



Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond

Programma van Eisen

Europese Openbare Aanbesteding

“Multifunctionals”

Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond

Rotterdam, 8-4-2024

Kenmerk : 127405

Status : definitief

Versie : 1.0

Inhoud

1. Algemeen	2
2. Uitgangspunten	3
3. Machineopbouw	5
4. Technische eisen apparaten	6
5. Eisen Beheer / SLA	10

1. Algemeen

De VRR heeft op 34 locaties diverse soorten multifunctionals staan om printen en scannen voor haar personeel mogelijk te maken. Het leasecontract loopt af en de machines zijn technisch volledig uitgenut en moeten hoognodig worden vervangen.

De kantoor situatie is sterk aan verandering onderhevig. Was het vroeger dat alles maar geprint wordt, nu leest men veel meer vanaf het scherm. Werkte men vroeger volledig op kantoor, nu werkt men hybride deels op kantoor en deels thuis. Bij de VRR is dat op kantoren 1 tot 2 dagen op kantoor en de rest thuis. Hier moet zich nog een duidelijk evenwicht ontwikkelen.

De werksituatie op Brandweerkazernes blijft t.o.v. het verleden gelijk.

Daarnaast blijkt dat over het algemeen steeds minder geprint wordt.

De VRR is van mening dat zij onvoldoende kennis heeft van de laatste technische mogelijkheden bij machines die printen en scannen. En vraagt u met behulp van onderstaande gegevens en de bijlage over printgedrag in het verleden om één voorstel (technische invulling) te doen om invulling te geven aan de aanwezige behoefte. Daarnaast is ook onderdeel van de vraag dat u bij lease ook het onderhoud en beheer van de machines doet, incl. toners, drums en indien van toepassing nietjes.

VRR zoekt een zo kostengunstig mogelijk voorstel die ook invulling geeft in de behoefte op een locatie. Minimale kosten tegen maximale benodigde functionaliteit per locatie is het credo.

Hierbij kan gedacht worden aan lease.

Hierbij staan wij niet onwelwillend tegen downsizen, standaardiseren en mogelijk zelfs op niet meer plaatsen op een bepaalde plek.

In het hele document staan eisen die van toepassing zijn. Dus niet alleen die met een code die in een tabel staan, maar ook de losse teksten.

2. Uitgangspunten

De uitgangspunten voor deze opdracht zijn:

Code	Omschrijving
EU-01	Op 22 locaties heeft de VRR 34 multifunctionals staan die wij i.v.m. beheer en gebruik leasen.
EU-02	Iedere VRR locatie krijgt de beschikking over minimaal 1 keer print-, scan en kopieer functionaliteit.
EU-03	VRR heeft besloten niet 1 op 1 te vervangen omdat zij van mening is dat op sommige locaties een machine minder kan. Zij heeft dat in de diverse sheets aangegeven.
EU-04	Van de leverancier wordt ook flexibiliteit verlangd. Niet alleen in het begin, maar ook gedurende de loop van het contract. Dit uit zich bijvoorbeeld in de mogelijkheid per locatie, als gevolg van gewijzigde omstandigheden, de situatie te up- of downsizen of onderlinge omwisseling van apparatuur mogelijk zijn. Tevens is uitbreiding of inkrimping als gevolg van nieuwe of af te stoten locaties onderdeel zonder problemen mogelijk.
EU-05	Dat flexibiliteit mogelijk kosten met zich meebrengt valt te accepteren, doch deze moeten redelijk en billijk zijn.
EU-06	Voor de machines die worden geleast is de leverancier verantwoordelijk voor het onderhoud en beheer van de printers (vervanging tonerscartridges, drums etc., reparaties en updates).
EU-07	Toners automatisch aanvullen en verzenden naar locatie met opgave van printer naam, serienummer en interne locatie.
EU-08	Ondanks het verzoek tot ontzorgen kan Leverancier met een voorstel komen waarin de VRR zelf tonerscartridges etc. kan (mag) vervangen. In die gevallen blijft Leverancier verantwoordelijk voor het functioneren van de machines ondanks het werk dat VRR medewerkers doen aan de machine. Ook zal dan Leverancier zorgdragen dat standaardisatie van consumables zodat VRR niet met veel verschillende soorten komt te zitten en misgrijpen nagenoeg niet mogelijk is.
EU-09	Indien in het voorstel van Leverancier komt te staan dat VRR personeelsleden zelf de toner etc. moet vervangen, moet dat bij de machine kunnen zonder dat bij die personeelsleden bijzondere kennis nodig is. Het dient intuïtief te kunnen gebeuren. Een duidelijke handleidingskaart is dan een goede toegevoegde informatiebron.
EU-10	VRR gaat uit dat in het voorstel nieuwe machines worden geleverd. Mocht Leverancier in zijn voorstel uitgaan van gebruikte machines dient hij er rekening mee te houden met de uniformiteitseis van hoofdstuk 3 en met de storingsvrijeis dan wel het inzetbaarheidspercentage zie eis BHE-07.
EU-11	Alle geleverde machines worden door de leverancier volledige geïnstalleerd en onderhouden.
EU-12	De volledige ontzorging houdt in dat leverancier zorgdraagt dat de functionaliteit niet wordt onderbroken. Reparaties, toners, cartridges, nietjes (indien van toepassing) en updates zijn onderdeel van het contract.
EU-13	De leverancier beschikt over een Nederlandstalige Service organisatie
EU-14	Er wordt per kwartaal door de leverancier gefactureerd
EU-15	Overdracht aan de VRR beheerorganisatie, indien van toepassing
EU-16	VRR wil gebruik maken van een print- en scanmanagement oplossing aangeboden als SaaS.
EU-17	Secure Printing/scanning altijd op persoon (via passen of inlog)
EU-18	(Gegevens)bestanden die via de machines geproduceerd of die naar de machines worden gestuurd en die daardoor in het domein van Leverancier komen en daar (zeer) tijdelijk staan (b.v. printserver en scanserver) moeten in het domein van de Europese Gemeenschap bewaard/gestationeerd zijn.
EU-19	Leverancier borgt de veiligheid en uniciteit van de gegevens die (tijdelijk) in zijn domein komen en gaan.

EU-20	In verband met flexibiliteit in ons netwerk (cloud) moeten printopdrachten kunnen worden aangeboden vanuit Windows, MacOS, Chrome, iOS en Android devices vanuit het netwerk van VRR over internet of wanneer device niet zijn opgenomen / geen toegang hebben tot het netwerk, direct via internet.
EU-21	VRR wil naast de multifunctionals en printers geen lokale netwerkcomponenten.
EU-22	Bij afvoer wordt alle info van en in de apparaten gewist

2.1. VRR locaties en gebruikt printers, scanner en kopieerapparaten

Binnen de VRR onderscheiden wij grofweg 4 typen operationele locaties

- Kantoorlocaties
Redelijk grote (hybride) bezetting.
Veel administratieve werkzaamheden.
Voor deze locaties kan nog onderscheid gemaakt worden in grote en minder grote locaties en plaatsen.
- Brandweer beroepskazernes
Permanente bezetting.
Beperkte administratieve werkzaamheden
- Brandweer vrijwilligers kazernes
Alleen bezetting op vrijwilligersavonden en 'uitruk'.
Zeer beperkte administratieve werkzaamheden
- Ambulance posten.

Bij de laatste twee staan veelal machines die in eigen beheer aangekochte 'eenvoudige' devices. Ook deze devices beschikken over zowel print-, kopie- als scanfunctionaliteit, maar met beperkte mogelijkheden. Het aantal afdrukken per locatie is zeer beperkt.

Uit het oogpunt van printen onderschrijven we slechts drie soorten printplaatsen:

- Bulkgebruik;
- Regelmatig gebruik;
- Incidenteel gebruik.

2.2. Gebruik

Voor een historisch overzicht van 2022 en 2023 van het aantal printen en jobs verwijzen wij naar document "**historische printgegevens en mogelijke opties VRR**"

In uw advies vragen wij u invulling te geven aan de printplaatsen die wij voor u hebben geselecteerd.

2.3. Functionele eisen

De machine moet zowel uit het netwerk vanuit diverse plekken kunnen worden aangestuurd als op de machine zelf.

Gebruiksgemak en documentveiligheid is een belangrijk goed, dus niet direct printen, maar op commando bij de machine. En dit op een vrij eenvoudige manier.

In de beschrijving van de functionele eisen is uitgegaan van de hoogst geldende eisen.

3. Machineopbouw

Aangaande de machines die worden aangeboden geldt het volgende:

Code	Omschrijving
ME-01	De machines(/machinelijn) zijn modulair opgebouwd
ME-02	De machinelijn is zo opgezet dat met dezelfde lay-out verschillende machines performancemogelijkheden kunnen worden geleverd.
ME-03	Aangeboden type(s) zijn voorbereid voor of kunnen worden uitgebreid met: 1. Tot 3 additionele invoer papierbakken voor 500 vel bijvoorbeeld 2x A4 en 1x A3 2. Voor de versies voor grotere volume moet een extra grote invoerbak leverbaar zijn 3. Voor de versies voor grotere volume moet Output automatisch voorzien kunnen worden van nietjes, tot maximaal 50 vel. 4. Voor een enkele locatie dient de machine Output automatisch (bij keuze) voorzien worden van perforatie. Keuze uit 2 en 4 gaatjes. 5. Voor de versies voor grotere volume moet output voorzien kunnen worden van Sorter

4. Technische eisen apparaten

4.1. Basis eisen

Code	Omschrijving
BE-01	De machine moet kunnen: - Printen - Kopiëren - Scannen in zwartwit en kleur
BE-02	Standaard opties voor printen, scannen en/of kopiëren - Enkelzijdig Instelbaar - Dubbelzijdig Default - Zwart-wit Default - Kleur Instelbaar - Vergroten tot 400% - Vergroten van A4 naar A3 - Verkleinen tot 25% - Verkleinen o.a. Van A3 tot A4 - Meerdere kopieën in ieder geval tot 99 stuks meer is welkom.
BE-03	Indien meerdere exemplaren (setje) gelijktijdig printen, output setje scheiden
BE-04	Minimum 500 vel papier per invoer papierbak
BE-05	Automatisch overschakelen tussen papierladen bij leegloop indien er een tweede bak met gelijksoortig formaat papier aanwezig is.
BE-06	Automatische invoerbak keuze + handmatig in te stellen
BE-07	Invoer A5 – handmatig
BE-08	Printen etiketten – invoerhandmatig
BE-09	Naast handmatige ook automatische invoer voor meerdere pagina's (kopiëren + scannen)
BE-10	Invoermogelijkheid dik papier (tot 220 gr/m2)
BE-11	Afdruksnelheid tussen de 20 en de 50 pagina's per minuut
BE-12	Resolutie afdrukken minimaal 600 x 600 DPI
BE-13	Scanformaten - TIFF(ook MultiTiff) - PDF - JPEG - Gecomprimeerd PDF
BE-14	Scanresolutie instelbaar 100 tot 600 dpi
BE-15	Geschikt voor 230V

4.2. Scanners algemeen

Code	Omschrijving
SE-01	Scanresolutie moet standaard door VRR op een vaste waarde gezet kunnen worden. Maar gebruikers moeten hiervan kunnen afwijken
SE-02	Scannen gebeurt op true color RGB op minimaal 24 bits/pixel
SE-03	De helderheid, kleuren en tint van de reproductie (de scan) komen optisch overeen met het origineel
SE-04	De afmetingen komen overeen met het origineel
SE-05	De definitieve scans worden standaard aangeleverd als PDF/A, waarbij de afbeeldingen op maximale JPEG-kwaliteit worden gecomprimeerd
SE-06	Gebruikers kunnen afwijken van SE-5 en direct als JPEG of andere formaten laten wegschrijven
SE-07	Tijdens de digitaliseringswerkzaamheden wordt de scanafbeelding ongecomprimeerd of lossless gecomprimeerd opgeslagen

SE-08	OCR wordt als een onzichtbare laag weggeschreven. Wegschrijven als text-under-image voldoet niet
SE-09	Voor de versies voor grotere volume moet inscannen meerdere documenten in bulk (scheidingsbladen) vrij eenvoudig en vlot mogelijk zijn.

4.3. Netwerkeisen eisen

De machines dienen de volgende netwerkgebonden functies te kunnen ondersteunen:

Code	Omschrijving
NE-01	De apparatuur verstuurd automatisch E-mails i.g.v. toner op, papier of storingsmeldingen.
NE-02	Aanstuurtaal PCL6
NE-03	Universele Printerdriver werkzaam en geldig voor alle geleverde apparaten
NE-04	Gebruiker kan niet de gebruikersinterface aanpassen (wel gebruiksinstellingen tijdelijk veranderen)
NE-05	Webinterface voor beheer en monitoring volledig werkend onder MS Edge en Google Chrome
NE-06	Aantoonbaar ondersteunde van de volgende Windows omgevingen: - Windows10 - Windows11 - Windows server 2016 - Windows server 2019 - Windows server 2022
NE-07	I/O Poorten moeten door VRR beheer kunnen worden uitgeschakeld
NE-08	Settings moeten door VRR beheer kunnen worden uitgeschakeld
NE-09	Functies moetendoor VRR beheer kunnen worden geblokkeerd
NE-10	Beheertoegang van de webinterface / beheerapplicatie is op meerdere niveaus instelbaar. Bijvoorbeeld lees of volledige administrator rechten
NE-11	Netwerkinface: - Ethernet 1000 base-T - Draadloos LAN (IEEE 802.11 a/b/g/n/ac/ax)
NE-12	VRR heeft op enkele plekken Citrix draaien. Printen uit een Citrixomgeving moet normaal mogelijk zijn.

4.4. Gebruikersinterface

De machines dienen de volgende Gebruikersinterfacefuncties te kunnen ondersteunen:

Code	Omschrijving
GIE-01	Kleuren Touchscreen display
GIE-02	Eenvoudige en intuïtieve bediening in het Nederlands
GIE-03	De aangeboden MFC's zijn zo geconstrueerd dat een gebruiker op een eenvoudige wijze kleine storingen kan oplossen. Gebruiker kan hierbij geholpen worden via een handleiding en of via stappenplannen op het aanwezige display
GIE-04	Mogelijkheid om op de machine inzicht te krijgen in de taken wachtrij en in de opdrachten van de gebruiker en de mogelijkheid hebben om opdrachten te verwijderen als gebruiker

4.5. Software

Code	Omschrijving
SWE-01	Het moet mogelijk zijn dat een gebruiker een printopdracht geeft en op elke machine dat is aangesloten moet kunnen omzetten in een papieren afdruk (follow me printen).
SWE-02	Leverancier draagt zorg voor de tijdelijke opslag van de printopdracht totdat deze wordt geprint.
SWE-03	Na een door de VRR aan te geven/in te stellen periode vanaf de periodeopdracht mag de printopdracht gewist worden indien deze nog niet door de gebruiker is gebruikt.
SWE-04	Eigen gemaakte Scanworkflows kunnen gebruiken
SWE-05	Het moet mogelijk zijn centraal een knop aan te maken. Met deze knop is een gebruiker in staat workflows aan te roepen. Onder deze knop kunnen b.v. aan een bepaalde groep gebruikers bepaalde (externe) bestemming aangeboden worden of aangepaste scaninstellingen of een starten van een workflow;
SWE-06	De VRR maakt op dit moment gebruik van onderstaande workflows en wil dit in de toekomstige situatie ook zo behouden: - Scan to E-mail (persoonlijke E-mail) - Scan to OneDrive - Scan to Teams - Scan to Mozard
SWE-07	Automatisch verwijdering van printopdrachten na een door de VRR (eenmalig) in te stellen tijd. Deze tijd is voor alle opdrachten gelijk.
SWE-08	Oplossing moet instaat zijn speciale Workflows te doen in in het bijzonder de Workflow Mozard. Zie hiervoor bijlage xx "Workflow Mozard"
SWE-09	Voor machines die in bulk scannen en gebruik maken van de Mozard workflow moeten de scans kunnen worden gesepareerd door middel van een scheidingspagina of een pagina met een barcode
SWE-10	Externen die niet deel uitmaken van het personeelsbestand van de VRR en niet geregistreerd zijn moeten vanuit hun eigen device een document kunnen printen op een van de printers van de VRR.
SWE-11	Drivers en instellingen te verspreiden en beheren via MS365/Intune End-point-management;

4.6. Printmanagementoplossing

Code	Omschrijving
PE-01	Alle multifunctionals moeten van een identificatiesysteem worden voorzien. De gebruiker moet zich op een multifunctional identificeren. Na identificatie krijgt de gebruiker uitsluitend toegang tot de eigen printerwachtrij. Na deze identificatie moeten in ieder geval de volgende functionaliteiten beschikbaar zijn: kopiëren, scannen en printen. Zonder identificatie en afdrukregistratie mag er geen gebruik van de machine mogelijk zijn.
PE-02	Een printopdracht van een gebruiker moet op iedere willekeurige multifunctional na identificatie afgedrukt kunnen worden.
PE-03	Het moet mogelijk zijn om een printopdracht, na identificatie, op de machine nog te kunnen wijzigen of te verwijderen
PE-04	Mogelijkheid om op de machine inzicht te krijgen in de taken wachtrij en in de opdrachten van de gebruiker en de mogelijkheid hebben om opdrachten te verwijderen als gebruiker
PE-05	Voor lokale beheerders is het mogelijk via een Centrale beheer portal printen en scannen te beheren

4.7. Identity management

Code	Omschrijving
IME-01	Toegang persoonlijke omgeving middels één of meerdere van onderstaande mogelijkheden. - Toegangscode (is uitgangspunt) - (Salto)-tag (optie) - Vingerafdruk (optie)
IME -02	Toegangscontrole moet wordt geregelde Azure- via AD Binnen het VRR Netwerk is er geen mogelijkheid tot printen zonder authenticatie aan de Active Directory/Azure-AD van de VRR. Met uitzondering van de procedure Mobile printen.
IME -03	De SaaS oplossing heeft minimaal een integratie/ koppeling met Microsoft 365 t.b.v. identificatie /authenticatie (Azure AD) en scannen naar OneDrive.
IME -04	T.b.v. van authenticatie is er vanuit de SaaS oplossing een directe koppeling met Microsoft 365 (Claim-based authentication)
IME 05	Registratie van (nieuwe) pasjes via de apparaten door gebruiker zelf met inlog op display
IME -06	SSO voor gebruikers via MS365/ Azure-AD, maar ook voor beheer portal (Via SAML/OAuth)

5. Eisen Beheer / SLA

Code	Omschrijving
BHE-01	De leverancier is 24/7 beschikbaar voor het melden van storingen. Operationeel Onderhoud en beheer geschiedt tijdens KTU
BHE-02	Leverancier heeft updates en versiebeheer zodanig georganiseerd dat alle, bij de leverancier in beheer zijnde machines te allen tijde voorzien zijn van de laatste security patches en updates en zo snel mogelijk van alle overige updates en patches.
BHE-03	Reparaties dienen binnen één werkdag te starten
BHE-04	In het contract zijn maximaal 4, kosteloze, verhuizingen per jaar opgenomen.
BHE-05	Voor changes wordt change management ingeregeld, waarbij, voor standaard changes, response, oplostijden en kosten worden vastgelegd.
BHE-06	Voor niet standaard changes worden eveneens afspraken vastgelegd.
BHE-07	In de SLA (bijlage 14) staan eisen genoemd die van toepassing zijn voor de dienstverlening