

## **Bijlage 3. Kengetallen huidige situatie**

### **ICT-outsourcing Gemeente Boekel**



Datum: 15-05-2025

Status: Definitief

Versie: 1.0

# Inhoud

1.	Huidige situatie 1 <sup>e</sup> , 2 <sup>e</sup> en 3 <sup>e</sup> lijns ondersteuning (helpdesk).....	3
1.1	Kengetallen 1 <sup>e</sup> , 2 <sup>e</sup> en 3 <sup>e</sup> lijns ondersteuning (helpdesk) .....	3
2.	Huidige werkplekken .....	4
2.1	Kengetallen huidige werkplekken .....	4
2.2	Applicaties.....	5
3.	Huidige werkplekken .....	7
3.1	Kengetallen huidige serveromgeving .....	7
4.	Huidige situatie devices .....	8
4.1	Kengetallen devices.....	8
4.2	Kengetallen laptops .....	8
4.3	Kengetallen Smartphones .....	9
5.	Kengetallen informatiebeveiligingsincidenten.....	9
6.	Huidig ICT landschap t.b.v. beheer werkplek, serveromgeving, infrastructuur en devices.....	9
6.1	Beschrijving infrastructuur .....	9

# 1. Huidige situatie 1<sup>e</sup>, 2<sup>e</sup> en 3<sup>e</sup> lijns ondersteuning (helpdesk)

## 1.1 Kengetallen 1<sup>e</sup>, 2<sup>e</sup> en 3<sup>e</sup> lijns ondersteuning (helpdesk)

Momenteel worden alle 1e lijns aanvragen geregistreerd in de helpdesktool van de huidige ICT-dienstverlener.

Het totaal aantal meldingen in de afgelopen 12 maanden is in onderstaande tabel weergegeven. Vanaf de start van de interne helpdeskmedewerker in juli 2024 zijn het aantal meldingen afgenomen.

Maand	Totaal aangemeld
2024 - April	69
2024 - Mei	80
2024 - Juni	38
2024 - Juli	44
2024 - Augustus	27
2024 - September	47
2024 - Oktober	41
2024 - November	45
2024 - December	34
2025 - Januari	42
2025 - Februari	35
2025 - Maart	39

Hieronder zijn het aantal meldingen per classificatie opgenomen.

Meldingen per classificatie, per maand													
Jaar	2024										2025		
Classificatie	04	05	06	07	08	09	10	11	12	01	02	03	
1 Incident	37	36	15	16	10	20	16	24	11	9	11	11	
1b Security Incident							1						
3a Niet Standaard wijziging	11	12	7	9	8	5	7	6	9	6	8	11	
3b Standaard wijziging	11	15	7	8	5	17	9	8	8	13	11	10	
3h Serviceaanvraag	2	6	5	1	2	1	1	2	2	3	1	1	
4 Informatieverzoek	2	6	2	2	1	3	4	3	1	5	3	3	
<b>Totaal</b>	<b>69</b>	<b>80</b>	<b>38</b>	<b>44</b>	<b>27</b>	<b>47</b>	<b>41</b>	<b>45</b>	<b>34</b>	<b>42</b>	<b>35</b>	<b>39</b>	

Incidenten per prioriteit												
Jaar	2024						2025					
Prioriteit	04	05	06	07	08	09	10	11	12	01	02	03
0 Kritiek								1				
1 Hoog	8	20	3	4	1	4	1	12	1	2		1
2 Standaard	29	16	12	12	8	16	15	11	9	7	11	10
3 Laag					1				1			
<b>Totaal</b>	<b>37</b>	<b>36</b>	<b>15</b>	<b>16</b>	<b>10</b>	<b>20</b>	<b>16</b>	<b>24</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>11</b>	<b>11</b>

Het aantal prio hoog meldingen is zeer beperkt. Ongeveer 5 a 10% van deze meldingen heeft prio hoog.

## 2. Huidige werkplekken

### 2.1 Kengetallen huidige werkplekken

Onderstaande getallen zijn bij benadering.

Kengetallen		
Aantal medewerkers *	115	Actieve user accounts incl inhuur en admin accounts
MS365 accounts (Office)	120	
Aantal laptops	90	Basisbeveiliging dmv MS intune. Worden alleen gebruikt om de Citrixomgeving op te starten en voor MS Teams
Aantal Smartphones	90	Voornamelijk Samsung A5x serie en +- 5 iPhones
Max Aantal Citrix gebruikers per maand (concurrent)	Gemiddeld 63 concurrent sessions	In de afgelopen 5 maanden
Aantal werkplekken op 3 locaties, die onderling verbinden zijn met een VPN verbinding	96	
Tablets	10	iPads
Tennants	1	<a href="http://www.boekel.nl">www.boekel.nl</a>
Website	Dit betreft een losse website, heeft wel maildomein gekoppeld aan exchange	<b>Dorpsteamboekel.nl</b>
Applicaties	159	applicaties beschikbaar via Citrix +- 25 tools (pdf, filezilla, notepad++, irfanview etc. MS365 (Office)
<b>MS365 back-up loopt momenteel via Veeam.</b>		

\* excl. service accounts van externe leveranciers

## 2.2 Applicaties

In onderstaande lijst is aangegeven welke applicaties gebruikt worden door gemeente Boekel. In de 2e kolom is aangegeven of het een kritisch proces betreft. De derde kolom staat beschreven of het een SaaS of on-premise applicatie betreft.

In onderstaand overzicht staan ook beheerapplicaties, de opdrachtnemer kan hier eigen applicaties voor gebruiken.

Applicatie	Kritisch	Type Software	Leverancier	Opmerkingen
<b>naam</b>	Valt onder hoog bij SLA	SaaS of onprem		
<b>7-zip</b>	-	OP	7-zip	Alternatief is mogelijk
<b>Adobe Acrobat Reader</b>	-	OP	Adobe	
<b>RDP client</b>	-	OP	Microsoft	
<b>Filezilla ftp client</b>	-	OP	Filezilla	Alternatief is mogelijk
<b>Kladblok/notepad</b>	-	OP	Microsoft	Standaard in Windows
<b>Knipprogramma /snipet</b>	-	OP	Microsoft	Standaard in Windows
<b>Microsoft Paint</b>	-	OP	Microsoft	Standaard in Windows
<b>PDF Tool</b>	-	OP	Open Source	PDF's bewerken, alternatief mogelijk
<b>PDF Tools</b>	-	OP	Open Source	idem
<b>Rekenmachine</b>	-	OP	Microsoft	Standaard in Windows
<b>Wordpad</b>	-	OP	Microsoft	Standaard in Windows
<b>Chrome Browser</b>	-	OP	Google	Evt Microsoft Edge
<b>Intranet</b>	-	OP	Care	Draait op webserver datacenter
<b>Taskmanager</b>	-	OP	Open Source	Alternatief van Windows
<b>Webmail</b>	-	Link	Microsoft	
<b>Citrix Workspace</b>	x	OP	Citrix	
<b>MakelaarSuite</b>	x	S	PinkRoccade	
<b>Decos Join</b>	-	OP	Decos	
<b>BudgetInfo</b>	x	S	PinkRoccade	
<b>ID Burger</b>	x	Link	Oribi	
<b>i-Spiegel 2.0</b>	-	OP	?	
<b>Titan Toegangscontrole</b>	-	OP	Titan	RDP naar server
<b>Djuma</b>	x	S	Visma	

<b>GravenAdministratie</b>	x	OP	GravenAdministratie	
<b>Inzicht</b>	x	S	PinkRocade	
<b>JCC Afspraken</b>	x	OP	JCC	
<b>JCC AFspraken Wegclient</b>	x	S	JCC	
<b>JCC betalen Manager</b>	x	S	JCC	
<b>JCC betalen Register</b>	x	S	JCC	
<b>JCC klantgeleiding Webclient</b>	x	S	JCC	
<b>Tjooner</b>	-	S	JCC	
<b>GBos</b>	-	S	JCC	
<b>LTC Platform</b>	-	S	LTC	
<b>Microsoft Office</b>	-	OP	Microsoft	
<b>OpenWave</b>	x	S	Open Source/REM	
<b>Raas aanvraagstations 4 stuks</b>	x	Link	I&D	
<b>Teamviewer Quick support</b>	-	OP	Teamviewer	
<b>SAP Gui</b>	x	OP	SAP	Voor iFinancien
<b>Active Directory Users &amp; Computers</b>	-	OP	Microsoft	Microsoft Console
<b>Command Prompt</b>	-	OP	Microsoft	Standaard in Windows
<b>Configuratiescherm</b>	-	OP	Microsoft	Standaard in Windows
<b>Hulp op afstand</b>	-	OP	Microsoft	Standaard in Windows
<b>Instellingen printers</b>	-	OP	Microsoft	Standaard in Windows
<b>Verkenner</b>	-	OP	Microsoft	Standaard in Windows
<b>TimeWize beheer</b>	x	OP	TimeWize	
<b>TW individueel</b>	x	OP	TimeWize	
<b>TW dump</b>	-	OP	TimeWize	
<b>TW communicatie</b>	-	OP	TimeWize	
<b>TW folder</b>	-	OP	TimeWize	
<b>TW instellingen</b>	-	OP	TimeWize	
<b>TW receptie</b>	x	OP	TimeWize	
<b>UitvaartSuite</b>	x	OP	Trobit	
<b>ViaGraph</b>	-	OP	?	
<b>Werkplek afmelden Werkplek vergrendelen</b>	-	OP	Microsoft	Standaard in Windows
<b>Werkplek vernieuwen</b>	-	OP	Ivanti	
<b>Tcare Back office</b>	x	S	Care	

<b>Tcare Front office</b>	x	S	Care	
<b>Zoeken</b>	-	OP	Microsoft	Standaard in Windows
<b>Zorg vd Zaak</b>	-	OP	?	Windows verkenner map
<b>iFinancien</b>	x	S	Pinkroccade	
<b>iBurgerzaken</b>	x	S	Pinkroccade	
<b>Cook</b>	x	S	GisArts	Nog niet in productie
<b>Motion(pro)</b>	x	S	Centric	Motion en Motionpro worden samengevoegd
<b>RX base</b>	-	S	Visma	
<b>iObjecten</b>	-	S	Pinkroccade	
<b>iVerkiezing</b>	-	S	Pinkroccade	
<b>iVerblijfsobject</b>	-	S	Pinkroccade	
<b>iSamenleving</b>	-	S	Pinkroccade	
<b>Civision Belasting basis</b>	-	S	Pinkroccade	
<b>Civision Kadaster basis</b>	-	S	Pinkroccade	
<b>Zivver</b>		OP	Zivver	Website en plugin
<b>Stembureau Manager</b>	-	S	Pinkroccade	
<b>Teams</b>	-	OP	Microsoft	
<b>Way to go</b>	-	S	?	
<b>Datamask</b>	-	S	Doclogic	
<b>Giskit</b>	-	S	Giskit	
<b>STR Builder</b>	-	S	Visma	
<b>Bedrijfsportal</b>	-	S	Microsoft	

### 3. Huidige werkplekken

#### 3.1 Kengetallen huidige serveromgeving

Kengetallen		
Aantal Virtuele Servers	32	<ul style="list-style-type: none"> <li>12 Citrix Xa servers</li> <li>2 Citrix Provisioning servers</li> <li>2 fileservers</li> <li>2 Active Directory servers</li> <li>2 Domain Controllers</li> <li>1 exchange server on prem</li> <li>1 exchange server cloud</li> <li>1 printserver</li> <li>6 applicatie servers</li> <li>1 database server (SQL)</li> <li>1 management server</li> <li>1 webserver intranet Linux</li> </ul>

## 4. Huidige situatie devices

### 4.1 Kengetallen devices

Kengetallen		
Aantal laptops	90	Basisbeveiliging dmv MS Intune. Worden alleen gebruikt om de Citrixomgeving op te starten en voor MS Teams  <u>3 varianten tbv devices</u>  1- Variant-1, Standaard laptop, standaard telefoon, meeste gebruikers 80 stuks  2- Variant-2, Flexplekken balie, all-in one, smartphone, 10 stuks  3- Variant-3, standaard laptop, extra mobiel device (tablet), topmodel smartphone, 6 stuks
Aantal Smartphones	90	Voornamelijk Samsung A5x serie en +- 5 iPhones
Tablets	10	iPads

### 4.2 Kengetallen laptops

Type	Aantal uitgeleverd
Acer Travelmate P215-5x	70
HP Probook G9	10
HP Probook G10	10
<b>Totaal</b>	<b>90</b>

Alle fysieke werkplekken (laptops) zijn momenteel in beheer genomen d.m.v. een image en Microsoft Intune via autopilot. Dit is nog beperkt ingericht.

De laptops zijn voorzien van onderstaande standaard applicaties;

- MS Teams
- Citrix Client
- Sophos Central AV
- HP Docking driver
- Kaseya Client
- Jabra Headset driver
- Adobe Acrobat Reader

Gemeente Boekel maakt gebruik van MS365 (Office). Deze suite wordt momenteel binnen de kantooromgeving op de klassieke manier gebruikt met traditionele opslag voor de ongestructureerde data.

### 4.3 Kengetallen Smartphones

Alle medewerkers van opdrachtgever hebben de beschikking over een zakelijke Smartphone. De medewerk(st)er heeft hierbij de keuze tussen een model van Samsung of Iphone.

Smartphones zijn momenteel onbeheerd. De Samsung Smartphones zijn van het type A5x.

## 5. Kengetallen informatiebeveiligingsincidenten

Door gemeente Boekel geregistreerde incidenten in rapportageperiode april 2024-april 2025.

Er zijn vier phishing-incidenten geweest waarbij de huidige opdrachtnemer accounts heeft geblokkeerd en onderzocht. Er zijn 26 overige incidenten geweest. Dit betreft meer technische zaken zoals storingen door uitval, configuratiefouten, verlopen certificaten, etc.

## 6. Huidig ICT landschap t.b.v. beheer werkplek, serveromgeving, infrastructuur en devices

### 6.1 Beschrijving infrastructuur

De locatie van de gemeente Boekel wordt ontsloten naar het huidige Datacenter middels een redundant gigabit glasverbinding (KPN en Vodafone). Toegang tot het internet gaat middels dezelfde verbinding.

De backbone van het interne netwerk van gemeente Boekel bestaat uit twee 24-poorts Core Switches, zeven 48-poorts access switches en nog twee 24 poorts access switches. Een aantal switches zijn binnenkort end of support en dienen voor die tijd vervangen te worden.

De ontsluiting naar de externe netwerken Diginet en internet wordt beveiligd met een Firewall. Het gemeentehuis van gemeente Boekel is verder uitgerust met 30 wifi access points.

Op locatie zijn 70 werkplekken uitgerust met een HP usb-c docking station, HP 27 inch monitor en een toetsenbord en een muis. Ongeveer 10 werkplekken zijn ingericht met een HP "All in one" werkstation met toetsenbord en muis. Alle werkplekken maken gebruik van Citrix om in te loggen op het netwerk van gemeente Boekel. Toegang tot de omgeving van de gemeente vindt plaats op basis van Multi Factor Authenticatie (MFA), uitgezonderd de vertrouwde locaties van de gemeente.

#### **Overige apparatuur op locatie:**

Gemeente Boekel beschikt op locatie nog over meer lokale apparatuur. Deze systemen zijn momenteel in eigen beheer. Echter, er wordt sporadisch ondersteuning gevraagd m.b.t. netwerk- of firewallbeheer t.b.v. aanpassingen op deze configuraties.

Het gaat hier om:

- Vergaderruimtes zijn voorzien van beeldschermen en een wifiverbinding. Gebruikers gebruiken hun eigen laptop;
- Software voor het toegangssysteem en urenregistratie is een on premise applicatie die gebruik maakt van een applicatieserver in het datacenter;
- Printers met uitzondering van de multifunctionals worden beheerd door externe partijen en worden beschikbaar gemaakt door de printserver in het datacenter;
- Pin-terminals krijgen een (DHCP) IP-adres op het netwerk en maken gebruik van de internetverbinding. Beheer van deze apparaten wordt uitgevoerd door de leverancier van kassasoftware;
- Een Raasstation (Raasserver) voor aanvragen van reisdocumenten. Dit apparaat is geïnstalleerd en wordt beheerd door leverancier Identiteit & Diensten (ID&D). Er wordt een (DHCP) adres toegekend vanuit het netwerk. Deze server maakt gebruik van de

internetverbinding en valt verder buiten het beheer de gemeente.

### **Infrastructuur in getallen**

De infrastructuur van Gemeente Boekel ziet er momenteel als volgt uit:

- Wifi:
  - 23 access points gemeentehuis van het merk HP Aruba
  - 4 access points dorpsteam, locatie Kennedystraat, via lokale internetverbinding allemaal PoE
  - 1 wifi controller 48 poorts
- Lan:
  - 2 x coeswitch 24 poorts HP Procurve
  - 2 x netwerkswitch 24 poorts
  - 5 x managed 48 poorts netwerkswitches
  - 10 x 24 poorts patchpanelen (totaal geschat 200 patchpunten)
- Firewall
  - 2 stuks
- Databases:
  - Datacenter
- Telefonie via Teams.
  - 30 standaard licenties,
  - 20 phone resource accounts (uitgebreid, (phone system licenties))
- Multifunctionals
  - Merk Canon incl follow me printing (Uniflow/ Citrix cloud printing) (huidige situatie, is een aanbesteding, worden vervangen)
- Internet verbindingen
  - Diginet (GGI verbindingen)
- Printers
  - 7 Multifunctionals
  - 1 plotter
  - 1 officejet voor Aktes
  - 4 bonprinters