, a white box contains his name and title. In the bottom right corner, there is a page number and the magazine title.

POPKE DE VLUGT
ICT MANAGER
AVM

**“Informatie streng verboden
voor onbevoegden”**

BESCHERMINGS- FACTOR K

Lekker was het, die zomerzon. Bent u niet verbrand? U weet het: zonnebrandcrème moet je regelmatig aanbrengen. Goed beschermen is immers een proces dat op gang moet blijven. Precies zo gaat het in informatiebeveiliging. Beschermingsfactor K van Kahuna zorgt ervoor dat u lekker zit. In de zon of achter uw bureau. Zonder last van blaren.

Security Officers die hun organisatie beter moeten beveiligen, hebben een uitdaging. Het begint vaak al met het verkrijgen van steun van het topmanagement. Dat moet de keuze maken om de bescherming van informatievoorziening als bedrijfskritisch proces te identificeren. Alleen dan is het mogelijk een succesvolle strategie te formuleren die gericht is op de drie beschermingsfactoren: *mensen, beleid en technologie*.

Investerings in beveiliging zijn erop gericht het rendement op alle andere investeringen veilig te stellen. Immers, u investeert doorlopend in naamsbekendheid, imago en marketing, in productontwikkeling, in opleiding van medewerkers, in werkplekken en gebouwen en in uw verkoopstrategie. Stelt u zich eens voor dat het rendement op al die investeringen 25% lager uitkomt doordat uw informatievoorziening het tijdelijk 'begeeft'. Op welke manier voorkomt u dat? De praktijk wijst helaas uit dat de benadering die veel bedrijven kiezen, incidentgedreven is. En in de praktijk ligt veel te vaak de nadruk op alleen de technologie.

Indien er al een formeel beleid is, betreft het vaak een dik beleidsrapport dat door niemand wordt gelezen. Er is geen plan voor voortdurende sturing op beleid of het in het in vizier houden van de huidige stand van zaken. En de mensen? Die worden 'scherp' gehouden met een *awareness poster* bij het koffieapparaat of een maandelijks mailtje. Kent u die foto van een werkplek met een ludieke awareness-

muismat met de security regels en op het scherm een gele plakker met het wachtwoord?

Maar het kan anders. Kahuna ontwikkelde dienstverlening die is gericht op een integrale en procesmatige benadering van beveiliging. We helpen u controle te krijgen over de mensen, de technologie en het beleid. Dat gebeurt in de vorm van een samenwerking voor meerdere jaren. Op basis van praktisch beleid brengen we samen een passend beveiligingsproces in gang en zorgen ervoor dat de gang er in blijft. We doen dat op basis van de Security Life Cycle: de *kwaliteitscirkel informatiebeveiliging* waarin de drie genoemde beschermingsfactoren zijn ondergebracht.

Zo ondersteunen we u niet alleen met de technologie; u kent ons immers van Managed Security. Maar ook ten aanzien van het opstellen van beleid op basis van *baseline analyses* en aan de hand van de voor u toepasbare standaard (bijvoorbeeld Code voor Informatiebeveiliging, Sarbanes-Oxley of VIR). We doen audits op technologie, beleid en awareness. We geven strategisch advies en brengen het bewustzijn van management en medewerkers op het juiste niveau. En niet eenmalig, maar als onderdeel van een meerjarenplan. Het is de enige aanpak die werkt. We noemen onze dienst: *Security Life Cycle Management* en u vindt er meer over op www.kahuna.nl. Effectief beschermen? **K**es voor factor K.



INBRAAKPREVENTIE

Klimt u in het holst van de nacht nog uw bed uit als u een autoalarm hoort? En hoe vaak gebeurt het dat u gewoon doorslaapt? De meeste auto's hebben een alarm, maar dat belemmert de meeste dieven niet om een ruitje in te tikken en de radio mee te nemen. De inbraak wordt dus wel opgemerkt, maar niet voorkomen. Hoe zit dat eigenlijk met inbraakpreventie voor informatiesystemen?

Hackende virussen, wormen en *trojans*, *spyware* en *phishing* vormen steeds nieuwe bedreigingen. Uw informatievoorziening wordt zwaar bedreigd door indringers die de firewall te slim af zijn. Indringers die erop uit zijn om uw systemen over te nemen en te gebruiken. Om mee te kijken met uw dataverkeer. Of 'gewoon' om uw informatiesystemen lam te leggen. In auto-inbraaktermen: het gaat om lui die niet alleen uw autoruit intikken en de radio meenemen, maar ook uw motorkap openen, de stroomverdeler lostrekken, de accu leeggieten en suiker in de tank doen. De schade is veel groter dan een kapotte zijruit en een lege plek in uw dashboard. Terug naar de digitale wereld: Intrusion Detection en Prevention systemen zijn ontwikkeld om het ingaande en uitkomende verkeer veel intensiever te controleren dan de firewall doet.

Vals alarm, slechte naam

Intrusion Detection systemen (IDS) zijn te vergelijken met het autoalarm. Deze systemen merken de inbraak wel op, slaan alarm, maar doen niets om de inbraak actief tegen te gaan. Het grote aantal valse meldingen en het achteraf-karakter maakt ze weinig effectief en heel duur in beheer. Er komt eenvoudig te veel menselijk handelen aan te pas. Het middel is dan vaak erger dan de kwaal en het kwaad is al geschied. Daarom is er een nieuwe generatie systemen



ontwikkeld. Network based Intrusion Prevention Systems (NIPS). Ze detecteren een aanval en kunnen die stoppen voordat schade ontstaat. De noodzaak van menselijk ingrijpen wordt zo beperkt. Negatieve ervaringen met IDS hebben ook de NIPS een slechte naam bezorgd. Aarzelt uw organisatie daarom met implementeren? Dat is niet nodig, als de totale aanpak klopt.

In de praktijk

Een NIPS maakt deel uit van het netwerk. De informatie stroomt er als het ware doorheen. Zo kan ongewenst verkeer worden gestopt (preventiemodus). Daarnaast kan een NIPS ook alleen aan het netwerkverkeer 'ruiken', zonder actief deel uit te maken van het netwerk (detectiemodus). De goede systemen gebruiken een combinatie van een *signature base* en anomaliedetectie voor het opsporen van bedreigingen. Anomaliedetectie herkent abnormaal verkeer, omdat het systeem weet wat wel normaal is. Dat zorgt ervoor dat ook niet bekende bedreigingen kunnen worden gevonden. Dat is cruciaal in 'het eerste uur' van een nieuwe epidemie, wanneer er nog geen *signature update* is.

Om te leren welk verkeer normaal is in uw omgeving, staat het systeem eerst enige tijd alleen in detectiemodus. Implementatie heeft daardoor een langere doorlooptijd dan bijvoorbeeld een firewall. Dan volgt het goed 'tunen' van de preventiemodus. Ondeskundigheid is daarbij een reëel risico voor de continuïteit van uw informatievoorziening, want belangrijk verkeer kan opeens als bedreigend worden geïdentificeerd en worden tegengehouden. Ook de positie van een NIPS in het netwerk is van belang. Op de verkeerde plek werkt het

NIPS niet optimaal. Is het systeem eenmaal live, dan is beheer erg belangrijk. Hoewel NIPSs erop gericht zijn om het beheer te beperken, blijft een NIPS een actieve component die om aandacht van getrainde specialisten vraagt.

Kiezen

Er zijn veel producten op de markt. De oplossing moet aansluiten bij uw situatie. Maar deze technologie ontwikkelt zich dagelijks door en fabrikanten wisselen stuivertje ten aanzien van features. Daarom is alleen vergelijken op 'het kunnen' niet zinvol. De strategie en oorsprong van de fabrikant geven meer houvast. Kahuna heeft drie NIPSs in haar assortiment. We investeren graag in de kennis die daarvoor nodig is, want de mogelijkheid te kunnen kiezen waarderen onze klanten zeer. Daarom belichten we hier voor u de IDP van Netscreen, de Defense-Pro van Radware en de Intrushield van McAfee. Een positionering van verschillende strategieën.

Netscreen IDP: samen met de firewall

Netscreen (tegenwoordig Juniper) is firewall-fabrikant en heeft vanuit die optiek de IDP in haar assortiment. De IDP-technologie werd aangekocht en wordt nu ook deels geïntegreerd in de firewall zelf. De IDP biedt in vier verschillende typen goede schaal mogelijkheden voor kleine en grote omgevingen. Kahuna adviseert Netscreen IDP vaak in combinatie met Netscreen Firewall. Dat biedt een goede oplossing voor IDP zowel op de gateway als in het netwerk. Het management van IDP en Firewall verloopt via gescheiden systemen. Netscreen verwacht de integratie in één managementplatform in het eerste kwartaal van 2005 af te hebben.

Radware DefensePro: snel, veilig, beschikbaar

Deze fabrikant maakt *application switching* apparatuur voor situaties waarin zeer hoge eisen aan snelheid en beschikbaarheid gesteld worden. Alle Radware-systemen kunnen worden uitgerust met de Synaps Enhanced software waardoor heel effectief aan Intrusion Prevention en DDOS-bescherming kan worden gedaan, bijvoorbeeld voor Citrix, *content security* of *webserver farms*. Gebruik DefensePro dus daar waar meer dan Intrusion Prevention gevraagd wordt, in hoogbeschikbare en hogesnelheidsnetwerken. De *performance* van de snelste DefensePro ligt boven de 3Gb per seconde. Naast signatures en anomaliedetectie zet Radware een unieke technologie in tegen DDOS-aanvallen: *synflood cookies*.

McAfee Intrushield: integratie met antivirus en host based IPS

Als antivirusfabrikant geniet McAfee een grote reputatie. Voor het eerst komt men nu met een eigen *appliance*. Met drie types laat de oplossing zich zeer goed positioneren tussen het middensegment en het *high performance* segment. Kahuna adviseert deze oplos-

sing met name als de (vaak al bestaande) McAfee ePO (electronic Policy Orchestrator) kan worden geïntegreerd met McAfee antivirus, Intrushield en Intercept (Hostbased Intrusion Prevention System) kan worden gemaakt. Daardoor ontstaat een zeer complete en goed beheerbare omgeving. Bedenk wel dat NIPS-beheer veel complexer is dan AV-beheer en dat uw AV-leverancier niet automatisch uw Intrushield-leverancier hoeft te zijn in verband met de voorgeschreven specifieke Intrushield-certificering van McAfee.

Rendement

Intrusion Prevention is een noodzakelijk onderdeel in informatiebescherming. De complexiteit van deze nieuwe technologie vraagt meestal om externe ondersteuning. Een goede leverancier kan u altijd meerdere oplossingen bieden. Maak budget vrij voor training en begroot ook de beheerslast. Of besteed het beheer uit. Zo investeert u verantwoord in goede bescherming die haar geld zal opleveren. Het nettorendement? Met beveiliging beschermt u het rendement op al uw andere investeringen. Om bij de auto te blijven: u beschermt het hele voertuig, en niet alleen de radio. ■

UNLOCK YOUR POTENTIAL

Introducing Firebox® X from WatchGuard®. The fully integrated, expandable network security appliance that intelligently grows as you do. Unlock the potential today.



Kahuna IS GEAUTORISEERD WATCHGUARD RESELLER



PETER GOWDY
REGIONAL DIRECTOR
NAI

EINDELIJK EEN PRAKTISCHE OPLOSSING VOOR VEILIGE E-MAIL

E-mail is zo langzamerhand het meest gebruikte en minst veilige communicatiekanaal. Omdat e-mail eenvoudig afgeluisterd of vervalst kan worden, zijn bedrijven op zoek naar afdoende beveiliging. Tot nu toe heeft de techniek tekort geschoten in het aanreiken van praktische oplossingen. De bestaande producten zijn veel te ingewikkeld en te weinig gebruiksvriendelijk. Izemail maakt daar korte metten mee.

Diverse financiële instellingen zijn de afgelopen tijd geconfronteerd met oplichting via vervalste e-mail berichten (spoofing). Met Izemail zijn organisaties in staat e-mail te versleutelen en te voorzien van een elektronische handtekening. Encryptie maakt afluisteren onmogelijk en door de handtekening worden spoofing en vervalsing eenvoudig te herkennen.

Doorbraak

“Vertrouwelijkheid van e-mail is voor iedereen vanzelfsprekend,” zegt Rhett Oudkerk Pool, CEO van Kahuna, “maar je moet het wel waarborgen. En dan op een manier die voor de gebruiker transparant is en die technisch deugt. Izemail is zo gebruiksvriendelijk dat er geen belemmeringen meer zijn om e-mail goed te beveiligen. We voorzien een doorbraak in veilig e-mailverkeer”. De meeste andere oplossingen maken gebruik van complexe en zware PKI-toepassingen (Public Key Infrastructure). Deze zijn veelomvattend en lastig uit te rollen. Bovendien moet voor elk handtekeningencertificaat worden betaald. Dat maakt een ‘traditionele’ PKI duur en ingewikkeld. In de meeste

gebruikerssituaties is een dergelijke PKI gewoonweg teveel van het goede. Oudkerk Pool: “In verreweg de meeste gevallen volstaan de versleuteling en het signeren van e-mail. Dan is de inzet van een zware PKI te vergelijken met het gebruiken van een beveiligde geldwagen om een briefje te vervoeren.” Het voordeel van Izemail is dat de PKI een integraal onderdeel is van het product, en dus niet apart uitgerold hoeft te worden, en zodat de certificaten gratis zijn.

Vanwege de gebruiksvriendelijkheid van de software voor de professional (advocaat, arts, accountant, etcetera) kiest een groeiend aantal organisaties voor Izemail. Izemail werkt volgens de geldende e-mailbeveiligingsstandaarden. De toepassing is beschikbaar voor Outlook, Exchange, Notes en de meeste andere e-mailplatforms. “Als softwareproducent willen we ons concentreren op productontwikkeling. We zien dat de markt zit te wachten op ons product. Met Kahuna kunnen we veel de markt sneller bereiken dan dat we dat alleen zouden kunnen. Kahuna heeft immers de klanten en de contacten, ze zijn succesvol in de markt van IT beveiliging” zegt Christine Karman, CEO van Izecom, het bedrijf achter Izemail. Karman is veteraan in de internet-wereld. Als CEO en oprichter van Tryllian was ze in 2001 de winnaar van de ICT Company Award, ingesteld door Nederland-ICT. Daarmee was ze de voorganger van Rhett Oudkerk Pool, die namens Kahuna deze Award in 2002 in ontvangst mocht nemen. Kahuna en Izecom zijn beide opgenomen in de Top20 van meest innovatieve ICT bedrijven in Nederland van het weekblad Intermediair. ■

DIGITALE GEMEENTE-LOKET VRAAGT GOEDE VOORBEREIDING

In heel Nederland zijn gemeenten druk bezig hun dienstverlening ook digitaal aan te bieden. Tilburg heeft net een proef met succes afgesloten. Het voorwerk is gedaan; het echte werk kan beginnen.

Tilburg heeft op basis van Kana software een pilot gehouden met het digitaal aanbieden van informatie over Burgerzaken. Kahuna heeft het systeem geïmplementeerd. Bezoekers van de site van de gemeente Tilburg kunnen bij het digitale loket Burgerzaken informatie opvragen over specifieke onderwerpen, bijvoorbeeld 'Geboorte/Kinderen' of 'Trouwen/Samenwonen'. Zo kunnen burgers een verhuizing online doorgeven, digitale uittreksels bestellen en advies vragen over paspoort of rijbewijs. Beviel het? "Ja, we hebben veel geleerd. Onze ervaringen vallen moeilijk in cijfers uit te drukken omdat het verkeer op de website beperkt was. We hebben immers weinig ruchtbaarheid aan de proef gegeven. Maar we hebben goed inzicht gekregen in hoe mensen het digitale loket gebruiken en aan welke eisen de informatie moet voldoen." Dat zegt Ton Haans, Hoofd afdeling Persoonsinformatie van de sector Burgerzaken binnen de gemeente Tilburg. "Er bestaat behoefte aan event-gedreven dienstverlening, uitgaande van specifieke gebeurtenissen in het leven van onze burgers of in het bestaan van de bedrijven in onze gemeente, zoals een vestiging of een verhuizing." Dat vraagt om een echt vraag-gerichte aanpak van de digitale dienstverlening. De in opdracht van het Ministerie van BZK ontwikkelde Vindcatalogus van overheidsproducten schiet daarin tekort. "Het is een grotere verworvenheid dat die er is, maar de Vindcatalogus is naar onze smaak teveel opgezet vanuit het aanbod van gemeenteproducten en -diensten, en te weinig vanuit de vraag van burgers en bedrijven. Wij willen verder gaan". De proef heeft duidelijk gemaakt dat dit nodig is. Burgers blijken veel minder voorinformatie te hebben dan vaak wordt verondersteld. "Neem bijvoorbeeld een rijbewijs verlengen. Het begint er al mee dat mensen niet altijd weten dat dit bij de gemeente moet. Dat moet je eerst duidelijk maken. Dan pas kun je gaan uitleggen hoe dat gaat en wat er voor nodig is. Door het zoekgedrag in de Kahuna-kennisbank

te analyseren kom je daar achter. Wil je het digitale kanaal goed benutten, dan moet je alle contactfacetten ondersteunen, niet alleen transacties. Het is nodig dat je mensen informeert en adviseert om ze naar de juiste transactie te leiden. Je moet mensen op het internet bij de hand nemen, anders nemen ze toch weer hun toevlucht tot de telefoon of het loket."

Kennisbank

Tilburg heeft verder ervaring opgedaan met het geautomatiseerd afhandelen van e-mail. "Medewerkers Burgerzaken zijn gericht op fysieke dienstverlening. Die moet je geen e-mail laten schrijven. Met Kana Response hebben we ervaring opgedaan hoe je e-mail efficiënt en effectief kunt afhandelen. Minder vragen blijven openstaan voor handmatige beantwoording en de vragen die overblijven zijn concreter, en dus beter te beantwoorden."

'Je moet mensen op het internet bij de hand nemen, anders nemen ze toch weer hun toevlucht tot de telefoon of het loket'

Het Kahuna-systeem maakt het mogelijk informatie gestructureerd en toch heel flexibel aan te bieden, zowel op de website als via e-mail of het call center. Tilburg had al de nodige ervaring met het opstellen van scripts. "We hebben als een van de eerste gemeenten enkele jaren geleden een call center ingezet voor de contacten met de burgers. De ervaring die we daarmee hebben opgedaan kwam goed van pas

'Digitale dienstverlening gaat veel verder dan wat formulieren op de website zetten'

TON HAANS
GEMEENTE TILBURG

bij het opzetten van de pilot. Het is een uitdaging kennis te onttrekken aan een organisatie die geheel gericht is op fysieke dienstverlening. Alles draait om het borgen van kennis. Dat merkten we destijds al bij het opstellen van telescripts en nu weer bij het opzetten van de kennisbank voor het digitale loket. De Kahuna-oplossing vormt een uitstekende tool om kennis te borgen en op een goede manier te distribueren." Tijdens de pilot is op verschillende manieren feedback verkregen. Het Kahuna-systeem brengt de nodige managementinformatie voort om de dienstverlening te optimaliseren. Daarnaast heeft Haans een min of meer representatieve klankbordgroep in het leven geroepen. Verder troffen bezoekers aan het digitale loket een formulier aan waarzij hun op- en aanmerkingen konden aangeven.

Quick Wins

Welke Quick Wins zijn er te verwachten als het digitale loket volledig zal zijn opgenomen in de dienstverlening van de gemeente? "We willen de elektronische dienstverlening zo stimuleren dat het gebruik van de stadskantoren kan worden verminderd. Verder willen we mensen meer op afspraak laten langskomen. Dat heeft als voordeel dat je de bezetting van je balies beter kunt plannen. Afspraken kunnen via het digitale loket worden ingeboekt. Ook is er veel voordeel te behalen uit de online registratie van verhuizingen of het opvragen en betalen van uittreksels. Op jaarbasis zijn er 16.000 verhuizingen binnen de gemeente en worden er 40.000 uittreksels opgevraagd. Als je de gemiddelde afhandeltijd van bijvoorbeeld binnenverhuizingen 10 minuten nu zou kunnen terugbrengen naar 3 minuten voor een online aanvraag, lopen de besparingen al snel op. Ook al zullen veel mensen de voorkeur geven aan een bezoek aan het loket." Haans verwacht verder dat het scheiden van content en ICT tot grote besparingen zal leiden. "Het onderhouden van kennisdatabase van het digitale loket

doen de mensen op de werkvloer. De ICT-ers komen alleen in beeld als er koppelingen tussen systemen tot stand moeten komen. Het is niet nodig allerlei zware informatieanalyseprojecten op te zetten." Een ander voordeel is dat het gebruik van de Kahuna-kennisbank ervoor zorgt dat kennis eenduidig verankerd is in de organisatie. Dat maakt de deling en verspreiding van informatie makkelijker. Mensen zijn daardoor flexibeler inzetbaar.

Authenticatievoorziening

De pilot is afgerond. Hoe verder? "Digitale dienstverlening gaat in onze optiek veel verder dan wat formulieren op de website zetten. Wij willen integrale dienstverlening aanbieden waarin allerlei afzonderlijke producten in hun samenhang worden afgehandeld." Hij geeft als voorbeeld de ondernemer die bij een aanvraag voor een horecaverunning een adreswijziging doorgeeft. De verhuizing kan nog veel meer administratieve veranderingen met zich meebrengen zoals een nieuwe parkeervergunning of een WOZ-heffing. Al die andere zaken zouden in een keer moeten worden opgelost, ook als daar andere partners bij zijn betrokken, bijvoorbeeld de woningbouwvereniging waar de burger is ingeschreven. "De huidige regelgeving staat goede elektronische dienstverlening in de weg. Dat gaat echter op korte termijn al veranderen als de minister in oktober de Maatregel van Bestuur met betrekking tot de nieuwe Authenticatievoorziening heeft genomen. Begin 2005 moet die zijn doorgevoerd. Dan kunnen we echt aan de slag. De gemeenteraad zal voor die tijd hebben besloten hoe we doorgaan met het digitale loket. De komende maanden werken we alvast aan de uitbreiding van de informatie met andere sectoren, zoals milieu en belastingzaken." Haans is van harte bereid zijn ervaringen te delen met gemeenten die nog aan het begin van de digitale dienstverlening staan. ■

