

Bijlage A Programma van Eisen

EIS	Omschrijving
	Contractueel
1	<p>Inschrijver verstuurt per kwartaal een verzamelnota waarop per locatie de periodieke termijncosten zijn gespecificeerd digitaal naar facturen@vo-zeeuwsvlaanderen.nl. Digitale facturen dienen worden aangeleverd in PDF en XML.</p> <p>Op de factuur dient minimaal het volgende worden vermeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Factuurdatum • Factuurnummer • Klantnummer • Debiteurennummer • Totaal afdrukken per machine/huur per machine
2	Afdrukken worden per kwartaal achteraf op basis van het werkelijk aantal gemaakte afdrukken afgerekend
3	Facturen worden binnen 30 dagen na afsluiting van een kwartaal ingediend.
4	Het maken van scans brengt geen kosten met zich mee, ongeacht bestandstype.
5	Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst heeft Opdrachtgever het onbeperkte gebruiksrecht op de geleverde beheertools, drivers en andere software' binnen de Opdrachtgever-infrastructuur voor een onbeperkt aantal Gebruikers, servers en werkplekken. Tevens heeft Opdrachtgever recht op onderhoud en support inclusief updates en upgrades van de beheertools, drivers, firmware en andere door Inschrijver ter beschikking gestelde software.

6	<p>Inschrijver is gerechtigd de overeengekomen afdrupprijzen voor ten hoogste één (1) maal per jaar en wel voor het eerst op 1 Januari 2023 te wijzigen. Deze prijswijziging dient uiterlijk in december kenbaar te maken. De prijswijziging kan maximaal gelijk zijn aan en dient te gebeuren op basis van CBS (2010=100) SBI2008 tabel 26-28 Elektronische en machine – industrie, Cao-lonen per uur incl. beloningen. Cijfers van de maand oktober voorgaande jaar en september huidige jaar. $((\text{nieuw}-\text{oud})/\text{oud}) \times 100\%$. Echter in geen geval zal de voorgestelde prijsstijging meer dan 2% bedragen.</p> <p>Indexeringsverzoeken over voorgaande jaren kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend en ingevoerd.</p>
7	<p>Aanbestedende Dienst verlangt van de leverancier flexibiliteit waarin er machines bijgeplaatst, teruggegeven, ge-upgrade en ge-downgrade kunnen worden zonder financiële consequenties (afkoop).</p> <p>Tijdens de contractperiode zal er een retourpercentage van 10% over de contractwaarde bij aanvang van het gecontracteerde machinepark en contractduur gelden, hierna te noemen retourwaarde.</p> <p>Dit betekent dat indien er een machine retour komt, het daarvoor geldende huurbedrag op de eerst volgende factuur niet meer voorkomt en er geen verdere afkoop door de opdrachtgever is verschuldigd. De berekening van de 10% retourwaarde is als volgt;</p> <p>Totale waarde van de opdracht bij aanvang; Aantal machines x maandprijs x looptijd = totale waarde opdracht. Voorbeeld: 100 machines x € 75,-- maandprijs x 60 maanden looptijd = € 360.000,--. Retourwaarde 10% is derhalve 10% van € 360.000,-- = € 36.000,--.</p> <p>Wanneer er een machine retour komt na 24 maanden is er nog een resterende periode van 24 maanden x € 75,-- = €2.700,-- welke Leverancier tegoed zou hebben. Dit tegoed gaat af van de retourwaarde. Resterende retourwaarde; € 36.000,-- minus € 2.700,-- = € 33.300,--.</p> <p>Er is veel zorg besteed aan de initiële plaatsing van de machines door uitgebreide inventarisatie binnen alle geledingen van Aanbestedende Dienst. De verwachting is dat vervanging tot een minimum beperkt zal worden.</p>

	<p>Tijdens de looptijd van het contract dienen bij-plaatsingen mee te lopen in de overeenkomst en dus ook dezelfde einddatum te hebben als initieel afgesproken. De bij-plaatsing dient op dezelfde factuur te worden opgenomen als de overeenkomst. Bij-plaatsingen tijdens de looptijd gaan tegen dezelfde tarieven als opgenomen in het prijzenblad voor de dan geldende resterende looptijd.</p> <p>Bij-plaatsing dient nieuwe en ongebruikte apparatuur te zijn. Vanaf 24 maanden na ingang van de overeenkomst mag er gebruikte en/of refurbished apparatuur ingezet worden. Deze dient minimaal aan dezelfde specificaties te voldoen als hier uitgevraagd. Bij-plaatsing volgens deze regeling zal gelimiteerd worden tot 15% van het initieel afgesproken aantal machines (naar boven afgerond).</p>
8	Hetgeen wel in de Inschrijving wordt beschreven, ook de wijze waarop invulling wordt gegeven aan de kwalitatieve aspecten, maar niet in het prijzenblad is voorzien, wordt geacht kosteloos te zijn aangeboden.
	Apparatuur
9	De eisen en specificaties ten aanzien van de aantallen en typen multifunctionals staan in het Inventarisatiebestand, bijlage E. Het Inventarisatiebestand bijlage D maakt onderdeel uit van het programma van eisen.
10	Het display en de bediening van alle aangeboden Apparaten is in de Nederlandse taal.
11	Bij de initiële plaatsing mogen alleen fabrieksnieuwe Apparatuur geleverd worden van de laatste generatie voorzien van identieke firmware, software-versies en basisinstellingen.
12	Met het oog op beheersbaarheid voor Opdrachtgever en eenduidigheid voor gebruikers is het Inschrijver slechts toegestaan om één merk Apparaten te leveren.
13	Opdrachtgever eist een uniforme “look and feel” van de bedieningspanelen van de Apparatuur. Taken die op de verschillende type Apparatuur uitgevoerd worden, dienen op eenduidige wijze door de Gebruiker uitgevoerd kunnen worden.

14	Printopdrachten kunnen standaard dubbelzijdig worden afgedrukt. Enkelzijdig afdrukken kan per printopdracht ingesteld worden.
15	Printopdrachten worden standaard zwart/wit afgedrukt. Kleur kan per printopdracht ingesteld worden.
16	Gebruikers krijgen voor het vrijgeven van een printopdracht of een kopieeropdracht op het display te zien of de opdracht in zwart/wit of kleur wordt geprint, enkel- of dubbelzijdig en het aantal printjes/kopieën dat wordt gemaakt.
17	Het apparaat maakt gebruik van slechts één bedrade netwerkaansluiting.
18	Indien de invoerbak tijdens een opdracht leeg is dan is per machine instelbaar of de opdracht wordt stopgezet óf wordt voortgezet vanuit een andere invoerbak.
19	Het display van de Apparatuur dient op afstand te kunnen worden overgenomen door een beheerder van Opdrachtgever om te helpen bij storingen e.d.
Software	
20	Opdrachtgever eist van Inschrijver een print- en scanoplossing, passend bij alle de beschreven wensen en eisen.
21	Benodigde software inclusief licenties zijn onderdeel van de Inschrijving.
22	De migratie kan pas van start gaan, nadat Opdrachtgever het technisch en functioneel ontwerp heeft goedgekeurd.

23	<p>Inschrijver moet kunnen aansluiten op het netwerk van de Opdrachtgever. Uitgangspunten van dit netwerk zijn:</p> <p>Fysiek:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ethernet 100/100/1000 Base-T • Apparatuur wordt aangesloten op Cisco-netwerkkapapparaat <p>Protocollen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • TCP/IPv4/IPv6, LPR/LPD, Raw IP (Port 9100) • DHCP, SNMP, SMTP
24	<p>Eisen die Opdrachtgever stelt aan de drivers zijn als volgt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Er dient een Type 3 Universal print gecertificeerde driver beschikbaar te zijn voor alle ondersteunde protocollen • Alle verschillende type MFP' dienen via één en dezelfde printdriver aangestuurd te worden. • Dienen Bi-directionele communicatie te ondersteunen • Dienen gecertificeerde te zijn voor de volgende besturingssystemen en applicaties <ul style="list-style-type: none"> ○ Windows 10 ○ Windows server 2016/ 2019 ○ Citrix versie 6.X & 7.X. LTSR • Dienen zowel PCL5e, PCL6 als PostScript 3 te ondersteunen en compatible te zijn met Chromium browsers (Edge / Google Chrome)
25	<p>Opdrachtgever wenst gebruik te maken van het Follow Me van Kofax Equitrac welke reeds in eigendom is. Alle multifunctionals dienen van een geïntegreerde paslezer te zijn voorzien.</p> <p>De toegangspassen die gebruikt worden voor het inloggen op het Apparaat, zijn van het type:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mifare kaart • Desfire EV1 kaarten <p>De op het Apparaat aanwezige kaartlezers dienen deze protocollen te ondersteunen om het card-ID uit te lezen.</p> <p>Tijdens de PoC zal de juiste werking van de kaartlezers worden getest. Vooraf worden er geen testkaarten ter beschikking</p>

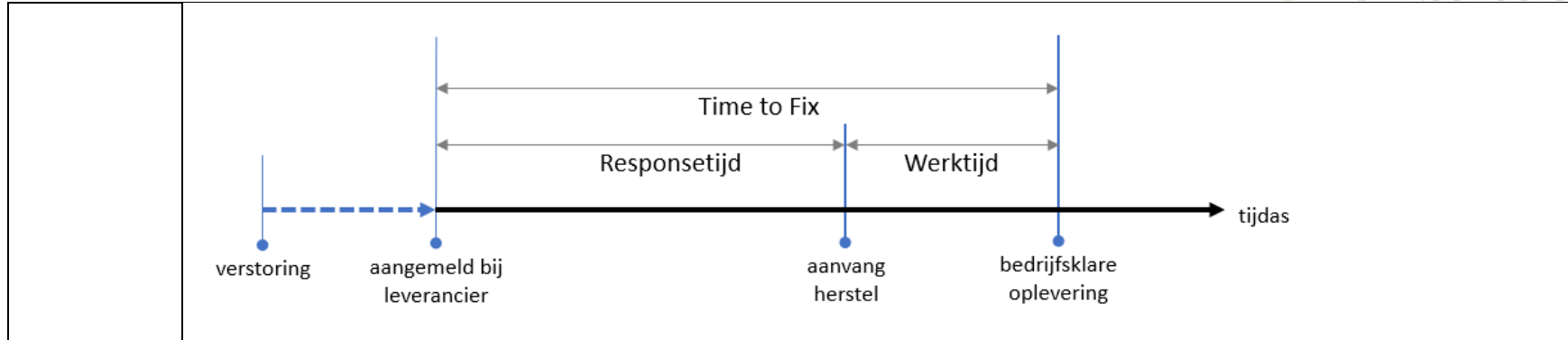
	gesteld.
26	Gecertificeerde en native Printer drivers voor nieuwe (onderhouds)versies van besturingssystemen dienen binnen 3 maanden na de release van de nieuwe versie van het besturingssysteem beschikbaar te zijn voor Opdrachtgever.
27	Inschrijver dient binnen drie maanden na release een update/ upgrade van de software en firmware kosteloos ter beschikking te stellen aan Opdrachtgever. 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.
Transitie	
28	<p>Inschrijver toont aan door middel van een PoC, binnen de gestelde (fatale) termijn, dat de gevraagde dienstverlening zoals beschreven in het PvE, kan worden geleverd.</p> <p>Het betreft de volgende diensten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Print-functionaliteit op de aangeboden hardware • Scan-functionaliteit op de aangeboden hardware • Kopieer-functionaliteit op de aangeboden hardware • OCR-functionaliteit op de aangeboden hardware • Technisch en functioneel management • Ten aanzien van de inrichting en opzet van de PoC gelden de volgende randvoorwaarden: <ul style="list-style-type: none"> ○ De PoC dient op de locatie (nader te bepalen) van Opdrachtgever ingericht te worden ○ Inschrijver levert kosteloos één machine van ieder aangeboden type voor testdoeleinden. Na de PoC mag deze apparatuur worden ingezet binnen de Raamovereenkomst ○ Inschrijver dient aannemelijk te kunnen maken dat ook na opschaling de tussen Inschrijver en Opdrachtgever overeengekomen functionaliteit volgens overeengekomen Service Levels en kwaliteit beschikbaar is ○ Er is een client-server omgeving voor testdoeleinden beschikbaar bij Opdrachtgever (Indien nodig) ○ Kosten voor de PoC komen voor rekening van de Inschrijver, met uitzondering van de kosten voor de inzet van personeel en Apparatuur van Opdrachtgever

	Deze PoC start binnen 2 weken na mededeling van de voorgenomen gunning voor de duur van 2 weken.
29	Een overzicht van MAC-adressen en fysieke locaties dient aangeleverd te worden bij uitlevering, zodat de DHCP-scopes, Vlans en IP-plan voorbereid kunnen worden.
30	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 vervangen of 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.
31	Inschrijver verzorgt kosteloos trainingen ten behoeve van de centrale en lokale beheerders met betrekking tot omgang met Apparatuur en bijbehorende software.
32	Het werkproces van opdrachtgever mag niet onder druk komen te staan door de implementatie van de afdrukapparatuur.
33	Alle afdrukapparatuur wordt uiterlijk 31 december 2021 gebruiksklaar voor de eindgebruiker opgeleverd door Inschrijver.
Beheer	
34	<p>Er dient een remote beheertool geïnstalleerd te worden, waardoor alle machines op afstand gemonitord en beheerd kunnen worden door IT/Facilitair. Deze tool dient minimaal de volgende functionaliteiten te bevatten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Remote powercycle kunnen uitvoeren • Wake on LAN i.v.m. remote beheer als Apparaat in slaapstand staat • Embedded webserver, compatible met Chromium browsers (Edge/ Google Chrome), in Apparatuur t.b.v. remote management: <ul style="list-style-type: none"> ○ Lokale instellingen centraal uitvoeren ○ Lokale firmware en software updates geautomatiseerd centraal uitvoeren ○ Remote panel access

- | | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none">• Mogelijkheid tot pushen van standaard geconfigureerde instellingen naar alle Apparatuur• Vanuit één centraal systeem de status van ieder Apparaat kunnen monitoren;• Mailwaarschuwing in geval van storing• Mogelijkheid tot uitlezen Apparatuur middel SNMP |
|--|---|

35	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.
36	<p>Van Inschrijver wordt geëist dat zij passend onderhoud aanbiedt waarin:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de door Inschrijver geleverde centrale software, beheertoolsing 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) • Nieuwe dan wel vervangende machines met voor Opdrachtgever beproefde versies zijn uitgerust
37	De door Inschrijver opgeleverde print- en scanomgeving moet centraal beheerd kunnen worden. Dit betekent dat firmware van de Apparatuur, software op de clients, instellingen voor beheer en gebruik centraal moeten kunnen worden beheerd door de beheerders van Opdrachtgever.
38	<p>De volgende support moet via een Portaal geleverd worden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aanmaken/ opvolgen van calls voor hardware storing op het netwerkkoppelvlak en software storingen • Toegang tot knowledge-base • Software, driver, firmware updates
39	<p>Alle apparatuur is centraal aan te sturen, te beheren en te controleren (met statusaanduidingen) vanuit één of twee applicatie(s) (één voor het beheer en één voor het monitoren). De toegang tot deze beheertoolsing is gekoppeld aan in te stellen accounts waarbij er een mogelijkheid is van het instellen van verschillende gebruikersrechten/niveaus's (admin/gebruiker). Deze software heeft minimaal de volgende functionaliteit en/of biedtgegeven m.b.t.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • verzamelen van tellerstanden; • managen van toner voorraden; • automatisch melden van machine incidenten; • monitoren van onderhoud en service; • centraal uitlezen van machine status informatie (toner niveau, papierniveau, ip adres, tellerstanden); • configureren en resetten;

	<ul style="list-style-type: none"> • maken van configuratie templates; • updaten en upgraden van software; • automatisch bestellen van toner; • automatisch versturen van tellerstanden
	Service
40	Een Nederlandstalige helpdesk is beschikbaar op werkdagen van 08.00 tot 17.00 uur en 24/7 via een portal of via e-mail.
41	Inschrijver beschikt over een serviceafdeling in eigen dienst.
42	Een totale reparatietijd van maximaal 12 werkuren wordt in 100 % van de gevallen gegarandeerd.
43	<p>Een beschikbaarheid per apparaat van minimaal 98% per kwartaal 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.</p> $100 \times \frac{585 - (b1 + b2) - c}{585 - c} = \text{Beschikbaarheid in \%}$ <p>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.</p> <p>585 = Gemiddeld aantal uren per kwartaal. ((52 weken * 5 werkdagen x 9 uur) / 4 kwartalen)</p>



44	In verband met eventuele ongewenste downtijd vindt preventief onderhoud door Inschrijver alleen plaats na overleg met Opdrachtgever.
45	De apparatuur communiceert zelfstandig met Inschrijver voor o.a. het automatisch bestellen van toner, ophalen van tellerstanden en het melden van storingen
46	Inschrijver dient gedurende de looptijd van het Contract zorg te dragen dat er voor alle locaties te allen tijde alle Verbruiksartikelen (exclusief papier en nietjes) voldoende voorradig zijn. Bestelde verbruiksmaterialen worden binnen maximaal twee werkdagen bij Opdrachtgever afgeleverd.
Contractmanagement	
47	Inschrijver legt tijdens de Transitiefase in afstemming met Opdrachtgever de procedures voor aanvragen, meldingsafhandeling, Klachten en Escalatie vast in een Dossier Afspraken en Procedures (DAP).
48	Opdrachtgever wil één centraal aanspreekpunt bij Inschrijver hebben.
49	Inschrijver levert per kwartaal uiterlijk de 15e dag van de volgende maand de service- en financiële - rapportages over het betreffende rapportagekwartaal, uitgesplitst naar maand.

50	<p>Opdrachtgever wil inzicht over de performance en kwaliteit van de afgenomen dienstverlening. Er dient per kwartaal een rapportage beschikbaar gesteld te worden en één maal per jaar een jaarrapportage over het kalenderjaar (naar maand gesplitst). 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rapportage van het gebruik per Apparaat (incl. machinetype en serienummer) gespecificeerd in: <ul style="list-style-type: none"> ○ A3 kleur ○ A3 zwart/wit ○ A4 kleur ○ A4 zwart/wit ○ Aantal enkelzijdige prints ○ Aantal dubbelzijdige prints ○ 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 Service Levels en de realisatie ervan, van het rapportagekwartaal en de voorgaande 4 kwartalen • Rapportage over de bij de Inschrijver 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 • Rapportage van de geregistreerde klachten <p>Gedurende de Contractduur worden gegevens die nodig zijn voor het maken van bovenstaande rapportages door Inschrijver bewaard en zijn deze voor Opdrachtgever op ieder moment opvraagbaar en te exporteren naar Excel.</p>
----	---

51	Eens per kwartaal initieert de Inschrijver een servicelevel rapportage bespreking waarin de servicelevel rapportage en de financiële rapportage besproken worden. De Inschrijver is verantwoordelijk voor het, binnen vijf werkdagen opstellen van de notulen met actiepunten.
Security	
52	Wanneer een opdracht is vrijgegeven op de machine door een Gebruiker en de machine 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.
53	Niet gebruikte diensten en functionaliteiten van het Apparaat moeten uitgeschakeld kunnen worden.
54	Data in (flash)memory moet automatisch verwijderd worden wanneer deze niet meer nodig is.
55	Alle verbindingen zowel intern als extern moeten ge-encrypt worden via Transport Layer Security (TLS). Dit geldt voor ETL (FTPS, SFTP) en servicekoppelingen (https obv TLS 1.2 of TLS 1.3)
56	Het door een Gebruiker aansluiten van een gegevensdrager op de door Inschrijver geleverde Apparatuur is niet mogelijk of de aansluitpoorten van gegevensdragers zijn uit te schakelen via centraal management.
57	Het besturingssysteem van de multifunctional heeft zelf intelligentie om aanvallen en afwijkingen te kunnen controleren en signaleren.
58	Standaard wachtwoorden moeten direct bij installatie gewijzigd worden. Fysiek op apparaat, maar ook web interface direct bij installatie. Er mag geen gebruik worden gemaakt van een service provider generiek wachtwoord.
Duurzaamheid	
59	Inschrijver voldoet aan alle criteria voor duurzaam inkopen van Reproductieapparatuur (PIANOo).
60	Inschrijver beschikt over een ISO-14001 certificering of gelijkwaardig.

61	De aangeboden machines voldoen minimaal aan de in Nederland geldende wettelijke voorschriften op het gebied van arbeidsomstandigheden, milieu, ergonomie en veiligheid. Dit geldt voor de huidige wetgeving, maar ook voor wat betreft de reeds bekend zijnde toekomstige veranderingen volgens de nieuwste inzichten van het NNI (Nederlands Normalisatie Instituut).
62	De te leveren machines voldoen aan de vigerende eisen van Energy Star, Blauwe Engel of vergelijkbaar, voor kantoormachines (imaging equipment)
63	Het tonerpoeder in de tonercartridges of de inkt in de inktcartridges bevatten geen stoffen die gevaarlijk zijn voor het milieu en de mens. Dit betekent dat de stoffen geclassificeerd met de R-zinnen R50, R53, R50/53, R52/53, R51/53 en R59 volgens richtlijn 1999/45/EG niet zijn toegestaan.
64	Inschrijver 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 Inschrijver.
65	Alle bij de Apparatuur vrijkomende afvalstoffen, waaronder tonerhouders, klein chemisch afval, verbruiks- en onderhoudsmateriaal, worden gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst op een verantwoorde wijze, en voor Opdrachtgever op een kosteloze wijze, afgevoerd en verwerkt door Inschrijver.
66	Er wordt gebruik gemaakt van 75 tot 256 grams laser- en inktgeschikt 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.
67	De machines moeten dusdanig ingesteld kunnen worden dat deze na een bepaalde tijd automatisch de energiebesparingsstand in gaan.