

Bijlage 4 Programma van eisen Senzer

	Algemeen
1.	De looptijd van de overeenkomst is 60 maanden, de ingangsdatum van de overeenkomst is per 01-04-2024. Er is de mogelijkheid om de overeenkomst tweemaal met één jaar te verlengen. De kosten voor de verlenging kunt u kwijt op het prijzenblad.
2.	Alle machines hebben dezelfde expiratiedatum, dit is eveneens van toepassing voor tussentijds bijgeplaatste apparatuur namelijk 31-03-2029. In het geval van verlenging wordt dit uiterlijk 31-03-2031.
3.	Opdrachtnemer stemt ermee in dat Senzer zich gedurende de overeenkomst niet hoeft te committeren aan een bepaald afdrukvolume.
4.	De aangeboden machines voldoen minimaal aan de in Nederland geldende wettelijke voorschriften op het gebied van arbeidsomstandigheden, milieu, ergonomie en veiligheid. Dit geldt voor de huidige wetgeving, maar ook voor wat betreft reeds bekend zijnde toekomstige veranderingen.
5.	Alle menu's, displays, portals en gebruikershandleidingen (van machines en software) dienen in de Nederlandse taal te zijn. Voor product specifieke beheerdershandleidingen is Engels ook toegestaan. Bij de aangeboden multifunctionals dienen handleidingen voor de gebruikers, toegespitst op uiteindelijke configuratie bij opdrachtgever, te worden geleverd.
6.	Als onderdeel van de oplevering worden op alle locaties door de opdrachtnemer de volgende trainingen verzorgd: 1. Een gebruikersinstructie voor het gebruik van de multifunctionals. De inhoud van de training wordt vooraf afgestemd met de opdrachtgever en gegeven bij elke multifunctional. 2. Hoofdgebruikersinstructie, ten behoeve van beheer en het verhelpen van kleine verstoringen.
7.	Alle multifunctionals en de verbruiksmaterialen daarvan, voldoen gedurende de gehele contractperiode aan alle van toepassing zijnde wet- en regelgeving.
8.	De multifunctionals zijn geschikt voor printen, kopiëren en scannen.
9.	Alle aangeboden multifunctionals zijn bij de levering nieuw en van hetzelfde merk, ook de machines die later instromen in het contract.
10.	De opdrachtnemer dient gedurende de looptijd van het contract te voldoen aan geldig NEN/ISO 27001 of een gelijkwaardig bescheiden.
11.	De multifunctionals voldoen aan de Nederlandse Arbo-eisen.
	Software
12.	Senzer wil gebruik maken van een print- en scanmanagement oplossing aangeboden als SaaS. Identiteitsmanagement - De oplossing heeft een integratie/ koppeling met Microsoft Azure Active Directory t.b.v. identificatie/authenticatie. Microsoft Azure Active Directory kan als identiteitsprovider worden gebruikt. - Wanneer een gebruiker uit Azure AD of wordt verwijderd, wordt deze ook automatisch verwijderd uit de oplossing. - Het is ook mogelijk om gebruikers en groepen toe te voegen die niet in de omgevingen van de door Senzer gekozen identiteitsproviders voorkomen. Dit om bijvoorbeeld externen gecontroleerd toegang te geven tot de print- en scanoplossing. Identificatie - Alle multifunctionals en printers moeten van een identificatiesysteem worden voorzien. De gebruiker moet zich op een multifunctional kunnen identificeren door middel van een tag/pas. - o Ook moet er een alternatieve authenticatiemethode beschikbaar zijn waarbij de gebruiker zich op een andere manier dan met tag/pas kan identificeren. - Na deze identificatie moeten in ieder geval de volgende functionaliteiten beschikbaar zijn: printen, scannen en kopiëren. - Na 60 seconden inactiviteit, waarbij een gebruiker geen enkele interactie heeft met de multifunctional, dient de gebruiker automatisch te worden uitgelogd.

	Printen Algemeen - Een printopdracht kan op iedere aangesloten multifunctional, na identificatie, door de betreffende gebruiker, afgedrukt worden. - Een printopdracht kan op iedere aangesloten multifunctional, na identificatie door de betreffende gebruiker, nog verwijderd worden. - Het is mogelijk om een printopdracht, na identificatie, op de machine nog te wijzigen op minimaal de volgende parameters: - o Of de opdracht enkel- of dubbelzijdig wordt afgedrukt. - o Het aantal keer dat de printopdracht afgedrukt wordt - o Of de afdruk op basis van automatische kleurherkenning of in zwart-wit wordt geprint. - o Of de afdrukken geniet en/of geperforeerd moeten worden (indien beschikbaar op de MFP). Printen Windows - Na identificatie krijgt de gebruiker uitsluitend toegang tot de eigen printerwachtrij. - Op Devices met een door Microsoft ondersteund Windows OS is printen mogelijk via printer driver. - Installatiebestanden van de printer drivers voor zijn geschikt voor installatie via Microsoft Endpoint Manager (Intune). - De standaard instellingen van de printer driver na installatie kunnen hierbij gedefinieerd worden. - Alle uitgevraagde opties, zoals lades, nieten, perforeren, boekjes (gevouwen A3 of A4 met nietjes in de rug) moeten aangestuurd kunnen worden bij het printen via de printer driver in Windows. Scannen - Bestemmingen - Het is mogelijk om te scannen naar e-mail waarbij het e-mailadres van de ingelogde gebruiker herkend en voorgesteld wordt als bestemming. - o Het versturen van e-mails vanaf een MFP kan beperkt worden tot intern mailen (binnen Senzer). - Het is mogelijk om te scannen naar de volgende cloud services: Microsoft OneDrive for Business, SharePoint Online, Microsoft Teams kanalen. - o Bij het scannen naar deze cloud services scant de gebruiker met zijn eigen identiteit (en niet onder een serviceaccount). Scannen – bestandsformaten en resolutie - Het is mogelijk om te scannen in PDF, gecomprimeerde PDF, doorzoekbare PDF, TIFF en JPEG, waarbij doorzoekbare PDF als standaard is ingesteld en dit per scanopdracht door de gebruiker kan worden aangepast. Rapportages: - De oplossing biedt rapportagemogelijkheden om inzichtelijk te maken: - o Hoeveel een apparaat, gebruiker of afdeling geprint, gescand en/of gekopieerd heeft in een instelbare periode. ▪ Aantallen zijn hierbij herkenbaar gesplitst in type activiteit (print, scan, kopie), kleur of zwart-wit, formaat en dubbelzijdig of enkelzijdig. - De rapportagedata is minimaal 13 maanden beschikbaar. - De rapportagedata is te exporteren in CSV of XLSX formaat.
13.	De printoplossing (multifunctionals, printers en software) moet volledig functioneren op basis van een uitgaande internetverbinding die Opdrachtgever hiervoor beschikbaar stelt. Printen moet mogelijk zijn op basis van een eindgebruiker met internetverbinding en een multifunctional/printer met internetverbinding. Extra devices tussen multifunctional/printer en de internetaansluiting zijn toegestaan mits deze geleverd, beheerd en onderhouden worden door Opdrachtnemer en er geen extra UTP-aansluiting en stroomvoorziening door Opdrachtgever gefaciliteerd hoeft te worden anders dan die voor de multifunctional/printer.
14.	De aangeboden printoplossing werkt volledig binnen en met de in Bijlage 5 ICT infrastructuur benoemde omgeving en devices.
	Hardware

15.	De afdruksnelheid van type 1 A3 kleuren MFP is minimaal 35 PPM in kleur en zwart/wit op de standaard afdrukmodus van de machine.
16.	De afdruksnelheid van type 2 A4 kleuren MFP is minimaal 30 PPM in kleur en zwart/wit op de standaard afdrukmodus van de machine.
17.	Standaard zijn alle multifunctionals voorzien van een single pass scanner. Documenten moeten in één scan beweging aan beide zijden gescand tegelijk gescand worden.
18.	Optioneel wordt er een interne finisher (type 1) uitgevraagd, deze heeft de mogelijkheid om tot minimaal 30 vel te nieten op meerdere posities. De minimale opvang van de finisher is 500 vel.
19.	Een multifunctional (type 1) beschikt standaard over: - 1 lade A3 papier minimaal 500 vel per lade - 3 lades A4 minimaal 500 vel per lade - Handinvoer
20.	Een multifunctional (type 2) beschikt standaard over: - 1 lade A4 papier minimaal 500 vel per lade - Handinvoer - Optioneel extra papierlade 500 vel
21.	Een multifunctional moet minimaal papier van 200 g/m2 dubbelzijdig kunnen afdrukken.
22.	Gebruikers krijgen via de display op de multifunctionals instructies voor het bijvullen/vervangen van papier en overige supplies.
23.	Printresolutie is minimaal 300dpi.
24.	De multifunctionals moeten automatisch, enkel- en dubbelzijdig kunnen afdrukken.
25.	De multifunctional (type 1) moeten de opdrachten kunnen sorteren en kunnen printen in sets.
26.	Vergroten/verkleinen via glasplaat en automatische documentendoorvoer, minimaal van/naar de combinaties A3 (type 1), A4- en A5-formaat.
27.	Lichter/donkerder maken van kopieën is mogelijk als nabewerking via het bedieningspaneel op de multifunctional.
28.	Machine herkent zelf het te kopiëren formaat en drukt af op A3 (type 1) of A4.
29.	De multifunctional scant zowel in kleur als in zwart-wit. Standaard is kleur ingesteld.
30.	De multifunctional scant zowel enkel als dubbelzijdig. Standaard is dubbelzijdig scannen ingesteld.
31.	Originelen kunnen in A4, A3 (type 1), en A5 worden gescand. De multifunctional bepaalt het scangebied automatisch op basis van het invoerformaat.
32.	Scannen kan via glasplaat en automatische documentinvoer, daarbij is de snelheid, enkelzijdig, minimaal 80 PPM (type 1) en minimaal 40 PPM (type 2).
33.	Scannen van een pagina van een open liggend boek is mogelijk.
34.	Ten aanzien van Informatieveiligheid moet de aangeboden oplossing voldoen aan de volgende eisen: - De multifunctional moet voorzien zijn van een geëncrypt opslag mechanisme. - De afdrukapparatuur moet dusdanig beveiligd zijn dat onbevoegden geen veranderingen kunnen aanbrengen in de systeeminstellingen van de multifunctional.
Commercieel	
35.	Scannen is gratis gedurende de contractperiode.
36.	Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om ter waarde van 20% van de contractwaarde over de hardware en software van de overeenkomst gedurende de looptijd kosteloos te retourneren. Er is geen aanleiding om aan te nemen dat hier op korte termijn gebruik van wordt gemaakt. De huur komt vanaf de eerstvolgende factuur te vervallen.
37.	Prijzen zijn vast, dit is van toepassing voor alle machines die direct worden vervangen bij aanvang van de overeenkomst. De machines die buiten de directe scope van de aanbesteding worden bijgeplaatst hebben eveneens dezelfde prijzen, maar hiervoor mag na het 3 ^e jaar gebruik gemaakt worden van jong gebruikte apparatuur.
38.	De kosten voor het terugnemen en verwijderen/ophalen van de multifunctionals na beëindiging van de overeenkomst zijn voor rekening van de opdrachtnemer.
39.	Bij retourname van de apparatuur wordt de harddisk van de machine gecertificeerd gewist.
Service	

40.	De multifunctionals zijn operationeel gedurende de openingstijden van de locaties. De opdrachtnemer garandeert dat de functionaliteiten (printen, scannen, kopiëren) op werkdagen gedurende het service window van 8.00 – 17.30 uur ten minste 98% per machine per kwartaal beschikbaar is. Indien een machine gedurende twee opvolgende kwartalen de 98% niet haalt, behoudt de opdrachtgever zich het recht voor om deze te laten vervangen door een nieuw apparaat.
41.	Opdrachtnemer dient storingen en klachten van de opdrachtgever te kunnen afhandelen van maandag t/m vrijdag van 8.00 tot 17.30 uur, met uitzondering van de algemeen erkende feestdagen in Nederland.
42.	Tellerstanden, storingen en bestelling van verbruiksmaterialen worden automatisch, zonder tussenkomst van personen, doorgegeven aan opdrachtnemer. Deze meldingen dienen via machinefunctionaliteit verzonden te worden, dus zonder tussenkomst van server/ NUC/ werkplek achtige oplossingen.
43.	Technische storingen met een foutcode worden automatisch, zonder tussenkomst van personen, doorgegeven aan opdrachtnemer én de contactpersoon van opdrachtgever op betreffende locaties.
44.	De opdrachtnemer garandeert een oplostijd van een storing van maximaal 1 werkdag (next business day), wat inhoudt dat de storing moet zijn opgelost aan het eind van de opvolgende dag van de melding. Storingen dienen opgelost te worden op werkdagen tussen 8:00 uur en 17:30 uur.
45.	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 Senzer van herstelwerkzaamheden inzake het weer moeten 'terugzetten' van de instellingen.
46.	Verbruiksmaterialen worden automatisch besteld zonder dat hiervoor een extra tool geïnstalleerd dient te worden. Verbruiksmaterialen worden op de juiste locatie afgeleverd met een vermelding van minimaal het machinetype en serienummer.
47.	100% fixatie wordt gegarandeerd (afdruk komt niet los van het papier)
48.	Opdrachtnemer zorgt per machine voor een ijzeren voorraad aan verbruiksmaterialen, waarbij minimaal van iedere kleur een toner op voorraad wordt gehouden.
49.	Het aantal afdrukken kleur, zwart/wit of een combinatie heeft geen invloed op de performance van de multifunctionals.
50.	Opdrachtnemer garandeert dat soft –en firmware de laatste stabiele versie hebben gedurende de looptijd van de overeenkomst. Updates en upgrades die gericht zijn op het voorkomen van veiligheidsrisico's dienen binnen 1 week na uitkomst geïmplementeerd te zijn. Het uitvoeren van updates en upgrades die impact hebben op de SaaS print- en scanmanagementoplossing of de MFP's vallen hierbij volledig binnen de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer. Updates en upgrades waarbij de Windows of ChromeOS devices van eindgebruikers betrokken zijn, vinden in overleg plaats, waarbij de opdrachtnemer de verantwoordelijkheid heeft om Senzer voorafgaand aan publicatie van de update/upgrade te informeren over de aanstaande update/upgrade.
51.	De aangeboden multifunctionals moeten nadat het netwerk en/of de stroomvoorziening volledig uitgeschakeld zijn geweest, probleemloos weer opstarten en werken.
52.	Opdrachtnemer zorgt er voor dat na inbedrijfstelling en na onderhoud en reparatie alle verpakkingsmaterialen (van apparatuur en onderdelen), direct worden afgevoerd. De kosten van afvoer en verwerking zijn voor rekening van opdrachtnemer.
53.	Na iedere kopieer-/scan-/printopdracht wordt de data op het opslag mechanisme gewist. Daarnaast dient opdrachtnemer bij einde van de overeenkomst er voor te zorgen dat het opslag mechanisme gewist of gewiped wordt, zodat naast alle data van kopiëren/scannen/printen ook alle: - Machine-instellingen: netwerk- en configuratie-instellingen; - Gebruikersdata: mailboxen, e-mail en fax adreslijsten; Onherroepelijk wordt gewist van het opslag mechanisme en naderhand niet meer uitgelezen kan worden. opdrachtgever ontvangt een certificaat van het wissen of wipen.
54.	Opdrachtgever wil dat het contract minimaal geëvalueerd wordt op de volgende onderdelen; responsetijd technicus, aantal uren/minuten van niet beschikbaarheid per apparaat, percentages

	niet-beschikbaarheid per apparaat, aard storingen, afdrukvolume (kopieën, prints, scans, per machine, etc. (Leverancier dient zorg te dragen voor de rapportages). Tijdens de duur van de overeenkomst wenst opdrachtgever tactisch en strategisch overleg. Hierin dient u gedurende de contactmomenten management rapportages te overleggen over o.a. de performance van het machinepark, volume ontwikkelingen, beschikbaarheid percentages en nieuwe ontwikkelingen welke voor opdrachtgever relevant kunnen zijn. Deze rapportages wordt voorafgaand aan de bespreking aan opdrachtgever beschikbaar gesteld. opdrachtgever eist 2 x per jaar overleg. Het contractmanagement dient proactief te zijn. Indien u situaties constateert die onder de aandacht gebracht moeten worden, verwacht opdrachtgever tijdig vanuit de leverancier een signaal.
55.	Een beschikbaarheid per machine van minimaal 98 % wordt gegarandeerd. Dit wordt gemeten in het tijdvak op werkdagen van 8.00 uur 's morgens tot en met 17.30 uur. Niet beschikbare tijd wordt gemeten vanaf het moment dat een storing wordt gemeld bij opdrachtnemer tot het moment van bedrijfsklare oplevering aan de organisatie. De meting zal plaatsvinden op basis van een periode van 3 maanden. Werkbare dagen en vakantieperiodes tellen hierin mee. met niet-beschikbaarheid wordt bedoeld dat een apparaat niet naar behoren functioneert tijdens kantooruren op werkdagen vanwege een technische storing van het apparaat zelf dan wel slecht leesbare of onleesbare afdrukken produceert, evenwel met uitzondering van preventief onderhoud, vernieling of beschadiging ten gevolge van toerekenbare tekortkoming of nalatigheid van opdrachtgever, niet-beschikbaarheid werkomgeving opdrachtgever en van calamiteiten zoals brand, waterschade e.d. Voorbeeld: $\text{Beschikbaarheid} = (K - S) / K \times 100\%$ K = Aantal openstellinguren per drie maanden S = Totaal aantal uren in de van toepassing zijnde periode van drie (3) maanden, waarin een machine niet beschikbaar is. K=617,5 Voorbeeld: 12 uur storing/niet beschikbaar in periode van 3 maanden $(617,5-12) / 617,5 \times 100\% = 98,06\%$
56.	De kosten van onderhoud/ service zijn in de prijs inbegrepen, tenzij onderhoud noodzakelijk is door gedragingen toerekenbaar aan opdrachtgever Voor onderhoud/ service zal opdrachtgever aan opdrachtnemer geen andere dan de in de Overeenkomst genoemde vergoedingen verschuldigd zijn, tenzij onderhoud/ service noodzakelijk is geworden ten gevolge van: - Het gebruiken van de machines anders dan in overeenstemming met de bestemming ervan; - Beschadiging van de machines die te wijten is aan anderen dan opdrachtnemer; - Het zonder toestemming van opdrachtnemer verplaatsen van de machines; - Nadien aangebrachte wijzigingen in of aan de machines zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtnemer; - Andere niet aan opdrachtnemer toe te rekenen oorzaken of indien de fouten bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest hadden kunnen worden vastgesteld; - Verstoringen veroorzaakt door veranderingen aan de werkomgeving opdrachtgever. - Schade door brand, water en andere, van buiten de machines komende oorzaken; - Het niet of niet tijdig verlenen van toegang tot werkomgeving opdrachtgever door opdrachtgever. Indien facturatie tot stand komt door een van bovenvermelde punten dient dit altijd overeengekomen worden met de daartoe bevoegde persoon van opdrachtgever. Voorvallen anders dan de hierboven vermelden worden niet geaccepteerd.

	Facturatie
57.	Opdrachtgever ontvangt per kwartaal (alleen van inschrijver, niet van een leasemaatschappij) een factuur voor: - Kosten huur per kwartaal vooraf; - Afrekening werkelijk gemaakte afdrukken per kwartaal achteraf.
58.	Verrekening afdrukken: - Alleen daadwerkelijk afgedrukte pagina's (gebaseerd op de printopdracht) mogen in rekening worden gebracht. - Afdrukken die een combinatie zijn van kleur en zwart, dienen separaat in zwart en kleur te worden geregistreerd en in rekening te worden gebracht. Als voorbeeld: Een afdrukopdracht van 10 pagina's bevat slechts 3 pagina's kleur. In dat geval mogen er 7 afdrukken zwart en 3 afdrukken kleur in rekening worden gebracht.
59.	Onder een tellertik wordt verstaan; één A4 afdruk of kleiner. Een A3 afdruk wordt als 2x een A4 afdruk geregistreerd.
60.	Opdrachtnemer stuurt een digitale factuur welke betrekking heeft op de geplaatste apparatuur. Op deze factuur dient minimaal het volgende worden vermeld: - ID nummer van de machine - Locatie van de machine - Periodevermelding - Debiteurnummer
61.	Opdrachtnemer garandeert dat de vaste kosten niet veranderen gedurende de looptijd van de overeenkomst. Eenmaal per jaar kunnen de afdrukprijzen worden geïndexeerd. Basis voor indexatie is maximaal de gemiddelde procentuele stijging van consumenten prijsindex voor alle huishoudens uitgegeven door het CBS gemeten over het afgelopen jaar, na het tweede jaar (vanaf 01-04-2026) kan hiervan pas voor het eerst gebruik worden gemaakt.