

Bijlage 01

Programma van Eisen

Algemene eisen, geldend voor alle types MFP's

Eisen (knock-out criteria)

JA / NEE in te vullen door de inschrijver

Nr.	Algemene eisen geldend voor alle MFP's.	JA / NEE
a.1	Alle in deze bijlage gestelde eisen zijn beantwoord met JA of NEE.	
a.2	Inschrijver draagt zorg voor meest uitgebreide Nederlandstalige werkplek (gebruikers) instructies en meest uitgebreide printer - en softwaretraining op gebied van full color en zwart-wit afdrukken voor alle type machines. Dit betreft de basistraining voor minimaal 4 medewerkers per locatie.	
a.3	Aanbestedende dienst wil gebruik maken van proactieve suppliesvervangingsmeldingen door de machines bij het meldpunt per locatie en centraal van de aanbestedende dienst. Let op dit moet proactief. Het mag niet noodzakelijk zijn dat een medewerker zelf de systemen periodiek moet controleren op de noodzaak tot vervanging van de verbruiksmaterialen. Supplies en andere verbruiksmaterialen moeten op de juiste (het besteladres) locatie worden afgeleverd.	
a.4	Managementinformatie, nodig voor het op afstand uitlezen van storingen dient alleen door medewerkers van het meldpunt per locatie en centraal uitgelezen te kunnen worden.	
a.5	Machines die op de verschillende etages geleverd moeten worden kunnen in een lift vervoerd worden. De inschrijver dient ervoor te zorgen dat de machines in de lift passen. De meeste liften hebben de volgende afmetingen: 190cm diep, 80cm breed en 210cm hoog. Als de machines niet in de lift passen of indien er geen lift aanwezig is, draagt inschrijver ervoor zorg dat de machines toch op de betreffende werkplek terecht komen. De inschrijver dient er voor te zorgen dat ook deze machines geplaatst en geïmplementeerd worden. De kosten hiervoor zijn voor	

	rekening van de leverancier.	
a.6	Aanbestedende dienst dient op elk gewenst moment, op een gebruiksvriendelijke en eenvoudige manier te kunnen beschikken over managementinformatie, waaronder tenminste; afdrukvolume (bestaande uit print- en kopie volume), storingen, kopieervolume, scanvolume, het niveau van verbruiksmaterialen en machine status zoals storingen (hardware- en softwarematig), onderhoudsintervallen en tellerstand. Managementinformatie moet over de volgende niveaus beschikbaar zijn: - Per locatie - Per machine - Per gebruiker De inschrijver garandeert per locatie EN centraal een Query die door de aanbestedende dienst leesbaar en aanpasbaar is (invoeren van eigen parameters).	
a.7	Gebruikers moeten inhoudelijke storingsmeldingen krijgen, maar geen toegang hebben tot het managementinformatiesysteem.	
a.8	Uniforme modellen strategie: De aangeboden machines zijn van hetzelfde merk en per type identiek in de uitvoering.	
a.9	Uniforme modellen strategie: MFP's zijn van dezelfde look and feel. De gebruikers-interface van de aangeboden MFP's mogen niet van elkaar afwijken. De gebruiker moet op verschillende types machines met dezelfde handelingen de machine kunnen bedienen. De gebruikte afdruktechniek moet op alle modellen hetzelfde zijn.	
a.10	De geboden machines en software oplossingen mogen geen negatieve verandering in de werkwijze (werkprocessen) van de medewerkers teweeg brengen.	
a.11	Aanbestedende dienst wil uitsluitend fabrieksnieuwe machines aanschaffen, met uitzondering van de refurbished machines zoals beschreven bij het hoofdstuk bijplaatsing.	
a.12	Bij het retourneren van alle type machines (tussentijds of bij expiratie	

	van de overeenkomst) dienen de eventuele harde schijven of andere interne opslagmedia van de betreffende machines gewist te worden. Leverancier biedt een certificaat van wissen binnen 14 dagen nadat dit uitgevoerd is. Het wissen dient uiterlijk binnen 7 werkdagen na retourneren plaats te vinden. Indien er een garantie gegeven kan worden dat op geen enkele manier images of gegevens naderhand uitgelezen kunnen worden dan kan worden volstaan met deze garantie.	
a.13	Naast de gebruiksaanwijzing dient door de leverancier een instructiekaart te worden bijgeleverd, waarop in de Nederlandse taal de volgende instructies worden vermeld: • verkorte handleiding. • wat te doen bij storingen. • welke papiersoorten en gramgewichten er gebruikt kunnen worden. De uitvoering en lay-out van de documentatie dienen aan de opdrachtgever ter goedkeuring te worden voorgelegd.	
a.14	Alle machines dienen op het elektriciteitsnet 220 – 240 volt AC 50/60 Hz aangesloten te kunnen worden.	
a.15	Alle eisen waar inschrijver 'JA' op geantwoord heeft moeten op dezelfde aangeboden type machine allemaal mogelijk zijn. Echter betekent dit <u>niet</u> dat alle eisen IN COMBINATIE met elkaar tegelijk mogelijk moeten zijn, maar wel op iedere machine afzonderlijk.	
a.16	De machines zijn degelijk / robuust / studentproof. Display moet in de machine geïntegreerd zijn of op-/inklap-verschuifbaar; geen los display.	
a.17	Inschrijver garandeert dat minimaal de devices en accounts zoals genoemd in <i>paragraaf 3.3 Beschrijving IT-Infrastructuur</i> van het bestek worden ondersteund door de print-omgeving. Devices dienen te kunnen afdrucken op alle MFP's, maar uitsluitend via registratie op Onderwijsgroep Noord accounts. Het betreft hier zowel devices van de aanbestedende dienst als eigen devices van	

	geregistreerde gebruikers. Het versturen van een printopdracht kan locatie onafhankelijk (dus ook vanuit een thuisomgeving) plaatsvinden. Dit dient via een printerdriver, e-mail of app plaats te vinden.	
a.18	Machine, display en drivers ingesteld op Nederlandstalig (behalve Engelse termen). Handleiding Nederlandstalig (behalve Engelse termen).	
a.19	Indien aangeboden machines worden voorzien van een onderzetkast mag de hoogte van de onderzetkast de hoogte van de glasplaat niet dusdanig nadelig beïnvloeden dat er niet of nauwelijks mee gewerkt kan worden. Een gemiddelde gebruiker moet op de glasplaat kunnen kijken. Hiermee wordt bedoeld van boven naar beneden en niet op ooghoogte.	
a.20	De machines herkennen automatisch inkomende signalen (printopdrachten), ook in spaarstand.	
a.21	Het scannen van documenten dient geen tellertik te genereren.	
a.22	Alle machines dienen te worden voorzien van Software oplossing(en) voor het beveiligd printen. Altijd en overal printen in combinatie met software. Pull-Printing via de token/pas en daarnaast (niet tegelijkertijd uiteraard) met eigen (persoonlijke) netwerkaccount op de machines (beide tegelijkertijd). Pull-Printing: na het geven van de printopdracht kan deze opdracht op elke willekeurige machine worden afgedrukt. De printopdracht gaat niet specifiek naar een bepaalde machine maar moet door de opdrachtgever worden vrijgegeven op een door de opdrachtgever te kiezen machine. M.a.w. de printopdracht wordt bewaard op de printserver tot deze wordt vrijgegeven na identificatie op de machine. Printer aansturingsoftware vanuit één systeem. Centraal beheersbaar met Active Directory en Azure AD integratie. 1. Compatible met Active Directory 2008R2 en hoger en Azure AD. Software moet op een virtuele Microsoft server kunnen draaien in een VMware omgeving.	

a.23	De aanbestedende dienst wil tot op gebruikersniveau een overzicht kunnen verkrijgen van het aantal prints full color en zwart-wit dat in een bepaalde periode is gemaakt.	
a.24	Alle type machines moeten van een (embedded) identificatiesysteem worden voorzien. De gebruiker moet zich op een machine identificeren. De identificatie is automatisch gekoppeld met het netwerk zonder dat de gebruiker door een gebruikerslijst hoeft te lopen. De identificatie is het netwerkaccount en/of de huidige toegangspas/token (beide dienen mogelijk te zijn). Na identificatie krijgt de gebruiker uitsluitend toegang tot de eigen printerwachtrij. Na deze identificatie moeten de volgende functionaliteiten beschikbaar zijn: kopiëren, scannen en printen. Zonder identificatie en afdrukregistratie mag er geen gebruik van de MFP's mogelijk zijn.	
a.25	Een mogelijkheid voor OCR scannen (de gescande documenten dienen door middel van OCR-scanning bewerkbaar te zijn, met aanvullende software, of op de MFP zelf) (inclusief eventuele software). Optioneel aan te bieden op het prijzenblad.	
	Accounting eisen	
a.26	Print- en kopieeropdrachten van medewerkers en studenten worden geregistreerd (accounting) door een applicatie van de inschrijver, met de bij de handeling en gebruiker horende kosten. Studenten krijgen een vastgesteld print tegoed bij de start van het schooljaar. Als dit tegoed 'op' is dient het niet mogelijk te zijn dat deze nog meer kan printen. Pas na een opwaardering van het saldo door de administratie van Onderwijsgroep Noord kan deze student weer printen. Alle accounting software zoals gevraagd in deze aanbesteding wordt geleverd door de inschrijver en de kosten hiervoor staan onder het kopje 'software' op het prijzenblad.	
a.27	Het gebruik van de Onderwijsgroep Noord token (Mifare Classic 1K 4B UID) ter identificatie bij ieder type machine dient mogelijk te zijn. De te leveren kaartlezers dienen alle typen/generaties Mifare	

	kaarten/tokens (inclusief de Mifare DESFire EV1, ISO IEC 14443) uit te kunnen lezen.	
a.28	Studenten en medewerkers gebruiken de Onderwijsgroep Noord-token ter identificatie bij de kaartlezer. De kaartlezer dient door de inschrijver op ieder type MFP geleverd te worden. Deze kaartlezer is of in de machine geïntegreerd of zit nagelvast aan de machine. Bedrading van de kaartlezer mag niet zichtbaar zijn. De identificatie is vervolgens automatisch gekoppeld aan Pull-Printing en de persoonlijke scanfunctionaliteiten. Wanneer er tijdens de uitvoering van een printopdracht een storing optreedt, dient de gebruiker binnen 60 seconden automatisch te worden uitgelogd. De rest van de opdracht mag nooit spontaan weer worden hervat. Na het uitloggen van een gebruiker dient de machine per direct (automatisch) weer naar de standaard instellingen terug te gaan.	
a.29	De instellingen voor de printerdriver moet op 1 centraal punt (server) instelbaar zijn.	
a.30	Tellerstanden dienen automatisch uitgelezen te kunnen worden door de inschrijver.	
a.31	Inschrijver test alle machines bij definitieve implementatie voor finale oplevering of deze aan alle eisen voldoen. Inschrijver kijkt hierbij ook of de afdrukkwaliteit conform de inschrijving is.	

Algemene functionele eisen voor alle types MFP

Functionele eisen (knock-out criteria)

JA / NEE in te vullen door de inschrijver

Nr.	Algemene functionele eisen voor alle types MFP	JA / NEE
fc.1	Etiketten ((laser)print geschikte) vanuit de handinvoer.	
fc.2	Afdrukresolutie minimaal 600 x 600 dpi zwart-wit en indien aanwezig full color.	
fc.3	Enkelzijdig en dubbelzijdig printen is mogelijk, instelbaar via de printerdriver.	
fc.4	Default instelling: zwart-wit afdrukken in laserprint kwaliteit.	
fc.5	Alle afdrukken in laserprint kwaliteit.	
fc.6	Naast papierlade(n) is er de mogelijkheid tot handinvoer.	
fc.7	Standaard dubbelzijdig afdrukken ingesteld, met mogelijkheid enkelzijdig afdrukken per printer in te stellen.	
fc.8	Kopieermogelijkheid, met automatisch dubbelzijdig ingesteld bij kopiëren, tenzij het een enkelzijdig origineel betreft.	
	Scannen	
fc.9	Scan to eigen e-mailadres door middel van voorkeuzetoetsen op de MFP en een automatische koppeling met de (Azure) Active Directory en token (Mifare).	
fc.10	Scannen naar eigen folder en homefolder (op het netwerk) met de mogelijkheid dit per scanopdracht uit te zetten.	
fc.11	Scannen naar OneDrive en Sharepoint/Team folder (Office 365) met de mogelijkheid dit per scanopdracht uit te zetten.	
fc.12	Scan naar verschillende applicatie hotfolders. Centraal in te stellen als optie per gebruiker of gebruikersgroep.	
fc.13	Scan to JPEG en TIFF zonder aanvullende software met de mogelijkheid dit uit te zetten.	
fc.14	Scan naar PDF, meerdere pagina's naar 1 pdf document zonder bewerkingen in aanvullende software.	
fc.15	Een keuzemogelijkheid per opdracht voor een full color scan of een zwart scan.	
fc.16	Full color scan is ook uitschakelbaar, zodat er alleen zwart gescand	

	kan worden.	
fc.17	Scan instelbaar tot min/max 300-600 dpi, zonder aanvullende software.	
fc.18	Toets voor het stoppen van printopdrachten.	
fc.19	Automatisch dubbelzijdig scannen via een ADF.	
fc.20	Scannen mag alleen mogelijk zijn waarbij het duidelijk is welke gebruiker welke scanhandeling uitvoert. Anoniem scannen mag niet mogelijk zijn.	
fc.21	Bij samenstellen van een scan/ kopieeropdracht moet de MFP pagina's automatisch tellen voordat de opdracht vrijgegeven wordt. Daarnaast moet er bij het invoeren van originelen niet nodig zijn om het aantal pagina's in te voeren dan wel op te geven.	
fc.22	Scans die bestaan uit meerdere bladen moeten in één bestand kunnen worden opgenomen.	
	Gebruikers eisen	
fc.23	Interrupt toets (opdracht tijdelijk stil kunnen zetten).	
fc.24	Afdrukken moeten per pagina tegen verschillende tikken kunnen worden afgerekend of het nu een zwart-wit of een kleurenpagina, een enkelzijdige of een dubbelzijdige afdruk betreft (ook binnen één kopieer- en printopdracht).	
fc.25	De kopieerfunctie is in staat om met tekststand, fotostand en automatische formaatherkenning te kunnen werken.	
fc.26	Besturingssysteem van de MFP moet hackproof zijn.	
fc.27	Scannen, printen en kopiëren mogen elkaar niet verstoren.	
fc.28	Foutomschrijving (papierstoring, paperless, cartridge bijna leeg) moeten op het bedieningspaneel / display zichtbaar zijn. Dit moet ook zichtbaar zijn bij de eerstelijns support op de vestiging.	
fc.29	Verkleinen en vergroten (alle formaten) moet mogelijk zijn (traploos en in vaste stappen)	
fc.30	De dubbelzijdige afdrukmodus moet minimaal 1:2, 2:1 en 2:2 aan kunnen.	
fc.31	De systeeminstellingen op het display dienen alleen door beheerders aangepast te kunnen worden en niet door gebruikers.	
fc.32	Printopdrachten moeten handmatig door de gebruiker zelf verwijderd	

	kunnen worden.	
fc.33	Als een printopdracht gedurende 24 uur (of een door de beheerder in te stellen periode) niet geselecteerd is, dan wordt de opdracht automatisch verwijderd.	
fc.34	Een printerwachtrij mogelijkheid, waarbij per gebruiker van de MFP ingelogd kan worden en deze gebruiker alleen maar zijn of haar eigen printopdrachten kan zien. Deze opdrachten kunnen verzameld worden en blijven op de MFP zichtbaar totdat de gebruiker deze zelf verwijderd of na een in te stellen tijd (bijvoorbeeld 24 uur). Het is duidelijk af te lezen welke opdrachten er wanneer en door wie verzonden zijn, onder vermelding van minimaal de volledige bestandsnaam, de afzender en uitleesbaar tijdstip van verzenden. Documenten die meerdere malen met dezelfde bestandsnaam verzonden worden mogen elkaar niet overschrijven. Het aantal te nemen stappen om toegang te krijgen tot de verzonden afdrukken mag maximaal 3 zijn inclusief identificatie en authenticatie met een token, er van uitgaande dat de MFP in default printmode staat en het document vanuit de applicatie verzonden is. Daarna moeten de bestanden binnen maximaal 2 stappen afgedrukt zijn. Andere soorten wachtrijen worden niet geaccepteerd. Van belang is dat dit voor ALLE aangeboden MFP's geldt. In de acceptatietest zal uitdrukkelijk gekeken worden of de aangeboden MFP's hiertoe in staat zijn.	

Functionele eisen zwart-wit A4 MFP (type 1)

Functionele eisen (knock-out criteria)

JA / NEE in te vullen door de inschrijver

Nr.	Eisen geldend voor zwart-wit A4 MFP, type 1.	JA / NEE
pd.1	Alle laserprint geschikte papiersoorten A4 van 75 tot 90 grams (laserprint geschikt) papier, zijn vanuit de lade automatisch dubbelzijdig verwerkbaar.	
pd.2	A4 en A5 papierverwerking is ook mogelijk via de handinvoer	
pd.3	Print- en kopieersnelheid (enkelzijdige snelheid) minimaal 20 PPM full color en zwart-wit bij gebruik van 80 grams A4 papier.	
pd.4	Minimaal 1 papierlade (van minimaal 250 vel, 80 grs) A4 (de handinvoer is GEEN papierlade).	

Functionele eisen full color A3 MFP minimaal (type 2 en 3)

Functionele eisen (knock-out criteria)

JA / NEE in te vullen door de inschrijver

Nr.	Functionele eisen full color MFP, type 2 en 3.	JA / NEE
pc.1	Alle laserprint geschikte papiersoorten A4 en A3, van 75 tot 90 grams papier, zijn vanuit de lade automatisch dubbelzijdig verwerkbaar en tot 200 grams (enkelzijdig) uit de handinvoer. Etiketten (laserprint geschikte) vanuit de handinvoer.	
pc.2	A3, A4 en A5 papierverwerking is ook mogelijk via de handinvoer.	
pc.3	Print- scan- en kopieersnelheid (enkelzijdige snelheid) minimaal 40 PPM full color en zwart-wit bij gebruik van 80 grams A4 papier.	
pc.4	Minimaal 4 papierladen, waarvan minimaal 2 papierladen á 500 vel A4 en minimaal 1 papierlade à 500 vel voor A3 (80 grams papier) en minimaal 1 papierlade à 250 vel A4. Als alternatief mag er een MFP met 3 papierladen (waarvan minimaal 1 A3) geboden worden met een minimale totale papier capaciteit van 2.500 vel.	
pc.5	Naast de gevraagde papierladen uit fc.9 dient de MFP uitgebreid te kunnen worden met een externe bulkmagazijn (LCT) van minimaal 2.500 vel (80 grams).	

	Optioneel aan te bieden op het prijzenblad.	
pc.6	Laden zijn GEEN handinvoer of externe bulkmagazijn (LCT).	
pc.7	Staand en liggend op A4 afdrukken is mogelijk, zowel enkelzijdig als dubbelzijdig.	
pc.8	Bij dubbelzijdig afdrukken van A4 papier mag de snelheid van afdrukken niet meer dan 20% van het aantal PPM conform de snelheid van de omvang van levering langzamer zijn dan bij enkelzijdig afdrukken van A4 papier 80 grams.	
pc.9	Het moet mogelijk zijn om kopiëren in full color per machine en per gebruiker uit te kunnen schakelen waardoor alleen zwart-wit kopieën gemaakt kunnen worden.	
pc.10	Eenvoudige sorteroptie voor sets, gestaffeld of om-en-om.	
pc.11	Interne inline nietoptie (automatisch) voor minimaal 25 vel ineens: 1 nietje op 1 positie en 2 nietjes op 2 posities.	
pc.12	2- en 4-gaats Perforatie voor minimaal A4 en A3 en 160 grams. Optioneel aan te bieden op het prijzenblad.	
pc.13	Vouwunit (A4 en A3) voor V-vouw. Optioneel aan te bieden op het prijzenblad.	
	Scannen	
pc.14	Single pass scanning (in 1 doorgang dubbelzijdig scannen).	
	Gebruikers eisen	
pc.15	Er moet minimaal 500 vel 80 grams, na afdrukken, in de uitvoerunit kunnen.	
pc.16	ADF met invoer voor minimaal 25 vellen moet worden meegeleverd.	

Technische eisen gelden voor alle MFP's

Technische eisen (knock-out criteria)

JA / NEE in te vullen door de inschrijver

Nr.	Technische eisen geldend voor alle MFP's	JA / NEE
t.1	Om afdrukkwaliteit en een minimale hoeveelheid storingen te waarborgen wil aanbestedende dienst alleen gebruik maken van originele door de fabrikant voorgeschreven (OEM) verbruiksmaterialen (exclusief papier).	
t.2	Constante en acceptabele afdrukkwaliteit (print en kopie), ook tussen dezelfde type machines. Tijdens de acceptatiefase zal aanbestedende dienst testafdrukken maken op de geteste apparatuur, conform het bestand van de proefafdrukken. Allereerst zal de aanbestedende dienst kijken of de kwaliteit acceptabel (minimaal vergelijkbaar met de inschrijving) is. Als deze afdrukken niet acceptabel zijn zal de test worden afgebroken en aangemerkt worden als niet geslaagd. Deze testafdrukken worden gedurende periode van de raamovereenkomst gebruikt als uitgangspunt om de afdrukkwaliteit van de individuele machines (type 1 en 2) te monitoren. Deze testafdrukken zullen door aanbestedende dienst worden bewaard en in geval van afdrukkwaliteitsproblemen als vergelijkingsmateriaal dienen om de significante afwijkingen in deze gewenste kwaliteit vast te stellen. Indien de afdrukkwaliteit (te beoordelen door aanbestedende dienst) significant te wensen overlaat, dient de leverancier de afdrukkwaliteit binnen 10 werkdagen weer op het constante en acceptabele niveau te brengen.	
t.3	De te gebruiken Windows printerdriver dient PCL 6 te ondersteunen.	
t.4	De machines dienen de volgende protocollen te ondersteunen: IPv4, IPv6, SNMPv3, HTTPS, LDAPS en 802.1X. De uitwisseling van gegevens tussen machine en netwerk dient beveiligd en versleuteld te zijn.	
t.5	De functionaliteit van de printerdriver dient volledig werkzaam te zijn binnen de netwerkomgeving van de aanbestedende dienst.	

t.6	Zie <i>paragraaf 3.3 Beschrijving IT-Infrastructuur</i> van het bestek voor een beschrijving van de netwerk- en serveromgeving. Inschrijver draagt zorg voor aansluiting van alle gevraagde software en hardware EN bij hogere versies.	
t.7	Fleetmanagementsoftware: Leverancier dient web based software mee te leveren en werkend op te leveren die de gehele machine fleet kan beheren. Aanbesteder wenst deze software via een browser te gebruiken. Noodzakelijke toepassingsmogelijkheden: configuratiebeheer, accounting, vergaren helpdesk informatie, printertoegangbeheer (applicatieniveau, type afdruk b.v. full color/zwart-wit, usermanagement, time stamp), automatisch email uitsturen bij storingen/waarschuwingen.	
t.8	De machines moeten voldoen aan de wettelijke eisen m.b.t. afzuiging.	
t.9	Generieke printerdriver: Vanwege standaardisatie in beheer wenst aanbesteder gebruik te maken van gecertificeerde generieke printerdriver welke volledige functionaliteit biedt op alle machines. Zie <i>paragraaf 3.3 Beschrijving IT-Infrastructuur</i> van het bestek voor een beschrijving van de te ondersteunen devices. Inschrijver draagt zorg voor aansluiting van alle gevraagde software en hardware.	
t.10	Netwerk: Bij plaatsing van netwerkapparatuur gelden de volgende technische randvoorwaarden: De apparatuur dient aangesloten te kunnen worden op een 1000BASE-T (1 Gb/s over UTP Cat5e) netwerkpoort. Per outlet niet meer dan 1 apparaat, geen splitters of hubs/switches bij de machines plaatsen.	
t.11	Versturen van E-mail vanuit de MFP of management software dient te geschieden op basis van Exchange Web Services.	
t.12	Updaten van drivers mag niet vaker dan 1 x per jaar plaatsvinden. Een uitzondering hierop is ondersteuning van nieuwe Windows versies en beveiligingsupdates.	

Niveau van dienstverlening geldend voor alle MFP's

Eisen (knock-out criteria)

JA / NEE in te vullen door de inschrijver

Nr.	Niveau van dienstverlening geldend voor alle MFP's	JA / NEE
d.1	Hersteltijd in geval van storingen (klachten): Alle machines binnen 8 werkuren na melding door de aanbestedende dienst bij de servicedesk van de leverancier.	
d.2	Aard van dienstverlening: All in, zowel preventief (ter voorkoming van klachten en storingen) als correctief (oplossen van een klacht en storing).	
d.3	Inschrijver garandeert gekwalificeerde vervanging binnen vijf werkdagen na melding bij leverancier, bij een storing die langer dan drie werkdagen duurt.	
d.4	Inschrijver garandeert een beschikbaarheid van 98% van de bedrijfstijd (werkuren) van alle apparatuur, gerekend per machine. Indien leverancier gedurende het kwartaal er niet in slaagt een minimum performance op de gemiddelde oplostijd van storingen van 98% per machine te realiseren, heeft opdrachtgever het recht op een vergoeding ad. € 50,00 per procentpunt dat onder 98% performance is gerealiseerd als vergoeding te claimen. Wordt er bijvoorbeeld 88% gerealiseerd dan zal de vergoeding over dat kwartaal $10 \times € 50,00 = € 500,00$ bedragen. Bovenstaand beschikbaarheidspercentage geldt voor alle machines en bijgeleverde opties en software. Storingen veroorzaakt door gebruikersfouten (bijvoorbeeld verkeerd papiergebruik) vallen buiten de berekening van de beschikbaarheid. Opdrachtgever zal echter als goed huisvader beaamt met de machines omgaan.	
d.5	Inschrijver garandeert een registratie en rapportage van klachten en storingen per machine per kwartaal, proactief.	
d.6	Levertijd verbruiksmaterialen: Bestelde verbruiksmaterialen dienen binnen twee werkdagen afgeleverd te worden op de afleverlocatie.	

	Leverancier dient de opdrachtgever tevens te voorzien van een veiligheidsvoorraad verbruiksmaterialen om minimaal 2 weken probleemloos te kunnen blijven afdrukken bij normaal verbruik. Indien leverancier gedurende een periode van maximaal 2 kwartalen achtereenvolgens de gemiddelde afgesproken levertijd niet haalt, dan wel gedurende een periode van langer dan 2 kwartalen de veiligheidsvoorraad niet op peil houdt dan geldt per kwartaal een vergoeding van € 500,00. Stilstand van apparatuur als gevolg van een tekort aan supplies wordt gezien als storing en telt mee in de downtime.	
d.7	De wachttijd in geval van telefonische vragen of meldingen bedraagt maximaal 5 minuten.	
d.8	Indien een systeem gedurende 1 kwartaal een hogere downtime dan 5% laat zien dient de leverancier het systeem binnen 14 dagen kosteloos te vervangen voor een ander beter functionerend systeem.	
d.9	Leveren totaal en per machine van een kwartaalrapportage (digitaal in Excel) van de storingen en volumes met vermelding van: • aantal storingen en klachten; • aantal werkdagen tussen de storing; • afdrukvolume tussen de storing; • afdrukvolume zwart-wit per maand; • afdrukvolume kleur per maand; • soort storing; • hersteltijd in minuten; • beschikbaarheidspercentage. Het afdrukvolume bestaat uit zowel het printvolume als het kopieervolume.	
d.10	Inschrijver accepteert orders (cartridges/supplies/machine bestellingen) elektronisch (via e-mail of webportaal).	
d.11	De inschrijver levert bij de acceptatietest een implementatieplan (die ook als zodanig wordt uitgevoerd) met daarin ten minste de volgende	

	informatie: • Samenstelling projectteam (functies); • Projectplan; • Tijdsplanning; • Communicatie binnen de aanbestedende dienst; • Training en instructie.	
d.12	Het reinigen, vervangen van filters en verhelpen van eventuele mankementen dient in het reguliere preventieve onderhoud te worden opgenomen.	
d.13	Leverancier dient (zodra nodig en indien aanwezig) de fuserunits en drums te vervangen tenzij fuserunits of drums eenvoudig door de machine-beheerder is te vervangen.	
d.14	Software updates en updates van drivers dienen direct bekend gemaakt te worden aan de aanbestedende dienst en kosteloos beschikbaar worden gesteld.	
d.15	De leverancier kan kopieën van gegevensbestanden gebruiken voor testdoeleinden tijdens de acceptatietest. De leverancier mag deze gegevensbestanden niet openbaar maken en moet ze na de acceptatietest vernietigen.	
d.16	Er dienen maatregelen getroffen te worden door de leverancier dat haar medewerkers geen kwaadaardige software op het netwerk van de aanbestedende dienst kan installeren.	
d.17	Er dient een scheiding te komen van foutcodes vanuit de machines; de foutcodes dienen gekoppeld te worden aan een 1e, 2e en 3e lijnsservice niveau. 1e lijn: melding komt bij de servicedesk, die meldingen die zelf verholpen kunnen worden zullen daarvan uit opgepakt worden (intern). Voorbeelden zijn; kleine papierstoringen, paper low, supplies low, etc. De meldingen moeten in ieder geval per e-mail notificatie automatisch binnenkomen. 2e lijn melding: dit zijn meldingen die ICT gerelateerd zijn,	

	bijvoorbeeld; printerdriver niet beschikbaar. Deze meldingen kunnen in eigen beheer opgelost worden. Deze meldingen moeten centraal gemeld worden. 3e lijn melding: hiervoor moet de leverancier binnen de afgesproken hersteltijden de machine weer up and running krijgen. Foutcodes dienen met een automatische e-mail notificatie bij de servicedesk van de inschrijver, met een cc naar de interne beheerder, terecht te komen.	
d.18	De financiële administratie van de aanbestedende dienst ontvangt centraal de digitale facturen in PDF van de leverancier per stichting.	
d.19	De aangeboden machines dienen op afstand (web interface of monitortool) beheerd en geconfigureerd te kunnen worden. Hierbij dient minimaal de statusinformatie, de netwerkconfiguratie en de gebruikersregistratie respectievelijk zichtbaar, configureerbaar en registreerbaar te zijn. Naast het interactief beheer op afstand dienen de aangeboden machines zelfstandig meldingen inzake storingen, papier/supplies bijvullen en preventief onderhoud te melden, bij voorkeur via e-mail maar het mag ook een separate monitortool zijn.	

Arbo- en milieueisen / duurzaamheid geldend voor alle MFP's.**Eisen (knock-out criteria)****JA / NEE in te vullen door de inschrijver**

Nr.	Arbo- en milieueisen / duurzaamheid geldend voor alle aangeboden MFP's.	JA / NEE
m.1	De aangeboden apparatuur moet voldoen aan de in Nederland geldende wettelijke voorschriften op het gebied van arbeidsomstandigheden, milieu, ergonomie en veiligheid.	
m.2	De leverancier zorgt voor terugname en verpakkingen, verpakkingsmateriaal, reconditionering of recycling van de toner-/inkt cartridges. Toner-/inkt cartridges die gereconditioneerd of gerecycled kunnen worden zijn als zodanig gemarkeerd.	
m.3	Het tonerpoeder bevat geen stoffen die gevaarlijk zijn voor het milieu of voor de gezondheid. Dit betekent dat stoffen geclassificeerd met de H-zinnen H400, H413, H410, H412, H411 en EU059 volgens richtlijn 1272/2008 niet zijn toegestaan. (Indien gebruik wordt gemaakt van Toner)	
m.4	Inschrijver verklaart dat er geen kinderarbeid wordt toegepast bij alle geleverde producten.	

Eisen inzake nakoming, vergoeding clauses en gehele dienstverlening geldend voor alle MFP's

Eisen (knock-out criteria)

JA / NEE in te vullen door de inschrijver

Nr.	Eisen inzake nakoming, vergoeding clauses en gehele dienstverlening geldend voor alle MFP's.	JA / NEE
c.1	Levertijd Zodra er een gespecificeerde bestelling voor machines en software heeft plaatsgevonden bestaande uit: aantal per type, opties per apparaat en afleverlocatie, geldt het volgende: Bij de initiële (eerste) levering bedraagt de maximale levertijd 40 werkdagen na besteldatum. Onder de levering verstaan wij het volledig functionerend opleveren van de bestelde apparatuur, software en bestelde opties. Indien er voor uitbreiding/software zal gaan plaatsvinden mogen er geen kosten voor offerteopmaak in rekening worden gebracht.	
c.2	Bijplaatsing van MFP's is mogelijk conform voorwaarden en condities uit het bestek en bijlagen, maar dan binnen een termijn van 15 werkdagen na het eerste verzoek hiertoe.	
c.3	Retourneren van MFP's dienen binnen een termijn van 10 werkdagen na eerste verzoek hiertoe te zijn afgerond.	
c.4	Inschrijver draagt zorg voor volledig correcte facturen. Onjuiste facturen worden niet betaalbaar gesteld. De facturen dienen 100% conform de uitgangspunten van de aanbestedingsdocumenten te zijn.	
c.5	Verhuizingen van machines dienen binnen een termijn van 10 werkdagen na eerste verzoek hiertoe te zijn afgerond.	