

Bijlage 4 Huidige situatie

Moderne werkplek dienstverlening

Datum: 28 maart 2025

Casenummer: C2347381

EIGENDOM EN VERTROUWELIJKHEID

De informatie in dit document is juridisch eigendom van en vertrouwelijk binnen Provincie Noord-Brabant. Het is niet toegestaan dit document te reproduceren, in welke vorm dan ook, mechanische of elektronisch, inclusief elektronische archiefsystemen, geheel of gedeeltelijk te uploaden en/of, al dan niet geautomatiseerd, te verwerken in of door middel van AI-tools, ongeacht het doel hiervan, zonder de schriftelijke goedkeuring van de Provincie Noord-Brabant.

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	4
2	Omgevingen.....	4
3	Huidige situatie	4
3.1	De moderne werkplek PNB.....	4
3.1.1	Devices	5
3.2	Gebruikers	6
3.3	On-premises.....	6
3.3.1	Active Directory en GPO	6
3.3.2	Microsoft System Center Configuration Manager	6
3.3.3	Microsoft App-V	7
3.3.4	Ivanti Workspace Manager	7
3.3.5	FSLogix.....	7
3.4	Azure	7
3.5	Intune	7
3.6	Azure Image Builder	7
3.7	Azure DevOps.....	8
4	Security.....	8
4.1	Trellix	8
4.2	Werkplekbeveiliging	8
4.3	Conditional Access	8
4.4	Mobile Application Management (MAM)	8
4.5	Back-up	8
4.6	Printing	8
5	Provinciale staten.....	9
5.1	De moderne werkplek.....	9
5.2	Gebruikers	9
5.3	On-premises.....	9
5.4	Azure	9
5.5	Intune	9
5.6	Security.....	9
5.6.1	Defender for Endpoint.....	9
5.6.2	MAM	9
6	Licenties.....	10
6.1	Provincie Noord-Brabant.....	10
6.2	Provinciale Staten.....	10

7	Applicaties	10
7.1	Provincie Noord-Brabant	10
7.2	Provinciale Staten.....	11
8	Dienstverlening	12
8.1	Algemeen.....	12
8.1.1	Toelichting Ons Loket	12
8.1.2	Toelichting Functioneel beheer	13
8.2	Processen, procedures en werkvormen	14
8.3	Service levels.....	14
8.3.1	Generieke service levels	14
8.3.2	Service Windows.....	14
8.4	Provinciale Staten.....	15
8.4.1	Ons Loket	15
8.4.2	Functioneel beheer	15
8.4.3	Technisch beheer en 3e lijn ondersteuning van de werkplek, M365 en overige applicaties.....	15

1 Inleiding

In deze bijlage bij de Europese aanbesteding moderne werkplek en applicaties beschrijven we de huidige situatie met betrekking tot dit kavel op het moment van publicatie. Het is mogelijk dat de situatie op het moment van contracteren afwijkt van de hier beschreven situatie. Voor de aanbesteding van het kavel kunt u uitgaan van de in dit document vermelde informatie.

2 Omgevingen

De werkplekomgeving van de provincie bestaat uit twee gescheiden omgevingen, te weten die van de Provinciale Staten (PS) en die van de Provincie Noord-Brabant (PNB). Elk heeft een eigen Azure tenant met daarvoor een verantwoordelijke dienstverlener. De beide dienstverleners zijn voor hun eigen tenants verantwoordelijk voor beheer, configuratiemanagement, onderhoud etc. In omvang en aantallen is de omgeving van de PNB verreweg het grootst.

Alle gebruikersvragen, dus zowel voor PNB als voor PS, komen altijd binnen bij de interne servicedesk, "OnsLoket" en worden vervolgens via de gangbare processen belegd bij de juiste oplosgroep of dienstverlener.

In de volgende hoofdstukken geven we een schets van de huidige omgeving, waarbij aantallen worden gegeven en inzicht wordt geboden in applicaties, apparaten, licenties en de dienstverlening voor de moderne werkplek.

3 Huidige situatie

In dit hoofdstuk wordt de huidige situatie van de PNB beschreven met betrekking tot de moderne werkplek verschijningsvormen. U kunt er vanuit gaan dat, in grote lijnen, voor zowel PNB en PS dezelfde technologie en architectuur gebruikt wordt. Daar waar er afwijkingen zijn worden deze expliciet benoemd.

3.1 De moderne werkplek PNB

Binnen het IT-landschap zijn er in de basis vijf werkplek verschijningsvormen gedefinieerd die in beheer zijn bij de huidige beheer partijen. Uiteraard is een BYOD niet in beheer bij een van de dienstverleners. Het is wel mogelijk om vanaf een BYOD PNB data te raadplegen. De vijf verschijningsvormen zijn:

- Choose Your Own Device (CYOD); apparaten verstrekt door de PNB;
 - Bring Your Own Device (BYOD); eigen apparaten van (externe) medewerkers of leveranciers;
 - Azure Virtuele Desktop (AVD); een virtuele cloud desktop vanuit de Microsoft Azure Cloud;
 - Specials;
 - Smartphones.
1. *Choose Your Own Device (CYOD)*: Door PNB verstrekte apparaten met een Windows Client OS waarmee een gebruiker makkelijk, betrouwbaar en veilig kan worden (samen)gewerkt en/of toegang kan worden verkregen tot de digitale informatievoorziening van PNB.
 2. *Bring Your Own Device (BYOD)*: Alle niet door PNB verstrekte apparaten waarmee door zowel een PNB-medewerker alsmede externen, partners en leveranciers makkelijk, betrouwbaar en

veilig kan worden (samen)gewerkt en/of toegang kan worden verkregen tot de digitale informatievoorziening van PNB. Toegang tot de digitale informatievoorziening met BYOD-apparaten kan worden beperkt.

3. *Azure Virtuele Desktop (AVD)*: Een door PNB beschikbaar gestelde Windows virtuele werkplek waarmee door zowel een PNB-medewerker als door externen, partners en leveranciers makkelijk, betrouwbaar en veilig kan worden (samen)gewerkt en/of beperkt toegang kan worden verkregen tot de digitale informatievoorziening van PNB. Selfservice mogelijkheden zijn beperkt.
4. *Specials*: Er bestaan binnen PNB ook werkplek types met een speciale configuratie. Omdat het hier om een zeer beperkt aantal werkplekken gaat, worden deze “specials” buiten de scope van dit document geplaatst. Ze zijn niet buiten de scope van de aanbesteding. Het streven is om een groot deel (en waar mogelijk) van de huidige *Specials* binnen het CYOD-model te plaatsen.
Voorbeelden van speciale configuraties zijn:
 - Specialistische Geodesie werkplek t.b.v. fotogrammetrie
 - RIP (Raster Image Processor) machine t.b.v. print processen plotters
 - SCAN-machine t.b.v. Corsa
5. *Smartphones*: PNB verstrekt momenteel smartphones voor haar gebruikers. Deze worden enkel beheerd op basis van MAM policies. Overige onderdelen van de smartphone worden niet beheerd via MDM.

Het belangrijkste verschil tussen CYOD- en BYOD-devices is de mogelijkheid tot configuratiebeheer op de CYOD-apparaten, waarmee de beveiligingsrichtlijnen vanuit PNB en de BIO gegarandeerd kunnen worden. Vanwege deze reden wordt een CYOD-device als vertrouwd gemarkeerd waardoor toegang tot (gevoelige) informatie verschaft kan worden. Toegang tot PNB-informatie is om dezelfde reden vanaf een BYOD-apparaat, in de basis, niet of beperkt mogelijk.

De AVD-werkplek is in het leven geroepen om specifieke use-cases binnen PNB op te lossen. Denk hierbij aan het faciliteren van een AVD-werkplek met zware specificaties in combinatie met een vGPU ten behoeve van werkprocessen. Ook wordt AVD voor het grootste deel ingezet om legacy applicaties, die ook een verbinding hebben naar de on-premises omgeving, veilig te ontsluiten. AVD legacy kan momenteel door éénieder gebruikt worden met een EMS E5 licentie.

3.1.1 Devices

De onderstaande tabel geeft de aantallen weer t.a.v. in gebruik zijnde de devices.

Device	Geschat aantal	Besturingssysteem
Laptops	1503	Windows 11 Ent. 24H2
Desktops	30	Windows 10 Ent. 22H2
Smartphones (Android)	902	Divers
Smartphones (iOS)	634	Divers
AVD*	131	Windows 11 Ent. 23H2

Tabel 1. Geschat aantal per devices PNB

* In de onderstaande tabel zijn de details beschreven van de aantallen rondom het AVD platform. De onderstaande varianten van AVD betreffen eveneens het aantal (9) images. Het aantal gebruikers dat toegang heeft tot hostpool Geodesie is ongeveer 35 en concurrent use is circa 6 - 10 gebruikers.

Voor Legacy geldt elke PNB gebruiker toegang heeft tot de legacy omgeving, echter in de praktijk loggen er circa 150-200 gebruikers per dag in.

AVD Hostpool	Type	Productie	Acceptatie	Ontwikkel
ArcGIS	Personal	57	1	5
Geodesie	Pooled	6	1	1
Legacy	Pooled	55	3	1

Tabel 2. Details AVD

3.2 Gebruikers

De onderstaande tabel geeft inzicht in de gebruikersaantallen. Er is een differentiatie in gebruikers die van het type *member* zijn (user accounts in Entra ID) en degene van het type *guest* zijn (externe accounts met toegang tot PNB resources, zoals Teams). Van de actieve 2121 gebruikers, zijn er ongeveer 400 extern (tijdelijke medewerkers die geen vast dienstverband met PNB hebben). In essentie gebruiken externen een BYOD. Het beheer van gebruikersaccounts valt buiten scope van dit kavel, de aantallen worden hier ter kennisgeving gedeeld:

Aantal gebruikers	Aantal
Gebruikers (members)	2121
Gebruikers (guest)	1561

Tabel 3. Aantal gebruikers PNB

3.3 On-premises

De onderstaande paragrafen beschrijven de componenten die on-premises staan in het Provinciehuis (PH) om de werkplek verschijningsvormen te faciliteren die tevens ook in het PH staan.

3.3.1 Active Directory en GPO

Er wordt gebruik gemaakt van een Microsoft Active Directory omgeving om on-premises diensten te faciliteren. Er wordt vanzelfsprekend EntraID Connect gebruikt om de sync met EntraID te realiseren. Er zijn exclusions ingesteld voor bepaalde OU's, omdat deze enkel voor de on-premises diensten zijn.

Door middel van Group Policy Management worden instellingen afgedwongen en/of geconfigureerd op de verschillende werkplek verschijningsvormen. Dat betekent ook voor instellingen die niet gerealiseerd kunnen worden via Microsoft Intune, bijvoorbeeld voor AVD. Deze worden in een GPO geplaatst en toegepast op de AVD.

3.3.2 Microsoft System Center Configuration Manager

Voor de nog bestaande specials in het Provinciehuis wordt gebruik gemaakt van SCCM. Met SCCM wordt de uitrol van de specials gefaciliteerd. Tevens wordt met SCCM de omgeving up-to-date gehouden.

3.3.3 Microsoft App-V

Er is momenteel een volledige Microsoft App-V 5.1 infrastructuur. Dit is over het algemeen t.b.v. de desktops en specials. Er worden circa 16 applicaties gefaciliteerd op de betreffende omgevingen.

3.3.4 Ivanti Workspace Manager

Om beheer op de specials te doen wordt Ivanti Workspace Manager ingezet. Dit omvat het nog onderhouden van policies, configuratie-items, driveletters en andere werkplek gerelateerde instellingen. Het gaat hier om Ivanti Workspace Manager versie 2024.2.

3.3.5 FSLogix

Voor een aantal specials is FSLogix geconfigureerd. Hiermee worden van die specials de profielen opgeslagen.

3.4 Azure

PNB heeft haar eigen Azure tenant waarin verscheidene diensten worden afgenomen ten aanzien van haar behoeften en werkprocessen. Een onderdeel daarvan is de moderne werkplek en de technologie die het mogelijk maakt om dit te faciliteren. De paragrafen hierna beschrijven hoe de technologie de moderne werkplek faciliteert.

3.5 Intune

Microsoft Intune wordt gebruikt om de CYOD en AVD te configureren, te beheren en te onderhouden. Dit wordt o.a. gedaan door middel van compliancy policies, configuration policies, Windows Updates en Endpoint Security.

De laptops worden door “Ons Loket” uitgerold via Autopilot conform de PNB-naamgevingsconventie en het (security) beleid. Door dit op deze manier uit voeren worden eerdergenoemde policies, updates en security settings toegepast.

Applicaties worden op de twee eerder genoemde werkplek verschijningsvormen uitgerold door Intune. Binnen Intune zijn momenteel de volgende applicatietypes beschikbaar:

1. MSIX (voorkeur CYOD)
2. MSI
3. WIN32
4. Business Store

Op de CYOD devices wordt een mix van bovenstaande applicaties gefaciliteerd. Van de bovenstaande applicatietypes wordt het type WIN32 packages veel uitgerold op de CYOD. Op AVD geldt vrijwel dezelfde stelling als hiervoor, met uitzondering van MSIX. Ook worden applicaties in het AVD image geïnstalleerd middels Azure DevOps. Meer detail over Azure DevOps in paragraaf 3.7 beschreven.

3.6 Azure Image Builder

Azure Image Builder wordt enkel gebruikt om “golden” images te realiseren voor de verschillende type AVD's. Binnen het golden image worden diverse applicatie geïnstalleerd, OS optimalisatie wordt toegepast en Windows Update wordt gedraaid.

3.7 Azure DevOps

Er wordt gebruik gemaakt van Azure DevOps om de configuratie en deployment van AVD te verzorgen. In Azure DevOps zijn twee verschillende repositories om dit te verzorgen. Het proces zorgt ervoor dat GeoDesie en Legacy deployed worden. Dit wordt op wekelijkse basis gedaan, zodat er altijd een schone versie van dit type AVD is. Hierbij valt te o.a. te denken aan het in drain mode plaatsen van hosts, het verwijderen van hosts, creëren van session hosts.

Voor ArcGIS geldt dat er enkel deployed wordt als er vraag is vanuit de organisatie. Dit zijn namelijk (zoals eerder vermeld) van het type personal. Ook hier geldt voor dat het volledige configuratie en deployment via Azure DevOps verloopt.

4 Security

Onderstaande hoofdstuk beschrijft globaal welke security features / software wordt gebruikt.

4.1 Trellix

Op de specials in het provinciehuis wordt gebruikt gemaakt van Trellix om malware/security scanning uit te voeren. Mogelijk dat dit voor gunning is vervangen.

4.2 Werkplekbeveiliging

Op de CYOD en AVD worden diverse producten gebruikt ter beveiliging van de werkplek verschijningsvorm. In de gunningsfase wordt hierover meer informatie gedeeld.

4.3 Conditional Access

PNB maakt gebruik van Conditional Access om onder andere het beveiligingsniveau te verhogen.

4.4 Mobile Application Management (MAM)

PNB gebruikt voor smartphones MAM zodat security en compliancy binnen de gebruikte apps wordt gewaarborgd.

4.5 Back-up

Er is strategisch gekozen voor één cloud back-up oplossing om op deze manier eenvoud en eenduidigheid te creëren. Beide omgevingen (PS en PNB) hebben een eigen cloud back-up tenant.

De verantwoordelijkheid van back-up en restore binnen dit kavel ligt bij de huidige beheer dienstverlener en de back-up en restore dienstverlener. De huidige beheer dienstverlener draagt zorgt over wat er geback-upt moet worden en realiseert dat samen met de back-up en restore dienstverlener conform het PNB-beleid. PNB toetst achteraf of de back-up conform het beleid is gerealiseerd.

4.6 Printing

De huidige dienstverlener draagt zorg (aanmaken, beheren en realiseren) voor het faciliteren van de printerqueue. Ook wordt er door de dienstverlener op de CYOD en AVD printerdrivers geïnstalleerd en onderhouden om printfunctionaliteit te realiseren voor de gebruikers. Vanaf BYOD en smartphones is er tevens de mogelijkheid om te printen via mail-to-print.

5 Provinciale staten

In dit hoofdstuk worden expliciet de afwijkingen beschreven voor de Provinciale Staten.

5.1 De moderne werkplek

Voor de PS geldt dat zij één verschijningsvorm hebben, te weten een CYOD. Deze is in beheer van de dienstverlener.

De onderstaande tabel geeft de aantallen weer t.a.v. in gebruik zijnde de devices.

Assets	Geschat aantal	Besturingssysteem
Laptops	125	Windows 11 Ent.

5.2 Gebruikers

De onderstaande tabel geeft inzicht in de gebruikersaantallen voor PS. Het aantal gebruikers is een redelijk statisch getal. Grote fluctuaties in aantallen is niet aan de orde.

Aantal gebruikers	Geschat aantal
Gebruikers (members)	125

5.3 On-premises

N.v.t.

5.4 Azure

PS heeft haar eigen Azure tenant waarin een select aantal diensten worden afgenomen voor invulling van haar behoeften en werkprocessen. De behelst eigenlijk het ondersteunen realiseren van de moderne werkplek waarbij er ook een aantal applicaties worden geïnstalleerd. Het grootste gedeelte betreft Office componenten.

5.5 Intune

Er wordt gebruik gemaakt van een basisconfiguratie binnen Microsoft Intune om de CYOD te configureren, te beheren en te onderhouden.

5.6 Security

5.6.1 Defender for Endpoint

Op de laptops wordt gebruik gemaakt van een basis configuratie voor Defender for Endpoint.

5.6.2 MAM

MAM is niet van toepassing voor PS.

6 Licenties

Dit hoofdstuk geeft de licenties weer van beide omgevingen, beschreven in twee paragrafen.

6.1 Provincie Noord-Brabant

De onderstaande tabel geeft inzicht in de toegewezen licentie aantallen voor Provincie Noord-Brabant.

Licentie	Toegewezen
EMS E5	2036
Office 365 E5	2040
Planner en Project abonnement 3	5
Plannen en Project abonnement 5	5
Power Apps Premium	3
Visio abonnement 2	25
Windows Defender ATP	2031

Overige data betreffende M365:

- Ongeveer 1250 SharePoint site collecties, waarvan 1075 Teams-connected
- Ongeveer 35 TB SharePoint storage in gebruik
- Ongeveer 2500 mailboxen, waarvan ongeveer 450 Shared mailboxen

6.2 Provinciale Staten

De onderstaande tabel geeft inzicht in de toegewezen licentie aantallen voor Provinciale Staten.

Licentie	Toegewezen
Microsoft 365 Business basic	8
Microsoft 365 E5	116
Planner en Project abonnement 3	5
Plannen en Project abonnement 5	5
Power Apps Premium	3
Visio abonnement 2	25
Windows Defender ATP	2031

Overige data betreffende M365:

- Ongeveer 32 SharePoint site collecties, waarvan 27 Teams-connected
- Ongeveer 70 GB SharePoint storage in gebruik
- Ongeveer 142 mailboxen, waarvan ongeveer 18 Shared mailboxen

7 Applicaties

Dit hoofdstuk geeft weer welke applicaties er standaard gebruikt worden. Er is onderscheid gemaakt tussen zowel PNB als PS in twee verschillende paragrafen.

7.1 Provincie Noord-Brabant

De onderstaande tabel geeft weer welke standaard applicaties op de verschillende werkplek verschijningsvormen geïnstalleerd worden. Daar waar een kruis staat, betekent dat het wordt geïnstalleerd of van toepassing is voor de betreffende werkplek verschijningsvorm.

Voor PNB geldt op basis van de huidige schatting dat er circa twee *nieuwe* packages per kwartaal aangevraagd worden. Voor het updaten van bestaande packages is dat circa 30 per kwartaal.

Applicatie	CYOD	AVD	Specials
7-zip	X	X	X
Adobe Pro	X	X	X
Adobe Reader	X	X	X
Displaylink Graphics Driver (Dynamalink)	X		
Edge	X	X	X
Excel	X	X	X
FSLogix		X	X
Google Chrome	X		X
iBabs (store)	X		
IrfanView	X	X	X
KeePass		X	X
McAfee			X
Notepad++	X	X	X
Onedrive	X	X	X
OneNote	X	X	X
Outlook	X	X	X
Powerpoint	X	X	X
Printer Drivers	X	X	X
Teams	X		X
ToDo	X		X
Vendor specifieke drivers en firmware	X		X
Visio	X		
VLC	X		X
WhiteBoard	X		
Windows App	X		X
WinSCP		X	
Word	X	X	X

7.2 Provinciale Staten

De onderstaande tabel geeft weer welke standaard applicaties op de CYOD van PS voorkomt. Het applicatielandschap voor de PS omgeving is zeer summier. Als toevoeging op de onderstaande tabel kan mogelijk één tot twee extra applicaties gerekend worden. Het landschap is daarom zeer beperkt. Het maken van nieuwe packages is vrijwel niet aan de orde. Echter is het wel van toepassing op de gemaakte packages up-to-date te houden.

Applicatie	CYOD
7-zip	X
Adobe Acrobat Reader DC	X
Edge	X
Excel	X
Google Chrome	X
iBabs (store)	X
Onedrive	X
OneNote	X
Outlook	X

Powerpoint	X
Printer Drivers	X
Teams	X
ToDo	X
Vendor specifieke drivers en firmware	X
WhiteBoard	X
Word	X

8 Dienstverlening

8.1 Algemeen

Het beheer c.q. de ondersteuning op het gebied van de werkplekken en applicaties voor zowel de gebruikers van PNB als voor de gebruikers van de Provinciale Staten wordt ingevuld door onderstaande partijen:

- Intern serviceloket/1^{ste}-lijns helpdesk (Ons Locket): Ontvangt verzoeken en incidenten van gebruikers en lost deze op of routeert deze naar de juiste oplosgroep. Ons Locket voert een deel van de werkplek activiteiten ook zelf uit zoals het ontvangen, inspoelen en uitleveren van de hardware, interne verhuizingen en afhandelen van diverse meldingen die door de 1e lijns kunnen worden opgelost.
- Functioneel Beheer: Functioneel beheer van M365 wordt uitgevoerd door een gespecialiseerd functioneel beheerteam: Serviceteam M365. Het functioneel beheer van applicaties anders dan M365, is binnen de provincie (nog) gespreid georganiseerd. Voor kritieke en/of omvangrijke applicaties is dat belegd binnen de teams en opdrachtnemers binnen het programma Dienstverlening ICT. Echter het functioneel beheer van specifieke/programma gebonden applicaties is veelal belegd binnen de programma's zelf.
- Technisch beheer en 3^e lijn ondersteuning van de werkplek, M365 en overige applicaties: dit wordt voornamelijk door externe dienstverleners gedaan. OGD v.w.b. M365 en de werkplek en voor overige applicaties is dit de leverancier van de applicatie.

Voor een meer gedetailleerde uitwerking is er een demarcatiedocument dat met de gegunde partij zal worden gedeeld.

8.1.1 Toelichting Ons Locket

Ons Locket werkt vanuit de behoefte aan één centraal aanspreekpunt waar gebruikers terecht kunnen met al hun vragen. Om dit mogelijk te maken zijn de disciplines naar ICT, Facilitair en het Brabant Locket (klantcontactcentrum) samengebracht in één geïntegreerd loket. Daarnaast fungeert Ons Locket ook als het frontoffice voor de financiële administratie en subsidieaanvragen.

Binnen Ons Locket wordt gewerkt als één team, waarin iedere discipline vanuit zijn eigen expertise bijdraagt aan een gastvriendelijke en klantgerichte dienstverlening.

Werkwijze

Ons Locket werkt volgens het *Click, Call, Face*-principe. Dit houdt in dat gebruikers ze kunnen bereiken via:

1. Click: Een Selfservice Management Tool (SMT).
2. Call: Telefonisch contact.
3. Face: Een fysiek bezoek aan de balie.

Via deze communicatiekanalen worden meldingen geregistreerd, waar mogelijk direct opgelost, en worden meldingen die specialistische aandacht vereisen overgedragen aan de juiste vakgroep die in diverse programma's werken.

Resultaten

De resultaten van Ons Loket laten zien dat de eerste lijn een grote rol speelt in het oplossen van gebruikersvragen of verstoringen:

1. Aantal meldingen afgemeld door de eerste lijn in 2023: 11.118
2. Aantal meldingen afgemeld door de eerste lijn in 2024: 10.399
 - a. 55% zijn service requests
 - b. 45% zijn incidenten

Naast eerstelijns servicedesk ondersteuning biedt Ons Loket ook aanvullende diensten waaronder userbeheer, telecombeheer, eenvoudige fysiek werkplekbeheer, voorbereiden en uitleveren van hardware.

8.1.2 Toelichting Functioneel beheer

Functioneel beheer M365

- Huidige leverancier OGD is verantwoordelijk voor het technisch (applicatie) beheer van M365 en vervult hierbij ook de rol als 3^e lijn oplosgroep bij incidenten en vragen.
- PNB voert zelf functioneel beheer uit voor M365, zowel voor de omgeving van de Provincie als voor de omgeving van de Provinciale Staten. Binnen Dienstverlening ICT bevindt zich een team die zich hiermee bezighoudt.
- Functioneel beheer M365 bestaat uit enkele personen die zich met name bezighouden met training en adoptie en enkele personen die zich meer bezighouden met het dag/dagelijks functioneel beheer.
- Functioneel beheer M365 vervult een 2^e lijns rol voor wat betreft incidenten en vragen die vanuit de 1^e lijn (Ons Loket) worden doorgezet.
- Functioneel beheer M365 neemt deel aan het CAB.
- De huidige beheertaken van Functioneel beheer M365 beperken zich tot een aantal onderdelen binnen de M365 (beheer)portal en dekken op dit moment ook zeker niet de hele scope van de werkplek dienstverlening. Hierbij is het goed om te vermelden dat er puur vanuit praktisch oogpunt, ook enkele meer technisch applicatiebeheer taken worden uitgevoerd door functioneel beheer. Dit zit vooral op het gebied van Exchange Online.
- Functioneel beheer M365 heeft admin-rechten binnen de M365 portal op basis van een separaat admin-account en gekoppelde beheerrollen.
- Functioneel beheer M365 heeft geen admin-rechten op beheerde devices zelf.
- Om benodigde Powershell scripts uit te kunnen voeren, beschikt Functioneel beheer M365 over een managementserver waarop ze scripts kunnen uitvoeren.
- Om contentmigraties uit te kunnen voeren binnen of naar SharePoint, beschikt Functioneel beheer M365 over een Sharegate licentie. Sharegate is geïnstalleerd op de genoemde managementserver.
- Toevoegen en verwijderen van gebruikers en het beheer van applicatie- en licentiegroepen wordt gedaan vanuit de lokale AD. Dit beheer ligt bij Ons Loket.

8.2 Processen, procedures en werkvormen

De provincie is een inhaalslag aan het maken waar het gaat om het inrichten en uitrollen van ITIL(3)-processen en daarmee samenhangende procedures. Ter ondersteuning wordt gebruik gemaakt van Facilitator. Tegen de tijd dat de moderne werkplek aanbesteding is gegund zal waarschijnlijk een nieuwe ITSM-tool geïmplementeerd zijn.

E.e.a. betekent ook dat de regie-organisatie momenteel wordt aangepast op het nieuwe multivendor landschap.

Het aanmelden van ICT-incidenten wordt o.a. gedaan door gebruikers, beheerders, dienstverleners en (detectie-)systemen. Deze meldingen worden verwerkt in een helpdeskapplicatie waarbinnen diverse oplosgroepen zijn gedefinieerd die zorg dragen voor een adequate afhandeling binnen de afgesproken service levels.

8.3 Service levels

Definitie specifieke service levels

Specifieke service levels worden ingezet bij diensten of producten waar behoeften of randvoorwaarden voor gelden waardoor de generieke service levels niet van toepassing zijn. Bij elke dienst waar een specifiek service level van toepassing is wordt dit specifieke service level beschreven als onderdeel van de dienstbeschrijving.

8.3.1 Generieke service levels

Doorlooptijd wordt gemeten in werkuren en normale uren. Een werkuur is een uur binnen het service window. Een normaal uur is een klokuur, dat wil zeggen elk van de 24 uren in een dag.

Doorlooptijden die gemeten worden op incidenten, problemen en wijzigingen starten zodra de activiteit in kwestie binnen de invloedssfeer van de leverancier valt. De meting stopt zodra de activiteit de invloedssfeer van de leverancier verlaat. In de beoogde oplossing komt dit overeen met de eerste registratie, routing naar een externe oplosgroep en afsluiting van de activiteit in de service management tooling. Werkdagen zijn maandag t/m vrijdag (uitgezonderd officiële - door de Nederlandse overheid aangewezen - feestdagen). Dagen zijn alle dagen van de week inclusief officiële feestdagen.

8.3.2 Service Windows

De eerstelijns gebruikersondersteuning wordt door Ons Loket van de provincie Noord-Brabant geleverd op werkdagen van 08:00-16:30 uur.

Tweede- en derdelijns ondersteuning

De tweedelijns ondersteuning heeft een service window op werkdagen van 08:00 tot 17:00. De huidige dienstverlener, OGD, heeft voor derdelijns ondersteuning een window van 7:00 tot 19:00. Buiten dit service window is er bij OGD een piketdienst ingeregeld.

Maintenance window

Het maintenance window is de tijd waarbinnen bij voorkeur afgesproken geplande werkzaamheden uitgevoerd worden. Dit dient te worden afgestemd met de Change manager van PNB en rekening houdend met Statenvergaderingen en fractieoverleggen.

8.4 Provinciale Staten

8.4.1 Ons Loket

Binnen de provincie wordt v.w.b. beheer strikt onderscheid gemaakt in de omgeving van Provinciale Staten (PS) en de Provincie-omgeving. Er is sprake van functiescheiding i.v.m. wettelijke dualiteit. Binnen de PS-omgeving is Ons Loket verantwoordelijk voor het bieden van eerstelijns ondersteuning. Vraagstukken die verder gaan dan de eerste en tweedelijns ondersteuning worden opgepakt door de derde lijn die voor PS is ondergebracht bij CSN/Interstellar. Gebruikers van de PS-tenant kunnen nu niet zelf een melding aanmaken bij de leverancier, dit verloopt allemaal via de eerste of tweedelijns.

8.4.2 Functioneel beheer

Functioneel beheer M365

- Huidige leverancier CSN/Interstellar is verantwoordelijk voor het technisch (applicatie) beheer van M365 en vervult hierbij ook de rol als 3^e lijn oplosgroep bij incidenten en vragen.
- PNB voert zelf functioneel beheer uit voor M365 voor de omgeving van de Provinciale Staten.
- Functioneel beheer M365 vervult een 2^e lijns rol voor wat betreft incidenten en vragen die vanuit de 1^e lijn (Ons Loket) worden doorgezet.
- De huidige beheertaken van PNB functioneel beheer beperken zich tot een aantal onderdelen binnen de M365 (beheer)portal en dekken op dit moment ook zeker niet de hele scope van de werkplek dienstverlening.
- Functioneel beheer M365 heeft bepaalde admin rechten binnen de M365 portal op basis van een separaat admin-account en gekoppelde beheerrollen.
- Functioneel beheer M365 heeft geen admin-rechten op beheerde devices zelf.

8.4.3 Technisch beheer en 3e lijn ondersteuning van de werkplek, M365 en overige applicaties

CSN/Interstellar is verantwoordelijk voor het technisch beheer van de werkplek, M365 (Apps) en relevante 3^e lijns ondersteuning. Hieronder valt o.a.: 3e lijns servicedesk, tenant beheer, MS tenant support (actief tenant beheer), Endpoint management, Defender for Endpoint/Office management, Secure Score management en dagelijkse backup.