



## TMD informatisering

Industrieweg 12  
Postbus 207  
3840 AE Harderwijk  
T: 0341 43 43 17  
F: 0341 35 56 72

### Referentiedocument installatie Novell Access Manager bij de Gemeente Haarlem

#### Producten en services

Novell Access Manager en Vasco tokens

#### Resultaat:

- Meer flexibiliteit van de werkplek, zodat medewerkers van huis uit kunnen werken.
- Voor hulpdiensten toegang tot de systemen van de gemeente vanaf elke pc.
- Introductie van drievoudige verificatie, waardoor de netwerkbeveiliging sterk is verbeterd.

#### Citaten

"Als openbare instelling is het onze plicht zo veel mogelijk te krijgen voor het geld van onze belastingbetalers. Novell en TMDi hebben uitstekend werk geleverd en het project op tijd en binnen het budget afgerond."

"Het voornaamste doel van een gemeentebestuur is om op effectieve wijze openbare diensten te leveren en dankzij Novell Access Manager kunnen onze medewerkers de inwoners van Haarlem nu beter van dienst zijn."

*Hoofd van de ICT-afdeling  
Gemeente Haarlem*

#### Inleiding

Met behulp van Novell Access Manager is de gemeente Haarlem erin geslaagd de werkmogelijkheden van haar medewerkers uit te breiden door externe toegang te verlenen tot applicaties en resources op het interne netwerk van de gemeente. Dankzij de oplossing van Novell zijn de flexibiliteit en productiviteit toegenomen en is de beveiliging verbeterd door middel van drievoudige verificatie.

#### Overzicht

Haarlem is een stad met ruim 145.000 inwoners op zo'n 20 kilometer van Amsterdam in het noorden van Nederland. Het gemeentebestuur heeft 1.400 medewerkers in dienst en is verantwoordelijk voor een breed scala van lokale overheidsdiensten, waaronder politie, ambulance en brandweer.

#### Uitdaging

De gemeente Haarlem wilde de systemen moderniseren zodat hun medewerkers meer keuze hebben in waar en wanneer zij hun werk doen. Voorheen was het interne netwerk alleen toegankelijk vanuit de gemeentekantoren, wat betekende dat de flexibiliteit qua werkplek zeer beperkt was.

Medewerkers die niet op kantoor zaten, konden niet effectief communiceren en samenwerken omdat zij geen externe toegang hadden tot belangrijke applicaties en resources zoals e-mail- en bestand servers. Dit was vooral een probleem voor medewerkers van hulpdiensten: omdat het netwerk vanaf hun werkplek niet toegankelijk was, moesten zij voorturend naar de gemeentekantoren op en neer reizen.

"De hulpdiensten hadden dringend een efficiëntere manier van werken nodig en wij hebben deze gelegenheid aangegrepen om de werkomgeving voor alle medewerkers te verbeteren," aldus Don Vintges, hoofd van de ICT-afdeling van de gemeente Haarlem. "Alleen een dynamische en flexibele omgeving creëren was echter niet genoeg. We moesten namelijk ook een manier vinden om aan ons strenge privacy- en beveiligingsbeleid te voldoen."

### **Oplossing**

De gemeente Haarlem gebruikt al enige jaren producten van Novell en het interne ICT-team was zeer onder de indruk van de prestaties en betrouwbaarheid hiervan.

"Novell Access Manager was voor ons een logische keuze omdat we wisten dat deze oplossing goed in onze bestaande infrastructuur kon worden geïntegreerd en omdat we weten dat Novell software van topkwaliteit levert," aldus Vintges. "Het grootste voordeel was nog wel dat we hiermee de toegang tot onze centrale resources via het internet konden beveiligen en dus geen nieuwe fysieke verbinding met externe locaties zoals politiebureaus, ambulanceposten en brandweerkazernes tot stand hoefden te brengen."

De consultants van Novell en TMDi, een Novell Platinum Partner, hebben nauw met het interne ICT-team samengewerkt om Novell Access Manager te implementeren. Dankzij de portal gebaseerde oplossing kunnen gebruikers nu via Citrix toegang tot hun standaard desktop omgeving krijgen en webgebaseerde e-mail gebruiken. Het hele project werd binnen zeven weken en binnen het vastgestelde budget afgerond.

"Het was essentieel om het project snel af te ronden, want het openstellen van het netwerk voor de hulpdiensten had de hoogste prioriteit," aldus Vintges. "Bovendien is het als openbare instelling onze plicht zo veel mogelijk waar te krijgen voor het geld van onze belastingbetalers. Novell en TMDi hebben uitstekend werk geleverd en het project op tijd en binnen het budget afgerond."

Verder heeft de gemeente Haarlem de beveiliging weten te verbeteren door de oplossing van Novell te gebruiken om een drievoudig verificatiesysteem te implementeren: gebruikers hebben nu een gebruikersnaam, een wachtwoord en een extra code die met behulp van een beveiliging token wordt gegenereerd nodig om toegang tot het netwerk te krijgen. Nadat een gebruiker zich heeft aangemeld controleert Novell Access Manager ook of de benodigde zakelijke software (zoals virusscanners en firewalls) op de externe computer wordt uitgevoerd. Zo kan de gemeente er zeker van zijn dat gevoelige gegevens en resources alleen toegankelijk zijn voor mensen die hier ook daadwerkelijk toegang toe mogen hebben.

### **Resultaat**

De drievoudige verificatie is een aanzienlijke verbetering, aangezien de gemeente hiermee ruimschoots aan de nationale wetgeving op het gebied van beveiliging en gegevensbescherming voldoet.

"Zelfs als iemand een geldige gebruikersnaam kent en het bijbehorende wachtwoord weet te raden, krijgt hij alleen toegang als hij ook de juiste token bezit," legt Vintges uit. "Met deze mate van beveiliging lopen we ver vooruit op de eisen die de wet stelt en kunnen we voorkomen dat gevoelige en persoonlijke gegevens in verkeerde handen vallen."

Bovendien is de gemeente Haarlem dankzij de implementatie van Novell Access Manager niet langer aan vaste werkplekken gebonden en profiteren de medewerkers nu van een modernere en flexibelere manier van werken. Kantoorwerkers kunnen 's avonds eenvoudig van huis uit werken en hebben daar exact dezelfde toegang tot de systemen als vanaf hun werkstation op kantoor. Het belangrijkste is echter nog wel dat de hulpdiensten nu vanaf hun werkplek toegang tot centrale IT-resources hebben en dus niet langer voortdurend naar de gemeentekantoren hoeven om eenvoudige administratieve werkzaamheden uit te voeren.

"Medewerkers kunnen nu zelf weten wanneer en waar ze werken. Dit komt niet alleen hun arbeidsvreugde, maar ook hun productiviteit zeer ten goede," zegt Vintges. "Bovendien kunnen ze terwijl ze buiten kantoor aan de slag zijn, direct toegang tot gegevens krijgen en informatie invoeren. Dit betekent dat we veel adequater en sneller kunnen reageren. Het voornaamste doel van een gemeentebestuur is om op effectieve wijze openbare diensten te leveren en dankzij Novell Access Manager kunnen onze medewerkers de inwoners van Haarlem nu nog beter van dienst zijn."