

Bijlage 6 - Programma van Eisen V2

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 fabrieksnieuw te zijn en te voldoen aan alle eisen zoals opgenomen in de Aanbestedingsleidraad en het Programma van Eisen. Na de eerste twee (2) contractjaren mogen refurbished- of jong gebruikte Multifunctionals aangeboden worden. Indien een specifiek type Multifunctional niet fabrieksnieuw leverbaar is, mag uitsluitend een refurbished of jong gebruikt 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. Gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst staat Opdrachtnemer kosteloze conversie toe van het aantal Multifunctionals dat per contractdatum is geplaatst, met een conversierecht van maximaal 10% van het initiële aantal gecontracteerde machines per contractjaar, waarbij conversie kosteloos dient plaats te vinden en de vervangende apparatuur minimaal functioneel gelijkwaardig of beter is. 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, en geldt tevens een bijplaatsingsrecht van maximaal 10% van het initiële aantal gecontracteerde machines in het eerste contractjaar, waarbij bijplaatsing plaatsvindt tegen de geoffreerde condities.
4.	Opdrachtgever heeft het recht om maximaal 10% van het aantal Multifunctionals bij aanvang van de Overeenkomst kosteloos te retourneren. Dit percentage wordt naar boven afgerond en bedraagt maximaal vijf (5) Multifunctionals. Dit recht kan gedurende de looptijd van de Overeenkomst worden uitgeoefend, voor zover hiervan niet eerder gebruik is gemaakt.
5.	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.
6.	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	
7.	Het vereiste beschikbaarheidspercentage op kwartaalbasis bij Opdrachtgever bedraagt per Multifunctional minimaal 98,0%.
8.	Opdrachtnemer verplicht zich tot een oplostijd bij een storing van totaal maximaal twaalf (12) 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 vervangt kosteloos Multifunctionals die driemaal in één (1) kwartaal dezelfde storing heeft gegeven permanent door een gelijkwaardige Multifunctional (binnen twaalf (12) 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.
10.	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.
11.	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 (IT-partner). Opdrachtnemer dient volledige medewerking en ondersteuning te verlenen bij het oplossen van problemen.
12.	Opdrachtnemer verzorgt tijdens de Implementatie kosteloos een korte instructie van maximaal 2 uur voor de beheerders. Hieronder wordt verstaan: een instructie waarbij maximaal tien (10) key users en/of helpdesk medewerkers worden geïnstrueerd om de geplaatste Multifunctionals te beheren in de netwerkomgeving van Opdrachtgever (End-point instellingen aanpassen/configureren in samenwerking met IT-partner, toevoegen van gebruikers, standaardinstellingen aan te passen, toner vervangen, etc.).
Rapportages en Regie	
13.	Opdrachtnemer stelt kosteloos een webbased beheerportaal of gelijkwaardige onlinebeheeroplossing ter beschikking aan Opdrachtgever en garandeert dat Opdrachtgever zelfstandig en zonder tussenkomst van Opdrachtnemer toegang heeft tot deze oplossing. De oplossing wordt als SaaS-dienst geleverd. Indien voor de werking lokale componenten noodzakelijk zijn, dienen deze ondersteunend van aard te zijn en door Inschrijver te worden beschreven. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen van updates en noodzakelijke aanpassingen aan de oplossing.
14.	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. Indien voor deze functionaliteit een lokale softwarecomponent of virtual appliance noodzakelijk is, dient deze ondersteunend van aard te zijn en centraal beheerd te kunnen worden.
15.	De beheeroplossing dient ten minste de meest voorkomende beheerhandelingen van de Multifunctionals te ondersteunen, waaronder: het tonen en rapporteren van statusinformatie van alle Multifunctionals, zoals toner-, papier- en storingsstatus en meldingen, het opvragen van apparaat gegevens, waaronder model, serienummer, tellerstanden, omschrijving, locatie en netwerkgegevens voor zover relevant voor beheer, en het beheren van relevante instellingen, zoals locatieaanduiding en, voor zover van toepassing, wachtwoorden, pincodes of vergelijkbare toegangsinstellingen. Opdrachtnemer draagt gedurende de looptijd van de Overeenkomst kosteloos zorg voor updates, patches en overige noodzakelijke wijzigingen aan de oplossing en eventuele door Opdrachtnemer

	geleverde lokale componenten, voor zover deze nodig zijn in verband met beveiliging, continuïteit, compatibiliteit en toepasselijke wet- en regelgeving.
16.	Opdrachtnemer levert een duidelijke digitale Nederlandstalige handleidingen en instructiemateriaal aan over het gebruik en de werking van de beheeroplossing.
17.	Opdrachtnemer levert per kwartaal een digitale rapportage aan, gespecificeerd per Multifunctional aan Opdrachtgever. Deze rapportage bevat ten minste: tellerstand; storingshistorie; beschikbaarheidspercentage; oplostijden; klachtenregistratie; verbruik per locatie.
Functionele eisen print, scan, kopie en gebruikersauthenticatie	
18.	De Multifunctionals dienen aan te sluiten op de centrale netwerk- en werkplekinfrastructuur van Opdrachtgever.
19.	Alle Multifunctionals moeten functioneel hetzelfde kunnen in de basisuitvoering (los van de opties).
20.	Alle Multifunctionals zijn uitgerust met een Nederlandstalig bedieningspaneel.
21.	Type 2a en 2b Multifunctionals dienen geschikt te zijn voor het printen, kopiëren en scannen van documenten tot en met A3-formaat.
22.	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.
23.	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.
24.	Een multipage document dat gescand is, wordt als één e-mail verzonden.
25.	Gescande documenten worden door de Multifunctional zelfstandig via SMTP verzonden naar een (algemene) e-mailbox binnen het domein van Opdrachtgever.
26.	Authenticatie van gebruikers dient persoonlijk en herleidbaar te geschieden. De printfunctionaliteit op een door de gebruiker gekozen Multifunctional wordt ontsloten op basis van het gebruikersprofiel na succesvolle identificatie van de gebruiker. Indien gebruik wordt gemaakt van een pincode, bestaat deze uit minimaal vier (4) en maximaal zes (6) cijfers.
27.	Opdrachtnemer biedt, voor zover gebruik wordt gemaakt van pincodes, een beheertool om deze centraal te beheren binnen de geleverde oplossing.
28.	Voor authenticatie van gebruikers bij de Multifunctional dient ondersteuning aanwezig te zijn voor pincode, NFC of een gelijkwaardige methode. Indien Opdrachtgever dit verlangt, dient de oplossing gebruik van het bestaande identificatiemiddel van Opdrachtgever, waaronder het huidige Salto-toegangsmiddel, te ondersteunen, dan wel een functioneel gelijkwaardig alternatief te bieden. Deze eis ziet toe op apparaat vrijgave en staat los van de eisen voor beheerdersauthenticatie. <u>Voor authenticatie van gebruikers bij de Multifunctional dient uitsluitend ondersteuning aanwezig te zijn voor authenticatie middels een pincode.</u> <u>Deze eis ziet toe op apparaat vrijgave en staat los van de eisen voor beheerdersauthenticatie.</u>
29.	Er wordt gebruik gemaakt van een Follow Me print oplossing waarbij een print wordt afgedrukt wanneer een gebruiker zich authentiseert 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 netwerk ontwerp, om performanceverlies te minimaliseren.
Duurzaamheid	
30.	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.
31.	Opdrachtnemer voert kosteloos 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.
32.	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 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.
33.	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.
34.	De toner of de poeder 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.
35.	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	
36.	Opdrachtnemer dient een all-in tellertik tarief aan te bieden waarin in ieder geval, maar niet uitsluitend, 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). Voor A3 geldt dat één tellertik gelijkstaat voor twee tellertikken A4. Voor de softwarecomponent van de dienstverlening geldt eveneens dat alle noodzakelijke licenties, updates, onderhoud, beveiligingspatches, support en eventuele noodzakelijke lokale componenten in het prijsmodel zijn inbegrepen.
37.	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.
38.	Opdrachtnemer dient correctief 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.
39.	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.
40.	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.
41.	Enige correcties dan wel creditering dienen binnen één maand doorgevoerd te zijn.
42.	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.

43.	De facturering dient per kwartaal achteraf te geschieden op basis van de daadwerkelijke gemaakte afdrukken. De factuur omvat naast het bedrag, ten minste de volgende detailinformatie per Multifunctional: printermodel, printernaam, printerlocatie, verbruik afdrukken zwart en verbruik afdrukken in kleur. Eventuele afwijkingen tussen factuur en de kwartaalrapportage kunnen leiden tot afwijzing van de factuur.
44.	Facturatie van de huur vindt per kwartaal vooraf plaats en facturatie van het verbruik vindt per kwartaal achteraf plaats.
45.	Facturatie voor de implementatie kan op de volgende wijze plaatsvinden: • 50% vooraf. • 50% na acceptatie van de acceptatietest. Of Volledig achteraf na implementatie.
46.	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	
47.	De Multifunctionals dienen uiterlijk op 1 oktober 2026 op alle locaties geplaatst, geïnstalleerd en geïmplementeerd (inclusief optionele training en instructie) conform de gestelde eis en het Implementatieplan te zijn en als volwaardige dienstverlening te worden geaccepteerd.
48.	De maand voorafgaand aan de hiervoor bedoelde uiterste implementatiedatum geldt als de implementatie periode. 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 later dan 1 oktober 2026.
49.	Voorafgaand aan de Implementatie zal Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever en de door Opdrachtgever ingehuurd derde voor ICT-beheer, duidelijke afspraken maken over de taak- en rolverdeling en de verantwoordelijkheden gedurende de Implementatie en looptijd van het contract.
50.	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
51.	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.
52.	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.
53.	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.
54.	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).

55.	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.
56.	Opdrachtnemer stelt ten behoeve van het gebruiksklaar maken op locatie aan deze technisch contactpersoon per Multifunctional de volgende gegevens beschikbaar: • Type • Serienummer • Macadres
57.	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.
58.	Opdrachtnemer stemt ermee in dat de door Opdrachtgever ingehuurde derde voor ICT-beheer (IT-partner), gedurende de Implementatie tot een maand na ingebruikname van de laatst opgeleverde Multifunctionals, een vaste technisch specialist (derdelijns) van opdrachtnemer direct kan benaderen voor het oplossen van technische issues/ vraagstukken.
Service Level / Delivery management	
59.	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.
60.	Binnen vier (4) weken na gunning hebben Opdrachtnemer en Opdrachtgever gezamenlijk in overleg passende KPI's vastgesteld, welke gelden gedurende de looptijd van de Overeenkomst en worden verwerkt in de kwartaalrapportage.
61.	Gepland onderhoud met mogelijke impact op de dienstverlening wordt vooraf aangekondigd.
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 Installatie en Implementatie dient tijdens kantooruren maandag t/m vrijdag (08.30 – 17.00 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 compatibiliteit van het webbased serviceportaal voor de duur van de Overeenkomst.
66.	De geautoriseerde toegang tot beheerfunctionaliteiten vindt plaats via Single Sign-On gekoppeld aan Microsoft Entra ID van Opdrachtgever. De door Opdrachtgever binnen Microsoft Entra ID afgedwongen Multi-Factor Authenticatie is daarbij leidend.
67.	De communicatie met het webbased serviceportaal ondersteunt de meest gangbare webbrowsers, waarvan minimaal de actuele en de laatste twee (2) versies worden ondersteund. De communicatie met het portaal en overige relevante componenten is versleuteld met actuele en gangbare beveiligingsstandaarden, waarbij TLS 1.3 de voorkeur heeft. TLS 1.2 is uitsluitend toegestaan voor compatibiliteit met ondersteunde oudere clients of componenten.
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 – SaaS printaansturing en werkplekfunctionaliteit	
69.	De aansturing, het device management en de bijbehorende beheerfunctionaliteit van de Multifunctionals worden als SaaS-oplossing geleverd.
70.	De printfunctionaliteit dient voor gebruikers beschikbaar te kunnen worden gesteld op door Opdrachtgever beheerde werkplekken, zonder dat voor standaard gebruik een afzonderlijk portaal inlog vereist is.
71.	Provisioning en deprovisioning van gebruikers en autorisaties dient plaats te vinden via HelloID.
72.	De gebruiker dient bij het afdrukken alle relevante printfuncties te kunnen kiezen, waaronder ten minste dubbelzijdig/enkelzijdig, kleur/zwart-wit en invoerlade of papiersoort, voor zover door de Multifunctional ondersteund.
73.	Indien voor de werking van de oplossing een lokale print- of edgecomponent noodzakelijk is, dient deze centraal beheerd te kunnen worden en beperkt te blijven in omvang en beheerlast.
74.	Printopdrachten dienen op uniforme wijze te worden verwerkt, zonder onnodige extra gebruikershandelingen, waarbij de voor het document relevante afdrুকinstellingen correct worden toegepast, ongeacht welke Multifunctional voor de opdracht wordt geselecteerd.
75.	De oplossing dient centrale configuratie van printer- en relevante gebruikersinstellingen te ondersteunen. Deze instellingen dienen uniform en beheersbaar te kunnen worden toegepast op de door Opdrachtgever gebruikte werkplekken. Indien hiervoor lokale componenten noodzakelijk zijn, dient Inschrijver deze te beschrijven.
76.	De lade selectieprocedure wordt op basis van opgegeven papiersoorten in de applicatie of de documenteigenschappen door de Multifunctional bepaald aan de hand van de in de Multifunctional ingestelde lade-instellingen. Deze lade-instellingen dienen centraal en per Multifunctionaltype beheersbaar te zijn. Uitzonderingen voor specifieke Multifunctionals moeten daarbij mogelijk blijven.
77.	Printopdrachten waarbij geen specifieke papiersoorten worden opgegeven door de gebruiker, worden standaard verwerkt als gewoon (blanco) papier en als zodanig door de Multifunctional afgehandeld.
78.	De oplossing biedt duidelijke gebruikers- en beheerdocumentatie of een helpfunctie voor relevante instellingen en gebruikssituaties.
79.	De oplossing dient geschikt te zijn voor de door Opdrachtgever gebruikte werkplek- en serveromgevingen, waaronder ten minste Windows 11 en, indien van toepassing, Citrix/Windows Terminal Server omgevingen.
80.	De oplossing mag geen onnodige pop-ups of additionele software of processen vereisen die binnen de gebruikerssessie op werkstations of serveromgevingen draaien, tenzij dit aantoonbaar noodzakelijk is voor de werking van de oplossing.
Technische specificaties Multifunctionals	
81.	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.
82.	De aangeboden machine is voorzien van minimaal drie (3) papierlades. Iedere lade heeft een minimale capaciteit van 500 vellen papier van 80 g/m ² .
83.	Bij type 2a en 2b dient de bovenste papierlade zowel A4 als A3 papier te kunnen verwerken.
84.	De Multifunctionals beschikken over een <u>minimale</u> kopieersnelheid van: • 40 pagina's per minuut op A4-formaat voor type 1, en • 30 pagina's per minuut op A4-formaat voor type 2a en 2b. Deze minimale snelheden gelden voor zowel zwart-wit als full color.
85.	De Multifunctionals beschikken over een <u>minimale</u> afdrুকnelheid bij printopdrachten van: • 40 pagina's per minuut op A4-formaat voor type 1, en • 30 pagina's per minuut op A4-formaat voor type 2a en 2b, bij enkelzijdig printen.

	Voor dubbelzijdig printen mag de snelheid maximaal 10% afwijken. Deze minimale snelheden gelden voor zowel zwart-wit als full color.
86.	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.
87.	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.
88.	Het bedieningsdisplay is minimaal 7 inch, dit geldt voor alle typen Multifunctionals.
89.	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.
90.	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.
91.	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 bedieningsdisplay
92.	Ozon emissie bij regulier gebruik dient voor alle typen, per printer te voldoen aan de in Nederland geldende norm voor ozon, de gezondheidkundige 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 het standaard chassis voorzien van drie (3) papierlades.
94.	Multifunctional type 2b dient te zijn voorzien van een booklet finisher.
Beveiliging en Privacy	
95.	De oplossing ondersteunt versleutelde communicatie conform actuele en gangbare beveiligingsstandaarden. TLS 1.3 is het uitgangspunt; TLS 1.2 is uitsluitend toegestaan voor compatibiliteit met ondersteunde oudere clients of componenten.
96.	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat: • Toegang tot systemen niet onnodig open blijft staan (time-out). • Toegangscredentials passend zijn beveiligd. • Print- en scan-gerelateerde persoonsgegevens worden verwerkt conform de AVG/GDPR. • Niet uitgevoerde printopdrachten uiterlijk binnen 24 uur worden verwijderd. • Audit- en beheerlogging beschikbaar en exporteerbaar is.
97.	Voor ingebruikname wordt, indien sprake is van verwerking van persoonsgegevens, de Verwerkersovereenkomst conform AVG-artikel 28 gesloten. Inschrijver geeft inzicht in de datalocatie en de eventueel betrokken sub verwerkers.
98.	Persoonsgegevens, printdata, gebruikersmetadata, auditgegevens en back-ups worden uitsluitend binnen de Europese Economische Ruimte (EER) verwerkt en opgeslagen,, bij een hostingpartij dat geen vestiging heeft in de Verenigde Staten, tenzij deze aangesloten is bij het Data Privacy Framework. De Opdrachtnemer maakt tijdens de implementatiefase procedurele afspraken over beveiligingsincidenten met de Security Officer van Opdrachtgever.
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.
Exit, overdraagbaarheid en documentatie	
100.	Bij beëindiging van de Overeenkomst dient export van relevante gegevens en gecontroleerde verwijdering van data van Opdrachtgever mogelijk te zijn. Inschrijver beschikt over een exit-procedure.

101.	Inschrijver beschikt over actuele documentatie ten aanzien van beheer, gebruik en relevante koppelingen van de geleverde oplossing.
------	---