

Bijlage 6 Programma van Eisen

In dit Programma van Eisen zijn de eisen opgenomen die aan de gevraagde levering & dienstverlening worden gesteld. Door het indienen van een Inschrijving gaat Inschrijver uitdrukkelijk akkoord met alle eisen en voorwaarden die in het Aanbestedingsdocument, de bijlagen (inclusief dit Programma van Eisen) en de eventuele Nota's van Inlichtingen zijn neergelegd en verklaart Inschrijver dat hij gedurende de gehele uitvoeringsperiode van de gesloten Overeenkomst aan deze eisen zal blijven voldoen.

Het is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer dat de door of namens hem te verrichten diensten op vakbekwame wijze worden uitgevoerd. Bepaalde werkzaamheden acht de Opdrachtgever echter zodanig van belang voor het resultaat van de dienstverlening of voor eigen activiteiten, dat de Opdrachtgever aan die werkzaamheden eisen heeft gesteld. Deze eisen zijn opgenomen in dit Programma van Eisen.

Wanneer gedurende de contractduur blijkt dat een of meer van de onderstaande eisen niet (meer) behaald kunnen worden en dit te wijten valt aan de Opdrachtnemer, herstelt de Opdrachtnemer de situatie zodanig dat alsnog (weer) aan de eis(en) wordt voldaan. De hieraan direct of indirect te relateren kosten zijn volledig voor rekening van de Opdrachtnemer.

De grijs gearceerde eisen (eis 2 en 3) kunt u tijdens deze marktconsultatie buiten beschouwing laten.

Nummer	Eis
	<u>Eisen Voorstel en Overeenkomst</u>
1	Uw Inschrijving heeft een gestanddoeningstermijn van 90 dagen.
2	Inschrijver verklaart zonder voorbehoud akkoord te gaan met de Concept Overeenkomst, Bijlage 3 van de Uitnodiging tot inschrijving zoals deze na de inlichtingenronde is vastgesteld, in geval de opdracht aan de Inschrijver wordt gegund.
3	U gaat akkoord met de bepalingen van de Algemene Waterschapsinkoopvoorwaarden voor Leveringen (AWIV-2018).
4	Alle prijzen dienen gebaseerd te zijn op lease van de Apparaten, inclusief toners etc. de geraamde hoeveelheid tellertikken per soort Apparaat en- onderhoud service.
5	De prijzen van de lease van de Apparaten en aanverwante leveringen zijn vast tot 1 januari 2022. De prijzen kunnen vervolgens jaarlijks (voor het eerst op 1 januari 2022) geïndexeerd worden. Een eventuele indexering vindt plaats voor ten hoogste het CBS Consumentenprijsindex (CPI). Een verzoek tot indexering dient minimaal 2 maanden voor ingangsdatum van de indexering schriftelijk te worden ingediend bij de contractmanager van opdrachtgever. Wanneer de opdrachtgever vaststelt dat het voorstel overeenstemt met de hiervoor genoemde indexering, geeft zij schriftelijke goedkeuring voor de tariefaanpassing zodat deze geldt voor het volgende contractjaar. Indexeringsverzoeken over voorgaande jaren kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend en ingevoerd. De betreffende indexcijfers staan op internet: http://www.cbs.nl .
6	Na gunningvoornemen en vóór contracttekening zal er kosteloos een testfase (Proof of Concept (PoC) plaatsvinden op een nader aan te wijzen locatie in het beheergebied van het hoogheemraadschap van Rijnland (HHR). Voor deze testfase

	zal Opdrachtnemer van elk type multifunctional één exemplaar op de gewenste locatie ter beschikking stellen voor een periode van twee weken. Gedurende deze testfase is Opdrachtnemer, wanneer gewenst, beschikbaar voor begeleiding en het antwoorden van vragen. Er wordt getest op de functionele punten die in de functionele specificatie en in dit Pakket van Eisen staan en de antwoorden die Inschrijver heeft gegeven met zijn inschrijving ten aanzien van de gunningcriteria.
7	De Apparaten welke gebruikt worden tijdens de testfase komen één-op-één overeen met de uiteindelijk te leveren Apparaten. Wanneer tijdens de testfase –waarbinnen Inschrijver de gelegenheid krijgt om eventuele onvolkomenheden op te lossen- blijkt dat de Apparaten niet aan de eisen voldoen, of niet functioneren zoals Inschrijver heeft aangegeven, dan zal de Inschrijving terzijde worden gelegd.
8	Inschrijver zal na opdrachtverlening eerst een startoverleg voeren met het HHR en in een later stadium met HHSK betreffende implementatie van het project.
9	Na beëindiging van het contract worden de Apparaten op kosten van de Opdrachtnemer van alle locaties gedemonteerd, opgehaald en conform de dan geldende Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) regelgeving worden de Apparaten indien voorzien van een harde schijf of ander opslagmedium aantoonbaar, niet herstelbaar opgeschoond/gewiped.
10	De leaseprijs wordt vooraf en per kwartaal gefactureerd. De gemaakte afdrucken worden achteraf en per maand gefactureerd, de tellerstanden worden hierbij inzichtelijk gemaakt.
11	Indien Opdrachtgever de wijze van facturatie wenst te wijzigen, dient Opdrachtnemer hieraan kosteloos mee te werken. Opdrachtgever is bezig met de implementatie van e-facturatie en verwacht dat na implementatie hiervan overgegaan zal worden naar een andere wijze van factureren.
12	De facturen zijn ingedeeld op basis van kostenplaatsen en kunnen derhalve per locatie en op Apparaat-niveau gescheiden worden.
13	De facturen zullen volgens een wederzijds goedgekeurd model worden opgesteld.
14	De facturen die aan Opdrachtgever zijn verstuurd, zijn kosteloos digitaal opvraagbaar bij Opdrachtnemer.
15	Opdrachtgever kan binnen een marge van 10% tegen dezelfde voorwaarden extra Apparaten afnemen en binnen een marge van 10% kosteloos minder Apparaten afnemen bij opdrachtnemer. Opdrachtnemer zal deze Apparaten dan kosteloos ophalen. Opdrachtgever zal voor deze Apparaten geen lease en onderhoudskosten meer betalen. In het geval van een hogere reductie dan de genoemde 10% zal de Opdrachtgever in overleg treden met de Opdrachtnemer over eventuele compensatie.
16	Op verzoek van Opdrachtgever verplaatst Opdrachtnemer zonder bijkomende kosten de Apparaten binnen of tussen locaties van de Opdrachtgever. Opdrachtgever zal het aantal verplaatsingen zoveel mogelijk beperken. Indien gedurende de looptijd van de overeenkomst meer dan 7 verplaatsingen plaatsvinden, zullen Opdrachtgever en Opdrachtnemer in gesprek treden over eventuele vergoeding van de gemaakte uren tegen marktconforme transportkosten en uurtarieven.
17	Opdrachtnemer zal bij einde van de overeenkomst bijdragen aan een flexibele en soepele migratie naar een nieuwe overeenkomst en/of dienstverlener teneinde de continuïteit van betreffende diensten zo optimaal mogelijk te laten zijn.

	<u>Eisen levering</u>
18	Bij aanvang van de opdracht dienen nieuwe Apparaten geplaatst te worden die voldoen aan de eisen van de Opdrachtgever.
19	Bij levering dient Opdrachtnemer de Apparaten te plaatsen op de door Opdrachtgever aangegeven locatie. Bij een enkele buitenlocatie is dit op de eerste etage zonder lift.
20	Vanaf het derde contractjaar na initiële levering mogen de geleverde Apparaten hergebruikt zijn mits deze Apparaten er netjes en verzorgd uit ziet (representatief, geen gebruiksschade) en in zeer goede staat is. Vanzelfsprekend blijven alle andere eisen genoemd in het PvE (zoals kwaliteit en beschikbaarheid) net zo goed van toepassing voor de hergebruikte Apparaten als voor nieuwe Apparaten.
21	De levering en plaatsing van de Apparaten geschiedt in de implementatie periode op basis van de planning zoals overeengekomen tijdens het startoverleg.
22	Er zullen pas leasekosten over de betreffende Apparaten in rekening gebracht worden aan Opdrachtgever wanneer de Apparaten daadwerkelijk geleverd zijn op de afgesproken locatie en vanaf het moment dat alle apparatuur gebruiksklaar is opgeleverd.
23	Opdrachtnemer levert de Apparaten werkend en netwerkklaar volgens de specifieke eisen van de Opdrachtgever. Alle Apparaten worden door de Opdrachtnemer op werkhoogte (volgens de huidige Arbo-normen) geleverd, d.w.z. inclusief verrijdbare onderkast.
24	De aangeboden Apparaten moeten kunnen werken op netspanning 220 – 230 Volt en voorzien zijn van een stekker F CEE 7/4 Schuko.
25	De aangeboden apparatuur (zowel nieuw als geconditioneerd) heeft een gegarandeerde technische levensduur voor de looptijd van het contract.
26	Bij vervanging/uitbreiding met gereconditioneerde Apparaten zijn deze van hetzelfde type en uitvoering als de reeds geplaatste Apparaten. Wanneer hetzelfde type en uitvoering niet beschikbaar is, mag een opvolgend type ingezet worden. Voorwaarde is dat dit type voldoet aan de gestelde eisen en verder minimaal overeenkomt in functionaliteit, bediening, beheer, en aansturing.
27	Bij vervanging/uitbreiding bevat het te leveren Apparaat alle instellingen en applicaties zoals de eerder geleverde Apparaten deze ook bevatten.
28	Afval geproduceerd bij levering wordt direct door Opdrachtnemer afgevoerd.
29	Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 80% uit gerecycled karton te bestaan. Wanneer kunststof folie of -vellen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan. Indien gekozen wordt voor biobased kunststof is deze eis niet van toepassing.
30	Opdrachtnemer dient op bestelling verbruiksmiddelen(m.u.v. van papier) te leveren op de aangegeven locaties: hoofdkantoor en enkele buitenlocaties. Alle kosten hiervoor dienen opgenomen te zijn in de inschrijfprijs en kunnen niet apart

	gefactureerd worden. Voor bestellingen geldt geen minimale afnamehoeveelheid.
	<u>Eisen service en onderhoud (preventief, adaptief en correctief)</u>
31	Het onderhoud aan de apparatuur wordt door Opdrachtnemer verricht tussen 08:00 uur en 17:00 uur, van maandag tot en met vrijdag. Op wettelijke feestdagen vindt geen onderhoud plaats.
32	De Opdrachtnemer dient zich zowel voorafgaand als na afloop van de werkzaamheden te allen tijde te melden bij de receptie of aangewezen contactpersoon van Opdrachtgever.
33	Opdrachtnemer verklaart dat alle in te zetten medewerkers aan alle wettelijke voorschriften voldoen. Alle medewerkers van de Opdrachtnemer die in contact (kunnen) komen met gebruikers van de Opdrachtgever dienen de Nederlandse taal te beheersen in woord en geschrift. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de medewerkers van de Opdrachtnemer de toegang tot haar gebouwen en terreinen te ontfangen als blijkt dat de medewerkers ongeschikt of onbekwaam zijn; zich niet houden aan de door de Opdrachtgever gestelde veiligheidsvoorschriften/(huis)regels die gelden binnen de locaties van de Opdrachtgever die zij betreden.
34	Opdrachtnemer garandeert dat alle door hem ingezette medewerkers en door hem in te zetten (medewerkers van) derden zich aan de veiligheidsvoorschriften/(huis)regels houden die gelden binnen de locaties van de Opdrachtgever die zij betreden. En dat zij zich te allen tijde kunnen legitimeren, e.e.a. om toegang te krijgen tot de locaties van de Opdrachtgever.
35	Opdrachtnemer verklaart dat de medewerkers van de Opdrachtnemer te allen tijde herkenbaar zijn en dienen bedrijfskleding met het logo van de Opdrachtnemer te dragen. Bedrijfskleding dient representatief, passend voor de werkzaamheden en schoon te zijn, e.e.a. in overleg met en ter goedkeuring van de Opdrachtgever.
36	Opdrachtnemer zet vakbekwame, geschoolde en betrouwbare medewerkers in met aantoonbare ervaring met gelijkwaardige dienstverlening. Opdrachtnemer dient op verzoek van de Opdrachtgever binnen een werkweek (eventuele) bewijsmiddelen te kunnen overleggen. Indien Opdrachtnemer een medewerker in opleiding mee wil laten lopen met een vakbekwame, geschoolde en betrouwbare medewerker dient hiervoor toestemming gevraagd te worden aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer blijft te allen tijde verantwoordelijk voor haar medewerkers die het pand van Opdrachtgever betreden.
37	Indien Opdrachtnemer voornemens is om diensten uit te besteden aan/uit te laten voeren door een onderaannemer(s)/ derde(n), dan dient dit eerst ter goedkeuring te worden voorgelegd aan de contactpersoon van de Opdrachtgever. Goedkeuring door de Opdrachtgever dient schriftelijk (digitaal) aan Opdrachtnemer te worden verstrekt. Opdrachtnemer dient dit te allen tijde aan te kunnen tonen. Opdrachtnemer blijft te allen tijde de volledige verantwoordelijkheid dragen voor de uit te voeren/ uitgevoerde diensten conform de onderhavige aanbesteding. Alle communicatie, aansturing en facturering met HHR en HHSK verloopt via Opdrachtnemer.
38	Opdrachtnemer verzorgt op verzoek van de Opdrachtgever kosteloos een training aan medewerkers van Opdrachtgever ten behoeve van de verzorging in eigen

	beheer. Dit kan zowel op de hoofdlocatie als op een buitenlocatie plaatsvinden. Gedurende het eerste jaar van de Overeenkomst kan dit maximaal drie (3) keer plaatsvinden, daarna kan dit maximaal één (1) keer per jaar plaatsvinden. Indien Opdrachtgever dit wenst mag Opdrachtgever deze training zelf één op één doorgeven aan nieuwe medewerkers.
39	Nadat Opdrachtgever een storing heeft gemeld via web-portaal of email, dient Opdrachtnemer binnen één werkdag contact op te nemen over het verloop van de melding. Al deze communicatie dient in de Nederlandse taal te geschieden.
40	De maximale oplostijd vanaf registratiemoment van melding door Opdrachtgever bedraagt twee werkdagen, mits Opdrachtgever zelf niet voor vertraging zorgt. De tijd die door Opdrachtgever aan vertraging wordt veroorzaakt, wordt bij de maximale oplostijd opgeteld.
41	De Up-timegarantie is minimaal 97% bij elk Apparaat. De Up-time wordt als volgt berekend: $U = \frac{(K - S)}{K} \times 100\%$ U = Up-timegarantie K = Aantal uren (585) per 13 weken S = het aantal uren in de van toepassing zijn de periode van 13 weken, waarin het betreffende Apparaat niet beschikbaar is.
42	Wanneer de beschikbaarheid van een Apparaat onder het niveau komt van het Up-time zoals gegarandeerd door de Opdrachtnemer, gemeten over een periode van een kwartaal, zal Opdrachtnemer een verbeterplan indienen en in werking zetten. Wanneer het verbeterplan niet binnen een kwartaal blijkt te werken kan Opdrachtgever eisen dat het Apparaat in zijn geheel vervangen wordt door Opdrachtnemer.
43	Bij alle Apparaten kan Opdrachtgever zelf alle verbruiksmaterialen (ook de fuser, indien nodig/aanwezig) vervangen om de productiviteit zo hoog mogelijk te houden.
44	Opdrachtgever ontvangt op basis van een volledig automatische software-tool tijdig de benodigde verbruiksmiddelen door middel van automatische signalering. Aanvullend kan Opdrachtgever bestellingen plaatsen per web-portal of e-mail, welke binnen vijf werkdagen geleverd moeten worden op de juiste locatie. Aan beide wijze van bestellen zijn geen aanvullende kosten voor Opdrachtgever verbonden. Al deze kosten zitten reeds in de leaseprijzen.
45	Tijdens de implementatie/transitiefase dient de beschikbaarheid van enkele Apparaten op het hoofdkantoor te zijn geborgd.
	<u>Milieu, ARBO en sociale aspecten</u>
46	De aangeboden en te plaatsen Apparaten, verbruiksartikelen en verpakkingsmaterialen voldoen aan de geldende Europese arbo- en milieuwetgeving.
47	De aangeboden Apparaten zijn grotendeels bedienbaar vanuit een rolstoel.
48	Opdrachtnemer voert, in alle redelijkheid en billijkheid, gedurende de looptijd van de

	overeenkomst de noodzakelijke aanpassingen aan de Apparaten als gevolg van eventuele nieuwe wettelijke voorschriften dan wel aangepaste regelgeving hieromtrent onverkort uit, dit zonder verdere kosten in rekening te brengen.
49	De Apparaten moeten zijn uitgerust met een automatische eenheid voor dubbelzijdig afdrukken/kopiëren en scannen. De duplex afdruk- en/of kopieerfunctie moet in de oorspronkelijke officiële software van de fabrikant standaard zijn ingesteld.
50	De Apparaten moeten beschikken over een spaarstand.
51	Het tonerpoeder in de tonercartridges bevat geen stoffen die gevaarlijk zijn voor het milieu. Dit betekent dat stoffen geclassificeerd met de H-zinnen H400, H413, H410, H412, H411 en EU059 volgens richtlijn 1272/2008 niet zijn toegestaan.
52	Bij de Apparaten zijn geen PBB/PBDE en chloorparafines als brandvertragers toegepast.
53	De leverancier garandeert teruggname van lege tonercartridges en beoordeling voor reconditionering. Als reconditionering technisch en kwalitatief mogelijk is dan wordt de tonercartridge gereconditioneerd. Wanneer een geretourneerde tonercartridge niet meer kan worden gereconditioneerd, zorgt de leverancier voor recycling conform de vigerende WEEE-Richtlijn. De teruggname en beoordeling kan worden uitgevoerd door zowel fabrikanten van originele cartridges als door fabrikanten van gereconditioneerde cartridges.
54	Zorgvuldige recycling van producten wordt gegarandeerd, wanneer zij definitief worden afgedankt (end-of-life). Recycling gebeurt onder de volgende voorwaarden: • de reproductieapparatuur wordt voor recycling aangeboden bij een verwerker die werkt volgens de vigerende norm voor passende verwerking conform de nationale implementatie van de WEEE-richtlijn. Indien gebruik wordt gemaakt van een verwerker in Nederland betekent dit dat de verwerker WEEELabEx/CENELEC gecertificeerd is (Regeling AEEA, artikel 11) en dat de verwerker is ingeschreven in het nationaal WEEE-register (www.nationaalweeeregister.nl/; en • de leverancier zorgt er conform de WEEE-richtlijn en Regeling AEEA voor dat het product het WEEE-keurmerk bevat; • de leverancier is als producent/importeur is ingeschreven in het nationale Nederlandse WEEE-register http://www.nationaalweeeregister.nl
	<u>Eisen functies</u>
55	De displays en instructiehandleidingen maken gebruik van de Nederlandse taal.
56	De Apparaten hebben een maximale breedte van 1,5 meter.
57	Apparaten onder type MF-N hebben een minimale printsnelheid van 35-40 pag/min zwart enkelzijdig.
58	De aangeboden Apparaten moeten bij kopiëren en scannen automatisch formaat en type herkennen, dus tekst als document en foto als foto.
59	Het is mogelijk printopdrachten te onderbreken op alle Apparaten.

60	Alle Apparaten beschikken over een handinvoer voor papier.
61	Ladekeuze bij opdracht is mogelijk op alle Apparaten.
62	Automatische papierinvoer vanuit de papierladen op alle Apparaten. Hierin moet onderscheid gemaakt kunnen worden in de volgende papiersoorten: A3, A4 blanco en A4 briefpapier. Apparaten bestaan uit vier lades waarin minimaal 500 pagina's passen of uit drie lades, in dat geval twee lades waarin minimaal 500 passen en één (bulk)lade waarin minimaal 2000 pagina's passen.
63	De Apparaten moeten (traploos) kunnen vergroten en verkleinen.
64	Automatische scheiding van documenten tijdens het scannen moet ondersteund worden. Het type documentscheiding moet configureerbaar zijn: scheidingsvellen en barcodes.
65	Meerdere pagina's per opdracht (voor printfunctie) kunnen op een enkele pagina worden afgedrukt op alle Apparaten.
66	Lichter/donkerder afdrukken van kopieën is mogelijk op alle Apparaten.
67	Het schalen van afdrukken is mogelijk op de Apparaten. De minimale mogelijkheden zijn van/naar de volgende combinaties SRA3, A3, en A4. (indien formaat aanwezig op Apparaat).
68	Inschrijver garandeert dat alle gangbare merken papier die voldoen aan NEN-normen 12281:2002 en 2728 door de te leveren apparatuur probleemloos worden verwerkt.
69	Apparatuur is geschikt voor het gebruik van gerecycled papier dat voldoet aan de Europese standaard EN 12281:2002.
70	De aangeboden Apparaten moeten probleemloos alle gangbare merken etiketten kunnen verwerken. Dit onder voorwaarde dat deze door Opdrachtnemer geschikt verklaard zijn voor gebruik in de aangeboden Apparaten.
71	Mogelijkheid rasterinstellingen (wijzigen van resolutie) te wijzigen.
72	Op de Apparaten moet sorteren mogelijk zijn.
73	Bij scanopdrachten worden blanco pagina's automatisch weggelaten.
74	Kan zowel A3 als A4 vanuit dubbelzijdig origineel scannen. Zowel via de glasplaat als ook via handinvoer/documentfeeder.
75	De te scannen originelen moeten minimaal van 70 tot 120 grams papier in één scanopdracht verwerkt kunnen worden.
76	De Apparaten moeten beschikken over een scanmogelijkheid waarbij minimaal 100 vellen in één scanopdracht in de documentfeeder kunnen worden gelegd.
77	Documenten kunnen worden gescand in multi-page TIFF/PDF-A formaat voor zowel kleur alsmede zwart / wit.
78	Op de Apparaten moet het mogelijk zijn dat documenten via barcodescheiding per scanopdracht gescand kunnen worden in TIFF-formaat en PDF-A (voorzien van een vooraf aangegeven accountingscode) en via software/protocol beschikbaar gesteld worden aan een (per mfp te configureren) Document Management Systeem, te weten in ieder geval: Circle Software, Corsa Nxt, BCT en Decos.

79	Voor alle accounts kunnen de standaard instellingen op zwart en dubbelzijdig ingesteld worden. Bij wijziging in de standaard instellingen door een gebruiker, zal deze automatisch weer op zwart, dubbelzijdig ingesteld worden wanneer gebruiker afmeld.
80	Het Apparaat geeft minimaal en afzonderlijk de tellerstand weer van het kopiëren en printen in respectievelijk A3 en A4 zwart en kleur en scannen.
81	Wanneer er een storing is of het Apparaat opnieuw wordt opgestart tijdens een al gegeven printopdracht, dan moeten de gegeven printopdrachten in die printer worden afgesloten. Dit met als resultaat dat er bij het opnieuw opstarten niet automatisch een oude opdracht geprint wordt.
82	Een gegeven printopdracht moet na 24 uur automatisch van de server verwijderd worden.
83	Printen van mobile devices; Apple, Android, extern vanaf een ander willekeurig device.
84	Twee printserver in redundantie. Alle onderdelen die worden aangeboden moeten redundant worden uitgevoerd over twee datacenters.
	<u>Eisen beheer/netwerk.</u>
85	Printopdrachten automatisch van de server verwijderen is minimaal instelbaar tussen de 1 en 36 uur.
86	Apparaten ondersteunen het printen van OCR-B font voor scannen.
87	Apparaten ondersteunen/werken met TCP/IP Network protocol.
88	Apparaten ondersteunen/werken met standaard TCP/IP printer poort.
89	Apparaten kunnen aangestuurd worden vanuit/door de volgende operating systemen. Windows Server 2016, Windows Server 2019 en Windows 10. Moet werken onder Citrix Xenapp 7.15 Webinterfaces moeten beveiligd zijn onder tls 1.2 (met certificaten). De profielen worden gewist na afmelden, de opgegeven instellingen worden met RES opgeslagen.
90	Apparaten beschikken over gecertificeerde Windows Server 2016, Windows Server 2019 en Windows 10, Mac OS.
91	Apparaten beschikken over gecertificeerde 64-bits drivers t.b.v. Windows Server 2016, Windows Server 2019 en Windows 10, Mac OS.
92	Apparaten beschikken over een Netwerk interface van 1 Gb.
93	Apparaten ondersteunen PCL6 en Postscript 3 protocol. Uiteraard mag dit ook een alternatief zijn als deze vergelijkbaar en minimaal gelijkwaardig is.
94	Apparatuur met bijbehorende software en beheertools voldoen aan de in eis 99 pas-toe en leg-uit standaarden. En deze software mag geen verstoringen veroorzaken in het bestaande applicatielandschap; bij de acceptatietest zal worden vastgesteld of inpassen in het landschap zonder problemen verloopt.
95	Tevens voldoet opdrachtnemer aan de informatie-veiligheidseisen vastgesteld in de zogenaamde BIO, de Baseline Informatieveiligheid Overheid als baseline.

	(deze vind je https://bio-overheid.nl/category/producten#)
96	Bij de functionaliteit zijn de volgende standaarden (voor de hand liggend) van toepassing: • AES • DHCP protocol • DNS of DNSsec • FTP • HTTPS of HSTS • TLS • IPv6 en IPv4 • TCP/IP • LDAP - standard protocol • SMTP • SNMP • UTF-8 Bij de functionaliteit zijn de volgende standaarden (minder voor de hand liggend) van toepassing: • OAuth en SAML • PDF (NEN-ISO) • PDF/UA • S/MIME • URL • X509 Deze onderstaande lijst is samengesteld uit de lijst met Standaarden https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/lijst
97	De inschrijver garandeert dat tijdens de hele contractperiode dezelfde type multifunctional-drivers leverbaar blijven en dat deze toepasbaar blijven voor eventuele nieuwe besturingssystemen (meegaan/versies.)
98	De inschrijver levert een eenduidige interface voor alle te leveren drivers van de gevraagde multifunctionals in de Nederlandse taal.
99	De te leveren drivers kunnen als "default" op zwart en dubbelzijdig worden ingesteld.
100	De software moet standaardsoftware zijn. Maatwerk wordt niet geaccepteerd. Onder standaardsoftware wordt verstaan: alle software draaiend onder Windows Server 2016, Windows Server 2019 en Windows 10, Mac OS.
101	De beheertools zijn bij voorkeur webbased en browser onafhankelijk. In ieder geval zijn ze geschikt voor Google Chrome. Wanneer de beheertools niet webbased zijn, dan moeten deze geschikt zijn voor Windows Server 2016, Windows Server 2019 en Windows 10.
102	Binnen de beheersoftware moeten de Apparaten te configureren zijn op het gebied van netwerkinstellingen, pagina-tellerstanden en dergelijke.
103	De software en beheerstool moet zonder extra licentie- of aanschafkosten in de huurprijs verwerkt zijn.
104	De apparatuur is te beheren via SNMPv3, HTTPS en 1 centraal beheersprogramma inclusief monitorfunctie en berichtgeving via SNMPv3 of bijvoorbeeld e-mail.
105	Het is mogelijk om de Simple Network Management Protocol community namen aan

	te passen.
106	Het is mogelijk om standaard driverinstellingen in te stellen middels een policy.
107	De software kan van elk Apparaat het volgende weergeven: • hardware adres (MAC) • het IP adres • het serienummer • het model / type • de Paginateller (per soort afdruk) • de status • de historie van de status (tot minimaal één maand oud)
108	Remote control (naar de devices) acces moet via beveiligde protocollen als HTTPS verlopen en voorzien zijn van een wachtwoord.
109	Alle printfuncties dienen vanuit de driver instelbaar te zijn en ook per gebruiker default te kunnen worden vastgelegd.
110	Beheer interface bevat alle printers in het netwerk, ongeacht de fysieke locatie.
111	Apparaat beveiliging kan op ieder type Apparaat op afstand ingeregeld worden.
112	Per Apparaat moet op afstand de wachtrij leeggehaald kunnen worden.
113	De inschrijver beschikt over een website met daarop minimaal up to date drivers, een FAQ en een knowledge-base voor beheerders.
114	De configuratie van de machine wordt vastgehouden bij een stroom- of netwerkstoring.
115	Scan to e-mail / folder (PDF/Word/TIF/PDF-A) is mogelijk op alle Apparaten.
116	Naadloze koppeling met Microsoft Exchange / Office 365 / Active Directory t.b.v. Scannen naar E-mail.
117	Bij de optie scan to mail dient deze functionaliteit volledig via de kaartlezer op afstand ingeregeld te kunnen worden en dient er gekoppeld te kunnen worden via ldap. De beheerapplicatie van scan to mail moet beschikken over een database met daarin kaartnummers/bijbehorende Active Directory accounts.
118	Bij de optie scan to folder dient de functionaliteit volledig op afstand ingeregeld te kunnen worden. Iedere SMB3 folder in het netwerk moet te benaderen kunnen zijn.
119	Indien de software (firmware en applicaties), waarmee de machine is uitgerust, gedurende de duur van de overeenkomst wordt vernieuwd, dient deze upgrade direct nadat er toestemming van de contractbeheerder is verkregen en zonder kosten te worden geïnstalleerd op de geplaatste machine. Hieronder worden ook upgrades van netwerkkaarten verstaan. De Opdrachtnemer is verplicht beschikbare en uitgevoerde upgrades middels de managementinformatie te rapporteren aan de Contractbeheerder.
	Eisen Follow-me printing (of soortgelijk)
120	De Apparaten werken met een follow-me printing systeem of een soortgelijk systeem.

121	Follow-me printing of een soortgelijk systeem werkt met de beveiligingspassen van het type HID / MIFARE Desfire.
122	Follow-me printing of een soortgelijk systeem werkt met de inloggegevens van het netwerk (koppeling Active Directory).
123	Gebruikers mogen alleen hun eigen printopdracht zien en bewerken (verwijderen).
124	Beheersmatig is het mogelijk om met meerdere profielen te werken. (admin/operator).
125	Apparatuur biedt de mogelijkheid om lokaal en op afstand een printopdracht vrij te geven of te verwijderen.
	Eisen rapportage en beheertool
126	Gebruikersbeheer en rapportages met één beheertool. Machinebeheer en statusmelding met één beheertool. Mag ook een combinatie zijn.
127	Opdrachtnemer levert digitaal ieder kwartaal een rapportage aan de contactpersoon van de Opdrachtgever. Deze rapportage dient volledig, juist, eenduidig en helder te zijn. De rapportage biedt ook inzicht in verbeteringen in de dienstverlening, trends en mogelijke problemen en oplossingen. De rapportage is daarmee een belangrijk sturingsmechanisme. Om goed te kunnen sturen, is het van belang dat de rapportage daar de juiste handvatten voor biedt. Om dit te realiseren bekijkt de Opdrachtgever in overleg met de Opdrachtnemer regelmatig of ook op andere signalen extra inzicht kan worden verkregen. Opdrachtnemer is bereid om, waar gewenst, de rapportage uit te breiden met andere overzichten zonder aanvullende kosten voor de Opdrachtgever. Deze rapportage behandelt minimaal de volgende punten: Apparaten: - Overzicht van Apparaten o.v.v. Apparaat-nummer en locatie - Overzicht van storingen/defecten/reparaties/onderhoud per maand, per Apparaat , per locatie en totaal; inclusief omschrijving, meldingstijd, responstijd, afhandelingstijd en eventuele bijzonderheden; - Overzicht van beschikbaarheid per maand, per Apparaat, per locatie en totaal; inclusief omschrijving, meldingstijd, responstijd, afhandelingstijd en eventuele bijzonderheden; Financieel: - Overzicht van het verbruik van het Apparaat, onder vermelding van het Apparaat-nummer en onderscheid in de diverse functionaliteiten (scannen, faxen, printen, kopiëren A3, A4, zwart/wit, kleur) per maand; - Overzicht van geleverde onderdelen en verbruiksmaterialen in aantallen; - Signalering per maand, per Apparaat van afwijkend gemiddeld verbruik.; Storingen/klachten: - Overzicht klachten en klachtafhandeling per maand, per Apparaat, per locatie en totaal; - Overzicht soorten klachten en frequentie per maand, per Apparaat, per locatie en totaal. Overig: - Advies ontwikkeling duurzaamheid / maatschappelijk verantwoord inkopen. De vormgeving van de rapportage wordt in overleg vastgesteld en op verzoek van

	Opdrachtgever wordt dit aangepast.
128	Via de beheertool zijn alle tellerstanden van het kopiëren, printen en scannen in zwart en kleur per Apparaat en per maand inzichtelijk. Tevens dient het aantal en type geleverde toners en opvangbakken per maand inzichtelijk te zijn, dit mag via de beheertool, maar ook via de webportaal.
129	De beheertool wordt kosteloos verstrekt en kan door alle noodzakelijke functionarissen van de Aanbestedende dienst worden gebruikt.
130	In de beheertool moet het ten alle tijden inzichtelijk zijn voor welke Apparaten welke storing isesignaleerd.
131	Opdrachtnemer organiseert minimaal één overleg per termijn van zes (6) maanden tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, waarbij de periodieke rapportages en de geleverde prestaties worden besproken. Tijdens dit overleg komt minimaal aan de orde: - Samenwerking; ontwikkelingen; overeenkomst; financiën; - Managementrapportage; kwaliteit van de geleverde dienstverlening/ diensten/producten; - Service/ onderhoud/ storingen/ reparatie/ incidenten/ escalaties; - Verbetermogelijkheden; - Duurzaamheid; - Organisatorische ontwikkelingen en gevolgen voor dienstverlening; - Wijzigingen die ingrijpen op de uitvoering van de dienstverlening, zoals nieuwe/gewijzigde wet- en regelgeving. Gedurende de duur van de Overeenkomst, inclusief eventuele verlengingen, brengt de Opdrachtnemer voor de overleggen tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer geen kosten in rekening bij de Opdrachtgever.
132	Met behulp van beheerssoftware moet minstens het volgende mogelijk zijn: • Rapportages genereren; • Beheersinformatie kunnen leveren; Nader uitgewerkt in de hieronder genoemde vier eisen.
133	De (digitale) tellerstanden kunnen worden geëxporteerd naar Microsoft Office/ Office 365 applicaties.
134	Status van papier en toner weergeven. Waarbij minimaal inzichtelijk is wat de status is van de inhoud van de toner.
135	Status van overige verbruiksartikelen weergeven (fuser, drum, etc. voor zover van toepassing).
136	De historie en trend (afgelopen maanden en kwartalen) is terug te zien in de rapportage.