

Datum: maart 2025

Beschrijving huidige situatie

Inhoud

1.	Inleiding	1
2.	ICT-onderdelen en processen.....	1
2.1.	Rol van ICT-Dienstverlener	1
2.2.	Rol van I&A	3
2.3.	Security en CISO	4
2.4.	Gebruikersconcepten.....	4
2.5.	Gebruikersdevices	4
2.6.	Virtuele desktops	5
2.7.	Locaties.....	6
2.8.	Netwerken en apparaten in de Willemshof.....	6
2.9.	Datacenter	8
2.10.	Applicaties.....	10
2.11.	Netwerkschijven.....	13
3.	Microsoft Azure en Microsoft 365.....	14
3.1.	Microsoft Tenants	14
3.2.	Azure onderdelen.....	14
4.	Licenties	17
4.1.	Microsoft-licenties	17
4.2.	Overige licenties	17

1. Inleiding

In dit document wordt de ICT-omgeving van de VNG omschreven om inzicht te geven in wat de onderscheidende ICT-onderdelen en processen zijn en hoe deze nu zijn georganiseerd.

2. ICT-onderdelen en processen

2.1. Rol van ICT-Dienstverlener

De ICT-dienstverlener is de beheerder van de ICT-omgeving van de VNG. Hij is het eerste aanspreekpunt voor alle vragen, incidenten en uit te voeren changes. Voor de calls welke buiten het werkingsgebied van de ICT-Dienstverlener vallen heeft de ICT-Dienstverlener een routeringsfunctie.

2.1.1. Servicedesk

De VNG hecht grote waarde aan goede persoonlijke ondersteuning. De voertaal van de VNG en de Servicedesk is Nederlands. Een kleine groep binnen de VNG is Engelstalig.

Eindgebruikers benaderen de Servicedesk telefonisch, per mail of via een portaal. Standaard changes worden door een beperkte groep VNG-medewerkers via het portaal van de ICT-Dienstverlener ingediend.

Taken van de Servicedesk zijn o.a.

- 1^e lijns gebruikersondersteuning voor generieke ICT-vragen en issues
- Functionele ondersteuning bij het gebruik van Microsoft Office en Windows
- Usermanagement
- Single point of contact: Routeringsfunctie voor issues welke buiten de werkingssfeer van de ICT-Dienstverlener vallen.
- Managen van het ITIL-proces
- Routering naar 2^{de}- en 3^e-lijns ondersteuning
- Incidentmanagement inclusief prioritering
- Changemanagement

Het ITIL-proces in aantallen:

Changes

Soort	2023	2024
Standard changes (veelal user- en mailmanagement)	3489	3054
Nonstandard change: Emergency Change	1	6
Nonstandard change: Normal change	236	210
Nonstandard change: Package change	8	0

Incidenten

Soort	2023	2024
High	19	31
Medium	67	190
Low *)	2759	2164

*) Eerstelijns ondersteuningsvragen worden als een low-incident geregistreerd.

Toelichting op de cijfers

Een indiensttreding van een personeelslid leidt tot 4 standaardchanges.

Het opvoeren van een account voor een externe leidt tot 1 standaardchange.

Gemiddeld genomen zijn er per maand rond 200 changes en 200 incidenten.

Piekbelastingen werden gezien bij grotere veranderingen zoals introductie van MFA en Windows11.

Rond de jaarwisseling kan er, vanwege mutaties van externe medewerkers, een piekbelasting tot ongeveer 400 standaardchanges per maand zijn.

2.1.2. Taken van de ICT-Dienstverlening

Naast de taken zoals beschreven bij Servicedesk zijn o.a. de volgende taken bij de ICT-Dienstverlener belegd.

- Securitybeheer w.o. threat- en virusprotection.
- Autorisatie en authenticatie, identitymanagement
- Certificatenbeheer
- Netwerkbeheer
- Serverbeheer
- Azure beheer
- Technisch applicatiebeheer
- Backup en restore
- Microsoft 365-beheer
- Imagebeheer
- Windowsbeheer
- Citrixbeheer
- Databasebeheer

- Beheer van user-devices
- Architectuur
- Licentiebeheer
- SLA-beheer
- Local Support

2.1.3. Local support

De VNG hecht veel waarde aan goede persoonlijke dienstverlening aan eindgebruikers. Daarom is, naast de telefonische Servicedesk, in de Willemshof het ICT-loket bemand met 2 FTE van de ICT-dienstverlener. Deze persoonlijke service wordt hoog gewaardeerd.

De taken van Local support zijn o.a.:

- Inspoelen en gereedmaken van laptops en telefoons
- Uitgifte en inname van laptops, telefoons en thuiswerksets
- Uitleg over gebruik van laptop en telefoon aan (nieuwe) medewerkers
- Behandelen van eerstelijnsvragen en incidenten van eindgebruikers
- Wipen van laptops en telefoons welke niet meer worden gebruikt
- Bijhouden van CMDB
- Voorraadbeheer van laptops, telefoons, kabels en dergelijke
- Beheer van de vaste telefonie (bellen via Teams) en aanspreekpunt van de vaste telefonie leverancier
- Beheer van de mobiele telefonie w.o. het bijwerken van de administratie van SIM-kaarten en aanspreekpunt van Telecomprovider
- 1^e-en 2^e-lijnsondersteuning audio/visuele middelen in de Willemshof en aanspreekpunt voor de AV-leverancier
- Local Support is aanspreekpunt voor de printerleverancier.
- Fysiek beheer MER- en SER-ruimten
- Beheer van de fysieke ICT-werkplek in de Willemshof
De fysieke ICT-werkplek bestaat uit een docking station, één of twee beeldschermen, toetsenbord en muis

2.2. Rol van I&A

Het Team I&A draagt zorg voor de juiste werking van de ICT voor de VNG, VNG-onderdelen en huurders in het pand “de Willemshof”.

Het team bestrijkt een breed technisch en functioneel gebied. Dat gebeurt zowel zelfstandig als op regiebasis in samenwerking met verschillende (applicaties) leveranciers. Binnen het team zijn er twee ervaren systeembeheerders met bijbehorende systeemrechten zodat I&A naast de ICT-dienstverlener, de nodige monitoring en probleemanalyses kan uitvoeren.

- I&A is operationeel opdrachtgever aan de ICT-dienstverlener
- I&A is de inkoper van hardware, software en licenties.

- I&A registreert de non-standaard changes in het portaal van de ICT-dienstverlener
- I&A fiatteert de ingevoerde changes
- I&A verzorgt voor de bedrijfsapplicaties samen met de ICT-dienstverlener en applicatieleverancier het technisch- en soms ook het functioneel beheer. I&A is de intermediair naar de applicatieleveranciers.
- I&A implementeert (al dan niet zelf) security regels en is de organisator van de i-Bewust campagnes, phishing- en pentesten.
- I&A beheert de Global DNS en bijbehorende instellingen zoals DMARC, SPF en DKIM.

2.3. Security en CISO

De VNG volgt de richtlijnen van de BIO. De VNG en de ICT-dienstverlener werken samen om het brede terrein van security te optimaliseren. De (organisatorische) CISO van de VNG heeft rechtstreeks contact met de CISO van de ICT-dienstverlener.

2.4. Gebruikersconcepten

De VNG is een vereniging waar samenwerken met gemeenten, rijk, organisaties en personen centraal staat. De VNG stimuleert het laagdrempelig samenwerken. Met als tegenhanger dat dit ook secure moet zijn. De VNG werkt met een aantal externe medewerkers aan wie minder faciliteiten worden verstrekt dan aan personeelsleden. De externe medewerkers vallen onder het Bring Your Own Device (BYOD) beleid. Daarnaast is er een groep guest accounts in Teams.

In aantallen:

Gebruikerstype	Aantal
Personeelsleden	550
Externe medewerkers	850
Guest accounts in Teams	10500

2.5. Gebruikersdevices

2.5.1. Laptops

Personeelsleden hebben een Intune-beheerde VNG-laptop, voorzien van Windows 11 en Microsoft Defender. Via deze laptop zijn de Office-applicaties en de voor de gebruiker relevante bedrijfsapplicaties geïnstalleerd of benaderbaar. De VNG-laptop heeft een mogelijkheid om via Always On VPN te connecteren op het VNG-netwerk, waardoor o.a. toegang wordt verkregen tot de verschillende klassieke netwerkwerkschijven op de fileserver.

De huidige laptops zijn van het type HP Elitebook 840 (G8 en hoger). Laptops hebben een afschrijvingstermijn van 4 jaar. Voor een klein aantal powerusers zijn er zwaardere HP-laptops in gebruik.

Normaliter vallen externe medewerkers onder het BYOD-beleid, echter soms zijn er redenen om hiervan te wijken en wordt er toch een VNG-laptop verstrekt.

2.5.2. Telefoons

Personeelsleden krijgen van de VNG een Samsung-telefoon met simkaart van de VNG. Externe medewerkers krijgen geen telefoon of simkaart van de VNG.

De Microsoft-apps op mobiele devices worden beheerd via Intune Mobile Application Management (MAM). Hierdoor is de VNG-data in de Microsoft-apps op de verschillende vormen van mobiele devices via MAM en Multi Factor Authenticatie (MFA) beheerd.

Gebruikersdevices in aantallen:

Device	Aantal
Laptops	769
Telefoons	590

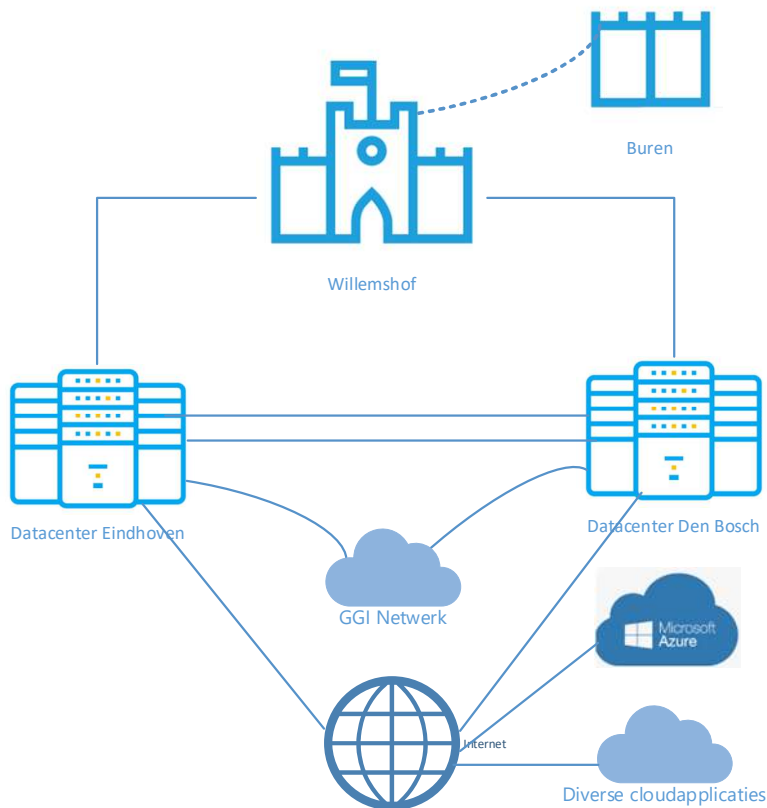
2.6. Virtuele desktops

De VNG biedt medewerkers de beschikking over een virtuele desktop (Citrix). Deze wordt beschikbaar gesteld aan zo'n 100 personen. De voornaamste redenen om met een virtuele desktop te werken:

- Medewerkers van leveranciers moeten servers kunnen benaderen;
- Externe medewerkers moeten bij een on-premise applicatie en/of netwerkschijf kunnen;
- Enkele client-server applicaties werken te traag op de VNG-laptop (al dan niet via VPN).

De virtuele desktop bevat enkele basisapplicaties zoals MS Office, Adobe Reader, Edge en Chrome. Daarnaast zijn on-premise applicaties zoals Exact Globe Next geïnstalleerd. De virtuele desktop wordt maandelijks van patches voorzien en via Ivanti worden de juiste rechten en instellingen toegepast per gebruiker.

2.7. Locaties



De VNG is gehuisvest in de Willemshof aan de Nassaulaan 12 te Den Haag. Wegens een verbouwing is tijdelijk ook een naastgelegen pand in gebruik. Er loopt een vaste lijn (500 MB non-overbooked) naar het primaire datacenter van de ICT-dienstverlener in Eindhoven. Datacenter Den Bosch is een backup/standby datacenter ingericht. Ook naar dat datacenter loopt een vaste lijn van 500 MB. De datalijnen staan op naam van de ICT-dienstverlener. Ontsluiting naar het internet verloopt via de datacenters.

Een afdeling van VNG voert monitoring en beheer uit op het besloten GGI netwerk. GGI staat voor Gemeentelijke Gemeenschappelijke Infrastructuur.

In beide datacenters is een fysiek, hard-wired, accespoints ingericht naar het GGI netwerk.

2.8. Netwerken en apparaten in de Willemshof

In de Willemshof, is voor de lokale infrastructuur een MER ingericht en per etage 2 SER-s. De bekabeling in het pand is een taak van de afdeling Facilitaire Dienst.

Het functioneel beheer op de audiovisuele apparatuur, zoals vergader- en presentatieschermen is een taak van de ICT-Dienstverlener. Technisch beheer van de AV-middelen wordt uitgevoerd door de AV leverancier.

De netwerkkaparaatuur in de Willemshof is eigendom van de VNG en wordt beheerd door de ICT-dienstverlener.

Het netwerk is opgedeeld in verschillende Vlan's; waaronder een Wifi voor de vertrouwde devices en een Wifi-Gasten met connectiviteit met Govroam. Wifi-gasten is het accespoint voor de BYOD devices.

Het netwerkbeheer wordt uitgevoerd met Cisco ISE en Cisco DNA.

Met Cisco ISE wordt afgedwongen dat uitsluitend vertrouwde devices, zoals de VNG-laptops, toegang kunnen krijgen tot vertrouwde Vlan's.

De fysieke werkplek in de Willemshof is uitgerust met één of twee beeldschermen en een docking station om de laptop aan te sluiten.

De beeldschermen en docking stations worden beheerd door de ICT-dienstverlener.

2.8.1. Netwerkkaparaatuur

Categorie	Product	Type	Aantal
Wifi Accespoint	Cisco Catalyst	9120AX	100
Appliance Network	Fortinet Forti	ADC-100F	2
Router	Cisco Router	ISR4431/K9	2
Switch	Cisco Catalyst	C9300-48P	8
Switch	Cisco Catalyst	C9300L-24P-4G	2
WLAN Controller	Cisco Catalyst	C9800-LF	6

2.8.2. Indoordekking mobiele telefonie

In de Willemshof is ten behoeve van een goede 4- en 5G dekking ondersteunende apparatuur geplaatst. Deze apparatuur wordt beheerd door de telecomprovider.

2.8.3. Printerapparatuur

Verspreid over de Willemshof staan Multifunctionele printers van HP.

Het operationele beheer van de printers ligt bij medewerkers van de afdeling Repro.

Bij verstoringen van technische aard treedt Local Support op als contactpersoon naar de printerleverancier. De ICT-dienstverlener verzorgt de inrichting en het beheer van de Printer Queues.

Categorie	Product	Type	Aantal
Printer	HP Color Laserjet	MFP E87640	9

2.8.4. Inrichting MER

Ten behoeve van de lokale infrastructuur draaien de volgende zaken in de MER welke door de ICT-dienstverlener worden beheerd.

Soort server	Aantal	Informatie
ISE	2	Linux Redhat
Domain controller	1	Minimaal Windows Server 2016
vSphere/vCenter/vCloud Usage Meter	4	Minimaal Windows Server 2016
Back-up	3	Minimaal Windows Server 2016
FortiADC	2	Minimaal Windows Server 2016
Synology/NetApp	2	Minimaal Windows Server 2016
ESX	6	Waarvan 2 SQL servers

In de MER staat ook apparatuur, zoals servers voor de AV middelen, welke niet door ICT-dienstverlener worden beheerd.

Local Support heeft toegangsrechten tot de MER en begeleid andere leveranciers bij de toegang van de MER.

2.9. Datacenter

In het primaire datacenter in Eindhoven draaien VMWare virtuele servers voor de VNG.

Alle servers zijn minimaal Windows Server 2016. MS SQL minimale versie 13.0.6430.49.

Voor security worden producten van Palo Alto gebruikt. Voor VPN wordt gebruikt gemaakt van Always On VPN.

2.9.1. Serveroverzicht in Datacenter Eindhoven

Soort server	Aantal
MS SQL-servers	5
Applicatieservers	9
Fileservers	3
Webservers	5
Printserver	1
Power BI gateway server	1
Citrix servers (Provisioning, XenApp, NetScaler, etc.)	18
Exchange server (tbv SMTP-relay)	1
Domeinservers, PKI/root Firewall, ADFS, Beheers-server etc.	15
Backupservers	2

2.9.2. Serveroverzicht in Datacenter Den Bosch

Onderstaande servers zijn actieve replica's vanuit Datacenter Eindhoven

Soort server	Aantal
ADFS Server, ADFS Proxy Server, Domain Controller en	3
Management Server	1

2.9.3. Back-up

De backup van de systemen wordt uitgevoerd met Veeam backup & replicatie oplossingen, waar onder Application-Aware Processing. De Backupdata wordt direct immutable opgenomen in de Veeam appliance. Dagelijks wordt de inhoud van de Veeam appliance gekopieerd naar een off-site cloud back-up omgeving.

Backupdata wordt tevens op tape gezet volgens onderstaand schema:

- Elke twee weken, met een retentie van 4 weken
- Elke maand, met een retentie van 12 maanden
- Elke jaar, met een retentie van 7 jaar

Periodiek wordt de betrouwbaarheid van de back-ups getest door restore controles uit te voeren.

Backups per soort:

Soort backup	Omvang
SQL Databases, SQL logfiles elke 30 minuten	10,3 TB
Datacenter Eindhoven, elke 24 uur	28,3 TB
Datacenter Eindhoven Application Aware	4,5 TB
Datacenter Den Bosch, elke 24 uur	34 GB
Datacenter Den Bosch Application Aware	1,2 TB
NAS in de MER op locatie Willemschhof, elke 24 uur	1 TB
Data O365 backup	68 TB

2.10. Applicaties

Onderstaande lijst geeft een indruk van de door VNG-gebruikte userapplicaties.

Voor applicaties wordt zoveel mogelijk met Single Sign On (SSO) in combinatie met MFA en conditional access gewerkt. Hierdoor is Entra ID de centrale Identity server voor de VNG-applicaties voor zowel on-premise als in de cloud.

Applicatie	Omschrijving
Adobe Creative Cloud	Grafische vormgeving / DTP
Adobe Reader DC	Lezen PDF-bestanden
ADP Workforce Easy	HRM VNG International
AFAS Profit (via Citrix reciever)	HRM-systeem VNG
AFAS Profit Communication Center Add-on	Desktop koppeling met AFAS Profit
AFAS Online	Mijn HRM VNG
BreakTimer	Pauzesoftware voor op de VNG-laptop
CC4All	KCC-oplossing binnen Bellen met Teams, vaste telefonie
ClockWise	Uren schrijven externen
Conceptboard	Platform met whiteboards om samen te werken in teams
Citrix Receiver	Extern werken met de Citrix-werkplek
Copernica	Nieuwsbrieven VNG Realisatie
Corsa	Documentbeheer VNG
CRM VNG (Microsoft Powerplatform)	CRM VNG
CRM IBD (Microsoft Powerplatform)	CRM IBD
Drupal CMS	Opmaak van o.a. vng.nl
Exact Globe	17 Financiële administraties
Exact Synergy	7 Synergy-omgevingen voor o.a. afhandeling facturen en verplichtingen en documentmanagement
gis.vng.nl	Genereren interactieve kaarten
iBabs	Digitaal vergaderen
IRIS Intranet	Will-E, het VNG social Intranet
Kluwer Inview Essential	Juridische- en fiscale naslag
Mentimeter	Interactieve tool om (online) vragen te stellen aan een groep mensen
Microsoft Office 365	Outlook, Word, Excel, PowerPoint, OneNote, Visio, Project, Teams Local op de desktop geïnstalleerd
Microsoft Office Huisstijl-sjablonen	Word en Outlook Huisstijl-sjablonen worden gesynchroniseerd naar de desktops
myPrequest	Facilitair pakket
Kofax Power PDF	Bewerken van PDF bestanden
OnlineBeeldbank.nl	Beschikbaar stellen VNG fotomateriaal
Paint .NET	Geavanceerde versie van Paint, fotobewerking
Persmanager	Beheren en publiceren van persberichten
Portfolio App (Microsoft Powerplatform)	Projecten portfolio VNG

Applicatie	Omschrijving
PostNL Postcodetabellen	Applicaties voorzien van actuele postcodegegevens
PowerBI desktop	Interactieve ontwikkeltool voor het visualiseren van data
PVA Budgetapplicatie	Begrotingsbeheer VNG International
ScanSys ImageCapture	Scannen documenten Corsa en Exact Globe
Reflex Parkeerplaats-reservering	Reserveren van een parkeerplaats
Reflex Werkplekreservering	Reserveren van een werkplek in de Willemshof
SmartLockr	Veilig e-mail versturen
Source to Contract van Merrell	Digitaal aanbesteden
Spotler	Verzending van ledenbrieven en nieuwsbrieven
StudyTube	Leerplatform
SurveyMonkey	Enquêtes afnemen
Tangram RIS	Werving en selectie VNG International
ValidSign	Digitaal Ondertekenen
Viadesk Forum	Discussie platform VNG fora (forum.vng.nl)

De Servicedesk neemt alle vragen van de gebruikers aan.

Vragen welke buiten de scope van de ICT-Dienstverlening vallen routeert de Servicedesk naar de oplosgroepen zoals benoemd in onderstaande Routeringslijst.

			Verantwoordelijkheid ICT Dienstverlener	
			Routing=ICT Dienstverlener analyseert melding; als oorzaak aan Applicatie ligt dan routeert Servicedesk de melding naar nader te bepalen persoon/organisatie Contractant=ICT Dienstverlener is verantwoordelijk voor gehele afhandeling Contractant HIO = idem, maar Hit In One (vragen direct beantwoord door Service Desk) - = ICT Dienstverlener niet verantwoordelijk	
Nr.	Naam	Functie applicatie	Functionele vragen/meldingen	Technisch Appl. beheer
Generiek				
1	Adobe Reader DC	PDF bestanden lezen	Routing	Contractant
2	BreakTimer	Pauzesoftware	Routing	Contractant
3	Chrome	Webbrowser	Routing	Contractant
4	Citrix Receiver (tbv AFAS e.a. applicaties)	Remote sessie opzetten	Routing	Contractant
5	DOTNet Framework	Ondersteunend programma	Routing	Contractant
6	Defender for Endpoint	Virusscanner laptop/Citrix/server	Contractant HIO	Contractant
7	Edge	Standaard webbrowser	Contractant HIO	Contractant
8	M365 - Word, Excel, PowerPoint, SharePoint	Bedrijfsapplicaties in de cloud	Contractant HIO	Contractant
9	Word-sjablonen	Distributie naar werkplek	Routing	Contractant
10	M365 - Outlook	E-mail	Contractant HIO	Contractant
11	M365 - PowerBI	Rapportages	Routing	Contractant
12	M365 - Project	Projectplanningen maken	Routing	Contractant
13	M365 - Teams	Samenwerken via Office 365	Contractant HIO	Contractant
14	M365 - Visio	Stroomschema's maken	Routing	Contractant
15	M365 - CoPilot	AI	Routing	Contractant
16	Windows 11	Besturingssysteem	Contractant HIO	Contractant
Bedrijfsapplicaties				
17	AD Info	Uitlezen gebruikersaccounts	Routing	Routing
18	Adobe Creative Cloud (Indesign, Photoshop)	Grafische vormgeving / DTP	Routing	Contractant
19	ADP Workforce Easy	VNG-I P&O systeem	Routing	Routing
20	AFAS Insite	VNG P&O systeem	Routing	Routing
21	AFAS Profit (via Terminal Server)	Beheer P&O systeem	Routing	Routing
22	AFAS PCC Office plugin	Integratie Office en AFAS	Routing	Routing
23	Azavista	Congresregistratie/betaling	Routing	Routing
24	CAMtasia	Videobewerking	Routing	Routing
25	CC4Teams	KCC oplossing bovenop Teams	Routing	Routing
26	ClockWise	Uren schrijven voor externen	Routing	Routing
27	Conceptboard	Online whiteboard	Routing	Routing
28	Copernica	Relatiebeheer VNG Realisatie	Routing	Routing
29	Corsa NxT	Documentregistratie	Routing	Routing
30	CRM VNG	Relatiebeheer VNG	Routing	Routing
31	CRM IBD	Relatiebeheer IBD	Routing	Routing
32	Drupal CMS vng.nl	Beheer vng.nl website	Routing	Routing
33	eShare	Bediening schermen vergaderzalen	Routing	Contractant
34	Exact Globe	17 financiële administraties	Routing	Routing
35	Exact Synergy	7 Synergy omgevingen	Routing	Routing
36	Exact Synergy plugins IE en Office	Integratie MS Office-Synergy	Routing	Routing
37	ExactConverter RVV	Converteren bestanden	Routing	Routing
38	iBabs	Digitaal gestructureerd vergaderen	Routing	Routing
39	ImageCapture	Inscannen facturen --> inlezen in Exact Globe	Routing	Routing
40	IRIS Intranet (Will-E)	Intranet will-e.vng.nl	Routing	Routing
41	Kluwer Inview Essential	Juridische en fiscale naslag	Routing	Routing
42	Mentimeter	Interactieve enquête tool	Routing	Routing
43	MRS rapportages	Genereren rapportages uit Synergy	Routing	Routing
44	myPrequest	Facilitair pakket (FMIS)	Routing	Routing
45	OnlineBeeldbank.nl	Ontsluiten VNG beeldmateriaal	Routing	Routing
46	Portfolio app	Projecten portfolio VNG	Routing	Routing
47	Postcodetabellen	Applicaties voorzien van postcodes	Routing	Routing
48	PowerPDF Advanced	Bewerken van PDF bestanden	Routing	Routing
49	Reflex Parkeerplaats reserveringssysteem	Reserveren van een parkeerplaats	Routing	Routing
50	Reflex Werkplek reserveringssysteem	Reserveren van een werkplek	Routing	Routing
51	Send2Outlook	Word plug-in	Routing	Routing
52	SmartLockr	Beveiligd mailen	Routing	Routing
53	Source2Contract	Beheer van aanbestedingen	Routing	Routing
54	Spotler	Versturen grootschalige mailings	Routing	Routing
55	StudyTube	Leerplatform	Routing	Routing
56	SurveyMonkey	Enquetes houden	Routing	Routing
57	Tangram RISPE	Werving & selectiesysteem (experts) VNG International en VNG Connect	Routing	Routing
58	Tjoa Geografische kaarten (gis.vng.nl)	Geografische kaarten maken	Routing	Routing
59	Viadesk	Forum.vng.nl	Routing	Routing
60	VNG-I Budgetapplicatie (PVA)	Financiële adm (begrotingbeheer)	Routing	Routing
61	WS-FTP	FTP xml bestanden naar overheid.nl	Routing	Routing
62	Zynyo	Digitaal ondertekenen	Routing	Routing

2.11. Netwerkschijven

De VNG stimuleert de eindgebruikers om het gebruik van netwerkschijven af te bouwen en het userdata op te slaan in Teams en/of Sharepoint. Dat proces is nog niet afgerond waardoor er nog verschillende netwerkschijven in gebruik zijn.

De totale omvang van de netwerkschijven op de verschillende fileservers is ongeveer 4,5 TB.

3. Microsoft Azure en Microsoft 365

3.1. Microsoft Tenants

De VNG-tenant wordt beheerd door de ICT-dienstverlener.

Verder heeft de VNG 5 tenants welke worden gebruikt voor specifieke toepassingen voor gemeenten. Het beheer van deze 5 tenants ligt volledig bij de specifieke afdelingen binnen de VNG. De rol van de ICT-dienstverlener voor deze tenants is beperkt tot de registratie, facturatie, het aanmaken van de tenants en houderschap van het masterwachtwoord.

3.2. Azure onderdelen

Er vindt een geleidelijke migratie plaats van de onderdelen in het Datacenter naar de Azure-tenant van de VNG. De volgende onderdelen draaien op de Azure omgeving en worden door de ICT-dienstverlener beheerd. Voor oplossingen gerealiseerd op het Power Platform en in de Azure Data Factory kunnen delen van het beheer ook zijn gedelegeerd aan een applicatieleverancier en/of I&A.

3.2.1. Entra ID

In de hybride omgeving met het Datacenter wordt de on-premise Active Directory gesynchroniseerd met Entra ID in de Azure tenant. Users en securitygroepen worden onderhouden in de on-prem Active Directory omdat deze leidend is.

3.2.2. Intune en Defender

Het endpoint managent, security, MFA en SSO worden beheerd vanuit de Azure omgeving.

3.2.3. Exchange Online

De mailomgeving in Azure omgeving bevat

Soort	Aantal
Maildomeinen	18
Persoonlijke mailboxen	1500
Shared mailboxen	500

SMTP mailberichten vanuit de on-prem Bedrijfsapplicaties lopen niet via Exchange Online. Daartoe is een SMTP server ingericht in het Datacenter.

3.2.4. Teams

De VNG Teamsomgeving bevat ongeveer 2050 teamsites. Eindgebruikers mogen teamsites aanmaken en rechten toekennen. I&A monitort het gebruik van de teamsites en initieert opschoonacties.

3.2.5. Vaste telefonie – Bellen met teams

De VNG heeft een KCC-applicatie, geleverd door de vaste telefonieleverancier, welke draait op Microsoft Teams. Er zijn ongeveer 45 call queues gedefinieerd om de vaste nummers te routeren naar de VNG medewerker. Er zijn ongeveer 150 vaste nummers in gebruik.

Functioneel beheer wordt uitgevoerd door I&A en KCC.

Nummeruitgifte het beheer van de queues loopt via Local Support.

3.2.6. Powerplatform

De VNG maakt gebruik van het Power Platform en realiseert daarin oplossingen welke worden gemaakt en beheerd door applicatieleveranciers en/of I&A.

Zo zijn meerdere CRM-oplossingen en bedrijfsspecifieke apps gerealiseerd.

Daartoe zijn OTAP-straten ingericht en wordt er gebruik gemaakt van DevOps voor zowel project management als deployment.

Het beheer van het Power Platform als geheel is een taak van de ICT-dienstverlener.

Binnen een Power Platform omgeving is de Applicatieleverancier en/of I&A de beheerder.

Powerplatform omgevingstype	Aantal
Production	6
Sandbox	5
Standaard	1

Op het Power Platform zijn meerdere Power Pages Portalen ingericht.

De user authenticatie voor deze portalen verloopt via de VNG B2C tenant.

De inrichting van deze tenant is een samenwerking tussen de Applicatieleverancier van de portalen en de ICT-dienstverlener en/of I&A.

3.2.7. Azure Data Factory (ADF)

Ten behoeve van Business Intelligence (BI) brengt de VNG verschillende databronnen bij elkaar in de Azure Data Factory. Er is een OAP straat met 3 factories ingericht.

Deployment van de Pipelines en Database-objecten en geschiedt met Devops.

Het SQL datawarehouse bestaat uit 3 Azure SQL databaseservers (PAAS).

De initiële inrichting van de ADF is door de ICT-dienstverlener in samenwerking met de BI leverancier uitgevoerd, waarna het beheer en doorontwikkeling wordt uitgevoerd door de BI leverancier en/of I&A. De Power BI-rapporten worden via Power BI-werkruimten beschikbaar gesteld aan de eindgebruikers.

Globale overzicht BI-omgeving



3.2.8. Databases

Het Microsoft SQL beheer is belegd bij de ICT-dienstverlener.

Onderstaand overzicht geeft een indruk van de omvang de gebruikte SQL toepassingen

Server	Aantal databases	Omvang Data	Omvang Logs
On-premise SQL server 1	11	25 GB	45 GB
On-premise SQL server 2	28	1,4 TB	460 GB
On-premise SQL server 3	6	14 GB	12 GB
On-premise SQL server 4	27	1,3 TB	460 GB
On-premise SQL server 5	10	25 GB	16 GB
Azure sqlserver 1	3	Max 35 GB	-
Azure sqlserver 2	3	Max 65 GB	-
Azure sqlserver 3	3	Max 130 GB	-

4. Licenties

4.1. Microsoft-licenties

De VNG zelf is, naast veel gemeenten, aangesloten bij de collectieve licentie overeenkomst "GT Microsoft". De VNG heeft een Microsoft Enterprise Agreement (EA). Producten welke zijn opgenomen in GT Microsoft lopen via de EA. Andere Microsoft licenties lopen via de CSP van de ICT-dienstverlener.

De ICT-dienstverlener is door VNG en Microsoft gemachtigd om licenties aan te schaffen via de EA van de VNG. De ICT-dienstverlener maakt voor zowel de EA als CSP gebruik van een Softwarebroker als tussenpersoon naar Microsoft. De ICT-dienstverlener treedt zo op als single-point-of-contact voor de Microsoft licenties.

4.2. Overige licenties

Het beheer van overige licenties wordt door I&A verzorgd.

De VNG werkt samen met een Softwarebroker voor licenties zoals de Adobe-licenties.

Daarnaast worden licenties direct afgenomen bij de applicatieleveranciers.