

Bijlage 1. Programma van Eisen

Door voor deze aanbesteding een Inschrijving in te dienen, verklaart Inschrijver zich onvoorwaardelijk akkoord met onderstaande eisen en het zullen voldoen hieraan. De kosten, materialen, inspanningen etc. die voortvloeien uit onderstaande eisen dient Inschrijver te verwerken in zijn prijsopgave. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten

1.	Algemene Eisen
1.1	(management) informatie en overleg • Inschrijver zorgt ervoor dat Opdrachtgever continu 'online' inzicht heeft in het aantal afdrucken per apparaat, uitgesplitst naar: ○ Zwart-wit en kleur ○ Volumeontwikkeling per kalenderkwartaal ○ Volumeontwikkeling over laatste 12 maanden • Tevens mailt Inschrijver binnen twee weken na afloop van elk kalenderkwartaal een overzicht van het aantal afdrucken (uitgesplitst naar zwart-wit en kleur en papier formaat) van alle Apparaten naar de contractbeheerder van het IPO. • Inschrijver verstrekt éénmaal per kalenderkwartaal informatie over onderstaande zaken: - Storingsoverzicht (alle technische mankementen aan de aangeboden oplossing) inclusief reactietijd en oplostijd; - Klachtenoverzicht (de overige meldingen, zoals te late storingsopvolging etc.); - Doorlooptijd van klachten. - Beschikbaarheidspercentage per machine - Beschikbaarheid van de follow-me oplossing - Tellerstanden per machine en totaal. • Eenmaal per kalenderkwartaal vindt er overleg plaats tussen de contractmanager van Opdrachtgever en Inschrijver. • Minimaal 2 weken voor dit overleg ontvangt de contractbeheerder van Opdrachtgever een managementrapportage met daarin de bevindingen en adviezen van Inschrijver.
2.	Prijzen en Indexering
2.1	• Op de opgegeven leaseprijzen in het calculatieblad (zie Bijlage) vindt geen indexering plaats, deze bedragen zijn vast. Alleen in de eerste 36 maanden van een Apparaat tot maximaal het einde van de Overeenkomst wordt de leaseprijs in rekening gebracht. Na 36 maanden worden er geen leasekosten meer in rekening gebracht voor de Apparatuur. Indien Opdrachtgever gebruik maakt van de optiejaren, dan wordt alleen voor de Apparatuur die nog geen 60 maanden in gebruik is, leasekosten in rekening gebracht. • De opgegeven afdrukprijzen in het calculatieblad zijn vast tot en met 31 december 2023. Daarna kunnen deze jaarlijks worden geïndexeerd obv CPA Sectie N77 2010 = 100 zoals gepubliceerd door het CBS. • Inschrijver hanteert één vaste prijs voor de hard- en softwareoplossingen;

	• Inschrijver hanteert een variabele fee voor zwart-wit afdruk op alle Apparatuur. • Inschrijver hanteert een variabele fee voor een kleuren afdruk op alle Apparatuur. • Een zwart-wit afdruk, gemaakt op een kleurenapparaat, wordt berekend als een zwart-wit afdruk. Bij een kleurenopdracht dienen zwart-wit pagina's als zwart-wit afdrukken gerekend te worden. • Aan het scannen (digitaliseren van documenten) zijn geen kosten verbonden. • De kosten van tonercartridges en nietjes zijn onderdeel van de afdrukprijs en worden derhalve níet in rekening gebracht. • Papier wordt geleverd door opdrachtgever en maakt geen onderdeel uit van de scope van deze aanbesteding. • Inschrijver vermeldt tevens de prijzen voor aanschaf én full operationele lease van de te leveren apparatuur. • De leaseprijs heeft betrekking op een periode van 36 maanden.
3.	Implementatieplan
3.1	Inschrijver levert een projectleider die zorgt voor de coördinatie aan de zijde van Inschrijver. Deze projectbegeleiding moet o.a. bestaan uit een regelmatig ter plaatse van uitvoering aanwezige, verantwoordelijke deskundige. Inschrijver moet een voorstel doen over hoe dit door Inschrijver zal worden aangepakt. De projectleider is verantwoordelijk voor het succesvol implementeren van het opgestelde migratieplan. De projectleider zal ten minste de volgende taken uitvoeren: • Het bijwonen van de werk- en voortgangvergaderingen; • Het opstellen van een tijdsplanning en wekelijks de voortgang rapporteren en toelichten; • Het tijdig signaleren van knelpunten en het bepalen van Go/No-Go-momenten; • Het verstrekken van de benodigde gegevens aan Opdrachtgever en/of haar leveranciers; • Aanspreekpunt zijn tijdens de implementatie; • Het coördineren van de door Inschrijver te verrichten engineering en werkzaamheden; • Het zorgen voor een projectmatige aanpak van de uitvoering en afstemming met derden; • Overleg met andere betrokken partijen. De uitrol van de aangeboden oplossing dient per provincie apart te worden ingericht. De uitrol dient uiterlijk eind 2022 volledig te zijn uitgevoerd. Inschrijver overlegt met Opdrachtgever over de weken waarin dit plaats zal vinden. Dit kan per provincie verschillen. Inschrijver dient hier bij inschrijving rekening mee te houden. De Inschrijver aan wie voorlopig gegund is, levert na voorlopige gunning een implementatieplan met daarin ten minste de volgende informatie: • Samenstelling projectteam (functies); • Tijdsplanning; • Training en instructie; • Technisch implementatieplan inclusief testprotocol.

3.2	Opdrachtnemer garandeert dat de door opdrachtnemer geleverde oplossing gedurende de looptijd van de overeenkomst van onveranderde, goede kwaliteit is en blijft en dat de multifunctionals en verbruiksmaterialen in alle opzichten voldoen aan de gebruikelijke eisen van deugdelijkheid, doelmatigheid, taak geschiktheid, afwerking, normen, specificaties, overheidsvoorschriften en milieubepalingen.
3.3	De opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat alle medewerkers, inclusief het management en eventueel door hem in te zetten derden, volgens de Nederlandse wet- en regelgeving aantoonbaar (op eerste verzoek van de opdrachtgever) gerechtigd zijn te werken.
3.4	Van medewerkers, zoals technisch beheerders, van de opdrachtnemer die toegang tot de systemen krijgen, wordt verwacht dat ze voorafgaand aan de uitvoering van die werkzaamheden tijdens de looptijd van de overeenkomst, op eerste verzoek van de opdrachtgever een relevante en recente (niet ouder dan 1 jaar) VOG (verklaring omtrent gedrag) kunnen overleggen.
3.5	Alle menu's, displays en handleiding(en) dienen in de Nederlandse taal te zijn. Bij de aangeboden multifunctionals en printers dienen handleidingen voor zowel de beheerders als de gebruikers (digitale handleiding en verkorte instructiekaart) te worden geleverd.
3.6	Opdrachtnemer stemt ermee in dat de provincie zich gedurende de overeenkomst niet hoeft te committeren aan een bepaald afdrukvolume.
4	Eisen Algemene dienstverlening
4.1	De performance en kwaliteitseisen als genoemd in dit programma van eisen zijn valide gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst, inclusief eventuele verlengingen. Zo niet dan worden de betreffende multifunctionals en printers door de opdrachtnemer kosteloos vervangen door een ander exemplaar, zonder dat er sprake zal zijn van een nieuwe of langere looptijd van de overeenkomst (technische conversie).
4.2	Opdrachtnemer dient opdrachten (o.a. storingen en klachten) van de opdrachtgever te kunnen afhandelen (registreren, in behandeling nemen én verhelpen) van maandag t/m vrijdag van 8.00 tot 17.00 uur, met uitzondering van de algemeen erkende feestdagen in Nederland.
4.3	Als onderdeel van de oplevering worden door de opdrachtnemer minimaal de volgende vier trainingen verzorgd: a) Eén training is gericht op het beheer (van de multifunctionals en gebruik van de applicaties) en de follow-me oplossing; b) Een (gebruikers) instructie voor het gebruik van de multifunctionals en printers. De inhoud van de training wordt vooraf afgestemd met de opdrachtgever en gegeven op alle locaties van de deelnemende provincies bij elke MFP. De gebruikersinstructie, in de vorm van een instructievideo en/of self-paced training, duurt maximaal 30 minuten en bevat minimaal deze onderwerpen: - Omgang en functie van de authenticatie; - Gebruik van het apparaat (kopiëren, printen, scannen etc.); - Het verhelpen van meest voorkomende storingen; - Tips voor milieubewust printen (o.a. door N-up afdrukken). c) Een training gericht op de configuratie en inrichting. Opdrachtnemer draagt op de hoofdlocatie zorg voor de meest uitgebreide Nederlandstalige softwaretraining voor beheer, configuratie en overige gevraagde software uit deze aanbesteding; d) Een training ten behoeve van de medewerker(s) die vanuit de Opdrachtgever ingezet worden voor het bijvullen van papier, nietjes en toners.
4.4	Opdrachtgever maakt middels N-Office gebruik van standaard Word sjablonen met daarin vaste tekst opmaak en instellingen voor de printer-aansturing (bak logo papier en overig blanco papier). Door verandering van multifunctionals en printers zullen veel sjablonen aangepast moeten worden. Opdrachtgever gaat zelf bestaande centrale sjablonen

	aanpassen. Van opdrachtnemer wordt gevraagd hier maximaal (dit wil zeggen, provincies doen aanpassingen en opdrachtnemer levert de noodzakelijke informatie aan om de wijzigingen door te kunnen voeren) in te ondersteunen zodat met minimale inspanning dit effectief en efficiënt kan door o.a. een heldere instructie en telefonische support. Inschrijver dient rekening te houden met het feit dat er provincies zijn die geen gebruik maken van N-Office. Daar waar mogelijk dient de apparatuur ook te kunnen werken met andere standaarden, zoals Kiwi.
4.5	Uitrol, installatie, implementatie, test en oplevering van de multifunctionals en printers vindt plaats op alle locaties op basis van een door de opdrachtgever goedgekeurde planning en communicatie.
4.6	De opdrachtgever heeft haar werkprocessen voor het beheer van de IT infrastructuur volgens ITIL proces management ingericht. De opdrachtnemer sluit in de werkprocessen hierop aan.
5.	Algemene eisen multifunctionals en follow-me oplossing
5.1	Alle multifunctionals en printers en de verbruiksmaterialen daarvan, voldoen gedurende de gehele contractperiode aan alle van toepassing zijnde wet- en regelgeving.
5.2	De multifunctionals en printers zijn geschikt voor printen, kopiëren en scannen waarbij zwart-wit de standaard afdruk instelling is maar ook kleur instelling moet mogelijk zijn.
5.3	De aangeboden multifunctionals zijn bij de levering nieuw en/of jong gebruikt, van hetzelfde merk en per type identiek in de uitvoering. Jong gebruikte apparatuur dient altijd representatief te zijn (minimale gebruikerssporen en technisch 100% in orde). Onder jong gebruikt wordt verstaan; representatieve apparatuur (geen beschadigingen aan de buitenkant), maximaal 50.000prints gedraaid (voor beide type printers). Indien jong gebruikte apparatuur wordt aangeboden, dient het levensduur percentage te worden vermeld in de aanbieding.
5.4	De meeste multifunctionals en printers staan in een service unit. Deze zijn voorzien van een wandcontactdoos en een netwerkaansluiting. De breedte van een multifunctionals is maximaal 110 cm, de diepte maximaal 70 cm. De breedte van een netwerkprinter is maximaal 50 cm. Alle multifunctionals en netwerkprinters zijn makkelijk vrijdbaar.
5.5	De multifunctionals en printers worden opgeleverd met follow-me printen, kopiëren en scannen, werkend op basis van de Mifare classic smartcard en de Mifare DESfire. Deze worden uitgereikt tijdens de uitrol of kunnen bij de opdrachtnemer worden opgevraagd, waarbij automatisch wordt uitgelogd, de tijdsduur is instelbaar. Daarnaast ook met login+wachtwoord op basis van LDAP-authenticatie. Opdrachtnemer voorziet in alle benodigdheden voor een nieuw ingericht Follow-me systeem op basis van de meest recente software versie.
5.6	Er wordt gewerkt met minimaal 1 printserver en 1 queue voor alle Multifunctionals; 1 voor kleur en 1 voor zwart/wit. Het moet wel mogelijk zijn om default meer queues aan te maken. Printopdrachten worden pas naar de MFP of netwerkprinter gehaald als de gebruiker de printopdracht heeft gegeven. In geval van een storing of uitloggen van de gebruiker, verdwijnen de printopdrachten uit de multifunctional- en/of netwerkprinter.
5.7	Gebruikers moeten via mobiele devices printopdrachten kunnen versturen. Deze printopdrachten moeten middels follow-me in de queue van de desbetreffende gebruiker terecht komen. Het moet ook mogelijk zijn om vanuit alle software te kunnen printen naar één printwachtrij. Het moet ook voor gasten van de provincie mogelijk zijn om vanaf onbeheerde printers en/of multifunctionals te kunnen printen.
5.8	Ingesteld maximum aantal afdrukken/kopieën = 50. Er volgt een pop-up: 'Je hebt een grote printopdracht gegeven.

5.9	Het moet mogelijk zijn om bij het geven van de printopdracht een pincode mee te geven via de printerdriver die na intoetsen op de MFP leidt tot het afdrukken van de Opdracht. Hierbij moet het mogelijk zijn om alle Opdrachten die bij deze gebruiker horen, met één (1) pincode (één (1) handeling dus) af te drukken. Opdrachtgever eist dat niet bij iedere printopdracht (bestand) een pincode dient te worden ingevoerd.
5.10	Gebruikers krijgen via de display op de multifunctionals en printers eenduidige instructies voor het zo nodig bijvullen van papier en het oplossen van eenvoudige storingen (paperjam).
5.11	Het documentenmanagementsysteem van de opdrachtgever maakt gebruik van barcodes en eigen scanners. De multifunctionals en printers dienen deze barcodes probleemloos te kunnen printen.
5.12	De multifunctionals hebben een automatische niet-functie. Deze staat standaard uit. Nietjes dienen inclusief te zijn, het is niet bekend hoeveel hier gebruik van gemaakt gaat worden.
6.	Eisen printen
6.1	Printresolutie is minimaal 300dpi en in instelbaar tot maximaal 1200 dpi.
6.2	De afdrukkwaliteit moet minimaal voldoen aan archiefbesluit 1995 artikel 11, artikel 5 ingang 1 april 2010 of gelijkwaardig.
6.3	De afdruksnelheid van alle multifunctionals en printers is minimaal 45 PPM in kleur en zwart/wit.
6.4	Afdrukken zijn streep- en vlek vrij.
6.5	De multifunctionals en printers moeten automatisch, enkel- en dubbelzijdig kunnen afdrukken. Dubbelzijdig afdrukken staat als standaard ingesteld. Multifunctionals en printers beschikken over N-up afdrukken (meerdere pagina's per vel).
6.6	De multifunctionals en netwerkprinters moeten de opdrachten kunnen sorteren en kunnen printen in sets.
6.7	Opdrachtnemer dient voor elke multifunctional en printer een PCL driver aan te bieden. Naast de PCL driver op de multifunctionals en printer dient opdrachtnemer OPTIONEEL een Postscriptdriver aan te bieden. Bij de definitieve bestelling zal worden bepaald of en hoeveel multifunctionals en printers er exact met Postscript zullen worden uitgerust.
6.8	100% Tonervastheid wordt gegarandeerd (toner laat niet los na het afdrukken).
6.9	De machinesnelheid staat los van het afdrukvolume, ofwel op ieder systeem dient er ook erg weinig afgedrukt te kunnen worden.
7.	Eisen papier invoer
7.1	Single pass scanner, documenten dienen in één beweging dubbelzijdig gescand te kunnen worden.
7.2	Een multifunctional beschikt over: 2 lade A4 papier, 1 lade logo papier (A4); 1 lade A3, Handinvoer A4 mogelijkheid.
8.	Eisen kopiëren
8.1	Vergroten/verkleinen via glasplaat en RADF, minimaal van/naar de combinaties A3, A4 - en A5-formaat.
8.2	Lichter/donkerder maken van kopieën is mogelijk als nabewerking via het bedieningspaneel (display) op het apparaat.
8.3	Machine herkent zelf het te kopiëren formaat en drukt af op A3 of A4.
8.4	De multifunctionals moeten de te kopiëren opdrachten kunnen sorteren en kunnen printen in sets.
9.	Eisen scannen
9.1	Standaard Full colour (optie zwart/wit) scannen.
9.2	De multifunctional scant zowel enkel als dubbelzijdig. Standaard is dubbelzijdig scannen ingesteld.

9.3	Originelen kunnen in A4, A3, en A5 worden gescand. De multifunctional bepaalt het scangebied automatisch op basis van het invoerformaat.
9.4	Scannen kan via glasplaat en automatische documentinvoer, daarbij is de snelheid, enkelzijdig, minimaal 30 PPM.
9.5	De multifunctionals beschikken over de functies scan to folder (netwerk), scan to one-drive en scan to e-mail. Gebruiker kan een scan naar zijn mailbox scannen zonder e-mailadres in te hoeven voeren middels de Mifare card. Scan to email kan alleen naar de mailadressen van de deelnemende provincies.
9.6	Scanresolutie: • Minimaal 200 dpi; • Instelbaar op 300dpi (in te stellen als standaard); • Instelbaar tot maximaal 600dpi; Gedurende de contractperiode moeten de bestandsformaten voldoen aan de archiefwet.
9.7	Scanformaat is PDF, JPG, PDF 1A-b, standaard instelling is PDF.
9.8	Scannen is gratis gedurende de contractperiode.
9.9	Scannen van een pagina van een open liggend boek is mogelijk.
9.10	OCR functionaliteit moet beschikbaar zijn. Voor gebruikers is het niet mogelijk om van een voorgeprogrammeerde scaninstelling de DPI's te wijzigen.
10.	Op bovenstaande apparaat eisen, aanvullende eisen voor kleur multifunctionals
10.1	Afdrukken die een combinatie zijn van kleur en zwart, dienen separaat in zwart en kleur te worden geregistreerd en in rekening te worden gebracht. Ter illustratie: Een afdrukopdracht van 10 pagina's bevat slechts 4 pagina's kleur. In dat geval mogen er 6 afdrukken zwart en 4 afdrukken kleur in rekening worden gebracht (en niet 10 afdrukken kleur).
11.	Eisen service en onderhoud
11.1	Reparatie of vervanging van de multifunctionals valt gedurende de looptijd van de overeenkomst (inclusief eventuele verlengingen) binnen de vaste lease of huurprijs.
11.2	De multifunctionals en netwerkprinters zijn operationeel gedurende de openingstijden van het provinciehuis. De Opdrachtnemer garandeert dat de functionaliteiten (printen, scannen, kopiëren) op werkdagen gedurende het service window van 08:00 uur tot 18:00 uur en ten minste 98% per machine per maand beschikbaar is. Indien een machine gedurende twee maanden de 98% niet haalt, behoudt de Opdrachtgever zich het recht voor om deze te laten vervangen door een nieuw apparaat.
11.3	De opdrachtnemer garandeert een oplostijd van een storing van maximaal 8 werkuren, wat inhoudt dat de storing moet zijn opgelost binnen 8 werkuren na de melding (als voorbeeld, storing is gemeld op woensdag 2 maart om 14.00 uur, moet de storing donderdag 3 maart om 12.00 uur zijn verholpen). Storingen dienen opgelost te worden op werkdagen tussen 8:00 uur en 18:00 uur. Bij storing langer dan 1 werkweek levert Opdrachtnemer kosteloos een vervangende, minimaal vergelijkbare multifunctionals bedrijfsgereed op.
11.4	Opdrachtnemer garandeert dat na interventie door een onderhoudstechnicus voor het verhelpen van een storing aan een multifunctional, de apparaat- en klant specifieke instellingen bewaard blijven en vrijwaart de provincie van herstelwerkzaamheden inzake het weer moeten 'terugzetten' van de instellingen.
11.5	Opdrachtnemer garandeert door het aanhouden van een minimale voorraad supplies op de locaties dat er gedurende de volledige looptijd van het contract nooit uitval is als gevolg van het ontbreken van supplies. Uitval van apparatuur als gevolg van een onvoldoende voorraad wordt gezien als storing en telt mee in de beschikbaarheid. Wanneer drie aaneengesloten maanden de afgesproken beschikbaarheid niet wordt gehaald, behoudt de opdrachtgever zich het recht voor het contract te ontbinden.
12.	Eisen ICT, connectiviteit, netwerk, informatieveiligheid

12.1	Ten aanzien van Informatieveiligheid moet de aangeboden oplossing voldoen aan de volgende eisen: I. De multifunctionals en netwerkprinters moet voorzien zijn van een ge-encrypt opslag mechanisme; II. De software moet kunnen voorzien in een Secure LDAP koppeling; III. Alle verkeer van en naar de multifunctional en/of netwerkprinter moet ge-encrypt zijn vanaf het werkstation naar de printserver en ge-encrypt van de printserver naar de multifunctional of netwerkprinter kunnen worden verzonden; IV. De afdrukapparatuur moet dusdanig beveiligd zijn dat onbevoegden geen veranderingen kunnen aanbrengen in de systeeminstellingen van de multifunctional; V. Printopdrachten en -documenten zijn enkel inzichtelijk voor de gebruiker die de printopdracht heeft gegeven. Zowel bij het indienen, in queue, bewerken en/of verwijderen.
12.2	Direct na het printen, kopiëren en scannen worden documenten definitief verwijderd uit alle datadragers van de printmanagementsoftware.
12.3	De Opdrachtnemer dient gedurende de looptijd van het contract te voldoen aan geldig NEN/ISO 27001 of een gelijkwaardig bescheiden. Onder een gelijkwaardig bescheiden verstaat de Aanbestedende dienst bijvoorbeeld SOC 2 verklaring of een ISA E 3402 certificaat. Dit certificaat dient als onderdeel van de gunningstest overhandigd te worden.
12.4	Voor het retour halen van de multifunctionals en netwerkprinters worden de harde schijven kosteloos op een gecertificeerde wijze gewist en ontvangt de betreffende provincie hiervan een certificaat per multifunctional, waarin is vastgelegd dat de datavernietiging volledig en succesvol heeft plaatsgevonden.
12.5	Opdrachtnemer garandeert dat soft –en firmware de laatste stabiele versie hebben. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het periodiek up to date houden van de soft- en firmware; dit is onderdeel van het overeengekomen onderhoud welke uitgevraagd is. Updates en patches die door de NCSC (https://www.ncsc.nl) als hoog risico worden gezien (en van toepassing zijn op de omgeving) en die gericht zijn op het voorkomen van veiligheidsrisico's dienen binnen 24 uur na uitkomst geïmplementeerd te zijn.
12.6	Ten aanzien van Infrastructuur en beheer moet de aangeboden oplossing voldoen aan de volgende eisen: a) Alle door de opdrachtnemer aangeboden multifunctionals (en daarbij behorende printerdrivers en software) functioneren fout- en conflictloos binnen een Microsoft Windows-georiënteerd netwerk omgeving; b) Alle multifunctionals dienen gedurende de looptijd van de overeenkomst zonder extra kosten voor de opdrachtgever, probleemloos te functioneren. Ook na het installeren van eventuele nieuwe versies c.q. releases van de geïnstalleerde systeemsoftware; c) Ervan uitgaande dat de software (bijvoorbeeld de printerdrivers) volledig aan de eisen voldoen op het moment van implementatie, mag het niet vaker dan 1 maal per jaar nodig zijn om een update of upgrade uit te voeren. Een uitzondering hierop kan worden gemaakt indien de upgrade/update noodzakelijk is als gevolg van ontwikkelingen in het netwerk waar opdrachtnemer geen invloed op heeft, bijvoorbeeld wanneer opdrachtgever over gaat op een andere versie van een besturingssysteem. De hiervoor benodigde aanpassingen dienen echter in 1 (gecertificeerde) update/upgrade gerealiseerd te worden. Nieuwe versies van de software en printerdrivers als gevolg van een nieuwe versie van het operating system dienen uiterlijk 6 maanden na het uitbrengen van deze versie in gecertificeerde vorm beschikbaar te zijn;

	d) Drivers moeten (incl. vooraf gedefinieerde settings bij de eindgebruiker terecht komen. De settings worden bepaald door Opdrachtgever ism Opdrachtnemer. e) De multifunctionals moeten minimaal beschikken over een 100/1000 Mbps ethernet netwerkkaart met RJ45 aansluiting; f) De te leveren multifunctionals dienen gecertificeerd te zijn voor MS Windows Server 2008 R2, MS Windows Server 2012 R2, MS Windows Server 2016, MS Windows Server 2019, MS Windows 7, Windows 10 Enterprise 64-bit en hoger; g) Daarnaast dienen de netwerkprinters en multifunctionals ook geschikt te zijn voor (de meest recente versie van..) Linux en Apple besturingssystemen; h) Er moeten software drivers beschikbaar zijn voor MS Windows Server 2008 R2 en hoger, MS Windows 7 SP1 en hoger en voor de, binnenkort gekozen cloud-oplossing. Daarnaast dient de Opdrachtnemer de migratie, die plaatsvindt op een nog vast te stellen moment ná implementatie, opgenomen te hebben in de aangeboden prijsstelling; i) Drivers, updates en patches van geleverde multifunctionals zijn vrij en kosteloos te downloaden van de web- en of ftp site van de leverancier en wordt door de opdrachtnemer geïmplementeerd; j) Alle te leveren netwerkprinters en multifunctionals dienen voor netwerkcommunicatie te werken met het protocol TCP/IP.
12.7	Voor de follow-me oplossing wordt een Microsoft Windows print server ter beschikking gesteld met de volgende configuratie: - Intern geheugen van 16Gb - Storage: 100Gb - Data schijf 10Gb - Data schijf 685Gb - Pagelife 7Gb Van Inschrijver wordt verwacht dat de software probleemloos op bovenstaande configuratie probleemloos kan draaien.
12.8	De door opdrachtnemer standaard aan te bieden softwareoplossing (beheertool) om het operationele beheer van de multifunctionals en netwerkprinters op afstand te kunnen uitvoeren en te monitoren, dient ten minste onderstaande taken uit te voeren: a) statusinformatie (toner, voorraad van papier in alle bakken, storingen); b) verzamelen van tellerstand;en; c) beheren van de verbruiksmaterialen; d) melden en registreren van storingen; e) opvraagmogelijkheden voor hardware-adres, serienummers, model, f) omschrijving van multifunctional, TCP/IP adressen, status van de multifunctional, type, g) netwerkkaart; locatie van de multifunctional; h) bij storingen e.d. moet door de multifunctional een e-mail gestuurd worden naar een te configureren mailadres; i) export naar .pdf, .xls, .xlsx, .csv-bestand. De multifunctionals worden centraal beheerd. De configuratie van een multifunctional hoeft niet per device plaats te vinden en kan vanaf één punt “gepushed” worden. De beheertool draait op het netwerk van de leverancier en wordt ook door de leverancier beheert. Op deze manier kan de leverancier zelf de storingen zien en oplossen.
12.9	Als printopdrachten niet worden geprint door de gebruiker moeten deze na een, variabel centraal in te stellen tijd, automatisch worden verwijderd. De tijd wordt bij de start van het contract ingesteld op 24 uur.

12.10	Er dient een ICT koppeling ten behoeve van accounting en authenticatie mogelijk te zijn. De koppeling moet op basis van LDAP tegen de Active Directory mogelijk te zijn. Daarbij dient de koppeling toekomstbestendig te zijn, bijvoorbeeld als Opdrachtgever op termijn naar Azure of een ander platform wil overstappen
12.11	De aangeboden multifunctionals en netwerkprinters moeten nadat het netwerk en/of de stroomvoorziening volledig uitgeschakeld zijn geweest, probleemloos weer opstarten en werken.
12.12	De multifunctional biedt de mogelijkheid om lokaal of op afstand een printopdracht vrij te geven of te verwijderen.
13.	Eisen duurzaamheid
13.1	De multifunctionals en printers voldoen aan de Nederlandse Arbo-eisen.
13.2	De multifunctionals en printers beschikken over een energie-spaarstand. Het moment waarop de spaarstand start is in te stellen door de opdrachtgever.
13.3	Alle bij de multifunctionals en printers vrijkomende afval (zoals tonerhouders, klein chemisch afval, verpakkingsmateriaal, supplies en onderhoudsmateriaal) dient gedurende de looptijd van de overeenkomst door opdrachtnemer te worden hergebruikt. Indien hiertoe geen mogelijkheid bestaat dienen de stoffen op een verantwoorde wijze en voor opdrachtgever kosteloos te worden afgevoerd en verwerkt. Opdrachtnemer kan dit desgevraagd aantonen.
13.4	Opdrachtnemer zorgt er voor dat na inbedrijfstelling alle verpakkingsmaterialen (van apparatuur en onderdelen), direct op milieuvriendelijke wijze worden afgevoerd. Opdrachtnemer kan dit desgevraagd aantonen. De kosten van afvoer en verwerking zijn voor rekening van opdrachtnemer.
13.5	In de gebruikersinstructie (en in een digitale handleiding) worden gebruikers bewust gemaakt over milieubewust printen en krijgen hierover tips aangereikt.
14.	Contractbeheer en communicatie
14.1	Opdrachtgever wil per kwartaal digitale managementrapportage in PDF en op verzoek in Word en/of Excel. Deze managementrapportage wordt vormgegeven in overleg met opdrachtnemer tijdens de implementatie van de overeenkomst. De managementrapportage dient minimaal de volgende informatie bevatten: a) tellerstand A4-formaat en A3-formaat; b) aantal scans; c) aantal afdrukken kleur, zwart/wit; d) afdruk per organisatie-eenheid (afdeling); e) KPI; beschikbaarheidspercentage per apparaat per maand; f) KPI; beschikbaarheidspercentage Follow-Me oplossing (hard- en software) per maand; g) KPI; oplostijd per storing en gemiddeld per maand; • Soort storing • Oplostijd • Downtijd per machine h) Overige KPI's; de mate waarin de Opdrachtnemer de beantwoording van de kwaliteitsvragen heeft gerealiseerd; i) Overzicht van de wijzigingen (zoals interne verhuizingen, technische conversies). Managementinformatie moet over minimaal de volgende niveaus beschikbaar zijn: • per Locatie • per multifunctional en printer
14.2.	Opdrachtnemer initieert (ten minste) een maal per kwartaal of vaker indien noodzakelijk een operationeel overleg met opdrachtgever, in dit overleg wordt besproken o.a.: • De gang van zaken met betrekking tot de overeenkomst.

	• Operationele aandachtspunten; • Wijzigingen; • Problemen; • Relevante onderhoudswerkzaamheden.
14.3	Opdrachtnemer initieert eens per half jaar tactisch overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. In dit overleg zal worden gesproken over o.a.: • Kwartaal managementrapportages; • KPI's; • Facturatie • Klanttevredenheid • Knelpunten of escalatie vanuit het operationele overleg.
14.4	Opdrachtnemer initieert tenminste één keer per jaar strategisch overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. Het strategisch overleg is bedoeld voor de ontwikkeling van de dienstverlening op lange termijn en voor eventuele escalaties vanuit het operationeel of tactisch overleg. In dit overleg zal worden gesproken over o.a.: • Performance; • Ontwikkelingen binnen de organisatie van de Opdrachtgever; • Marktontwikkelingen; • Innovatie; • Besparingsmogelijkheden; • Verbetermogelijkheden op het gebied van MVO; • Knelpunten of escalatie vanuit het tactisch overleg.
14.5	Opdrachtnemer werkt volgens het Single Point Of Contact principe naar de provincie. Dit kan vanuit één telefoonnummer (gratis of tegen lokaal tarief), of bij voorkeur als koppeling met ons Service Management Systeem Topdesk bij voorkeur via een Api.
15.	Prestatiemeting
15.1	Voor deze overeenkomst gelden de volgende KPI's: a) KPI Beschikbaarheid; b) KPI Oplostijd; c) KPI Gunningscriteria's. Na sluiting van de overeenkomst worden deze KPI's met opdrachtnemer vastgelegd in de vorm van een SLA (Service Level Agreement). KPI Beschikbaarheid: Opdrachtnemer garandeert een beschikbaarheid van 98% van de bedrijfstijd (werkuren) per maand gerekend per multifunctional / netwerkprinter. Een multifunctional is niet beschikbaar vanaf het moment dat er een storing gemeld wordt bij het Servicecentrum van de opdrachtnemer tot het moment dat de storing naar tevredenheid is opgelost. Het betreft uiteraard een terechte storing. Storingen veroorzaakt door gebruikersfouten (bijvoorbeeld verkeerd papiergebruik) vallen buiten de berekening van de beschikbaarheid. Om op het recht van vergoeding aanspraak te kunnen maken moet de overschrijding van de maximale downtime (niet voldoen aan het beschikbaarheidspercentage van 98%) verwijtbaar zijn aan opdrachtnemer. Opdrachtnemer garandeert een beschikbaarheid van de follow-me oplossing van 99,5% met een servicewindow van 06:00 uur tot 22:00 uur en een maximale oplostijd van 4 werkuren. Voor de berekening van de beschikbaarheid (=uptime) van de afdrukapparatuur geldt: $(16 * y) - (b)$

	----- Beschikbaarheid in % = $100 \times (16 \div y)$ Toelichting: b = De som van alle hersteltijden (moment van aanmelden van de storing bij de leverancier -/- moment van herstel) van de multifunctional per maand, gerekend in uren. y= werkbare dagen in een maand 9 = werkuren per dag KPI Oplostijd: Voor alle storingen die gemeld worden bij de opdrachtnemer geldt een oplostijd maximaal 8 werkuren. Opdrachtnemer zal zelf rapporteren aan opdrachtgever over genoemde KPI's. De KPI's en de rapportage worden in gezamenlijk overleg op basis van voortschrijdend inzicht gedurende de looptijd van de overeenkomst vormgegeven en zo nodig aangepast aan de veranderende wensen en behoeften, dit zonder dat opdrachtnemer opdrachtgever additionele kosten in rekening brengt. KPI Gunningscriteria: KPI's worden vastgesteld met de winnende inschrijver nadat de opdracht definitief is gegund. Deze KPI's worden overgenomen uit de beantwoording van de gunningscriteria van de desbetreffende inschrijver. De contractmanager van het IPO toetst tijdens de periodieke overleggen of opdrachtnemer aan alle gestelde KPI's voldoet. Indien opdrachtnemer de genoemde KPI's niet behaald krijgt opdrachtnemer één kwartaal de tijd om ervoor te zorgen dat deze alsnog worden behaald, indien opdrachtnemer dan nog steeds niet voldoet aan de door opdrachtnemer zelf voorgesteld KPI's dan is opdrachtgever gerechtigd een boete van € 100,- per gebeurtenis op te leggen.
16.	Kosten en Facturering
16.1	Opdrachtgever ontvangt per kwartaal (alleen van inschrijver, niet van een leasemaatschappij) één verzamel faktuur voor: • Kosten huur per kwartaal vooraf; • afrekening werkelijk gemaakte afdrucken (tikken) per kwartaal achteraf.
16.2	Verrekening afdrucken; a) Alleen daadwerkelijk afgedrukte pagina's (gebaseerd op de printopdracht) mogen in rekening worden gebracht; b) Alleen pagina's die kleur bevatten worden als kleur afgedrukt en als zodanig in rekening gebracht; c) Bij dubbelzijdig afdrucken worden alleen de pagina's die onderdeel uitmaken van het document in rekening gebracht. Bijvoorbeeld: Een document van vijf pagina's wordt berekend als vijf pagina's en niet als zes.
16.3	De kosten voor het terugnemen en verwijderen/ophalen van de multifunctionals en printers na beëindiging van de overeenkomst zijn voor rekening van de opdrachtnemer.
16.4	De opdrachtnemer dient facturen digitaal in op het emailadres van de betreffende provincie. Op elke faktuur vermeldt opdrachtnemer; • Verplichtingsnummer van de betreffende provincie; • Totaalbedrag; • Faktuurdatum; • Btw-nummer van opdrachtnemer; • Type machine(s) en Serienummers; • Betreffende kwartaal (incl. jaartal) huursom; • Betreffende kwartaal (incl. jaartal) afgenomen afdrucken per multifunctional en printer.

16.5	Opdrachtgever gaat over op e-facturatie. Opdrachtnemer dient te zijner tijd, zonder extra kosten, medewerking te verlenen aan e-facturatie en haar facturen middels e-facturatie kosteloos aan te bieden.
16.6	Opdrachtnemer garandeert dat de vaste kosten niet veranderen gedurende de looptijd van de overeenkomst. Eenmaal per jaar kunnen de afdruchtprijzen worden geïndexeerd. Basis voor indexatie is de consumenten prijsindex voor alle huishoudens uitgegeven door het CBS, na het eerste jaar vanaf 2023.
16.7	Alle gesprekken die gevoerd zullen worden in het kader van deze overeenkomst dienen kosteloos te zijn voor opdrachtgever. De gesprekken worden, tenzij anders is overeengekomen, op locatie van opdrachtgever gehouden.
17	Flexibiliteit
17.1	Opdrachtgever heeft tijdens de looptijd van de overeenkomst het recht 20% van de initieel afgenomen afdruchapparaatuur kosteloos te retourneren. Uitgangspunt is de startconfiguratie na oplevering van de implementatie.

Specifieke technische minimumeisen Multifunctionals en printers

Eis	Model benaming	Type 1 MFP	Type 2 – Printer	
1.	Printsnelheid z/w p.p.m	45 p.p.m	60 p.p.m	
2.	Printsnelheid kleur p.p.m	45 p.p.m	60 p.p.m	
3.	Papierformaat	A3-A4-A5	SRA3-A3-A5	
4.	Papiergewicht in gr/m2	70 – 216	70 – 250	
5.	Printresolutie	1200 x 1200	1200 x 1200	
6.	Scanresolutie	600 x 600	-	
7.	Automatische documentfeeder dubbelzijdig	Ja (50 vel)	Ja (100 vel)	
8.	Scancapaciteit	30 p.p.m	-	
9.	Dubbelzijdig scannen in één beweging (dual scan)	Ja	-	
10.	Dubbelzijdig printen	Ja	Ja	
11.	Enveloppen (min 50 in een lade) van verschillende meest gangbare formaten	Ja	Ja	
12.	Invoercapaciteit A4	2000	6000	
13.	Aantal reguliere lades (incl. A3)	4 – (uitbreidbaar met max. 1 extra bulklade van 2000vel lades)	1 – (uitbreidbaar met max. 4 extra lades)	
14.	Aantal lades voor A3	1	1	
15.	Handinvoer	Ja	Ja	
16.	Uitvoercapaciteit A4	500	2000	
17.	Nieten	Ja	Ja	
18.	Booklet A4 en A5	Ja	Ja (20 vel)	
19.	Perforeren 2-4 gaats	-	Ja	
20.	Follow-me	Ja	Ja	