

Bijlage 3. Kengetallen huidige situatie_NvI_1 ICT-outsourcing Gemeente Boekel



Datum: 19-08-2025
Status: Definitief
Versie: 1.1

Inhoud

1.	Huidige situatie 1 ^e , 2 ^e en 3 ^e lijns ondersteuning (helpdesk).....	3
1.1	Kengetallen 1 ^e , 2 ^e en 3 ^e 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
6.2	Infrastructuur in getallen	10

1. Huidige situatie 1^e, 2^e en 3^e lijns ondersteuning (helpdesk)

1.1 Kengetallen 1^e, 2^e en 3^e 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	
Totaal	69	80	38	44	27	47	41	45	34	42	35	39	

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			
Totaal	37	36	15	16	10	20	16	24	11	9	11	11

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	www.boekel.nl
Website	Dit betreft een losse website, heeft wel maildomein gekoppeld aan exchange	Dorpsteamboekel.nl
Applicaties	159	Applicaties beschikbaar via Citrix +- 25 tools (pdf, filezilla, notepad++, irfanview etc. MS365 (Office)
MS365 back-up loopt momenteel via Veeam.		

* 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	TSA	Leverancier	Opmerkingen
Naam	Valt onder hoog bij SLA	SaaS of onprem	Taak Specifieke Applicatie		
7-zip	-	OP	-	7-zip	Alternatief is mogelijk
Adobe Acrobat Reader	-	OP	-	Adobe	
RDP client	-	OP	-	Microsoft	
Filezilla ftp client	-	OP	-	Filezilla	Alternatief is mogelijk
Kladblok / notepad	-	OP	-	Microsoft	Standaard in Windows
Knipprogramm a /snipet	-	OP	-	Microsoft	Standaard in Windows
Microsoft Paint	-	OP	-	Microsoft	Standaard in Windows
PDF Tool	-	OP	-	Open Source	PDF's bewerken, alternatief mogelijk
PDF Tools	-	OP	-	Open Source	Idem
Rekenmachine	-	OP	-	Microsoft	Standaard in Windows
Wordpad	-	OP	-	Microsoft	Standaard in Windows
Chrome Browser	-	OP	-	Google	Evt Microsoft Edge
Intranet	-	OP	-	Care	Draait op webserver datacenter
Taskmanager	-	OP	-	Open Source	Alternatief is mogelijk
Webmail	-	Link	-	Microsoft	
Citrix Workspace	x	OP	-	Citrix	
MakelaarSuite	x	S	x	PinkRoccade	
Decos Join	-	OP	x	Decos	
BudgetInfo	x	S	x	PinkRoccade	
ID Burger	x	Link	x	Oribi	
i-Spiegel 2.0	-	OP	x	PinkRoccade	
Titan Toegangscontrole	-	OP	x	Titan	RDP naar server
Djuma	x	S	x	Visma	
GravenAdministratie	x	OP	x	GravenAdministratie	
Inzicht	x	S	x	PinkRoccade	
JCC Afspraken	x	OP	x	JCC	

JCC AFspraken Wegclient	x	S	x	JCC	
JCC betalen Manager	x	S	x	JCC	
JCC betalen Register	x	S	x	JCC	
JCC klantgeleiding Webclient	x	S	x	JCC	
Tjooner	-	S	x	JCC	
GBos	-	S	x	JCC	
LTC Platform	-	S	x	LTC	
Microsoft Office	-	OP	-	Microsoft	
OpenWave	x	S	x	Open Source / REM	
Raas aanvraagstations 4 stuks	x	Link	x	I&D	
Teamviewer Quick support	-	OP	-	Teamviewer	
SAP Gui	x	OP	x	SAP	Voor iFinanciën
Active Directory Users & Computers	-	OP	x	Microsoft	Standaard in Windows
Command Prompt	-	OP	x	Microsoft	Standaard in Windows
Configuratiescherm	-	OP	x	Microsoft	Standaard in Windows
Hulp op afstand	-	OP	x	Microsoft	Standaard in Windows
Instellingen printers	-	OP	-	Microsoft	Standaard in Windows
Verkenner	-	OP		Microsoft	
TimeWize beheer	x	OP	x	TimeWize	
TW individueel	x	OP	x	TimeWize	
TW dump	-	OP	x	TimeWize	
TW communicatie	-	OP	x	TimeWize	
TW folder	-	OP	x	TimeWize	
TW instellingen	-	OP	x	TimeWize	
TW receptie	x	OP	x	TimeWize	
UitvaartSuite	x	OP	x	Trobit	
ViaGraph		OP	x	?	
Werkplek afmelden Werkplek vergrendelen	-	OP	-	Microsoft	Standaard in Windows
Werkplek vernieuwen	-	OP	-	Ivanti	
Tcare Back office	x	S	x	Care	
Tcare Front office	x	S	x	Care	
Zoeken	-	OP	-	Microsoft	Standaard in Windows
Zorg vd Zaak	-	OP	x	Zorg van de Zaak	
iFinancien	x	S	x	PinkRoccade	
iBurgerzaken	x	S	x	PinkRoccade	
Cook	x	S	x	Gisarts	
Motion(pro)	-	S	x	Centric	Motion en Motionpro worden samengevoegd
RX base	-	S	x	Visma	

iObjecten	-	S	x	PinkRoccade	
iVerkiezing	-	S	x	PinkRoccade	
iVerblijfsobject	-	S	x	PinkRoccade	
iSamenleving	-	S	x	PinkRoccade	
Civision Belasting basis	-	S	x	PinkRoccade	
Civision Kadaster basis	-	S	x	PinkRoccade	
Zivver	-	OP	x	Zivver	
Stembureau Manager	-	S	x	PinkRoccade	
Teams	-	OP	x	Microsoft	
Way to go	-	S	x	Way2go	
Datamask	-	S	x	Doclogic	
Giskit	-	S	x	Giskit	
STR Builder	-	S	x	Visma	
Bedrijfsportal	-	S	-	Microsoft	

3. Huidige werkplekken

3.1 Kengetallen huidige serveromgeving

Kengetallen		
Aantal Virtuele Servers	31	12 Citrix Xa servers 2 Citrix Provisioning servers 2 fileservers 2 Active Directory servers 2 Domain Controllers 1 exchange server on prem 1 exchange server cloud 1 printserver 6 applicatie servers 1 management server 1 webserver intranet Linux

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
Totaal	90

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 storings 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.

6.2 Infrastructuur in getallen

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

- Wifi:
 - 21 access points gemeentehuis van het merk HP Aruba
 - 4 access points dorpssteam, locatie Kennedystraat, via lokale internetverbinding allemaal PoE
 - Waarvan:
 - 14 stuks AP-505 EoS: 30-9-2026
 - 9 stuks AP-305 EoS: 31-12-2026
 - 2 stuks AP-315 EoS: 30-12-2026
- Lan:
 - 2 x coresswitch 24 poorts HP Procurve EoS: 31-12-2034
 - 2 x netwerkswitch 24 poorts EoS: 31-10-2026
 - 5 x managed 48 poorts netwerkswitches EoS: 31-10-2026
 - 10 x 24 poorts patchpanelen (totaal geschat 200 patchpunten)
- Firewall
 - 2 x FortiGate 60F en 40F EoS: Geen EoL/EoS aangekondigd.
- 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)
- Internet verbindingen
 - Diginet (GGI verbindingen)
- Printers
 - 7 Multifunctionals
 - 1 plotter
 - 1 officejet voor Aktes
 - 4 bonprinters