

FG

Van:
Verzonden: woensdag 13 oktober 2021 13:21
Aan: ; FG Cert
CC:
Onderwerp: RE: 48495, Retour: laptop van ...

Account is op 15-07-2021 disabled.

Groet,

Van:
Verzonden: woensdag 13 oktober 2021 08:29
Aan: FG <fg@ou.nl>; @ou.nl>; Cert <cert@ou.nl>; 'ops, r...'
CC:
Onderwerp: RE: 48495, Retour: laptop van

, kun jij nagaan wanneer het account disabled is?

Van: FG <fg@ou.nl>
Verzonden: woensdag 13 oktober 2021 08:20
Aan: ; Cert <cert@ou.nl>
CC: <ou.nl>
Onderwerp: FW: 48495, Retour: laptop van Lisandr

Dag collega's,

Bijgaand een bericht over een 'verdwenen' laptop. Om te kunnen beoordelen of er sprake is van een datalek, moeten we iets weten over de toegankelijkheid van de gegevens.

Aan jullie de vraag of Bitlocker voldoende kan zijn om de gegevens te beschermen óf dat Bitlocker gecombineerd had moet worden met een Yubikey?

Ik heb ook nog vragen uitgezet over de toegankelijkheid tot de basisvoorzieningen, omdat haar wachtwoord mogelijk verlopen is (gelet op de tijd die inmiddels is verstreken).

Met vriendelijke groet,

Werkdagen: maandag, dinsdag, woensdag en vrijdag

Human resources, juridische zaken en inkoop | Juridische Zaken
bezoekadres: Valkenburgerweg 177 Heerlen | ATH 2.22
postadres: Postbus 2960 6401 DL Heerlen
T 045 5762431 | E svw@ou.nl | E FG@ou.nl

FG

Van: FG
Verzonden: woensdag 13 oktober 2021 08:20
Aan: ; Cert
CC:
Onderwerp: FW: 48495, Retour: laptop var

Dag collega's,

Bijgaand een bericht over een 'verdwenen' laptop. Om te kunnen beoordelen of er sprake is van een datalek, moeten we iets weten over de toegankelijkheid van de gegevens.

Aan jullie de vraag of Bitlocker voldoende kan zijn om de gegevens te beschermen óf dat Bitlocker gecombineerd had moet worden met een Yubikey?

Ik heb ook nog vragen uitgezet over de toegankelijkheid tot de basisvoorzieningen, omdat haar wachtwoord mogelijk verlopen is (gelet op de tijd die inmiddels is verstreken).

Met vriendelijke groet,

Werkdagen: maandag, dinsdag, woensdag en vrijdag

Human resources, juridische zaken en inkoop | Juridische Zaken
bezoekadres: Valkenburgerweg 177 Heerlen | ATH 2.22
postadres: Postbus 2960 6401 DL Heerlen



Please consider the environment and do not print this email unless absolutely necessary. Encourage environmental awareness.

Van: FG
Verzonden: woensdag 13 oktober 2021 08:12
Aan: '
CC:
Onderwerp: RE: 48495, Retour: laptop var

|>

Dag collega's,

Bestaat er een protocol waar medewerkers zich aan moeten houden bij het inleveren van de laptop? Bijvoorbeeld het verwijderen van documenten? Ik kan me voorstellen dat bureaublad, downloads, prullenbak, etc. in ieder geval 'leeg' moeten zijn. Heeft dit protocol gevolgd en/of heeft zij documenten verwijderd?

Verder neem ik aan dat de computer vergrendeld was.

Zijn er contactgegevens van

Met vriendelijke groet,

functionaris gegevensbescherming

Werkdagen: maandag, dinsdag, woensdag en vrijdag

Human resources, juridische zaken en inkoop | Juridische Zaken

bezoekadres: Valkenburgerweg 177 Heerlen | ATH 2.22

postadres: Postbus 2960 6401 DL Heerlen



Please consider the environment and do not print this email unless absolutely necessary. Encourage environmental awareness.

Van:

Verzonden: dinsdag 12 oktober 2021 18:37

Aan: Servicedesk, ITF <servicedesk@ou.nl>; FG <fg@ou.nl>

CC: |

Onderwerp: RE: 48495, Retour: laptop va ✓✓

Hoi

Gaat het om een WP medewerker of OBP.

Iedere medewerker is zelf verantwoordelijk voor het inleveren van apparatuur van de OU en moet dan ook zelf bijv de Servicedesk mailen met een cc naar die persoon die e.e..a volgens de melder in ontvangst heeft genomen.

Dus we moeten sowieso de procedure eens bekijken.

Maar dan dit geval: tja, dat wordt dan een gevalletje FG vind ik. Het zou een datalek kunnen zijn. Verder vind ik dat wij de eigenaar van de laptop moeten benaderen en dat maar eens aangegeven moet worden aan wie en waar e.e.a. dan ingeleverd is.

Grt

Van: Servicedesk, ITF <servicedesk@ou.nl>
Verzonden: maandag 11 oktober 2021 16:49
Aan:
CC:
Onderwerp: RE: 48495, Retour: laptop va

Hoi

Zie onderstaande mail.

In call 48495 was eerst aangegeven dat de laptop in juli ingeleverd zou zijn, maar in april verzonden naar ons (dat kan dus niet...).

Nu is de laptop kwijt/gestolen...

De gehele communicatie vanuit Rotterdam is naar mijn mening
Bijvoorbeeld het antwoord na navraag of de apparatuur ingeleverd is:

Daarnaast zijn wij in juli niet genotificeerd dat de laptop ingeleverd was in het studiecentrum.

Is er geen procedure die studiecentrum medewerkers dienen te volgen wanneer apparatuur ingeleverd wordt?

De laptop is versleuteld met Bitlocker en een BIOS wachtwoord. Ik weet even niet zeker welke verdere stappen er nu ondernomen moeten worden.

Met vriendelijke groet,

Informatietechnologie en facilitaire zaken | Operations
bezoekadres: Valkenburgerweg 177 Heerlen
postadres: Postbus 2960 6401 DL Heerlen



Please consider the environment and do not print this email unless absolutely necessary. Encourage environmental awareness.

Van: Studiecentrum Rotterdam <rotterdam@ou.nl>
Verzonden: maandag 11 oktober 2021 16:27
Aan: Servicedesk, ITF <servicedesk@ou.nl>
Onderwerp: RE: 48495, Retour: laptop vai

Klopt maar we denken dat het misschien wel gestolen is omdat er geen spoot te bekennen valt van deze laptop.

Wat is eigenlijk de reden dat deze mensen niet gewoon zelf hun laptopje opsturen? Erg onhandig allemaal want soms is het chaotisch druk op de studiecentra en het kan sneller misgaan met dit soort extra logistiek.

Met vriendelijke groet,

Rotterdam

Onderwijservices | Onderwijslogistiek | Studiecentra
bezoekadres: Coolingsingel 65 Rotterdam
postadres: Coolingsingel 65 3012 AC Rotterdam



Van: Servicedesk, ITF <servicedesk@ou.nl>
Verzonden: woensdag 29 september 2021 09:42
Aan: Studiecentrum Rotterdam <rotterdam@ou.nl>
Onderwerp: RE: 48495, Retour: laptop van

Beste collega's,

De laptop van [redacted] is nog steeds niet terecht, kunnen jullie nakijken of deze laptop bij jullie ligt, de laptop is volgen [redacted] bij jullie afgegeven.

Met vriendelijke groet,

Gemeenschappelijke serviceorganisatie | Facilitaire en ict-voorzieningen
bezoekadres: Valkenburgerweg 177 Heerlen
postadres: Postbus 2960 6401 DL Heerlen



Van: Servicedesk, ITF
Verzonden: maandag 13 september 2021 11:48
Aan: Studiecentrum Rotterdam <Rotterdam@ou.nl>
Onderwerp: FW: 48495, Retour: laptop van

Hallo meneer/mevrouw,

Zie hieronder, hebben jullie toevallig een track en trace code ontvangen van [redacted] de spullen nooit mogen ontvangen.

[redacted] Wij hebben namelijk

Met vriendelijke groet,



Please consider the environment and do not print this email unless absolutely necessary. Encourage environmental awareness.

Van: Secretariaat.CW <secretariaat.cw@ou.nl>
Verzonden: maandag 13 september 2021 11:44
Aan: Servicedesk, ITF <servicedesk@ou.nl>
Onderwerp: FW: 48495, Retour: laptop van

Beste collega's,

Ik noch [redacted] hebben een track en trace-code ontvangen [redacted] heeft haar spullen al in juli bij
studiecentrum Rotterdam ingeleverd (zie bijlage).

Met vriendelijke groet,

Bureau onderwijs en onderzoek Cultuurwetenschappen
bezoekadres: Valkenburgerweg 177 Heerlen
postadres: Postbus 2960 6401 DL Heerlen

maandag- t/m vrijdagochtend en donderdag tot 15.30 uur





Please consider the environment and do not print this email unless absolutely necessary. Encourage environmental awareness.

Van: Servicedesk <servicedesk@ou.nl>

Verzonden: maandag 13 september 2021 10:46

Aan:

Onderwerp: 48495, Retour: laptop var

Open Universiteit
www.ou.nl



Geachte mevrouw, heer

Wij hebben de laptop van

iet mogen ontvangen, hebben jullie hier een track en trace van toevallig?

Met vriendelijke groet,

Servicedesk
ICT en facilitaire voorzieningen
tel. 045-576 2306
e-mail: servicedesk@ou.nl

FG

Van: Servicedesk, ITF
Verzonden: woensdag 13 oktober 2021 08:23
Aan: FG;
CC:
Onderwerp: RE: 48495, Retour: laptop van

Beste [naam],

Naar mijn weten is er geen protocol die de medewerkers uit moeten voeren voordat ze de laptop inleveren. Wij wissen de laptops namelijk volledig tijdens een herinstallatie. Er zijn medewerkers die zelf de persoonlijke data verwijderen, maar dat is geen garantie dat [naam] dat ook heeft gedaan.

Ik ga contact opnemen met [naam] zij heeft mogelijk nog contactgegevens van [naam]

Met vriendelijke groet,

Informatietechnologie en facilitaire zaken | Operations
bezoekadres: Valkenburgerweg 177 Heerlen
postadres: Postbus 2960 6401 DL Heerlen

Open Universiteit
www.ou.nl



Please consider the environment and do not print this email unless absolutely necessary. Encourage environmental awareness.

Van: FG <fg@ou.nl>
Verzonden: woensdag 13 oktober 2021 08:12
Aan: [naam]
CC: [naam]
Onderwerp: RE: 48495, Retour: laptop van

Dag collega's,

Bestaat er een protocol waar medewerkers zich aan moeten houden bij het inleveren van de laptop? Bijvoorbeeld het verwijderen van documenten? Ik kan me voorstellen dat bureaublad, downloads, prullenbak, etc. in ieder geval 'leeg' moeten zijn. Heeft [naam] dit protocol gevolgd en/of heeft zij documenten verwijderd?

Verder neem ik aan dat de computer vergrendeld was.

Zijn er contactgegevens van [naam]

Met vriendelijke groet,

FG

Van:
Verzonden: woensdag 13 oktober 2021 17:53
Aan: Servicedesk, ITF
CC:
Onderwerp: RE: 48495, Retour: laptop van a -> procedure retournering laptop

Hoi

Volgens mij sturen wij een mail naar de persoon in kwestie als wij te horen krijgen dat iemand uit dienst gaat.

In die mail zou ik vermelden: graag aangeven waar je de laptop gaat inleveren: Servicedesk in Heerlen of in een studiecetrum.

Is het in een studiecetrum dan graag een mail naar de Servicedesk ovv studiecetrum en bij wie je e.e.a hebt ingeleverd. Tevens een cc naar de persoon in kwestie die je apparatuur in ontvangst heeft genomen.

Zoiets?

Grt

Van:
Verzonden: woensdag 13 oktober 2021 13:31
Aan: >; FG <fg@ou.nl>; Servicedesk, ITF <servicedesk@ou.nl>
CC:
Onderwerp: RE: 48495, Retour: laptop var -> procedure retournering laptop

Beste,

Ik heb even een toevoeging gedaan aan het onderwerp van deze mail (procedure retournering laptop). Dit om het mailverkeer hierover enigszins uit elkaar te kunnen houden...

: ik zou niet weten hoe ik dit moet inregelen in onze procedure(s). Het stukje inleveren laptop én hoe hier op het studiecetrum mee wordt omgegaan kan ik toch niet 'sturen'? Daarvoor zou een protocol of iets dergelijks met de (studiecetrum)medewerkers moeten worden vastgelegd. Wij (Servicedesk/Frontoffice) weten immers vaak niet wanneer een medewerker apparatuur bij een studiecetrum inlevert.

In onze procedure kan ik alleen maar vermelden dat wij een dergelijke mail verwerken in de call (als die er al is) en daarna kunnen wij e.e.a. bewaken.

Met vriendelijke groet,

Van: _____
Verzonden: woensdag 13 oktober 2021 09:07
Aan: FG <fg@ou.nl>;
CC: E
Onderwerp: RE: 48495, Retour: laptop var

Servicedesk, ITF <servicedesk@ou.nl>

Vraag is hoe is het echt allemaal gelopen uiteraard.

Maar ik vind dat als iemand inlevert bij een studiecentrum: persoon in kwestie mail sturen naar Servicedesk en cc naar de persoon aan wie de laptop overhandigd is.
Dat gaan we opnemen in de procedure.
kun jij dit dan verder inregelen svp.

Grt

Van: FG <fg@ou.nl>
Verzonden: woensdag 13 oktober 2021 08:57
Aan: _____
<servicedesk@ou.nl>
CC: _____
Onderwerp: RE: 48495, Retour: laptop van _____

Servicedesk, ITF

Dag allen,

Ik ga contact opnemen met

Met vriendelijke groet,

Functionaris gegevensbescherming

Werkdagen: maandag, dinsdag, woensdag en vrijdag

Human resources, juridische zaken en inkoop | Juridische Zaken
bezoekadres: Valkenburgerweg 177 Heerlen | ATH 2.22
postadres: Postbus 2960 6401 DL Heerlen
T 045 5 _____

Open Universiteit



Please consider the environment and do not print this e-mail unless absolutely necessary. Encourage environmental awareness.

Van:

Verzonden: woensdag 13 oktober 2021 08:36

Aan: . FG <fg@ou.nl>; Servicedesk, ITF <servicedesk@ou.nl>

CC:

Onderwerp: RE: 48495, Retour: laptop var

Allen,

Ik stel voor dat als FG informeert bij wie de ex-medewerker de laptop precies heeft ingeleverd. Hopelijk weet ze dat nog.

Papier is geduldig en lost dergelijke issues niet op.

Werknemers mogen hun laptop inleveren bij een studiecentrum n
het natuurlijk een keer mis.

Met vriendelijke groet,

Human resources, Juridische zaken en Inkoop (HJI) |
Juridische zaken
bezoekadres: Valkenburgerweg 177, 6419 AT Heerlen
gebouw Athabasca, Kamer 2.24
postadres: Postbus 2960, 6401 DL Heerlen



Van:

Verzonden: woensdag 13 oktober 2021 08:28

Aan: FG <fg@ou.nl>; Servicedesk, ITF <servicedesk@ou.nl>

CC:

Onderwerp: RE: 48495, Retour: laptop var

Hoi

Er is een beleid informatieveiligheid en er is een protocol laptop inleveren waar zich vaak medewerkers niet aan conformeren.

Computerreglement zou eea moeten updaten.

Bruikleenovk was ooit de bedoeling, maar niet te doen voor .

Dus wellicht handig dat je daarover met , k spreekt.

Wij weten niet wat wel/niet gedaan heeft. Wij hebben een protocol ivm vernietiging als e.e.a. ingeleverd wordt.

Contactgegevens zullen via de afdeling wellicht opgevraagd moeten worden.

Anders kort overleg, al dit mailen helpt niet echt om over en weer vragen te beantwoorden

Grt

Van: FG <fg@ou.nl>

Verzonden: woensdag 13 oktober 2021 08:12

Aan mij de taak om te onderzoeken hoe dit heeft kunnen gebeuren en welke gevolgen dit mogelijk met zich mee brengt i.v.m. de mogelijke kans op een datalek. Dit is een standaardaanpak bij gestolen of verdwenen gegevensdragers (waaronder dus een laptop).

Zojuist ontving ik een e-mailwisseling waaruit ik mag afleiden dat de laptop op zaterdag 10 juli 2021 werd overhandigd aan een medewerker van het studiecetrum Rotterdam.

Heeft u mogelijk nog enig idee aan welke medewerker u uw laptop, toegangspas en bureaustoel heeft overhandigd? Dit zou mij enorm helpen bij het nagaan van de stappen.

Met vriendelijke groet,

Werkdagen: maandag, dinsdag, woensdag en vrijdag

Human resources, juridische zaken en inkoop | Juridische Zaken
bezoekadres: Valkenburgerweg 177 Heerlen | ATH 2.22
postadres: Postbus 2960 6401 DL Heerlen

<image001.jpg>

<image002.jpg>Please consider the environment and do not print this email unless absolutely necessary. Encourage environmental awareness.

FG

Van: FG
Verzonden: woensdag 13 oktober 2021 10:04
Aan: Servicedesk, ITF;
CC:
Onderwerp: RE: 48495, Retour: laptop van

Dag collega's,

Dat is twee weken later dan dat aangeeft de spullen te hebben ingeleverd bij

Met vriendelijke groet,

Functionaris gegevensbescherming

Werkdagen: maandag, dinsdag, woensdag en donderdag

Human resources, juridische zaken en inkoop | Juridische Zaken
bezoekadres: Valkenburgerweg 177 Heerlen | ATH 2.22
postadres: Postbus 2960 6401 DL Heerlen



Please consider the environment and do not print this email unless absolutely necessary. Encourage environmental awareness.

Van:
Verzonden: woensdag 13 oktober 2021 10:03
Aan: Servicedesk, ITF <servicedesk@ou.nl>
FG <fg@ou.nl>
CC:
Onderwerp: RE: 48495, Retour: laptop van

Hallo

De thuiswerkstoel is ingeleverd bij het studiecentrum in Rotterdam op zaterdag 24 juli jl.

Met vriendelijke groet,

Informatietechnologie en facilitaire zaken
Operations

FG

Van:
Verzonden: woensdag 13 oktober 2021 09:48
Aan: Servicedesk, ITF; ; FG
CC:
Onderwerp: RE: 48495, Retour: '

Blijkbaar dus ook nog een toegangspas en een bureaustoel.
Daar zijn bruikleenovereenkomsten voor en dat moet dan ook officieel afgehandeld worden en bevestigd worden dat die in het studiecentrum is.

Daarvoor een cc naar ' la, want die houdt dit bij.

Ik neem aan dat bij uit dienst ook daarop gecontroleerd wordt, dus pasje en stoelen in bruikleen.
, kun jij dat in de procedure bekijken svp.

Van: Servicedesk, ITF <servicedesk@ou.nl>
Verzonden: woensdag 13 oktober 2021 08:50
Aan: ; FG <fg@ou.nl>
CC:
Onderwerp: RE: 48495, Retour: laptop var

Beste allen,

Wij hebben van de contactgegevens ontvangen (haar privémailadres en telefoonnummer).
Daarnaast hebben wij ook extra mailverkeer ontvangen m.b.t. het inleveren van de apparatuur (zie bijlage).

Met vriendelijke groet,

Informatietechnologie en facilitaire zaken | Operations
bezoekadres: Valkenburgerweg 177 Heerlen
postadres: Postbus 2960 6401 DL Heerlen



Please consider the environment and do not print this email unless absolutely necessary. Encourage environmental awareness.

Van
Verzonden: woensdag 13 oktober 2021 08:36
Aan: |>; FG <fg@ou.nl>; Servicedesk, ITF <servicedesk@ou.nl>
CC: |>; FG <fg@ou.nl>; Servicedesk, ITF <servicedesk@ou.nl>
Onderwerp: RE: 48495, Retour: laptop var

Allen,

FG

Van: FG
Verzonden: donderdag 14 oktober 2021 09:31
Aan: ...
CC:
Onderwerp: RE: 48495, Retour: laptop van

Dag allen,

Ik heb ook een e-mail gestuurd, of hij met enige
mogelijkheid kan nagaan wat er met de bureaustoel, toegangspas en laptop van is gebeurd. Gelet op zijn
eerdere reactie (dat er geen spoor van de laptop te bekennen is) verwacht ik hier weinig input.

Goed om te lezen dat de laptop al op 15 juli 2021 werd disabled. We gaan er op dit moment nog steeds vanuit dat
de laptop op 10 juli 2021 heeft geretourneerd.

Met vriendelijke groet,

Werkdagen: maandag, dinsdag, woensdag en vrijdag

Human resources, juridische zaken en inkoop | Juridische Zaken
bezoekadres: Valkenburgerweg 177 Heerlen | ATH 2.22
postadres: Postbus 2960 6401 DL Heerlen

Open Universiteit



Please consider the environment and do not print this email unless absolutely necessary. Encourage environmental awareness.

Van:
Verzonden: woensdag 13 oktober 2021 10:03
Aan: >; Servicedesk, ITF <servicedesk@ou.nl>;
>: FG <fg@ou.nl>
CC: >
Onderwerp: RE: 48495, Retour: laptop van I >

Hallo

De thuiswerkstoel is ingeleverd bij het studiecentrum in Rotterdam op zaterdag 24 juli jl.

FG

Van:
Verzonden: vrijdag 15 oktober 2021 10:28
Aan: FG
CC:
Onderwerp: RE: vraag over lapto

Beste

zijn er al geruime tijd mee bezig en er is ook een grote opruiming geweest in Rotterdam, het spijt me maar de laptop is **weg**.
Ik ben overigens wel degelijk degene die de laptop heeft aangenomen en mea culpa! Het lag klaar op een veilige plek om verzonden te worden, wat er precies is gebeurd is mij onduidelijk maar ik snap overigens niet wat er de redenatie achter is om laptops in te leveren bij een druk SC. Terwijl de persoon zelf ook gewoon per pakketpost het dingetje kan verzenden.

Voortaan weiger ik laptops van derde partijen nog aan te nemen !!

heeft alle bonnen nagekeken voor verzending, we hebben meerdere laptops verzonden in de loop der tijd de laptop is tussentijds gestolen als hij nu niet in Heerlen ligt dat kan gewoon niet anders meer.

Met vriendelijke groet,

Onderwijservices | Onderwijslogistiek | Studiecentra
bezoekadres: Coolingsingel 65 Rotterdam
postadres: Coolingsingel 65 3012 AC Rotterdam



Van: FG <fg@ou.nl>
Verzonden: donderdag 14 oktober 2021 09:26
Aan:
Onderwerp: vraag over laptop

Dag

Gisteren ontving ik een mogelijke melding van een datalek in verband met een mogelijk vermiste/gestolen laptop. Van de gebruiker van de laptop begreep ik dat zij op 10 juli haar bureaustoel, haar toegangspas en laptop bij jou heeft ingeleverd. Bestaat er voor jou enige mogelijkheid om na te gaan wat er met deze spullen is gebeurd? Ik hoop er achter te kunnen komen of en wanneer de laptop retour is gezonden naar locatie Heerlen.

Met vriendelijke groet,

Human resources, juridische zaken en inkoop | Juridische Zaken
bezoekadres: Valkenburgerweg 177 Heerlen | ATH 2.22
postadres: Postbus 2960 6401 DL Heerlen



Please consider the environment and do not print this email unless absolutely necessary. Encourage environmental awareness.

FG

Van: FG
Verzonden: vrijdag 15 oktober 2021 11:40
Aan:
CC:
Onderwerp: RE: 48495, Retour: laptop var

Dag allen,

laat weten dat de laptop weg is, maar dat hij zich beseft dat hij wel diegene is geweest die hem heeft aangenomen. Hij lag volgens : klaar op een veilige plek om verzonden te worden, maar mogelijk is de laptop niet verzonden. Volgens hem kan het niet anders dan dat de laptop gestolen is omdat hij niet meer in Rotterdam ligt (en ook niet in Heerlen).

Verder weet /rij zeker dat ze zoveel mogelijk haar eigen bestanden heeft verwijderd en dat zij ook de prullenbak heeft leeggegooid voordat ze de laptop terug heeft gegeven.

Later vandaag stem ik nog even af met

Mijn voorlopige standpunt is geen melding bij AP.

Met vriendelijke groet,

functionaris gegevensbescherming

Werkdagen: maandag, dinsdag, woensdag en vrijdag

Human resources, juridische zaken en inkoop | Juridische Zaken
bezoekadres: Valkenburgerweg 177 Heerlen | ATH 2.22
postadres: Postbus 2960 6401 DL Heerlen

Open Universiteit



Please consider the environment and do not print this email unless absolutely necessary. Encourage environmental awareness.

Van: Cert
Verzonden: dinsdag 19 oktober 2021 10:30
Aan:
CC: FG; Privacyofficer
Onderwerp: Procedure retourneren apparatuur (n.a.v. casus onderzoek datalek)

Hi Hilde, Patrick,

In de CERT mailbox zie ik berichtjes over een verloren geraakte laptop van a. Die laptop (en een pas en een bureaustoel) is op zaterdag 10 juli (schreef ik zelf op 12 juli) ingeleverd bij b. op het studiecentrum in Rotterdam. Vanaf dat moment is de laptop kwijt. c. geeft les in d. (...), zij is naar mijn inschatting te goeder trouw en geeft aan de laptop "leeg" gemaakt te hebben. Op de laptop stond een BIOS wachtwoord en Bitlocker was actief. Daarnaast was per 16 juni (de dag na datum uit dienst) haar account gedisablet. De kans dat er iets is misgegaan of zal misgaan met data op de laptop acht ik zeer klein.

In Marval staan drie calls: TSK-48493 (disabelen en inleververzoek, staat op Aangeboden), TSK-48495 (Retournering computerapparatuur, staat op Wacht op CERT-OU) en INC-52428 (beoordeling op datalek, status Aangeboden1 op CERT-OU).

Mijn voorstellen:

- De laptop die e had ingeleverd in Rotterdam wordt als verloren behandeld;
- We stellen vast dat het geen datalek is en sluiten alle calls;
- We nemen de procedure nog eens door.

De procedure zoals ik die zie:

- De Servicedesk krijgt een mail van HR dat een medewerker uit dienst gaat (de trigger);
- De Servicedesk mailt een secretariaat met de vragen of een account afgesloten mag worden en vraagt de spullen in te leveren op een studiecentrum of in Heerlen;
- Dan gaat er van alles wel (of niet, als ik f goed begrijp) gebeuren.

In deze casus meld Rotterdam dat het soms nogal chaotisch is op een studiecentrum waarin er van alles mis kan gaan. Kennelijk is dat vaker het geval...

Zelf opsturen door een werknemer lijkt me niet heel handig. Zeker niet als er ook een stoel opgestuurd zou moeten. Of we moeten zeggen: apparatuur opsturen, meubilair naar studiecentrum brengen. Verder vraag ik me af of de Servicedesk moet navragen of een account dicht mag. De regel is immers: account gaat dicht, moet het anders dan moet het secretariaat (of de leidinggevende) dat tijdig aanvragen. Op datum uit dienst disabelen we het account, na een maand gaat het echt weg (bijvoorbeeld).

Een afspraak plannen om eens te zien of het beter kan? Met wie dan bespreken? Ikzelf wil best de afspraken optekenen in een werkprocesje – voor zover nodig/gewenst.

Met vriendelijke groet,

FG

Van: [redacted]
Verzonden: woensdag 13 oktober 2021 08:38
Aan: Servicedesk, ITF
Onderwerp: FW: 48493, User: netwerk- en mailaccoun[redacted] ou.nl per 15-07 verwijderen?

Beste collega,

Hieronder nog een mailwisseling met haar erover.

Met vriendelijke groet,

V[redacted] retaresse

Bureau onderwijs en onderzoek Rechtswetenschappen en
Cultuurwetenschappen
Secretariaat Publiekrecht
bezoekadres: Valkenburgerweg 177 Heerlen
postadres: Postbus 2960 6401 DL Heerlen
T 045 - 576 24 51 | vrijdagmiddag afwezig |



Please consider the environment and do not print this email unless absolutely necessary. Encourage environmental awareness.

Van: [redacted]
Verzonden: maandag 12 juli 2021 17:18
Aan: [redacted]
CC: Studiecentrum Rotterdam <rotterdam@ou.nl>
Onderwerp: Re: 48493, User: netwerk- en mailaccoun[redacted] ou.nl per 15-07 verwijderen?

Dag [redacted]

Bedankt voor je mail. Mijn account kan wat mij betreft stopgezet worden per 15 juli, volgens mij zijn er geen lopende zaken meer.

De laptop, bureaustoel en de toegangspas die ik in bruikleen had heb ik afgelopen zaterdag ingeleverd bij het studiecentrum Rotterdam.

Hartelijke groet,

[redacted]

From: [redacted] <[redacted]@ou.nl>
Sent: 12 July 2021 09:18
To: [redacted]
Subject: FW: 48493, User: netwerk- en mailaccoun[redacted] ou.nl per 15-07 verwijderen?

Hoi [redacted]

Ik ben niet op de hoogte van afspraken die eventueel al met _____ zijn gemaakt, maar zij heeft nu verlof en kan haar niet vragen of jouw account stop gezet kan worden? En je apparatuur dien je in te leveren, of op de campus in Heerlen of bij een studiecentrum.

Ik hoor graag van je.

Met vriendelijke groet,



Secretariaat Publiekrecht

bezoekadres: Valkenburgerweg 177 Heerlen
postadres: Postbus 2960 6401 DL Heerlen
T 045 - 576 24 51 | op vrijdagmiddag afwezig |



Please consider the environment and do not print this email unless absolutely necessary. Encourage environmental awareness.

Van: Servicedesk <servicedesk@ou.nl>

Verzonden: maandag 12 juli 2021 08:55

Aan: _____ <_____@ou.nl>

Onderwerp: 48493, User: netwerk- en mailaccount' _____ 15-07 verwijderen?



Medewerker uit dienst

Beste contactpersoon,

Personele Zaken informeerde ons dat medewerker _____ niet meer in dienst is van de Open Universiteit Nederland per 15 juli 2021 Hiervoor is onderstaande call aangemaakt:

- Melding nummer: TSK-48493
- Omschrijving: User: netwerk- en mailaccount _____ [nl](#) per 15-07 verwijderen?

Bovendien staat onderstaande apparatuur op naam van de betreffende medewerker:

- Laptop: A15171 - HP ProBook 430 G7

Wij verzoeken u middels een reply op dit mailbericht aan te geven:

1. of het account met betreffend mailadres verwijderd kan worden;
2. of het algemene account moet worden overgezet op een andere medewerker of verwijderd moet worden;
3. wanneer wij de betreffende apparatuur kunnen ophalen.

Belangrijk: Op de datum van uitdiensttreding, zal het account gedeactiveerd worden en is vanaf dan ook niet meer te gebruiken.

Indien het account van de betreffende medewerker niet mag worden verwijderd, verzoeken wij u aan te geven wat de reden hiervan is. Indien dit in overeenstemming is met het informatiebeveiligingsbeleid wordt het account gerenamed naar een extern account. Hiertoe dient het formulier 'Verklaring toegang ict-voorzieningen externen' ingeleverd te worden bij de Servicedesk of verstuurd naar servicedesk@ou.nl.

Indien de betreffende apparatuur niet retour komt, verzoeken wij u aan te geven wat de reden hiervan is. Komt de apparatuur op een later tijdstip terug, dan gelieve de betreffende datum door te geven.

Indien u omtrent bovenstaande melding nog vragen heeft, verzoeken wij u contact op te nemen met de Servicedesk onder vermelding van voornoemd meldingsnummer.

Met vriendelijke groet,

Servicedesk
Facilitaire en IT-voorzieningen
tel. 045-5762306
e-mail: servicedesk@ou.nl

Marval #? Format SO – geen registratie
marval? Eigen registratie FG
SURFcert #
IP 145.20.xxx.

2021-10-12 Verloren of gestolen laptop

Op 11 oktober ontving de Servicedesk van een medewerker van SC Rotterdam een e-mail waaruit moet worden afgeleid dat de laptop van (oud)medewerker L. Walma verloren/gestolen is. Op 12 oktober werd een melding gedaan bij de FG.

In de periodetussen 10 juli en 24 juli heeft L. Walma de eigendommen van de Open Universiteit ingeleverd bij het studiecentrum Rotterdam. Het proces schrijft vervolgens voor dat het studiecentrum ervoor zorgt dat de eigendommen worden gestuurd naar Heerlen. Op 11 oktober werd duidelijk dat de laptop niet in Heerlen ligt, maar dat de laptop ook niet meer in het studiecentrum van Rotterdam ligt. Hierdoor is het aannemelijk dat de laptop is gestolen.

De laptop werd op 15 juli 2021 (op afstand) disabled
De laptop was versleuteld met Bitlocker en een BOIS wachtwoord
L. Walma weet bijna zeker dat zij haar eigen bestanden heeft verwijderd en dat zij ook de prullenbak heeft leeggegooid.

Gelet op het bovenstaande is het zeer onaannemelijk dat misbruik (nog) mogelijk is.

Stel de laptop is gestolen in de periode tussen 10 juli en 15 juli (toen de laptop nog niet disabled was), dan is toegang tot het OU account middels de laptop enkel mogelijk als de dader – naast het wachtwoord van de laptop – ook beschikt over de VPN authenticatie (2FA) van de betreffende medewerker ófwel kan inloggen op het netwerk van de OU. Dit was mogelijk tot 15 juli 2021.

Uit bovenstaande is gebleken dat het zeer onaannemelijk is dat toegang kon worden verkregen tot het account (immers de laptop werd op 15 juli disabled). In het geval dat de verkrijger van de laptop heeft geprobeerd om toegang te krijgen tot het OU account in de periode tussen 10 juli en 15 juli, dan zou de verkrijger over meerdere wachtwoorden dienen te beschikken om toegang te kunnen krijgen tot de OU omgeving die potentieel waardevolle informatie (en p-gegevens) bevat.

Geoordeeld kan worden dat beveiligingswaarborgen zijn getroffen, hetgeen met zich meebrengt dat de diefstal een laag risico met zich mee brengt. Anders zou dit zijn wanneer schijven minder goed beveiligd zouden zijn, of volstaan kan worden met het (mogelijk kunnen) invoeren van één wachtwoord. De FG is van mening dat hier geen sprake is van een datalek dat aan de AP gemeld zou moeten worden.

Sluiten incident