

Bijlage 1 Programma van eisen

De opdrachtgever stelt een aantal eisen aan de dienstverlening. Hieraan moet worden voldaan, anders wordt de inschrijving uitgesloten.

Implementatietraject

1. Na gunning stelt de opdrachtnemer op verzoek van elke afzonderlijke deelnemer, een implementatieplan op, waarbij de opdrachtnemer de deelnemer kosteloos van advies voorziet bij de selectievraagstukken. In het implementatieplan komen in ieder geval de volgende aspecten aan de orde: inventarisatie huidige situatie, vervangingsplan, planning, communicatie, acceptatie(testen) en instructies & opleiding.
2. De overeenkomst gaat in na definitieve gunning en heeft een looptijd van 60 maanden.
3. De uiterste datum waarop alle multifunctionals (hierna: MFP's) gebruiksklaar zijn opgeleverd bij alle deelnemers, is 1 december 2025.
4. De betaling van de huurprijzen van de MFP's start voor iedere deelnemer vanaf het moment dat bij alle deelnemers de oplevering is afgerond en geaccepteerd.
5. De betaling van gerealiseerde afdrucken start bij elke deelnemer vanaf het moment dat de oplevering aldaar is afgerond.

Standaard functionaliteit

1. Het is niet toegestaan om bij start van de overeenkomst refurbished MFP's aan te bieden.
2. De MFP's moeten over de in bijlage 8 genoemde standaard functionaliteit beschikken. Indien er optioneel staat, betekent dit dat het apparaat niet standaard over deze functionaliteit hoeft te beschikken, maar dat dit wel als optie kan worden afgenomen. Alleen de standaard (softwarematige) functionaliteit is in de huurprijs inbegrepen. De opties worden apart geoffreerd op het prijzenblad.
3. Uitbreidingsmodules zoals vouw-, niet- en boorgatenstation, moeten eenvoudig afneembaar zijn en de overige werking niet nadelig beïnvloeden.
4. De juiste werking van de MFP's is niet afhankelijk van het merk/soort papier.
5. De MFP's moeten over onderstaande scanfunctionaliteit beschikken, zodat voldaan wordt aan de eisen gesteld door de Archiefinspectie:
 - a. Scannen met behoud van inhoud, vorm en structuur (juiste schaal).
 - b. Scannen in kleur. Bitdiepte: 24 bits.
 - c. Resolutie: 600 dpi. Een lagere resolutie is toegestaan wanneer het detailbehoud is gewaarborgd.
 - d. Scannen met OCR.
 - e. Scanning in PDF/A-1b.
 - f. Scannen naar bestandsformaat JPEG met datacompressie
 - g. Als eindproduct wordt minimaal de bestandsformaten PDF/A-1b, JPEG, OOXML (ppt en docx), XPS en TIFF aangeboden op alle MFP's.
 - h. Volledig scannen (aantal papieren bladzijden = aantal digitale bladzijden)
 - i. Dubbelzijdig scannen.
 - j. Blanco pagina's mogen niet verwijderd worden.
 - k. Geen zwarte randen als gevolg van uitvulling (aangezien het gescande document dan niet langer gelijk is aan het papieren origineel)
6. Een document wordt altijd in kleur gescand. Kleurgebruik is van betekenis voor het proces ingeval van:
 - a. Parafen en opmerkingen in kleur
 - b. Onderscheidende kleurmarkeringen in tekst en tabellen
 - c. In lijntekeningen en plankaarten
 - d. Kleurenfoto's en kleurenafbeeldingen

7. De gemiddelde kleurafwijking van afdrucken en scans¹ bedraagt $\Delta E \leq 6$.
8. De printer accepteert printopdrachten van:
 - a. Windows 10/11
 - b. Windows Server 2022 en later

Beveiliging

1. De MFP's moeten voorzien zijn van een versleuteldopslagmechanisme met een encryptienormen volgens de actuele standaarden van Forum Standaardisatie.
2. De software moet kunnen voorzien in een Secure LDAP koppeling.
3. De print opdrachten moeten ge-encrypt vanaf het werkstation naar de printserver en van de printserver naar de printer kunnen worden verzonden (SSL/TLS v1.3 implementatie, IPP-protocol).
4. De firmware van de MFP dient voorzien te zijn van de laatste stabiele versie
5. Kwetsbaarheden met een CVSS-score van 1-4 worden elk kwartaal gepatcht. Kwetsbaarheden met een CVSS-score van 5-8 worden elke maand gepatcht. Kwetsbaarheden met een CVSS-score van 9 of hoger worden binnen een week gepatcht.
6. De functie van mobiel printen dient te kunnen worden uitgeschakeld.
7. Printers moeten de mogelijkheid hebben om enkel via de printserver gebruikt te worden maar in het geval van calamiteiten moet de functionaliteit bestaan de printer met een werkstation direct aan te sturen.
8. Verwijderen van de op de MFP's aanwezige documenten en gegevens (indien mogelijk geautomatiseerd) na gebruik.
9. Na een tonerwissel of storing van de MFP, worden er geen documenten uit de wachtrij afgedrukt zonder nadrukkelijke authenticatie van de gebruiker.
10. Encryptie van de managementinformatie is verplicht (SNMPv3). SNMPv1 en v2 worden uitgeschakeld.
11. Encryptie voor scannen naar e-mail (S/MIME)
12. Beveiliging voor remote printing via Wi-Fi (WPA2 Enterprise, WPA3 Enterprise)
13. Management portal van de MFP's moet via HTTPS (TLS 1.3, SHA384 of SHA512, sleutellengte minimaal 2048 bits) benaderbaar zijn met self signed of corporate enrolled certificaat.
14. USB-poorten op de MFP's dienen niet aanwezig of uitschakelbaar te zijn.
15. Mogelijkheid om te authenticeren met Kerberos
16. Scan to sharepoint/onedrive zonder thirdparty oplossing
17. Scannen naar e-mail dient mogelijk te zijn
18. De aangeboden oplossing dient ondersteuning te bieden voor beveiligd printen (secure printing), waarbij printopdrachten pas worden vrijgegeven na authenticatie van de gebruiker aan de printer. Authenticatie dient mogelijk te zijn via een kaartlezer, tag, badge of vergelijkbare methode.

Online beheertool

1. Rapportage module
 - a. Online, per direct de mogelijkheid hebben tot instellen van eenmalige en repeterende rapportage over een zelf in te stellen periode: - Print, scan en kopieer verbruik per machine, persoon, afdeling - Rapportage in Excel én PDF met grafische weergave
2. Inzicht in Database (geen oracle tool)
 - a. Zicht op machines, serienummer, aansluiting, locaties en gebruikers(groepen)

¹ Toelichting: er dient hierbij sprake te zijn van scannen zonder enige verbetering van de scandata door de software van de scanner (dus géén verscherping, contrastverandering, aanpassing verzaadiging, etc.)

- b. Mogelijkheid tot doorvoeren van mutaties 3. Printer gegevens:
 - a. Status van machine (in storing, bezig, offline, online)
 - b. Zicht op laatste gebruik
 - c. Inzicht in configuratie van machine en doorgevoerde mutaties 4.

Connecties:

- a. De beheertool kan en mag niet rechtstreeks van buitenaf benaderd worden. Dit zal in overleg middels een teamviewer sessie i.o.m. de opdrachtgever op aanvraag opengezet worden.

Duurzaamheidseisen

1. De geluidsproductie van alle MFP's in de verschillende modussen (in db) en de productie van warmte (in J) voldoet aan alle veiligheids-, arbo- en milieunormeringen.
2. De te leveren toners/inkt dienen op basis van de "Regeling duurzaamheid archiefbestanden" te voldoen aan de ISO-norm 11798.

Bedieningsgemak

1. Het bedieningspaneel is volledig Nederlandstalig en binnen alle productcategorieën gelijk.
2. Het bedieningspaneel MFP's is eenvoudig te gebruiken door rolstoelgebruikers.
3. Het wijzigen van de configuratie door een gebruiker is te blokkeren.
4. Na iedere gebruiker worden de instellingen automatisch teruggezet.
5. In maximaal drie stappen op de display moet een beveiligde afdruk geprint kunnen worden.
6. In maximaal drie stappen op de display moet een scan gemaakt kunnen worden.
7. Opdrachtnemer geeft na gebruiksklare oplevering van de MFP's, indien door deelnemer gewenst, per locatie één instructie over de werking en bediening van de MFP's.
8. Opdrachtnemer stelt voor alle MFP's een grafische schriftelijke instructie (quick reference) beschikbaar welke zichtbaar bij het apparaat kan worden geplaatst.
9. Mobiel printen moet laagdrempelig zijn (geen uitgebreide installatie/configuratie op mobiel apparaat), intuïtief en in maximaal zes stappen moet er een beveiligde afdruk geprint kunnen worden in de meest voorkomende bestandsformaten (.pdf, .doc, en .docx). De prints blijven in huis, dus niet in de cloud.

Integratie & beheer

1. In bijlage 9 staat de netwerkomgeving van de deelnemers beschreven. U garandeert dat de aangeboden MFP's binnen deze ICT-omgevingen:
 - a. Goed werkend wordt aangesloten op het netwerk;
 - b. Integreerbaar is binnen de opgegeven LDAP-implementaties;
 - c. Beschikt over volwaardige drivers voor het maken van afdrucken in de kantoor- en CAD-omgeving.
2. U garandeert dat de aangeboden MFP's compatibel is met de netwerkprotocollen TCP/IP en Ethernet. Daartoe beschikken de apparaten over een 100/1000 Mbps ethernet netwerk interface (full duplex). Zowel TCP/IPv4 als TCP/IPv6 worden volledig ondersteund.
3. De beheer software behorende bij de aangeboden MFP's is minimaal voorzien van de volgende functionaliteiten:
 - a. Uitlezen toner/inktstatus en voorraad per toner/inkt
 - b. Signaleren van storingen
 - c. Uitlezen van tellerstanden (ook op afstand)
 - d. Configureren van de MFP's
 - e. Beheer van mailboxen
 - f. Beheer van opslaglocaties van scans

- g. Scannen naar Onedrive/Sharepoint
4. Alle printerdrivers dienen in het Nederlands te zijn. De deelnemers streven ernaar om zo min mogelijk verschillende drivers te gebruiken.
 5. Naast on-premise printing moet de leverancier ook ondersteuning bieden voor cloud printing, met de mogelijkheid tot integratie met Microsoft Intune, zonder gebruik te maken van third-party tools.
 6. Printerdrivers zijn packaged drivers (Type 3 – User Mode)
 7. Printerdrivers zijn beschikbaar in 32 en 64 bit
 8. Printerdrivers moeten zonder gebruikersinteractie geautomatiseerd (silent) geïnstalleerd kunnen worden. Opdrachtnemer levert hiervoor de documentatie op
 9. Printerdrivers moeten compatible zijn met:
 - a. Windows 10 versie 22H2 en hoger
 - b. Windows 11 versie 24H2 en hoger
 - c. Windows Server 2022 21H2 en hoger
 - d. Windows Server 2025 24H2 en hoger
 10. Opdrachtnemer verzorgt op verzoek van een deelnemer eenmalig een beheerderstraining. Hieronder wordt verstaan: een training waarbij maximaal 8 personen in totaal worden geïnstrueerd om de in zijn netwerk geplaatste MFP's te beheren in de omgeving: aanpassen en toevoegen van gebruikerspassen, drivers, standaard instellingen aanpassen etc. De kosten hiervan zijn voor rekening opdrachtnemer.

Service & onderhoud

1. U beschikt over een servicedesk & helpdesk, bereikbaar op werkdagen van 08.00 tot 18.00 uur.
2. U bent verantwoordelijk voor het complete reguliere onderhoud. Kleine storingsen (zoals papierstoringen) worden zoveel mogelijk door de opdrachtgever zelf opgelost, die daarin gefaciliteerd wordt door een overzichtelijke instructie display.
3. Indien een monteur langskomt, dient monteur het apparaat voorzien te worden van een schoonmaakbeurt.
4. U bent verantwoordelijk voor het op locatie bijhouden van voldoende voorraad van verbruiksartikelen (onder andere nietjes, toner).
5. U garandeert dat u binnen 1 uur na binnenkomst van de storingsmelding contact opneemt met de opdrachtgever voor herstel van de aangegeven storing, door middel van instructie opdrachtgever, remote beheer, inplannen van bezoek op locatie, etc.
6. U garandeert dat u minimaal binnen onderstaande responstijden, na storingsmelding, begint met het verhelpen van de storing op locatie:
 - apparaten bij de publieksbalies (burgerzaken & vergunningen en handhaving): 4 kantooruren;
 - apparaten bij overige afdelingen: 8 kantooruren.
7. Nadat de storing is opgelost wordt dit gemeld aan de opdrachtgever.

Beschikbaarheidseisen

1. De beschikbaarheid per maand per aangeboden apparaat is minimaal 96%, berekend volgens de formule: $(220-S) / 220 * 100\%$. Hierbij is 220 het vastgestelde aantal werkuren per maand en S het aantal storingsuren over het betreffende maand, gemeten tussen 8:00 en 18:00 op werkdagen.
2. Indien gedurende drie aaneengesloten maanden niet wordt voldaan aan dit beschikbaarheidspercentage, bent u aan de opdrachtgever een boete verschuldigd van 10% van de vaste huurprijs per maand van het betreffende apparaat.

3. U garandeert dat het apparaat terstond wordt vervangen door een zelfde type apparaat indien de gegarandeerde beschikbaarheid 3 keer binnen 6 opvolgende maanden niet wordt gehaald.

Flexibiliteit

1. MFP's kunnen onderling tussen de deelnemers en locaties, uitgewisseld worden (verhuizing) en MFP's kunnen geretourneerd dan wel bijgeplaatst worden. De verhuizing wordt uitgevoerd door Leverancier, tegen de hiervoor overeengekomen tarieven. Leverancier past de facturatie en rapportage op deze verhuizing aan.
2. MFP's kunnen verplaatst worden binnen een locatie van een deelnemer. Opdrachtgever kan indien gewenst zelf zorgen voor de verplaatsing en bijbehorende installatie.
3. Een verplaatsing van MFP's tussen verschillende locaties van een deelnemer of tussen een locatie van de ene deelnemer naar de andere deelnemer wordt gefaciliteerd door opdrachtnemer. Na een verzoek hiertoe van opdrachtgever dient dit binnen twee weken te worden uitgevoerd.
4. MFP's kunnen op verzoek van Opdrachtgever kosteloos worden geretourneerd. Vanaf het moment van retourinname mogen voor de betreffende MFP geen kosten meer in rekening worden gebracht.
5. Conversies (in- of omruilen MFP's) zijn mogelijk tot 6 maanden voor het verstrijken van de overeenkomst. Een uitgevoerde conversie heeft geen invloed op de looptijd van de overeenkomst. De afgesproken expiratiedatum blijft onverminderd van kracht.
6. MFP's kunnen altijd bijgeplaatst worden, waarbij opdrachtnemer eerst kijkt of bij een andere deelnemer overtollige MFP's staat, die ingezet kan worden. De looptijd van bijgeplaatste MFP's expireert op hetzelfde moment dat de overeenkomst expireert. Bij een kortere looptijd worden de maandelijkse leasebedragen naar rato van het aantal maanden dat de MFP's zal staan, omgerekend.

Contractmanagement

1. Minimaal elk halfjaar stuurt u een rapportage per deelnemer waarin per apparaat staat:
 - a. Apparaat nummer
 - b. Apparaat type en omschrijving van de opties/accessoires
 - c. Installatiedatum en de tellerstand per installatiedatum
 - d. Adres en locatie waar het apparaat is geplaatst
 - e. Actuele tellerstand. uitgesplitst naar zwart-wit / kleur / beperkt kleur, A4 en A3
 - f. Volume (per maand over de laatste 6 maanden) uitgesplitst naar zwart-wit / kleur / beperkt kleur, A4 en A3
 - g. Actuele storingen (per maand) over de laatste 6 maanden
 - h. Aard van de storingen
 - i. Werkelijk gerealiseerde responstijd
 - j. Beschikbaarheidspercentage (per maand)
 - k. Aantal klachten
 - l. Advies t.a.v. ge- en verbruik MFP's
2. Minimaal twee keer per jaar vindt overleg plaats tussen uw accountmanager en de contactpersonen van de opdrachtgever (één per deelnemer). Onderwerpen zijn in ieder geval: de uitkomsten van de rapportage, naleving van de wederzijdse afspraken, nieuwe ontwikkelingen en de overall view t.a.v. het eventueel uitwisselen van MFP's tussen deelnemers onderling. Onderwerpen kunnen zowel door Opdrachtgever als Opdrachtnemer aangevuld worden.

Prijzen

1. De huurprijzen zijn gebaseerd op een huurtermijn van 12 maanden en dienen ingevuld te worden in bijlage 3 Invulformulier tarieven. De huurprijzen staan voor de initiële contractperiode vast en mogen niet geïndexeerd worden.
2. Indien gebruik gemaakt wordt van één of allebei de optiejaren, bedraagt de huurprijs voor de optiejaren € 0,00 en worden uitsluitend de afdrukkosten, de kosten voor het follow me concept en de kosten t.b.v. de beheertool in rekening gebracht.
3. Alle vermelde prijzen zijn in euro's, exclusief BTW en voor zover van toepassing inclusief alle heffingen en kosten zoals uitvoerings-, nazorg-, overhead-, reis- en andere kosten.
4. Indexatie mag voor het eerst per 1 januari 2027 plaatsvinden en vindt plaats conform het bepaalde in de overeenkomst. Dit geldt niet voor de huurprijzen.
5. In de huurprijs is inbegrepen: kopieer- en printmaterialen (excl. papier en bindmaterialen) en de servicecomponent: service, preventief onderhoud, correctief onderhoud, reparatie en vervangingsonderdelen, arbeidstijd en voorrijdkosten en contractmanagement.
6. U geeft één prijs op voor een zwart/wit afdruk en één prijs voor een kleurenafdruk ongeacht het afdrukvolume. Er is dus geen sprake van een minimumvolume.
7. Er wordt geen onderscheid gemaakt tussen een A4 afdruk en A3 afdruk.
8. Alleen daadwerkelijk afgedrukte prints worden berekend.
9. Voor het maken van scans worden geen kosten in rekening gebracht
10. De afleverings- en installatiekosten zijn éénmalig en omvatten zaken zoals plaatsing, aansluiting, netwerk klaar maken, instructie en opleiding.
11. Het aantal apparaten en het aantal afdrukken kan afwijken van het geïnventariseerde aantal. Deze afwijkingen hebben geen invloed op de opgegeven prijzen.

Facturatie & betaling

1. U factureert de huurprijzen d.m.v. een verzamel factuur per deelnemer, per kwartaal vooraf. De factuur bevat in elk geval de volgende gegevens:
 - a. Factuurdatum
 - b. Installatieadres
 - c. Type en serienummer
 - d. Huur MFP's
 - e. Betalingskenmerk
 - f. Overige eisen, per deelnemer aan te geven
 - i Vanuit gemeente Hilversum: verplichtingennummer en/of routenummer
2. Facturatie van de gerealiseerde afdrukken gebeurt per kwartaal achteraf. De factuur bevat, naast de eisen uit artikel 11.5 en 11.7 GIBIT 2023, in elk geval de volgende gegevens:
 - a. Factuurdatum
 - b. Installatieadres
 - c. Type en serienummer
 - d. Begin- en eindstand teller afgelopen kwartaal
 - e. Werkelijk aantal afdrukken zwart/wit
 - f. Werkelijk aantal afdrukken kleur
 - g. Werkelijk aantal afdrukken beperkt kleur
 - h. Betalingskenmerk
 - i. Overige eisen, per deelnemer aan te geven
 - i Vanuit gemeente Gooise Meren:
De facturen kunt u versturen via het Peppol netwerk, met behulp van het KvK-nummer 64935345 en/of BTW-nummer NL824143826B01. Overige eisen aan de factuur: <https://gooisemeren.nl/factuur-laten-uitbetalen-door-de-gemeente/>

Voor de juiste afhandeling van de facturen verzoeken wij u de facturen te richten aan:

Gemeente Gooise Meren, Postbus 6000, 1400 HA Bussum. Ook verzoeken wij u om op alle facturen de volgende onderdelen vermelden:

Afdeling Facilitaire zaken, Informatievoorziening en Automatisering (FIA)

Inkoopordernummer XXXXXXX

i Vanuit gemeente Hilversum:

De facturen dient u digitaal in .pdf formaat verzenden naar:

facturen@hilversum.nl of als e-factuur in ubl-formaat aangeleverd via het OpenPEPPOL netwerk (OIN) 0000 0001 0019 4191 4000. De factuur moet naast de eisen uit artikel 11.5 en 11.7 GIBIT 2023, het volgende bevatten:

(alleen dan kan de factuur betaald worden)

- Het verplichtingennummer of facturenrouthenummer (keuze maken).
- naam van de contactpersoon van de gemeente;
- door de belastingdienst gestelde eisen;
- contractnummer;
- omschrijving van geleverd goed / geleverde dienst en het tijdstip van levering goed of periode van dienstverlening;

3. De opdrachtgever hanteert een betalingstermijn van 30 dagen, na ontvangst van de factuur.