

Bijlage A - Programma van Eisen

Algemene eisen

1. De inschrijver dient een vaste contactpersoon toe te wijzen aan de aanbestedende dienst, 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.
2. De inschrijver baseert haar inschrijving op de verwachte afname per type multifunctional en op de verwachte afdrukvolumes. Dit zijn verwachtingen en bieden geen garantie. De aanbestedende dienst committeert zich derhalve niet aan een minimum afdrukvolume. De aantallen multifunctionals per type, zoals opgenomen in bijlage 1, is een realistische benadering van de verwachte afname.
3. De door inschrijver aan te bieden multifunctionals voldoen in ieder geval aan alle gevraagde eisen, zoals vermeld in dit programma van eisen.

Overeenkomst

4. De inschrijver gaat akkoord met de tekst van de concept overeenkomst, zoals opgenomen in bijlage B.
5. De looptijd van de overeenkomst is vier jaar, waarna de aanbestedende dienst de mogelijkheid heeft om twee maal met één jaar te verlengen.

Flexibiliteit overeenkomst

6. De aanbestedende dienst stelt als voorwaarde dat minimaal drie multifunctionals die bij het begin van de overeenkomst worden geplaatst, gedurende de looptijd van de overeenkomst kunnen worden geretourneerd. Dat wil zeggen dat deze apparatuur kosteloos wordt teruggenomen en dat daarvoor vanaf het moment van terugname geen huur- of andere betalingen verschuldigd zijn.
7. Voor de initiële plaatsing wordt uitsluitend fabrieksnieuwe apparatuur aangeboden. In de verlengingstermijn van de overeenkomst is het toegestaan refurbished apparatuur aan te bieden, mits deze vergelijkbaar zijn met de originele apparatuur. De vergelijkbaarheid dient te worden goedgekeurd door de aanbestedende dienst voordat de levering plaatsvindt.

8. De aanbestedende dienst stelt als voorwaarde dat minimaal drie multifunctionals vrij bijgeplaatst kunnen worden zonder dat dit leidt tot slechtere prijscondities. Hierbij geldt dat de expiratedatum van de bijgeplaatste apparatuur gelijk is aan de expiratedatum van de af te sluiten overeenkomst. In de verlengingstermijn van de overeenkomst is het conform eis 7 toegestaan refurbished apparatuur aan te bieden.

Technische eisen

9. De inschrijver biedt twee soorten apparaten aan:
- Een standaard multifunctional welke door alle medewerkers van de aanbestedende dienst gebruikt kan worden (hierna: de multifunctional);
 - Een ‘zwaardere’ multifunctional voor grotere opdrachten, die door een aangewezen medewerker gebruikt kan worden (hierna: de repromachine).
10. De aangeboden **multifunctional** voldoet ten minste aan de volgende functionele eisen:

Afdrukken en kopiëren

- Originelen en afdrukken in A5, A4 en A3
- Printresolutie 600 dpi
- Afdrukken en kopiëren in kleur en zwart-wit
- Standaard instelling voor afdrukken en kopiëren is zwart-wit
- Afdrukken en kopiëren enkel- en dubbelzijdig
- Standaard instelling voor afdrukken en kopiëren is dubbelzijdig
- Traploos vergroten van 25% tot 400%

Scannen

- Scannen enkel- en dubbelzijdig
- Voor en achterkant gelijktijdig scannen
- Scanresolutie 600 dpi
- Scannen in grijsinten en kleur
- Scan naar de formaten PDF/A-1B, doorzoekbare PDF, JPEG en TIFF
- Scan to mail
- Scan to file (netwerk drive)
- Scan to DMS

- Het maken van scans brengt geen kosten met zich mee, ongeacht bestandstype

Papier

- Drie papierladen van minimaal 500 vel (80 gram)
- Indien de papierlade tijdens een opdracht leeg is dan is per machine instelbaar of de opdracht wordt stopgezet of wordt voortgezet vanuit een andere invoerbak
- Ten minste één papierlade is geschikt voor papier van A3 formaat
- De multifunctional moet papier van 80 gram tot ten minste 200 gram kunnen verwerken (min. 80 gr zwart-wit, min. 100 gr kleur en brieven en enveloppen)
- Via de handmatige invoer kunnen etiketten, transparanten en zwaar papier (t/m 220 gr) verwerkt worden en heeft een capaciteit van ten minste 150 vel (80 gram)

Afwerking

- De multifunctional heeft een niet-functie

11. De aangeboden **repromachine** voldoet ten minste aan de volgende functionele eisen:

Afdrukken en kopiëren

- Originelen en afdrukken in A5, A4 en A3
- Printresolutie 600 dpi
- Afdrukken en kopiëren in zwart-wit
- Standaard instelling voor afdrukken en kopiëren is zwart-wit
- Afdrukken en kopiëren enkel- en dubbelzijdig
- Standaard instelling voor afdrukken en kopiëren is dubbelzijdig
- Afdruksnelheid ten minste 110 pagina's per minuut voor papier met een gewicht t/m 200 gram

Scannen

- Capaciteit feeder ten minste 150 vel (80 gram)
- Formaat origineel: A3, A4 en A5

- Scannen enkel- en dubbelzijdig
- Voor en achterkant gelijktijdig scannen
- Scanresolutie 600 dpi
- Scansnelheid ten minste 110 pagina's per minuut voor papier met een gewicht t/m 200 gram
- Scannen in grijstinten en kleur
- Scan naar de formaten PDF/A-1B, doorzoekbare PDF, JPEG en TIFF
- Scan to mail
- Scan to file (netwerk drive)
- Scan to DMS

Papier

- Drie papierladen van minimaal 500 vel (80 gram)
- Een bulklade/module met een capaciteit van ten minste 3.500 vel (80 gram)
- Een handinvoer met capaciteit van ten minste 150 vel (80 gram)
- Ten minste twee papierladen zijn geschikt voor papier van A3 formaat
- De repromachine moet papier van 80 gram tot ten minste 200 gram kunnen verwerken
- De repromachine moet etiketten, transparanten en zwaar papier (t/m 220 gr) kunnen verwerken.

Afwerking

- De repromachine heeft een niet-functie
- Afdrukken in boekjes, A4 en A5, met en zonder kaft, mogelijkheid om te nieten en te vouwen, met een capaciteit van ten minste 25 vel
- Vrij programmeerbare sneltoetsen voor veel gebruikte opdrachten.

Algemeen

12. Inschrijver garandeert dat de geleverde en te leveren apparatuur gedurende de looptijd van de overeenkomst, inclusief eventuele verlengingsjaren, verkrijgbaar is en blijft, van onveranderde goede kwaliteit is en blijft en dat de apparatuur en de



verbruiksartikelen voldoen en blijven voldoen aan de gebruikelijke eisen van deugdelijkheid, doelmatigheid, functiegeschiktheid, afwerking, specificaties, milieuvoorschriften en duurzaamheidseisen.

13. De apparatuur is geschikt voor 230 Volt en 50/60 Hz en is voorzien van een lichtnetsnoer met randaarde.
14. De apparatuur/software is geschikt voor aansturing via de volgende omgevingen:
 - Windows10 (ten minste versie 1909 en toekomstige versies);
 - iOS (ten minste versie 12 en toekomstige versies)
 - iPadOS (alle versies)
 - Daarnaast moet de multifunctional ontsloten kunnen worden via de meest voorkomende besturingssystemen (zoals MacOS en Android)
15. Alle door Inschrijver aangeboden Apparatuur (en daarbij behorende printer-drivers en software) functioneert fout- en conflictloos op de binnen het netwerk van Aanbestedende Dienst aanwezige hard- en software
16. Systeem voor uitdelen van copier (als printer) op devices. Minimaal Windows 10 en iOS devices. Naast deze functie ook apparaat en afdruk instellingen te managen. (Er is alleen een Cloud (Office 365) omgeving aanwezig waar deze omgeving op kan inhaken. Er kan niet gebruik gemaakt worden van een server op locatie / hybride omgeving)
17. Als de machine bezig is met een print- of kopieeropdracht mag hij niet automatisch uitloggen, dat mag pas als de opdracht klaar is

Software

18. Medewerkers kunnen met hun tag toegang krijgen tot de multifunctionals.
Medewerkers kunnen met een code toegang krijgen tot de repromachines.
19. Inregelen gebruikers op de nieuwe machines gebeurt via een Azure-koppeling in sync en rechtstreeks
20. De bijgeleverde software maakt het mogelijk om op elke door de inschrijver geleverde multifunctional een printopdracht op te halen bij een willekeurige multifunctional van de aanbestedende dienst (ongeacht op welke school de multifunctional is geplaatst) via identificatie van een tag en/of code van de gebruiker (een follow-me systeem).
21. Alle opdrachten welke niet meer hoeven te worden afgedrukt zijn op persoonsniveau te verwijderen op de multifunctional in de “job list”
22. Alle niet-geprinte opdrachten worden na een vast instelbare tijd automatisch verwijderd

- 23. De bijgeleverde software maakt het mogelijk om gebruikers en groepen van gebruikers restricties op te leggen voor de aantallen kopieën en afdrukken in kleur en de aantallen kopieën en afdrukken in zwart-wit
- 24. De bijgeleverde software wordt door de opdrachtgever/in de cloud gehost

Duurzaamheid

- 25. De apparatuur is geschikt voor het gebruik van gerecycled papier dat voldoet aan de Europese standaard EN 12281:2002
- 26. 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)
- 27. Inschrijver 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.
- 28. Inschrijver zorgt ervoor 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.
- 29. 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.
- 30. 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.
- 31. De Inschrijver 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.

32. De verbruiksartikelen mogen 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.
33. De apparatuur voldoen aan wettelijke eisen en normen voor geluid, straling, ergonomie, uitstoot van fijnstof en gassen.

Logistiek/ levering

34. De plaatsing en overdracht van de gevraagde apparatuur vindt uiterlijk plaats (op alle locaties) op vrijdag 16 oktober 2020. Er wordt in nader overleg een transferweek afgesproken waarin de apparaten worden omgewisseld. Inschrijver dient de planning en het daadwerkelijk omwisselen van de apparaten met de huidige leverancier af te stemmen.
35. De Inschrijver test het apparaat uitvoerig op het correct functioneren voordat het apparaat definitief aan de daartoe aangewezen medewerker van aanbestedende dienst wordt overgedragen. Voorafgaand aan de definitieve opdrachtverstrekking wordt een implementatieprotocol vastgelegd met de Inschrijver.
36. Alle af te leveren apparatuur en verbruiksmaterialen moeten deugdelijk zijn verpakt met duidelijke vermelding van afzender, inhoud, besteller en bestemming.
37. Verpakkingsmaterialen van apparatuur dient na levering zonder extra kosten retour te worden genomen.
38. Voor het plaatsen en het, na afloop van de contractperiode, weghalen van de apparatuur worden geen kosten in rekening gebracht.
39. Per locatie is het op verzoek van opdrachtgever toegestaan om één keer een apparaat te verplaatsen binnen de locatie of naar een andere externe locatie. Hier worden geen kosten voor in rekening gebracht.

Onderhoud, service en beschikbaarheid

40. Inschrijver blijft gedurende de volledige contractperiode verantwoordelijk voor service, onderhoud en reparatie. Het daartoe opgestelde onderhoudsplan / SLA, zoals gevraagd in de gunningscriteria zal gehanteerd worden als SLA met bijhorende beschreven KPI's om de 98% uptime te garanderen. Nieuwe ontwikkelingen m.b.t. functionaliteit (updates en upgrades) aangaande de geleverde apparatuur moeten in het kader van de door Aanbestedende dienst geleverde service worden toegepast zodat de aangeboden dienstverlening voor Inschrijver optimaal is (zonder extra kosten).

41. Inschrijver dient, minimaal, twee keer per jaar een serviceraapportage te sturen aan de Aanbestedende dienst waarin minimaal de volgende onderdelen zijn opgenomen:

- Locatie van de apparatuur;
- Aantal apparaten per locatie;
- Doorlooptijden van de service-calls per kwartaal;
- Percentage beschikbaarheid per apparaat;
- Aantal storingen in betreffende periode;
- Aard van de storingen, als input voor de evaluatie met Inschrijver.
- Teller registratie
- Toner voorraad en leveringen

Deze gegevens en overige management informatie moeten doorlopend ‘real time en digitaal’ beschikbaar zijn via een tool. Bijvoorbeeld door een webportaal.

42. Een monteur dient uiterlijk binnen 1 werkdag voor de multifunctionals en binnen 4 uur voor de repromachines, na melding van de storing (call-intake) aanwezig te zijn om te starten met het oplossen van deze storing (op werkdagen: bijvoorbeeld melding storing vrijdagmiddag 16.00 uur aan repro-machine is responsetijd uiterlijk maandagmorgen 12.00 uur). De storing dient vervolgens binnen 8 uur te zijn opgelost (tussen 8.30 en 16.30). Mocht dit niet mogelijk zijn, dan zal er in overleg met de Aanbestedende dienst een vervangende gelijkwaardige apparaat worden geleverd.

Het bovengenoemde geldt niet wanneer sprake is van ondeskundig gebruik van de machine door gebruikers.

43. De medewerkers van de serviceorganisatie waar de klachten, storingen en dergelijke worden gemeld, moet de Nederlandse taal beheersen, zowel mondeling als schriftelijk.

44. De telefonische helpdesk van Inschrijver mag geen spraakcomputer gebruiken voor wat betreft de inhoud van de meldingen; medewerkers spreken de Nederlandse taal.

45. De telefonische helpdesk van de Inschrijver is op werkdagen ten minste bereikbaar van 8.30 uur tot 17.30 uur.

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 Aanbestedende dienst. Op deze wijze moet onder andere kunnen worden besloten tot noodzakelijke onderhouds- of reparatiewerkzaamheden, waaronder bijvullen toner. De hiervoor benodigde software dient bedrijfsklaar en integraal met de apparaten te worden geleverd en op een veilige manier werken in de ICT-omgeving van de Aanbestedende dienst.



47. De aan te bieden apparatuur moet na plaatsing, in staat zijn automatisch en proactief tellerstanden, storingen, toner- en papierniveau en serienummers te communiceren naar de Inschrijver.
48. De Aanbestedende dienst moet met gebruikmaking van de software inzicht krijgen in de onderhoudstoestand van de bij haar geplaatste apparatuur.
49. De levertijd voor eventuele plaatsing van aanvullende apparatuur is maximaal 45 werkdagen.
50. Beschikbaarheidspercentage voor de Multifunctionals per drie maanden is 98%. Het beschikbaarheidspercentage wordt als volgt berekend;
 - $100 \times (594 - b) / 594$.
 - b = De som van alle Oplostijden van de MULTIFUNCTIONALS per kwartaal.
 - 594 = Kantoortijden 08.30 tot 17:30 uur (9 werkuren p/d x 22 werkdagen p/mnd x 3 mnd = 594 uur per kwartaal).Bij de berekening van het beschikbaarheidspercentage dient u rekening te houden met periodes (van 3 maanden) waarin door vakantieperiodes de hierboven omschreven 22 werkdagen niet worden gehaald. In dergelijke periodes zal het beschikbaarheidspercentage berekend dienen te worden over de daadwerkelijk gewerkte dagen in de betreffende periode van 3 maanden. Indien gevraagd dient u aantoonbaar te kunnen maken dat het beschikbaarheidspercentage van 98% in drie maanden is gerealiseerd. Met niet-beschikbaarheid wordt onder meer bedoeld dat een apparaat niet naar behoren functioneert tijdens schooluren op werkdagen vanwege:
 - een technische storing van het apparaat zelf;
 - slecht leesbare of onleesbare afdrukken produceert.
51. Onderhoudspersoneel meldt zich bij aankomst aan en bij vertrek af bij de locatieverantwoordelijke.

Instructie/ opleiding

52. Inschrijver draagt zorg voor instructie aan de beheerders van de aangeboden apparaten en bijbehorende software.
53. 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.
54. Opdrachtnemer zal minimaal 5 medewerkers per locatie trainen. Deze personen dienen getraind te worden op de volgende onderdelen:



- Complete hardware en software training (voor alle te leveren apparatuur);
- Training op het gebruik van de beheertool en het verhelpen van eenvoudige problemen om systemen zo snel mogelijk weer operationeel te krijgen;
- Training gericht op een duurzaam gebruik van het apparatuur.

Na eventuele tussentijdse wisseling van apparaten binnen de looptijd van de overeenkomst dient nadere instructie plaats te vinden. De trainingen maken een integraal onderdeel uit van de opdracht en worden zonder meerkosten voor de Aanbestedende dienst verzorgd.

Facturering

55. Facturatie is toegestaan nadat een apparaat is geleverd, de startconfiguratie gebruiksklaar is geïnstalleerd en oplevering is geaccordeerd door Aanbestedende dienst.
56. Facturering van de huurprijs is toegestaan vooraf per (kalender) kwartaal. Echter worden de tellerstand opgenomen en vindt de (kwartaal)eindafrekening plaats op basis van daadwerkelijk gemaakte afdrucken achteraf per kwartaal. Facturen dienen digitaal (PDF) aangeboden te worden.
57. De overeengekomen prijzen zijn vast en onveranderlijk tot 1 januari 2022. De Inschrijver heeft het recht de tarieven jaarlijks per 1 januari en voor het eerst met ingang vanaf 1 januari 2022 aan te passen met maximaal de jaarmutatie oktober van de CPI alle huishoudens (laatst vastgestelde basisjaar) zoals gepubliceerd door het CBS.
58. De kwartaalfactuur moet in ieder geval de volgende punten vermelden:
- De typeaanduiding van de apparatuur;
 - Serienummer van de apparatuur;
 - De locaties waar de apparatuur zijn geplaatst;
 - Het huurbedrag per apparaat;
 - Het door de Aanbestedende dienst opgegeven referentienummer, factuurnummer en factuurdatum van de apparatuur;
 - BTW percentage;
 - Klantnummer;
 - Debiteurennummer;
 - Kosten totaal Aanbestedende dienst;
 - Kosten totaal per locatie;
 - Totaal afdrucken Aanbestedende Dienst per kostenplaats/kostendrager ;



- Totaal afdrucken per apparaat;
- Overige eenmalige kosten per apparaat, indien van toepassing.

Managementinformatie

59. Er wordt door de Inschrijver software ter beschikking gesteld die nodig is om de benodigde management informatie beschikbaar te stellen zoals in deze paragraaf is beschreven.
60. De software dient tellerstanden per functie (print, kopie en scan) inzichtelijk te maken.
61. De beheerder moet kunnen beschikken over een volume- historie van ten minste 12 maanden per functie en per apparaat.
62. De software moet tellerstanden en gebruiksgegevens kunnen genereren per periode, per locatie, per gebruiker en per gebruikersgroep of afdeling.
63. De Aanbestedende dienst moet met gebruikmaking van de software inzicht krijgen in de onderhoudstoestand van de bij haar geplaatste apparatuur.

Verbruiksmaterialen

64. Alle verbruiksmaterialen, zoals toner en nietjes, zijn bij de huurtarieven inbegrepen en worden tijdig door de Opdrachtnemer op de verschillende locaties geleverd. Op iedere locatie is per type apparaat (multifunctional of repro) voldoende toner/tonerfles/cartridge/etc om één apparaat geheel bij te vullen. De aanlevering van nieuwe toner volledig automatisch te gebeuren zonder dat de Aanbestedende dienst een bestelling hoeft te plaatsen. De Inschrijver is immer verantwoordelijk voor het peil houden van de voorraad op locaties. Ook de voorraad nietjes wordt op peil gehouden, zij het niet automatisch.

Papier (levering optioneel)

65. Papier kan worden geleverd in de volgende formaten:
- Wit A4 - A3 80 gr.
 - Wit A4 - A3 120 gr.
 - Kleur A4 80 en 120 gr.
 - Kleur A3 90 en 120 gr.
66. Papier voldoet ten minste aan de volgende eisen:



- Dikte (ISO 534): 100 -110;
- Gladheid Bendtsen (ISO 8791):100-200;
- Opaciteit (ISO 2471): >92;
- Witheid ((D65) ISO 11475 CIE): 160 +/-3
- Houdbaarheid conform ISO 9706;
- FSC of vergelijkbaar;
- EU Ecolabel

67. A4 papier wordt op het formaat 210 x 297 mm langlopend geleverd.

68. A3 papier wordt op het formaat 297 x 420 mm breedlopend geleverd.

69. De pakken papier dienen geleverd te worden per locatie. Op iedere locatie heeft een voorraad van minimaal 25.000 vel, geleverd in pakken of boxen, af te spreken met de beheerder van de locatie.

70. Bij de levering van papier dienen de pallets en ander verpakkingsmateriaal kosteloos retour genomen te worden.

71. Papier wordt maandelijks gefactureerd middels een verzamelfactuur met de totaalbedragen per locatie.

72. De papierprijzen, zoals opgegeven op het prijzenblad, mogen per 1 januari 2022 jaarlijks conform CBS prijsindex Xerografisch papier worden aangepast.