



Centrale Ondernemingsraad

COR-secretariaat

College van Bestuur van de Universiteit van Amsterdam
T.a.v. mw. prof. dr. G.T.M. ten Dam
Spui 21
1012 WX Amsterdam

Spui 21
1012 WX Amsterdam
Postbus 19268
1000 GG Amsterdam

T 020 525 6955
E-mail: cor@uva.nl

Datum
11 februari 2021

Telefoon
020 525 6955

Uw kenmerk
2020cu0900

Contactpersoon
Mw. mr. N.M. Nagobi

Bijlagen
0

Ons kenmerk
COR 21/u03

Onderwerp Update MS Office 365- problemen met betrekking tot self-support pc's en gewone pc's

Geacht college,

Onlangs is de UvA mail omgeving overgaan naar Office365. Voor beheerde Windows systemen is dit waarschijnlijk goed verlopen, maar voor self-support systemen horen wij heel verschillende geluiden. Het is momenteel moeilijk om een goede inventarisatie te doen bij verschillende instituten en faculteiten, maar er zijn inmiddels een paar opvallende zaken die wij hier aan u willen voorleggen.

Allereerst willen wij de uiterst slechte communicatie die heeft plaatsgevonden bij de overgang voorleggen. ICTS heeft een mail doen uitgaan naar alle werknemers met enige links over hoe de instellingen op telefoon of iPad gerealiseerd konden worden, maar deze handleiding beperkte zich tot aanwijzingen over hoe de Outlook app geïnstalleerd kon worden.

Problemen met “gewone pc’s”

De afgelopen maanden is de COR veel met u in gesprek geweest over problemen rond de self-support pc's. Voordat deze problemen nog concreter in kaart worden gebracht, wil de COR middels deze brief ook benadrukken, dat de COR veel signalen binnen krijgt dat medewerkers die gebruikmaken van een “gewone pc” en dat wil zeggen een door ICTS beheerd apparaat, die eigendom is van de UvA, veelvuldig problemen ondervinden door de migratie naar Office 365. Een grote probleem hierbij is de summiere uitleg over nieuwe toe te passen beveiligingsmaatregelen. Een ander probleem is dat het oplossen van deze problemen veel tijd in beslag neemt.

Problemen met betrekking tot self-support pc's

Met betrekking tot self-support pc's constateert de COR dat veel self-support systemen geen gebruik kunnen maken van de beperkte handleiding (met name Linux systemen). Voor deze groep van gebruikers bleken de aanwijzingen, die korte tijd beschikbaar waren, onvolledig en onjuist te zijn. Wie vervolgens bij de helpdesk van ICTS hulp zocht kreeg die niet: de medewerkers beschikten niet over relevante kennis om basale gegevens te verschaffen of zij gaven ronduit foute informatie. Het gevolg was dat deze groep met self-support systemen

Ons kenmerk
Cor21/u03

veel tijd verloren heeft aan inrichting van de omgeving in een tijd dat werkdruk al bijzonder hoog was.

We willen hierbij graag benadrukken dat een groot deel van deze groep medewerkers een self-support systeem gebruikt omdat hun werk dat vereist, en er dus geen optie is om deze systemen uit te bannen.

In onze brief van d.d. 11 oktober 2019 (19u033) hebben wij onze ongerustheid uitgesproken over de aansluiting van niet-Windows systemen op de Office365 omgeving. Wij constateren dat ondanks dit advies gebruikers van niet-Windows systemen nu te maken hebben met ernstige beperkingen. Wij vernemen van verschillende kanten dat medewerkers hun werk niet naar behoren kunnen uitoefenen, dat zij veel tijd kwijt zijn met het vinden van ad hoc oplossingen om hun mail te lezen, dat zij mailarchieven en documenten niet meer kunnen raadplegen, en dat zij uitwijken naar software of mailomgevingen die minder veilig worden geacht.

Wij geven hier een kleine lijst met voorbeelden.

- Standaard Apple Mail en iCalendar applicaties kunnen alleen in de Office365 omgeving; gebruikt worden nadat bepaalde instellingen in Azure omgeving zijn aangepast. Deze zaken zijn niet gecommuniceerd naar de medewerkers. Linux gebruikers kunnen alleen gebruik maken van Thunderbird maar missen dan een goed werkende agenda functionaliteit.
- PGP beveiligde mails worden gecorrumpeerd door de Safelinks die Microsoft gebruikt voor aanpassing van Weblinks. Door de inbreuk in de vorm van de link wordt de integriteit van de mail geschonden (er wordt immers een wijziging in aangebracht). De mails zijn door de vorm die een Safelink aanneemt buiten O365 aanzienlijk moeilijker leesbaar; en bevatten in hun nieuwe vorm zichtbare namen en mailadressen, waardoor juist ook persoonsgegevens met een link worden uitgewisseld.
- De beperkingen in de Outlook omgeving om ook andere agenda's toe te voegen (tenzij een complete overdracht van toegangsrechten plaatsvindt) maakt dat veel gebruikers nu noodgedwongen meerdere agenda applicaties naast elkaar moeten gebruiken.
- Linux gebruikers lijken nu veelal geheel over te stappen op mailomgevingen buiten de UvA; anderen nemen alleen genoegen met de ontstane beperkingen van de UvA mail voor het ontvangen van de meest noodzakelijke correspondentie, en gebruiken andere mailomgevingen voor het gewone mailverkeer.
- Mail vanuit het acta domein wordt als spam gekwalificeerd binnen Microsoft, en er zijn klachten dat bepaalde onderzoeksservers bounce problemen ervaren met de Microsoft omgeving.
- Self-support medewerkers ondervinden in toenemende mate hinder van mails met links naar OneDrive documenten waartoe zij zeer beperkt toegang hebben omdat het delen en downloaden van dergelijke documenten beperkt is vanwege afgedwongen beheersmaatregelen. Daarin wordt geen onderscheid gemaakt naar welke informatie

Ons kenmerk
Cor21/u03

een document bevat: het geldt voor documenten met persoonsgegevens evenzeer als voor documenten die geen beveiliging nodig hebben.

Al deze zaken verdienen onmiddellijke aandacht. De problemen die de COR bereiken wijzen erop dat de geschiktheid van het nieuwe systeem UvA-breed onvoldoende onderzocht is en dat de overgang naar Office365 onvoldoende beproefd is voordat de duizenden medewerkers in het diepe werden gegooid. Ook lijkt de toezegging van het College aan de COR in reactie op ons eerdere advies, namelijk dat gebruikers van andere besturingssystemen geen vermindering in de functionaliteit mogen ervaren, in de praktijk niet te zijn nagekomen.

De COR betreurt dat een grote groep medewerkers, namelijk degenen zonder beheerde Windows computer, door de overgang inmiddels tot een soort tweederangs medewerkers zijn verworpen.

De COR vindt het moeilijk te bevatten dat deze situatie is ontstaan, terwijl hier in meerdere overleggen voor gewaarschuwd is. Wij verzoeken het College om de volgende zaken op zeer korte termijn te regelen:

1. Een uitschakeling van de Advanced Threat Protection Safe Links in O365 en introductie van een systeem dat detectie van phishing mails op een meer gebruikersvriendelijke manier laat plaatsvinden, namelijk zonder dat de integriteit van de mails wordt aangetast.
2. Een betere technische ondersteuning van alternatieve mail systemen zoals Thunderbird en andere systemen. Tevens een volledige ondersteuning van kalender functionaliteit zodat ook niet-Windows/outlook gebruikers agenda functionaliteit van O365 kunnen gebruiken.
3. Een betere inrichting van communicatie naar medewerkers op het gebied van niet-Windows systemen en een betere scholing van helpdesk medewerkers op dit gebied.
4. Inrichting van de O365 omgeving waarbij toegankelijkheid van documenten niet tot gebruikers van Onedrive wordt beperkt, maar waar de keuze voor een dergelijke beperking in relatie tot het beveiligingsniveau wordt voorgelegd per document aan de gebruiker. Voor de toekomst verzoekt de COR dat het College aanstuurt op uitsluitend gebruik van Surfdrive, waar de gebruikersrechten aanzienlijk eenvoudiger zijn in te stellen en minder invasieve maatregelen vergen.
5. Communiceer helder, biedt extra hulp vooraf in de vorm van het aanbieden van cursussen en het geven van voorlichting, voor alle medewerkers, die gebruik maken van pc's die door een ICTS beheerd apparaat betreffen op het moment dat nieuwe beveiligings- ICTS-maatregelen worden geïmplementeerd op het UvA netwerk.

Hoogachtend,

Gerwin van der Pol,
Voorzitter

Erella Grassiani,
Vicevoorzitter