

Bijlage 4 Programma van eisen Zaan Primair

	Algemeen
1.	De looptijd van de overeenkomst is 60 maanden, de ingangsdatum van de overeenkomst is per 01-01-2025. 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 expiratedatum, dit is eveneens van toepassing voor tussentijds bijgeplaatste apparatuur namelijk 31-12-2029. In het geval van verlenging wordt dit uiterlijk 31-12-2031.
3.	Opdrachtnemer stemt ermee in dat Zaan Primair 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 verzorgt opdrachtnemer instructievideo's, toegespitst op de bij opdrachtgever geconfigureerde oplossing, over de volgende onderwerpen: 1. In gebruik nemen van de oplossing met eventuele handelingen die voor eerste gebruik moeten plaatsvinden (indien nodig). 2. Gebruikersinstructie voor de functies printen, scannen, en kopiëren, De exacte inhoud van de video's wordt in onderling overleg vastgesteld.
7.	Als onderdeel van de oplevering worden door de opdrachtnemer de volgende training verzorgd: 1. Een gebruikersinstructie voor het gebruik van de multifunctionals. De inhoud van de training wordt vooraf afgestemd met de opdrachtgever en gegeven op alle locaties bij elke multifunctional. 2. Hoofdgebruikersinstructie, ten behoeve van beheer en het verhelpen van kleine verstoringen
8.	Alle multifunctionals en de verbruiksmaterialen daarvan, voldoen gedurende de gehele contractperiode aan alle van toepassing zijnde wet- en regelgeving.
9.	De multifunctionals zijn geschikt voor printen, kopiëren en scannen.
10.	Alle aangeboden multifunctionals zijn bij de levering nieuw, van de laatste generatie en van hetzelfde merk, ook de machines die later instromen in het contract.
11.	De opdrachtnemer dient gedurende de looptijd van het contract te voldoen aan geldig NEN/ISO 27001 of een gelijkwaardig bescheiden.
12.	De multifunctionals voldoen aan de Nederlandse Arbo-eisen.
	Software
13.	Zaan Primair wil gebruik maken van een print- en scanmanagement oplossing aangeboden als SaaS. Identiteitsmanagement en rechten - De oplossing heeft een integratie/ koppeling met Microsoft Entra ID t.b.v. identificatie/authenticatie. Microsoft Entra ID kan als identiteitsprovider worden gebruikt. - o Wanneer een gebruiker aan Microsoft Entra ID wordt toegevoegd, wordt deze ook automatisch toegevoegd aan de oplossing. - o Wanneer een gebruiker uit Microsoft Entra ID wordt verwijderd, wordt deze ook automatisch verwijderd uit de oplossing. - o De oplossing kan rechtstreeks groepsinformatie van Microsoft Entra ID synchroniseren zodat gebruikers geautomatiseerd via diezelfde groepen kunnen worden beheerd om bijvoorbeeld rechten toe te kennen aan een bepaalde groep.

	- De oplossing heeft integratie/ koppeling met Google Workspace for Education t.b.v. identificatie/authenticatie. Google Workspace for Education kan als identiteitsprovider worden gebruikt. - Het is mogelijk om meerdere identiteitsproviders (zoals meerdere Microsoft Entra IDs of een combinatie van Entra ID en Google Workspace) te configureren. - De oplossing heeft de mogelijkheid om gebruikers lid te maken van groepen waaraan rechten/plichten kunnen worden verstrekt om: • Wel of niet te kunnen scannen naar geconfigureerde bestemmingen. • Wel of geen afdrukken in kleur te kunnen maken. - Het is ook mogelijk om gebruikers en groepen toe te voegen die niet in de omgevingen van de door Zaan Primair gekozen identiteitsproviders voorkomen. Dit om bijvoorbeeld externen gecontroleerd toegang te geven tot de print- en scanoplossing.
14.	Identificatie Het is mogelijk om te authentifieren doormiddel van de pas en een pincode van 5 of 6 cijfers. - Het genereren van pincodes gebeurt automatisch door de oplossing. Er is geen interactie van een beheerder nodig om een pincode voor een gebruiker aan te maken. De pincode wordt automatisch naar de gebruiker gestuurd per e-mail. - Na deze identificatie moeten in ieder geval de volgende functionaliteiten beschikbaar zijn: - o Printen - o Scannen - o Kopiëren - Na 60 seconden inactiviteit, waarbij een gebruiker geen enkele interactie heeft met de multifunctional, dient de gebruiker automatisch te worden uitgelogd. Zonder identificatie is gebruik van de multifunctional niet mogelijk.
15.	Printen Algemeen - Na identificatie krijgt de gebruiker uitsluitend toegang tot de eigen printerwachtrij. - 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. - De bewaartijd van printopdrachten wordt ingesteld op 72 uur. Na 72 uur worden niet opgehaalde printopdrachten verwijderd.
16.	Printen Chrome OS - Op devices met een door Google ondersteunde versie van Chrome OS is printen mogelijk met een App of Chrome Extensie (zodat deze automatisch gedistribueerd kan worden op met Google Workspace beheerde ChromeOS Devices).
17.	Printen Windows - 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) kunnen aangestuurd worden bij het printen via de printer driver in Windows.
18.	Printen macOS - Op devices met een door Apple ondersteund macOS is printen mogelijk via printer driver. De oplossing voorziet in geschikte installatiebestanden. - Alle uitgevraagde opties, zoals lades, nieten, perforeren, boekjes (gevouwen A3 of A4 met nietjes in de rug) kunnen aangestuurd worden bij het printen via de printer driver in macOS.
19.	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 naar andere e-mailadressen dan het eigen e-mailadres van de ingelogde gebruiker kan onmogelijk gemaakt worden. - Het is mogelijk om te scannen naar mappen in Microsoft OneDrive for Business. - o Het is hierbij mogelijk om een scanknop te maken waarbij de gebruiker door zijn OneDrive kan bladeren om een bestemming te selecteren en hierbij zelf de bestandsnaam in te geven.

	○ Het is hierbij mogelijk om een scanknop te maken waarbij de scan naar een vaste submap wordt gestuurd met een bestandsnaam volgens een vaste structuur met in de bestandsnaam opgenomen het tijdstip (inclusief seconden) waarop de scan gemaakt is. - Het is mogelijk om te scannen naar mappen in SharePoint Online.
20.	Scannen – bestandformaten 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. - Dit geldt voor alle scanbestemmingen.
21.	Rapportages: - De oplossing biedt rapportagemogelijkheden om inzichtelijk te maken: ○ 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 en dubbelzijdig of enkelzijdig. - De rapportagedata is te exporteren in CSV of XLSX formaat.
22.	Het versturen van printopdrachten naar de beveiligde wachtrij moet mogelijk zijn op basis van een eindgebruiker met alleen een internetverbinding.
23.	De managementwebsite behorende bij de SaaS oplossing biedt tenminste aparte gebruikers- en beheerdersrollen.
24.	Inschrijver biedt device management software waarmee de aangeboden multifunctionals/printers vanuit één interface beheerd kunnen worden. Hiermee kunnen beheerders ten minste: - De actuele statusmeldingen van multifunctionals/printers zien. - E-mail alerts instellen wanneer toner, papier of nietjes (bijna) op zijn. - E-mail alerts instellen wanneer zich bepaalde foutmeldingen voordoen.
25.	Extra devices tussen multifunctional/printer en de internetaansluiting zijn niet toegestaan.
26.	De aangeboden printoplossing werkt volledig binnen en met de in Bijlage 5 ICT infrastructuur benoemde omgeving en devices.
	Hardware
27.	De afdruksnelheid van type 1 A3 kleuren MFP is minimaal 50 PPM in kleur en zwart/wit op de standaard afdrukmodus van de machine.
28.	De afdruksnelheid van type 2 A3 kleuren MFP is minimaal 30 PPM in kleur en zwart/wit op de standaard afdrukmodus van de machine.
29.	De afdruksnelheid van type 3 A4 kleuren MFP is minimaal 30 PPM in kleur en zwart/wit op de standaard afdrukmodus van de machine.
30.	Standaard zijn alle A3 multifunctionals voorzien van een single pass scanner. Documenten moeten in één scan beweging aan beide zijden gescand tegelijk gescand worden.
31.	Alle machines worden uitgerust met een interne finisher, deze heeft de mogelijkheid om te nieten op meerdere posities en een opvang van 500 vel.
32.	Optioneel voor type 1 en 2, het kunnen voorzien van een booklet finisher, deze heeft de mogelijkheid om boekjes te kunnen vouwen en te nieten in de rug. Er moeten minimaal 20 boekjes op de finisher opgevangen kunnen worden.
33.	Een A3 multifunctional beschikt standaard over: - 1 lade A3 papier minimaal 500 vel - 1 lade A4 minimaal 500 vel - 1 lade A4 hoge capaciteit minimaal 1.500 vel of 2x 500 vel A4 - Handinvoer
34.	Een A4 multifunctional beschikt standaard over: - 1 lade A4 papier minimaal 250 vel - Handinvoer
35.	De A3 multifunctionals moeten papier van 70 g/m2 tot en met 200 g/m2 automatisch dubbelzijdig kunnen afdrucken zonder extra handelingen door de gebruiker.

36.	Gebruikers krijgen via de display op de multifunctionals instructies voor het bijvullen/vervangen van papier en overige supplies.
37.	Printresolutie is minimaal 600dpi.
38.	De multifunctionals moeten automatisch, enkel- en dubbelzijdig kunnen afdrukken.
39.	De A3 multifunctionals moeten de opdrachten kunnen sorteren en kunnen printen in sets.
40.	Vergroten/verkleinen via glasplaat en automatische documentendoorvoer, minimaal van/naar de combinaties A3 (alleen A3 apparatuur), A4- en A5-formaat.
41.	Lichter/donkerder maken van kopieën is mogelijk als nabewerking via het bedieningspaneel op de multifunctional.
42.	Machine herkent zelf het te kopiëren formaat en drukt af op A3 (alleen A3 apparatuur) of A4.
43.	De multifunctional scant zowel in kleur als in zwart-wit. Standaard is kleur ingesteld.
44.	De multifunctional scant zowel enkel als dubbelzijdig. Standaard is dubbelzijdig scannen ingesteld.
45.	Originelen kunnen in A4, A3 (alleen van toepassing voor A3 apparatuur), en A5 worden gescand. De multifunctional bepaalt het scangebied automatisch op basis van het invoerformaat.
46.	Scannen kan via glasplaat en automatische documentinvoer, daarbij is de snelheid, enkelzijdig, minimaal 80 PPM voor type 1 en 2 en 40 PPM voor type 3.
47.	Scannen van een pagina van een openliggend boek is mogelijk.
48.	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.
49.	Gescande of gekopieerde bestanden worden nadat het verzend- of afdrukproces is afgerond en de gebruiker is uitgelogd automatisch verwijderd uit het geheugen van de multifunctional.
50.	De print- en scanopdrachten zijn zowel 'at rest' als 'in transit' versleuteld via een courante standaard zoals bijvoorbeeld TLS 1.2, TLS 1.3 of AES met 256 bits sleutel.
Commercieel	
51.	Scannen is gratis gedurende de contractperiode.
52.	Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om 10% van de contractwaarde (bij aanvang 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.
53.	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.
54.	De kosten voor het terugnemen en verwijderen/ophalen van de multifunctionals na beëindiging van de overeenkomst zijn voor rekening van de opdrachtnemer.
Service	
55.	De multifunctionals zijn operationeel gedurende de openingstijden van de schoollocaties. De opdrachtnemer garandeert dat de functionaliteiten (printen, scannen, kopiëren) op werkdagen gedurende het service window van 8.00 – 17.00 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 kosteloos te laten vervangen door een nieuw apparaat.
56.	Opdrachtnemer dient storingen en klachten van de opdrachtgever te kunnen afhandelen van maandag t/m vrijdag van 8.00 tot 17.00 uur, met uitzondering van de algemeen erkende feestdagen in Nederland.
57.	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.
58.	Technische storingen met een foutcode worden automatisch, zonder tussenkomst van personen, doorgegeven aan opdrachtnemer én de contactpersoon van opdrachtgever op betreffende locaties.

59.	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 17:00 uur.
60.	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 Zaan Primair van herstelwerkzaamheden inzake het weer moeten 'terugzetten' van de instellingen.
61.	100% fixatie wordt gegarandeerd (afdruk komt niet los van het papier)
62.	Opdrachtnemer zorgt per machine voor een ijzeren voorraad aan verbruiksmaterialen, waarbij minimaal van iedere kleur een toner op voorraad wordt gehouden.
63.	Het aantal afdrukken kleur, zwart/wit of een combinatie heeft geen invloed op de performance van de multifunctionals.
64.	Opdrachtnemer garandeert dat soft –en firmware de laatste stabiele versie hebben gedurende de looptijd van de overeenkomst. Updates die gericht zijn op het voorkomen van veiligheidsrisico's dienen binnen 1 week na uitkomst geïmplementeerd te zijn. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de updates die impact hebben op de SaaS print- en scanmanagementoplossing of de MFP's en dient deze updates uit te voeren. Updates waarbij de Windows, ChromeOS of macOS devices van eindgebruikers betrokken zijn worden uitgevoerd door Zaan Primair (of een door Zaan Primair ingeschakelde derde partij) en vinden in overleg plaats. Hierbij dient opdrachtnemer Zaan Primair voorafgaand aan publicatie van de update te informeren over de aanstaande update.
65.	De aangeboden multifunctionals moeten nadat het netwerk en/of de stroomvoorziening volledig uitgeschakeld zijn geweest, probleemloos weer opstarten en werken. Dit geldt ook voor de functionaliteit van het automatisch doorgeven van tellerstand, storingen en bestelling van verbruiksmaterialen.
66.	Opdrachtnemer zorgt er voor dat na inbedrijfstelling en na onderhoud en reparatie alle verpakingsmaterialen (van apparatuur en onderdelen), direct worden afgevoerd. De kosten van afvoer en verwerking zijn voor rekening van opdrachtnemer.
67.	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.
68.	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.
69.	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 17.00 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 schoolvakantiedagen 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: 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 $(617,5-12) / 617,5 \times 100\% = 98,06\%$
70.	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: a. Het gebruiken van de machines anders dan in overeenstemming met de bestemming ervan; b. Beschadiging van de machines die te wijten is aan anderen dan opdrachtnemer; c. Het zonder toestemming van opdrachtnemer verplaatsen van de machines; d. Nadien aangebrachte wijzigingen in of aan de machines zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtnemer; e. Andere niet aan opdrachtnemer toe te rekenen oorzaken of indien de fouten bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest hadden kunnen worden vastgesteld; f. Verstoringen veroorzaakt door veranderingen aan de werkomgeving opdrachtgever. g. Schade door brand, water en andere, van buiten de machines komende oorzaken; h. 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
71.	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.
72.	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.
73.	Onder een tellertik wordt verstaan; één A4 afdruk of kleiner. Een A3 afdruk wordt als 2x een A4 afdruk geregistreerd.

74.	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 - Aantal afdrucken/ kosten gesplitst in kleur en zwart-wit inclusief BTW per schoollocatie t.b.v. de doorbelasting, per locatie moet dus direct inzichtelijk zijn wat de kosten inclusief BTW zijn. - Huur per locatie inclusief BTW schoollocatie t.b.v. de doorbelasting, per locatie moet dus direct inzichtelijk zijn wat de kosten inclusief BTW zijn. - Vermelding van begin- en eindstand van de periode voor kleur en zwart-wit.
75.	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 tweede jaar (vanaf 01-01-2027) kan hiervan pas voor het eerst gebruik worden gemaakt.