

Bijlage 5 ICT Infrastructuur Hét Service Centrum

Hét Service Centrum heeft een cloud-infrastructuur gebaseerd op Microsoft 365. Er is één Microsoft Entra ID voor alle organisaties in het samenwerkingsverband.

Medewerkers werken vooral met werkplekken met een door Microsoft ondersteund Windows OS, dit kan zowel X64 als ARM architectuur zijn. Het gaat hierbij om persoonlijke werkplekken maar ook om gedeelde werkplekken, waarop verschillende gebruikers zich aanmelden.

Binnen de infrastructuur bestaat ook een in Azure opgezette printserver waarmee diverse single-function (A4) printers en labelprinters worden aangestuurd. De single-function (A4) printers zijn opgenomen in de scope van de aanbesteding. De label printers zijn geen onderdeel van de scope van deze aanbesteding. Het is de bedoeling om de printserver op termijn uit te faseren. Afhankelijk van de impact en de mogelijkheden van de geboden oplossing is het hierbij de bedoeling om het printverkeer voor de single-function printers al bij aanvang zonder print server te laten verlopen.

Als ITSM applicatie wordt TOPdesk gebruikt. Gebruikers melden incidenten en verzoeken momenteel in TOPdesk, vervolgens doet Hét Service Centrum een eerste analyse en besluit vervolgens of het incident of verzoek intern wordt behandeld of wordt doorgestuurd naar de leverancier.