

Commercieel vertrouwelijk

Triade



Bijlage 4.A
Programma van Eisen
Projectnummer P195031

Inhoudsopgave

1.	INLEIDING.....	3
1.1	Algemene eisen	3
1.2	Generieke eisen aan de verschillende typen multifunctionals.....	5
1.3	Duurzaamheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen	6
1.4	Algemene eisen ICT en Beheer	7
1.5	Software printondersteuning	8
1.6	Installatie, implementatie en migratie.....	9
1.7	Training, opleiding en instructie	11
1.8	Registratie en rapportage	11
1.9	Helpdesk	13
1.10	Servicelevels	14
1.11	Proof of Concept	16
1.12	Facturering	17
1.13	Einde inzet MFP	18
1.14	Gedragsverandering	18

1. INLEIDING

De uitvoering van de opdracht dient te voldoen aan de in dit Programma van Eisen gestelde eisen inclusief de bijbehorende bijlagen.

1.1 Algemene eisen

Eis 1 Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor:

- a. Het leveren, installeren, beheren en preventief en correctief onderhouden van:
 - i. MFP's;
 - ii. Bijbehorende Follow-Me software;
 - iii. Bijbehorende managementsoftware.
- b. Het leveren van alle noodzakelijke vervangingsonderdelen en verbruiksmaterialen behalve:
 - i. Papier
- c. Opleiding, training en instructie voor:
 - i. Gebruikers;
 - ii. Helpdeskmedewerkers;
 - iii. Beheerders.
- d. Het verwijderen van de geleverde apparatuur en materialen aan het einde van de overeenkomst.

Eis 2 Het gaat om negen (9) apparaten die in drie (3) verschillende typen zijn onder te verdelen, overeenkomstig onderstaande tabel (startconfiguratie). Bij opdrachtverstrekking kan de startconfiguratie in zeer beperkte mate afwijken van de configuratie in de tabel. Te denken valt aan een kleine verschuiving van enkele MFP's van het ene type naar een ander type of een enkele MFP meer of minder.

	Etage	Plaats	Aantal	Type machine	Minimum snelheid
1	bg	Geleen, Graaf Huynlaan 8	1	3	35 ppm
2	bg	Geleen, Haesselderstr 9	1	1	70 ppm
3	bg	Geleen, Haesselderstr 9	1	2	50 ppm
4	bg	Geleen, Meeuwenlaan 4	1	2	50 ppm
5	bg	Geleen, Molenstraat 42a	1	2	50 ppm
6	bg	Geleen, Dahliastrat 4	1	2	50 ppm
7	bg	Geleen, Verdistrat 25	1	2	50 ppm
8	bg	Einighausen, Boschweg 70	1	2	50 ppm
9	bg	Limbricht, Salviusstr 2	1	2	50 ppm

- Eis 3 Inschrijver stemt onvoorwaardelijk in met de concept overeenkomst, zoals opgenomen in de aanbestedingstukken.
- Eis 4 Opdrachtnemer verstrekt bij inschrijving aan opdrachtgever de specificaties van alle aangeboden apparatuur.
- Eis 5 De opdrachtnemer heeft haar inschrijving gebaseerd op de verwachte afnamen per type van de MFP's, printers en afdrukvolumes. De verwachte afname is geen garantie en opdrachtgever committeert zich derhalve niet aan een minimum afdrukvolume. Het betreft hier logischerwijs een 0-volume contract.
- Eis 6 Indien als samenwerkingsverband dan wel als hoofdaannemer met onderaannemer(s) wordt ingeschreven dient de inschrijver in de aanbidding aan te geven wie richting de aanbestedende dienst optreedt als contactpersoon.
- Eis 7 Zowel de opdrachtgever als de opdrachtnemer zullen strikte geheimhouding in acht nemen ten aanzien van informatie over elkaars organisatie. Behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van de partij, zal ieder van de partijen, informatie waarover hij beschikt, niet aan derden beschikbaar stellen en aan zijn personeel slechts bekend maken voor zover dit nodig is voor het verrichten van de overeengekomen prestaties. Beide partijen dienen hun medewerkers te verplichten deze geheimhouding na te leven.
- Eis 8 De aantallen MFP's per type zoals opgenomen in bijlage 'Bijlage 4B Aanvullende eisen per type MFP.' is een realistische benadering. Na definitieve gunning zal de opdrachtgever in overleg met de opdrachtnemer, de definitieve bestelling bepalen.

- Eis 9 De te leveren apparatuur bij aanvang en gedurende de eerste twee jaar van de overeenkomst dient nieuw te zijn. Na initiële levering van hierboven benoemde 9 units is opdrachtnemer bevoegd bij nieuw in te zetten MFP's gereviseerde apparatuur te leveren. De apparatuur dient wel identiek te zijn aan de geleverde types in de startconfiguratie.
- Eis 10 De eerste 48 maanden van de overeenkomst is Stichting Triade gerechtigd, zonder kosten de lease van 15% van de in gebruik zijnde startconfiguratie op te zeggen. In de optie jaren is Stichting Triade gerechtigd tot 100% van de geleasede configuratie op te zeggen en door opdrachtnemer retour te laten nemen. Na beëindiging van de lease vervallen de leasetermijnen.
- Eis 11 Opdrachtgever heeft de beschikbaar gestelde apparatuur inclusief het te verzekeren bedrag, gedurende de contractperiode, als inventaris opgenomen in haar opstalverzekering.

1.2 Generieke eisen aan de verschillende typen multifunctionals

- Eis 12 Alle (storing-)meldingen die een MFP genereert, dienen in het Nederlands te zijn of middels internationaal bekende symbolen (beeldpraat).
- Eis 13 Kleurdetectie moet wel aanwezig / mogelijk zijn, maar niet actief inschakelen. Daarmee wordt bedoeld dat in een document alles wat kleur is, in kleur wordt afgedrukt (mits actief ingeschakeld) en alles wat zwart-wit is ook zwart-wit wordt afgedrukt. Alle MFP's moeten in kleur kunnen printen.
- Eis 14 Het gelijktijdig gebruik van de functionaliteiten op de MFP moet mogelijk zijn. Functionaliteiten mogen niet blokkeren of onbereikbaar zijn wanneer de MFP een taak uitvoert. Het geheugen van de machine dient voldoende capaciteit te hebben om alle eisen uit te kunnen voeren zonder openthoud.
- Eis 15 Na gebruik apparatuur door gebruiker dient apparatuur altijd terug te gaan naar standaardinstellingen.
- Eis 16 Alle aan te bieden apparatuur moet ten minste zijn voorzien van powermanagement c.q. een energie arme stand.
- Eis 17 De MFP's voldoen aan alle huidige wettelijk geldende milieu- en Arbo-eisen.
- Eis 18 De MFP's zijn geschikt voor gebruik van gerecycled papier (overeenkomstig: EN 12281-2002).
- Eis 19 De MFP's dienen te voldoen aan de eisen van een energie-efficiënt label, zoals GEA label, Energy Star of een vergelijkbare norm.
- Eis 20 De aanvullende eisen waar de verschillende typen MFP's aan dienen te voldoen, staan beschreven in Bijlage '4B Aanvullende eisen per type MFP'.

1.3 Duurzaamheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen

- Eis 21 De door u aangeboden apparatuur moet minimaal voldoen aan de in Nederland geldende wettelijke voorschriften op het gebied van arbeidsomstandigheden, milieu, ergonomie en veiligheid. Dit geldt uiteraard voor de huidige wetgeving, maar ook voor wat betreft de reeds bekend zijnde toekomstige veranderingen volgens de nieuwste inzichten van het NNI (Nederlands Normalisatie Instituut).
- Eis 22 De apparatuur dient aan alle in Nederland gestelde milieu eisen te voldoen (inclusief de minimale duurzaamheidscriteria zoals gesteld door PIANOo. Zie <https://www.pianoo.nl/sites/default/files/documents/documents/milieucriteria-ict-hardwareenmobieleapparaten-maart2017.pdf>
- Eis 23 Gebruikersinstructies voor groen beheer van de prestaties
- Eis 24 Een richtsnoer met instructies voor het maximaliseren van de milieuprestaties van de beeldverwerkingsapparatuur in kwestie (waarin de functies voor papierbeheer, energie-efficiëntie en voor verbruiksgoederen zoals inkt- en/of tonercartridges aan bod komen) moet worden verstrekt, in schriftelijke vorm als een specifiek onderdeel van de gebruikershandleiding en/of in elektronische vorm op de website van de fabrikant.
- Eis 25 De inschrijver kan gevraagd worden om documentatie te overleggen waaruit blijkt dat aan bovenstaande criteria wordt voldaan. Producten met een type I milieuetikettering of – verklaring die aan de opgesomde criteria beantwoordt, worden geacht te voldoen. Ook andere gepaste vormen van bewijs worden aanvaard, zoals een schriftelijk bewijs van de fabrikant dat aan de bovenvermelde clausule zal worden voldaan

Voor toelichting op type 1 milieuetikettering zie:

<https://www.nen.nl/NEN-Shop/Norm/NENENISO-140242000-en.htm>

- Eis 26 Opdrachtnemer verklaart dat in geen enkele fase van het productieproces, van zowel apparatuur als verbruiksmaterialen, sprake is van kinderarbeid of gedwongen arbeid en van schending van de mensenrechten.
- Eis 27 De aangeboden apparatuur voldoet aan de CE-markering en er komen geen stoffen in voor die op de zogenaamde zwarte lijst staan (RoHS-compliant). Er mogen geen broom bevattende vlamvertragers, cadmium houdende pigmenten en éénmalige OPC-kopieerpatronen en cartridges worden gebruikt.

- Eis 28 RoHS staat voor 'Restriction of the use of Certain Hazardous Substances in Electrical and Electronic Equipment' ('Beperking van Gevaarlijke Stoffen in Elektrische en Elektronische Apparatuur') en geldt voor apparatuur die op de markt gebracht is na 1 juli 2006. De verboden stoffen zijn lood, kwik, cadmium, hexavalent chroom, polybrominated biphenyls (PBB) of polybrominated diphenylethers (PBDE).
- Eis 29 De leverancier dient alle bij de apparatuur vrijkomende afvalstoffen die schadelijk zijn voor milieu, waaronder tonerhouders, klein chemisch afval, toners, toner- en inktcartridges en onderhoudsmateriaal alsmede de verpakkingen, gedurende de looptijd van de overeenkomst kosteloos en op een aantoonbaar verantwoorde wijze af te voeren, te reconditioneren en te verwerken.
- Eis 30 De opdrachtnemer is verplicht, op eerste verzoek, de producten waarvan bekend is dat die, na gebruik of verbruik, voor een deel of geheel hergebruikt kunnen worden, kosteloos retour te nemen en zorg te dragen voor verantwoorde verwerking. Dit betreft voornamelijk toner- en inktcartridges, maar ook de apparatuur bij vervanging.
- Eis 31 De verbruiksartikelen mogen derhalve geen stoffen bevatten die gevaarlijk zijn voor het milieu en de gezondheid. Een en ander houdt in dat stoffen die geclassificeerd zijn met de R zinnen R50, R53, R50/53 en R59 volgens 1999/45/EG niet zijn toegestaan.

1.4 Algemene eisen ICT en Beheer

De ICT omgeving van Stichting Triade is opgenomen in Bijlage '4C Omschrijving ICT omgeving Stichting Triade'.

- Eis 32 De te leveren hardware en software dient foutloos en conflictloos te functioneren binnen de IT-infrastructuur (netwerkomgeving) van Stichting Triade en de geïnstalleerde systeemsoftware en eventuele nieuwe versies of releases hiervan.

Aanvullende eisen:

- Eis 33 De MFP beschikt over de mogelijkheid om een koppeling te maken met LDAP.
- Eis 34 De afdrukapparatuur moet dusdanig beveiligd zijn dat alleen geautoriseerde functionarissen veranderingen kunnen aanbrengen in de systeeminstellingen van de apparatuur.
- Eis 35 De te leveren apparatuur dient gecertificeerd te zijn voor MS Windows 7 en 10 en office 365.
- Eis 36 Opdrachtnemer levert bijbehorende software drivers voor MS Windows 7 en 10 en office 365.
- Eis 37 Drivers, updates en patches van geleverde apparatuur en software zijn vrij te downloaden van het web of de ftp site van de opdrachtnemer.
- Eis 38 Een firmware update dient door opdrachtnemer gelijktijdig voor alle apparatuur vanuit een centrale netwerkpositie uitgevoerd te worden.

- Eis 39 Het mag niet vaker dan 1 maal per jaar (niet in het weekend) nodig zijn om voor software van de apparatuur (bijvoorbeeld printerdrivers) een update of upgrade uit te voeren. Dit dient ten alle tijden in overleg met opdrachtgever plaats te vinden. Een uitzondering hierop kan worden gemaakt indien de upgrade/update noodzakelijk is als gevolg van ontwikkelingen in het netwerk waar Inschrijver geen invloed op heeft, bijvoorbeeld wanneer Stichting Triade over gaat op een andere versie van een besturingssysteem. De hiervoor benodigde aanpassingen dienen echter in 1 (gecertificeerde) update/upgrade gerealiseerd te worden. Nieuwe versies van de software als gevolg van een nieuwe versie van het operating systeem dienen uiterlijk 3 maanden na het uitbrengen van deze versie in gecertificeerde vorm beschikbaar te zijn.

1.5 Software printondersteuning

In het kader van de software van de printondersteuning worden de volgende aanvullende eisen gesteld.

- Eis 40 De MFP's dienen te zijn voorzien van een code en geschikt te zijn voor het gebruik van Follow-Me print software.

Voor Follow Me gelden de volgende aanvullende eisen

- Eis 41 Follow Me software dient te worden geïnstalleerd op een server van de Stichting Triade (on premise).
- Eis 42 Een printopdracht mag pas worden afgedrukt nadat de gebruiker zich bij de betreffende MFP heeft geïdentificeerd.
- Eis 43 Identificatie is mogelijk door middel van een pincode/wachtwoord gekoppeld aan de Active Directory.
- Eis 44 Per afdeling dienen de afdrucken en scans in zwart/wit en kleur te worden geregistreerd en inzichtelijk te worden gemaakt in een rapportagetool, alsook de bijbehorende kosten.
- Eis 45 Gescande documenten kunnen per e-mail vanaf de MFP naar gebruikers worden gestuurd. Scannen moet mogelijk zijn in zowel zwart/wit als kleur en de scan moet automatisch worden verzonden naar het mailadres van de gebruiker. Na het aanmelden wordt het mailadres van de gebruiker opgehaald uit de Active Directory. Opslaan naar netwerklocatie moet mogelijk zijn.
- Eis 46 De status van de apparatuur dient op afstand te kunnen worden beheerd, d.w.z. er moet een beheertool zijn die gebruikt kan worden door de opdrachtgever. Op deze wijze moet onder andere kunnen worden besloten tot noodzakelijke onderhouds- of reparatiewerkzaamheden, waaronder bijvullen toner.
- Eis 47 De hiervoor benodigde software dient bedrijfsklaar en integraal met de afdrukeenheden te worden geleverd en op een veilige manier werken in de ICT-omgeving van de opdrachtgever.

- Eis 48 De aangeboden oplossing moet in staat zijn zelfstandig verbruiksartikelen te bestellen inclusief signalering naar de opdrachtgever. Tevens moet het mogelijk zijn om kleine storingen automatisch door te geven.

1.6 Installatie, implementatie en migratie

In het kader van de installatie, implementatie en migratie worden de volgende aanvullende eisen gesteld.

- Eis 49 Opdrachtnemer stelt een door Stichting Triade goed te keuren planning van de installatie, implementatie en migratie op. Het plan moet een week voor aanvang van de installatie, implementatie en migratie zijn goedgekeurd. In het plan dient onder andere te worden ingegaan op de planning, de in te zetten functionarissen, de benodigde capaciteit van Stichting Triade en eventuele te voorziene knelpunten en risico's. In de gunningcriteria dienen inschrijvers al een eerste concept-implementatieplan in te dienen.
- Eis 50 De installatie, implementatie, migratie, test en oplevering van alle MFP's dient uiterlijk op 1 maart 2020 te zijn afgerond. De feitelijke uitrol op locatie van de MFP's dient, per type, binnen 1 week plaats te vinden.
- Eis 51 De oplevering van de gevraagde apparatuur vindt uiterlijk plaats voor 1 maart 2020. De opdrachtnemer test de MFP uitvoerig op het correct functioneren voordat een MFP definitief aan de daartoe aangewezen medewerker van opdrachtgever wordt overgedragen. Voorafgaand aan de definitieve opdrachtverstrekking wordt een implementatieprotocol vastgelegd met de opdrachtnemer.
- Eis 52 De uitrol van alle apparatuur vindt op alle locaties plaats in nauw overleg en na goedkeuring van de Stichting Triade.
- Eis 53 De levertijd voor eventuele nalevering van apparatuur is maximaal 3 weken.
- Eis 54 De monteurs die met de uitrol zijn belast dienen te beschikken over adequate competenties en voldoende deskundig te zijn om alle mogelijk voorkomende issues voortvarend zelfstandig op te lossen.
- Eis 55 De inzet van Stichting Triade in het kader van de implementatie zal beperkt zijn tot slechts hetgeen de verantwoordelijkheid is van Stichting Triade:
- Stichting Triade verstrekt via haar externe ICT beheerspartij een lijst met IP adressen voor de nieuwe aansluitingen.
 - Stichting Triade meldt via haar externe ICT beheerspartij elke MFP aan in het netwerk zodra opdrachtnemer aangeeft dat deze gereed is voor ingebruikname.
 - Stichting Triade zal bij de uitrol van de eerste twee machines op de eerste locatie de monteur begeleiden en wegwijs maken in het gebouwen.

- Eis 56 Stichting Triade stelt een projectverantwoordelijke aan. Opdrachtnemer dient een projectleider aan te stellen die verantwoordelijk is voor de uitrol. De projectleider dient te beschikken over adequate competenties en voldoende bevoegdheden om zijn taak uit te voeren. De projectleider dient de Nederlandse taal vloeiend in woord en geschrift te beheersen.
- Eis 57 Op locatie dient altijd een monteur aanwezig te zijn die de Nederlandse taal vloeiend beheerst in woord en geschrift. Deze monteur dient adequaat te kunnen communiceren met betrokken medewerkers van Stichting Triade.
- Eis 58 De tijd voor migratie van een MFP, dat wil zeggen de tijd tussen het uitbedrijf stellen voor gebruikers van een bestaande MFP tot ingebruikstelling voor gebruikers van de nieuwe MFP, bedraagt ten hoogste 90 minuten. Nadat het implementatieplan in overleg met opdrachtgever is goedgekeurd, zal de afdeling communicatie van Stichting Triade, voorafgaand aan de implementatie/uitrol, ervoor zorg dragen dat medewerkers zijn geïnformeerd over de implementatie en het feit dat er gedurende korte periode geen MFP's op de afdeling beschikbaar zullen zijn. Actie Stichting Triade afdeling communicatie.
- Eis 59 Elke MFP configuratie dient na installatie functioneel te worden getest door opdrachtnemer.
- Eis 60 Opdrachtnemer stelt een door Stichting Triade goed te keuren testprotocol op voor elk type apparaat.
- Eis 61 Stichting Triade is bevoegd de functionele test van elk apparaat bij te wonen. Opdrachtnemer nodigt Stichting Triade voldoende tijdig uit om bij elke functionele test aanwezig te zijn. Van elke functionele test wordt een testrapport opgesteld.
- Eis 62 Na installatie, implementatie en functionele test biedt opdrachtnemer elk apparaat met behorend testrapport ter acceptatie bij opdrachtgever aan.
- Eis 63 Aansluitend aan de ingebruikstelling zorgt opdrachtnemer dat de locatie schoon wordt opgeleverd en alle verpakkingsmaterialen zijn verwijderd.
- Eis 64 Opdrachtnemer draagt zorg voor een milieuvriendelijke afvoer en verwerking van verpakkingsmaterialen.
- Eis 65 Voor het plaatsen en het, na afloop van de contractperiode, weghalen van de apparatuur worden geen kosten in rekening gebracht.
- Eis 66 Alle af te leveren apparatuur en verbruiksmaterialen moeten deugdelijk zijn verpakt met duidelijke vermelding van afzender, inhoud, besteller en bestemming.
- Eis 67 Opdrachtnemer verklaart dat alle geleverde en te leveren artikelen en materialen, inclusief de verpakkingen, veilig zijn te gebruiken zonder specifieke instructie en/of vaardigheden. De totale verpakking voldoet aan alle eisen met betrekking tot veiligheid.
- Eis 68 Verpakkingsmaterialen van apparatuur dient na levering zonder extra kosten retour te worden genomen.
- Eis 69 Opdrachtnemer is eveneens verantwoordelijk voor het op een juiste en milieuvriendelijke manier afvoeren van alle afvalmaterialen als gevolg van de service- of onderhoudsdienstverlening tijdens de looptijd van de overeenkomst (denk hierbij aan toner e.d.).

1.7 Training, opleiding en instructie

In het kader van training, opleiding en instructie worden de volgende aanvullende eisen gesteld.

- Eis 70 Opdrachtnemer dient een training / opleiding te geven aan beheerders en helpdeskmedewerkers, zodat zij in staat zijn adequaat 1e lijns storingen af te handelen.
- Eis 71 De opdrachtgever wil dat per school 1 of 2 medewerkers getraind worden. Deze personen dienen getraind te worden op de volgende onderdelen:
 - a. Hardware en software training (voor alle te leveren apparatuur);
 - b. Training op het gebruik van de beheertools en het verhelpen van eenvoudige problemen om systemen zo snel mogelijk weer operationeel te krijgen;
 - c. Training gericht op een duurzaam gebruik van het apparatuur;
- Eis 72 Iedere MFP is voorzien van een digitale (pdf) en geplastificeerde instructiekaart in het Nederlands, met daarop vermeld de basishandelingen voor het vervaardigen van een kopie-, print- en scanopdracht.
- Eis 73 Van alle aangeboden apparatuur worden de teksten van de displays, handleidingen en eventuele instructiekaarten, met basisuitleg voor printen, kopiëren en scannen, in de Nederlandse taal geleverd.
- Eis 74 De instructiekaart en training / opleiding dienen vooraf door Stichting Triade te zijn geaccordeerd.
- Eis 75 Aanbieder draagt zorg voor instructie aan de beheerder van de geboden oplossing bij de opdrachtgever.

1.8 Registratie en rapportage

In het kader van de registratie en rapportage worden de volgende aanvullende eisen gesteld.

- Eis 76 De apparatuur dient de aantallen afdrukken te registreren en daarbij onderscheid te maken in kleur en zwart/wit. De MFP's dienen bij afdrukken die een combinatie zijn van kleur en zwart/wit, separaat de pagina's in kleur en zwart/wit te registreren. Voorbeeld: Indien een afdrukopdracht van 30 pagina's slechts 3 pagina's kleur bevat, dienen 3 afdrukken kleur en 27 afdrukken zwart/wit te worden geregistreerd en niet 30 afdrukken kleur.
- Eis 77 Opdrachtnemer draagt zorg voor de levering, installatie en onderhoud van beheerssoftware om statusinformatie van de apparatuur te verkrijgen. De beheerssoftware dient webbased te zijn en zal tenminste onderstaande taken kunnen uitvoeren:
 - a. statusinformatie (toner, nietjes, voorraad van papier in alle bakken, storingen);
 - b. verzamelen van tellerstanden;
 - c. beheren en bestellen van de verbruiksmaterialen;
 - d. melden en registreren van storingen;
 - e. opvraagmogelijkheden voor hardware adres, serienummers, apparaat model.

- Eis 78 De tellerstanden (onderscheiden naar kleur en zwart/wit) van alle MFP's dienen aan het einde van elke maand automatisch te worden gegenereerd naar één centraal e-mailadres van Stichting Triade.
- a. De (digitale) tellerstanden dienen te kunnen worden geëxporteerd naar Microsoft Office-applicaties.
- Eis 79 Opdrachtnemer registreert het tijdstip van de aanvang en de duur dat een MFP in storing is en legt dat digitaal vast.
- Eis 80 De aan te bieden apparatuur moet na plaatsing, in staat zijn automatisch en proactief tellerstanden (op gebruikers- of afdelingsniveau), storingen, toner- en papierniveau en serienummers te communiceren naar de opdrachtnemer. Deze gegevens moeten digitaal beschikbaar zijn via een beheerstool. Bijvoorbeeld door een web portaal. Opdrachtgever zal zelf de papier voorraad beheren.
- Eis 81 De opdrachtgever moet met gebruikmaking van de software inzicht krijgen in de onderhoudstoestand van de bij haar geplaatste apparatuur.
- Eis 82 Binnen twee weken na afloop van het eerste half jaar en vervolgens één keer per jaar levert opdrachtnemer een managementrapportage waarin de volgende gegevens zijn opgenomen van elke MFP:
- a. het serienummer, serietype en de locatie;
 - b. tellerstanden en verbruik van elke MFP (onderscheiden naar kleur en zwart/wit) per kwartaal;
 - c. Installatiedatum en de tellerstand per installatiedatum;
 - d. het beschikbaarheidspercentage;
 - e. aantal storingen per kwartaal;
 - f. type van elke storing;
 - g. datum en tijdstip van de melding van elke storing;
 - h. datum en tijdstip van de afhandeling van elke storing;
 - i. de reparatietijd na melding van een storing;
 - j. totale storingstijd binnen kantooruren (8:00 – 17:00 uur).
- Eis 83 De managementrapportage bevat tevens:
- a. een algemene beschouwing van de totale dienstverlening;
 - b. eventuele maatregelen om de performance te verbeteren.

- Eis 84 Na overlegging van de managementrapportage van het eerste halve jaar van het kalenderjaar neemt opdrachtnemer het initiatief voor het jaarlijks overleg waarin de uitvoering van de overeenkomst wordt besproken. De kostenontwikkeling van het contract dient altijd onder de aandacht gebracht te worden met advies hoe de kosten te beperken. Indien Opdrachtgever behoefte heeft aan extra overleg dient opdrachtnemer hieraan mee te werken.
- Eis 85 De opdrachtnemer dient een vaste contactpersoon toe te wijzen aan de opdrachtgever, die de totale dienstverlening zoals die wordt geleverd kan overzien en beoordelen en die beschikt over voldoende bevoegdheden om, indien noodzakelijk, de dienstverlening bij te sturen n.a.v. berichten van Stichting Triade m.b.t. Key Performance Indicators (KPI's).

1.9 Helpdesk

In het kader van support en ondersteuning worden de volgende aanvullende eisen gesteld.

- Eis 86 Opdrachtnemer draagt zorg voor een helpdesk die tijdens kantooruren (08:00 tot 17:00 uur) bereikbaar is voor vragen en meldingen van betrokken beheerders en helpdeskmedewerkers van Stichting Triade.
- Eis 87 De helpdesk is telefonisch bereikbaar. Binnen 20 seconden wordt een telefoon van Stichting Triade beantwoord door een helpdeskmedewerker van opdrachtnemer.
- Eis 88 Meldingen of klachten moeten ook online (serviceportal) kunnen worden gemeld bij opdrachtnemer.
- Eis 89 De medewerkers van de serviceorganisatie waar de klachten, storingen en dergelijke worden gemeld, moet de Nederlandse taal beheersen, zowel mondeling als schriftelijk.
- Eis 90 De telefonische helpdesk van opdrachtnemer mag geen spraakcomputer gebruiken voor wat betreft de inhoud van de meldingen; medewerkers spreken de Nederlandse taal.
- Eis 91 Het serviceportal biedt Stichting Triade online (van het onderhoud) van elke MFP en de afhandeling van meldingen.
- Eis 92 De helpdesk medewerkers beschikken over voldoende kennis om alle vragen en meldingen te kunnen beantwoord en indien de aard van de storing het mogelijk maakt, om een storing op afstand op te lossen.

1.10 Servicelevels

Eis 93 Storing:

- a. Onder een storing wordt verstaan:
 - i. een (hinderlijke) onderbreking of belemmering van het functioneren van (delen van) de apparatuur, dan wel vlekken of strepen die niet voorkomen op het digitale of papieren origineel;
 - ii. een afwijking van de kwaliteit van de afdrukken ten opzichte van de proefsets die tijdens de Proof of Concept zijn gemaakt.
- b. Dit betekent onder andere dat een geconstateerde en gemelde storende afwijking van de afdrukkwaliteit op de door opdrachtnemer geleverde apparatuur, wordt aangemerkt als een storing. Ook het niet werken van een functie (bijvoorbeeld scannen), terwijl de andere functies, zoals printen wel werken, wordt aangemerkt als een storing.
- c. Storingen die niet te wijten zijn aan het apparaat, danwel de software of de opdrachtnemer worden, evenals het correctief onderhoud hierop, niet meegenomen in de vaststelling van het beschikbaarheidspercentage

Eis 94 Beschikbaarheid:

- a. Elke MFP dient minimaal 98% van de kantooruren (08:00 tot 17:00 uur op werkdagen) beschikbaar te zijn. De beschikbaarheid wordt gemeten per kwartaal (B_{kw}). Daarbij wordt het aantal kantooruren (U) van een kwartaal vastgesteld op 570 uur ongeacht het daadwerkelijk aantal kantooruren in het betreffende kwartaal. Het aantal uren gedurende het kwartaal dat een MFP in storing is (en dus niet beschikbaar) wordt aangeduid als S . Het beschikbaarheidspercentage (B) wordt berekend door middel van de formule:

- i. $B_{kw} = [(U-S)/U] \times 100 \%$

- b. Nieuwe ontwikkelingen m.b.t. functionaliteit (updates en upgrades) aangaande de geleverde apparatuur moeten in het kader van de door Opdrachtgever geleverde service worden toegepast zodat de aangeboden dienstverlening voor Opdrachtnemer optimaal is (zonder extra kosten)

Eis 95 Reparatietijd:

- a. Voor type 1,2 en 3 bedraagt de maximale reparatietijd in 95 % van alle storingsgevallen 6 kantooruren (08:00 tot 17:00 uur) na storingsmelding.
- b. Indien de storing niet binnen de maximale reparatietijd na storing kan worden verholpen deelt opdrachtnemer aan Stichting Triade mede de termijn waarbinnen de storing zal zijn verholpen. Indien de reparatietermijn langer dan 3 werkdagen duurt, is opdrachtnemer verplicht de MFP tijdelijk te vervangen door een identiek functionerend apparaat

Eis 96 Kwaliteit afdrukken:

- a. De kwaliteit van de afdrukken dient gedurende de looptijd van de overeenkomst gelijk te blijven aan de kwaliteit van de proefsets die per type machine tijdens de Proof of Concept zijn gemaakt.
- b. Indien de kwaliteit van de afdrukken binnen 6 maanden na eerste reparatie vanwege afwijkende afdrukkwaliteit een derde keer vanwege afwijkende afdrukkwaliteit dient te worden gerepareerd, wordt de betreffende MFP vervangen door een exemplaar waarvan de kwaliteit van de afdrukken wel voldoet aan de kwaliteit van de proefsets.

Eis 97 Aantal storingen:

- a. Het gemiddelde aantal storingen van alle MFP's van eenzelfde type mag niet hoger zijn dan 3 per contractjaar.
- b. Indien een MFP in een periode van
 - i. een half contractjaar meer dan 4 storingen of
 - ii. een periode van een contractjaar meer dan 6 storingen vertoont, dient opdrachtnemer de MFP te vervangen door een ander exemplaar.

Eis 98 Onderhoud en service:

- a. Opdrachtnemer levert op de adressen van de verschillende locaties zie bijlage de tabel bij eis 2. de benodigde verbruiksmaterialen (bv. toners en resttonerbakken), zodanig tijdig dat er te allen tijde voldoende voorraad bij Stichting Triade is. Opdrachtnemer moet voor het vaststellen van de benodigde voorraad gebruik maken van automatisch gegenereerde meldingen door de apparatuur.
- b. Opdrachtnemer draagt zorg voor een milieuvriendelijke afvoer en verwerking van alle bij de apparatuur vrijkomende afvalstoffen, waaronder tonerhouders, klein chemisch afval, supply, onderhouds- en verpakkingsmateriaal.

Eis 99 Boete:

- a. Wanneer de opdrachtnemer niet binnen de termijnen en voorwaarden als omschreven in deze lijst van eisen heeft gehandeld is hij, na in gebreke stelling, in verzuim. De opdrachtnemer is dan een boete verschuldigd van € 500,- per kalenderdag tot de dag dat het verzuim voortduurt. De verzuimperiode bedraagt maximaal 10 werkdagen. Wanneer herstel niet plaatsvindt binnen de verzuimperiode heeft de opdrachtgever het recht de overeenkomst te ontbinden, zonder dat het recht op schadevergoeding komt te vervallen

1.11 Proof of Concept

In het kader van de Proof of Concept worden de volgende aanvullende eisen gesteld.

- Eis 100 Na voorlopige gunning de voorlopige gunning zal met de beoogde winnaar een Proof of Concept plaatsvinden, waarbij de voorlopig gegunde inschrijver moet bewijzen dat bepaalde functionaliteiten voldoen aan de gestelde eisen.
- Eis 101 De proefplaatsing zal plaatsvinden gedurende de bezwaartermijnperiode en heeft een duur van 5 dagen, excl. installatietijd, om te kunnen vaststellen of de aangeboden MFP's, voldoet aan de gestelde specificaties, betrouwbaarheid, koppelbaarheid en gebruiksvriendelijkheid.
- Eis 102 Tot 3 dagen na de start van de Proof of Concept mag de inschrijver fouten die bij het inrichten de installatie gemaakt zijn. Indien het aan de voorlopig gegunde inschrijver te wijten is dat de Proof of Concept, ook na herstelmogelijkheid, niet wordt doorstaan, komt deze niet in aanmerking voor definitieve gunning.

1.12 Facturering

- Eis 103 Facturering van de vaste huurbedragen is toegestaan vooraf per (kalender) kwartaal. Echter worden de tellerstanden opgenomen en vindt de eindafrekening plaats op basis van de daadwerkelijk gemaakte afdrukken per kwartaal. Facturen dienen digitaal (PDF) aangeboden te worden, gespecificeerd per locatie.
- a. U dient dus ieder kwartaal vooraf de huur te factureren en achteraf de variabele afdrukkosten. Dat kan in één factuur maar mag ook in twee facturen worden verwerkt. Twee facturen heeft echter de voorkeur.
 - b. De kwartaalfactuur moet in ieder geval de volgende punten vermelden:
 - i. De typeaanduiding van de apparatuur;
 - ii. Serienummer van de apparatuur;
 - iii. De locaties/afdelingen waar de apparatuur zijn geplaatst;
 - iv. Het huurbedrag per MFP;
 - v. De (af te rekenen) tellerstanden per machine voor de afrekening van de tikken voor kleur en zwart wit (op basis van daadwerkelijk gemaakte afdrukken).
 - vi. De bedragen op facturen zijn altijd exclusief het BTW percentage.
 - c. In het geval van mutaties in het apparatenbestand dient facturering in te gaan op de eerste dag van de kalendermaand volgend op de datum waarop de mutatie heeft plaatsgevonden.

1.13 Einde inzet MFP

Bij het einde van de inzet van een MFP bij Stichting Triade worden de volgende eisen gesteld.

- Eis 104 Bij einde inzet van een MFP neemt opdrachtnemer het apparaat in en draagt zorg voor verwijdering van de locatie van Stichting Triade.
- Eis 105 Opdrachtnemer vernietigt of wist de harde schijf van een MFP conform de DoD 5220.22M norm die retour wordt genomen. Onder geen beding mag informatie van Stichting Triade zich op de harde schijf bevinden. Inschrijver verstrekt binnen een maand na retourname een certificaat waarin vermeld staat dat de harde schijf veilig is gewist of vernietigd.

1.14 Gedragsverandering

Zoals in paragraaf 1.3.1. aangegeven bedraagt het afdrukvolume van de afgelopen 12 maanden circa 2.643.816 pagina's waarvan 1.785.048 afgedrukt in zwart-wit en circa 858.768 pagina's afgedrukt in kleur. Dit betekent dat 32,5% van het totaal in kleur wordt afgedrukt. Stichting Triade wil deze verhouding terugbrengen naar een meer gangbare verhouding. Opdrachtnemer dient bij aanvang van de opdracht een door opdrachtgever goed te keuren plan in te dienen om het percentage afdrukken in kleur te reduceren. Het plan mag een efficiënte bedrijfsvoering niet in de weg staan. Opdrachtgever is te allen tijde bevoegd het plan af te keuren.