

Bijlage B

***Beschrijving
Huidige Situatie***

Inhoudsopgave

1	Introductie.....	4
1.1	Beschrijving ICT-architectuur principes	4
2	Netwerk.....	5
2.1	LAN	5
2.2	WAN	5
2.3	Internet toegang	6
2.4	Remote toegang.....	6
2.4.1	T thuiswerkers en onderweg.....	6
2.4.2	Leveranciers	6
3	Servers.....	7
4	Werkplekinrichting.....	8
4.1.1	Werkplekken	8
4.1.2	Software(beheer) en het huidige applicatielandschap.....	9
4.1.3	Exchange	9
4.1.4	Beveiligde e-mail	9
4.1.5	Antivirus, malware en anti-spam	9
4.1.6	Licenties.....	9
4.2	Back-up en Disaster recovery/Uitwijk.....	10
4.3	Domeinstructuur	10
4.4	Printen/ Scannen.....	11
4.4.1	Printen vanuit Applicaties	11
4.4.2	Printen voor medewerkers	11
4.4.3	Printen vanaf mobiele devices.....	12
4.4.4	Printen door burgers/bezoekers.....	12
4.4.5	Scan2mail	12
4.4.6	Scan2folder.....	12
4.5	Testomgeving applicaties.....	13
5	Beheer (incl. helpdesk).....	14
5.1	Releasebeleid	14
6	Lopende projecten	16

1 Introductie

Deze bijlage bevat de componenten van het huidige ICT-landschap Gemeente Stein. Inschrijver gebruikt deze informatie voor het beantwoorden van de PVE.

In deze bijlage wordt ingegaan op de bestaande situatie. Hierbij wordt de huidige techniek en de huidige beheerwijze, voor zover die betrekking heeft op dit project, nader omschreven.

De huidige ICT infrastructuur bestaat uit verschillende onderdelen. Deze worden door verschillende leveranciers beheerd, waaronder ook de huidige outsourcingpartij. De huidige outsourcingpartij verzorgt naast het beheer op een deel van de ICT infrastructuur ook de eerstelijns helpdesk.

1.1 Beschrijving ICT-architectuur principes

De onderstaande ICT Architectuur principes zijn van belang voor de autorisatie en het inrichten van de print- en scanoplossingen en gebaseerd op de relevante [GEMMA architectuur principes](#).

- Onze gemeente digitaliseert haar diensten en processen steeds meer.
- Onze gemeente gaat op een vertrouwelijke manier met gegevens om. Informatiebeveiliging wordt ook geborgd in afspraken (en controle op naleving ervan) met samenwerkingspartners en leveranciers van diensten of IT-systemen.

De toegang tot de Producten wordt expliciet geauthentiseerd en geautoriseerd (in dit geval via de Active Directory van de Gemeente Stein).

- Onze gemeente voert regie over uitbestede diensten
Er wordt met leveranciers expliciete afspraken gemaakt over o.m. taken en verantwoordelijkheden, kwaliteit van dienstverlening, uit te wisselen gegevens en mandatering.

2 Netwerk

2.1 LAN

De ICT-infrastructuur van de gemeente Stein bestaat uit een lokaal netwerk op basis van vast ethernet en wifi van Cisco.

De huidige accesspoints (21 stuks) en bijbehorende WLC van de wifi-infrastructuur zijn end-of-life. Deze worden op korte termijn vervangen. Beheer en onderhoud van de nieuwe installatie wordt bij een te selecteren leverancier ondergebracht.

De huidige LAN switches (core en edge) zijn medio 2025 ook aan vervanging toe en dienen als onderdeel van de aanbesteding vervangen en uitgebreid te worden.

	Apparatuur	Totaal	SER Boven	SER Beneden	SER AD
Core	Cisco Catalyst 9300 24p	2 stuks	2 stuks		
Edge	Cisco Catalyst 2960-X 48p	4 stuks	1 stuks	2 stuks	1 stuks
Edge	Cisco Catalyst 2960-X 24p PoE	3 stuks	1 stuks	2 stuks	

Middels VLAN's worden er verschillende groepen logisch gescheiden.

Routing tussen de VLAN's vindt plaats in het datacenter van de huidige ICT-leverancier.

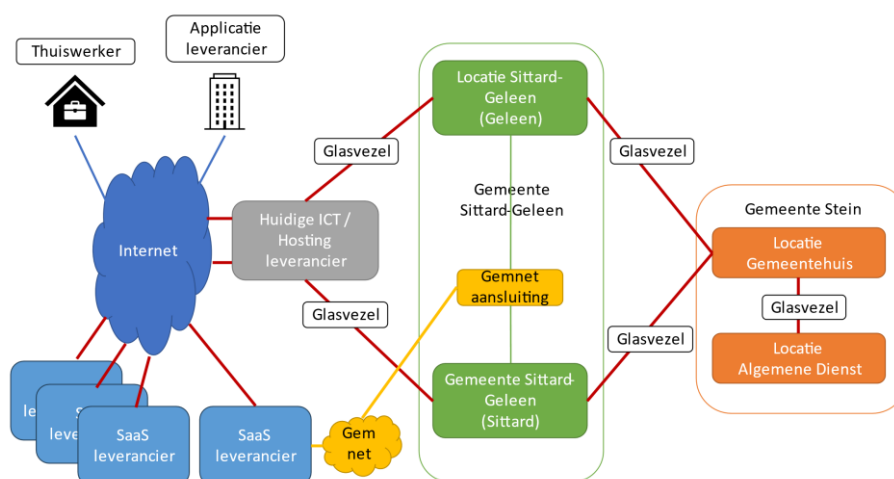
Het beheer van de LAN apparatuur wordt uitgevoerd door de externe ICT beheerder.

2.2 WAN

De gemeentehuis locatie is redundant via 2 fysiek gescheiden routes (glasvezel) via de datacenters van de Gemeente Sittard-Geleen verbonden met het datacenter van de huidige ICT-werkplek diensten leverancier.

De locatie Algemene Dienst (overzijde van de weg) is middels een glasvezelverbinding rechtstreeks gekoppeld met de gemeentehuis locatie.

Daarnaast lopen de koppelingen met de landelijke overheidsvoorzieningen (o.a Gemnet) via een redundante verbinding met de gemeente Sittard-Geleen.



Gemeente *Stein*

2.3 Internet toegang

De toegang tot internet voor de gemeente Stein wordt centraal gefaciliteerd vanuit het datacenter van de huidige ICT-leverancier. Via een firewall platform wordt een veilige koppeling met Internet gecreëerd.

Dit geldt zowel voor uitgaand als inkomend verkeer (VPN's, SaaS koppelingen)

2.4 Remote toegang

2.4.1 Thuiswerkers en onderweg

Voor remote access (met name thuiswerkers en medewerkers die op pad zijn) wordt gebruik gemaakt van Citrix i.c.m. Microsoft Authenticator.

2.4.2 Leveranciers

Leveranciers kunnen op afstand toegang krijgen tot hun specifieke applicaties of servers in het datacenter van de ICT leverancier. Hiertoe worden de accounts van die betreffende leverancier geactiveerd op het moment van het uitvoeren van de werkzaamheden. Na de werkzaamheden worden de accounts weer dicht gezet.

Afhankelijk van de afspraken met de leveranciers wordt remote toegang gefaciliteerd op basis van een citrix sessie (vergelijkbaar met de thuiswerkers) of op basis van een VPN-connectie (Cisco AnyConnect)

3 Servers

Als servers worden VM's gebruikt die specifiek worden ingericht/afgestemd op de services waarvoor ze gebruikt worden. De fysieke servers staan in het datacenter van de ICT-dienstenleverancier.

In voornoemd datacenter staan de servers op basis van Windows 2016 voor o.a. Citrix, print, exchange. Er wordt vooralsnog zeer beperkt gebruik gemaakt van Office365/Microsoft365.

Daarnaast zijn veel van de gemeentelijke applicaties ondergebracht bij leveranciers en worden deze als SaaS (Software as a Service) geleverd aan de gemeente Stein.

De gemeente Stein heeft geen in principe geen eigen servers, ook niet op de gemeentelijke locaties. Voor een overzicht zie Bijlage D - Server overzicht Gemeente Stein.

Voor de volledigheid dient opgemerkt te worden dat er een z.g.n. RAAS server op lokatie van gemeente Stein staat. Deze server wordt beheerd door de afdeling ICT en valt buiten de scope van deze aanbesteding.

4 Werkplekinrichting

4.1.1 Werkplekken

De gemeente Stein werkplekken zijn vormgegeven middels vaste computers én laptops, voorzien van Windows 10 Enterprise. Deze zijn in principe allen lid van het gemeente Stein domein in Microsoft Entra ID.

Voor laptopgebruikers zijn er op veel werkplekken losse schermen geplaatst waar deze op aangesloten kunnen worden. Er zijn nauwelijks losse docking stations aanwezig. Een beperkt aantal beeldschermen is voorzien van een ingebouwde docking.

Afhankelijk van de locatie hebben de gebruikers op kantoor ook een vaste telefoon (10 stuks).

In totaal hebben we:

- 10 desktops;
- 35 tablets (iPad)
- 195 laptops ;
- 170 smartphones ;

De gemeente Stein ondersteunt geen bring-your-own-device (BYOD), maar het wordt wel oogluikend toegestaan.

De huidige hardware vloot (zowel laptops als smartphones) wordt in Q2/Q3 2024 vervangen door nieuwe. Na de vervanging zal Windows 11 worden gebruikt op de laptops. Smartphone zijn van Apple.

De raadszaal en een 3-tal vergaderruimtes zijn ingericht als Teams ruimte (met scherm, microfoon en camera). Deze ruimtes kunnen deelnemen aan een Teams vergadering (o.b.v. Teams Rooms).

Er zijn daarnaast nog een aantal NUCs in gebruik, onder meer de aanmeldzuil bij de receptie, de aansturing van de televisie in de centrale hal en de scaninrichting t.b.v. postverwerking. Deze worden op korte termijn vervangen door laptops.

Gemeente *Stein*

4.1.2 Software(beheer) en het huidige applicatielandschap

Binnen de gemeente Stein worden er naast een aantal generieke kantoor applicaties (o.a. outlook, office, Chrome) ook een aantal specifieke lokale applicaties gebruikt.

Daarnaast worden er een aantal SaaS en/of portal gebaseerde applicaties gebruikt. Middels Chrome worden de applicaties naar de gebruiker ontsloten.

In de office applicaties zijn plug-ins geïnstalleerd om gemakkelijk gebruik te kunnen maken van Corsa (Document Management Systeem).

In Bijlage E – Applicatielandschap is een lijst met de applicaties, het gebruik en het type opgenomen.

De werkplekken worden beheerd met Microsoft Intune. Doel is om de huidige hardware te voorzien van operating system (Windows 11), citrix client en antivirus.

Smartphones worden beheerd in Microsoft Intune.

4.1.3 Exchange

Naar alle waarschijnlijkheid maakt de Gemeente Stein gebruik van een zogenaamde Hybride Exchange omgeving (een lokale server i.c.m. Exchange Online voor met name opslag van bestanden).op het moment dat de leverancier de dienstverlening overneemt.

Voor de automatische handtekening onder e-mails wordt gebruik gemaakt van een koppeling met exclaimer.

Daarnaast heeft de gebruiker de mogelijkheid om e-mail veilig versturen (b.v. als deze persoonsgegevens bevat) middels een zorgmail plugin in de outlook omgeving.

E-mail is dermate belangrijk voor Gemeente Stein dat deze beschouwd wordt als een primaire applicatie.

4.1.4 Beveiligde e-mail

Binnen de mail omgeving van de Gemeente Stein wordt er gebruik gemaakt van Zorgmail als oplossing voor het veilig kunnen versturen van gevoelige informatie (b.v persoonsgegevens). Deze oplossing is volledig geïntegreerd in de mail client die de medewerkers gebruiken.

4.1.5 Antivirus, malware en anti-spam

Ten behoeve van anti-spam maken we gebruik van een Cisco Ironport oplossing die door de huidige leverancier wordt geleverd.

Antivirus en malware wordt door Cisco Secure Endpoint (voorheen AMP for Endpoints) op de lokale werkplekken, die eigendom zijn van de gemeente Stein verzorgt.

4.1.6 Licenties

De gemeente Stein gebruikt Business Premium 1 licenties van Microsoft. Er wordt momenteel geen onderscheid gemaakt tussen de verschillende gebruikers ten aanzien van de licenties.

De huidige outsourcingpartij monitort het aantal licenties in gebruik en informeert de gemeente Stein op het moment dat een vooraf gesproken grens wordt bereikt.

4.2 Back-up en Disaster recovery/Uitwijk

De huidige ICT-leverancier verzorgt de back-up van de servers, werkplekken en data.

Daarnaast heeft de ICT-leverancier een disaster recovery/uitwijk locatie ingericht waar bij grote calamiteiten gebruik van wordt gemaakt. De uitwijk procedures worden 1 keer per jaar getest. Hierbij dient opgemerkt te worden dat de uitwijk enkel de systemen betreft. Van medewerkers wordt verwacht dat zij bij een eventuele calamiteit op de gemeentelijke locatie, gaan thuiswerken.

Prestaties (back-up en uitwijk):

Indicator	Service level - Back-up	Norm
Back-up & recovery	Huidige ICT leverancier verzorgt een dagelijkse back-up controle. Huidige ICT leverancier verzorgt een maandelijkse restore test.	99%
RPO	De RPO in geval van een restore van data is 24 uur (binnen supportvenster en mits meegenomen in de back-up).	
Indicator	Service level - Uitwijk/DR	Norm
Uitwijk	Uitwijk-cybercentrum is aanwezig en resources om de uitwijk te kunnen starten zijn gereserveerd aanwezig.	Nvt
Uitwijk	Beschikbaarheid van uitwijk-cybercentrum is gegarandeerd (exclusief in overleg geplande maintenance window).	Nvt
RTO ²	De RTO in geval van een uitwijk/DR.	4 uur ¹
RPO ³	De RPO in geval van een uitwijk/DR.	realtime ¹

Tabel 5.8.1 Prestaties ITSCM

Deze waarden worden pas definitief vastgesteld nadat een initiële uitwijktest heeft plaatsgevonden op basis van de resultaten van deze test. In overleg met Gemeente Stein zal een uitwijkplan worden opgesteld aan de hand van de eerste uitwijktest.

Recovery Time Objective: de hersteltijd die maximaal mag worden gebruikt om na een calamiteit data te herstellen.

Recovery Point Objective: het aantal uren dataverlies dat mag zitten tussen het moment van de calamiteit en het maken van de backup.

4.3 Domeinstructuur

De gemeente Stein is 'eigenaar' van een aantal domeinnamen:

- 18plusinstein.nl
- datmaaktsteinvoormij.nl
- gemeentestein.nl
- gemeentestijn.nl

De gemeente Stein verzorgt op dit moment zelf (via de afdeling Informatie Management), het externe DNS-beheer via TransIP.

Het beheer van de websites wordt via de afdeling Communicatie van de gemeente Stein geregeld.

Lokale DNS- en DHCP-server(s) worden door de outsourcingpartij beheerd.

4.4 Printen/ Scannen

Gemeente Stein maakt gebruik van een printoplossing van PaperCut op basis van een Follow-Me principe.

De Printservice is lokaal geïnstalleerd op print server STNPRT02. Via de beheertool PaperCut is er een koppeling tussen de Local Active Directory en de printers.

De printeroplossing en printer/scanner hardware wordt door PCI geleverd en beheerd.

Gebruikers maken gebruik van de follow-me functie voor het printen van documenten. Autorisatie/Authenticatie gebeurt met behulp van een “druppel”. Deze druppel wordt ook gebruikt om toegang te krijgen tot andere functionaliteiten op de MFP (b.v. scannen of kopiëren).

Binnen de gemeente Stein wordt een systeem met de volgende specificaties gebruikt.

- Druppel: ATS1473 ATS Proximity keyfob
- Technologie/standaard: 125 KHz HiTag 2

Het huidige printerbeheersysteem (PaperCut) voorziet in een rapportage over het gebruik per printer waarbij aantal afdrucken (kleur, zwart/wit), aantal scans, aantal kopieën (kleur, zwart/wit) en aantal faxen wordt gerapporteerd.

4.4.1 Printen vanuit Applicaties

In principe wordt er niet rechtstreeks vanuit applicaties geprint. Printopdrachten worden via de windows/citrix omgeving gestart. De eindgebruiker print naar een follow-me print oplossing.

Enkel de burgerzaken applicaties maken gebruik van direct print. Het betreft hier applicaties uit de iBurgerzaken cloud omgeving van Pink Roccade. Deze applicaties drukken af naar een set van vier zogenoemde balieprinters.

Voor deze printers is een voorziening gemaakt waarbij, afhankelijk van de te printen documenten, automatisch de juiste lade geselecteerd wordt.

4.4.2 Printen voor medewerkers

Er wordt gebruik gemaakt van Follow-me/pull print. Gebruikers selecteren de functionele pull print printer driver vanuit de applicaties in het Applicatielandschap. Er zijn 2 functionele printer drivers: zwartwit dubbelzijdig (standaard), gebruikers kunnen handmatig kleur en enkelzijdig kiezen. Bij de MFP kiest een gebruiker uit de lijst met printopdrachten (alles/selectie)

Medewerkers kunnen vanuit de citrix omgeving ook printen op de balieprinters.

4.4.3 Printen vanaf mobiele devices

Wordt niet ondersteund, behalve als dat mobiele device in staat is om de citrix client te draaien.

4.4.4 Printen door burgers/bezoekers

Wordt niet ondersteund. In voorkomende gevallen kan aan de receptie medewerk(st)er gevraagd worden om documenten te kopiëren of af te drukken.

4.4.5 Scan2mail

Met deze functionaliteit kunnen de gebruikers na zich te hebben aangemeld een scan maken en deze verzenden naar hun eigen e-mailadres. Ze hoeven dit e-mailadres niet in te voeren op de MFP. Er dient rekening te worden gehouden met het feit dat een eindgebruiker berichten van max 10 mb kan versturen en max 70 mB kan ontvangen in de mail. Deze limiet is geregeld op de Exchange servers.

De gebruiker heeft de mogelijkheid om een ander e-mailadres te kiezen.

4.4.6 Scan2folder

Met deze functionaliteit kunnen de gebruikers na zich te hebben aangemeld een scan maken en deze verzenden naar hun eigen persoonlijke folder.

De gebruiker heeft geen mogelijkheid om een andere folder te kiezen.

4.5 Testomgeving applicaties

Voor het merendeel van de applicaties, en met name de applicaties die gekoppeld zijn met andere systemen/applicaties, heeft gemeente Stein een testomgeving ingericht.

Het doel van deze testomgeving is het kunnen testen van nieuwe functionaliteit, upgrades of bug-fixes buiten de productieomgeving om.

Deze testomgeving is separaat ingericht ten opzichte van de productieomgeving, met dien verstande dat scheiding deels wordt gerealiseerd door de rechten die een gebruiker heeft (er zijn specifieke test-gebruikers beschikbaar) en deels via aparte mappen/folders of databases op de productieservers (er zijn geen specifieke testservers).

5 Beheer (incl. helpdesk)

Binnen de gemeente Stein zijn een aantal gemeentelijke afdelingen betrokken bij het beheer van ICT-landschap:

- Afdeling Informatie Management:
 - Functioneel beheer van de gemeentelijke (SaaS) applicaties
 - Functioneel beheer van de diverse koppelingen tussen gemeentelijke (SaaS) applicaties onderling en koppelingen met landelijke systemen;
 - Helpdesk voor applicatie gerelateerde incidenten en vragen;
 - Eindgebruikers ondersteuning voor werkplek hardware en mobiele telefoons;
 - Project coördinatie en Projectmanagement voor ICT gerelateerd vervangings- en vernieuwingsvraagstukken;
 - Contracthouder voor ICT gerelateerde inkoop.

Voor afhandeling van vragen, incidenten en changes wordt gebruik gemaakt van het Servicedesk systeem van de huidige leverancier.

- Huidige ICT-leverancier:
 - Operationeel en tactisch beheer van het serverpark in het datacenter van de huidige ICT-leverancier
 - Directe helpdesk ingang voor gebruikersvragen m.b.t. kantoorautomatisering (o.a. Citrix, Office etc.):

Eindgebruikers kunnen telefonisch, via e-mail of via Servicedesk portal contact opnemen met de ICT-leverancier voor vragen, incidenten en changes. Afhankelijk van het type call wordt deze doorgezet intern binnen de ICT-leverancier of naar de oplosgroep van de afdeling Informatie Management.

- Afdeling OA/IC:
 - Informatiebeveiliging
- Afdeling Facilitair/ bodes:
 - Verzorgen bestelling en aanvulling van papier bij de printers;
 - Vervangen van de toner modules;
 - Repro activiteiten.

5.1 Releasebeleid

Vanuit het releasebeleid van de Gemeente Stein gelden de volgende uitgangspunten:

- Onder een release vallen updates, upgrades, patches en firmware updates.
- De nieuwe release dient stabiel en uitgebreid getest te zijn door de leverancier.
- De nieuwe release mag werkende functionaliteit niet te verstoren (backwards compatible)
- Vanuit de afdeling ICT wordt er 1 verantwoordelijke release coördinator aangewezen. Deze coördinator is single point of contact voor de leverancier bij de implementatie van de nieuwe release.
- De Gemeente Stein heeft een testomgeving beschikbaar waar alle nieuwe releases eerste getest worden voordat deze naar productie worden gebracht. Na implementatie van de nieuwe release in de testomgeving wordt ook de “oude” functionaliteit getest.

Gemeente *Stein*

- De eerder genoemde release coördinator bepaalt, op basis van de testresultaten, of een release vrijgegeven mag worden voor productie.
- De coördinator stelt voorafgaand, en in samenwerking met de leverancier de release implementatieplanning en bijbehorende roll-back scenario's op.
- Gemeente Stein volgt, in principe, de release uitrol van de leverancier.
- Voor release updates die nodig zijn om een (acuut) beveiligingsprobleem op te heffen wordt in onderling overleg bepaald hoe te handelen.

6 Lopende projecten

Onderstaand wordt, ter informatie, een korte opsomming gegeven van projecten die op dit moment lopen dan wel waarvan verwacht wordt dat deze binnen een jaar gestart zullen worden.

- Het update/upgrade van enkele servers in de datacenter bij de leverancier (zie lijst met servers. Daarin is aangegeven wat de status nu is en naar verwachting vanaf Q3-2024)
- Vervanging WIFI netwerk in het gemeentehuis en koppeling met GovRoam;
- Vervangen computer hardware (laptops) en mobiele telefoons;
- Vervangen/Aanpassen glasvezelverbindingen naar Gemeente Sittard-Geleen
- De inrichting van een basis versie van Microsoft Intune voor het beheer van de laptops (OS, Citrix client, antivirus) en smartphones
- De overgang naar de Azure AD/Entra ID voor identiteits- en toegangsbeheer
- Het vaststellen en vernieuwen van de RBAC inrichting
- SOC/SIEM aanbesteding en uitrol; gepland om in september 2024 aan te besteden samen met gemeente Sittard-Geleen en gemeente Beek.
- Het substitutie project waarbij digitale dossiers leidend zullen worden en in het verlengde daarvan het mogelijk aanpassen van het post-intake proces waarbij scannen via de multi-functionals een mogelijke vervanging kan worden van de huidige scanvoorziening (op basis van KOFAX).