Bijlage 1: Programma van eisen

Door voor deze aanbesteding een inschrijving in te dienen, verklaart inschrijver zich onvoorwaardelijk en volledig akkoord met onderstaande eisen. Eventuele voortvloeiende kosten uit onderstaande eisen dient u te verwerken in uw prijsopgave. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten. Definities van begrippen die in dit programma van eisen met een hoofdletter zijn geschreven zijn in de overeenkomst opgenomen.

Algemene eisen	
Eis	**Omschrijving**
1.	Vast contactpersoon Opdrachtnemer heeft één vaste contactpersoon (contactmanager), die als centraal aanspreekpunt voor opdrachtgever fungeert. Deze persoon heeft een proactieve houding en ontzorgt opdrachtgever. De contactpersoon beschikt over de vereiste kennis van de betreffende materie en beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift goed.
2.	Servicedesk Opdrachtnemer heeft een Nederlandstalige servicedesk waarmee geautoriseerde medewerkers van opdrachtgever op werkdagen tussen 08.00 en 17.00 uur telefonisch contact kunnen opnemen voor het melden van storingen en het stellen van vragen over de door opdrachtnemer geleverde Apparatuur en Software.
3.	Nederlandse taal Alle medewerkers van Opdrachtnemer en diens onderaannemers die in contact (kunnen) komen met medewerkers van opdrachtgever dienen een goede kennis te hebben van de Nederlandse taal en zich goed verstaanbaar te kunnen maken. Alle gevraagde rapportages, instructiekaarten, handleidingen en alle te voeren gesprekken en trainingen zijn in het Nederlands.
4.	(Persoons-)gegevens Alle aan Opdrachtnemer verstrekte (persoons-)gegevens en overige informatie blijven eigendom van opdrachtgever. Opdrachtnemer mag deze niet zonder toestemming van opdrachtgever inzetten voor andere doeleinden dan de uitvoering van de dienstverlening. Verwerking en gebruik van de (persoons-)gegevens en overige informatie vindt plaats conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

5.	(Management) informatie
	• Opdrachtnemer zorgt ervoor dat opdrachtgever, afgeschermd op stichtingsniveau en locatieniveau, continu online inzicht heeft (en te exporteren naar Excel of PDF) in het aantal afdrukken per Apparaat, uitgesplitst naar:
	  ○ Zwart, kleur en formaat;
	  ○ Periode.
	• Opdrachtnemer verstrekt periodiek informatie (per kwartaal) over onderstaande zaken:
	  ○ Storingsoverzicht (alle technische mankementen aan de Apparatuur inclusief Oplostijd);
	  ○ Klachtenoverzicht (de overige meldingen, zoals te late storingsopvolging etc.);
	  ○ Doorlooptijd van klachten;
	  ○ Beschikbaarheid per apparaat.

6.	Managementoverleg Eenmaal per jaar vindt er overleg plaats tussen de contractmanager van opdrachtgever en opdrachtnemer op locatie van opdrachtgever. Minimaal twee weken voor dit overleg ontvangt de contractmanager van opdrachtgever een managementrapportage met daarin de bevindingen en adviezen van opdrachtnemer. Alle verdere communicatie ten aanzien van de lopende opdracht gaat via de afdeling IT.

Implementatie eisen	
Eis	**Omschrijving**
7.	Implementatie(plan) Opdrachtnemer levert binnen drie weken na definitieve gunning een implementatieplan (gebaseerd op het antwoord op open vraag 1) met daarin ten minste de volgende informatie: • Samenstelling projectteam (functies); • Tijdsplanning; • Training en instructie; • Technisch implementatieplan; • Checklist voor opdrachtgever om de oplevering te kunnen controleren. De uitrol van de machines dient in april 2027 uitgevoerd te worden. Opdrachtnemer overlegt met opdrachtgever over de weken waarin dit plaats zal vinden en maakt een planning per locatie. Opdrachtnemer stelt een centrale projectleider aan die de voortgang van het project bewaakt en rapporteert aan de projectleider van opdrachtgever.
8.	Planning Opdrachtnemer verklaart dat de benodigde Apparatuur uiterlijk op 30 april 2027 geplaatst en operationeel is. Indien opdrachtnemer niet aan deze eis voldoet, is opdrachtgever gerechtigd om de kosten voor het in stand houden van de huidige afdruk- en scanfunctionaliteiten door te belasten aan opdrachtnemer.
9.	Voorbereiding Opdrachtnemer zal voor het plaatsen van de Apparatuur informeren naar de huidige situatie en de plekken waar de Apparatuur wordt geplaatst. Niet bekend zijn met de situatie kan geen aanleiding zijn tot verrekening.
10.	Configuratie • In samenwerking met opdrachtgever wordt voor elk type een standaard configuratie vastgesteld, getest en goedgekeurd door opdrachtgever; • Aansluitend wordt de standaard configuratie, of waar echt nodig de afwijkende configuratie, al vooraf op het juiste apparaat gezet, ook wordt tegelijk de laatste firmware op de Apparatuur gezet. • Alle instellingen worden door opdrachtnemer gedocumenteerd en aangeleverd aan opdrachtgever.
11.	Plaatsing en verpakkingsmateriaal Uitgaande van voor geconfigureerde Multifunctionals zal de plaatsing op locatie een meer logistieke dan IT gerelateerde actie zijn. Voor de plaatsing dient opdrachtnemer contact op te nemen met de contactpersoon van opdrachtgever. Na het plaatsen en installeren van de Apparatuur neemt opdrachtnemer al het verpakkingsmateriaal en andere overblijvende materialen mee.
12.	Instructiekaart Opdrachtnemer voorziet iedere Multifunctional van een geplastificeerde instructiekaart op A4 of A3 (in overleg met opdrachtgever te bepalen) formaat die boven of naast de Multifunctional opgehangen kan worden. Opdrachtnemer levert de instructiekaart in een bewerkbaar formaat aan.
13.	Training Opdrachtnemer verzorgt een training over de Multifunctionals na plaatsing van de Apparatuur op locatie van opdrachtgever aan geselecteerde medewerkers. Opdrachtnemer verzorgt na Installatie bij een Uitbreiding of Conversie één kosteloze training voor beheerders op locatie van opdrachtgever. Aanvullende verzoeken voor trainingen worden tegen een uurprijs verricht.

Technische en functionele eisen	
Eis	**Omschrijving**
14.	Wet- en regelgeving De aangeboden Apparatuur voldoet aan de vigerende Arbo- en milieuwet- en regelgeving.
15.	Software en licenties Opdrachtnemer dient nieuwe software/firmware en nieuwe licenties te leveren.
16.	IT-omgeving Opdrachtgever beschikt over meerdere IT-omgevingen. Opdrachtnemer dient iedere IT-omgeving afzonderlijk te implementeren. Opdrachtgever werkt met de volgende besturingssystemen: Microsoft Windows, Mac OS X, Google ChromeOS, Linux. Geleverde devies ondersteunen de laatste versies van deze besturingssystemen. Op alle locaties is voor de Multifunctionals bedrade netwerkvoorziening aanwezig (UTP). Afhankelijk van de locatie loopt de configuratie via DHCP, SLAAC of statische configuratie. De Apparaten dienen zowel in IPv4 als IPv6 te ondersteunen. Geleverde Apparaten ondersteunen dit. In het implementatieproces is het uitvragen van de configuratie opgenomen. De Multifunctionals staan altijd achter een firewall, inkomend verkeer (port forwarding) is altijd geblokkeerd, uitgaand verkeer is soms beperkt (zero trust). Opdrachtnemer verklaart zich akkoord hiermee. Indien uitgaand verkeer noodzakelijk is wordt dit in het implementatieproces aangegeven. Voor het versturen van e-mails tbv scan to email dienen de Multifunctionals ondersteuning te bieden voor SMTP over SSL/TLS (SMTPS), SMTP met Starttls zowel met als zonder authenticatie. Geleverde Multifunctionals ondersteunen dit. De gegevens hiervoor worden uitgevraagd in het implementatieproces.
17.	Drivers De Apparaten zijn uitgerust met één generieke printdriver per operating systeem. Gedurende de contracttermijn worden Nederlandstalige printdrivers geleverd door Opdrachtnemer voor courante versies van besturingssystemen voor professioneel gebruik (bijvoorbeeld Microsoft, Google en Apple) evenals relevante tussentijdse versies daarvan (soms aangeduid met termen als “service pack” en “service release”) binnen zes maanden na formele uitgifte daarvan. Deze worden kosteloos beschikbaar gesteld. Inschrijver voorziet in een app of een andere vorm van connectie met de native Android-printvoorziening voor Android-devices.
18.	Printertaal en protocol Alle Apparatuur kan gebruikt worden met PCL (minimaal versie 6) en Postscript. De apparaten worden benaderd via IPP. De Multifunctionals zijn geschikt voor Azure Universalprint zonder inzet van een extra Universal Print connector. De Multifunctionals zijn geschikt voor integratie met PrintIx. De Multifunctionals zijn geschikt voor integratie met Papercut MF waarbij de Papercut interface op het device beschikbaar is. De Multifunctions zijn geschikt voor Windows Ready Print en Windows Protected print mode. De Multifunctions zijn Mopria certified voor printen.
19.	Gebruikersauthenticatie bij Multifunctionals De Multifunctionals ondersteunen opties voor het instellen van pincodes/boxes die de stichting zelf kan beheren zodat: - afdrukken of kopiëren enkel mogelijk is na het invoeren van een pincode. en/of - afdrukken of kopiëren in kleur enkel mogelijk is na het invoeren van een pincode.

	en/of - inzichtelijk is per pincode hoeveel afdrukken of kopieën er zijn gemaakt. De stichting wenst per Multifunctional de gewenste configuratie hiervoor te bepalen. Uitvragen hiervan is onderdeel van het implementatieproces.
20.	Scan to e-mail Scans (mogelijk in PDF en JPG-formaat) worden standaard per email doorgestuurd naar het e-mailadres van de gebruiker. Afzender van de scanmail is een adres dat door opdrachtgever is bepaald. Authenticatie naar MS365 gebeurt op basis van moderne authenticatie.
21.	Uitvoerbestandsindelingen van documentenscanner Het uitvoerbestandsformaat van de scanner is standaard PDF/A1-b. Enkelzijdige originelen kunnen daarnaast als TIFF (Tagged Image File Format - ISO 12639:1998) worden uitgevoerd. Originelen met meerdere pagina's of zijden worden samen in één bestand opgeslagen. Er dient voldoende geheugen te zijn om soepel meerdere bladzijden in één keer te kunnen scannen. Scannen naar .JPG is mogelijk.
22.	Correctie van scan document Indien een brondocument niet goed is uitgelijnd, moet de software dit automatisch corrigeren.
23.	Verwijderen oude opdrachten Onuitgevoerde print- en scanopdrachten worden automatisch verwijderd na de ingestelde tijdsduur. Deze tijdsduur is, per locatie, variabel in te stellen. In geval van een storing dient de lopende opdracht afgebroken en verwijderd te worden. De rest van de opdracht mag er na het oplossen van de storing niet meer uitkomen.
24.	Bedieningspaneel De Multifunctionals hebben een, voor de doelgroep gebruiksvriendelijk, intuïtief en Nederlands- en Engelstalig bedieningspaneel. Alle Multifunctionals op een vestiging beschikken over hetzelfde bedieningspaneel. De configuratie van de Multifunctionals mag door niet-geautoriseerde gebruikers niet via het display gewijzigd worden.
25.	Netspanning Alle apparaten zijn geschikt voor 220V – 230V.
26.	Solid State Drive (SSD) Alle Apparaten zijn uitgerust met Solid State Drive (SSD) waarop alle data encrypted wordt opgeslagen. De oplossing moet borgen dat tijdelijke opslag van print- en scanbestanden (spool/cache/queue) standaard is beperkt en dat bestanden na verwerking automatisch en aantoonbaar worden verwijderd (secure erase/wipe). Aan het einde van de overeenkomst (of eerder wanneer een Apparaat tijdens de looptijd moet worden vervangen) wordt door opdrachtnemer alle data gewist (erase all memory) en wordt het Apparaat teruggezet naar fabrieksinstellingen en worden van opdrachtgever specifieke instellingen en adresboeken verwijderd. Opdrachtgever ontvangt een wisrapport.
27.	Levering toners en overige onderdelen De Multifunctionals geven automatisch een signaal naar opdrachtnemer en naar de gedefinieerde groep per locatie (email) als een toner bijna leeg is. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat er tijdig een nieuwe toner wordt verstuurd naar opdrachtgever. Op de verstuurde toner is zichtbaar voor welk type Apparaat deze bestemd is. Tevens zorgt opdrachtnemer voor een grijpvoorraad op locatie (minimaal één per type toner per locatie). Een toner mag niet gekoppeld zijn aan één bepaald Apparaat, maar vrij te gebruiken voor het betreffende type machine. Tevens zorgt opdrachtnemer voor een grijpvoorraad van andere door gebruikers te vervagen onderdelen.
28.	Schadelijke stoffen Het tonerpoeder in de tonercartridges bevat geen stoffen die gevaarlijk zijn voor het milieu. Dit betekent dat de stoffen geclassificeerd met de R zinnen R50, R53, R50/53, R52/53, R51/53 en R59 volgens richtlijn 1999/45/EG niet zijn toegestaan. Mocht deze richtlijn worden geüpdatet, dient Opdrachtnemer deze te hanteren.
29.	Papier Alle Apparaten kunnen zonder problemen functioneren met alle regulier in de markt verkrijgbare papiersoorten (zie ook onderstaande tabel voor formaten en gewicht) geschikt voor digitale afdruksystemen.
30.	Verrijdbaar De aangeboden Multifunctionals dienen verrijdbaar te zijn.

31.	<u>Beveiliging dataverkeer en data-opslag</u> Alle dataverkeer voor authenticatie, printen en scannen is versleuteld. Af te drukken opdrachten worden versleuteld opgeslagen in de Apparaten (voor het geval de disk wordt meegenomen), en automatisch verwijderd. Datacommunicatie met Apparaten voor beheer is ook voorzien van beveiliging en versleuteling. Ook de communicatie tussen de verschillende systemen van opdrachtnemer dient versleuteld (waaronder 802.1x.) te zijn.
32.	<u>Externe opslagmedia</u> Externe opslagmedia en USB moeten uit te schakelen zijn en staan standaard op uitgeschakeld bij installatie.
33.	<u>Dashboard printmanagementsoftware</u> Opdrachtnemer stelt een dashboard van de cloud-based printmanagementsoftware beschikbaar. Deze is per locatie beschikbaar en op stichtingsniveau overkoepelend. Hierop zijn onder andere de volgende gegevens zichtbaar: • Beschikbaarheid van de Apparatuur; • Beschikbaarheidspercentages van de Apparatuur; • Storingsmeldingen vanuit de Apparatuur; • Status van de Apparatuur, tonervoorraad.

Commerciële eisen	
Eis	**Omschrijving**
34.	<u>Prijzen en indexering</u> • Op de opgegeven leaseprijzen in het Prijzenblad (**zie Bijlage 4**) vindt geen indexering plaats, deze bedragen zijn vast. Alleen in de eerste 60 maanden van een Apparaat tot maximaal het einde van de initiële looptijd van de Overeenkomst wordt de leaseprijs in rekening gebracht. Na 60 maanden worden geen leasekosten meer in rekening gebracht voor de Apparatuur. • De locaties waarvan de huidige overeenkomst later afloopt dan 30 april 2027 zullen instromen op het moment dat de huidige overeenkomst van de betreffende locatie afloopt. Voor deze machines geldt dat de leasekosten tijdens de eventuele optiejaren doorgefactureerd kunnen worden totdat ze 60 maanden zijn gefactureerd. • Op de opgegeven softwarekosten in het Prijzenblad (**zie Bijlage 4**) vindt gedurende de initiële looptijd van de Overeenkomst geen indexering plaats, deze bedragen zijn gedurende de initiële looptijd van de Overeenkomst vast. Voor de optiejaren kunnen de softwarekosten conform Overeenkomst geïndexeerd worden. • De opgegeven afdrukprijzen in het Prijzenblad zijn vast tot en met 31 december 2028. Daarna kunnen deze jaarlijks conform Overeenkomst geïndexeerd worden. • Opdrachtnemer hanteert één vaste afdrukprijs voor een enkelzijdige A4 zwart-witafdruk op alle Apparatuur. Dubbelzijdig A4 en enkelzijdig A3 zijn beide tweemaal de afdrukprijs. Dubbelzijdig A3 is viermaal de afdrukprijs. • Opdrachtnemer hanteert één vaste afdrukprijs voor een enkelzijdige A4 kleurenafdruk op alle Apparatuur. Dubbelzijdig A4 en enkelzijdig A3 zijn beide tweemaal de afdrukprijs. Dubbelzijdig A3 is viermaal de afdrukprijs. • Een zwart-witafdruk, gemaakt op een kleurenapparaat, wordt berekend als een zwart-witafdruk. Bij een kleurenopdracht dienen zwart-wit pagina's als zwart-wit afdrukken gerekend te worden. • Aan het scannen (digitaliseren van documenten) zijn geen kosten verbonden. De tellerstand verandert dus niet bij een scan. • Voor de levering van tonercartridges e.d. worden geen bezorgkosten in rekening gebracht.
35.	<u>Geen afnamegarantie</u> De aanbestedingsleidraad is gebaseerd op de huidige aantallen van Opdrachtgever. De genoemde aantallen zijn geen afnamegarantie.
36.	<u>Geen minimale afname</u> Opdrachtgever zal minimaal 90% van het op het Prijzenblad opgegeven aantal Apparaten afnemen. Voor het overige geldt er geen verplichte minimum afname (noch in aantallen machines noch in aantallen afdrukken).

Specifieke technische minimumeisen Multifunctionals

Model		Type 2	Type 3
Eis	Benaming	MFP	MFP
1.	Printsnelheid z/w p.p.m.	50	30
2.	Printsnelheid Kleur p.p.m.	50	30
3.	Papierformaat	A3-A4-A5	A3-A4-A5
4.	Papiergewicht in gr/m2	70 – 216	70 – 216
5.	Printresolutie	1200x1200	1200x1200
6.	Scanresolutie	600x600	600x600
7.	Automatische doc. Feeder	50	50
8.	Scancapaciteit	30 p.p.m.	30 p.p.m.
9.	Dubbelzijdig scannen in één beweging (Dual scan)	Ja	Nee
10.	Dubbelzijdig printen	Ja	Ja
11.	Invoercapaciteit A4 (minimaal)	2000	2000
12.	Aantal reguliere lades (incl. A3)	3	3
13.	Aantal lades voor A3	1	1
14.	Handinvoer	Ja	Ja
15.	Uitvoercapaciteit A4 (minimaal)	500	250
16.	Nieten	Ja	Ja
17.	Perforeren 4-2 gaats	Ja	Ja

Optioneel

18.	Booklet A4 en A5 (inclusief vouwen en nieten)	Ja	Nee