

BIJLAGE 4: PROGRAMMA VAN EISEN¹

Inschrijver dient op TenderNed de eis: Instemming met het Programma van Eisen te accorderen. Het niet voldoen aan deze voorwaarde leidt tot afwijzing. Dit Programma van Eisen maakt, net als de overige Bijlagen en Aanbestedingsdocumenten onlosmakelijk deel uit van de Overeenkomst. Het niet nakomen van het gestelde kan gevolgen hebben voor de Overeenkomst, bijvoorbeeld mogelijkheid tot ontbinding of het indienen dan wel berekenen van schadevergoeding.

	Model 1	Model 2	Optie model 1	Optie model 2
Type	MFP regulier	MFP Bulk		Finisher
Papiergewicht in gr/m2 dubbelzijdig	220 gram	250 gram		
Kopieerresolutie minimaal	600x600 dpi	600x600 dpi		
Printresolutie minimaal	1200x1200 dpi	1200x1200 dpi		
Scanresolutie minimaal	600x600 dpi	600x600 dpi		
Kleurdiepte scanner	24 bit	24 bit		
Scan snelheid	50 ipm	70 ipm		
Scan to mail	Ja	Ja		
Scan to fileshare	Ja	Ja		
Scan to USB	Nee	Nee		
Vergroten (zoom)	25-400%	25-400%		
Dubbelzijdig printen	Ja	Ja		
Invoercapaciteit in vellen	3000	3000		
Minimum aantal lades	3	3		
Uitvoercapaciteit in vellen A4	500	500	1500	3000
Adobe Postscript 3	Ja	Ja		
Capaciteit ARDF in A4	100	100		
Afdruksnelheid ² kleur	45 ppm	55 ppm		
Afdruksnelheid ² zwart/wit	45 ppm	55 ppm		
Papierformaten	A3-A4-A5	A3-A4-A5		

- OPTIE model 2; De opdrachtgever wil 1 uitgebreide finisher. Deze afwerkeenheid kan gevouwen boekjes in A4 en A5-formaat maken, heeft een minimale afleg van 3000 vel, een staffelfunctie, kan perforeren (2/4 gaten), in de rug nieten, links- en rechtsboven nieten, en is bedoeld als optie voor model 2.

¹ Capaciteiten, prestaties en specificaties zijn op basis van 80gr A4.

² De snelheid van de aan te bieden machines dient te liggen tussen de genoemde waarden. Er kunnen niet meer punten worden verdiend naar mate de snelheid hoger ligt.

Functionele eisen		Akkoord of niet akkoord
Nr.	Omschrijving eis	Uitlegmogelijkheid
F1.	De machines worden door de Leverancier compleet gebruiksklaar opgeleverd en geïnstalleerd.	
F2.	De aangeboden Apparatuur moeten kunnen printen, kopiëren en scannen, in kleur en zwart/wit.	
F3.	De aangeboden Apparatuur beschikken over de functies scan naar folder en scan naar mail en zijn op afstand vooraf in te stellen.	
F4.	De Apparatuur zijn geschikt voor het afdrukken van (laser-geschikte) etiketten.	
F5.	De voertaal op de display is Nederlands.	
F6.	De voertaal van printerdrivers is Nederlands.	
F7.	De voertaal van eventuele additionele software is Nederlands.	
F8.	De aangeboden Apparatuur beschikken over een handinvoer voor speciale papiersoorten, enveloppen en etiketten.	
F9.	De modellen Apparatuur hebben allen dezelfde look and feel. De menustructuur op het kleuren gebruikersdisplay is op alle modellen gelijk.	
F10.	Model 1. Een A3-A4-A5 MFP op passende werkhoogte.	
F11.	Model 2. Een A3-A4-A5 MFP met minimaal 1 lade voor A3 1 lade A4 en 1 bulklade voor (minimaal 2000 vel 80 grams) De machine moet over de mogelijkheid beschikken over een niet-eenheid (linksboven minimaal 50 vel)	
F12.	De MFP's beschikken over een single pass feeder waarbij er in een slag dubbelzijdig wordt gescand.	
F13.	De MFP's beschikken over een mogelijkheid om bulk te scannen. (meerdere documenten in een handeling, die via de glasplaat afzonderlijk worden gescand waarbij er telkens een PDF/A 1-b formaat wordt afgeleverd.	
F14.	De MFP's beschikken over de mogelijkheid om bulk te scannen. Elk gescande pagina wordt omgezet in een PDF/A 1b formaat.	
F15.	Alle modellen beschikken over de mogelijkheid om diakrieten (speciale tekens) te gebruiken	
F16.	De toegang tot systeeminstellingen op de MFP's is afgeschermd voor reguliere gebruikers	
F17.	Gemaakte afdrukken moeten per (groep) gebruiker(s) kunnen worden doorbelast.	
F18.	Bij terugname van een Apparaat wordt de harde schijf door de Leverancier gewist. Als bewijs hiervan levert de Leverancier binnen 14 dagen na terugname een certificaat waaruit blijkt dat de harde schijf daadwerkelijk gewist is.	

Functionele eisen		Akkoord of niet akkoord
Nr.	Omschrijving eis	Uitlegmogelijkheid
F19.	De Leverancier genereert minimaal 1 x per kwartaal een rapportage, bij voorkeur digitaal, met daarin minimaal de volgende onderdelen: <ul style="list-style-type: none"> - Afdrukkenontwikkeling per maand in zwart/wit en kleur - Aantal afdrukken per gebruiker - Een storingsoverzicht met: <ul style="list-style-type: none"> ♦ Soort storing ♦ Responsetijd ♦ Resolvetijd (time to fix time) ♦ Downtime per machine - Beschikbaarheidspercentage per machine - Klachtenrapportage (incl. doorlooptijd van de klacht) 	
F20.	De Leverancier neemt minimaal 1 x per half jaar het initiatief om de voortgang van de overeenkomst met de contactpersoon van de gemeente te bespreken al gelang naar de wens van de opdrachtgever.	
F21.	De te leveren Apparatuur voortvloeiend uit de opdracht van deze aanbesteding zijn nieuw.	
F22.	Indien er functionaliteit middels een webapplicatie wordt aangeboden dient deze te voldoen aan de ICT-Beveiligingsrichtlijnen voor Webapplicaties van het NCSC. Deze richtlijnen zijn te vinden op https://www.ncsc.nl/actueel/whitepapers/ict-beveiligingsrichtlijnen-voor-webapplicaties.html	
F23.	De Leverancier garandeert de tijdige oplevering van de aangeboden apparatuur.	
F24.	De Leverancier verzorgt kosteloos per locatie een gebruikerstraining met minimaal deze onderwerpen: <ul style="list-style-type: none"> - Omgang en functie van de authenticatie - Gebruik van Apparatuur (kopiëren, printen, scannen etc.) - Het verhelpen van gebruikelijke storingen - 1 korte gebruikershandleiding in Word formaat 	
F25.	Oprachtnemer verzorgt een beheerderstraining. Hieronder wordt verstaan: een training waarbij maximaal 4 key users en/of helpdesk medewerkers worden geïnstrueerd om de in het netwerk geplaatste Apparatuur te beheren in een Windows omgeving. (drivers, aanpassen en het toevoegen van gebruikerspassen, standaardinstellingen aan te passen etc.) De kosten hiervan zijn voor rekening de Leverancier.	
F26.	De te leveren Apparatuur "bestelt" zelf noodzakelijke Supplies als bijvoorbeeld toner en drums middels management tool of andere softwarematige oplossing. Bij het plaatsen van de bestelling wordt ter bevestiging dat deze bestelling is gedaan een email gestuurd aan de locatie voor wie de bestelling bestemd is.	
F27.	De gewenste Afdrukken zijn streep- en vlek-vrij.	
F28.	Een eventuele USB-toegang moet afgeschermd kunnen worden.	

Functionele eisen		Akkoord of niet akkoord
Nr.	Omschrijving eis	Uitlegmogelijkheid
F29.	Follow Me printing dient geen grote impact te hebben op performance (m.n. spooling) en snelheid van afdrucken. De opdrachtgever gaat ervan uit dat de Leverancier het maximale doet, gelet op het aangegeven systeem- en netwerk ontwerp, om performanceverlies te minimaliseren.	

Technische eisen

Nr.	Omschrijving eis	
T1.	De aangeboden modellen of typen Apparatuur voldoen minimaal aan de eisen als weergegeven in de Uitnodiging tot Inschrijving of Pakket van Eisen.	
T2.	Toner/inkt vastheid is 100% (Toner/inkt laat niet los na het afdrukken).	
T3.	De leverancier stelt een door de fabrikant ontwikkelde printerdriver beschikbaar welke geschikt is en door de fabrikant gecertificeerd is voor gebruik op Windows Server 2016. De printerdriver is geschikt voor gebruik op een VMware omgeving.	
T4.	De gebruikte printerdriver ondersteunt PCL en Adobe Postscript 3®, VMware driver beschikbaar	
T5.	Alle aangeboden Apparatuur gebruiken dezelfde 'follow-me' driver die optimaal functioneert in een VMware omgeving.	
T6.	Uw Inschrijving voorziet expliciet of impliciet in het recht op door de Leverancier geleverde updates en nieuwe versies van alle geleverde software, gedurende tenminste de looptijd en eventuele verlengingstermijnen van de overeenkomst.	
T7.	Het plaatsen van de Apparatuur op de plek van gebruik inclusief transportkosten is voor rekening van de Leverancier.	
T8.	Alle aangeboden Apparatuur kan op het normale elektriciteitsnet (230V) worden aangesloten.	
T9.	De printmanagementsoftware is inbegrepen in de Offerteaanvraag.	
T10.	De printmanagementsoftware is ingericht en beschikbaar voor elke locatie.	
T11.	Met de printmanagementsoftware is de aangeboden Apparatuur op afstand op een centraal punt door de netwerkbeheerder te beheren en te configureren. Minimumeisen: <ul style="list-style-type: none"> - Netwerkconfiguratie - Software en firmware updates - In real time statusinformatie weergeven - Het uitlezen van tellerstanden 	
T12.	De apparatuur is verrijdbaar. De wielen zijn te blokkeren d.m.v. een rem.	
T13.	De Leverancier draagt samen zorg voor een volledige implementatie binnen het opdrachtgever netwerk. Hierbij zijn alle hoofdlocaties met glasvezel verbonden en sub-locaties via een VPN-verbinding.	

Technische eisen

Nr.	Omschrijving eis	
T14.	De MFP ondersteunt een ingebouwde cardreader die kan samenwerken met het follow me systeem en het toegangssysteem van de opdrachtgever. Deze readers vallen ook binnen het contract. Deze worden op de juiste manier door de leverancier geconfigureerd.	

Commerciële eisen		
Nr.	Omschrijving eis	
C1.	Als uitgangspunt voor de aanbidding(en) in de Utl hanteert de Leverancier de afdrukvolumes zoals deze in de prijstabel zijn aangegeven.	
C2.	Alle informatie die de leverancier levert in de prijsoverzichten en de daarbij gehanteerde kortingen gelden onverminderd voor alle diensten en producten die de Opdrachtgever onder deze contracten afneemt en zijn daarmee bindend.	
C3.	De lease of huurbedragen zijn gedurende de looptijd van de overeenkomst vast.	
C4.	De serviceprijzen mogen volgens de CBS Consumenten Prijs Index jaarlijks worden verhoogd.	
C5.	De gemaakte zwart wit afdrukken waarbij het kleurenlogo van de opdrachtgever wordt toegevoegd (in kleur) zal op de meest gunstige manier worden afgerekend (In de bijlage een voorbeeld)	
C6.	Het gebruik van de scanner is gratis.	
C7.	Opdrachtnemer zal alle software servers redundant aanbieden.	
C8.	De inschrijver levert een volledig set documentatie (DAP) van de opgeleverde hardware, software en beheers componenten op.	
C9.	Opdrachtnemer staat een conversie toe ten opzichte van de startconfiguratie. Onder conversie wordt verstaan: een op ieder gewenst moment kosteloze retourneermogelijkheid en/of omruilmogelijkheid van geleverde machines gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Kosteloos betekent hier dat een machine wordt teruggenomen zonder dat de opdrachtgever de resterende betalingstermijnen en/of afdrukken verschuldigd is.	
C10.	De kosten voor het terugnemen en verwijderen/ophalen van de apparatuur na beëindiging van de Overeenkomst zijn voor rekening van de Leverancier.	
C11.	Facturatie van de lease/huur (hard- en software) geschiedt per maand vooraf. Facturatie van de afdrukken (services) geschiedt per maand achteraf op basis van werkelijke gemaakte afdrukken. Op de facturen van de huur en/of afdrukken staat altijd de naam van de Locatie vermeld inclusief het serienummer van de aldaar geplaatste machine(s).	
C12.	Facturatie geschiedt op basis van het versturen van een digitale factuur welke enkel komt van de Leverancier/Inschrijver.	

Commerciële eisen

Nr.	Omschrijving eis	
C13.	De Leverancier garandeert een gelijke expiratedatum voor alle geleverde apparatuur gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Deze expiratedatum is gelijk aan de einddatum van de Overeenkomst.	

Eisen t.a.v. milieu en duurzaamheid	
Nr.	Omschrijving eis
M1.	De aangeboden Apparatuur voldoet aan laatste vigerende Milieuwet- en regelgeving.
M2.	De te leveren Apparatuur moet zijn uitgerust met een automatische eenheid voor dubbelzijdig afdrucken/kopiëren en ook als zodanig standaard worden geconfigureerd.
M3.	De Apparatuur is geschikt voor het gebruik van gerecycled papier dat voldoet aan de Europese standaard EN 12281:2002.
M4.	<p>Het toner of inkt poeder in de cartridges bevat geen stoffen die gevaarlijk zijn voor het milieu. 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.</p> <p>1. Een bij deze Inschrijving te voegen certificaat of een ander formeel document van een onafhankelijk orgaan waaruit blijkt dat aan deze minimumeis wordt voldaan.</p> <p>Indien bedoeld certificaat is afgegeven door Nordic Swan of Blaue Engel wordt in ieder geval aan deze eis voldaan.</p>
M5.	<p>De leverancier garandeert terugname (minimaal 1 x per kwartaal per locatie) van lege tonercartridges en re conditionering of recycling van de teruggenomen tonercartridges.</p> <p>Bewijsmiddel(en):</p> <p>1. De bij deze Inschrijving te voegen verklaring van Inschrijver waaruit blijkt dat Inschrijver aan de eis voldoet.</p> <p>2. Een bij deze Inschrijving te voegen certificaat of een ander formeel document van een onafhankelijk orgaan waaruit blijkt dat aan deze minimumeis wordt voldaan.</p> <p>Indien bedoeld certificaat is afgegeven door Nordic Swan of Blaue Engel wordt in ieder geval aan deze eis voldaan.</p>
M6.	De opdrachtgever verstrekt in het kader van de Wet op Datalekken een Verwerkingsovereenkomst.

Eisen t.a.v. dienstverlening

Nr.	Omschrijving eis	
D1.	Reparatie of vervanging van de Apparatuur moet gedurende de looptijd van de Overeenkomst (inclusief eventueel optiejaar) onder de garantie vallen. De Leverancier moet er voorts voor zorgen dat gedurende dezelfde periode na de aankoopdatum oorspronkelijke of gelijkwaardige reserveonderdelen beschikbaar zijn. (rechtstreeks of via andere aangewezen tussenpersonen). Deze bepaling is niet van toepassing in onvermijdelijke tijdelijke omstandigheden die de fabrikant niet in de hand heeft, zoals een natuurramp.	
D2.	De Leverancier beschikt over een telefonische helpdesk die ondersteuning biedt waarmee eenvoudige storingen op afstand door de gebruiker kunnen worden verholpen.	
D3.	De Responsetijd van de helpdesk bedraagt maximaal 15 minuten tijdens Kantooruren.	
D4.	De Leverancier garandeert gedurende de eerste 5 jaar een Beschikbaarheid van 98% per kwartaal gedurende Kantooruren op alle apparatuur.	
D5.	De Leverancier garandeert gedurende de contractperiode van 5 jaar (en eventuele verlening) een minimale beschikbaarheid van 99,5% per kwartaal gedurende kantooruren op alle software applicaties.	
D6.	Gedurende een eventuele verlenging garandeert de Leverancier een Beschikbaarheid van 97% per kwartaal gedurende Kantooruren op alle apparatuur.	
D7.	Allen door de Inschrijver geleverde diensten voldoen aan de AVG 2018 wetgeving, voldoen aan de NEN7510 norm of ISO27001 certificering.	
D8.	De Leverancier vervangt en reinigt filters als onderdeel van preventief onderhoud.	
D9.	Het servicecontract omvat een time to fix tijd van maximaal 8 werkuren op alle hardware. Er is sprake van een storing wanneer de opdrachtgever zelf het software gedeelte heeft uitgesloten en de storing heeft gemeld bij de leverancier.	
D10.	Het servicecontract omvat een time to fix tijd van maximaal 4 werkuren op alle software. Er is sprake van een storing wanneer de opdrachtgever zelf het hardware gedeelte heeft uitgesloten en de storing heeft gemeld bij de leverancier.	
D11.	De Leverancier stelt één projectmanager en een vervanger (eventueel bijgestaan door een implementatiemanager) ter beschikking die het implementatieplan begeleidt en coördineert. Hiertoe werkt hij/zij samen met een door de opdrachtgever aangewezen projectmanager.	

Eisen t.a.v. dienstverlening	
Nr.	Omschrijving eis
D12.	Als onderdeel van het migratietraject dient minimaal te worden meegenomen: supporttraining IT&key users; aanleveren Quick reference card; ondersteuning bij technische inrichting op systeem- en netwerkniveau.
D13.	Tussen de opdrachtgever en de Leverancier vindt één keer per 6 maanden strategisch/tactisch/operationeel overleg plaats, waarbij onder meer gesproken wordt (afhankelijk van de agenda) over: <ul style="list-style-type: none"> • escalaties; • performance van de dienstverlening in het algemeen; • financiën; • rapportages; • service levels; • evaluatie van de bestellingen en leveringen; • eventuele bijzonderheden rond de facturatie; • beschikbaarheid en kwaliteit van de dienstverlening; • optimalisatie van dienstverlening; • toekomstige verwachtingen; • werkafspraken
D14.	De Leverancier zal als onderdeel van de definitieve gunning een Proof of Concept (PoC) uitvoeren. Hieraan zijn geen kosten verbonden. Het betreft van alle types 1 configuratie in de IT omgeving van de opdrachtgever worden geplaatst waarbij U de vereiste functionaliteiten uit de Uti/PvE toont. Een eventuele acceptatietest zal zich beperken tot: <ul style="list-style-type: none"> - Het aansluiten van de aangeboden apparatuur op het netwerk. Hierbij zal gelet worden op de connectiviteit, de impact voor gebruikers, de drivers en werking met bestaande applicaties. - Het aansluiten en functioneren van de aangeboden machines en gevraagde software oplossingen. - Indien mogelijk, het scannen naar het zaaksysteem en cliëntvolgsysteem. <p>Er wordt gebruik gemaakt van een opleverdocument welke de eisen bevat uit de PvE. Deze zal door de extern adviseur worden afgenomen.</p>

Eisen t.a.v. software		
Nr.	Omschrijving eis	
DR SW 1.	Er wordt gebruik gemaakt van een Follow Me print oplossing waarbij een print wordt afgedrukt wanneer een gebruiker zich authenticert bij een willekeurige MFP of printer.	
DR SW 2.	De softwareoplossing dient binnen de huidige ICT-architectuur te kunnen functioneren. De ICT Architectuur van Opdrachtgever is opgenomen in de bijlage.	
DR SW 3.	De softwareoplossing dient benaderbaar te zijn via een 'fully qualified domain name'. Geef aan of u hiermee instemt.	
DR SW 4.	De authenticatie van gebruikers dient te geschieden door middel van het aanbieden van de toegangspas via een contactloze paslezer. Daarnaast is de inlog gewenst via Windows credentials of een inlogcode. De gewenste protocollen zijn HID Prox 125 khz of combikaarten met Mifare 125/13,56 Mhz.	
DR SW 5.	Op basis van de aangeboden toegangspas dienen de relevante gebruikersgegevens uit de centrale gebruikersdirectory te worden gehaald door middels van een koppeling op basis van Active Directory (meerdere domeinen) of LDAPv3.	
DR SW 6.	Na het aanbieden van de toegangspas heeft de gebruiker de mogelijkheid zijn of haar afdruktaken te selecteren om deze af te drukken of te verwijderen.	
DR SW 7.	Afdruktaken dienen na een instelbare periode van 72 uur automatisch te worden verwijderd van het systeem.	
DR SW 8.	Scannen is mogelijk i.c.m. authenticatie zodat de scan automatisch naar de mailbox van de gebruiker wordt verstuurd.	
DR SW 9.	Scannen is mogelijk i.c.m. authenticatie zodat de scan naar een netwerkschijf (gedeelde share) met toevoeging meta data wordt verstuurd.	
DR SW 10.	Scannen naar een gemeentelijke medewerker is mogelijk via een adresboek welke uit de AD wordt gegenereerd.	
DR SW 11.	Medewerkers krijgen alleen de applicaties in het display waarvoor ze ook geautoriseerd zijn. (gepersonaliseerd)	
DR SW 12.	De opdrachtgever wenst gebruikt te maken van geavanceerde scansoftware waarbij er standaard wordt gescand naar een doorzoekbaar PDF/A 1b formaat.	
DR SW 13.	De MFP's dienen minimaal een scanresolutie van 600 dpi te hebben.	
DR SW 14.	De opdrachtgever wenst tevens documenten te scannen in een Microsoft Office formaat (Word) welke gescand worden naar een outlook omgeving.	

Eisen t.a.v. software		
Nr.	Omschrijving eis	
DR SW 15.	De opdrachtgever wenst gebruik te maken van een beveiligde mobile print oplossing (smartphone/tablet) voor zowel medewerkers als gasten. Deze printopdrachten dienen na authenticatie uit de Apparatuur te komen. De gebruikers van de zogenaamde 'gast' oplossing mogen niet in AD worden opgenomen.	
DR SW 16.	De databeveiliging geschiedt via SSL en SNMPv2.	
DR SW 17.	De beheerderszijde van de Softwareoplossing dient Nederlandstalig zijn. Geef aan of de Softwareoplossing hieraan voldoet.	
DR SW 18.	Uw software werkt volgens het zogenaamde 'single sign on' principe, d.m.v. ondersteuning van authenticatie op basis van ADFS of SAML 2.0.	
DR SW 19.	Inschrijver en eventuele onderaannemers dienen voor wat betreft beveiliging minimaal te voldoen aan de richtlijnen van het Nationaal Cyber Security Centrum, de Baseline Informatiebeveiliging Overheid, de meest recente versies van de normen ISO 27001 en ISO 27017.	
DR SW 20.	De Inschrijver draagt verantwoordelijkheid voor de gehele keten, dus ook voor eventuele onderaannemers. Geef aan dat u hiermee instemt en op welke wijze.	
DR SW 21.	Er is een vastgelegde procedure voor het afvoeren van gegevensdragers die garandeert dat alle hierop aanwezige informatie wordt vernietigd bij het afvoeren van gegevensdragers. Geef aan dat u hieraan zult voldoen en op welke wijze.	
DR SW 22.	Voert uw organisatie periodiek informatiebeveiligingsaudits uit om na te gaan dat de getroffen beveiligingsmaatregelen in overeenstemming zijn met de actuele risico's? Geef aan op welke wijze hierin wordt voorzien.	
DR SW 23.	Is uw organisatie bereid om informatiebeveiligingsincidenten en datalekken direct, doch uiterlijk binnen 24 uur na constatering, te melden aan de daartoe aangewezen functionaris van de gemeente Edam-Volendam? Daarbij dient de melding voorzien te zijn van de benodigde informatie conform de wet meldplicht datalekken. Geef aan of u hiermee instemt.	
DR SW 24.	Laat uw organisatie tenminste jaarlijks pentesten uitvoeren door een onafhankelijke partij? Geef aan op welke wijze hierin wordt voorzien.	