

Bijlage 6 - Programma van Eisen

EA Multifunctionals -SHN2518

Inschrijving wordt beoordeeld op het voldoen aan de gestelde Eisen in deze Bijlage. Het betreft hier **knock-out criteria**; dat wil zeggen dat, indien een Inschrijving niet voldoet aan alle Eisen, de Inschrijving voor verdere beoordeling wordt uitgesloten.

Nr.	Eisen
Algemene eisen	
1.	Bij aanvang van de Overeenkomst dienen alle nieuw te plaatsen Multifunctionals te voldoen aan alle eisen zoals opgenomen in de Aanbestedingsleidraad en het Programma van Eisen, ongeacht of ze fabrieksnieuw of refurbished zijn. Indien een specifiek type Multifunctional niet fabrieksnieuw leverbaar is, mag uitsluitend een refurbished exemplaar worden geleverd, mits dit volledig gelijkwaardig is en volledig voldoet aan alle gestelde eisen. De opdrachtgever behoudt het recht om een vervanging te weigeren indien blijkt dat de geleverde Multifunctional niet aan de overeengekomen eisen voldoet. Dit geldt voor alle locaties zoals vermeld in Bijlage 13.
2.	Gedurende de looptijd van de Overeenkomst geldt dat de Opdrachtgever niet gebonden is aan een minimum afdrukvolume. De in deze aanbesteding genoemde aantallen betreffen uitsluitend verbruikscijfers van de afgelopen 12 maanden die zijn gebruikt voor vergelijking voor de aanbesteding. De Opdrachtnemer kan hieraan geen rechten ontleen en de Opdrachtgever is geenszins gehouden tot daadwerkelijke afname van deze aantallen. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om tot een maximum van tweemaal de in de aanbestedingsdocumenten weergegeven omvang af te nemen gedurende de Overeenkomst.
3.	Opdrachtnemer voert de conversie en/of uitbreiding van Multifunctionals kosteloos uit onder dezelfde contractuele prijs- en leveringscondities als vastgelegd in de Overeenkomst (zie Bijlage 2). Gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst staat Opdrachtnemer kosteloze conversie toe van het aantal Multifunctionals dat per contractdatum is geplaatst. Vanaf het moment dat een Multifunctional is geconverteerd, worden er geen huurkosten, inclusief onderhoud en support, meer in rekening gebracht aan Opdrachtgever voor de vervangen Multifunctional.
4.	Alle plaatsingen, uitbreidingen en conversies van Multifunctionals dienen dezelfde contractuele einddatum hebben als overeengekomen in de Overeenkomst. Dit geldt tevens voor door de Opdrachtnemer geleverde software(licenties) die noodzakelijk zijn om de Multifunctionals in bedrijf te houden.
5.	De Opdrachtnemer garandeert dat alle in de Inschrijving aangeboden prestaties, inclusief alle in het kader van de gunningscriteria aangeboden extra's, volledig zijn verdisconteerd in de inschrijfprijs zoals opgenomen in het prijsinschrijfformulier (Bijlage 7). Aan de inschrijfprijs kunnen geen aanvullende kosten worden verbonden voor de aangeboden prestaties, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk overeengekomen met Opdrachtgever.
Managed Print Service / Service en Beheer	
6.	Het vereiste beschikbaarheidspercentage op kwartaalbasis gedurende kantooruren op maandag t/m vrijdag (08.00 – 22.00 uur) en op zaterdag en zondag van 10:00 – 14:00 uur) bij Opdrachtgever bedraagt per Multifunctional minimaal 98,0%.
7.	Bij een storingsmelding aan een Multifunctional dient Opdrachtnemer binnen vier (4) kantooruren te beginnen met herstelwerkzaamheden op locatie van de Opdrachtgever, ook

	indien de melding plaatsvindt in het weekeinde. Indien op dat moment niemand aanwezig is op de betreffende locatie, worden de herstelwerkzaamheden gestart op de eerstvolgende werkdag.
8.	Opdrachtnemer verplicht zich tot een oplostijd bij een storing van totaal maximaal zestien (16) kantooruren. Dit is de tijd vanaf ontvangst van de melding bij de Opdrachtnemer en het moment waarop de Multifunctional weer storingsvrij opnieuw beschikbaar is voor Opdrachtgever.
9.	Opdrachtnemer dient wanneer een storing niet binnen de gegarandeerde tijd, zestien (16) kantooruren, is verholpen een vervangend gelijkwaardige Multifunctional (binnen zestien (16) kantooruren na verstrijking van de maximale oplostijd) kosteloos ter beschikking te stellen. De vervangende Multifunctional dient volledig technisch en werkend te worden opgeleverd binnen het netwerk op de betreffende locatie.
10.	Opdrachtnemer vervangt kosteloos Multifunctionals die driemaal dezelfde storing heeft gegeven permanent door een gelijkwaardige Multifunctional (binnen zestien (16) kantooruren na verstrijking van de maximale oplostijd van de derde storingsmelding). De vervangen Multifunctional mag niet opnieuw bij Opdrachtgever worden geplaatst. De vervangende Multifunctional dient volledig technisch en werkend te worden opgeleverd binnen het netwerk op de betreffende locatie.
11.	Medewerkers van Opdrachtgever mogen eenvoudige handelingen verrichten aan de Multifunctionals om kleine storingen te verhelpen zoals het verhelpen van basale papierstoringen of het verwisselen van defecte en lege tonercartridges. De Opdrachtnemer dient te waarborgen dat deze handelingen mogelijk zijn zonder dat dit leidt tot verlies van garantie, functionaliteiten of aanvullende kosten voor Opdrachtgever.
12.	De verantwoordelijkheid voor het applicatiebeheer van print- en scan gerelateerde toepassingen indien deze op de servers van Opdrachtgever draaien, ligt bij een door de Opdrachtgever ingehuurd derde beheerpartij. Opdrachtnemer dient volledige medewerking en ondersteuning te verlenen bij het oplossen van problemen.
13.	Opdrachtnemer verzorgt optioneel een beheerderstraining. Hieronder wordt verstaan: een training waarbij maximaal tien (10) key users en/of helpdesk medewerkers worden geïnstrueerd om de in het netwerk geplaatste Multifunctionals te beheren in de netwerkomgeving van Opdrachtgever (drivers, aanpassen en het toevoegen van gebruikers, standaardinstellingen aan te passen, toner vervangen, etc.).
Rapportages en Regie	
14.	Opdrachtnemer stelt kosteloos software of portal ter beschikking aan Opdrachtgever en garandeert dat Opdrachtgever zelfstandig en zonder tussenkomst van Opdrachtnemer toegang heeft tot de software of portal. De software biedt realtime inzicht in onder andere, maar niet uitsluitend, statusinformatie, storingen, tellerstanden en de mogelijkheid tot het zelfstandig genereren van rapportages. De software of het portal dient volledig te functioneren binnen de netwerkomgeving van Opdrachtgever. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen van updates en noodzakelijke aanpassingen aan de software of portal, indien vereist door wijzigingen in de netwerkomgeving of door beveiligings- en wetgevingsmaatregelen.
15.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het correct opnemen en doorgeven aan Opdrachtgever van de maandelijkse tellerstanden voor de facturatie. Opdrachtgever staat hierbij niet toe dat hiervoor fysieke (meet)apparatuur geplaatst wordt. Het gebruik van software op een printserver of een virtual appliance voor Hyper-V is wel toegestaan.
16.	Opdrachtnemer stelt gedurende de looptijd van de overeenkomst, inclusief de optionele periode(n) van verlenging software ter beschikking om de printomgeving binnen de netwerkomgeving van Opdrachtgever te laten functioneren. Deze software dient de meest

	voorkomende beheerhandelingen van de Multifunctionals te ondersteunen, met name en ten minste: tonen en rapporteren van statusinformatie van alle Multifunctionals (toner, papier, storings, meldingen), opvraagmogelijkheden voor apparaat model, serienummers, tellerstanden, omschrijving, locatie, adressen (IP, MAC), aanpassen van instellingen zoals wachtwoorden/pincodes en locatieaanduiding. De software maakt automatisch nieuwe gebruikers aan binnen de software indien dit noodzakelijk is voor het functioneren. Indien dit niet automatisch gebeurt, integreert Opdrachtnemer hiervoor op haar kosten met IAM van Tools4ever, zodat hier geen handmatige beheerhandelingen voor nodig zijn. De software dient te functioneren binnen de netwerkomgeving van Opdrachtgever. Opdrachtnemer zorgt kosteloos periodiek voor updates en patches van de software indien noodzakelijk vanwege aanpassingen in de netwerkomgeving en vanwege mitigerende maatregelen met betrekking tot beveiligingsupdates en wetgeving daaromtrent.
17.	Opdrachtnemer verzorgt optioneel een training voor maximaal 10 medewerkers van Opdrachtgever, gericht op het gebruik en beheer van de software of het portal. De training omvat uitleg over rapportagefunctionaliteiten, gebruikersbeheer, instellingen en interpretatie van gegevens. Daarnaast levert Opdrachtnemer duidelijke digitale Nederlandstalige handleidingen en instructiemateriaal aan.
18.	De Opdrachtnemer stelt een webbased (online) serviceportaal ter beschikking aan de Opdrachtgever, dat zeven (7) dagen per week en vierentwintig (24) uur per dag beschikbaar is. De Opdrachtnemer levert daarnaast per kwartaal een digitale rapportage per multifunctional aan Opdrachtgever. Deze rapportage bevat ten minste: • Tellerstanden • Storingshistorie • Beschikbaarheidspercentage • Responstijden • Oplostijden • Klachtenregistratie • Verbruik per locatie en gebruiker
Tellerstanden Kwaliteit (functioneel, technisch, print, scan en kopie)	
19.	De modellen van de Multifunctionals dienen minimaal twee (2) jaar leverbaar zijn vanaf het eerste moment van plaatsing.
20.	De Multifunctionals moeten functioneren binnen de centrale netwerk infrastructuur van Opdrachtgever.
21.	Alle Multifunctionals moeten functioneel hetzelfde kunnen in de basisuitvoering (los van de opties).
22.	Alle Multifunctionals zijn uitgerust met een Nederlandstalig bedieningspaneel.
23.	De bedieningspanelen van de aangeboden Multifunctionals komen zoveel mogelijk met elkaar overeen (incl. afmetingen van het display); het display biedt ruimte voor weergave van het logo van Opdrachtgever, het menu is hetzelfde opgebouwd en de basisfuncties zijn op eenduidige wijze te bedienen. Het menu biedt een mogelijkheid tot programmeerbare functietoetsen.
24.	De Multifunctional zet standaard de scan om naar een PDF, PDF-Afile, bij scan to e-mail. Optioneel kan de gebruiker kiezen voor het scannen naar een beeldformaat. Het gebruik van de scanner is kosteloos, hiervoor worden geen "tikken" in rekening gebracht.
25.	Een multipage document dat gescand is, wordt als één e-mail verzonden.
26.	Gescande documenten worden door de Multifunctional zelfstandig via SMTP verzonden naar een (algemene) e-mailbox binnen het domein van Opdrachtgever.
27.	Authenticatie van gebruikers dient te geschieden door middel van het aanbieden van persoonlijke inloggegevens. De printfunctionaliteit op een door de gebruiker gekozen

	Multifunctional wordt ontsloten op basis van het gebruikersprofiel na identificatie door middel van een persoonlijke pincode welke uit minimaal vier (4) cijfers bestaat en maximaal zes (6).
28.	Opdrachtnemer biedt een beheertool om de pincodes centraal te beheren binnen de geleverde software.
29.	Opdrachtnemer dient 2 factor authenticatie van gebruikers op basis van NFC technologie op eerste verzoek van Opdrachtgever mogelijk te maken. Opdrachtgever heeft een (gebouw)toegangsautorisatie systeem op basis van NFC van Salto Systems in gebruik. Bij voorkeur integreert de 2 factor autorisatie van Opdrachtnemer met dit toegangssysteem. Als alternatief kan de Opdrachtnemer ook (kosteloos) een gelijkwaardig (2 factor autorisatie ondersteunend) systeem leveren.
30.	Er wordt gebruik gemaakt van een Follow Me print oplossing waarbij een print wordt afgedrukt wanneer een gebruiker zich authenticiseert bij een willekeurige Multifunctional. Follow Me printen dient geen grote impact te hebben op performance (m.n. spooling) en snelheid van afdrukken. Opdrachtgever gaat ervan uit dat de Opdrachtnemer het maximale doet, gelet op het aangegeven systeem- en netwerkontwerp, om performanceverlies te minimaliseren.
Duurzaamheid	
31.	De in te zetten Multifunctional oplossing (en bijbehorende losse componenten) voldoen aan de actuele eisen op het gebied van milieu die binnen Nederland gelden, waaronder energiebesparing, warmteafgifte, gebruik van milieuvriendelijke stoffen, minimalisering van het gebruik van zware metalen etc. De Multifunctionals voldoen aan wettelijke eisen en normen voor geluid, straling, ergonomie, uitstoot van fijnstof en gassen. De in te zetten Multifunctionals voldoen aan de eisen voor (de meest recente versie van) het Energy Star label voor de betreffende categorie.
32.	De Opdrachtnemer voert de bij Opdrachtgever geplaatste Multifunctionals, na einde levensduur (onafhankelijk van of dit moment al dan niet bij Opdrachtgever wordt bereikt) op een verantwoorde en duurzame wijze af.
33.	De Opdrachtnemer draagt zorg dat bij tussentijdse vervanging van Multifunctionals, en aan het eind van de Overeenkomst van alle Multifunctionals die afgevoerd worden, alle aan Opdrachtgever gerelateerde instellingen en informatie onherstelbaar wordt gewist. Alle data Data van Opdrachtgever op de harde schijf en andere gegevensdragers in de Multifunctionals wordt onherstelbaar gewist. Hiervan wordt aan Opdrachtgever een certificaat van overlegd. Kosten hiervoor zijn bij de inschrijfprijs inbegrepen.
34.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat verpakkingsmaterialen (van Multifunctionals en onderdelen) na inbedrijfstelling, direct op milieuvriendelijke wijze worden afgevoerd. De kosten van afvoer en verwerking zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
35.	Opdrachtnemer garandeert terugname (minimaal eenmaal per kwartaal per locatie) van lege tonercartridges en re-conditionering of recycling van de teruggenomen tonercartridges. De kosten van afvoer en verwerking zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
36.	De toner, poeder of de inkt in de cartridges bevat geen stoffen die gevaarlijk zijn voor het milieu. Onder stoffen die gevaarlijk zijn voor het milieu worden verstaan stoffen of mengsels die zijn geclassificeerd met één of meer van de onderstaande gevarenindelingen: • Volgens Richtlijn 1999/45/EG: R50, R51/53, R52/53, R53, R50/53, R59 • Volgens Verordening (EG) nr. 1272/2008 (CLP): H400, H410, H411, H412, H413 Een bij deze Inschrijving te voegen certificaat of een ander formeel document van een onafhankelijk orgaan waaruit blijkt dat aan deze eis wordt voldaan. Indien bedoeld certificaat is afgegeven door Nordic Swan of Blaue Engel wordt in ieder geval aan deze eis voldaan. Inschrijver met de voorgenomen gunning levert het volgende Bewijsmiddel aan:

	1. Een certificaat of een ander formeel document van een onafhankelijk orgaan waaruit blijkt dat aan deze minimumeisen wordt voldaan. Indien bedoeld certificaat is afgegeven door Nordic Swan of Blaue Engel wordt in ieder geval aan deze eis voldaan.
37.	De Multifunctionals zijn geschikt voor het gebruik van papier dat voldoet aan de Europese norm EN 12281:2002. Dit geldt zowel voor nieuw papier als voor gerecycled papier dat aan deze norm voldoet.
Financiële eisen	
38.	Opdrachtnemer dient een all-in tellertik tarief aan te bieden waarin in ieder geval de kosten voor toner/printcardridge (aanvoer, verbruik en afvoer), drum, fuser, service, onderhoud, vervangingsonderdelen, loonkosten en voorrijkosten dienen te zijn inbegrepen (doch exclusief papier en nietjes).
39.	Voor het uitvoeren van scans mogen geen tellertikken of kosten aan de Opdrachtgever worden berekend. De Multifunctionals dienen de uitgevoerde scans wel te registreren, zodat het aantal gemaakte scans inzichtelijk blijft voor beheer- en rapportagedoeleinden.
40.	Opdrachtnemer dient onderhoud aan de Multifunctionals uit te voeren om aan de beoogde servicelevels te voldoen. De hieraan verbonden kosten zijn verwerkt in all-in huurtarief. De downtime van het onderhoud telt mee in het beschikbaarheidspercentage als downtime.
41.	De facturering dient maandelijks achteraf te geschieden op basis van de daadwerkelijke gemaakte afdrukken. De factuur omvat naast het bedrag, ten minste de volgende detailinformatie per Multifunctional; printer model, printernaam, printerlocatie, verbruik afdrukken zwart/wit, verbruik afdrukken in kleur. Eventuele afwijkingen tussen factuur en rapportage(eis 18) kunnen leiden tot afwijzing van de factuur
42.	Een kleurenkopie/print mag slechts als kleurenprint aangemerkt/in rekening gebracht worden wanneer er meer dan 5% kleur in de print wordt gebruikt.
43.	Bij afschaling c.q. een Multifunctional binnen het contract uit bedrijf nemen, dienen slechts verwijderingskosten worden berekend. Vanaf het moment dat de Multifunctional uit bedrijf wordt genomen, worden er geen huurkosten (incl. onderhoud & support) meer in rekening gebracht aan Opdrachtgever voor deze Multifunctional.
44.	Alle transportkosten voor te verzenden gebruiksartikelen als toner en/of inkt cartridges ten behoeve van gebruik op alle locaties van Opdrachtgever, dienen te zijn inbegrepen in het prijsmodel gedurende looptijd van de Overeenkomst.
45.	Enige correcties dan wel creditering dienen binnen één maand doorgevoerd te zijn.
46.	De factuur van Opdrachtnemer voldoet aan alle eisen van de belastingdienst en bevat aanvullend: A) Een door Opdrachtgever aan te geven verplichtingnummer. B) De naam van de contactpersoon/besteller. C) Aanbestedingsnummer SHN2518.
47.	Facturatie vindt maandelijks plaats na afloop van de kalendermaand. Opdrachtgever zal onbetwiste facturen voldoen met inachtneming van een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van de factuur. Facturen moeten voldoen aan de gestelde eisen en dienen na levering voor Diensten aan Opdrachtgever digitaal in pdf, voorzien van een bestand in Microsoft Excel, of PDF-formaat, met daarin alle gefactureerde diensten per maand conform de structuur van het offertemodel, zoals nader af te stemmen met Opdrachtgever weergegeven, verzonden te worden naar: crediteuren@slachtofferhulp.nl .
Project / Implementatie	
48.	De Multifunctionals dienen uiterlijk 17 april 2026 op alle locaties geplaatst, geïnstalleerd en geïmplementeerd (inclusief optionele training en instructie) conform de gestelde eisen en het Implementatieplan en geaccepteerd als een volwaardige dienst(verlening).
49.	De maand voorafgaand aan de uiterste leveringsdatum van de Multifunctionals, conform eis 53 geldt als de migratieperiode. Pas na voltooiing van een acceptatietest start de daadwerkelijke dienstverlening van deze Overeenkomst, welke de huur van de Multifunctionals inclusief het

	onderhoud omvat. De acceptatietest vindt plaats op een door Opdrachtgever nader te bepalen moment, maar niet eerder dan 6 maart 2026.
50.	Voorafgaand aan de Implementatie zal Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever en de door Opdrachtgever ingehuurde derde voor ICT-beheer, duidelijke afspraken maken over de taak- en rolverdeling en de verantwoordelijkheden gedurende de Implementatie en looptijd van het contract.
51.	Opdrachtnemer dient gedurende het project twee vaste aanspreekpunten of een klein team van aanspreekpunten in de rol van projectleider(s) te benoemen die met Opdrachtgever de voortgang en oplevering van de Overeenkomst in overleg voeren. Dit geldt tevens na beëindiging van de Overeenkomst en/of bij Afschaling van meerdere Multifunctionals, ook dan levert Opdrachtnemer twee vaste aanspreekpunten of een klein team van aanspreekpunten t.b.v. logistieke en administratieve afwikkeling
52.	Voor uitvoering van werkzaamheden op locatie dient een vast team van meerdere personen beschikbaar te zijn, welke allen gedurende de looptijd van de Overeenkomst een geldige verklaring omtrent het gedrag dient te hebben (VOG). Opdrachtnemer dient zelf voor de aanvraag, kosten en instandhouding van de VOG zorg te dragen. Screening van medewerkers van de Opdrachtnemer door politie en/of justitie kan geëist worden. Additionele kosten als gevolg van het niet voldoen aan de beveiligingseisen van politie en justitie zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
53.	Opdrachtnemer en/of namens Opdrachtnemer ingezette transporteur maakt voordat sprake is van bezorging, per locatie tijdig een afspraak met een medewerker van Opdrachtgever over bezorgdatum, tijdstip, beschikbaarheid locatiepersoneel en situatie specifieke hulpmiddelen.
54.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de levering en plaatsing van de Multifunctionals, inclusief horizontaal en verticaal transport op alle locaties waar Opdrachtgever kantoor houdt, en/of kantoorruimte van derden betreft. De Multifunctional wordt door Opdrachtnemer op de plek neergezet alwaar deze in gebruik dient worden genomen.
55.	Opdrachtnemer zorgt bij aflevering en na plaatsing of Uitbreiding op locatie, voor afvoer van alle verpakkingsmaterialen zoals pallets, karton, piepschuim en plastic. Kosten hiervan zijn voor Opdrachtnemer en zijn verwerkt in de door Opdrachtnemer af te prijzen posten op het prijsinschrijfformulier (Bijlage 7).
56.	Opdrachtnemer maakt een afspraak met een door Opdrachtgever aangewezen technisch contactpersoon ter plaatse om op locatie de Multifunctional, daags na bezorging, gebruiksklaar te maken en op te leveren binnen het netwerk van Opdrachtgever.
57.	Opdrachtnemer stelt ten behoeve van het gebruiksklaar maken op locatie aan deze technisch contactpersoon per Multifunctional de volgende gegevens beschikbaar: • Type • Serienummer • Macadres
58.	Opdrachtnemer levert documentatie in de Nederlandse taal. Bij elke Multifunctional dient een goede gebruiksaanwijzing te zijn bijgevoegd. Naast de gebruiksaanwijzing dient door de opdrachtnemer per Multifunctional een fysieke (geplastificeerde) instructiekaart op A3-formaat te worden bijgeleverd, waarop de basisinstructies vermeld worden (verkorte handleiding, hoe te printen, te scannen, te kopiëren, wat te doen bij storingen, welke papiersoorten en gramgewichten er gebruikt kunnen worden). Deze instructiekaart wordt uitgevoerd in de huisstijl van Opdrachtgever en na goedkeuring van Opdrachtgever verspreid.
59.	Opdrachtnemer stemt ermee in dat de door Opdrachtgever ingehuurde derde voor ICT-beheer, gedurende de Implementatie tot een maand na ingebruikname van de laatst opgeleverde Multifunctionals, een vaste technisch specialist (derde lijns) van opdrachtnemer direct kan benaderen voor het oplossen van technische issues/ vraagstukken.
Service Level / Delivery management	
60.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het installeren, uitbreiden, wijzigen (verhuizen), verwijderen, vervangen van de Multifunctionals. In dergelijk geval wordt een definitieve planning van aflevering, Installatie en ingebruikname afgestemd met contactpersoon van Opdrachtgever ter plaatse en de door Opdrachtgever ingehuurde derde voor ICT-beheer en enkel uitgevoerd na goedkeuring door Opdrachtgever.

	Opdrachtnemer geeft in dat geval binnen 5 werkdagen na maken van afspraken een definitieve planning af.
61.	Binnen 4 weken na gunning hebben Opdrachtnemer en Opdrachtgever gezamenlijk in overleg passende KPI's vastgesteld, welke gelden gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst en worden verwerkt in de kwartaalrapportage.
62.	Opdrachtnemer geeft een overzicht van de geldende verhuistarieven, voor interne en externe verhuizingen. Deze zijn opgenomen in het prijsinschrijfformulier onder Bijlage 7.
63.	Opdrachtnemer wijst een vaste accountmanager toe waarmee Opdrachtgever ieder halfjaar een tactisch overleg voert. Tijdens dit overleg worden de geleverde prestaties geëvalueerd op basis van de door Opdrachtnemer te leveren halfjaarlijkse Service Level Management-rapportage (SLR), en worden trends, adviezen en verbeteringen besproken. Indien noodzakelijk vindt éénmaal per jaar een strategisch overleg plaats.
64.	Gedurende de Implementatie dient tijdens kantooruren maandag t/m vrijdag (08.00 – 18.00 uur) een Nederlandssprekende telefonische helpdesk (kosteloos) beschikbaar te zijn voor Opdrachtgever en de door Opdrachtgever ingehuurde derde voor ICT-beheer. De helpdesk moet in staat zijn om de melding te registreren, gebruikers te instrueren om de storing te verhelpen, dan wel gemelde storingen te verwerken ten behoeve van reparatie.
65.	De Opdrachtnemer draagt de zorg en de kosten voor blijvende comptabiliteit van het webbased serviceportaal voor de duur van de Overeenkomst.
66.	De geautoriseerde toegang tot het webbased serviceportaal vindt minimaal plaats door middel van een gebruikersnaam en wachtwoord. Op verzoek van Opdrachtgever dient dit uitgebreid te kunnen worden naar 2 factor authenticatie.
67.	De communicatie met het webbased serviceportaal ondersteunt de meest gangbare webbrowsers, waarvan minimaal de actuele en de laatste twee (2) versies worden ondersteund. Tevens is de communicatie versleuteld middels SSL.
68.	Het webbased serviceportaal dient minimaal de volgende mogelijkheden te bieden: • Helpfunctie van de geïnstalleerde Multifunctionals. • Aanmelden storingen. • Informatie over lopende en recente storingen. • Trend en storingsrapportages inzien en exporteren.
Technische specificaties – Driver aansturing	
69.	De Multifunctionals dienen te opereren via het zogenaamde Follow Me principe inclusief on-premise device management.
70.	De Multifunctionals dienen on-premise aangestuurd kunnen worden door een universele (d.w.z. te gebruiken voor alle aangeboden Multifunctionals) geïntegreerde, beheervriendelijke en Nederlandstalige printerdriver.
71.	In deze printerdriver dient de gebruiker alle mogelijke printfuncties aan te kunnen geven, evenals de keuze van invoerlade.
72.	Alle Multifunctionals dienen via één printserver gedeeld kunnen worden.
73.	De printopdrachten worden door één geïnstalleerde universele printerdriver op een uniforme methode, zonder extra gebruikershandelingen op de juiste, bij het document opgeslagen of door de applicatie bepaalde papiersoort(en) afgedrukt, ongeacht welke Multifunctional voor de opdracht wordt geselecteerd.
74.	De printerdriver dient over eigenschappen te beschikken waarmee vóór, dan wel tijdens de Installatie op de printservers specifieke driver-instellingen kunnen worden ingesteld. Deze instellingen worden door de Installatie op het werkstation identiek overgenomen.
75.	De lade selectieprocedure wordt op basis van opgegeven papiersoorten in de applicatie of de document eigenschappen door de Multifunctional bepaald aan de hand van in de Multifunctional ingestelde lade instellingen (papiersoort en type). De lade instellingen kunnen met behulp van de beheertools centraal en per Multifunctional type automatisch door de tool worden ingesteld en niet door de gebruiker worden aangepast. Uitzonderingen van bepaalde Multifunctionals moeten daarbij alsnog mogelijk blijven (policies, macro's en filtering op groepen).

76.	Printopdrachten waarbij geen specifieke papiersoorten worden opgegeven door de gebruiker, worden door de printerdriver verwerkt als zijnde gewoon (blanco) papier en als zodanig ook door de Multifunctional afgehandeld.
77.	De printerdriver heeft een duidelijke helpfunctie voor alle mogelijke driver instellingen. De helpfunctie kan bestaan uit Windows pop-ups of de F1 help functie waarbij direct de juiste beschrijving van een bepaalde geselecteerde instelling wordt weergegeven.
78.	De printerdriver dient gebruik te maken van PCL6 en geschikt te zijn voor een Citrix/Windows Terminal Server omgeving op basis van Windows server 2016 en nieuwer. Deze omgevingen zijn 64 bit. Hoewel nu niet direct noodzakelijk is in het kader van toekomstzekerheid ook ondersteuning van Windows client OS (11 en nieuwer) en ChromeOS vereist.
79.	De printerdriver geeft geen aanvullende pop-ups of andere meldingen, anders dan de standaard Windows meldingen bij het afdrukken. Met de drivers worden geen additionele software of processen geïnstalleerd die binnen de gebruikerssessie lopen op de client stations, waaronder de terminal serveromgeving.
Technische specificaties Multifunctionals	
80.	De Multifunctionals dienen per toestel als één apparaat uitgevoerd te worden. Wat inhoudt dat geen losstaande additionele apparatuur wordt gehanteerd. Alle functionaliteit is vervat in één werkend geheel waarin afwerking en Follow Me functionaliteit in is vervat. Het is toegestaan dat deze als module aan de Multifunctionals zijn gekoppeld, maar als één geheel ogen.
81.	De papiercapaciteit per machine voor zowel type 1 als type 2a en 2b, omvat standaard 2000 vel verspreid over 4 papierlades, à minimaal 500 vel per lade.
82.	Zowel type 1 als type 2a en 2b worden standaard voorzien van 4 papierlades per machine. Hierbij dient bij type 2a en 2b de bovenste papierlade zowel A4 als A3 papier te kunnen verwerken.
83.	De kopieer-snelheid op A4 formaat bedraagt minimaal 40 pagina's per minuut voor type 1, en op A3-formaat minimaal 45 pagina's per minuut voor type 2a en 2b. Dit geldt zowel voor zowel zwart-wit als full color.
84.	De afdruksnelheid bij printopdrachten op A4 formaat bedraagt voor enkelzijdig printen minimaal 40 pagina's per minuut voor type 1, en op A3-formaat minimaal 45 pagina's per minuut voor type 2a en 2b. Dit geldt zowel voor zowel zwart-wit als full color. Voor dubbelzijdig printen mag de snelheid maximaal 10% afwijken.
85.	De scanresolutie in zowel zwart-wit als full color is ten minste instelbaar van 100 tot 600 DPI voor Multifunctional type 1 en 200 tot 1200 DPI voor Multifunctional type 2a en 2b en geldt zowel voor enkelzijdig als dubbelzijdig scannen.
86.	De Multifunctional dient een correcte weergave en exacte positionering te geven van: • true type lettertypen; • (anders dan true type) default voorkomende lettertypen in alle producten van Microsoft (365). • (anders dan true type) default voorkomende lettertypen in alle producten uit de OpenOffice suites versie 3.x; • barcodes.
87.	Het bedieningsdisplay heeft voor alle typen, per printer een minimale netto afmeting van 20 cm diagonaal (8-inch).
88.	Het is voor de gebruiker mogelijk om na inloggen op de Multifunctional nadat een printopdracht is verstrekt, in te stellen dat deze opdracht van enkel naar dubbelzijdig kan worden geprint en andersom.
89.	Het is voor de gebruiker mogelijk om na inloggen op de Multifunctional in te stellen dat deze van enkel naar dubbelzijdig zal scannen en andersom.
90.	First Page Out (vanuit gereed stand) voor zowel MFP type 1 als type 2a en 2b, dient niet hoger te zijn dan 10 seconden na invoeren pincode en opdrachtbevestiging via het bedienings Display
91.	Geluidsemissie bij regulier gebruik dient voor alle typen, per printer niet hoger te zijn dan <8,0 B(A).
92.	Ozon emissie bij regulier gebruik dient voor alle typen, per printer te voldoen aan de in Nederland geldende norm voor ozon, de gezondheidskundige grenswaarde (de zogenaamde MAC-waarde) van 0.06 ppm (0,12 mg/m3)

93.	Voor type 1 Multifunctionals geldt dat deze op locatie van Opdrachtgever in een ruimte dient te passen met een afmeting van L120 x B120 cm. Voor type 2a en 2b is de afmeting van deze ruimte L120 x B160. De maximale hoogte van alle typen is 130 cm, inclusief de zwenkwielen en de standaard voorziene vier (4) papierlades.
94.	Multifunctional type 2b dient te zijn voorzien van een booklet finisher.
Beveiliging en Privacy	
95.	De communicatie tussen alle componenten is zoveel mogelijk beveiligd met SSL, minimaal TLS1.2. Dit geldt in ieder geval tussen de Multifunctionals op locatie en de centrale software componenten.
96.	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat: 1. Toegang tot systemen niet onnodig open blijven staan (time-out). 2. Toegangscredentiels (voor zover herleidbaar tot persoonsgegevens) voldoende beveiligd zijn. 3. Print/scan gerelateerde data (bijv. user x print op datum y document met titel z; waarbij x, y en z de print/scan gerelateerde data is) wordt behandeld volgens de eisen van de AVG. 4. Het webportaal (in de cloud) persoonsgegevens is voldoende beveiligd en handelt in overeenstemming met de Verwerkersovereenkomst (indien er sprake is van verwerking van persoonsgegevens conform de AVG) (ISO 27001 hoofdstuk 11). 5. Niet uitgevoerde printopdrachten worden binnen 24 uur verwijderd.
97.	De Opdrachtnemer stemt tijdens de Implementatie de uitwerking van de Implementatie op de eisen 10 t/m 15 van de ISO 27001 af met de security officier van Opdrachtgever.
98.	De Opdrachtnemer zal tijdens de Implementatiefase t.a.v. beveiligingsincidenten procedurele afspraken maken met de Security Officer (en t.a.v. Privacy in de Verwerkersovereenkomst, wanneer van toepassing)
99.	Als er technische aanpassingen aan reeds bij Opdrachtgever aanwezige apparatuur, programmatuur en/of infrastructuur noodzakelijk zijn, welke een risico mitigerend karakter hebben t.a.v. voorkomen van totale onbeschikbaarheid, instabiliteit, securitybreaches, performance verlies, welke aanpassingen niet in de Inschrijving zijn genoemd, zullen deze aanpassingen door Opdrachtnemer voor eigen rekening worden aangebracht.
SaaS software	
100.	De Multifunctionals worden bij aanvang van de Overeenkomst via het interne netwerk aangestuurd. Gedurende de contractduur behoudt Stichting Slachtofferhulp Nederland zich het recht voor de software over te zetten naar een SaaS-oplossing zodra daartoe noodzaak is ten gevolge van aanpassingen in de IT-infrastructuur.
101.	De aangeboden prijs is all-in en omvat alle kosten die noodzakelijk zijn voor het gebruik van de software, waaronder in ieder geval, maar niet uitsluitend: licenties, updates, onderhoud beveiliging patches, support. Stapeling of cumulatieve van licentiemodellen (zoals gelijktijdig per MFP én per user) is niet toegestaan.
102.	Alleen het ingediende licentiemodel wordt geaccepteerd. Kosten uit andere licentiemodellen worden niet geaccepteerd en kunnen niet aanvullend of achteraf in rekening worden gebracht.
103.	Indien Stichting Slachtofferhulp Nederland de optie benut, wordt de migratie uitgevoerd volgens een gezamenlijk overeengekomen planning en nadere afspraken. Tevens kan Stichting Slachtofferhulp Nederland vooraf een benchmark uitvoeren om de aangeboden optieprijzen te toetsen.