

1. Server en storage overzicht

Azure servers:

Servernaam	Rol
SPL-APP02	UMRA & AzureAD Connect
SPL-APP03	QlikSense
SPL-AVD2	Azure Virtual Desktop voor PieterBas en CombiPac
SPL-AVD3	Azure Virtual Desktop voor PieterBas en CombiPac
SPL-AVD4	Azure Virtual Desktop voor PieterBas en CombiPac
SPL-CP01	CombiPac Facilitair
SPL-CP02	CombiPac Magazijn
SPL-DC01	Domain Controller
SPL-DC02	Domain Controller
SPL-PB01	PieterBas webservices
SPL-SQL01	Microsoft SQL Server voor PieterBas, UMRA, WinCar, Exact
SPL-WKS	Mozard

Fysieke servers:

Servernaam	Rol	Status
SPL-FS01	FileServer	Dataserver blijft bestaan tot moment data is gemigreerd, gebeurd Q2/Q3 2025

2. Applicatie overzicht

Naam Applicatie	Waar in gebruik	Leverancier	Onderdeel van proces
Adobe Illustrator	Communicatie	Prodware	ontwerptool
Adobe Photoshop	1xBOR 1x A&G 2xcommunicatie	Prodware	Fotobewerking. BOR= studie Bas Vermaat
Adobe Pro	Diverse gebruikers bij verschillende organisaties en eenheden	Prodware	n.v.t.
AFAS profit	HR, Financien	AFAS	Personeels- en salarisadministratie, indienst- en uitdienstproces, inkoop- en verkoopfacturenproces.
AFAS Pocket APP	HR, Financien, Communicatie	AFAS Software	verlofaanvragen, declaraties, ziekmeldingen
Afvalwijzer	A&G, Klantenservice	Opzet	Website - Communicatie, klantvragen
AutoCAD LT	BOR, Zandvoort, Parkeerbeheer	Prodware	beheer riolering, werkvoorbereiding, verkeersplannen

Autodata	Mobiliteit	Tecdata	reparatie voertuigen
Awaretrain	IT	Awaretrain	Bewustwording AVG/IB
BeheerAccent	BOR	Data Control	kwaliteitsmetingen openbare ruimte
Big Belly App	A&G	Total waste systems	Inzamelen
Canva	Communicatie	Canva	ontwerpen van afbeeldingen
Cartracker	Mobiliteit, Klantenservice	ULU	monitoring voertuigbewegingen, registreren pasjes
Cisco Meraki	IT	Cisco wifi netwerk	Uitgifte wificode van de week
Combipac	Mobiliteit	Didata	voertuigbeheer, repareren voertuigen, facturatie
C-Ware/C-Trace	A&G	ASP en c-ware map1	chippen en uitlezen chips van minicontainers
Digimex	Klantenservice	Anticimex	afspraken ongediartebestrijding
DTCO 4.0 Ready abonnement Continental VDO TIS-Web	IT	VDO Nederland https://www.vdonl.nl/tis_web	kwaliteit en veiligheid
Evoko	IT	Evoko	vergaderruimtes boeken
Elvy	Financien	Bottom line	inkoopfacturen verwerken
Fluke DMS software	Mobiliteit	Fluke	controle gereedschap
Freshworks	IT	Freshworks	tickets en assetmanagement IT
Gauddi narrowcasting (Zetadisplay)	Communicatie	CTL solutions	informatieverstrekking communicatie

GeoVisia Field	BOR	DataQuint	beheer gegevens openbare ruimte
GeoVisia Field	BOR, Klantenservice	DataQuint	beheer gegevens openbare ruimte, klantvragen tav areaal
GeoVisia Office	BOR	DataQuint	beheer gegevens openbare ruimte
Groenvision	BOR, Klantenservice, A&G Zandvoort	GroenVision	projectadministratie beheren, inkooporders maken, verkoopfacturen maken, GPP's, A&G uren boeken Zandvoort
HACS-CBS	A&G, Klantenservice	Hexapole	inzamelen mini containers, ondergrondse containers, reparatieverzoeken melden en uitvoeren, bewonersportaal containers
ip parking Appelaar	Parkeerservice	ip parking	toegangbeheer parkeergarage, betaalproces
ip parking Cronje	Parkeerservice	ip parking	toegangbeheer parkeergarage, betaalproces
ip parking De Kamp	Parkeerservice	ip parking	toegangbeheer parkeergarage, betaalproces
ip parking Dreef	Parkeerservice	ip parking	toegangbeheer parkeergarage, betaalproces
ip parking Floridastraat	Parkeerservice	ip parking	toegangbeheer parkeergarage, betaalproces
ip parking Houtplein	Parkeerservice	ip parking	toegangbeheer parkeergarage, betaalproces
ip parking Meldkamer	Parkeerservice	ip parking	toegangbeheer parkeergarage, betaalproces
ip parking Raaks	Parkeerservice	ip parking	toegangbeheer parkeergarage, betaalproces
ip parking Spaarnelanden	Parkeerservice	ip parking	toegangbeheer parkeergarage, betaalproces

Jaltest	Mobiliteit		Uitleesapparatuur voor vrachtwagens
Jewel gladheidsbestrijding	A&G	Jewel	strooiroutes rijden
Jewel Navigatie	A&G	Jewel	afvalbakken legen, veegroutes reiniging rijden
Jewel Orders	A&G	Jewel	afvalbakken legen, veegroutes reiniging rijden
Jewel Taken	A&G	Jewel	afvalbakken legen, veegroutes reiniging rijden
Klic viewer	A&G BOR Zandvoort		?
Mochadocs	Inkoop	MochaDocs B.V.	contractbeheer
Mozard	Klantenservice, Operatie, FaZa	MOZARD B.V.	meldingen Spaarnelanden, schade meldingen (FaZa), aanhanger
OpenData Gemeente Haarlem	BOR	Dataportaal van de Nederlandse overheid	n.v.t.
Pieter Bas (PB4all)	A&G, Klantenservice	AMCS	inzamelen huis- aan-huis afval, inzamelen bedrijfsafval, afsprakenmodule grofvuil, recycletas.
Playmapping	BOR	Playmapping BV https://www.playmapping.nl	onderhoud speeltoestellen
Qlik Sense	A&G	Enterprise professional	personeelsplanning inzamelprocessen
Qlik Sense	A&G	Enterprise analyzer	personeelsplanning inzamelprocessen
Qlik Sense	A&G	local client	personeelsplanning inzamelprocessen

Recruitee	HR	Recruitee	solliciteren, werken bij
Salto Pro-Access	Zandvoort	Atlantis	toegangsbeheer (maken van tags)
Salto Space 2.0	IT	Ro systems	toegangsbeheer Kamerlingh Onnesstraat Zandvoort (nog niet geïmplementeerd)
Signal	Iedereen	Signal	Berichten versturen
Somfy	FaZa	Somfy	gebouwenbeheer
Sophos	IT	UNO	beveiliging internet
Spotler	Communicatie	Spotler	beheer websites (vh Obi4wan)
Trengo	Klantenservice	Trengo	klant communicatie, vervanging van Outlook
UMRA	IT		
UniFlow	IT	Canon	printen
VCDS software (uitlezen Volkswagen)	Mobiliteit	VCDS software	onderhoud voertuigen
V-consyst/dynamics	A&G, Klantenservice	V-consyst	assetmanagement containers, beheer afvalpassen
VDO Nederland			
TIS Web	IT	Continental ATN	analyseren tachograafdata
Webdoc Beurtvaart	A&G	Beursvaartadres	inzamelen
Webportal Tokheim	Mobiliteit	Tokheim	tanken
WhatsApp	Iedereen	Facebook	communicatie
ZOHO	Mobiliteit	ZOHO	bijhouden gegevens controle materieel

3. RACI tabel Applicatiebeheer

	Regie Organisatie	Service Desk (1e lijn)	Technische Infrastructuur Beheerder (3e lijn)	Technische Applicatiebeheerder (2e lijn)	Technisch Applicatie Beheerder (3e lijn)	Functioneel Beheerder (2e lijn)	Applicatie Leverancier (3e lijn)
1e lijns support Applicaties							
Aanleveren Ticket door eindgebruiker (ticket melding, mail of telefoon)	A	R					
Registratie, categorisering en priorisering van incidenten (storingen, vragen, aanvragen)	A	R					
Beantwoording van functionele applicatie-gerelateerde gebruikersvragen 1e lijns	A	R					
Beantwoording van technische applicatie-gerelateerde gebruikersvragen 1e lijns	A	R					
Service Request voor toegang tot een applicatie	A	R					
Door- / Aansturen van incidenten naar 2e lijns support (technisch of functioneel)	A	R		I		I	
Informereren van de eindgebruikers over status/voortgang/afsluiting van een incident	A	R	C	C	C	I	C
Single Point of Contact voor alle applicatie gerelateerde incidenten	A	R	I	I	I	I	I
Escalatie en aanpassen van prioriteit	A	R	I	I	I	I	I
2e lijns support Applicaties							
Oplossen van functionele applicatie-gerelateerde 2e lijns incidenten	A	C		I		R	I
Oplossen van technische applicatie-gerelateerde 2e lijns incidenten (niet SaaS applicaties)	A	C		R		I	I
Informereren van 1e lijns support over status en voortgang (via updates in ITSM tool)	A	C	I	R	I	I	I
Doorsturen van incidenten naar 3e lijns support (technisch of functioneel)	A	C	I	R	I	I	I
Problem Management en Change Management	A	C	I	I	I	R	I

3e lijns support Applicaties							
Oplossen van functionele applicatie gerelateerde 3e lijns incidenten	A	C	I	I	I	I	R
Oplossen van technische applicatie gerelateerde 3e lijns incidenten	A	C	I	I	I	I	R
Informereren van 1e lijns support over status en voortgang (via updates in ITSM tool)	A	C	I	I	I	I	R
Functioneel Applicatiebeheer							
Identiteit- en toegangsbeheer van applicaties	A	C	I	I	I	R	I
Toekennen van profielen, rollen en rechten binnen een applicatie	A	C	I	I	I	R	I
Zorgdragen voor en informeren over updates/upgraden van niet SaaS applicaties (applicatie onderhoud)	A	C	I	I	I	R	I
Licentiebeheer (applicaties)	A	C	I	I	I	R	I
Functioneel beheer van de interfaces/API's	AR	I	I	I	I	C	I
Up-to-date houden en borgen applicatie kennis	AC	I	I	I	I	R	I
Opstellen werkinstructies ten behoeve van 1e lijns support	A	C	I	I	I	R	I
Borgen van functionele applicatiekennis gedurende service window	A	C	I	I	I	R	I
Het opstellen van handleidingen en verzorgen van trainingen voor eindgebruikers	A	C	I	I	I	R	I
Het formuleren van wensen voor nieuwe functionaliteit en afstemming met IT management	AC	I	I	I	I	R	I
Technisch Applicatiebeheer							
Technisch beheer van de applicatie middleware en databases	A	C	I	R	I	I	I
Monitoring en technisch beheer van applicatie infrastructuur (on-premises en/of Cloud)	A	C	I	R	I	I	I
Monitoring en technisch beheer van de interfaces/API's	A	C	I	R	I	I	I
Beheer en monitoring van applicatie specifieke backup	A	C	I	R	I	I	I
Applicatie performance monitoring	A	C	I	R	I	I	I
Capaciteitsmanagement applicatie infrastructuur	A	C	I	R	I	I	I
Onderhoud van de applicaties infrastructuur (update/updates)	A	C	I	R	I	I	I
Jaarlijkse applicatie uitwijktest (indien van toepassing)	A	C	I	R	I	I	I
Applicatie modernisering en roadmap							
Actuele applicatie roadmap op basis van Cloud strategie	ARC	I	I	I	I	I	I
Applicatie migraties	AC	I	I	I	I	R	I

Legenda:

A = Accountable

AC = Accountable / Controller

AR = Accountable / Responsable

ARC = Accountable / Responsable / Controller

C = Consulted

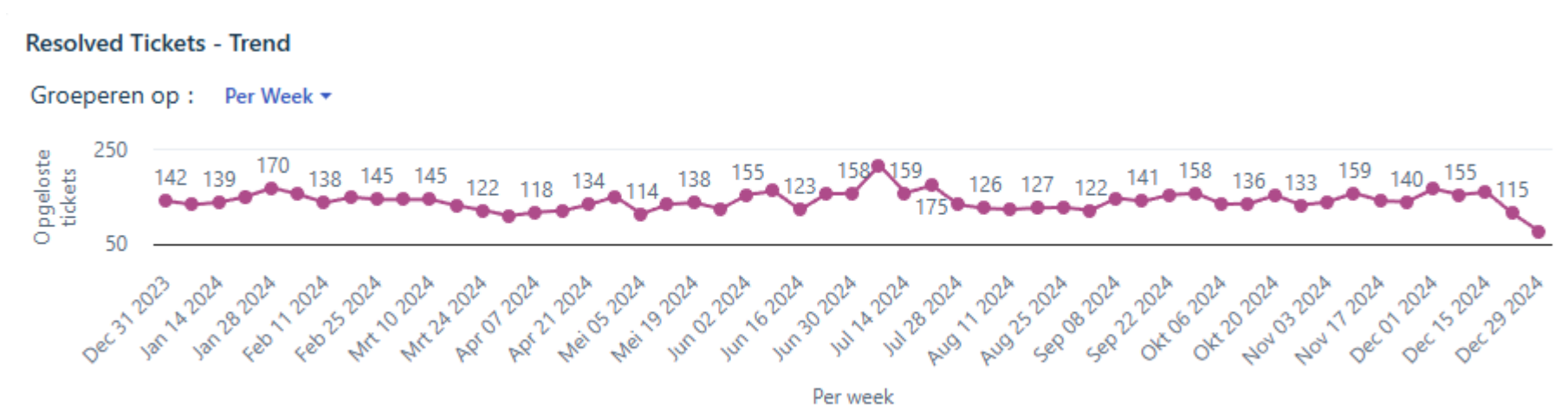
I = Informed

R = Responsable

4. FreshService Rapportage

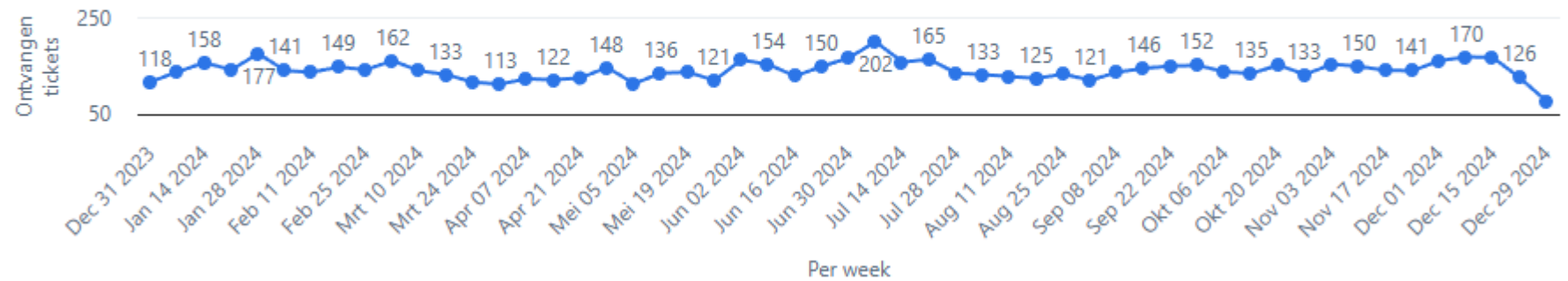
In het jaar zijn de volgende aantallen tickets bij de afdeling IT geregistreerd, dit zijn het totaal aantal tickets die geregistreerd zijn in FreshService.

Jaar 2024	
Ontvangen incidenten	7510
Opgeloste incidenten	7501



Received Tickets - Trend

Groeperen op : Per Week ▼

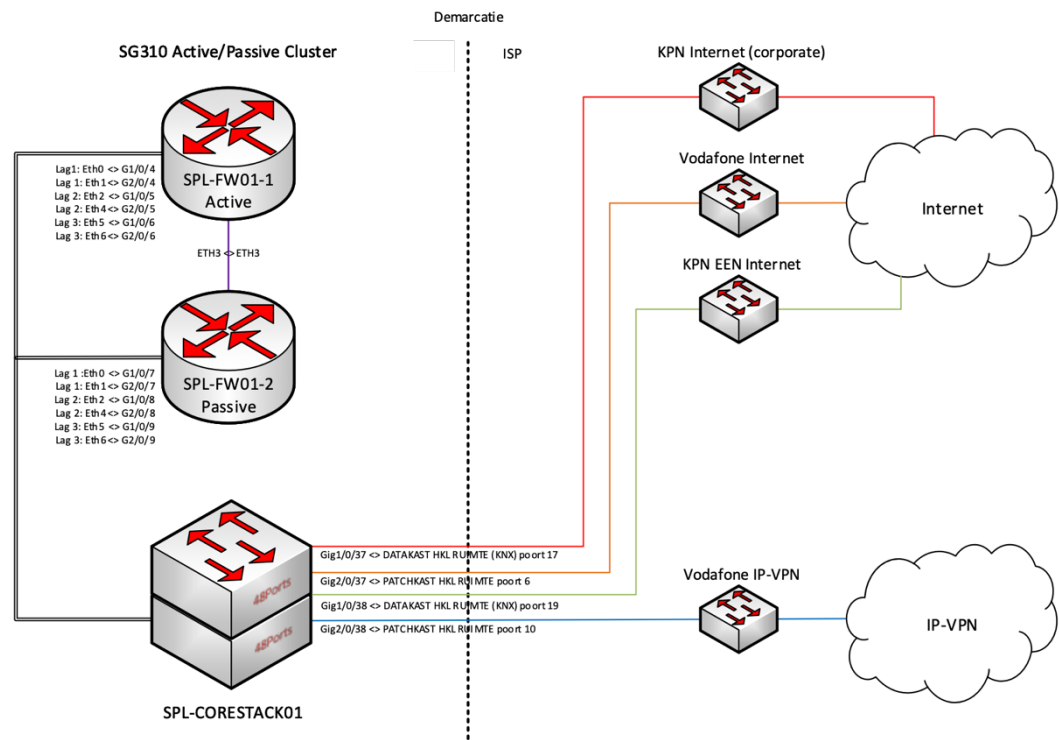


5. Overzicht Microsoft Licenties

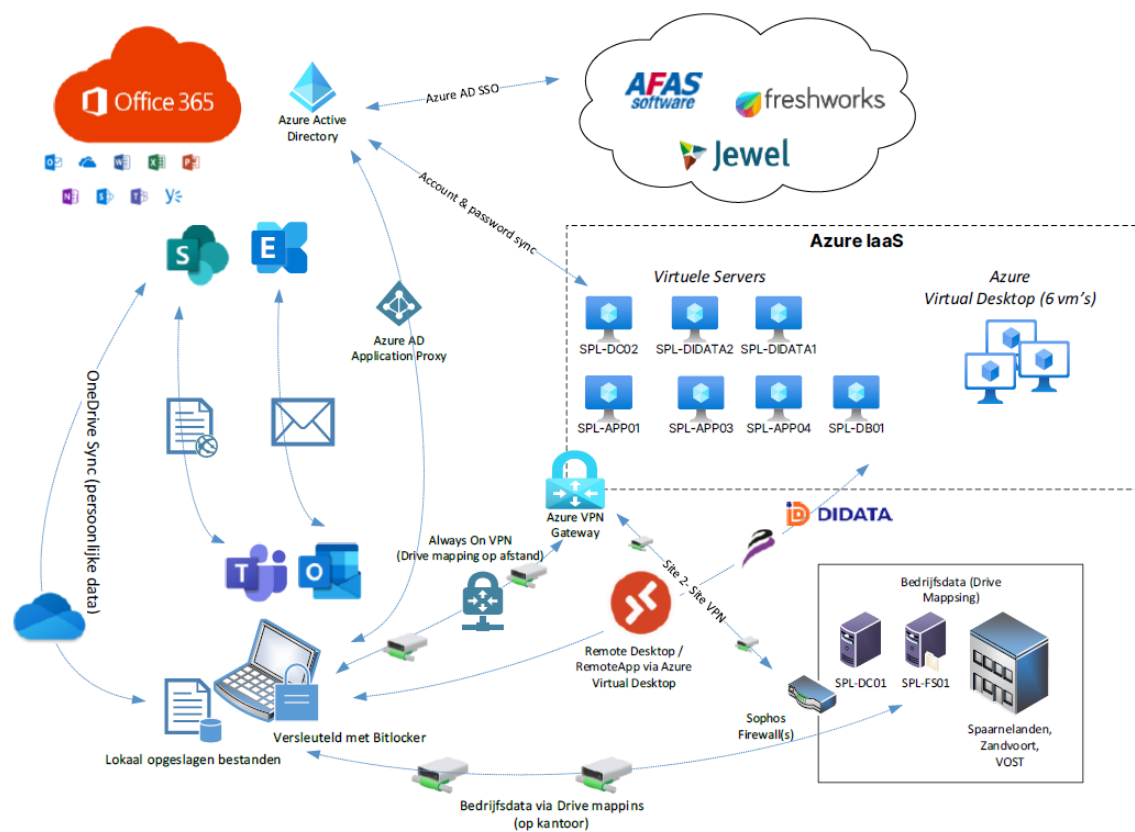
Product	Aantal
Microsoft 365 E3 EEA (no Teams) (NCE jaar)	150,00
Microsoft 365 F3 EEA (no Teams) (NCE jaar)	175,00
Microsoft Teams EEA (NCE jaar)	150,00
Microsoft Teams EEA (NCE maand)	3,00
Power BI Pro (NCE jaar)	31,00
Power BI Pro (NCE maand)	7,00
Project Plan 3 (NCE jaar)	7,00
Visio Plan 2 (NCE jaar)	3,00
Teams room licentie (Jaar)	4,00
Teams Shared Devices	1,00

6. Architectuur overzicht

Overzicht netwerk 2024



Overzicht Cloud omgeving



7. Specials

Algemeen

Spaarnelanden is een bedrijf wat zich bezighoudt met allerlei uitvoerde werkzaamheden voor de gemeente Haarlem en Zandvoort. Dit gebeurt door middel van het inzetten van middelen en mensen in de buitendienst die ondersteund worden door een kantooromgeving incl. IT en communicatiemiddelen.

Aangezien de focus ligt op het uitvoeren van de werkzaamheden in de buitendienst zijn er een aantal verschillende IT gerelateerde middelen waar gebruik van wordt gemaakt.

Hieronder staat genoemd wat per Unit/afdeling aan IT-middelen wordt gebruikt.

Unit Mobiliteit

Deze unit houdt zich binnen Spaarnelanden bezig met het onderhoud en beheer van het wagenpark.

Spaarnelanden heeft de beschikking over een eigen garage waar vrachtwagens en ander materieel onderhouden kunnen worden.

Daarnaast beschikt de unit Mobiliteit over een eigen magazijn voor onderdelen.

Binnen de unit Mobiliteit wordt gebruik gemaakt van gespecialiseerde IT-middelen die vaak door leveranciers geleverd zijn, je kan dan denken aan een laptop voor uitlezen voertuiggegevens, etc.

Tevens gebruik deze afdeling computers met touchscreens voor in/uitboeken van magazijn hardware.

Vanuit deze unit is de wens dat de afdeling IT helpt met het operationeel houden van deze apparatuur, dit kan gaan in samenspraak met de leverancier.

Unit Beheer Openbare Ruimte (BOR)

De unit BOR houdt zich bezig met beheer van de openbare ruimte zoals groenvoorziening, bomen, vegen, speeltoestellen, etc.

Binnen deze afdeling wordt er door de buitendienst gebruik gemaakt van mobiele telefoons en tablets, voor deze apparaten levert de afdeling IT-support. Daarnaast worden er ook nog (tijdelijke) verkeersborden gemaakt, dit gebeurt door middel van een snijplotter.

Snijplotters zijn primair aanwezig op de locatie Haarlem, locatie Zandvoort heeft één snijplotter voor haar werkgebeid.

Unit Afval & Grondstoffen

De afdeling A&G gebruikt voor het uitvoeren van zijn werkzaamheden voornamelijk mobiele telefoons en tablets, daarnaast hebben ze ook de beschikking over 3 weegbruggen die via een PC worden ontsloten, dit beheer valt ook onder de afdeling IT.

Er is speciale aandacht nodig voor de weegbruggen en de applicaties die deze weegbruggen ondersteunen, het zijn specials maar zeer zeker bedrijf kritisch.

Parkeerservice

Naast de bovenstaande uitvoerende diensten heeft Spaarnelanden ook nog een afdeling parkeerservice, deze afdeling beheert diverse parkeergarages binnen Haarlem. De standaard IT hiervan is belegd bij de leverancier, waarbij Spaarnelanden IT af en toe ondersteund bij vragen. De werkplek PC's vallen wel onder beheer van Spaarnelanden IT. Soms is reizen naar de diverse locaties nodig om de werkplekken te ondersteunen.

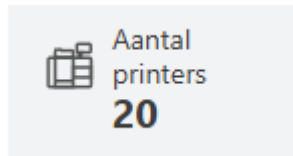
Facilitaire Zaken

Deze afdeling beheert alle gebouwen van Spaarnelanden en heeft ook de beschikking over een centraal magazijn, hiervoor doet Spaarnelanden IT het beheer.

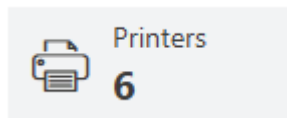
Camera systemen bij de diverse gebouwen zijn zaken waar IT dient te ondersteunen.

8. Printers

Spaarnelanden heeft binnen haar omgeving – exclusief locaties afdeling parkeren – totaal 20 printers.



Alle printers worden vanuit Uniflow online - van Canon - aangestuurd.



6 van de 20 printers zijn Canon Imagerunner systemen, 5 staan er in Haarlem en één is gestationeerd te locatie Zandvoort.

Gebruikersbeheer

Gebruikers worden automatisch toegevoegd en verwijderd van de Uniflow online omgeving.

Wel is het zaak om nieuwe gebruikers middels informatie/hulp te on-boarden.

8. Telefonie & Tablets

Voor het uitrollen van telefoons en tablets gebruiken wij een combinatie van Samsung KNOX en Microsoft Intune.

We hebben een kleine populatie van Apple apparaten, waar wij gebruik maken van Mobile Device Management van Apple in combinatie met Microsoft Intune.

Bestuursysteem	Aantal	Opmerkingen
Android telefoons	260	Grootste populatie aan hardware alle telefoons zijn Samsung vanwege KNOX als eis.
Apple telefoons	5	Kleine set uit het verleden, deze zullen vervangen worden voor Android telefoons
Android tablets	115	Samsung (Werk)tablets voor de unit BOR en A&G
Apple tablets	30	

9. AV-middelen

Binnen Spaarnelanden hebben we – ten tijde van schrijven – 4 AV-ruimtes welke voorzien zijn van Yealink hardware, te weten:

- 5 x Yealink RoomPanel PLUS
- 4 x Yealink videobar A40
- 4 x Yealink touchpaneel CTP25
- 4 x Yealink Wireless Presentation Pod 30
- 4 x Samsung 65 inch premium professional display

Wij verwachten dat deze ruimtes inclusief de hardware beheerd zal worden door de IT-beheerder.

Daarnaast zijn er – ten tijde van schrijven – een aantal (3 à 4) TV's – zowel mobiel als muur gebonden – waar laptops direct op gekoppeld worden voor een digitale vergadering.

De mobiele oplossingen hebben een Logitech roommeeting camera, waar de muur gebonden oplossing alleen een TV betreft.

Het is mogelijk dat de aantallen aan AV-middelen veranderen, er zijn plannen om meer vergaderruimtes uit te rusten met Yealink hardware.