

## **Cahier spécial des charges n° S&L/DA/2021/051**

Procédure ouverte avec publicité européenne pour l'acquisition d'un logiciel de prise de contrôle à distance des ordinateurs.

### **Questions et Réponses**

Point/paragraphe	Numéro de page	Langue	Question	Réponse
C.3.5.2/2	16	FR	Enregistrement audio/vidéo de la session - <b>Question : Un enregistrement complet de la session est-il suffisant, y compris une transcription de tout le soutien fourni par chat et de toutes les actions effectuées ?</b>	Un enregistrement audio/video de la session est suffisant.
C.3.5.2/2	16	FR	<b>e.</b> Solution qui ne nécessite pas d'installation du client sur le périphérique de l'utilisateur. (Alors que toutes les possibilités visées au point A sont proposées) - <b>Question : Veuillez donner plus de détails sur les installations concernées. Cela concerne-t-il le client sur l'appareil ou l'administration? Ou cette question concerne-t-elle uniquement les Serveurs ! Desktops et/ou terminal sessions ?</b>	Des points supplémentaires seront attribués si la solution proposée ne requiert l'installation d'aucun logiciel sur le PC (desktop), le PC portable (laptop) ou l'appareil mobile (smartphone, tablette, etc.) de l'utilisateur final tout en offrant toutes les possibilités visées au point A
D.8.2	24	FR	Secutec peut commencer la prestation de services dans un délai maximal de trois mois après la notification du marché. Cependant, les licences commencent au moment de la commande chez le fournisseur BeyondTrust. Cela pose-t-il un problème, et si oui, pouvons-nous convenir que les licences commenceront au maximum un mois après la commande ?	La facturation des licences ne pourra commencer que quand la solution aura été déployée et qu'elle sera pleinement opérationnelle.  Tous les frais intervenant avant ce moment doivent être repris dans la rubrique « Frais de déploiement et frais annexes 1 shot » de la partie budgétaire du formulaire d'offre (point F.1)

## **Bestek Nr S&L/DA/2021/051**

Openbare procedure met Europese bekendmaking betreffende de aankoop van software om de controle op afstand van de computers over te nemen

### **Vragen en antwoorden**

Punt/ Paragraaf	Pagina nummer	Taal	Vraag	Antwoord
C.3.5.2/2	16	NL	f. Audio/Video-opname van de sessie - <b>Vraag: Is een volledige sessie-opname voldoende, inclusief een transcriptie van alle op chat gebaseerde ondersteuning en uitgevoerde acties?</b>	Een audio-/video-opname van de sessie is voldoende.
C.3.5.2/2	16	NL	g. Oplossing waarvoor geen installatie van de client vereist is op de randapparatuur van de gebruiker. (Terwijl alle in punt A beoogde mogelijkheden worden geboden) - <b>Vraag: Graag meer details welke installaties bedoeld worden. Betreft dit de client op het apparaat of betreft dit de adminstation? Of gaat deze vraag enkel over Servers! Desktops en of terminal sessies?</b>	Er worden extra punten toegekend als voor de voorgestelde oplossing geen software op de desktop, laptop of mobiele apparatuur (smartphone, tablet, enz.) van de eindgebruiker geïnstalleerd hoeft te worden, terwijl wel alle mogelijkheden uit punt A worden geboden.
D.8.2	24	NL	Secutec kan de dienst opstarten binnen een maximale termijn van 3 maanden na de kennisgeving van de opdracht. Echter de licenties starten op het moment van bestelling bij leverancier BeyondTrust. Vormt dit een probleem en zo ja, kunnen we dan afstemmen dat de licenties starten maximaal 1 maand na bestelling?	De facturering van de licenties kan pas beginnen wanneer de oplossing is uitgerold en volledig operationeel is.  Alle kosten die vóór dat tijdstip worden gemaakt, moeten worden opgenomen in de rubriek 'Uitrolkosten en bijkomende kosten (eenmalig)' van het budgettaire deel van het offerteformulier (punt F.1)