



Bijlage 01

Opdrachtbeschrijving en Programma van Eisen

t.b.v. de Europese openbare aanbesteding

Print- en scanoplossing

Referentienummer: M2511 1208

Versie 1.2 d.d. 2 februari 2026

Veiligheidsregio



HOLLANDS MIDDEN

Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
Hoofdstuk 1 – Beschrijving van de opdracht	4
1.1 Aanleiding en achtergrond van de opdracht	4
1.2 Locaties	4
1.3 Gebruikersgroepen	5
1.4 Vrijkomende apparatuur	5
1.5 Te plaatsen apparatuur	5
1.6 Verwachte afdrukken	7
1.7 Implementatie.....	7
1.8 Beveiligd printen	7
1.9 Beheer en onderhoud	8
Hoofdstuk 2 – Programma van Eisen	9
2.1 Algemene eisen	9
2.2 Eisen met betrekking tot de implementatie	10
2.3 Eisen aan de print- en scanmanagementoplossing	10
2.4 Eisen aan de hardware	12
2.4 Eisen met betrekking tot beheer en onderhoud	13
2.5 Eisen met betrekking tot duurzaamheid	14
2.6 Eisen met betrekking tot evaluatie en managementinformatie	15

Bijlage A – Vrijkomende apparatuur met bestemming

Bijlage B – Toelichting op in te dienen bewijsmiddelen

Inleiding

De Veiligheidsregio Hollands Midden (hierna: Aanbestedende dienst) is voornemens om de huidige printer en scan apparatuur te vervangen door nieuwe apparatuur. Daar de geraamde opdrachtwaarde rond of boven de Europese aanbestedingsgrens ligt, is besloten om de Opdracht te gunnen door middel van een Europese openbare aanbesteding. De Aanbestedende dienst heeft de intentie om een overeenkomst te sluiten met één Opdrachtnemer die nieuwe printer en scan apparatuur levert op basis van een huurovereenkomst.

In dit document staat de Opdracht beschreven inclusief de eisen die aan de te leveren producten en de dienstverlening worden gesteld. Inschrijvers dienen hun Inschrijving te baseren op het gestelde in (de definitieve versie van) dit document. De opdrachtnemer dient zich bij de uitvoering van de Opdracht te houden aan het gestelde in (de definitieve versie van) dit document.

Geïnteresseerde marktpartijen hebben de mogelijkheid om in de vragenrondes (verduidelijkings)vragen te stellen en/of wijzigingsvoorstellen te doen. De Aanbestedende dienst zal in een Nota van Inlichtingen reageren op deze vragen en/of verduidelijkingsvoorstellen. Als informatie in de Nota van Inlichtingen leidt tot wijzigingen dan zal een nieuwe versie van dit document beschikbaar worden gesteld waarin de wijzigingen zijn doorgevoerd. Na publicatie van de laatste Nota van Inlichtingen is de definitieve versie van het document vastgesteld.

Voor een aantal eisen in paragraaf 2.5 is bepaald dat bij Inschrijving bewijsmiddelen dienen te worden ingediend waarmee wordt aangetoond dat aan de gestelde eis wordt voldaan. Bij de eisen die het betreft is bij het nummer van de eis een hoofdletter B geplaatst. Indien de vereiste bewijsmiddelen niet zijn ingediend, of als uit de bewijsmiddelen blijkt dat niet aan de gestelde eis wordt voldaan is de Inschrijving ongeldig en wordt deze terzijde gelegd. In bijlage B bij dit document staat een toelichting op de in te dienen bewijsmiddelen.

In aanvulling op de bij Inschrijving in te dienen bewijsmiddelen behoudt de Aanbestedende dienst zich het recht voor om voorafgaand aan gunning van de Opdracht en gedurende de looptijd van de Overeenkomst onderzoek te doen en/of bewijsmiddelen te vragen om vast te stellen of (blijvend) aan de gestelde eisen wordt voldaan.

Hoofdstuk 1 – Beschrijving van de opdracht

1.1 Aanleiding en achtergrond van de opdracht

Op dit moment maakt de VRHM gebruik van diverse apparaten voor printen, kopiëren en scannen van documenten. In de huidige situatie dienen gebruikers vanaf de werkplek de printer te kiezen waar zij een document willen afdrukken. Er is op dit moment geen mogelijkheid tot uitgesteld printen. De apparatuur is, verdeeld over vele jaren, ingekocht en is in eigendom van de VRHM. Een groot gedeelte van de apparatuur is sterk verouderd en is om die reden aan vervanging toe.

Met de vervanging van de huidige apparatuur wil de VRHM het, vanuit het oogpunt van dataveiligheid en privacy, mogelijk maken dat gebruikers na het geven van een printopdracht kunnen bepalen op welke printer zij hun document uitgeprint willen hebben (uitgesteld printen). Tevens heeft de VRHM besloten om geen apparatuur te kopen, maar een leaseovereenkomst te sluiten met de winnaar van de aanbesteding.

1.2 Locaties

In onderstaande kaart is het werkgebied van de VRHM weergegeven. Binnen dit werkgebied beschikt de VRHM over 45 brandweerkazernes en het Realistisch Oefencentrum Brandweer (ROB) in Waddinxveen. Op de website <https://www.brandweer.nl/hollands-midden/kazernes> zijn de adressen van de brandweerkazernes te vinden.



Onderstaand zijn de beroepskazernes weergegeven. Met uitzondering van Leiden Noord zijn op deze beroepslocaties ook kantoren aanwezig:

- Leiden Zuid (tevens hoofdkantoor)
- Leiden Noord
- Alphen aan den Rijn
- Gouda

Op de bovenvermelde kazernes en het ROB in Waddinxveen zijn dagelijks mensen aanwezig. De overige kazernes zijn vrijwilligersposten waar niet dagelijks mensen aanwezig zijn. Het zwaartepunt voor printen ligt bij de kantoorlocaties en het ROB. Voor de vrijwilligersposten geldt dat er in beperkte mate wordt geprint.

1.3 Gebruikersgroepen

De gebruikers van de te leveren print-scan-oplossing zijn te verdelen in drie gebruikersgroepen:

- **Vaste medewerkers en externe inhuur;** De gebruikers in deze gebruikersgroep beschikken over een VRHM-account en een VRHM-emailadres. Deze gebruikers loggen persoonlijk in op het netwerk en dienen dan de mogelijkheid te hebben om de print- en scanapparatuur te gebruiken. Toegang tot de apparatuur dient bij aanvang van de Overeenkomst mogelijk te zijn door middel van een persoonlijke unieke pincode. De Aanbestedende dienst wil de mogelijkheid openhouden om op termijn toegang te verlenen via een (later in te bouwen) paslezer;
- **Vrijwilligers;** De gebruikers in deze groep zijn brandweervrijwilligers die een VRHM-account met VRHM-email adres hebben. Deze gebruikers maken op dit moment gebruik van een algemeen account van de vrijwilligerskazerne waar zij (op dat moment) aan verbonden zijn. De gebruikers in deze groep maken door middel van Remote Desktop Services gebruik van de ICT-omgeving van de VRHM en dienen op deze manier de mogelijkheid te hebben om de print- en scanapparatuur te gebruiken. Toegang tot de apparatuur dient bij aanvang van de Overeenkomst mogelijk te zijn door middel van een persoonlijke unieke pincode. De Aanbestedende dienst wil de mogelijkheid openhouden om op termijn toegang te verlenen via een (later in te bouwen) paslezer;
- **Gastgebruikers;** De gebruikers in deze groep hebben geen toegang tot de ICT-omgeving van de VRHM. Dit geldt bijvoorbeeld voor ingehuurde docenten bij het opleidingscentrum. Het dient mogelijk te zijn om deze gebruikers tijdelijk toegang te geven om de print- en scan apparatuur te gebruiken.

1.4 Vrijkomende apparatuur

De VRHM wil een volledig nieuwe omgeving voor het printen, kopiëren en scannen in de organisatie. Alle apparatuur die nu in gebruik is dient te worden verwijderd door de opdrachtnemer en dient grotendeels te worden afgevoerd. Op basis van een analyse van het gebruik heeft de VRHM bepaald dat het aantal apparaten kan worden teruggebracht van 60 naar 55 apparaten. Er worden dus meer apparaten afgevoerd dan dat er nieuw geplaatst dienen te worden.

Een beperkt aantal relatief nieuwe apparaten zal door de VRHM in eigendom worden behouden voor gebruik in het ROT (Regionaal Operationeel Team) en in de CoPI-container (Commando Plaats Incident). Deze locaties vallen buiten de scope van de Opdracht. In het als bijlage A bijgevoegde overzicht is van de vrijkomende apparatuur aangegeven welke apparaten door de Opdrachtnemer dienen te worden afgevoerd en welke apparaten door de VRHM worden behouden.

1.5 Te plaatsen apparatuur

Op basis van de aard en omvang van de locaties en een analyse van de afdrukvolumes heeft de VRHM bepaald welke behoefte op welke locatie bestaat en wat dit betekent voor de eisen die aan de apparatuur worden gesteld. Vanuit het oogpunt van standaardisatie is besloten om drie verschillende types apparatuur in te zetten. Het betreft de onderstaande types met de bijbehorende belangrijkste specificaties.

Type 1: A3 kleuren multifunctional – staand model op wielen	
Gebruiksdoel	Grote kantooromgevingen
Locaties	Alphen a/d Rijn, Gouda, Leiden-Zuid (3x), Waddinxveen
Functionaliteiten	Printen, kopiëren en scannen. Automatisch sorteren.
Aantal afdrukken	≥ 45 pagina's per minuut (kleur en zwart-wit)
Maximale kopieerresolutie	≥ 600 dpi
Maximale print resolutie	≥ 1200 x 1200 dpi
Maximale scan resolutie	≥ 600 dpi
Scanfunctionaliteit	Scan-to-email gekoppeld aan MS Exchange online middels MS Graph
Maximale breedte	740 mm
Maximale diepte	740 mm
Papierlades	1x A3 minimaal 500 vel, 1x A4 minimaal 500 vel, Handinvoer, RADF

Type 2: A3 kleuren multifunctional	
Gebruiksdoel	Grote vrijwilligersposten
Locaties	Katwijk, Lisse, Warmond, Leiden Noord
Functionaliteiten	Printen, kopiëren en scannen. Automatisch sorteren.
Aantal afdrukken	≥ 25 pagina's per minuut (kleur en zwart-wit)
Maximale kopieerresolutie	≥ 600 dpi
Maximale print resolutie	≥ 1200 x 1200 dpi
Maximale scan resolutie	≥ 600 dpi
Scanfunctionaliteit	Scan-to-email gekoppeld aan MS Exchange online middels MS Graph
Papierlades	1x A3 minimaal 500 vel, 1x A4 minimaal 500 vel, Handinvoer, RADF,

Type 3: A4 kleuren multifunctional - tafelmodel	
Gebruiksdoel	Kleine vrijwilligerposten en kantoorlocaties (in aanvulling op type 1)
Locaties	Leiden Zuid (6x), Gouda, Alphen a/d Rijn en kleine vrijwilligerposten (38 locaties).
Functionaliteiten	Printen, kopiëren en scannen.
Aantal afdrukken	≥ 25 pagina's per minuut (kleur en zwart-wit)
Maximale kopieerresolutie	≥ 600 dpi
Maximale print resolutie	≥ 600 x 600 dpi
Maximale scan resolutie	≥ 600 dpi
Scanfunctionaliteit	Scan-to-email gekoppeld aan MS Exchange online middels MS Graph
Papierlades	1x A4 minimaal 250 vel, Handinvoer, RADF

Op basis van de inventarisatie van de Aanbestedende dienst zijn de af te nemen aantallen als volgt bepaald:

Apparaatsoort:	Te plaatsen aantal
Type 1: A3 kleuren multifunctional – staand model	6
Type 2: A3 kleuren multifunctional - tafelmodel	4
Type 3: A4 kleuren multifunctional - tafelmodel	45

Aan de in bovenstaande tabel vermelde aantallen kunnen door Inschrijvers geen rechten worden ontleend. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om de aantallen bij aanvang of gedurende de looptijd van de overeenkomst aan te passen.

1.6 Verwachte afdrukken

De Aanbestedende dienst heeft een analyse gemaakt van de afdrukken (kleur en zwart-wit) die de afgelopen periode zijn gemaakt binnen de organisatie en heeft op basis hiervan de verwachte indicatieve aantallen afdrukken voor de verschillende apparaattypes bepaald. In onderstaande tabel zijn deze verwachte indicatieve aantallen weergegeven. De aantallen zijn de totale aantallen per jaar voor alle apparaten van het betreffende type.

Apparaatsoort:	# afdrukken zwart-wit	# afdrukken kleur
Type 1: A3 kleuren multifunctional – staand model	70.000	125.000
Type 2: A3 kleuren multifunctional	14.000	18.000
Type 3: A4 kleuren multifunctional - tafelmodel	40.000	58.000

Aan de aantallen in de bovenstaande tabel kunnen door Inschrijvers geen rechten worden ontleend. Facturatie geschiedt op basis van de werkelijke aantallen afdrukken.

1.7 Implementatie

Opdrachtnemer dient de volledige implementatie van de nieuw te plaatsen apparatuur te verzorgen en dient de vrijkomende apparatuur af te voeren, met uitzondering van de apparaten waarvan in bijlage A is aangegeven dat deze door de Aanbestedende dienst worden behouden. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het werkend opleveren van de nieuw te plaatsen apparatuur conform de eisen die daaraan in dit document worden gesteld.

De concrete plaatsing (en inname) van apparatuur op de locaties dient in nauwe samenspraak met de afdeling Informatie Management (IM) van de Aanbestedende dienst te worden uitgevoerd. Dit in verband met het feit dat een groot deel van de vrijwilligersposten overdag niet bemand is en er dus toegang moet worden verschaft aan de Opdrachtnemer.

1.8 Beveiligd printen

Met de plaatsing van de nieuwe apparatuur dient de functionaliteit van beveiligd printen door middel van een SaaS-oplossing (Software as a Service) te worden geïmplementeerd. Gebruikers dienen na het geven van een printopdracht hun afdrukken bij ieder apparaat te kunnen ophalen na het invoeren van een unieke persoonlijke 4-cijferige pincode.

1.9 Beheer en onderhoud

Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor het uitvoeren van beheer en onderhoud aan de geleverde apparatuur. Opdrachtnemer dient dit zodanig uit te voeren dat wordt voldaan aan de (beschikbaarheid)eisen in dit document. Dit betekent dat door de Opdrachtnemer tijdig preventief en correctief onderhoud dient te worden uitgevoerd.

Opdrachtnemer is eveneens verantwoordelijk voor de tijdige aanlevering van volle toners naar aanleiding van automatische signalering van de apparaten. Het plaatsen van een nieuwe toner en het aanvullen van papier wordt uitgevoerd door de Aanbestedende dienst zelf. Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor heldere instructie waardoor iedere willekeurige medewerker dit zonder specifieke training kan uitvoeren.

Hoofdstuk 2 – Programma van Eisen

2.1 Algemene eisen

Nr.	Eisbeschrijving
2.1.1	De overeenkomst heeft voor alle geplaatste apparatuur dezelfde einddatum. Dit geldt voor zowel de initieel geplaatste apparatuur als voor eventueel gedurende de looptijd van de overeenkomst wordt/is bijgeplaatst.
2.1.2	Per type apparaat zoals vermeld in paragraaf 1.5 dient een identiek merk en model te worden aangeboden en geleverd. Het is toegestaan om gere refurbished apparatuur te leveren onder voorwaarde dat hiermee wordt voldaan aan alle gestelde technische en functionele eisen en voorwaarden.
2.1.3	De aangeboden apparatuur voldoet aan alle relevante, in Nederland geldende, wettelijke voorschriften, onder andere op het gebied van arbeidsomstandigheden, milieu, ergonomie en veiligheid. Dit geldt voor de huidige wetgeving, maar ook voor al aangekondigde toekomstige veranderingen.
2.1.4	Alle menu's, displays, portals en gebruikershandleidingen (van apparatuur en software) zijn in de Nederlandse taal.
2.1.5	Bij de aangeboden apparatuur levert Opdrachtnemer verkorte handleidingen voor de gebruikers, toegespitst op uiteindelijke configuratie bij de Aanbestedende dienst.
2.1.6	Product specifieke beheerdershandleidingen dienen door de Opdrachtnemer in de Nederlandse of de Engelse taal beschikbaar gesteld te worden aan de Aanbestedende dienst.
2.1.7	Wanneer er apparatuur retour genomen wordt, wordt alle data verwijderd volgens NIST 800-88 richtlijnen of vergelijkbaar. Ook alle klantspecifieke instellingen (zoals bijvoorbeeld netwerkinstellingen, configuratie-instellingen, adreslijsten) op de apparatuur worden door inschrijver verwijderd. De Aanbestedende dienst ontvangt van inschrijver een bewijs met de details van de gegevensverwijdering per apparaat. Dit geldt zowel voor de apparatuur die bij aanvang van de Overeenkomst door de Opdrachtnemer wordt ingenomen als voor de apparatuur die door de Opdrachtnemer wordt geleverd en gedurende of bij afloop van de Overeenkomst retour wordt genomen.
2.1.8	Opdrachtgever is gerechtigd om gedurende de looptijd van de overeenkomst kosteloos de volgende aantallen apparaten te retourneren: - Type 1: één (1) apparaat - Type 2: één (1) apparaat - Type 3: vijf (5) apparaten Vanaf het moment van retouremelding worden voor het betreffende apparaat geen kosten meer gefactureerd.
2.1.9	In het eerste contractjaar (12 maanden na de ingangsdatum) dient voor eventuele bijplaatsingen nieuwe apparatuur (van hetzelfde type) te worden ingezet. Na het eerste contractjaar is de Opdrachtnemer gerechtigd om voor bijplaatsingen gebruikte apparatuur (van hetzelfde type) in te zetten
2.1.10	Facturatie geschiedt per kwartaal. Op de factuur kunnen de volgende kosten in rekening worden gebracht: - Huurkosten per kwartaal voor de geplaatste apparatuur (vooraf) - Afdrukkosten per type apparaat op basis van de werkelijke aantallen (achteraf) - Kosten per kwartaal van de SaaS-oplossing (vooraf) - Incidentele kosten voor service en onderhoud (zie eis 2.4.14) (achteraf)

	Opdrachtnemer dient bij de factuur een volledige en gedetailleerde specificatie te voegen van de gefactureerde kosten.
2.1.11	Het afdrukken van een A4 pagina wordt gerekend als één afdruk. Het afdrukken van een A3 pagina wordt gerekend als twee afdrukken.
2.1.12	Bij het einde van de overeenkomst dient de Opdrachtnemer op verzoek van de Opdrachtgever de vrijkomende apparatuur kosteloos te verwijderen. Opdrachtnemer dient in dat geval samen te werken met de opvolgende opdrachtnemer om het verwijderen van de vrijkomende apparatuur en het plaatsen van de nieuwe apparatuur soepel te laten verlopen met een minimale onderbreking.
2.1.13	Opdrachtgever heeft de optie om de apparatuur bij het einde van de overeenkomst kosteloos in eigendom over te nemen van de Opdrachtnemer. In dat geval wordt de apparatuur niet verwijderd en vervalt de eis om de apparatuur kosteloos te verwijderen (eis 2.1.16).

2.2 Eisen met betrekking tot de implementatie

Nr.	Eisbeschrijving
2.2.1	Binnen drie maanden na definitieve gunning dient de nieuw te leveren print- en scanapparatuur werkend te zijn opgeleverd.
2.2.2	Opdrachtnemer dient de implementatie zodanig voor te bereiden en uit te voeren dat de periode tussen het uitschakelen van een te verwijderen apparaat en het operationeel opleveren van het nieuwe apparaat niet meer dan 4 uur duurt.
2.2.3	De Opdrachtnemer dient de implementatie zelfstandig uit te voeren en de inspanningen van de Aanbestedende dienst zoveel als mogelijk te beperken.
2.2.4	Opdrachtnemer dient de vrijkomende af te voeren apparatuur direct vanaf de locatie waar deze vrijkomt af te voeren. De vrijkomende apparatuur waarvoor in Bijlage A is aangegeven dat deze door de Aanbestedende dienst wordt behouden dient door de Opdrachtnemer op de locatie Leiden Zuid te worden afgeleverd.
2.2.5	Opdrachtnemer dient binnen 2 weken na definitieve opdrachtverstrekking een implementatieplan voor de implementatie van de nieuw te leveren apparatuur op te stellen. In dit implementatieplan dient tenminste aandacht te worden besteed aan de volgende onderwerpen: - Projectorganisatie van de Opdrachtnemer - Plan van Aanpak voor de technische en functionele implementatie inclusief acceptatietesten. - Planning en fasering van de uitrol van de nieuwe apparatuur - Rol en betrokkenheid van de Opdrachtgever - Beschrijving van de inname en afvoer van de vrijkomende apparatuur Het implementatieplan wordt door de Opdrachtgever beoordeeld, waarbij de Opdrachtgever de mogelijkheid heeft om wijzigingen voor te stellen. Het plan wordt niet eerder uitgevoerd dan dat de Opdrachtgever hier akkoord voor heeft gegeven.

2.3 Eisen aan de print- en scanmanagementoplossing

Nr.	Eisbeschrijving
2.3.1	Opdrachtnemer dient een print- en scanmanagementoplossing te leveren die op alle geleverde print- en scanapparatuur wordt gebruikt. De oplossing dient door middel van Software as a Service (SaaS) te worden aangeboden.
2.3.2	De print- en scanmanagement oplossing dient geschikt te zijn voor zowel laptops als de RDS omgeving.

2.3.3	Iedereen met een persoonlijk @VRMH.nl account dient zich te kunnen autoriseren via de RDS-omgeving op basis van Single Sign On.
2.3.4	De Lokaal afhandel accounts van de Aanbestedende dienst dienen ook gebruik te kunnen maken van de SaaS-oplossing.
2.3.5	De print- en scanmanagementoplossing dient gekoppeld te zijn aan Microsoft Entra ID ten behoeve van identificatie en authenticatie. Microsoft Entra ID dient als identiteitsprovider gebruikt te kunnen worden.
2.3.6	De print- en scanmanagementoplossing dient rechtstreeks groepsinformatie van Microsoft Entra ID te synchroniseren zodat gebruikers geautomatiseerd aan gelijknamige groepen in de oplossing worden toegevoegd en VRHM op groepsniveau kan bepalen wie er gebruik kan maken van specifieke onderdelen van de oplossing.
2.3.7	Wanneer een gebruiker uit Microsoft Entra ID wordt verwijderd, dan dient deze ook automatisch verwijderd te worden uit de print- en scanmanagementoplossing.
2.3.8	Het dient mogelijk te zijn om gebruikers en groepen toe te voegen die niet in de omgevingen van de door de Aanbestedende dienst gekozen identiteitsproviders voorkomen. Dit om bijvoorbeeld externen gecontroleerd toegang te geven tot de print- en scanoplossing.
2.3.9	De print- en scanmanagementoplossing dient Modern Authentication (naar de definitie van Microsoft) te ondersteunen, het is niet nodig om accounts daarvan uit te zonderen om de oplossing te laten functioneren.
2.3.10	De print- en scanmanagementoplossing dient geen integratie met een lokale Active Directory of een trust naar het domein van de Aanbestedende dienst te vereisen.
2.3.11	Gebruikers dienen de functionaliteit van de printer- en scanapparatuur te kunnen ontsluiten door het invoeren van een unieke persoonlijke 4-cijferige pincode.
2.3.12	Na inloggen door middel van de unieke pincode krijgt de gebruiker via ieder aangesloten apparaat toegang tot de eigen printwachtrij.
2.3.13	Het dient voor de gebruiker mogelijk te zijn om bij het apparaat nog printopdrachten uit de wachtrij te verwijderen.
2.3.14	Het dient mogelijk te zijn om een printopdracht op het apparaat nog te wijzigen op tenminste de volgende parameters: - Enkelzijdig of dubbelzijdig afdrukken - Aantal afdrukken - Afdrukken in kleur of zwart-wit
2.3.15	Printopdrachten dienen een vaste naar klantwens in te stellen bewaartijd (in uren of dagen) te hebben. Na het verstrijken van de bewaartijd dienen niet opgehaalde printopdrachten automatisch te worden verwijderd.
2.3.16	Gebruikers dienen bij de print- en scanapparatuur te kunnen uitloggen door middel van een uitlogknop.
2.3.17	Indien er na inloggen gedurende 60 seconden geen activiteiten worden uitgevoerd dient een gebruiker automatisch te worden uitgelogd.
2.3.18	Het dient mogelijk te zijn om gescande documenten naar één of meerdere email adressen te sturen, waarbij emailadressen automatisch vanuit het Exchange Online adresboek opgehaald kunnen worden.
2.3.19	Het email adres van de gebruiker dient herkend te worden en default als bestemming te worden voorgesteld.
2.3.20	Het dient mogelijk te zijn om op één of enkele printers (bijvoorbeeld bij de receptie) een scanbutton aan te maken die het mogelijk maakt om zonder inloggen te scannen en het gescande document te versturen naar een handmatig in te voeren email adres.

2.3.21	Het maken van scans is kosteloos. Opdrachtnemer is niet gerechtigd om voor het maken van scans kosten in rekening te brengen.
2.3.22	Het dient mogelijk te zijn om naar alle bestemmingen de volgende bestandsformaten te versturen: - PDF/A-1 en PDF/A-2 (ook doorzoekbaar) - Gecomprimeerde PDF - TIFF - JPEG - 600dpi en lagere resoluties
2.3.23	Per scanworkflow dient een standaard formaat en resolutie ingesteld te kunnen worden.
2.3.24	De print- en scanmanagementoplossing dient op basis van een, door de Aanbestedende dienst beschikbaar gestelde, uitgaande internetverbinding te functioneren. Printen en scannen is mogelijk op basis van een eindgebruiker met internetverbinding en een multifunctional/printer met internetverbinding. Het gebruik van VPN verbindingen is niet toegestaan.
2.3.25	Informatie op de opslagmedia van de apparatuur is encrypted. Na het verwerken van een print- of scanopdracht worden de geprinte of gescande bestanden verwijderd uit het geheugen van de apparatuur. De betreffende gegevens dynamisch en ontraceerbaar verplaatsen, zoals bij SSD's gebruikelijk is, wordt ook beschouwd als verwijderen.
2.3.26	De SaaS-oplossing dient de beheerders van de Aanbestedende een realtime inzicht te geven in de beschikbaarheid van de print- en scanapparaten.

2.4 Eisen aan de hardware

Nr.	Eisbeschrijving
2.4.1	De A3 multifunctionals dienen geschikt te zijn om papier t/m 200 gram per m2 dubbelzijdig vanuit de papierlades af te drukken.
2.4.2	De A4 multifunctionals dienen geschikt te zijn om papier t/m 120 gram per m2 dubbelzijdig vanuit de papierlades af te drukken.
2.4.3	Gebruikers dienen via de display op de multifunctionals instructies te krijgen voor het bijvullen van papier, vervangen van overige supplies en het verhelpen van kleine storingen (zoals paperjam).
2.4.4	Vergroten en verkleinen kan via de glasplaat en automatische documentendoorvoer, minimaal van/naar de combinaties A3 (alleen van toepassing voor A3 multifunctionals), A4- en A5-formaat.
2.4.5	Lichter/donkerder maken van kopieën dient als voorbewerking via het bedieningspaneel op de multifunctional mogelijk te zijn.
2.4.6	Het dient mogelijk te zijn om met de multifunctionals zowel in kleur als in zwart-wit te scannen, waarbij scannen in kleur als standaard staat ingesteld.
2.4.7	Het dient mogelijk te zijn om met de multifunctionals zowel dubbelzijdig als enkelzijdig te scannen, waarbij dubbelzijdig als standaard staat ingesteld.
2.4.8	Bij het scannen met een multifunctional worden A5, A4, A3 (alleen van toepassing voor A3 apparatuur) automatisch gedetecteerd op basis van de originelen.
2.4.9	Multifunctionals van type 1 dienen te zijn voorzien van een single pass scanner. De boven- en onderkant van dubbelzijdige documenten dienen in één scanbeweging tegelijk gescand te worden.
2.4.10	Indien de multifunctionals zijn voorzien van lokale opslag, dan mag dit geen harde schijf met bewegende delen zijn.
2.4.11	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.
2.4.12	Om gedurende de looptijd van de Overeenkomst toegang tot de apparaten door middel van een (toegangs)pas mogelijk te maken dienen alle apparaten dienen te zijn voorbereid om te worden

	uitgerust met een paslezer geschikt voor het uitlezen van CSN/UID van ISO14443A/MIFARE Classic, MIFARE Desfire EV1 en EV2, MIFARE UltraLight, HID® Prox, HiTag 2, HiTag S en EM 410x, EM4x02 technologie passen/tags, NFC, QR Code. Paslezers hoeven pas te worden geleverd en geïnstalleerd als de Aanbestedende dienst hiertoe opdracht geeft. De kosten die hiermee samenhangen kunnen separaat in rekening worden gebracht.
--	---

2.4 Eisen met betrekking tot beheer en onderhoud

Nr.	Eisbeschrijving										
2.4.1	De multifunctionals dienen tijdens het servicewindow (werkdagen (ma-vr) tussen 08.00 en 18.00 uur) een beschikbaarheid te hebben van 98% per kwartaal voor type 1 en type 2 en 90% voor type 3. Beschikbaar betekent dat alle functionaliteiten probleemloos functioneren.										
2.4.2	De beschikbaarheid per apparaat wordt berekend door toepassing van de onderstaande formule: $\text{Beschikbaarheid} = ((K-S) / K) \times 100\%$ K = Uren tijdens het servicewindow van de afgelopen 3 maanden S = Aantal uren onbeschikbaarheid van een apparaat tijdens servicewindow										
2.4.3	In de vereiste beschikbaarheid zoals beschreven in eis 2.4.1 niet wordt gerealiseerd de Opdrachtnemer een direct opeisbare boete verschuldigd aan de Aanbestedende dienst ter waarde van € 100,00 exclusief btw per procent afwijking per apparaat. De boete wordt naar rato berekend, dus als een apparaat type 1 een beschikbaarheid heeft van 96,72%, dan wordt de hoogte van de boete bepaald op € 128,00 exclusief btw voor het betreffende apparaat.										
2.4.4	Als een apparaat gedurende twee opvolgende kwartalen de vereiste beschikbaarheid niet haalt heeft de Aanbestedende dienst recht op kosteloze vervanging van het betreffende apparaat.										
2.4.5	De print- en scan managementoplossing dient tijdens het servicewindow (werkdagen (ma-vr) tussen 08.00 en 18.00 uur) een beschikbaarheid te hebben van 99,5% per kwartaal.										
2.4.6	De beschikbaarheid van de SaaS-oplossing wordt berekend door toepassing van de onderstaande formule: $\text{Beschikbaarheid} = ((K-S) / K) \times 100\%$ K = Uren tijdens het servicewindow van de afgelopen 3 maanden S = Aantal uren onbeschikbaarheid van de SaaS-oplossing tijdens servicewindow										
2.4.7	Als de SaaS-oplossing de vereiste beschikbaarheid niet haalt is de Opdrachtnemer een direct opeisbare boete verschuldigd aan de Aanbestedende dienst. De boete wordt bepaald door toepassing van de onderstaande staffel. <table border="1"> <thead> <tr> <th>Beschikbaarheid</th><th>Boete exclusief btw</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>99,5% - 98,0%</td><td>€ 1.000,00</td></tr> <tr> <td>98,0% - 95,0%</td><td>€ 2.000,00</td></tr> <tr> <td>95,0% - 90,0%</td><td>€ 3.500,00</td></tr> <tr> <td>< 90%</td><td>€ 5.000,00</td></tr> </tbody> </table>	Beschikbaarheid	Boete exclusief btw	99,5% - 98,0%	€ 1.000,00	98,0% - 95,0%	€ 2.000,00	95,0% - 90,0%	€ 3.500,00	< 90%	€ 5.000,00
Beschikbaarheid	Boete exclusief btw										
99,5% - 98,0%	€ 1.000,00										
98,0% - 95,0%	€ 2.000,00										
95,0% - 90,0%	€ 3.500,00										
< 90%	€ 5.000,00										
2.4.8	Opdrachtnemer dient tijdens de servicewindow telefonisch bereikbaar te zijn voor het melden van storingen en klachten. De medewerker(s) die de telefoon opnemen dienen de Nederlandse taal te beheersen in woord en schrift.										
2.4.9	Het dient mogelijk te zijn om storingsmeldingen vanuit het IT Service Management Systeem (Topdesk) incidenten en storingen te melden bij de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient										

	meldingen die vanuit Topdesk worden ingediend in behandeling te nemen en updates en of gereed meldingen per email toe te sturen waarbij het meldingsnummer in het onderwerp van de email wordt benoemd.
2.4.10	Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat de apparatuur beschikt over de volgende functionaliteiten zonder dat hiervoor software binnen het netwerk van de Aanbestedende dienst geïnstalleerd dient te worden: - Automatisch leveren van verbruiksmaterialen (zoals toners) waarbij op de verpakking duidelijk staat aangegeven voor welke apparatuur en welke locatie de verbruiksmaterialen bestemd zijn. - Automatisch doorgeven van tellerstandten aan de Opdrachtnemer ten behoeve van facturatie en managementrapportage. - Automatisch melden aan de Opdrachtgever van technische storingen met een foutcode waarbij inzet van de Opdrachtnemer vereist is. De melding dient tevens automatisch ter informatie naar de Aanbestedende dienst te worden verstuurd.
2.4.11	Verbruiksmaterialen worden geleverd op de kantoorlocatie Leiden Zuid.
2.4.12	Inschrijver garandeert dat soft –en firmware te allen tijde de laatste stabiele versie hebben gedurende de looptijd van de overeenkomst. Updates en upgrades die gericht zijn op het voorkomen van veiligheidsrisico's worden binnen 1 week na uitkomst geïmplementeerd. Het uitvoeren van updates en upgrades die impact hebben op de SaaS print- en scanmanagementoplossing of de apparaten wordt uitgevoerd door inschrijver.
2.4.13	Zodra de netwerkverbinding of stroomvoorziening is hersteld nadat deze onderbroken of uitgeschakeld is geweest, start de apparatuur en de daarop geïnstalleerde software en services vanzelf weer op
2.4.14	De kosten voor service en onderhoud zijn inbegrepen in de maandelijkse kosten. Opdrachtnemer kan geen extra kosten in rekening brengen, tenzij de noodzaak tot het uitvoeren van service en onderhoud aantoonbaar het gevolg is van: - gebruik van de apparatuur anders dan waarvoor deze is bedoeld; - beschadiging van de apparatuur die is veroorzaakt door anderen dan de Opdrachtnemer - verplaatsing van de apparatuur zonder medeweten en akkoord van de Opdrachtnemer - wijzigingen die aan de apparatuur zijn aangebracht zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Opdrachtnemer Extra kosten kunnen alleen na akkoord van de Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

2.5 Eisen met betrekking tot duurzaamheid

Nr.	Eisbeschrijving
2.5.1 B	De inschrijver levert alleen producten van fabrieken die over een milieumanagementsysteem beschikken waarin ten minste de volgende onderwerpen zijn geregeld: - Milieubeleidsuitgangspunten van de organisatie. - Concrete maatregelen die de fabriek heeft getroffen of gaat treffen om de milieubelasting van de bedrijfsprocessen die verband houden met de uitvoering van de opdracht te verminderen of te voorkomen, in elk geval ten aanzien van water- en energieverbruik, omgang met schadelijke stoffen, afval, afvalscheiding, aan de opdracht gerelateerd transport en verpakkingsmateriaal. - Hoe bovenstaande milieuaspecten van de organisatie worden gemonitord en geherwaardeerd als basis voor continue verbetering met specifieke aandacht voor de in deze criteria opgenomen milieuaspecten. - Hoe aandacht wordt besteed aan de bewustwording en de competentie van medewerker(s) en toeleverancier(s) ten aanzien van het omgaan met de voor deze opdracht relevante milieuaspecten. - Dat naleving van de op de verlangde prestatie(s) geldende milieuwetgeving is geborgd.

	Met fabrieken bedoelt de Aanbestedende dienst de fabrieken waar de eindassemblage plaatsvindt en de fabrieken van de belangrijkste toeleveranciers van halffabricaten.
2.5.2 B	De aangeboden print- en scanapparaten (exclusief accessoires) dienen te beschikken over een actueel duurzaamheidscertificaat, zoals een certificaat van TCO Certified, EPEAT Gold rating, Blue Angel of gelijkwaardig.
2.5.3	De aangeboden print- en scanapparatuur dient geschikt te zijn voor het gebruik van gerecycled papier dat voldoet aan de Europese standaard EN 12281:2002 "Papier voor drukwerk en kantoor – Eisen aan kopieerpapier voor kopieerprocessen met droge toner".
2.5.4	De opdrachtnemer levert ten behoeve van alle print- en scanapparatuur uitsluitend hervulbare tonercartridges. Het gebruik van niet-hervulbare, single-use of wegwerp-tonercartridges is niet toegestaan. De geleverde cartridges moeten geschikt zijn voor meervoudig gebruik zonder kwaliteitsverlies van afdrukken of negatieve invloed op de levensduur van de apparatuur. De opdrachtnemer draagt zorg voor (indien van toepassing) een retour- of navulservice, zodat cartridges op een duurzame en circulaire wijze worden hergebruikt.
2.5.5 B	Voor het vervoer van de goederen naar de locatie van de inkopende organisatie dient binnen de landsgrenzen gebruik te worden gemaakt van voertuigen die ten minste aan emissieklasse 6 voldoen.
2.5.6 B	Het tonerpoeder in de tonercartridges bevat geen stoffen die gevaarlijk zijn voor het milieu. Dit betekent dat stoffen geclassificeerd met de H-zinnen H400, H413, H410, H412, H411 en H420 volgens richtlijn 1272/2008 niet zijn toegestaan.
2.5.7 B	Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 80% uit post-consumer gerecycled karton te bestaan. Wanneer niet-biobased kunststof folie of -vellen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan. Bij dit criterium gaat het om materiaal dat afkomstig is van producten die al een eerdere gebruiksfunctie hebben vervuld, zoals consumentenafval (post-consumer fase).
2.5.8	Personeel van de opdrachtnemer neemt na werkzaamheden op locatie (bijv. installatie, onderhoudswerkzaamheden of het verhelpen van storingen, etc.) al het gerelateerde afval, met uitzondering van datadragers, kosteloos retour, en draagt zorg voor het recyclen van verpakkingsmateriaal.
2.5.9	De Opdrachtnemer verstrekt na contractsluiting gebruikersinstructies voor het maximaliseren van de milieuprestaties van de reproductieapparatuur, waarin op zijn minst de functies voor papierbeheer, energie-efficiëntie en afvalbeheer voor verbruiksgoederen zoals inkt- en/of tonercartridges aan bod komen. De instructies kunnen bijvoorbeeld worden verstrekt in schriftelijke vorm als een specifiek onderdeel van de gebruikershandleiding en/of in elektronische vorm op de website van de fabrikant.
2.5.10 B	De opdrachtnemer voorziet in een end-of-life managementproces, waaronder hergebruik van producten en accessoires, om de impact op het milieu te minimaliseren. Dit proces wordt ook daadwerkelijk onafhankelijk toetsbaar toegepast.

2.6 Eisen met betrekking tot evaluatie en managementinformatie

Nr.	Eisbeschrijving
2.6.1	Opdrachtnemer stelt per kwartaal binnen 2 weken na afloop van het kwartaal een managementrapportage beschikbaar met tenminste de volgende informatie: - CMDB status - Storingsrapportage - Beschikbaarheidsoverzicht per apparaat - Beschikbaarheid SaaS-oplossing - Uitgevoerde IMACD-verzoeken inclusief behandeltime

	- Afdruk- en scanvolume per apparaat - o Aantal kopieën en afdrukken in kleur - o Aantal kopieën en afdrukken in zwart-wit - o Aantal scans Na opdrachtverstrekking zullen Opdrachtgever en Opdrachtnemer gezamenlijk de exacte vorm en inhoud van de managementrapportage bepalen.
2.6.2	Opdrachtnemer stelt per kwartaal binnen 2 weken na afloop van het kwartaal een managementrapportage beschikbaar met per gebruiker en per afdeling tenminste de volgende informatie: - Aantal afdrukken zwart-wit A3 - Aantal afdrukken zwart-wit A4 - Aantal afdrukken kleur A3 - Aantal afdrukken kleur A4 - Aantal scans Aan deze eis wordt eveneens voldaan als Opdrachtgever zelf op eenvoudige wijze een managementrapportage met de bovenvermelde data kan genereren met de aangeboden print- en scan oplossing.
2.6.3	Opdrachtnemer initieert minimaal 1x per halfjaar een evaluatieoverleg om tenminste de volgende onderwerpen te bespreken: - Bespreken managementinformatie - Evaluatie van de prestaties van de apparatuur en de dienstverlening - Mogelijke optimalisaties die de Opdrachtnemer ziet - Markt- en productontwikkelingen die (mogelijk) relevant zijn voor de Opdrachtgever - Wederzijdse organisatieontwikkelingen die (mogelijk) relevant zijn. Het overleg vindt digitaal plaats, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om fysiek bij elkaar te komen. In dat laatste geval zal het overleg op locatie bij de Opdrachtgever plaatsvinden.