

Bijlage 7a – Omgevingsbeschrijving

Europese aanbesteding ICT-partner BEL Combinatie

Versie 1.0 – 1 oktober 2026

1 Inleiding en status

Deze bijlage beschrijft de ICT-omgeving van de BEL Combinatie in aantallen en op hoofdlijnen. De Inschrijver baseert zijn aanbieding en prijsstelling op deze omgevingsbeschrijving, zoals bepaald in paragraaf 1.4.4 van het Beschrijvend Document. Het overzicht van de bedrijfsapplicaties staat in Bijlage 7b, het overzicht van hardware en specials in Bijlage 7c en de Service Level Afspraken in Bijlage 7d.

De aantallen zijn een momentopname. Het serverlandschap is in afbouw doordat applicaties gefaseerd naar cloud- en SaaS-diensten migreren, en het aantal medewerkers en devices wisselt met de in- en uitstroom. De Opdrachtgever verstrekt geen garanties over de aantallen; de prijs beweegt bij stijgende of dalende volumes evenredig mee conform eis 6 van het Programma van Eisen.

Omwillen van de informatieveiligheid bevat deze bijlage geen namen van servers, geen netwerkadressering, geen serienummers en geen gegevens over beheer- en serviceaccounts.

Gehanteerde peildata:

Onderdeel	Peildatum
Devices, gebruikersaccounts en licenties	11 september 2026
Serveromgeving en opslag	1 juli 2026
Azure Virtual Desktop	april 2026
Netwerkhardware	28 september 2026
Applicatiedistributie (Recast)	september 2026
Meldingsvolumes	1 september 2025 tot en met 31 augustus 2026

2 Organisatie en locaties

De BEL Combinatie is het ambtelijke samenwerkingsverband van de gemeenten Blaricum, Eemnes en Laren. De organisatie bedient circa 33.000 inwoners en telt ongeveer 225 fte, verdeeld over circa 275 tot 300 medewerkers. De dienstverlening richt zich op alle Gebruikers zoals gedefinieerd in de begrippenlijst van het Beschrijvend Document: de medewerkers van de BEL Combinatie en, per gemeente, de medewerkers van de gemeente, het college, de gemeenteraad, de commissieleden en de griffie. Blaricum en Laren huisvesten vooral het bestuur; Eemnes heeft een dubbelfunctie (zie de tabel hieronder).

De organisatie werkt vanaf vier locaties:

Locatie	Adres	Functie
Eemnes	Zuidersingel 1 en 5	Hoofdkantoor van de ambtelijke organisatie; daarnaast het college en de raad van Eemnes
Blaricum	Kerklaan 16	Vooral bestuur en een beperkt aantal medewerkers
Laren	Eemnesserweg 19	Vooral bestuur en een beperkt aantal medewerkers
Gemeentewerf	Zuidersingel 2, Eemnes	Buitendienst; eigen patchkast op locatie

De BEL Combinatie ontwikkelt zich als regioorganisatie. Het informatiebeleid, de doorontwikkeling van de informatievoorziening en het functioneel beheer blijven bij de BEL Combinatie.

3 Gebruikers en accounts

Onderdeel	Aantal
Accounts met een Microsoft-licentie	+/- 600
Accounts in Entra ID, totaal	1.137
waarvan interne accounts	888

Onderdeel	Aantal
waarvan externe gastaccounts	249
Interne accounts met een aanmelding in de laatste 30 dagen	circa 314
Interne accounts zonder licentie (gedeelde mailboxen, ruimte-, resource- en serviceaccounts)	235
Gebruikers met toegang tot Azure Virtual Desktop	circa 136

Het totaal in Entra ID bevat ook uitgeschakelde accounts, die conform het beleid van de BEL Combinatie na uitstroom bewaard blijven. Voor de omvang van de dienstverlening en de prijsstelling is het aantal medewerkers met een licentie maatgevend; dat aantal staat in de tabel hierboven.

4 Werkplek, devices en applicatiedistributie

De werkplek is gemoderniseerd en wordt beheerd via Microsoft Intune, als onderdeel van de Microsoft 365- en Entra ID-omgeving. Eindgebruikers werken met laptops. De laptophardware is afzonderlijk aanbesteed en wordt door een derde partij geleverd; het beheer valt wel onder deze Opdracht. Apple-apparatuur (iPads) wordt beheerd via Microsoft Intune in combinatie met Apple Business Manager.

Type	Aantal	Toelichting
Laptops	248	Windows 11 24H2
Desktops	14	Windows 11 24H2
iPads	86	iOS, grotendeels in gebruik bij raad en college
Totaal in Intune	348	
Mobiele telefoons	circa 250	Via het VNG-raamcontract GT Mobiel; niet in Intune en op dit moment niet in beheer bij een ICT-partij

De applicaties worden nu op de werkplek aangeboden via Recast, met 71 pakketten. De Inschrijver kiest zelf de tooling voor applicatiedistributie en neemt het inrichten daarvan, inclusief het zo nodig opnieuw packagen van de pakketten, op in de transitie (Prijzenblad, Blok C). Printen en scannen verloopt via Xerox-multifunctionals met Ysoft SafeQ. Naast de fysieke werkplek is er een Azure Virtual Desktop-omgeving.

5 Serveromgeving

Onderdeel	Waarde
Virtuele servers	48, waarvan 40 ingeschakeld
Toegewezen rekencapaciteit	132 vCPU en 437 GB werkgeheugen
Geprovisioneerde opslag op VM-niveau	circa 14,1 TB
Opslagcapaciteit datastores	22,56 TB, waarvan 14,71 TB in gebruik
Databases	Microsoft SQL Server en Oracle

Het serverlandschap is in beweging: applicaties en serverfuncties worden gefaseerd uitgefaseerd of naar cloud- en SaaS-diensten gemigreerd, waardoor het aantal servers afneemt. Van de 48 virtuele servers zijn er 40 ingeschakeld. De uitgeschakelde servers betreffen uitgefaseerde applicaties; de definitieve verwijdering wordt door de Opdrachtgever bepaald en als wijziging uitgevoerd. Naast de applicatieservers is er een Remote Desktop-omgeving (sessiehosts, gateways en loadbalancer) waarmee gebruikers per gemeente toegang krijgen tot applicaties van derden, waaronder IZRM. Deze omgeving blijft in gebruik en valt binnen de Opdracht. Eén server is ingericht ten behoeve van migraties. De databases draaien op Microsoft SQL Server en Oracle; het databasebeheer valt binnen de Opdracht.

6 Microsoft 365 en Azure

De Azure-omgeving is ingericht volgens het Azure Landing Zone-model, met vier subscriptions: identiteit, connectiviteit, beheer en de Azure Virtual Desktop-omgeving. De sessiehosts zijn lid van het Active Directory-domein en schalen automatisch op en af. De verbinding met de on-premises omgeving verloopt via een VPN-gateway met IPsec.

De Microsoft-licenties (Microsoft 365, aanvullende diensten en Azure) worden nu via de huidige Opdrachtnemer als CSP-partner afgenomen. In de nieuwe situatie neemt de Opdrachtgever de licenties in eigen naam af via het VNG-raamwerk GT Microsoft of diens opvolger. De Opdrachtnemer biedt geen licenties aan; het licentiebeheer en de advisering daarover vallen binnen de Opdracht.

7 Hosting, netwerk en connectiviteit

De hosting valt buiten deze aanbesteding. De omgeving wordt gehost bij Interconnect, met een productieomgeving in Eindhoven en een volledige uitwijk in 's-Hertogenbosch, met automatische failover. De Opdrachtgever continueert deze hosting. De Opdrachtnemer beheert de omgeving die daarop draait en voert de regie richting de hostingpartij.

De internet- en netwerkconnectiviteit van de locaties verloopt centraal via de hostingpartij; de locaties hebben geen directe internettoegang. De toegang tot de landelijke voorzieningen verloopt via GEMNET; de migratie naar het GGI-Netwerk moet nog worden uitgevoerd. De locatieaansluitingen:

Locatie	Aansluiting	Snelheid
Eemnes, Zuidersingel 1	Glasvezel via de hostingpartij	1 Gbps
Eemnes, Zuidersingel 5	Glasvezel via de hostingpartij	1 Gbps
Blaricum	Glasvezel via de hostingpartij, dubbel uitgevoerd	2 x 1 Gbps
Gemeentewerf	Glasvezel via de hostingpartij	1 Gbps
Laren	Huurlijn Ziggo, buiten de hostingpartij om; contract bij de Opdrachtgever	1 Gbps

De lokale netwerken zijn als volgt opgebouwd:

Locatie	Switches	Einde support
Eemnes	2 core-switches in stack en 11 access-switches (Cisco Meraki), plus 1 reserveswitch	2029 respectievelijk 2031
Gemeentewerf	1 access-switch met 48 poorten (Cisco Meraki)	2031
Blaricum	1 switch met 48 poorten en PoE (Juniper)	verstreken in 2024
Laren	1 switch met 48 poorten en PoE (Juniper)	verstreken in 2024

De licentie voor de Meraki-switches loopt tot 14 februari 2028. De switches in Blaricum en Laren zijn uit support; de Opdrachtgever schaft vervangende switches aan en de Opdrachtnemer adviseert over de specificaties en verzorgt de plaatsing en configuratie als Project na de ingangsdatum. Deze vervanging is uitgezonderd van eis 56 onder c van het Programma van Eisen. De wifi bestaat uit circa 49 accesspoints; deze worden op dit moment door een derde partij beheerd en er loopt een vervangingstraject. Het beheer van de vervangen wifi-omgeving valt binnen de Opdracht.

8 Applicatielandschap

Het applicatielandschap is opgebouwd rond de gemeentelijke kernprocessen: zaakgericht werken en documentmanagement, vergunningen en Omgevingswet, burgerzaken, geo-informatie, financiën en bedrijfsvoering, documentcreatie en output, communicatie en samenwerking, en identiteit en toegang. Het volledige overzicht, met per applicatie de leverancier, het type applicatie en de hostingvorm, staat in Bijlage 7b.

Een deel van de applicaties draait bij de leverancier zelf (onder meer burgerzaken en de financiële applicaties). Voor die applicaties voert de Opdrachtnemer de regie en het technisch beheer aan de kant van de Opdrachtgever, niet het applicatiebeheer bij de leverancier.

9 Back-up, uitwijk en continuïteit

De huidige inrichting bestaat uit een server-back-up met Veeam en een afzonderlijke back-up van Microsoft 365. De continuïteit wordt geborgd door de volledige uitwijkomgeving in het tweede datacenter.

Onderdeel	Frequentie	Retentie
Server-back-up op disk	Dagelijks (full en incrementeel)	30 dagen
Server-back-up naar tape	Maandelijks	12 maanden
Server-back-up naar tape	Jaarlijks	7 jaar
Microsoft 365 (Exchange, OneDrive, SharePoint, Teams)	4 tot 6 keer per dag	7 jaar

De tapes worden maandelijks fysiek opgehaald en gescheiden van de datacenters bewaard. De server-back-up met Veeam, inclusief de back-up naar tape, wordt uitgevoerd door de hostingpartij onder het hostingcontract van de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer bewaakt en controleert de back-ups, voert restores op server-, applicatie- en bestandsniveau uit of laat deze uitvoeren, en voert de regie over de periodieke restoretest. De back-up van Microsoft 365 valt volledig binnen de Opdracht. De hersteldoelstellingen (RTO en RPO) staan in eis 102 van het Programma van Eisen.

10 Informatieveiligheid

De informatieveiligheid is ingericht conform de Baseline Informatiebeveiliging Overheid. De omgeving wordt afgeschermd met een managed firewall bij de hostingpartij. Toegang verloopt via persoonlijke accounts met gedelegeerde rechten en mobiele apparaten worden via Mobile Device Management beheerd. Periodiek kwetsbaarhedenonderzoek valt binnen de Opdracht (zie eis 79 en eis 87 van het Programma van Eisen).

In de afgelopen twaalf maanden zijn 28 beveiligingsincidenten geregistreerd.

11 Servicemanagement en volumes

De eerstelijns servicedesk is in eigen beheer bij de BEL Combinatie en blijft dat. De Opdrachtnemer levert de tweede- en derdelijns ondersteuning. Het servicemanagementsysteem is TOPdesk; eigenaarschap, licentie en functioneel beheer liggen bij de BEL Combinatie. De Opdrachtnemer koppelt zijn eigen servicemanagementomgeving hieraan.

Over de periode september 2025 tot en met augustus 2026 zijn de volgende volumes geregistreerd:

Onderdeel	Totaal	Eerste lijn	Tweede lijn
Incidenten	772	682	90
Serviceverzoeken	1.414	1.083	331
Standaard wijzigingen	380		
Niet-standaard wijzigingen	12		
Projecten	2		
Overige meldingen	98		
Meldingen buiten kantoortijd	82		

Bij deze cijfers horen twee kanttekeningen die voor de Inschrijver van belang zijn. De prioriteit wordt in de huidige inrichting bij het overgrote deel van de incidenten niet vastgelegd en de gehanteerde prioriteiten sluiten niet aan op de Service Level Afspraken; cijfers per prioriteit zijn daardoor niet representatief. Daarnaast kent de huidige inrichting geen afzonderlijke derde lijn, waardoor tweede- en derdelijns werk niet te onderscheiden is. Derdelijns werk wordt in de huidige praktijk als wijziging uitgevoerd; op wijzigingen wordt geen tijd geregistreerd. In de afgelopen twaalf maanden hebben zich geen verstoringen met prioriteit 1 voorgedaan in de beheerde infrastructuur; de als prioriteit 1 behandelde verstoringen betroffen de internetverbindingen en werkzaamheden bij de hostingpartij en leidden niet tot volledige uitval. Bij de standaard wijzigingen zijn ook personele processen van de BEL Combinatie meegeteld (in- en uitdienst en vacatures, samen 277 van de 380).

Van de Opdrachtnemer wordt een sluitende registratie verwacht, inclusief prioriteitstelling en de vastlegging van de lijn waarin een melding wordt opgelost.

De meest voorkomende onderwerpen waren printen, aanmelden bij Exchange en Outlook, wifi en netwerk, en wachtwoord- en MFA-problemen. Terugkerende inzet buiten het reguliere werk betrof de ondersteuning bij verkiezingen en bij bestuurs-, raads- en commissievergaderingen.

12 Afbakening van de Opdracht

Onderdeel	Positie
Technisch beheer van infrastructuur en applicatielandschap	Binnen de Opdracht
Remote Desktop-omgeving	Binnen de Opdracht
Databasebeheer (Microsoft SQL Server en Oracle)	Binnen de Opdracht
Applicatiefirewall (virtueel)	Binnen de Opdracht
Regie en Single Point of Contact richting leveranciers	Binnen de Opdracht
Tweede- en derdelijns ondersteuning	Binnen de Opdracht
Beheer van werkplekken, devices en MDM	Binnen de Opdracht

Onderdeel	Positie
Beheer van mobiele telefoons (MDM)	Binnen de Opdracht; nu niet in beheer
Applicatiedistributie	Binnen de Opdracht; tooling in overleg
LAN, WAN en wifi (beheer)	Binnen de Opdracht
Monitoring, patch-, licentie- en configuratiebeheer	Binnen de Opdracht
Datacenter en hosting, inclusief uitwijk	Buiten de Opdracht; wordt gecontinueerd
Uitvoering server-back-up en tape	Bij de hostingpartij; bewaking, restores en regie binnen de Opdracht
Internetontsluiting, lijnen en firewall	Buiten de Opdracht; volgt de hosting
Levering van hardware	Buiten de Opdracht; belegd bij derden
Eerstelijns servicedesk (ServicePunt)	Bij de BEL Combinatie
TOPdesk (ITSM en CMDB)	Bij de BEL Combinatie
Kwetsbaarhedenonderzoek	Binnen de Opdracht
Functioneel beheer en informatiebeleid	Bij de BEL Combinatie

13 Lopende trajecten

De Inschrijver houdt rekening met de volgende trajecten, die tijdens of kort na de transitie lopen:

- Migratie van GEMNET naar het GGI-Netwerk van de VNG.
- Gefaseerde migratie van applicaties en serverfuncties naar cloud- en SaaS-diensten, waardoor het serverlandschap kleiner wordt.
- Vervanging van de wifi-omgeving.
- Verbetering van de servicemanagementprocessen en de inrichting van TOPdesk bij de BEL Combinatie.
- Opnieuw inrichten van de applicatiedistributie in de omgeving van de Opdrachtnemer.
- Vervanging van de switches.
- Verwijderen van servers van uitgefaseerde applicaties.
- Opnemen van de mobiele telefoons in het Mobile Device Management.
- Huisvesting: herinrichting locatie Eemnes.

14 Voorbehoud

Deze omgevingsbeschrijving is met zorg samengesteld op basis van de gegevens van de huidige Opdrachtnemer en de eigen administratie van de BEL Combinatie. De genoemde aantallen zijn indicatief en betreffen een momentopname op de in hoofdstuk 1 genoemde peildata. Aan deze bijlage kunnen geen rechten worden ontleend ten aanzien van de precieze omvang van de dienstverlening.