

Bijlage 9 Beschrijving ICT infrastructuur en Eisen gemeente Westerkwartier

Beschrijving ICT infrastructuur

De ICT infrastructuur van Gemeente Westerkwartier bevat o.a. de volgende kenmerken.

- *De werkplek van Gemeente Westerkwartier is gebaseerd op het cliënt server model.*
- *Werkplek model kantelt richting Modern Workplace i.c.m. MEM*
- *Wyse ThinClients op de werkplek, voorzien van 1 of 2 24"inch monitoren*
- *IGEL Mobile ThinClients voor de mobiele werkers*
- *Alle Wyse client worden beheerd via Wyse Management Suite(WMS)*
- *Alle IGEL Cliënts worden beheerd met een IGEL Management omgeving(UMS)*
- *Microsoft Endpoint Management (MEM) wordt gebruikt voor het beheer van de mobiele telefoons, tablets en laptops*
- *MFA is actief voor alles binnen en buiten de Citrix sessie*
- *De Cliënts maken intern en extern verbinding met de Citrix omgeving.*
- *De Citrix omgeving wordt ontsloten middels Citrix Access Gateways*
- *Alle virtuele server zijn actief op VMware ESX hypervisor en worden beheerd middels VMware vCenter Appliance*
- *Als server platform wordt gebruik gemaakt van Dell Poweredge chassis*
- *(Twin) datacenter, High Availability(HA) 2x active/active omgeving*
- *Ongeveer 200 Standaard Server vitueel OS: Microsoft Windows server (2012R2/2016/2019)*
- *Ongeveer 700 Standaard Werkplekken OS: Wyse Thinclients*
- *Ongeveer 100 Modern Workplace laptops: Windows 10 Pro*
- *Ongeveer 75 Mobile Thinclients: Igel OS*
- *Device Enrollment Program (DEP) omgeving voor mobiele telefoons en tablets*

Mobiele telefonie

- *Binnen de gemeente worden er iPhones en iPads gebruikt De iPhones zijn uitgerust met een Vodafone contract. Het Vodafone contract is elders gecontracteerd. De mobiele telefoons en tablets worden doormiddel van Device Enrollment Program (DEP) uitgerold.*

In de volgende opsomming zijn de minimumeisen beschreven waaraan het aanbod in ieder geval moet voldoen. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om bewijsmiddelen te verlangen of een proefopstelling te laten plaatsvinden om te verifiëren dat hetgeen aangeboden daadwerkelijk voldoet.

- 1) *Alle te leveren apparatuur dienen te werken op de huidige infrastructuur en franco thuis te worden geleverd.*
- 2) *het in overleg met de opdrachtgever periodiek vaststellen van merk, type en configuraties van de benodigde ICT hardware.*
- 3) *De opdrachtgever zal in overleg met de Contractant periodiek de merken, typen en specificaties van de diverse onderdelen van de ICT-Hardware vaststellen. De Contractant dient merkonafhankelijk te kunnen adviseren.*
- 4) *Het ten behoeve van de opdrachtgever inkopen van deze ICT hardware en deze vervolgens tegen overeengekomen opslagen c.q. opslagpercentages en gegarandeerde levertijd te leveren aan de opdrachtgever.*

- 5) *De Contractant wordt geacht de aangegeven componenten van de ICT-Hardware tegen de laagst mogelijke prijs voor de opdrachtgever in te kopen door zoveel mogelijk schakels in de distributieketen te vermijden. De Contractant dient ook hiertoe merkonafhankelijk te kunnen optreden. De Contractant verricht na de inkoop alle benodigde logistieke handelingen. Dat betekent dat hij de door hem ingekochte goederen uitlevert aan de opdrachtgever of op locatie van één van de deelnemers van opdrachtgever. De Contractant factureert vervolgens aan de opdrachtgever of, indien aangegeven, aan één van de leden van de opdrachtgever en brengt daarbij tevens het overeengekomen opslagpercentage in rekening.*
- 6) *Het inrichten van c.q. beschikbaar houden van een webwinkel ten behoeve van daartoe geautoriseerde medewerkers van de opdrachtgever, waar de ICT-Hardware kan worden besteld. Zoals aangegeven worden de producten en (onderhouds-)producten via de webwinkel van de Contractant besteld door de geautoriseerde bestellers van de opdrachtgever.*
- 7) *Bestelgemak, garantie en retourneren:*
- *Bestellingen moeten plaats kunnen vinden via een gepersonaliseerde klantportaal, indien een partij nog niet over een klantportaal beschikt zal deze een termijn worden gegeven om dit te realiseren.*
 - *Garantie op geleverde goederen van minimaal 2 jaar waarbij de leverancier verantwoordelijk is voor de afhandeling.*
 - *Retourgemak, hierbij word verstaan aanmelding op klantportaal daarna is leverancier verantwoordelijk voor verdere afhandeling en transport.*

Definitie van een gepersonaliseerde klantportaal mogelijkheid bieden zodat klant specifieke zaken ook geselecteerd kunnen worden. De klantportaal moet beschikken over een webshop met hierin artikelen van meerdere distributeurs en de mogelijkheid voor een klant specifieke artikelbestand. Dit op basis van autorisatiematrix waarbij meerdere niveaus van rechten mogelijk zijn. Gepersonaliseerde artikelbestanden en rechten per gebruiker, het betreft hierbij bestellingen, inzage facturen, garantieafhandeling, orderhistorie, offerte aanvragen en verwachte leverdata en actuele klantprijzen (geen adviesprijzen).

- 8) *Opdrachtgever dient te beschikken over een klantportaal met geïntegreerde webshop.*
- 9) *Facturatie*
Leverancier dient bijv. eens per maand een verzamelfactuur te sturen op basis van onze gemeentelijke kostenplaatsen.
- 10) *Verpakkingsmateriaal*
Leverancier moet de mogelijkheid kunnen bieden om verpakking los te kunnen leveren en/of verpakking retour nemen.
- 11) *Voorraad*
De leverancier heeft minimaal 2% percentage voorraad van de in gebruik genomen laptops, schermen en mobiels
- 12) *Levering*
Leverancier moet beschikken over transportmogelijkheden die aansluiten op onze spoed of wensen met betrekking tot tijd (24x7) en locatie zonder dat dit meerkosten met zich meebrengt.
- 13) *De afhandeling van garantie met betrekking tot de geleverde ICT-Hardware*

Met betrekking tot de afhandeling van garantie hanteert de opdrachtgever de volgende uitgangspunten:

- *voor elk component van ICT-Hardware gebruik wordt gemaakt van de standaard (fabrieke)garantie die door de betreffende fabrikant of toeleverancier (importeur of groothandel) van toepassing is verklaard. Alle hardware is voorzien van originele garantie van de fabrikant en niet dusdanig geïmporteerd dat de Nederlandse garantie vervalt of registratie van garantie niet mogelijk is.*
 - *De Contractant verplicht is als 'loket' voor deze garantieafhandeling op te treden. De standaardgarantie wordt per apparaat als informatie-set toegevoegd aan de webwinkel.*
- 14) *De accountmanager komt eens per kwartaal op locatie van Westerkwartier langs om de relatie te onderhouden, ontwikkelingen te bespreken en om te (garantie afhandeling) evalueren.*
- 15) *Uitgebreide kennis en ervaring met de Modern Workplace Windows laptops i.c.m. Microsoft Endpoint Management(MEM) en Microsoft Autopilot.*
- 16) *Ondersteuning en uitgebreide kennis en ervaring met Wyse / IGEL hardware en software en de configuratie en inrichting van alle Wyse / IGEL componenten waaronder ook de beheer omgeving en externe randapparatuur.*
- 17) *Binnen de gemeente worden er Apple mobiele telefoons en tablets gebruikt die zonder abonnement besteld dienen te worden en levering vindt plaats in een gesealde verpakking.*
- 18) *De Apple iPhones en iPads dienen vooraf in DEP gezet te zijn zonder de doos te openen.*
- 19) *Het minimaal kunnen leveren van, deze lijst is niet uitputtend, werkplek, monitoren(inclusief docking), muizen, ergonomische muizen, toetsenborden, ergonomische toetsenborden, Thinclients, Mobile thinclients, laptops, laptoptassen/houders, draadloze muizen, tablets (+ toetsenbord/hoes), headsets, uitbreidingscomponenten laptop hardware, mobiele telefoons, mobiele telefoonbenodigdheden (oortjes, kabels, laders).*