|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| BESTEK-DEEL IIi. Technische bepalingen     |  |  | | --- | --- | | Voorwerp van de opdracht | Raamovereenkomst voor Multifunctionele printers en bijhorende dienstverlening | | Referentie | DOKO-2022-AW004 | | Type opdracht | Overheidsopdracht voor leveringen | | Plaatsingsprocedure | Openbare procedure (OP) | |  |  | | Aanbestedende overheid | **Diensten ter Ondersteuning van het Katholiek Onderwijs vzw (DOKO)** | | Contactpersoon | Ann Walterus | |  | ann.walterus@katholiekonderwijs.vlaanderen | | |
| **EIS** | **Omschrijving** |

|  |  |
| --- | --- |
| **1** | **Apparatuur** |
| 1.1 | De eisen en specificaties ten aanzien van de aantallen en typen Apparaten staan in ‘Bijlage Machinespecificaties’. |
| 1.2 | Het display en de bediening van alle aangeboden Apparaten is in de Nederlandse taal. |
| 1.3 | Bij de initiële plaatsing mag alleen fabrieksnieuwe Apparatuur geleverd worden van de laatste generatie voorzien van identieke firmware, software- versies en basisinstellingen. |
| 1.4 | Met het oog op beheersbaarheid voor Opdrachtgever en eenduidigheid voor gebruikers is het Inschrijver slechts toegestaan om  Apparaten van één merk te leveren. |
| 1.5 | Printopdrachten dienen standaard dubbelzijdig te worden afgedrukt. Enkelzijdig afdrukken kan per printopdracht ingesteld worden. |
| 1.6 | Printopdrachten worden standaard zwart/ wit afgedrukt. Kleur kan per printopdracht ingesteld worden. |
| 1.7 | Alleen pagina’s in kleur worden als kleur afgerekend. |
| 1.8 | Printen in kleur moet op de Apparatuur uitgeschakeld kunnen worden. |
| 1.9 | De Apparatuur maakt gebruik van slechts één bedrade netwerkaansluiting. |
| 1.10 | Als de invoerbak tijdens een opdracht leeg is dan is per machine instelbaar of de opdracht wordt stopgezet óf wordt voortgezet vanuit een andere invoerbak. |
| 1.11 | Inschrijver levert een instructiekaart per type apparaat op in de Nederlandse taal. Hierop staat minimaal een verkorte handleiding en wat te doen bij Storingen. Dit mag eventueel aangevuld worden door instructies via het bedieningspaneel/ display op het betreffende apparaat. In het geval van de instructiekaart is de grootte een A3 en is door Opdrachtgever nog aanpasbaar. |
| 1.12 | Er wordt gebruik gemaakt van laser-geschikt papier. Inschrijver garandeert dat de papierkeuze die voldoet aan NEN 2728:2006+C1:2011 en 12281:2002, geen invloed heeft op het functioneren van de machines. De machines moeten alle media voor laserapparatuur aan kunnen. Opdrachtgever bepaalt zelf via welke leveranciers het papier aangekocht worden. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Opdrachtnemer levert op verzoek van Opdrachtnemer per deelnemer printmanagementsoftware On-premise of als SaaS. Wanneer het SaaS betreft moet het mogelijk zijn de keuze te hebben tussen een Public- als Private Cloud oplossing.** |

|  |  |
| --- | --- |
| **2** | **Printmanagementsoftware** |
| 2.1 | **Eindgebruiker – leraar**  * Een leraar moet eenvoudig kunnen aanmelden op het kopieertoestel:   + Persoonlijke pincode; en   + Eigen badge/ kaart met rfid. * De leraar moet heel eenvoudig kunnen kiezen voor ‘wie’ hij kopieën maakt:   + Eén (volledige) klas;   + Combinatie van klassen, ter plaatse de combinatie kunnen maken zonder dat die op voorhand wordt voorzien; en   + Op een kostendrager die niet moet worden doorgerekend aan leerlingen. * Door het aanmelden moet de leraar scans meteen naar zichzelf kunnen laten sturen (mailadres staat mee geregistreerd en is gekoppeld aan die leraar). * Een leraar moet afdrukopdrachten vanop afstand kunnen doorsturen via een afdruksysteem zoals dat van Smartschool, Toolbox of Wisa. Daarbij moeten de klassen/leerlingen maar ook kostenplaatsen meegegeven kunnen worden aan wie de opdracht moet worden doorgerekend.  **Eindgebruiker – leerling**  * Een leerling moet eenvoudig kunnen aanmelden op het kopieertoestel:   + Persoonlijke pincode; en   + Eigen badge/kaart met rfid. * Een leerling moet opdrachten in pdf-vorm via mail of een afdrukcentrum naar een wachtrij kunnen sturen. Na aanmelden moeten de opdrachten gebruiksvriendelijk opgehaald kunnen worden.  **Eindgebruiker – drukkerij**  * Medewerkers moeten gedefinieerd kunnen worden als ‘drukkerij medewerker’. * Via een dashboard moeten alle door leraren verstuurde opdrachten in één oogopslag zichtbaar moeten zijn: aantallen, grootte papier, kleur/zwart-wit, … * De medewerker drukkerij moet de opdracht naar een ingestelde printer kunnen sturen. De medewerker moet bepaalde instellingen kunnen overschrijven zoals bijvoorbeeld de te gebruiken papierlade.  **Technisch**  * Het systeem moet op een automatische wijze opgevuld kunnen worden met leraren, leerlingen, externen en hun bijbehorende gegevens: leerling nummer (belangrijk voor koppeling met facturatiesoftware), mailadres, pincode, kaartnummer, login ActiveDirectory, …:   + Import via XML of Json; en   + Koppeling via Toolbox, Smartschool of Schoolware. * Het systeem moet opdrachten registreren en verrekenen tot op niveau van de leerling. Die gegevens moeten op een automatische manier opgevraagd kunnen worden:   + Export naar CSV;   + Export naar XML of Json; en   + Toegang tot de databank. * Het systeem mag enkel de effectief afgedrukte opdrachten aanrekenen. * Foutief aangerekende opdrachten (bv. leraar selecteert foutieve klas) moeten gecorrigeerd kunnen worden. |
| 2.2 | Opdrachtnemer zal de oplossing zo installeren en managen binnen de hostingomgeving dat gebruik of misbruik door derde gebruikers het gebruik door Opdrachtgever van de oplossing niet kan verstoren (zoals verminderde prestaties). Opdrachtnemer zal er verder door middel van adequate beveiligingsmaatregelen voor zorgen dat wanneer gegevens worden verwerkt in een gedeelde Hostingomgeving, alleen de door Opdrachtgever geautoriseerde gebruikers toegang hebben tot de data van Opdrachtgever op een dergelijke hosting omgeving. |
| 2.3 | Wanneer Opdrachtnemer zijn diensten levert met behulp van een 'dedicated' Hosting dient de omgeving alleen te worden gebruikt ten behoeve van Opdrachtgever. Opdrachtnemer zal de Hostingomgeving niet gebruiken voor enige andere activiteit en zal deze ook niet gebruiken om diensten aan derden te verstrekken. |
| 2.4 | De hosting omgeving die door Opdrachtnemer zal worden gebruikt voor het leveren van SaaS-diensten en voor het opslaan van de data van Opdrachtgever, zal zich binnen de grenzen van de EU bevinden en zal niet naar een andere locatie worden verplaatst zonder voorafgaande schriftelijke melding hiervan en akkoord van Opdrachtgever. |
| 2.5 | Een migratie kan pas van start gaan, nadat Leverancier tijdig een technisch en functioneel ontwerp heeft aangeleverd en deze zijn goedgekeurd door Opdrachtgever. |
| 2.6 | Gecertificeerde en native printerdrivers voor nieuwe (onderhouds-) versies van besturingssystemen dienen binnen 3 maanden na de release van de nieuwe versie van het besturingssysteem beschikbaar te zijn voor Opdrachtgever. |
| 2.7 | Inschrijver dient binnen drie maanden na release een update/ upgrade van de geleverde Software en firmware kosteloos ter beschikking te stellen aan Opdrachtgever. Een handleiding/opleiding wordt voorzien na elke update van de software. Bij security alerts m.b.t. Software en firmware dient IT geïnformeerd te worden binnen 3 werkdagen en dienen binnen 3 werkdagen passende maatregelen genomen te worden. |

|  |  |
| --- | --- |
| **3** | **Beheer** |
| 3.1 | Er dient een remote beheertool geïnstalleerd te worden, waardoor alle machines op afstand gemonitord en beheerd kunnen worden door Opdrachtgever. Deze tool dient minimaal de volgende functionaliteiten te bevatten:   * Remote powercycle kunnen uitvoeren; * Wake on LAN i.v.m. remote beheer als Apparaat in slaapstand staat; * Lokale instellingen centraal uitvoeren; * Lokale firmware en Software updates geautomatiseerd centraal uitvoeren; * Remote panel access; * Mogelijkheid tot pushen van standaard geconfigureerde instellingen naar alle Apparatuur; * Vanuit één centraal systeem de status van ieder Apparaat kunnen monitoren (toner niveau, papierniveau, IP-adres, tellerstanden); en * Mailwaarschuwing in geval van storing. |
| 3.2 | Toegang tot de beheerinterfaces van de Apparatuur is afgeschermd zodat alleen geautoriseerde beheerders toegang hebben tot de beheerfuncties. De verbinding met deze interface is beveiligd met moderne versleuteling op basis van tenminste TLS 1.2 of hoger. De default wachtwoorden zijn te vervangen. |
| 3.3 | Van Inschrijver wordt geëist dat zij passend onderhoud aanbiedt waarin:   * De door Inschrijver geleverde centrale Software, beheertooling en Apparatuur zoveel mogelijk up-to-date blijft door middel van het proactief voorstellen en uitvoeren van updates en upgrades; * Inschrijver uitsluitend na overleg met en na goedkeuring van Opdrachtgever, wijzigingen dan wel softwareaanpassingen doorvoert (o.a. firmware en drivers); en * Nieuwe dan wel vervangende Apparatuur met voor Opdrachtgever beproefde firmware-versies zijn uitgerust. |
| 3.4 | De volgende support moet via een portaal geleverd worden:   * Aanmaken/ opvolgen van calls voor Apparatuur storing en Software storingen; * Aanmaken en volgen van bestellingen van Verbruiksartikelen; * Toegang tot knowledgebase; en * Software, driver, firmware updates. |

|  |  |
| --- | --- |
| **4** | **Security** |
| 4.1 | In het kader van informatiebeveiliging wordt bij het Retourneren of omruilen van de Apparatuur door Opdrachtnemer (tussentijdse vervanging of bij expiratie van de Raamovereenkomst) de harddisk volgens een beproefde methode volledig gewiped. |
| 4.2 | Wanneer een opdracht is vrijgegeven op een Apparaat door een gebruiker en het Apparaat krijgt tijdens de verwerking een Storing, dient de opdracht automatisch verwijderd te worden. Een opdracht mag dan niet verder gaan wanneer de Storing is verholpen. |
| 4.3 | Niet gebruikte diensten en functionaliteiten van het Apparaat moeten uitgeschakeld kunnen worden. |
| 4.4 | Data in (flash)memory moet automatisch verwijderd worden wanneer deze niet meer nodig is. |
| 4.5 | Alle verbindingen zowel intern als extern moeten ge-encrypt worden via Transport Layer Security (TLS). Dit geldt voor ETL (FTPS) en servicekoppelingen (https o.b.v. TLS 1.2 of TLS 1.3). |
| 4.6 | Het door een gebruiker aansluiten van een gegevensdrager op de door Opdrachtnemer geleverde Apparatuur is uit te schakelen via de centrale management Software. |
| 4.7 | Het besturingssysteem van de Apparatuur heeft zelf intelligentie om aanvallen en afwijkingen te kunnen controleren en signaleren. |
| 4.8 | Standaard wachtwoorden moeten direct bij installatie gewijzigd worden. Fysiek op het Apparaat, maar ook web interface direct bij installatie.  Er mag geen gebruik worden gemaakt van een serviceprovider generiek wachtwoord. |

|  |  |
| --- | --- |
| **5** | **Implementatie** |
| 5.1 | Inschrijver levert een instructiekaart per type Apparaat op in de Nederlandse taal. Hierop staat minimaal een verkorte handleiding en wat te doen bij Storingen. Dit mag eventueel aangevuld worden door instructies via het bedieningspaneel/ display op het betreffende Apparaat. In het geval van de instructiekaart is de grootte een A4 en is door Opdrachtgever nog aanpasbaar en aan te vullen met Opdrachtgever specifieke zaken/ instructies. |
| 5.2 | De implementatie wordt volledig uitgevoerd door de Inschrijver, inclusief het daadwerkelijk plaatsen/ vervangen/ aansluiten van de nieuwe apparatuur op de plek waar deze komt te staan. Deze activiteiten moeten afgestemd worden met op locatie aanwezige vertegenwoordigers van naam opdrachtgever, bijvoorbeeld een conciërge. |
| 5.3 | Inschrijver verzorgt tijdens de implementatie kosteloos trainingen ten behoeve van de centrale en lokale ICT-coördinatoren/ key-users met betrekking tot omgang met Apparatuur en bijbehorende Software. |
| 5.4 | Inschrijver verzorgt een installatiehandleiding voor de driverinstallatie op de diverse type BYOD-devices en draagt ervoor zorg dat deze ook gedurende de looptijd van de overeenkomst actueel blijven. |
| 5.5 | Het werkproces van Opdrachtgever mag niet onder druk komen te staan door de implementatie van de Apparatuur. |
| 5.6 | In de implementatiefase zijn onderstaande eisen van toepassing:  • De totale doorlooptijd van migratie van het eerste tot het laatste Apparaat is maximaal 3 weken;  • Te allen tijde moet er op een locatie geprint en gescand kunnen worden; en  • Het moment van migratie van een locatie is minimaal 1 week van tevoren bekend bij Opdrachtgever. |
| 5.7 | Aan het einde van de overeenkomst spant Opdrachtnemer zich maximaal in om een geruisloze transitie naar een nieuwe oplossing mogelijk te maken. Ongeacht of deze nieuwe oplossing wordt afgenomen bij Opdrachtnemer of een andere leverancier. Uitgangspunt is dat de processen van Opdrachtgever niet verstoord worden en Opdrachtgever te allen tijde kan beschikken over een correct werkende omgeving. Hierbij spant Opdrachtgever zich maximaal in om Opdrachtnemer tijdig te informeren over gemaakte keuzes en verwachtingen ten aanzien van een transitie. |

|  |  |
| --- | --- |
| 6 | **Service** |
| 6.1 | Een Nederlandstalige helpdesk is beschikbaar op Werkdagen van 08.00 tot 16.30 uur en 24/ 7 via een portal of via e-mail voor het aanmelden van het probleem. |
| 6.2 | Een totale Time to Fix van maximaal 12 werkuren wordt in 95 % van de gevallen gegarandeerd. |
| 6.3 | Een reactietijd op Storingen op de Printmanagementsoftware (Cloud) van 1 Werkuur wordt in 100% van de gevallen gegarandeerd. |
| 6.4 | De vervanging van het toestel binnen de twee werkdagen door een toestel met minstens dezelfde gebruiksmogelijkheden bij een niet te herstellen defect of veelvuldige defecten aan hetzelfde toestel. We spreken over een veelvuldig defect, als de beschikbaarheidstijd minder dan 90% is oer een periode van drie maanden;   Een Beschikbaarheid per Apparaat van minimaal 98% per kwartaal wordt gegarandeerd. Beschikbaarheid van 99,5% op de Printmanagementsoftware (Cloud) wordt gegarandeerd. Beschikbaarheid wordt gemeten tijdens Werkdagen van 8.00 uur tot 17.00.  Niet beschikbare tijd wordt gemeten vanaf het moment dat een Storing wordt aangemeld bij inschrijver tot het moment van bedrijfsklare oplevering (Time to Fix) aan de organisatie. De meting zal plaatsvinden op basis van het gemiddeld aantal Werkbare dagen per kwartaal, vakantiedagen tellen hierin mee.  585 – (b1 + b2) - c  100 x ------------------------------ = Beschikbaarheid in %  585 - c  b1 = De som van alle Responsetijden gedurende meetperiode.  b2 = De som van alle Werktijden gedurende meetperiode.  C = De som van alle tijd besteed aan preventief Onderhoud en aantoonbaar molest gedurende meetperiode.  585 = Gemiddeld aantal uren per kwartaal. ((52 weken \* 5 werkdagen x 9 uur)/ 4 kwartalen). |
| 6.5 | In verband met eventuele ongewenste downtijd vindt preventief Onderhoud door Opdrachtnemer alleen plaats na overleg met Opdrachtgever. |
| 6.6 | De Apparatuur communiceert zelfstandig met Opdrachtnemer voor o.a. het automatisch bestellen van Verbruiksartikelen, ophalen van tellerstanden en het melden van Storingen. Opdrachtnemer monitort actief of er verbinding is met de Apparatuur, informeert Opdrachtgever wanneer verbinding met de Apparatuur niet mogelijk is en ondersteund bij het zo spoedig mogelijk herstellen van de verbinding. |
| 6.7 | Van automatische storingsmeldingen wordt ook een kopie verzonden aan de centrale beheer afdeling. |
| 6.8 | Op verzoek van een school is het mogelijk om maximaal 1 set Verbruiksartikelen per type Apparaat op locatie op voorraad te houden. |
| 6.9 | Opdrachtnemer dient gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst zorg te dragen dat er voor alle locaties te allen tijde alle Verbruiksartikelen (exclusief papier en nietjes) voldoende voorradig zijn. Bestelde Verbruiksartikelen worden binnen maximaal twee Werkdagen bij Opdrachtgever afgeleverd. Het niet beschikbaar zijn van Apparatuur als gevolg van het niet of niet tijdig leveren van Verbruiksartikelen wordt meegenomen in de berekening van de Beschikbaarheid. |

|  |  |
| --- | --- |
| 7 | **Contractmanagement** |
| 7.1 | Opdrachtgever wil één centraal aanspreekpunt bij Opdrachtnemer hebben. |
| 7.2 | Opdrachtnemer legt tijdens de Transitiefase in afstemming met Opdrachtgever de procedures voor aanvragen, bestellingen, meldingsafhandeling, Klachten en Escalatie vast in een Dossier Afspraken en Procedures (DAP). |
| 7.3 | Opdrachtnemer biedt Opdrachtgever toegang tot een online portal waarin 24/7 managementinformatie beschikbaar is. Opdrachtgever is in staat deze managementinformatie eenvoudig, in een bewerkbaar format, te downloaden. |
| 7.4 | Er dient per kwartaal een rapportage beschikbaar gesteld te worden. De rapportage dient overzichtelijk en eenvoudig leesbaar te zijn. Samenvattingen van de belangrijkste onderwerpen dienen in één overzicht weergegeven te worden waarbij voor elk onderwerp verdere detailinformatie inzichtelijk is in onderliggende laag(en). De volgende onderwerpen dienen minimaal in deze rapportage aan bod te komen:  -. Rapportage van het gebruik per Apparaat (incl. machinetype en serienummer) gespecificeerd in:  Aantal Afdrukken kleur en zwart/wit;  Aantal enkelzijdige en dubbelzijdige Afdrukken;  Aantal A4 en A3 afdrukken;  Aantal scans;  Begin- en eindtellerstanden per machine;  Overzicht van de Apparaten waarvan de tellerstand de afgelopen periode niet uitgelezen kon worden waarbij dat wel de verwachting was.  Weergave van overeengekomen servicelevels en de realisatie ervan, van het rapportagekwartaal en de voorgaande 4 kwartalen.  -. Rapportage over de bij de Opdrachtnemer aangemelde Storingen per locatie per Apparaat.  -. Rapportages van incidenten, de oplostijden per prioriteit en doorlooptijden hiervan, per locatie per Apparaat. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen Software en hardware.  -. Rapportage van wijzigingen en de doorlooptijden hiervan, per locatie per Apparaat. Gespecificeerd in Software en hardware  -. Overzicht van alle geproduceerde opdrachten op de repro inclusief bijbehorende kosten en uitgesplitst naar domein, gebruiker en of het wel of niet lesmaterialen betreft.  -. Rapportage van de geregistreerde meldingen.  De ruwe data worden ook in Excel-formaat meegeleverd. |
| 7.5 | Eens per kwartaal initieert de Opdrachtnemer een servicelevel rapportage bespreking waarin de servicelevel rapportage en de financiële rapportage besproken worden. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het, binnen vijf werkdagen opstellen van de notulen met actiepunten. |
| 7.6 | De leverancier is verantwoordelijk is om het aantal clicks tussentijds te evalueren conform het aantal vooropgestelde clicks en de daar bijhorende levensduur van een toestel. Met andere woorden de leverancier moet in de looptijd van het contract nagaan of er toestellen zijn waar er te veel kopieën /afdrukken gemaakt worden en of het toestel de vooropgestelde einddatum wel kan "overleven".  En omgekeerd: als er bv te weinig kliks zijn voor dat type toestel, dan kan er binnen "park van die klant" van toestellen eventueel een verhuis gebeuren. Dit moet kosteloos gebeuren en is de verantwoordelijkheid van de leverancier. |

|  |  |
| --- | --- |
| 8 | **Duurzaamheid** |
| 8.1 | Inschrijver voldoet aan alle criteria voor duurzaam inkopen van Reproductieapparatuur. |
| 8.2 | De aangeboden machines voldoen minimaal aan de geldende wettelijke voorschriften op het gebied van arbeidsomstandigheden, milieu, ergonomie en veiligheid. Dit geldt voor de huidige wetgeving, maar ook voor wat betreft de al bekend zijnde toekomstige veranderingen. |
| 8.3 | De te leveren Apparatuur voldoen aan de vigerende eisen van Energy Star, Blauwe Engel of vergelijkbaar, voor kantoormachines. |
| 8.4 | Opdrachtnemer zorgt ervoor dat verpakkingsmaterialen (van Apparatuur en onderdelen) na inbedrijfstelling, direct op milieuvriendelijke wijze worden afgevoerd. De kosten van afvoer en verwerking zijn voor rekening van Opdrachtnemer. |
| 8.5 | Inschrijver garandeert dat de papierkeuze die voldoet aan NEN 2728:2006+C1:2011 en 12281:2002, geen invloed heeft op het functioneren van de Apparatuur. De Apparatuur moeten alle media voor laserapparatuur aan kunnen. Opdrachtgever bepaalt zelf via welke leverancier(s) het papier aangekocht worden. |
| 8.6 | Apparatuur moet ingesteld kunnen worden zodanig dat deze na een nader te bepalen tijd automatisch in de energiebesparingsstand gaat. |