



Hamar

Løten

Stange

Nord-Odal

Sør-Odal

Kongsvinger

Grue



Hedmark IKT
Et interkommunalt IKT-samarbeid

***Anskaffelse av
multifunksjonsmaskiner***

Innholdsfortegnelse

1	Innledning.....	3
2	Leveranse.....	4
2.1	Digital betjeningsportal.....	4
2.2	Levering.....	4
2.3	Kompetanse.....	4
2.4	Installasjon.....	4
2.5	Opplæring.....	4
2.6	Oppgraderinger.....	5
3	Maskinmodeller.....	5
4	Tekniske krav.....	5
4.1	sikkerhet.....	6
4.2	fjernstyring.....	6
4.3	Telleverk.....	6
4.4	Tosidig utskrift (single pass skanner).....	6
4.5	Standard utskriftsfarge.....	7
4.6	Skanning.....	7
4.7	Utskriftsmulighet fra mobile enheter.....	7
4.8	Drivere.....	7
4.9	Data og personopplysninger.....	8
5	Priser.....	8
6	Sikker-print.....	9
7	Statusmøter og forvaltning.....	9
8	Serviceavtale.....	10

1 INNLEDNING

Oppdragsgiver (Hedmark IKT) har som oppgave å ivareta drift, service og forvaltning av IT-løsninger for sin kommuner og øvrige kunder. Dette inkluderer også løsninger knyttet til print.

Roller:

Oppdragsgiver: Hedmark IKT

Kunde: Den enkelte bestiller/oppdragsgiver mot leverandør av maskiner og tilhørende løsninger.

Bruker: Den enkelte ansatte.

Nåsituasjon:

Kommunene har basert på Hedmark IKT sine oversikter (april 2019) ca 330 stk multifunksjonsmaskiner i nettverket, fordelt slik:

Hamar kommune: 91 stk

Stange kommune: 81 stk

Løten kommune: 22 stk

Kongsvinger kommune: 58 stk

Nord-Odal kommune: 24 stk

Sør-Odal kommune: 41 stk

Grue kommune: 13 stk

Maskinene er i en løpende leasingfinansiert kontraktperiode. Avtalene er opprettet med en avtaleperiode på 45 måneder. Rammeavtalen vil fortløpende benyttes når løpende leasingavtaler utløper, og når det dukker opp nye behov hos Oppdragsgivers kunder.

Av dagens 330 multifunksjonsmaskiner er det 98 stk maskiner med avtaleutløp 2019, 95 stk i 2020, 51 stk i 2021 og 86 stk i 2022.

Kommunene har i tillegg ca 140 s/h skrivere og 160 fargeskrivere i dagens løsning.

Det er ca 22.000 brukere i løsningen, hvorav ca halvparten er elever.

Sikker-print løsning skal installeres på alle multifunksjonsmaskiner. På vanlige skrivere skal det være opsjon med sikker-print løsning.

Det er ikke behov for forsikring på maskinene. Kommunene har egne forsikringer på dette.

2 LEVERANSE

2.1 DIGITAL BETJENINGSPORTAL

Leverandør skal tilby en digital betjeningsportal for både Oppdragsgiver og Oppdragsgivers kunder. Oppdragsgiver ønsker en optimal løsning for selvbetjeningsportal for bestilling, administrasjon, statistikk og service.

Leverandør skal etablere tilpasset nettbutikk og tilrettelegge for at kun avtalt varesortiment tilbys med avtalte priser for kunder. Den skal tilby rollestyrt tjenestetilgang slik at det skilles mellom admin-, bestiller- og lesetilgang.

Oppdragsgiver vurderer en egen løsning for nettbutikk. Leverandør skal derfor beskrive eventuelle løsninger for EHF (katalog) integrerte løsninger inkludert tilpasning av tilbudt varesortiment.

2.2 LEVERING

Leveringstid fra bestilling er sendt fra oppdragsgiver skal oppgis. Alle maskiner skal leveres i driftsklar stand og inkludere alle forbruksdeler av ikke teknisk art. Maskinene anses driftsklare når de fungerer tilfredsstillende i eksisterende nettverk hos oppdragsgiver. Leverandør bærer risikoen for at maskinene fungerer tilfredsstillende i eksisterende nettverkssystem. Toner og transport av toner skal være inkludert i prisene som oppgis. Levering skal skje vederlagsfritt.

2.3 KOMPETANSE

Leverandør skal beskrive sin kompetanse på sine konsulenter.

2.4 INSTALLASJON

Leverandøren skal gjøre avtale med kunden vedrørende installering av maskinene. I forkant av installasjon av maskinene må leverandør sørge for nødvendige tekniske klargjøring med Oppdragsgiver. Etter installering skal all emballasje tas med tilbake av leverandør gebyrfritt. Installasjonen skal skje vederlagsfritt.

Leverandøren er forpliktet til å hente og gjenvinne utrangerte maskiner kostnadsfritt.

2.5 OPPLÆRING

Leverandøren skal kostnadsfritt gi relevant opplæring til brukere samt superbrukere til hver maskin. Leverandøren skal oppdatere oppdragsgiver på nye modeller, ny teknologi og miljøforbedringer i avtaleperioden.

2.6 OPPGRADERINGER

Leverandøren skal kostnadsfritt oppgradere maskinene dersom ny software forbedrer eller korrigerer maskinens driftsevne. Dette etter avtale med Oppdragsgiver. Oppgradering av nettverkskort skal også skje vederlagsfritt.

Leverandør skal beskrive sin løsning for leveranse.

3 MASKINMODELLER

Oppdragsgiver ønsker å standardisere mot ulike behovsnivåer. Vi har definert fire multifunksjonsmodeller:

- bordmodell
 - o eksempel små lokasjoner av typen boliger og små barnehager
- liten modell
 - o eksempelvis større barnehager, vaktrom og mindre kontorfellesskap
- middels modell
 - o eksempelvis større kontorfellesskap som rådhus og skoler
- stor modell
 - o eksempelvis skoler med store utskriftsbehov

Disse modellene skal ha sikker-print løsning som standard.

I tillegg til multifunksjonsskrivere skal det tilbys enkle vanlige sort/hvit og fargeskriver. På disse skal det være en opsjon med sikker-print løsning.

Det forventes at 55% av modellene vil være av typen liten modell, 35% middels modell og 10% av stor modell. Når det gjelder bordmodeller er ikke disse inkludert i dagens avtale, men det er ca 100 bordmodeller i dagens nettverk. Disse tallene kommer frem i vedlegg Prisskjema.

Minimumskrav og opsjoner fremkommer i vedlegg Prisskjema.

Leverandør skal beskrive sine foreslåtte løsninger for disse modellene.

I tillegg skal rammeavtalen gjelde for alle øvrige multifunksjonsmaskiner i leverandørens sortiment, selv om det vil være rent unntaksvis at vi vil gjøre avrop på maskiner utenfor de angitte volumgruppene.

4 TEKNISKE KRAV

Alle multifunksjonsmaskiner må støtte «sikker-print» (løsning som sikrer utskrift ut fra person/rolle). Sikker-print løsningen skal kjøres på server med Windows Server operativsystem. Serveren skal kunne settes opp i oppdragsgivers eksisterende vmware- og nettverksmiljø. Oppdragsgiver har ansvar for at systemet har kapasitet til å kjøre serveren og transportere trafikken.

Alle multifunksjonsmaskiner skal støtte eksisterende systemer hos oppdragsgiver, f.eks. berøringsfriekort (MIFARE), eget lukket nettverk for utskrift, kryptert trafikk i nettverket, sikkerhet ved uventet stop midt i utskrift (papirjam, tom for papir osv.), skanning til FTP/SMB til server.

På linjeskrivere skal det være mulighet for sikker-print løsning.

Leverandøren skal vederlagsfritt oppgradere maskinene dersom ny programvare forbedrer eller korrigerer maskinenes driftsevne. Oppgradering omfatter også nettverkskort. Dette gjelder i henhold til maskinens leie-/serviceperiode.

Alle multifunksjonsmaskiner skal støtte oppslag på e-postadresser på faste brukere fra Microsoft AD eller andre.

Modellene skal automatisk sjekke for lite toner og automatisk utsendelse av tonere skal skje automatisk på alle modellene.

4.1 SIKKERHET

Alle maskiner skal oppfylle sikkerhetskrav/krav til EMC (elektromagnetisk kompatibilitet) som følger av lov/forskrift. Alle maskiner skal være CE-merket.

Maskinene skal sørge for sikker lagring og sletting av data på maskinenes disk (temporære filer). Leverandør skal ha dokumenterte rutiner for sletting av data på disk i alle maskiner som tilbakeleveres.

Det skal være mulig å bytte alle management- og servicepassord på maskinene. Standard admin passord skal endres. Hedmark IKT skal ha en egen lokal admin bruker. Dette skal være inkludert ved levering av maskinen.

4.2 FJERNSTYRING

Det bør være en mulighet til å fjernstyre displayet på maskinen. I tillegg bør det være mulig å utføre omstart av maskinen eksternt.

4.3 TELLEVERK

På alle maskiner skal det være egne telleverk for hhv sort/hvitt og farge. Alt av telleverk og feil/manglende rekvisita ønskes sendt direkte til leverandør. Ved feil og mangler, sender leverandør ut servicetekniker direkte basert på rapporter fra multifunksjonsmaskinene.

4.4 TOSIDIG UTSKRIFT (SINGLE PASS SKANNER)

Alle multifunksjonsmaskiner skal ha 2-sidig kopiering og utskrift. Maskinene (med unntak av bordmodellen) skal leveres med single pass skanner (arket kun en gang gjennom ved tosidig skanning). Standardinnstillingen for utskrift (2-sidig/1-sidig) skal kunne endres av den enkelte bruker. Standard skal være 2-sidig.

4.5 STANDARD UTSKRIFTSFARGE

Alle maskiner skal ha sort/hvitt som standard utskriftsfarge. Standardinnstillingen skal kunne endres av den enkelte bruker.

4.6 SKANNING

Maskiner skal minimum kunne skanne til filformatene PDF, PDF/A, JPEG, TIFF, PNG. Skal også kunne skanne til e-post, samt filområde til FTP/SMB. Leverandøren skal beskrive sin løsning for støtte for skanning inn til arkivsystem.

4.7 UTSKRIFTSMULIGHET FRA MOBILE ENHETER

Maskinene skal ha støtte for utskrift fra mobile enheter. Det skal være mulig å skrive ut (sikker-print) til maskiner som står i et kablet nett, samtidig som det er mulig å skrive ut til et annet nett trådløst fra enheter som f.eks nettbrett og mobiltelefoner. Maskinene skal ha støtte for Airprint. Leverandør skal beskrive hva som støttes av f.eks Google Cloud Print og andre tilsvarende løsninger.

4.8 DRIVERE

Leverandør plikter å rette seg etter oppdragsgivers rutiner rundt nye drivere, herunder testing, installasjon og varslings av kommende nye.

Drivere må gi full funksjonalitet på alle eksisterende plattformer og for alle brukere i beskrevne miljø.

- Klient: Windows 10 64 bit lokaltinstallert og i vmware, Chromebooks (Googleprint)
- Server: Windows Server 2016 64bit i vmware miljø/terminal services

Driver skal være godkjent for Microsoft operativsystemer, vmware, Citrix, Windows terminalserver og andre relevante plattformer. For terminalserverløsning kreves det at driver er Microsoft-signert, package-aware og godkjent for bruk i vmware. Driver bør være Citrix ready for minimum Citrix Xenapp 7.15. Driver skal være universell og skal fungere på alle de tilbudte modellene med full funksjonalitet.

Leverandør skal uten ugrunnet opphold gjøre fremtidige drivere tilgjengelige for eksempelvis nyere Chrome OS, Windows klient og server versjoner.

Drivere og programvare må fungere med ledende produkter innen brannmur/viruskontroll.

Tilbudte drivere og programvare skal passe inn i eksisterende løsninger og leverandøren skal for egen regning skaffe og tilrettelegge for overgang til nye løsninger i forbindelse med overgang til nytt utstyr, også en sikker-print løsning.

Leverandøren skal beskrive sine løsninger for de tekniske kravene.

4.9 DATA OG PERSONOPPLYSNINGER

Leverandøren skal beskrive hvordan personopplysninger behandles i tråd med personopplysningsregelverket. Dette omfatter blant annet krav til innebygget personvern. Leverandøren skal dokumentere at systemet og sikkerhetstiltakene er tilfredsstillende.

Leverandøren kan ikke overlate personopplysninger til andre for lagring, bearbeidelse eller sletting uten at det på forhånd er innhentet særlig eller generell skriftlig tillatelse til dette fra Oppdragsgiver.

Kunden beholder eiendomsrett til alle data som overlates til leverandøren for behandling, og som lagres eller prosesseres ved hjelp av tjenestene under denne avtalen.

Leverandør skal inngå en databehandleravtale med oppdragsgiver.

5 PRISER

Det skal tilbys klikkbaserte serviceavtaler der all service, deler etc. skal være inkludert i prisen. Klikkprisen skal inkludere alle reservedeler og forbruksmateriell, herunder toner, stifter og developer (med unntak av papir), levering av forbruksmateriell og reisekostnader i forbindelse med service.

Alle priser skal være i NOK eksklusiv merverdiavgift. Prisene skal inkludere samtlige kostnader tilbyder vil ha for å oppfylle kontrakten. Det er ikke anledning til å fakturere reisetid, kjøregodtgjørelse, diett, administrasjonskostnader osv. Pris skal omfatte alle kostnader som:

- Leveranse på kundens lokasjon
- Installasjon på brukersted
- Avhending av maskin og relatert utstyr
- Driftsetting av maskin
- Nødvendig opplæring på brukersted
- All nødvendig service
- Support-tjeneste for bruker på e-post, telefon, chat eller lignende
- Nødvendig forbruk av toner fritt levert til det enkelte brukersted
- Sikker-print
- Fjerndiagnose
- Administrasjonskostnader
- Fakturagebyr og/eller andre gebyr
- Kjøregodtgjørelse ved service eller ved kundebesøk
- Sletting av data på disk ved tilbakelevering av maskin
- Transport/henting av maskin ved utløpt leieperiode

Det skal tilbys både leieavtaler og kjøpsavtaler, begge med serviceavtaler som dekker alle kostnader (lisenser, drift, support, toner o.l.).

I tilfeller der leverandøren anser at oppgaver som ønskes utført pålegges leverandør er så spesielle at de ikke dekkes av ovenstående, skal eventuell særskilt fakturering avtales mellom leverandøren og Oppdragsgiver eller kunde som ønsker oppgaven gjennomført. Timespris skal inn i vedlegg Prisskjema.

6 SIKKER-PRINT

Oppdragsgiver har i dag maskiner fra Canon og Konica Minolta. Disse benytter to ulike løsninger for sikker-print. Oppdragsgiver ønsker å samle alle maskiner inn i en løsning for sikker-print.

Leverandør skal tilby sikker-print løsning som også har støtte for andre leverandørers multifunksjonsmaskiner. Løsningen skal støtte autentisering med nøkkelt kort med RFID (MyFair). Løsningen skal være integrert med AD. Brukere skal identifiseres med AD-bruker. Registrering av kort mot bruker skal være selvbetjent. Maskinene som tilbys skal tilknyttes denne løsningen.

Sikker-print løsningen som tilbys må fungere for alle tilbudte modelltyper. Leverandøren skal beskrive hva slags funksjonalitet som støttes og ikke på de ulike modelltypene.

Det er viktig at løsningen er slik at ingen utskrift blir skrevet ut uten at riktig person står ved skriveren.

Sikker-print løsningen skal være inkludert i prisen på maskinen.

Leverandøren skal beskrive sin løsning for sikker-print. Løsningen skal være dimensjonert for 500 enheter.

Prisen på løsningen skal inn i vedlegg Prisskjema.

7 STATUSMØTER OG FORVALTNING

Leverandør skal ta initiativ til statusmøter med oppdragsgiver, sørge for innkalling, avtale deltagerliste og lage referat fra hvert møte. Leverandør er ansvarlig for nødvendig deltagelse fra eventuelle underleverandører i disse møtene. Det skal avholdes minst to møter årlig så fremt ikke noe annet avtales. Oppdragsgiver skal ha faste kontaktpersoner hos leverandør, en KAM og en servicekontakt.

8 SERVICEAVTALE

Serviceavtalen skal regulere leverandørs ansvar for at toner- og spillbeholdere er tilgjengelig og fritt levert ved hver enkelt maskin, og at toner og spillbeholder er tatt med i «klikkpriser». Toner- og spillbeholdere som er spesialavfall skal kostnadsfritt fjernes av leverandør. Serviceavtalen skal sørge for optimal og problemfri drift av multifunksjonsmaskinene.

Løpende driftskostnader for sikker-print-løsning (f.eks. maskinens lisens for å koble til sikker-print-løsningen) skal være inkludert i serviceavtalen. Serviceavtalen skal følge samme periode som leieperiode.