

Bijlage A Programma van Eisen

Eis is verplicht en inclusief in de maandhuur opgenomen.

Optie is verplicht en apart benoemd op het tarievenblad. Het is aan de Opdrachtgever om te bepalen of deze wordt afgenomen na gunning.

Wens is niet verplicht en apart benoemd op het tarievenblad. Het is aan de Opdrachtgever om te bepalen of deze wordt afgenomen na gunning.

Algemeen opdracht

	Nr.	Omschrijving
	A. Algemeen opdracht	
Eis	A-1	Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever te allen tijde van advies over (product-) ontwikkelingen in de markt van de producten en Dienstverlening die onder het onderwerp van de Overeenkomst vallen.
Eis	A-2	Inschrijver garandeert dat de (gebruiksklare) Oplevering op alle locaties op basis van de afgegeven planning zal worden bewerkstelligd. Dit kan worden onderbouwd in het implementatieplan.
Eis	A-3	Opdrachtnemer levert Apparatuur en bijbehorende Dienstverlening die voldoet aan de eisen in het Programma van Eisen inclusief de informatie in de bijlagen waarin de IT inrichting per gemeente wordt toegelicht.
Eis	A-4	Het verantwoordelijke management van de Inschrijver en de met de uitvoering van de Opdracht belaste personeelsleden beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift goed, voor zover relevant voor de uitvoering van de onderhavige werkzaamheden voor deze aanbestedingsprocedure en de eventuele uitvoering van de Opdracht.
Eis	A-5	Medewerkers van Opdrachtnemer dienen in duidelijke bedrijfskleding, voorzien van logo, hun werkzaamheden te doen.

Algemeen Apparatuur

	Nr.	Omschrijving
	B. Algemeen Apparatuur	
Eis	B-1	Er dient geen aparte luchtafzuiging nodig te zijn voor de aangeboden Apparatuur, conform Arbo eisen.
Eis	B-2	De tekst op de display is in de Nederlandse taal.
Eis	B-3	De Apparatuur moet zelf binnen een document een kleuren en een zwart/wit pagina herkennen en het op deze manier verrekenen.
Eis	B-4	De Apparatuur zal grijstinten als een zwart-wit afdruk registreren.
Eis	B-5	De Apparatuur wordt bij aflevering zo ingesteld dat zodra er papier op is in een lade, deze automatisch doorgaat naar een andere lade met hetzelfde papiertype, formaat en oriëntatie.

Eis	B-6	Apparatuur moet aangesloten worden op het 230V net van Opdrachtgever inclusief het vaste LAN-netwerk. (Geen krachtstroom).
Eis	B-7	De digitale handleidingen van de Apparatuur zijn in de Nederlandse taal beschikbaar.
Eis	B-8	De Apparatuur kan bij een storing de gebruiker instructie geven (in de display) voor het oplossen van de storing. Als de Apparatuur dit niet digitaal kan, dan kan een instructiekaart mbt de meest voorkomende storingen worden opgeleverd.
Eis	B-9	Alle aangeboden Apparatuur is fabrieksnieuw bij de start van de Overeenkomst en gedurende het eerste jaar van de overeenkomst.
Eis	B-10	Inschrijver kan van de te leveren Apparatuur gedurende de looptijd van de Overeenkomst de onderdelen leveren en garandeert dat de aangeboden Apparatuur gedurende de looptijd van de overeenkomst zonder extra kosten probleemloos blijft functioneren.
Eis	B-11	Inschrijver dient van de te leveren Apparatuur de laatste actuele drivers, patches en andere Updates met betrekking tot de te leveren Apparatuur gedurende minimaal zeven (7) jaar kosteloos ter beschikking te stellen en op verzoek te installeren.
Eis	B-12	In dit Programma van Eisen staat een afdruksnelheid genoemd in combinatie met een gemiddeld afdrukvolume per maand. Als blijkt dat de Apparatuur wel voldoet aan de snelheid, maar een lager inzetgebied heeft, dan dient de inschrijver een sneller Apparaat aan te bieden die het gemiddelde volume per maand wel kan verwerken.
Eis	B-13	Het formaat "Letter" zal automatisch worden omgezet naar A4.
Eis	B-14	De Apparatuur kan akten papier voorzien van watermerk verwerken.
Eis	B-15	Diakrieten dienen correct afgedrukt te worden.
Eis	B-16	Er wordt van verschillende papiersoorten gebruik gemaakt. De laden dienen eenduidig hiervoor ingericht te worden. Let hierbij op de gebruikte sjablonen per gemeente.
Eis	B-17	Inschrijver garandeert dat de normaal in de handel zijnde reprografische papiersoorten probleemloos op de aangeboden apparatuur verwerkt kunnen worden. Daarnaast moet de apparatuur probleemloos zelfklevende etikettenvellen kunnen verwerken.

Apparatuur specificaties

	Nr.	Omschrijving	MFP-A3-K	MFP-A4-K	P-A4-ZW	P-A4-K	MFP-SRA3-K
C. Apparatuur specificaties							
Printen							
Eis	C-1	Zwart/wit printen.	X	X	X	X	X
Eis	C-2	Kleuren printen.	X	X		X	X
Eis	C-3	Minimaal 30 pagina's per minuut, A4 zwartwit (deze snelheid zal niet naar beneden worden bijgesteld).		X	X	X	
Eis	C-4	Minimaal 45 pagina's per minuut, A4 zwartwit (deze snelheid zal niet naar beneden worden bijgesteld).	X				

	Nr.	Omschrijving	MFP-A3-K	MFP-A4-K	P-A4-ZW	P-A4-K	MFP-SRA3-K
C. Apparatuur specificaties							
Eis	C-5	Minimaal 60 pagina's per minuut, A4 zwartwit (deze snelheid zal niet naar beneden worden bijgesteld).					X
Eis	C-6	Printresolutie van 1200x1200 dpi.	X	X	X	X	X
Eis	C-7	Printonderbreking dient aanwezig te zijn.	X	X	X	X	X
Eis	C-8	Duplex unit.	X	X	X	X	X
Eis	C-9	Afdrukken in A5, A4		X	X	X	
Eis	C-10	Afdrukken in A5, A4, A3	X				
Eis	C-11	Afdrukken in A5, A4, A3, SRA3					X
Eis	C-12	De Apparatuur moet gedurende de contracttermijn voldoen aan de eisen gesteld in de Archiefwet 1995, hetgeen inhoudt dat de documenten vervaardigd met deze Apparatuur, minimaal 100 jaar leesbaar moeten blijven volgens ISO-norm 11798 m.b.t. tonerhechting en COT (of vergelijkbaar) gecertificeerd zijn.	X	X	X		
Kopiëren							
Eis	C-13	Zwart/wit en kleur kopiëren.	X	X			X
Eis	C-14	Van enkelzijdig naar dubbel en andersom.	X	X			X
Eis	C-15	Vergroten en verkleinen van 400%-25%.	X	X			X
Scannen							
Eis	C-16	Scannen in kleur, grijs tinten en zwart wit.	X	X			X
Eis	C-17	Scan minimaal 300 dpi.	X	X			X
Eis	C-18	De bitdieptes 1-bit (zwart-wit) en 8-bits (grijs waarden) en 24-bits (kleur) worden ondersteund.	X	X			X
Eis	C-19	Scannen kan via de glasplaat en via de ADF.	X	X			X
Eis	C-20	Het formaat van originelen wordt automatisch herkend en in deze formaten verwerkt. Dit kan worden aangepast.	X	X			X
Eis	C-21	Scan to OneDrive.	X	X			
Eis	C-22	Scan to Mail en scan to Me (eigen email).	X	X			X
Eis	C-23	Scan to folder.	X	X			X
Eis	C-24	De extensies zijn minimaal: COMPACT PDF, PDF, PDF/A-1a, JPEG, TIFF, OCR. Deze instellingen mogen bij een update niet automatisch veranderen.	X	X			X

	Nr.	Omschrijving	MFP-A3-K	MFP-A4-K	P-A4-ZW	P-A4-K	MFP-SRA3-K
C. Apparatuur specificaties							
Eis	C-25	De maximale afmetingen voor de Apparatuur is 50x50x50 cm.			X	X	
Eis	C-26	Paslezer die de gevraagde tags/passen kan uitlezen. Ten minste: NFC, Mifare, HID.	X				
Eis	C-27	Het gemiddelde volume wat de Apparatuur moet kunnen verwerken, per maand, is 3.000.		X	X	X	
Eis	C-28	Het gemiddelde volume wat de Apparatuur moet kunnen verwerken, per maand, is 15.000.	X				
Eis	C-29	Het gemiddelde volume wat de Apparatuur moet kunnen verwerken, per maand, is 35.000.					X
Eis	C-30	ADF voor minimaal 100 vel, met een dubbele scankop (DSDF).	X				X
Eis	C-31	ADF voor minimaal 100 vel.		X			
Eis	C-32	Papier gewicht is standaard 80 grams. Verwerking uit een lade dient minimaal te kunnen tot 160 grams enkelzijdig. Maximale grammage is 200 grams.	X	X	X	X	
Eis	C-33	Papier gewicht is standaard 80 grams. Verwerking uit een lade dient minimaal te kunnen tot 220 grams enkelzijdig. Maximale grammage is 250 grams.					X
Eis	C-34	Minimaal 1 lade A4, plus een handinvoer.		X	X	X	
Eis	C-35	Mogelijkheid tot 3 extra laden. (Totaal 4 plus handinvoer)		X	X	X	
Eis	C-36	Minimaal 3 laden A4, plus 1 lade A3, plus handinvoer	X				
Eis	C-37	Minimaal 3 laden A4, plus 1 lade SRA3, plus handinvoer.					X
Eis	C-38	USB-poort, die door de beheerder kan worden uitgeschakeld en ingeschakeld.	X	X			X
Eis	C-39	Direct printen, zonder tussenkomst van authenticatie.	X	X	X	X	X
Eis	C-40	Bureau model		X	X	X	
Nabewerking							
Eis	C-41	Inner finisher: sorteren en nieten in de hoek (1 nietje) en de rug (2 nietjes lange zijde).	X				

	Nr.	Omschrijving	MFP-A3-K	MFP-A4-K	P-A4-ZW	P-A4-K	MFP-SRA3-K
C. Apparatuur specificaties							
Eis	C-42	Staple finisher: sorteren en nieten in de hoek (1 nietje) en de rug (2 nietjes lange zijde) met minimaal 1.500 vel uitvoer.					X
Optie							
Optie	C-43	Extra standaard lade.		X	X	X	
Optie	C-44	Onderzetkast.		X	X	X	
Optie	C-45	Paslezer die de gevraagde Tags/Passen kan uitlezen.		X			X
Optie	C-46	Staple finisher: sorteren en nieten in de hoek (1 nietje) en de rug (2 nietjes lange zijde) met minimaal 1.000 vel uitvoer.	X				
Optie	C-47	Large Capacity Tray (LCT) van minimal 1.000 vel	X				X
Optie	C-48	Boekjesmaker (vouw en nieten)	X				X
Optie	C-49	Boekjesmaker (vouwen, nieten, snijden 1 zijde)					X
Optie	C-50	Punchunit (2 en 4 gaats)	X				X
Optie	C-51	De Apparatuur dient aangestuurd te worden middels een EFI/Fiery of vergelijkbare controller.					X
Optie	C-52	Interposer tray voor kaften, tabbladen/ tussenbladen (deze gaan niet door de printunit heen).					X
Optie	C-53	Inrichten en onderhouden van een printdienst waarbij barcodes correct afgedrukt dienen te worden.	X	X			X
Optie	C-54	Scan to Sharepoint.	X	X			
Optie	C-55	Pull print/ Follow Me		X			X
Wens							
Wens	C-56	De Apparatuur dient aangestuurd te worden middels een EFI/Fiery of vergelijkbare controller.	X				

Print- en scan applicatie / Pull Print

	Nr.	Omschrijving
D. Print- en scan applicatie / Pull Print		
Eis	D-1	Alle printopdrachten die niet binnen 3 werkdagen worden opgehaald middels de Follow-me oplossing, moeten automatisch verwijderd worden. Dit moet door de Opdrachtgever zelf aangepast kunnen worden qua tijdsduur.

Eis	D-2	De gebruiker meldt zich aan op de Multifunctional en komt vervolgens in zijn persoonlijke omgeving waar zijn documenten in de wachtrij staan. Op dat moment moet de gebruiker de mogelijkheid hebben om zijn prints alsnog te verwijderen.
Eis	D-3	Inschrijver levert de Apparatuur met Pull Print met een accountingsysteem, waarmee rapportages gemaakt kunnen worden m.b.t. gebruik.
Eis	D-4	De Multifunctionals worden geleverd met een embedded paslezer in of op de behuizing. Richtlijn is dat er geen kabels in het zicht hangen (ivm storing en veiligheid).
Eis	D-5	Gebruikers kunnen via een website <u>of</u> app <u>en</u> e-mail een document uploaden. Om deze vervolgens middels de Follow-me functie, op een later moment, naar zich toe te halen bij de Multifunctionals. Dit geldt ook voor mobile devices.
Eis	D-6	De Opdrachtgever wil met de Follow-me oplossing middels een accountingoplossing per gebruikersgroep een rapportage maken. Dit dient mogelijk te zijn.
Eis	D-7	Een CSV-bestand geëxporteren dient mogelijk te zijn.
Eis	D-8	Middels autorisatie zal worden bepaald wie er rechten krijgt m.b.t. inzage en gebruik van de rapportages.
Eis	D-9	Het is mogelijk om tarieven te koppelen aan opdrachten.
Eis	D-10	Het beheer van de gebruikers dient centraal met automatische synchronisatie, plaats te vinden middels een integratie met een identity service, zoals Azure AD, en een LDAP-koppeling.
Eis	D-11	De medewerkers van de Opdrachtgever werken met een pas of tag <u>en</u> met het inloggen met hun netwerkgegevens en wachtwoord of pincode. Deze methode moet behouden blijven. Als een gebruiker zijn pas/tag is vergeten, dient inloggen op een andere manier mogelijk te zijn.
Eis	D-12	De medewerkers van de Opdrachtgever werken met een pas of tag. Het koppelen van de identiteit aan de pas/tag dient eenmalig plaats te vinden op de Multifunctional, waarna de pas/tag gebruikt kan worden voor alle toepassingen op de Multifunctional (printen, kopiëren, scannen, enz.).
Eis	D-13	De Opdrachtnemer levert en ondersteunt de (pull/print) drivers. Geschikt voor zowel een Hybride als een SaaS/Cloud inrichting.
Eis	D-14	De Pull print (follow me), wordt geleverd voor alle Apparaten met een paslezer.
Eis	D-15	Vanuit Office365 dient ook geprint te kunnen worden.
Optie		
Optie	D-16	Opdrachtgever eist een software module waarbij middels het stellen van regels, het volgende mogelijk is: • instellen van regels m.b.t. kleur en zwart verbruik (op ID of werkgroep niveau). In dit geval is het voor een gebruikersgroep bijvoorbeeld onmogelijk om in kleur te printen.

		instellen van regels m.b.t. document type (bijvoorbeeld een email wordt altijd zwart geprint).
Optie	D-17	Het geven van een printopdracht middels een app bij het gebruik van een smartphone.
Optie	D-18	Het vrijgeven van een printopdracht, en je kunnen aanmelden bij de Apparatuur middels een smartphone.

Mail to Print

	Nr.	Omschrijving
		E. Mail to Print
Eis	E-1	Een print kan verstuurd worden door een bijlage document te versturen naar een aangemaakt emailadres, zoals print@gemeente.nl . Dit document komt vervolgens in de printwachtrij van de desbetreffende gebruiker te staan.
Eis	E-2	Mail to Print kan voor een specifiek domein worden ingericht. Het is dan niet mogelijk om bijv. vanaf een @gmail een opdracht te versturen.
Eis	E-3	De basisparameters van Mail to Print kunnen worden gestandaardiseerd. Zoals dubbelzijdig, zwartwit.
Eis	E-4	Er kunnen logbestanden bijgehouden worden.
Eis	E-5	Het aanleveren van Open Office documenten wordt ondersteund en zo nodig omgezet naar printbare bestanden.

Scan to Mail

	Nr.	Omschrijving
		F. Scan to Mail
Eis	F-1	Bij het scannen is het een vereiste om naar een email adres te kunnen scannen. Dit is je eigen email (scan to me) en een emailadres van een collega.
Eis	F-2	Een beheerder kan instellen dat er niet buiten het @domein gescand kan worden.

Scan to Folder

	Nr.	Omschrijving
		G. Scan to Folder
Eis	G-1	Als er geen persoonlijke bestemmingsfolder is ingericht, dan dient deze automatisch aangemaakt te worden per gebruiker.
Eis	G-2	Indien nodig kan een bestemmingsfolder handmatig door een beheer worden configureren.
Eis	G-3	Scannen naar SharePoint dient geconfigureerd te worden.

Eis	G-4	Scannen naar OneDrive/ Office365 dient geconfigureerd te worden.
-----	-----	--

Scan to Workflow

	Nr.	Omschrijving
		H. Scan to Workflow
		Optie
Optie	H-1	De gebruiker kan een document aanbieden aan gedefinieerde werkstromen middels een hotfolder.
Optie	H-2	Conversies zoals TIFF naar PDF, OCR, metadata en tekstherkenning worden ondersteund.
Optie	H-3	Het is mogelijk om voor specifieke afdelingen (groep medewerkers) een werkstroom in te richten. De overige medewerkers zullen de scan knop op de Apparatuur niet te zien krijgen.
Optie	H-4	Een koppeling ondersteunt de handeling om vanaf de MFP direct te kunnen scannen naar een DMS, zaakstelsysteem, HR-applicatie, enz.
Optie	H-5	Barcodes kunnen metadata meegeven. Deze informatie dient verwerkt te worden. Zoals het splitsen van documenten met een tussenvol.

Dienstverlening (SLA)

	Nr.	Omschrijving
		I. Dienstverlening (SLA)
Eis	I-1	De Apparatuur dient tijdens de gehele contracttermijn, inclusief de verlenging, operabel te zijn. Als dit om technische redenen niet mogelijk is, dan dient het desbetreffende Apparaat kosteloos technisch geruild te worden. Het maandbedrag zal hierdoor niet veranderen. Deze technische ruil wordt in gang gezet als de afgesproken uptime (zie eis I-17) niet gehaald wordt gedurende een termijn van drie (3) maanden.
Eis	I-2	De technische ruil dient binnen 48 uur gerealiseerd te zijn. Lukt dit niet, dan dient er een waardig tijdelijk alternatief geboden te worden.
Eis	I-3	De Apparatuur dient, zonder tussenkomst van een medewerker, kenbaar te maken aan de Opdrachtnemer dat de toner bijna op is. Opdrachtnemer stuurt deze proactief op naar de juiste locatie.
Eis	I-4	Tijdens de implementatie wordt een extra toner set per type Apparaat, per locatie, meegeleverd om stilstand te voorkomen.
Eis	I-5	Het dient mogelijk te zijn de tonermeldingen op de display uit te zetten, maar bijvoorbeeld wel een email te versturen met deze melding naar een key user of een managementsysteem. Doelstelling is dat gebruikers niet in paniek raken van een toner melding en te vroeg toner willen wisselen.

Eis	I-6	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever over updates en overige wijzigingen die van belang zijn voor het correct functioneren van de Apparatuur.
Eis	I-7	Alle updates, patches en handleidingen van de Apparatuur zijn via web- en/of ftp-site, in digitale vorm kosteloos beschikbaar voor Opdrachtgever.
Eis	I-8	Firmware zal in overleg met de Opdrachtgever worden geïnstalleerd door de Opdrachtnemer. Dit geldt ook voor updates mbt de software.
Eis	I-9	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor levering, installatie, implementatie, instructie en het tijdig opleveren van de Apparatuur.
Eis	I-10	In de SLA wordt vastgelegd hoe Opdrachtnemer omgaat met een eventuele escalatie. Er wordt een escalatie procedure ingericht. Opdrachtnemer levert een concept SLA aan.
Eis	I-11	Bij een tekortschietende oplossing is het zo snel mogelijk herstellen van de oplossing de eerste prioriteit. De opdrachtgever kan de Opdrachtnemer opdragen om - parallel aan het herstellen van de oplossing - direct te starten met het uitvoeren van een evaluatie van de oorzaak van het tekortschieten en het opstellen van een verbeterplan. Opdrachtnemer dient hiermee in te stemmen.
Eis	I-12	Opdrachtnemer heeft vijf (5) werkdagen de tijd om de evaluatie van het probleem af te ronden en hierover te rapporteren aan Opdrachtgever. Uit de evaluatie dient duidelijk naar voren te komen waardoor het tekortschieten van de oplossing is veroorzaakt.
Eis	I-13	Na het afronden van de evaluatie heeft de Opdrachtnemer drie (3) Werkdagen de tijd om een adequaat verbeterplan op te stellen. Het verbeterplan bevat een overzicht van de stappen die genomen gaan worden om herhaling van het tekortschieten in de toekomst te voorkomen.
Eis	I-14	Het verbeterplan dient voorzien te zijn van een planning waarin de verbeteringen worden doorgevoerd en dient ter acceptatie te worden voorgelegd aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer rapporteert periodiek (frequentie wordt door de Opdrachtgever vastgesteld) over de voortgang van de realisatie van het verbeterplan.
Eis	I-15	Direct na inwerkingtreding van de Overeenkomst maakt de Opdrachtnemer met de Opdrachtgever afspraken over de invulling van een Dossier Afspraken en Procedures (DAP), Opdrachtnemer dient het Dossier Afspraken en Procedures (DAP) in concept op te leveren en te onderhouden.
Eis	I-16	Opdrachtnemer geeft periodiek inzicht in de geleverde prestaties d.m.v. een SLA rapportage.
Eis	I-17	Opdrachtnemer garandeert dat ieder Apparaat tenminste 98% operationeel is (uptime) gedurende de Werktijden (uren), per kwartaal. Voor de berekening van de beschikbaarheid (uptime) geldt: de uren - het aantal uren Apparaat niet beschikbaar, gedeeld door het aantal uren, vermenigvuldigd met 100%. Niet-Beschikbaarheid = De som van alle Oplostijden per kwartaal. Indien blijkt uit de kwartaalrapportages dat de 98% niet wordt gehaald, dan zal Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een boete verschuldigd zijn van € 500,-- (excl. BTW)

		voor elke 0,5 % negatieve afwijking per kwartaal. Deze boete laat de overige rechten, waaronder ontbinding onverlet.
Eis	I-18	Opdrachtgever garandeert dat de print- en scan applicatie tenminste 99% operationeel is gedurende de Werktijden (uren), per kwartaal. Voor de berekening van de beschikbaarheid (uptime) geldt: de uren - het aantal uren Apparaat niet beschikbaar, gedeeld door het aantal uren, vermenigvuldigd met 100%. Niet-Beschikbaarheid = De som van alle Oplostijden per kwartaal.
Eis	I-19	De responstijd is 4 werkuren.
Eis	I-20	De oplostijd betreft maximaal 12 werkuren.
Eis	I-21	Preventief onderhoud dient bij voorkeur (ivm duurzaamheid) gecombineerd te worden met overige onderhoudswerkzaamheden. Een bezoek dient vooraf aangekondigd te worden.
Eis	I-22	Alle onderhoudswerkzaamheden dienen plaats te vinden tijdens de Werktijden van de Opdrachtgever. Te weten, maandag t/m vrijdag tussen 8.00 en 17.00 uur.
Eis	I-23	De aangeboden Apparatuur dient zelf een storing te detecteren en deze te melden op de display inclusief een vermelding van waar de storing zich kan bevindt en hoe deze opgelost kan worden. Dit geldt voor de meest gangbare storingen.
Eis	I-24	De aangeboden Apparatuur kan een emailnotificatie versturen naar een interne medewerker als er sprake is van een incident.
Eis	I-25	Opdrachtnemer beschikt over een helpdesk en een klantenportaal, waar het mogelijk is om vragen te stellen, storingen te melden en zo nodig de toner aan te vragen. De volgende communicatievormen worden gehanteerd: Telefonisch, per email, online portaal mbt tickets. Al deze communicatie dient in de Nederlandse taal en geschrift plaats te vinden. De helpdesk dient bereikbaar te zijn tussen 7.30 uur en 18.00 uur.
Eis	I-26	Opdrachtnemer levert een rapportage aan daarop minimaal de volgende zaken: Apparatuur type, serienummer, einde contractdatum, volumestand, gemiddeld volume per maand en een storingsoverzicht met daarin vermeld de up- en downtime.
Eis	F-27	Opdrachtnemer geeft een instructie aan medewerkers mbt het gebruik tijdens de implementatie. Inhoudelijk dienen de volgende zaken terug te komen in de instructie: algemeen gebruik Apparatuur, functionaliteiten, service aangelegenheden (zoals het vervangen van de toner en de meest voorkomende storingen en gebruikersfouten). Voor de MFP-SRA3-K dient er een key-operator training van minimaal 1 dag gegeven te worden, geen groene knop instructie.
Eis	I-28	Opdrachtnemer geeft training aan de medewerkers van de IT dienstverlener van Opdrachtgever die de softwaretool (Follow-me/accounting enz.) gaan beheren zodat zij zelf in staat zijn om wijzigingen toe te passen. Het betreft hier applicatiebeheer.
Eis	I-29	Er dient een op maat gemaakte instructiekaart A3 formaat, te worden gemaakt als de Opdrachtgever hierom vraagt. Hierop dient de basis informatie mbt Printen, Scannen, Kopieëren uitgewerkt te zijn. Dit document wordt ook in PDF aangeleverd, zodat deze gebruikt kan worden in de kennisbank.

Eis	I-30	Er wordt een beheerstool geleverd. Als de gemeente het print- en scanplatform afneemt als SaaS-dienst, dan dient deze beheerstool ook als SaaS te worden opgeleverd. Beheer kan centraal (op afstand) worden uitgevoerd. De volgende functionaliteiten dienen aanwezig te zijn: • Opvragen status informatie; • Resetten en herstarten; • Instellingen aanpassen; • Kopiëren van instelling bijv. Apparaat A een Apparaat B; • Hardware adres; • TCP/IP-adressen; versie 4 & 6, DHCPondersteunend • Serienummer van het apparaat; • Model van het apparaat; • Ondersteunt remote beheer voor uitgaande berichten naar leverancier voor storingen en gebruiksgegevens; • SMTP ondersteunend; • SNMP ondersteunend; • Type netwerkkaart; • Tellerstand(en)/paginateller t.b.v. kopiëren/printen/scannen; • Tonervoorraad; • Status van het apparaat; • De mededelingen die verschijnen op de displays van de printers; • Duidelijke melding van storingen (aantal en type) en genereren van foutenlogboek; • Sorteer- en filtermogelijkheden van data op basis van de opgevraagde gegevens; • Exportmogelijkheden van data.
Eis	I-31	De beheerstool is met een webbrowser te benaderen. Bij voorkeur middels SSO-authenticatie via Azure AD.
Eis	I-32	Beheerder kan de actuele status van incidenten efficiënt monitoren. Opdrachtnemer biedt hiertoe een oplossing middels een API, applicatie of middels een online portaal.
Eis	I-33	De volgende handelingen dienen mogelijk te zijn binnen een beheerstool of/en een online portaal: • Plaatsen van bestellingen (bijplaatsing Apparatuur en bestellen nietjes, enz.); • Plaatsen van een verhuishopdracht; • Indienen en monitoren van status van klachten; • Indienen en monitoren van incidenten.
Optie		
Optie	I-34	De Opdrachtnemer biedt een API die kan zorgen dat de beheerstooling een ticket aan kan maken in het incidentenbeheersysteem van de Opdrachtgever.
Optie	I-35	Er kan een API gerealiseerd worden die incident informatie direct doorstuurt naar het service systeem van de Opdrachtnemer.
Optie	I-36	Het is mogelijk om Apparatuur tijdelijk in opslag te zetten bij de Opdrachtnemer, ivm bijvoorbeeld een verbouwing.

IT: Printserver, driver en protocollen

	Nr.	Omschrijving
J. Printserver, driver en protocollen		
Eis	J-1	De Apparatuur (en de daarbij behorende software en drivers) functioneert binnen de ICT-infrastructuur zoals omschreven in de bijlage 1, 2, 3 en 4. De aangeboden oplossing voldoet aan de beschreven IT-principes.
Eis	J-2	Het update van firmware kan vanuit een centrale positie gelijktijdig plaatsvinden voor alle Apparatuur middels een vast patchmanagementschema.
Eis	J-3	De drivers zijn gebaseerd op PostScript en PCL.
Eis	J-4	Het Print- en scanplatform dient als SaaS Cloud dienst aangeboden te worden. Waarbij het technisch beheer in handen is van de Opdrachtnemer.
Eis	J-5	Tijdens een overgangsperiode dient het print- en scanplatform Hybride ingericht te worden. Waarbij het mogelijk is om in de bestaande on premise omgeving te kunnen blijven printen en scannen als in de SaaS Cloud omgeving.
Eis	J-6	De Apparatuur is centraal aan te sturen (middels IP of Managementsoftware) of uit te lezen (met statusaanduidingen), waarbij tenminste de volgende functionaliteiten en/of gegevens worden weergegeven: resetten, status apparaat (storing), toner status, papierstatus, IP-adres en tellerstand.
Eis	J-7	Er kan gewerkt worden met de volgende besturingssystemen: Windows (9,10,11), Apple, Android, Citrix, Linux. Uitrol kan plaatsvinden via Intune naar Azure AD. Zie het ICT-infrastructuur document voor de geldende systemen per gemeente.
Eis	J-8	De Apparatuur dient bij de Opdrachtgever in gebruik zijnde netwerk- en communicatieprotocollen te ondersteunen, te weten IPv4 en IPv6.
Eis	J-9	Technisch beheer kan ook op Adhoc basis per uur worden afgenomen. (zie tarievenblad)
Eis	J-10	IP-adressen kunnen centraal worden ingesteld. Het biedingspaneel van de Apparatuur kan middels het IP-adres worden overgenomen door de beheerder.
Eis	J-11	De Apparatuur moet binnen Microsoft Universal Print kunnen werken: Cloud Based Print Solution (microsoft.com)
Optie		
Optie	J-12	Het print- en scanplatform dient on premise bij de Opdrachtgever te worden opgeleverd. Technisch beheer is in handen van de IT -dienstverlener van de Opdrachtgever.

Informatiebeveiliging en Privacy

	Nr.	Omschrijving
K. Informatiebeveiliging en Privacy		
Eis	K-1	De gevraagde oplossing moet zijn beveiligd door het implementeren en onderhouden van een set van technische en organisatorische maatregelen welke de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van de oplossing en de daarop opgeslagen en/of verwerkte informatie borgt. Opdrachtnemer dient dit jaarlijks aan te tonen.
Eis	K-2	Opdrachtgever heeft het recht om een pentest uit te laten voeren om de beveiliging te testen. Opdrachtgever kiest hierbij zelf een onafhankelijk en algemeen erkend bureau dat de testen uitvoert.

Eis	K-3	Opdrachtnemer heeft informatiebeveiliging en bedrijfscontinuïteit van de gevraagde dienstverlening aantoonbaar gestandaardiseerd, gestructureerd, continu en cyclus procesmatig (PDCA-cyclus) in alle lagen van de organisatie en gevraagde dienstverlening ingericht.
Eis	K-4	Opdrachtnemer doet alleen wijzigingen op verzoek van de opdrachtgever middels het volgen van interne wijzigingsproces.
Eis	K-5	In het geval van een informatiebeveiligingsincident moet de Opdrachtnemer redelijkerwijs maatregelen treffen om de gevolgen en de schade te beperken voortkomend uit het incident.
Eis	K-6	Opdrachtnemer meldt informatiebeveiligingsincidenten, waaronder maar niet beperkt tot datalekken, direct en in ieder geval binnen 24 uur per email bij Servicedesk van Opdrachtgever.
Eis	K-7	Opdrachtnemer (incl. onderaannemers) moet volledige medewerking geven bij het onderzoeken en oplossen van het informatiebeveiligingsincident en stelt, indien gevraagd, alle informatie met betrekking tot het incident ter beschikking aan de Opdrachtgever.
Eis	K-8	Alle geheugendragers worden bij het retourhalen aan het einde van de Overeenkomst of bij een tussentijdse retour, kosteloos, gewist conform de erkende veiligheidsnormen opgesteld door de Algemene Inlichtingen- en Veiligheidsdienst. Na het retourhalen dient de Opdrachtnemer een verklaring te overleggen ter bevestiging van dit proces met vermelding van het juiste serienummer.
Eis	K-9	Er worden geen persoonsgegevens opgeslagen op de Apparatuur.
Eis	K-10	Bij het vaststellen en toepassen van de security hardening richtlijnen moet minimaal onderscheid gemaakt worden tussen de volgende ICT-componenten: • Applicaties • Middleware en databases • Platformen/ infrastructuur • Netwerken • Connectiviteit Opdrachtnemer hanteert internationaal erkende security hardening standaarden. En deze worden periodiek getoetst. Security hardening moet procesmatig, ondersteund door gestandaardiseerde en vastgestelde richtlijnen, worden uitgevoerd op alle ICT-systemen van de gevraagde dienstverlening.
Eis	K-11	De cryptografische beveiligingsvoorzieningen van de gevraagde dienstverlening moeten voldoen aan de NCSC ICT-Beveiligingsrichtlijnen voor Transport Layer Security (TLS minimaal 1.2). https://www.ncsc.nl/onderwerpen/verbindingbeveiliging/documenten/publicaties/2021/januari/19/ict-beveiligingsrichtlijnen-voor-transport-layer-security-2.1
Eis	K-12	Eventuele gebleken tekortkomingen m.b.t. beveiliging n.a.v. dergelijke beveiligingstest/-audits dienen te worden meegenomen bij de doorontwikkeling van de oplossing (als onderdeel van het onderhoud) en zo nodig op de kortst mogelijke termijn te worden gepatched.
Eis	K-13	Gestructureerd en periodiek overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever moet plaatsvinden om zowel de rapportages als (eventuele) issues te bespreken. Dit kan worden meegenomen in het operationeel of tactisch overleg en kan nader worden vastgelegd in de DAP.
Eis	K-14	Malicieuze activiteiten moeten kunnen worden gelogd en gesignaleerd.
Eis	K-15	Indien de Opdrachtgever een audit wenst uit te voeren, dan dient de Opdrachtnemer hieraan mee te werken.

Eis	K-16	Opdrachtnemer stelt een vaste contactpersoon aan die voor de gevraagde dienstverlening verantwoordelijk is voor zowel informatiebeveiliging als privacy.
Eis	K-17	De gevraagde dienstverlening moet gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst voldoen aan de algemene vigerende wet- en regelgeving van de Nederlandse overheid, waaronder de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming) en de BIO.
Eis	K-18	Encryptie moet door Opdrachtnemer worden toegepast als een van de Privacy by design maatregelen indien er sprake is van: 1. Transport van persoonsgegevens over openbare of semiopenbare data infrastructuur (internet, e-mail, extranet etc.). 2. Opslag en/of transport van persoonsgegevens op locaties en/of media waarbij de fysieke en/of logische beveiligingsmaatregelen ontoereikend worden geacht.
Eis	K-19	Opdrachtnemer treft maatregelen om de kans op Hacker-aanvallen en/of kwaadaardige software te minimaliseren, waaronder minimaal het in gebruik hebben en Up-to-Date houden van technologieën als Firewalling, antivirus, IDS, IPS en encryptie.
Eis	K-20	De Opdrachtnemer dient proactief melding te maken van een nieuwe firmware update.
Eis	K-21	De geheugendragers dienen tussentijds gewist te kunnen worden.
Eis	K-22	Er zal een verwerkersovereenkomst worden afgesloten. Een concept is te vinden in bijlage G.
Eis	K-23	Zodra een Apparaat in storing schiet tijdens een printjob, en deze storing wordt hersteld, dan dient het niet mogelijk te zijn dat de oude printjob alsnog wordt afgemaakt. De opdracht dient opnieuw te worden “vrijgegeven”.

Prijsafspraken

	Nr.	Omschrijving
	L. Prijsafspraken	
Eis	L-1	Inschrijver hanteert een prijsopbouw die is gebaseerd op vaste lease/Huurprijzen voor de Apparatuur/Software. Tevens hanteert Inschrijver een uniforme prijs per Afdruk zwart en per Afdruk kleur.
Eis	L-2	In de Huurprijs zijn inbegrepen de kosten voor: Levering, Installatie, Implementatie en Instructie, Hardware, Software (onderhoud), Wissen geheugen bij retourname met een schriftelijke bevestiging, retourkosten, inclusief het afvoeren van verpakkingsmateriaal en transportkosten.
Eis	L-3	In de prijs per Afdruk zijn ingegrepen: 2 ^{de} lijns Service, toner, restafvalbak, onderdelen (exclusief papier, bindmaterialen en nietjes).
Eis	L-4	In de optie jaren zal het huurbedrag 0 euro bedragen voor de hardware. Een servicebijdrage voor de software kan apart benoemd worden.
Eis	L-5	In geval van een bijplaatsing, zal in het eerste contractjaar de Apparatuur voor dezelfde prijs worden toegevoegd aan het contract.
Eis	L-6	In geval van een bijplaatsing van Apparatuur zullen de afdrukprijzen worden gehandhaafd.

Eis	L-7	Gedurende de contractperiode kunnen zich volume wijzigingen voordoen op basis van het te voeren beleid van de organisatie-eenheden. De kosten van een Afdruk wordt in alle gevallen van een volume wijziging niet verhoogd.
Eis	L-8	De Opdrachtgever kan een verzoek tot een verhuizing indienen. De kosten die hiervoor maximaal gemaakt mogen worden, vindt Inschrijver terug in het tarievenblad in bijlage E. Deze kosten zijn inclusief transport, installatie en netwerkintegratie en bedrijfsklaar opleveren.
Eis	L-9	Het dient altijd mogelijk te zijn om een Apparaat binnen deze overeenkomst bij te plaatsen met behoud van de initiële einddatum van de overeenkomst.
Eis	L-10	Mocht blijken dat in de komende jaren een locatie wordt afgestoten, dan wil Opdrachtgever gebruik maken van een retourrecht. Het retourrecht zal 10% van de initiële contractwaarde zijn per gemeente. Dit betekent dat er in de loop van het contract, ivm de afschrijving van de Apparatuur, er meer Apparaten retour gestuurd mogen worden, ipv een retourrecht op basis van aantal Apparaten. Opdrachtgever kan hierbij melden dat de eerste 24 maanden van het contract, geen Apparatuur retour wordt gestuurd. Mocht buiten deze 10% toch een retour nodig zijn, dan kan hiervoor als restwaarde de huur maal het resterend aantal maanden (exclusief de optie jaren), in rekening worden gebracht.
Eis	L-11	Opdrachtnemer zendt facturen per email in PDF. Te weten de huurfactuur per kwartaal vooraf en de tikkenfactuur per kwartaal achteraf. Op verzoek dient een factuur in Excel te worden aangeleverd. Tussentijdse aanpassingen in de facturatie zullen niet leiden tot administratiekosten.
Eis	L-12	Op de facturen dient de desbetreffende codering (kostenplaats, grootboekrekening, kostendrager) aanwezig te zijn.
Eis	L-13	Op de factuur dient de volgende structuur zichtbaar te zijn (in deze volgorde): Naam locatie- Adres locatie- Kostenplaats- Omschrijving- Bedrag excl. BTW- Bedrag incl. BTW.
Eis	L-14	Het moet mogelijk zijn om facturen in sommige gevallen direct naar de desbetreffende locatie of organisatieonderdelen te versturen.
Eis	L-15	De facturatie wordt opgestart per Opdrachtgever, na implementatie. Vanaf dat moment zal de contractduur van 60 maanden starten.
Eis	L-16	Alle voor de uitvoering van de Opdracht benodigde software (-licenties) dient (dienen) nieuw te zijn.
Eis	L-17	Aan het einde van de contracttermijn dient de Opdrachtnemer zich flexibel op te stellen om een transitie naar een andere leverancier te ondersteunen. Het is mogelijk om per maand het huidige contract te verlengen, tot de migratie is afgerond. Mits de levensduur van de bestaande Apparatuur dit toelaat.
Eis	L-18	Indexactie van de servicecomponent is mogelijk vanaf 24 maanden. Volgens CBS: commerciële dienstverlening en transport, index 2015=100.

Eis	L-19	De expiratedatum van de overeenkomst vast. Het basiscontract is 60 maanden, met 2x een optie tot het verlengen van 12 maanden. De expiratedatum blijft (ook bij latere leveringen en bijplaatsingen) gelijk.
Eis	L-20	De overeenkomst wordt niet automatisch verlengd.
Eis	L-21	De genoemde aantallen zijn indicatief en de uitkomst van een inventarisatie. Hieraan kunnen geen rechten ontleend worden. De definitieve bestelling zal na gunning plaatsvinden.
Eis	L-22	Een A3/SRA3 wordt gerekend als 2x een A4.
Optie		
Optie	L-23	In plaats van de genoemde 10% in L-10 wil de gemeente Alkmaar (zie bijlage 2 voor de aantallen qua Apparatuur) graag de meerprijs weten voor een hoger retourrecht. Te weten: 15% en 20%.

Processen, Governance en overleg

	Nr.	Omschrijving
	M. Processen, Governance en overleg	
Eis	M-1	Operationeel overleg Opdrachtnemer en de Opdrachtgever houden in het begin van elk kwartaal een operationeel overleg (serviceoverleg). Hierin worden de dienstverlening, operationele knelpunten, escalaties en de servicelevel rapportage van de periode besproken. Eventueel kunnen in dit overleg, zaken aan de orde komen, die aanleiding kunnen zijn om operationele afspraken (werkafspraken in het DAP) aan te passen. Het goedgekeurde verslag is belangrijke input voor het tactisch overleg en voor het volgende kwartaal operationele overleg. • Frequentie: 1x per kwartaal, eventueel later aangepast per half jaar • Deelnemers: Servicemanagers, Operational Manager (Opdrachtgever), Contractmanagers (optioneel) • Voorzitter: Servicemanager Opdrachtgever • Notulist: Servicemanager Opdrachtnemer
Eis	M-2	Tactisch overleg Opdrachtnemer en de Opdrachtgever houden tenminste (1) maal per 12 maanden een tactisch leverancieroverleg. In dit overleg wordt de afgelopen periode geëvalueerd, wordt geanticipeerd op toekomstige ontwikkelingen en wordt beoordeeld of er sprake is van structurele veranderingen in de (toekomstige) afname of in de Dienstverlening en de relatie. Eventueel kunnen de onderwerpen die per kwartaal in het operationeel overleg worden besproken aan bod komen. Binnen dit overleg worden bindende afspraken gemaakt die betrekking hebben op contractinterpretatie, relationele en inhoudelijke aspecten. • Frequentie: Minimaal 1x per 12 maanden • Deelnemers: Contractmanagers/Accountmanagers, Servicemanagers (optioneel) • Voorzitter: Contractmanager Opdrachtgever • Notulist: Contractmanager/Accountmanager leverancier

Eis	M-3	Ad hoc (technisch) overleg Indien noodzakelijk kan een separaat (technisch) overleg tussen specialisten plaatsvinden om de mogelijkheden, Changes en ontwikkelingen inhoudelijk te bespreken. Voortgang en evaluatie hiervan wordt in het operationeel overleg besproken.
Eis	M-4	Accountmanagement De responstijd vanuit de accountmanager of de vervanger van de accountmanager, is uiterlijk de volgende werkdag.

Duurzaamheid

	Nr.	Omschrijving
	N. Duurzaamheid	
Eis	N-1	Het tonerpoeder in de tonercartridges bevat geen stoffen die gevaarlijk zijn voor het milieu. Dit betekent dat stoffen geassocieerd met de H-zinnen H400, H413, H410, H412, H411 en EU059 volgens richtlijn 1272/2008 niet zijn toegestaan.
Eis	N-2	De verpakking van de toner dient van gerecycled materiaal te zijn en passend voor de artikelen die worden verzonden. Het is uitdrukkelijk niet de bedoeling dat grote dozen worden verzonden met veel plastic vulling.
Eis	N-3	Opdrachtnemer maakt in zijn productieproces gebruik van gerecyclede materialen (minimaal 30%) en is bezig met minder CO2-uitstoot. Deze wordt gemeten volgens ISO 16759:2013 of vergelijkbare methode. Opdrachtnemer neemt deze berekening minimaal 1 maal per jaar mee in het operationeel overleg.
Eis	N-4	Opdrachtnemer dient de mogelijkheid aan te bieden om tonerflessen op te halen en te recyclen.
Eis	N-5	Ten minste 20% post-consumer gerecycled materiaal in de kunststof behuizing van de Apparatuur.
Eis	N-6	De Apparatuur voldoen aan de CE-normering van de Europese Unie.
Eis	N-7	De Apparatuur dienen te voldoen aan het EnergyStar keurmerk.
Eis	N-8	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat verpakkingsmaterialen na inbedrijfstelling, direct op milieuvriendelijke wijze worden afgevoerd. De kosten hiervoor zijn voor Opdrachtnemer.
Eis	N-9	Apparatuur die in slaapstand geraken dienen door een opdracht vanuit het netwerk weer te kunnen worden gewekt. Ook moet door aanraking van het bedieningspaneel en door het aanbieden van de pas, het apparaat weer gewekt kunnen worden waarna zonder herstart opdrachten kunnen worden uitgeprint.
Eis	N-10	De aan de start van de Overeenkomst geleverde Apparatuur moet nieuw zijn en in het eerste (1) jaar. Daarna mag bij een technische ruil een Apparaat hergebruikt zijn ('refurbished Apparatuur'), mits deze Apparatuur in zeer goede staat is en kan blijven voldoen aan de gestelde eisen genoemd in het PvE.

Eis	N-11	Opdrachtgever bepaalt of gebruik gemaakt zal worden van een refurbished Apparaat bij een bijplaatsing binnen het contract. Tevens zal indien dit van toepassing is nadere prijsafspraken gemaakt worden. De totaalprijs kan nimmer hoger (initiële huur x 60 maanden = totaalprijs) of hetzelfde zijn, dan de opgenomen prijs in het tarievenblad.
-----	------	--