

# Aanbestedingsdocument

Openbare Europese Aanbesteding  
Multifunctionals en repro

Namens:



**Key-Quality BV**  
Parklaan 6-8  
6131 KG Sittard

**Communicatiegegevens:**  
Telefoon: 046-458 3222  
Fax: 046-458 0707  
E-mail: [www.key-quality.nl](http://www.key-quality.nl)

**Ref. .Nr. : CvB 400 SVO|PL**

## Inhoud

1	Inleiding.....	4
1.1	Onderwijsstichting SVO PL.....	4
2	De uitgangspunten.....	5
2.1	Doel aanbesteding.....	5
2.2	Perceelindeling.....	5
2.3	Omvang van de opdracht.....	5
2.4	ICT-Infrastructuur en ICT Organisatie SVO PL.....	5
2.4.1	Netwerkinfrastructuur.....	5
2.4.2	Server en Cloud Infrastructuur.....	6
2.4.3	Beheerde Werkplek.....	6
2.5	Gewenste Situatie.....	7
2.6	Ingangsdatum overeenkomst en looptijd.....	7
2.7	CPV-codering.....	7
3	Aanbestedingsprocedure.....	9
3.1	Wijze aanbesteding.....	9
3.2	Tijdschema.....	9
3.3	Communicatie.....	9
3.4	Inlichtingen.....	9
3.5	Indienen offerte - sluitingsdatum.....	10
3.6	Inhoud offerte.....	10
3.7	Opening van de offertes.....	10
3.8	Gunning.....	10
3.9	Proof of Concept.....	10
3.10	Voorbehouden.....	10
3.11	Algemene bepalingen.....	10
3.11.1	Taal.....	10
3.11.2	Nederlands recht.....	10
3.11.3	Kostenvergoeding.....	10
3.11.4	Prijsonderhandelingen.....	10
3.11.5	Gestanddoening.....	11
3.11.6	Tegenstrijdigheden.....	11
3.11.7	Intellectueel eigendom en geheimhouding.....	11
3.12	Gelijkwaardigheid.....	11
3.13	Combinatie of onderaannemers.....	11
3.13.1	Combinatie.....	11
3.13.2	Onderaannemers.....	11
3.14	Herstel.....	11
3.15	Inkoopvoorwaarden.....	11
3.16	Eén inschrijving.....	11
3.17	Varianten.....	12
3.18	Verplichtingen.....	12
3.19	Reclame-uitingen.....	12
3.20	Minimale afnamen.....	12
4	Beoordeling.....	13
4.1	Eigen verklaring.....	13
4.1.1	Verklaring moedermaatschappij.....	13
4.1.2	Verwerkersovereenkomst.....	13
4.2	Gunningcriteria.....	14
4.2.1	Gunningcriterium prijs.....	14
4.2.2	Gunningcriterium Kwaliteit.....	15
4.2.3	Gunning.....	15
5	Programma van eisen.....	16
5.1	Vereiste functionaliteit aangeboden oplossing.....	16
5.2	Inventarisatie en implementatie.....	18
5.3	Gereconditioneerde apparatuur.....	19
5.4	Flexibiliteit.....	19
5.5	Beëindiging overeenkomst.....	19
5.6	Verhuizingen.....	19

5.7	Klachtenprocedure .....	19
5.8	Beschikbaarheid multifunctionals .....	19
5.9	Beschikbaarheid en storingsafhandeling repro-apparatuur .....	20
5.10	Afval .....	20
5.11	Managementinformatie .....	20
5.12	Managementrapportage .....	20
5.13	Contactpersoon .....	21
5.14	Facturatie .....	21

## 1 Inleiding

SVO|PL is voornemens met ingang van 1-9-2021 een leverancier te contracteren voor de levering van multifunctionals en reproapparatuur. Zij wil dit doen middels een Europese aanbesteding.

### 1.1 Onderwijsstichting SVO|PL

Voor elk kind het beste onderwijs!

De Stichting Voortgezet Onderwijs Parkstad Limburg (SVO|PL) is het bevoegd gezag van negen locaties voor voortgezet onderwijs in Parkstad Limburg. SVO|PL is het grootste onderwijsbestuur in de regio met ruim 6100 leerlingen en bijna 625 FTE.

SVO|PL-scholen voorzien in elke vorm van voortgezet onderwijs, van gymnasium tot praktijkonderwijs. Leerlingen en medewerkers worden gestimuleerd om hun talenten optimaal te benutten en ontwikkelen.

## 2 De uitgangspunten

### 2.1 Doel aanbesteding

Doel van deze aanbesteding is om een overeenkomst te sluiten voor de levering van multifunctionals en reproapparatuur. Indien in de aanbestedingsleidraad gesproken wordt over Opdrachtnemer, wordt bedoeld de leverancier van de multifunctionals en reproapparatuur. Met Opdrachtgever wordt SVO|PL aangeduid.

### 2.2 Perceelindeling

Het aantal percelen van deze aanbesteding is één.

### 2.3 Omvang van de opdracht

SVO|PL heeft in 2019 ca. € 225.000,00 uitgegeven aan printing. Hier kunnen geen rechten aan worden ontleend.

### 2.4 ICT-Infrastructuur en ICT Organisatie SVO|PL

SVO|PL hanteert de “Cloud tenzij” strategie en is daarnaast voornemens om de eigen ICT organisatie van een volledige technische beheer organisatie naar een meer regie en functionele beheer organisatie te transformeren. In het kader van de “Cloud tenzij” strategie is SVO|PL op dit moment haar eigen interne serverinfrastructuur en diensten in fases aan het afbouwen cq minimaliseren.

Een uitgangspunt van de “Cloud tenzij” strategie is om een interne serverdienst bij voorkeur te vervangen door een SAAS dienst in de Public Cloud, waarbij functionaliteit, gebruikersgemak en kosten in evenwicht moeten zijn. De vervangende SAAS oplossing dient dan ook te kunnen beschikken over minimaal vergelijkbare functionaliteit en gebruikersgemak, waardoor hosting van een interne server (of server in een Cloud) t.b.v. een specifieke dienst niet meer noodzakelijk is. Op termijn zou dit kunnen betekenen dat SVO|PL in zijn geheel niet meer beschikt over een eigen serverinfrastructuur.

#### 2.4.1 Netwerkinfrastructuur

SVO|PL beschikt momenteel over een gezamenlijke netwerkinfrastructuur waarbij alle locaties, doormiddel van een “darkfiber” glasvezelring van Eurofiber, onderling met elkaar verbonden zijn. Via deze infrastructuur wordt toegang gerealiseerd tot gezamenlijke decentrale/centrale netwerkdiensten en internet. Binnen het gezamenlijke netwerk wordt internet toegang gerealiseerd via één centrale redundante internetaansluiting van SURF.

De onderlinge netwerkverbindingen tussen de locaties hebben een bandbreedte van 10Gbit/s. De centrale internetverbinding van SURF voorziet in een maximale bandbreedte van 10Gbit/s up/down. T.b.v. het gehele interne netwerk is hiervan een minimale internetbandbreedte van 4,5Gbit/s up/down gegarandeerd.

Alle locaties zijn daarnaast voorzien van een hoogwaardig WiFi netwerk, dat zowel medewerkers als leerlingen voorziet van netwerk en internet toegang.

Het netwerk is hierbij opgedeeld in verschillende segmenten (VLAN's en VRF's). Bijv. een netwerksegment voor beheerde werkplekken, één voor printers en één voor BYOD (Bring your own device) apparatuur.

T.b.v. BYOD apparatuur van leerlingen en medewerkers, maakt SVO|PL gebruik van het WiFi-netwerk “eduroam”. (zie voor uitleg <https://www.eduroam.org>)

Het “eduroam” WiFi-netwerk voorziet hierbij enkel in toegang tot internet. Er is geen netwerktoegang tot andere netwerksegmenten mogelijk, waarin bijv. interne diensten zoals printers of servers operationeel zijn.

Het gehele netwerkbeheer wordt uitgevoerd door onze externe beheerpartner Open Line.

*Note: Op termijn is het niet uitgesloten dat de gezamenlijke glasvezelring en centrale internetverbinding komt te vervallen en dat alle locaties voorzien worden van een lokale internet brake-out. Dit is echter pas mogelijk als alle (gezamenlijke) centrale netwerkdiensten beschikbaar*

*zijn in de Cloud.*

#### 2.4.2 Server en Cloud Infrastructuur

De Server en Cloud infrastructuur van SVO|PL is primair gestandaardiseerd op basis van Microsoft technologie. Op dit moment wordt er gebruik gemaakt van een hybride architectuur, waarbij er een koppeling is gerealiseerd tussen On-premise diensten en Microsoft 365 diensten. Beknopt overzicht van de huidige primaire On-premise serverdiensten:

- Zes van de negen locaties beschikken over één of twee fysieke Hyper-V servers, waarop diverse VM's gevirtualiseerd zijn, gebaseerd op Windows Server OS versies 2012R2 t/m 2019
- Eén gezamenlijk Active Directory domein voor alle scholen/locaties.
- Azure AD Connect, t.b.v. synchronisatie gebruikers on-premise AD <-> Azure AD
- Printservers op 6 locaties (3 locaties printen dus niet via een lokale print server), VM's zijn gebaseerd op Windows Server 2012R2
- 1 UniFlow server en 1 Inepro IBOS server
- Applicatie servers
- Netwerkdiensten (DNS, DhCP, Radius etc.)
- Telefonie

Beknopt overzicht van de huidige primaire Cloud Diensten:

- Microsoft 365
  - E-mail (Exchange)
  - Sharepoint
  - Teams
  - OneDrive
  - Azure AD
  - Intune (nog niet in gebruik)
- SOMtoday
- AFAS

#### 2.4.3 Beheerde Werkplek

Alle beheerde werkplekken van SVO|PL zijn voorzien van Windows 10 Education.

Bestaande uit:

- ca. 650 laptops voor medewerkers
- ca. 350 laptops voor leerlingen
- ca. 1100 desktop computers

Beheerde werplekken worden momenteel geautomatiseerd uitgerold en voorzien van software, m.b.v. Microsoft SCCM.

De verwachting is dat SVO|PL op termijn het beheer gaat combineren met Microsoft Intune dan wel volledig zal inzetten op enkel Intune als Endpoint Management oplossing.

SVO|PL maakt geen gebruik meer van zogenaamde "roaming gebruikersprofielen".

Alle gebruikersprofielen zijn lokaal en hierdoor computer gebonden.

Op een computer waarbij een medewerker is toegewezen als hoofdgebruiker wordt het Windows gebruikersprofiel lokaal bewaard. Hierdoor worden gebruiker specifieke of generieke applicatie instellingen (die in het gebruikersprofiel worden opgeslagen) lokaal bewaard en zijn bij iedere volgende inlog beschikbaar voor betreffende medewerker/gebruiker.

Op computers waar geen hoofdgebruikers zijn aangewezen (bijv. flex-werkplekken en leerlingen computers) worden alle lokaal opgeslagen Windows gebruikersprofielen na een herstart van de computer opgeschoond. Gebruiker specifieke instellingen of applicatie instellingen (opgeslagen in een gebruikersprofiel) zijn na een herstart niet meer beschikbaar. Bij een inlog op dit type computer wordt voor de gebruiker bij ieder inlog een nieuw (default) gebruikersprofiel lokaal aangemaakt en dus tijdelijk bewaard tot een herstart van de computer.

Alle gebruikers (medewerkers/leerlingen) beschikken over een persoonlijke OneDrive. Deze wordt tijdens inlog op een computer automatisch gekoppeld in Windows, m.b.v. de OneDrive

Sync applicatie. Alle standaard mappen zoals Bureaublad, Documenten, Afbeeldingen etc. worden hierheen omgeleid.

## 2.5 Gewenste Situatie

In het kader van de “Cloud tenzij” strategie is het wenselijk om printen, kopiëren en scannen via een Cloudoplossing te laten functioneren. Dit betekent dat SVO|PL in het kader van deze aanbesteding de bestaande on-premise printservers & printmanagement oplossing wenst te vervangen door een Cloudoplossing. Hierbij is het wenselijk dat dit een SAAS Cloudoplossing betreft, die t.b.v. gebruikers authenticatie, autorisatie en provisioning gekoppeld kan worden aan de Azure AD & Microsoft 365 omgeving van SVO|PL.

Gebruikers dienen hierbij printopdrachten zowel via beheerde SVO|PL apparatuur alsmede via BYOD apparatuur aan te kunnen bieden.

Beheerde werkplekken van SVO|PL zijn gebaseerd op Windows 10 Education.

BYOD apparaten maken in de meerderheid gebruik van Windows, maar kunnen ook gebruik maken van andere besturingssystemen zoals macOS en Chrome OS.

De gebruiker dient voor alle genoemde desktop besturingssystemen gebruik te kunnen maken van één universele printerdriver voor alle type MFP's en desktopprinters. Dit betekent dat gebruikers in een desktopapplicatie gebruik moeten kunnen maken van de standaard aanwezig afdruk functie. Gebruikers dienen dan ook in bijv. Microsoft Word op de gebruikelijke manier op afdrukken te kunnen klikken en alle beschikbare printopties te kunnen selecteren. M.a.w. er dient voor de eindgebruiker geen verschil te zijn of een printopdracht naar een traditionele printserver verzonden wordt of naar een Clouddienst.

Daarnaast dient er ook op een gebruiksvriendelijke manier vanuit mobiele apparatuur zoals SmartPhones en Tablets (gebaseerd op IOS of Android) gebruik gemaakt te kunnen worden van print diensten.

Tevens dient de printoplossing te voorzien in een printmanagementoplossing, conform geëiste functionaliteit.

## 2.6 Ingangsdatum overeenkomst en looptijd

Met de partij die de beste prijs/kwaliteitverhouding biedt, wordt een overeenkomst gesloten voor bepaalde tijd met een looptijd van vijf jaar, met één keer een verlengingsmogelijkheid van vijf jaar, conform de Conceptovereenkomst bijlage 9. De nieuwe overeenkomst gaat in op 1-9-2021. Vanaf deze datum dienen alle apparaten beschikbaar te zijn voor uitrol conform het implementatieplan, zoals beschreven door de winnende inschrijver in haar antwoord op vraag 1. De levering van de nieuwe apparaten gebeurt zo snel mogelijk na de definitieve gunning. Vanaf de levering van de nieuwe apparaten gelden voor die apparaten de nieuwe tarieven. De expiratedatum van alle apparaten is 31-8-2026.

Na deze initiële contractperiode kan SVO|PL gebruik maken van de optie om het contract met één keer vijf jaar te verlengen.

SVO|PL kan de optie lichten, mits voldaan is aan de volgende voorwaarden:

- Er dienen door de opdrachtnemer andere, eventueel gereconditioneerde machines aangeboden te worden, die minimaal de zelfde functionaliteit hebben als de eerste machines.
- De aanbieding dient afgestemd te worden op de dan geldende eisen en wensen van de SVO|PL.
- De opdrachtnemer dient zich tijdens de looptijd van het contract strikt te hebben gehouden aan de overeenkomst.
- SVO|PL is tevreden over de geleverde dienstverlening tijdens de initiële contractperiode

Aan het einde van de looptijd worden voor het (eventueel) retour halen van apparaten geen ophaalkosten in rekening gebracht. Dit geldt ook voor het geval dat de optie gelicht wordt.

## 2.7 CPV-codering

Voor deze aanbesteding is de volgende CPV-code van toepassing:



30121200-5 Fotokopieerapparatuur

### 3 Aanbestedingsprocedure

#### 3.1 Wijze aanbesteding

Voor deze aanbesteding wordt de openbare procedure gevolgd.

#### 3.2 Tijdschema

Datum	Actie
12-3-2021	Aankondiging van de opdracht
26-3-2021	Sluitingsdatum 1 <sup>e</sup> vragenronde
31-3-2021	1e nota van inlichtingen
9-4-2021	Sluitingsdatum 2 <sup>e</sup> vragenronde
14-4-2021	2 <sup>e</sup> nota van inlichtingen
26-4-2021 tot 12.00 uur	Sluitingsdatum indienen offertes*
26-4-2021	Opening offertes
17-5-2021	Voorlopige gunning
Van 7 juni tot en met 11 juni	Proof of Concept
17-6-2021	Definitieve gunning
1-9-2021	Ingangsdatum overeenkomst

\* De vermelde datum en tijdstip met betrekking tot het indienen van inschrijvingen gelden als een fatale termijn.

De genoemde data/tijdstippen zijn indicatief; er kunnen geen rechten aan worden ontleend. SVO|PL behoudt zich het recht voor de aangegeven tijdsplanning te wijzigen, met uitzondering van wettelijke vastgestelde termijnen. Bij wijziging van de tijdsplanning worden (potentiële) inschrijvers hierover tijdig geïnformeerd.

#### 3.3 Communicatie

Voor de aanbestedingsprocedure wordt gebruik gemaakt van het aanbestedingsplatform TenderNed. Wanneer u nog niet bekend bent met TenderNed, verwijzen wij u naar <http://www.tenderned.nl/voor-ondernemingen/zo-werkt-tenderned>. Alle aanbestedingsdocumenten worden gepubliceerd op dit platform. De communicatie met betrekking tot deze aanbesteding dient digitaal te geschieden door middel van TenderNed. In uitzonderlijke gevallen kan contact op worden genomen met Key-Quality.

Key-Quality BV  
T.a.v. dhr. P. Nijkamp  
046-4583222

Het is op straffe van uitsluiting niet geoorloofd om met andere personen dan met de bovengenoemde contactpersoon te communiceren over deze aanbesteding.

#### 3.4 Inlichtingen

U kunt vanaf dag 1 vragen stellen tot uiterlijk de in de planning genoemde datum. In de planning is opgenomen wanneer de laatste antwoorden uiterlijk worden gegeven. Het stellen van uw vragen dient te geschieden in het format dat bijgevoegd is als bijlage 1. In het "onderwerp" van uw email dient het volgende vermeld te worden: Nvl aanbesteding multifunctionals en reproapparatuur. Vragen dienen gestuurd te worden naar het volgende emailadres: [p.nijkamp@key-quality.nl](mailto:p.nijkamp@key-quality.nl).

De vragen inclusief antwoorden maken deel uit van het bestek. De nota's van inlichtingen staan hiërarchisch boven reeds verstrekte documenten, omdat hierin alle wijzigingen ten opzichte van die documenten staan vermeld.

### **3.5 Indienen offerte - sluitingsdatum**

Inschrijvers moeten vóór de daarvoor gestelde deadline van 26-4-2021 vóór 12:00 uur de inschrijving en alle bijbehorende documenten digitaal indienen in Tendered.

### **3.6 Inhoud offerte**

De offerte dient overzichtelijk te zijn en overeenkomstig de volgorde zoals aangegeven in bijlage 2.

### **3.7 Opening van de offertes**

De opening van de kluis vindt plaats 26-4-2021 na 12.00 uur.

### **3.8 Gunning**

Op 17-5-2021 zal Key-Quality namens SVO|PL schriftelijk bekend maken en beargumenteren aan welke inschrijver de opdracht wordt gegund. Als de inschrijver de opdracht niet krijgt gegund en hij het niet eens is met de besluitvorming omtrent zijn afwijzing dient hij binnen 20 dagen na verzenddatum van de afwijzingsbrief een verzoek om voorlopige voorziening bij de bevoegde rechter in te dienen, zulks op straffe van niet-ontvankelijkheid in hetgeen hij vordert. In het belang van een snelle en goede voortgang wordt iedere belanghebbende dringend verzocht om SVO|PL tijdig op de hoogte te stellen van het aanwenden van een rechtsmiddel, bij voorkeur door het opsturen van de kopie dagvaarding. Indien deze overeenkomst wordt ontbonden ten gevolge van een rechtelijke uitspraak, zal SVO|PL geen schadevergoeding verschuldigd zijn.

### **3.9 Proof of Concept**

Van 7 juni tot en met 11 juni, dus na de voorlopige gunning, vindt de Proof of Concept plaats. In deze Proof of Concept wordt getest of de door Inschrijver, aan wie SVO|PL voornemens is de opdracht te gunnen, aangeboden apparatuur voldoet aan de specificaties en functionaliteiten die verlangd worden. Indien het resultaat van de Proof of Concept op de ultieme datum, te weten 11 juni 2021, negatief is, wordt teruggegrepen op de nummer twee van de voorlopige gunning, wiens aanbieding vervolgens onderworpen zal worden aan een PoC. Zie voor een PoC-lijst, waarin alle te testen functionaliteiten zijn opgenomen, bijlage 3. De gunning wordt pas definitief, nadat de PoC succesvol is uitgevoerd.

### **3.10 Voorbehouden**

SVO|PL behoudt zich het recht voor de aanbesteding geheel of gedeeltelijk af te gelasten, zonder tot enigerlei schadevergoeding verplicht te zijn. Mocht er gedurende de aanbestedingsprocedure over een inschrijver bekend worden dat Inschrijver voor deze aanvraag relevante bedrijfsactiviteiten staakt, dan behoudt SVO|PL zich het recht voor de procedure voor die inschrijver te beëindigen.

### **3.11 Algemene bepalingen**

#### **3.11.1 Taal**

De inschrijving en alle verdere communicatie, met inbegrip van de communicatie die gedurende de looptijd van de overeenkomst vereist is, dient te geschieden in de Nederlandse taal.

#### **3.11.2 Nederlands recht**

Op de aanbestedingsprocedure en op alle daarin te verrichten activiteiten en te vervaardigen documenten is Nederlands recht van toepassing.

#### **3.11.3 Kostenvergoeding**

Voor het uitbrengen van de offerte en daarmee gepaard gaande werkzaamheden en te verstrekken materialen kunnen bij SVO|PL geen kosten in rekening gebracht worden.

#### **3.11.4 Prijsonderhandelingen**

Er worden geen prijsonderhandelingen gevoerd. Dit houdt in dat de prijs volledig wordt bepaald door het uitbrengen van de offerte. Dit betekent dat Inschrijver slechts één gelegenheid krijgt om een concurrerende prijs aan te bieden.

### 3.11.5 Gestanddoening

De gestanddoeningstermijn is minimaal 90 dagen.

### 3.11.6 Tegenstrijdigheden

Deze aanvraag is met zorg samengesteld. Mocht u echter onvolkomenheden en/of tegenstrijdigheden constateren, dan verzoeken wij u hiervan melding te maken met opgave van de eventuele consequenties en/of correcties uiterlijk binnen twaalf dagen vóór de sluitingsdatum voor het indienen van de offerte. Als blijkt dat de onvolkomenheden of tegenstrijdigheden niet binnen de gestelde termijn door Inschrijver zijn gemeld, beoordeelt SVO|PL van geval tot geval de invloed daarvan op de aanbesteding en treft SVO|PL zo nodig passende maatregelen. Dit kan SVO|PL niet worden aangerekend. Indien de door Inschrijver uitgebrachte offerte tegenstrijdigheden bevat, zal SVO|PL uitgaan van de voor haar meest gunstige interpretatie.

### 3.11.7 Intellectueel eigendom en geheimhouding

Alle documenten (analoog en digitaal) worden na inlevering eigendom van SVO|PL. Hierbij ontstaat tevens het recht om de verstrekte informatie te verwerken. Daar waar sprake is van vertrouwelijke informatie, als zodanig door Inschrijver aangemerkt, zal SVO|PL dit respecteren. Inschrijvers dienen er zorg voor te dragen dat informatie, die door SVO|PL verkregen wordt, niet aan derden ter beschikking wordt gesteld.

## 3.12 Gelijkaardigheid

Daar waar in dit document een merk- of fabrieksnaam staat vermeld, dient daarbij de toevoeging "of daarmee gelijkwaardig" gelezen te worden.

## 3.13 Combinatie of onderaannemers

### 3.13.1 Combinatie

Inschrijver dient aan te geven of hij met betrekking tot deze aanbesteding een combinatie zal vormen met anderen. Van alle deelnemers van die combinatie wordt verlangd dat zij zich in een schriftelijke verklaring gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk stellen voor de juiste financiële en technische uitvoering van de opdracht. (bijlage 4)

### 3.13.2 Onderaannemers

Inschrijver dient duidelijk aan te geven of hij voornemens is delen van de opdracht aan onderaannemers te geven. In dit geval dient Inschrijver duidelijk te omschrijven op welk deel van de opdracht dit betrekking heeft. Tevens dient hij aan te geven aan welke opdrachtnemers hij voornemens is om een deel van de opdracht uit te besteden. (bijlage 5)

## 3.14 Herstel

Fouten in offertes, van welke aard dan ook, kunnen achteraf niet meer hersteld worden.

## 3.15 Inkoopvoorwaarden

Op het af te sluiten contract zijn de ALGEMENE RIJKSINKOOPVOORWAARDEN 2018 (ARIV-2018) van toepassing. De verkoopvoorwaarden of leveringsvoorwaarden van Inschrijver worden nadrukkelijk buiten werking gesteld en zijn niet van toepassing. Bij tegenstrijdigheid tussen de aanbestedingsdocumentatie en de inkoopvoorwaarden prevaleert de aanbestedingsdocumentatie.

## 3.16 Eén inschrijving

Een natuurlijk persoon, rechtspersoon en/of vennootschap kan zich slechts één keer inschrijven. Voor de toepassing van deze bepaling worden in elk geval rechtspersonen en/of vennootschappen die voldoen aan de onderstaande voorwaarden als één rechtspersoon of vennootschap beschouwd:

- a. rechtspersonen en/of vennootschappen die aan elkaar zijn gelieerd op een wijze als bedoeld in artikel 2:24a Burgerlijk Wetboek; of

- b. rechtspersonen en/of vennootschappen die met elkaar zijn verbonden in een groep als bedoeld in artikel 2:24b Burgerlijk Wetboek; of
- c. rechtspersonen en/of vennootschappen die aan elkaar zijn gelieerd in aan sub 1 of sub 2 vergelijkbare rechtsvormen naar buitenlands recht.

### 3.17 Varianten

Het staat een inschrijver niet vrij om, naast een inschrijving overeenkomstig de aanbestedingsleidraad en bijbehorend programma van eisen bij de inschrijving varianten (en/of “alternatieven”) in te dienen.

### 3.18 Verplichtingen

Inschrijver accepteert onvoorwaardelijk alle in deze leidraad opgenomen eisen door in te schrijven op deze aanbesteding. De opdracht omvat alle verplichtingen die voortkomen uit het aanbestedingsdossier, te weten:

- Verplichtingen die voortkomen uit het programma van eisen;
- Verplichtingen die voortkomen uit de nota's van inlichtingen;
- Verplichtingen die voortkomen uit de beantwoording van de open vragen door de winnende inschrijver;
- Verplichtingen die voortkomen uit onderdelen van de offerte van de winnende inschrijver die niet gevraagd worden, maar die op eigen initiatief door de winnende inschrijver aangeboden worden.

### 3.19 Reclame-uitingen

Het staat Inschrijver niet vrij om zonder schriftelijke toestemming van SVO|PL op welke manier dan ook de overeenkomst met SVO|PL te gebruiken voor reclame-uitingen.

### 3.20 Minimale afnamen

SVO|PL verplicht zich niet tot het afnemen van een bepaald minimum volume.

## 4 Beoordeling

De opdracht zal worden gegund aan de inschrijver met de beste prijs/kwaliteitverhouding. Onverminderd de gronden die daarvoor in wet- en regelgeving zijn vastgelegd behoudt SVO|PL zich het recht voor om offertes niet in behandeling te nemen c.q. terzijde te leggen indien:

- de offerte niet tijdig is ingediend;
- de aanbidding onvolledig is;
- de gevraagde informatie niet, niet volledig, onvoldoende onderbouwd, onder voorbehoud, onder voorwaarden of onjuist is verstrekt;
- de eigen verklaringen niet of onvolledig zijn ingevuld en/of ondertekend.

De beoordeling verloopt in twee fasen:

1. Beoordeling van de selectiecriteria (uitsluitingsgronden en minimumeisen). Voor alle eisen in het bestek geldt dat niet of niet geheel voldoen aan een eis leidt tot uitsluiting van de desbetreffende inschrijver.
2. Beoordeling op basis van het gunningcriterium. Aan de inschrijver met de beste prijs/kwaliteitverhouding wordt de opdracht gegund, mits deze voldoet aan de gestelde selectiecriteria.

### 4.1 Eigen verklaring

Inschrijver dient aan zijn inschrijving een eigen verklaring (bijlage 6) toe te voegen, waarmee Inschrijver aangeeft dat zich jegens hem geen van de in het bestek genoemde uitsluitingsgronden voordoet. Tevens geeft inschrijver in deze eigen verklaring aan dat inschrijver voldoet aan de in het bestek gestelde geschiktheidseisen. Inschrijver dient op verzoek van SVO|PL de relevante bewijsstukken te overhandigen binnen een termijn van twintig dagen nadat Inschrijver dit verzoek heeft ontvangen. Indien SVO|PL de gevraagde bewijsstukken niet binnen deze termijn heeft ontvangen, is de inschrijving ongeldig.

#### 4.1.1 Verklaring moedermaatschappij

Indien een inschrijver of combinant deel uitmaakt van een concern en op enigerlei wijze een beroep doet op middelen (opdrachten/projecten/ervaringen, middelen en/of personeel) van een onderneming elders binnen het concern (lees: moeder- en/of zustermaatschappij of enig ander onderdeel van hetzelfde concern) dient hij bij de aanmelding ten bewijze van het feit dat hij daadwerkelijk over die middelen kan beschikken, een verklaring van de hoogste moedermaatschappij over te leggen dat deze moedermaatschappij zich hoofdelijk aansprakelijk stelt voor de verplichtingen die volgen uit de uitvoering van het project door de desbetreffende onderneming. Dit kan door een zogenaamde 403-verklaring in te vullen.

#### 4.1.2 Verwerkersovereenkomst

Inschrijver levert een (zoveel mogelijk) ingevulde Verwerkersovereenkomst in en ondertekent die. Deze Verwerkersovereenkomst wordt voor akkoord voorgelegd aan de Functionaris Gegevensbescherming van SVO|PL

## 4.2 Gunningcriteria

Hieronder worden de gunningcriteria inclusief de weging zoals die in de beoordeling van de offertes zullen worden gehanteerd, vermeld.

Prijs	45
Kwaliteit	55

### 4.2.1 Gunningcriterium prijs

#### 4.2.1.1 Huurkosten

De huurprijzen voor ieder apparaat dienen te worden opgegeven exclusief BTW in euro's op basis van vaste huurprijzen per maand.

In de vaste huurprijs moeten zijn inbegrepen:

- alle vereiste standaardfunctionaliteiten die nodig zijn om de geëiste functionaliteit in dit bestek te kunnen leveren;
- (licenties voor) aangeboden software;
- de kosten van hardwareaanpassingen ten gevolge van door Inschrijver geïnitieerde software-updates;
- transport-, installatie-, implementatie- en retourkosten en netwerkintegratie per apparaat;
- software updates als gevolg van aanpassingen van de ICT-omgeving van SVO|PL
- software updates en upgrades van de eventueel aangeboden software
- firmwareupdates benodigd voor de aangeboden apparatuur
- printmanagementsoftware benodigd voor de werking van onder andere, maar niet uitsluitend autorisaties of mobiel printen.

#### 4.2.1.2 Tikkosten

Alle variabele kosten, zoals kosten voor nietjes, toner, service en onderhoud en vervangen onderdelen, dienen verwerkt te worden in de afdrukprijs.

De huur- en tikkosten dienen ingevuld te worden in bijlage 7. Om strategisch inschrijven zoveel mogelijk tegen te gaan, is de puntentoekening voor de tarieven gerelateerd aan als marktconform beschouwde prijzen. Per prijsaspect wordt een marktconform geacht tarief aangegeven. Aanbieders worden geacht op of boven dit marktconform geachte tarief aan te bieden. U mag lager aanbieden dan dit marktconform geachte tarief, maar dat levert geen extra punten op.

Maximaal aantal punten voor huurtarieven en tikkosten

Type	Aantallen	Bodemtarief	Maximaal aantal punten
Tafelprinter A4	0	€ 12,50	1
Laagvolume A4 MFP	10	€ 55,00	3
Laagvolume A3 MFP	25	€ 85,00	9
Middenvolume A3 MFP	42	€ 95,00	9
Hoogvolume A3 MFP	0	€ 125,00	3
Repro hoogvolume A3	4	€ 460,00	10
Tikprijs zwart/wit		€ 0,0025	5
Tikprijs kleur		€ 0,0250	5

De gehanteerde formule luidt als volgt:

(Marktconform tarief / aangeboden tarief) x maximaal aantal punten

De puntentoekenning wordt afgerond op 2 decimalen.

SVO|PL verstaat onder een tik:

Enkelzijdig = 1 tik

Dubbelzijdig = 2 tikken

Een scan wordt niet als tik geteld en is dus gratis.

Bij de Tafelprinter A4 en de Hoogvolume A3 MFP staat een aantal van 0 opgenomen. Dat betekent, dat in eerste instantie SVO|PL deze apparaten niet gaat afnemen, maar SVO|PL wil wel de mogelijkheid hebben om op basis van de geoffeerde tarieven deze apparaten bij te plaatsen, daarbij gebruik makend van de mogelijkheid zoals beschreven in 5.4 van deze Aanbestedingsleidraad.

De prijzen dienen het eerste jaar vast te zijn na ingang overeenkomst. Daarna mag, op basis van de consumentenprijsindex van alle huishoudens van het Centraal Bureau voor de Statistiek jaarlijks een prijswijziging worden voorgesteld. Dit mag voor het eerst per 1-9-2022.

#### 4.2.2 Gunningcriterium Kwaliteit

In bijlage 8 zijn vragen opgenomen, die door de inschrijvers beantwoord dienen te worden. De antwoorden op de vragen worden beoordeeld door het beoordelingsteam, bestaande uit vijf personen. Ieder teamlid geeft een waardering per antwoord op een 10-puntsschaal, waarbij 10 punten toegekend kunnen worden als de vraag gedetailleerd, concreet en plan- en procesmatig is beantwoord. Vervolgens worden de waarderingen van de teamleden per antwoord gemiddeld en gewogen. De gewogen gemiddelden worden voor alle antwoorden per inschrijver bij elkaar opgeteld. Deze totalisering van de gewogen gemiddelden per inschrijver bepaalt het aantal punten dat aan de inschrijver voor de kwaliteit wordt toegekend. Maximaal zijn voor de antwoorden 55 punten te verdienen. De weging per vraag is als volgt:

Vraagnr.	Weging
1	25
2	10
3	5
4	15

De antwoorden op de vragen mogen **samen** maximaal 20 pagina's A4 beslaan.

#### Algemeen

Het antwoord op de vraag moet concreet zijn. Dat betekent dat het SMART moet zijn geformuleerd. De procedures moeten planmatig zijn beschreven. Onder planmatig wordt verstaan dat in het antwoord een planning is opgenomen. Bovendien houdt planmatigheid in dat beschreven wordt op welke manier een actie uitgevoerd wordt, waarom op die manier, wat het beoogde resultaat is en hoe getoetst wordt of het beoogde resultaat bereikt is. Vervolgens dient beschreven te zijn, welke procedure gevolgd wordt als uit de toetsing is gebleken dat het beoogde resultaat niet bereikt is. Beloftes worden beschouwd als loze uitspraken, die niet gewaardeerd mogen worden met een hoge puntentoekenning.

Bij de puntentoekenning worden punten toegekend volgens de onderstaande bepalingen:

- Geen antwoord op de vraag en deelvragen: 0 punten
- Weinig deelvragen beantwoord en antwoorden niet concreet: 1-3 punten
- Niet alle deelvragen beantwoord of concreet: 4-6 punten
- Bijna alle deelvragen beantwoord en concreet: 7-9 punten
- Alle deelvragen beantwoord en concreet: 10 punten. Maar 10 punten mogen alleen gegeven worden indien de deelantwoorden geheel voldoen aan "Algemeen" en Beoordelaar de overtuiging heeft, dat alle deelantwoorden niet nog concreter gemaakt zouden kunnen worden.

#### 4.2.3 Gunning

Aan de inschrijver die voor de prijs en kwaliteit samen de meeste punten heeft gekregen, wordt de opdracht gegund.

## 5 Programma van eisen

### 5.1 Vereiste functionaliteit aangeboden oplossing

Eisnr.	Eisen tafelprinter A4 Zwart-wit
1.	Minimale afdruksnelheid van 40 zwart-wit afdrukken per minuut
2.	Energiezuinig
3.	De printer moet geschikt zijn om dubbelzijdig af te drukken.
4.	De printer moet beschikken over minimaal 1 papierlade van minimaal 500 vel ( optioneel uit te breiden tot maximaal 3 papierladen van 500 vel per lade )
5.	Een handinvoer moet beschikbaar zijn van minimaal 100 vel. De handinvoer mag niet gezien worden als papierlade
6.	Alle apparaten dienen A5, enveloppen en etiketten af te kunnen drukken
7.	De apparaten dienen te beschikken over een display
8.	De printer dient opgenomen te kunnen worden in de follow-me

Eisnr.	Eisen Office MFP's
1.	Alle aangeboden apparatuur moet in kleur kunnen printen, kopiëren en scannen. Inkjettechniek mag niet toegepast worden.
2.	Laagvolume A4 MFP's dienen een capaciteit van minimaal 25 zwart-wit afdrukken per minuut te hebben
3.	Laagvolume A4 MFP's moeten voorzien zijn van tenminste 2 papierladen, met een minimale capaciteit van 500 vel A4 per lade
4.	Laagvolume A3 MFP's dienen een capaciteit van minimaal 25 zwart-wit afdrukken per minuut te hebben
5.	Laagvolume A3 MFP's moeten voorzien zijn van tenminste 4 papierladen, met een minimale capaciteit van 500 vel A4 per lade
6.	Middenvolume A3 MFP's dienen een capaciteit van minimaal 40 zwart-wit afdrukken per minuut te hebben.
7.	Laagvolume A3 MFP's moeten voorzien zijn van tenminste 4 papierladen, met een minimale capaciteit van 500 vel A4 per lade.
8.	Hoogvolume A3 MFP's dienen een capaciteit van minimaal 70 zwart-wit afdrukken per minuut te hebben.
9.	Hoogvolume A3 MFP's moeten voorzien zijn van tenminste 4 papierladen, met een minimale totaalcapaciteit van 2.000 vel over alle laden.
10.	Deze minimale snelheden gelden alleen voor de zwart-wit afdrukken. Voor de kleurenafdrukken gelden geen minimale snelheden.
11.	Alle MFP's moeten beschikken over een finisher min 50 vel (hoek en dubbel nieten) De A4 MFP wordt uitgerust zonder finisher.
12.	Met de apparatuur moet de uitvoer gesorteerd kunnen worden zonder te hechten.
13.	Een handinvoer moet beschikbaar zijn van minimaal 100 vel. De handinvoer mag niet gezien worden als papierlade
14.	De apparatuur dient over papierformaatherkenning te beschikken
15.	Alle apparaten dienen A5, enveloppen en etiketten af te kunnen drukken
16.	De machines moeten 60 tot 220 grams papier kunnen verwerken.
17.	Alle aangeboden MFP's dienen te zijn uitgerust met hetzelfde, identieke display.
18.	De apparatuur moet beschikken over een vergroot- en verkleinfunctie van 200-50%.
19.	Alle MFP's worden aangesloten op Follow-me
20.	De aangeboden oplossing moet de gebruiker in staat stellen de printopdracht op een willekeurig moment en op elke MFP te laten afdrukken, nadat de gebruiker zich heeft aangemeld op de betreffende MFP. De gebruiker hoeft bij het geven van de printopdracht niet op voorhand te specificeren op welk apparaat moet worden afgedrukt. Deze functionaliteit wordt aangeduid met "Follow-me printing".
21.	Printmanagementoplossing (follow-me en scan) moet gekoppeld (kunnen) worden aan de Azure AD/Microsoft 365 omgeving van SVO PL, zodat er

	geauthentiseerd, geautoriseerd en een gebruikersaccount geprovisioned kan worden.
22.	Bij Follow me printing dient gebruiker na identificatie via een persoonlijke pincode en/of pas op de MFP toegang te krijgen tot de persoonlijke printwachtrij, waarbij gebruiker alleen zijn eigen opdrachten ziet.
23.	Het aantal afdrukken van leerlingen moet gelimiteerd kunnen worden. Budgetten moeten door Aanbestedende Dienst toegewezen kunnen worden aan leerlingen, waarbij onderscheid gemaakt wordt tussen soft en hard quota.
24.	Medewerkers moeten van thuis uit printopdrachten kunnen versturen binnen de Follow-me omgeving.
25.	Printen vanaf een mobile device (Apple, Android, Windows) is beschikbaar en gebeurt altijd binnen de Follow-me omgeving.
26.	Scannen naar eigen e-mailadres en persoonlijke one-drive van SVO PL moet beschikbaar zijn binnen de follow-me omgeving.
27.	Scannen naar Office 365 en Microsoft One Drive is, zonder daarvoor meerkosten in rekening te brengen, mogelijk op alle MFP's.
28.	De apparatuur moet automatisch kunnen scannen in één doorgang (single pass)
29.	Originele invoer van A3 en A4 moet mogelijk zijn. De laag volume A4 MFP hoeft geen A3 invoer mogelijk te hebben.
30.	De apparatuur moet geschikt zijn voor de volgende scanformaten: doorzoekbaar (OCR) en compact (gecomprimeerd) PDF, Word, JPEG.
31.	Printopdrachten worden automatisch verwijderd nadat deze zijn afgedrukt. Indien tijdens een printopdracht de MFP in storing valt of er wordt uitgelogd, wordt gehele printopdracht verwijderd in het kader van security.
32.	Data op de Harde Schijf (HDD) van de MFP is altijd beschermd via encryptie. De HDD moet met een wachtwoord beveiligd kunnen worden. Daarnaast moet data op de HDD te allen tijde gewist kunnen worden.
33.	Al het printverkeer van werkplek richting cloud en printer moet versleuteld verzonden worden.
34.	Alle apparatuur is centraal aan te sturen, te beheren en te controleren (met statusaanduidingen) vanuit één applicatie. De toegang tot van deze beheertoolsing is gekoppeld aan AD accounts en er is een mogelijkheid van instellen van verschillende gebruikersrechten/niveaus's (admin/gebruiker). Deze software heeft minimaal de volgende functionaliteit en/of biedt gegevens m.b.t.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• verzamelen van tellerstanden;</li> <li>• managen van toner voorraden;</li> <li>• automatisch melden van machine incidenten;</li> <li>• monitoren van onderhoud en service;</li> <li>• centraal uitlezen van machine status informatie (toner niveau, papierniveau, ip adres, tellerstanden);</li> <li>• configureren en resetten;</li> <li>• maken van configuratie templates;</li> <li>• updaten en upgraden van software;</li> <li>• automatisch bestellen van toner;</li> <li>• automatisch versturen van tellerstanden</li> </ul>
35.	Beheerders kunnen vanaf afstand security settings en updates in één keer naar alle MFP's pushen.
36.	De apparatuur moet uitgerust zijn met een job interrupt mogelijkheid zodat tussendoor kopieën, scans en prints mogelijk zijn.
37.	De bedieningshandleidingen, display, menu en besturingssoftware op de werkplek zijn in de Nederlandse taal.
38.	De apparaten moeten default op dubbelzijdig zwart/wit afdrukken en compact PDF scannen ingesteld kunnen worden.
39.	Alle opdrachten van één gebruiker dienen gelijktijdig vrijgegeven te kunnen worden. Het moet ook mogelijk zijn om job selectie toe te passen en printopdrachten te kiezen die vrijgegeven moeten worden en overbodige printopdrachten te verwijderen.
40.	Opdrachten moeten na een herstart nog aanwezig zijn.

41.	Alle niet-geprinte en/of vrijgegeven opdrachten worden na een vast instelbare tijd automatisch verwijderd.
42.	De apparatuur moet beschikken over een instelbare spaarstand.
43.	De drums dienen zo duurzaam te zijn, dat ze bij normaal gebruik niet beschadigd kunnen worden door de medewerkers. Eventuele kosten aan de drums komen alleen voor rekening van Aanbestedende Dienst, als door aanbieder naar genoegen van Aanbestedende Dienst aangetoond wordt dat er geen sprake is van normaal gebruik.
44.	Alle aangeboden apparatuur dient te voldoen aan de CE-normering van de Europese Unie en is RoHS compliant.
45.	Alle geleverde materialen, artikelen en verpakkingen moeten veilig zijn in de ruimste zin van het woord. Met andere woorden: de materialen en artikelen zijn veilig te gebruiken of aan te wenden, zonder bijzondere instructies of vaardigheden.
46.	Het geleverde dient te voldoen aan de Nederlandse ARBO wet en –regelgeving, onder meer door de daaromtrent door de Arbeidsinspectie (Ministerie van Sociale Zaken) gegeven aanwijzingen in publicatiebladen in acht te nemen. Mede in verband met de Wet op Productaansprakelijkheid dient bij elk afzonderlijk element bij plaatsing een gebruikersinstructie, in de Nederlandse taal, te worden verstrekt.
47.	De apparatuur en de verbruiksmaterialen moeten dusdanig zijn goedgekeurd dat ze voldoen aan de archiefwet. Dit houdt in dat ze voldoen aan de norm dat de documenten minimaal 100 jaar leesbaar moeten blijven. Alle apparaten dienen daarom te voldoen aan de ISO-norm 11798 of gelijkwaardig voor de toner(hechting).
48.	De apparaten moeten probleemloos kunnen functioneren in de netwerken van Aanbestedende Dienst. Zie daarvoor paragraaf 3.21
49.	Alle MFC / Printer/ Repro moeten bekabeld (LAN) aangesloten worden. Koppeling via W-LAN is niet toegestaan.
50.	Apparatuur moet benaderbaar zijn door middel van een pincode en een pasje. SVOPL gebruikt het Mifare-protocol.
51.	SVOPL kan op gebruikersniveau rechten toekennen voor wat betreft het aantal zwart-wit en kleurentikken. Daarbij hoeft het aantal kleurentikken niet per se gelijk te zijn aan het aantal zwart-wit-tikken.

Eisnr.	Eisen A3 Repro apparatuur
1.	Alle aangeboden Repro apparatuur moet in kleur kunnen printen, kopiëren en scannen. Inkjettechniek mag niet toegepast worden.
2.	De A3 Repro apparatuur dient een capaciteit van minimaal 90 zwart-wit – en kleurafdrukken pagina's per minuut te hebben
3.	De A3 Repro apparatuur moeten voorzien zijn van tenminste 3 papierladen, met een minimale totaalcapaciteit van 5.000 vel over alle laden met één bulklade
4.	De apparatuur moet standaard beschikken over een boekjesmaker met een niet- en vouwcapaciteit van 20 vel (boekje van 80 pagina's)
5.	De machines moeten 70 tot 300 grams papier vanuit de laden kunnen verwerken.
6.	Registratietolerantie van voor-/achterzijde 1,0 mm of minder
7.	In-line perforatieunit van 2/4 moet standaard aanwezig zijn
8.	De apparatuur moet automatisch kunnen scannen in één doorgang (single pass)
9.	De apparatuur moet (optioneel) opgenomen kunnen worden in de Follow-me oplossing

## 5.2 Inventarisatie en implementatie

Direct na de definitieve gunning dient door Inschrijver een inventarisatie gedaan te worden waarin in samenspraak met de scholen definitief bepaald wordt welke apparaten en in welke

aantallen geplaatst gaan worden. In vraag 2 van bijlage 8 dient u een plan van aanpak te beschrijven. Dit plan dient uitgevoerd te worden zoals beschreven in de offerte.

### **5.3 Gereconditioneerde apparatuur**

Gedurende de looptijd van het contract mag geen gereconditioneerde apparatuur worden geplaatst. Na eventuelelichting van de optie is dit wel toegestaan.

### **5.4 Flexibiliteit**

Leverancier biedt SVO|PL flexibiliteit binnen deze overeenkomst. De flexibiliteit die door Leverancier aan SVO|PL wordt geboden beslaat een maximum van 20% van de totale huurwaarde van de voor retourrecht in aanmerking komende apparaten, berekend over de initiële looptijd van de overeenkomst en zoals geplaatst bij de initiële levering.

Leverancier biedt ook de mogelijkheid om extra apparaten bij te plaatsen tegen dezelfde voorwaarden boven het initiële aantal met een maximum van 20% van de totale initiële huurwaarde.

### **5.5 Beëindiging overeenkomst**

De opdrachtnemer dient zijn medewerking te verlenen aan plaatsing van apparatuur door een nieuwe opdrachtnemer, nadat de overeenkomst met de winnaar van deze aanbesteding is afgelopen. Dat betekent dat de apparatuur op de zelfde dag opgehaald dient te worden als dat de nieuwe opdrachtnemer zijn apparatuur plaatst. Voor het retour nemen van de apparatuur mogen geen kosten in rekening worden gebracht.

### **5.6 Verhuizingen**

Voor de interne of externe verhuizing van een MFP mogen geen kosten in rekening worden gebracht. Het aantal verhuizingen is voor de komende jaren niet aan te geven.

### **5.7 Klachtenprocedure**

De locatie, waar de klacht zich voordoet, maakt bij de aanbieder volgens een vaste procedure melding van het niet-beschikbaar zijn van apparatuur. Vanaf dat moment begint de niet-beschikbaarheidstermijn te lopen. De aanbieder bevestigt per omgaande het ingaan van de niet-beschikbaarheid aan de desbetreffende locatie. Zodra het apparaat weer beschikbaar is, wordt dit aan de desbetreffende locatie gemeld door de aanbieder, met vermelding van het aantal uren dat het apparaat niet-beschikbaar is geweest.

### **5.8 Beschikbaarheid multifunctionals**

De aanbieder garandeert het goed functioneren, conform de toepasselijke wettelijke bepalingen en richtlijnen en de in de af te sluiten overeenkomst gestelde eisen en specificaties, van de apparatuur en draagt zorg voor verzekering van schade- en aansprakelijkheidsrisico's.

De aanbieder garandeert een storingsvrij gebruik van de apparatuur/ software met afdrucken en scans van goede kwaliteit gedurende de looptijd van de overeenkomst, waarbij in ieder geval een minimaal beschikbaarheidspercentage geldt van 98% van ieder onder de overeenkomst geplaatst apparaat. Onder goede kwaliteit wordt verstaan, dat bij het kopiëren, afdrucken en scannen geen leestekens lijnen en of afbeeldingen wegvallen en/of worden toegevoegd. De afdruk is dus exact het zelfde als het originele document. De kwaliteit is ter beoordeling van Aanbestedende dienst.

Een apparaat is niet beschikbaar, als het niet functioneert vanwege een technische en/of softwarematige storing dan wel, ter beoordeling van Aanbestedende dienst, slecht leesbare afdrucken produceert. De niet-beschikbaarheid wordt geacht te zijn ingegaan vanaf het moment dat Aanbestedende dienst de aanbieder van de niet-beschikbaarheid in kennis heeft gesteld. De beschikbaarheid wordt over een periode van drie maanden en per afzonderlijk apparaat vastgesteld. Het herstel van de beschikbaarheid wordt gemeld aan Aanbestedende dienst.

De niet-beschikbaarheid van een apparaat wordt per email door de school gemeld bij de aanbieder. De aanbieder meldt de niet-beschikbaarheid via een nader te bepalen emailadres bij de contractbeheerder van Aanbestedende dienst. Het herstel van de beschikbaarheid wordt per email gemeld aan de school met een cc naar de eerder genoemde contractbeheerder.

Voor de berekening van het niet-beschikbaarheidspercentage worden uitsluitend de uren in aanmerking genomen die liggen tussen 08.00 en 17.00 uur op werkdagen. Gecumuleerd over een periode van drie maanden wordt de maximale beschikbaarheid vastgesteld op 455 uur = 100% en wordt de actuele beschikbaarheid gevonden door toepassing van de volgende formule: Beschikbaarheidspercentage  $B = 100 - (S/455) \times 100$ , waarin S het aantal uren is in de van toepassing zijnde periode van drie maanden waarin het betreffende apparaat conform de overeengekomen definitie van beschikbaarheid niet beschikbaar is.

Elke drie maanden dient de aanbieder de gerealiseerde beschikbaarheidspercentages per MFP middels de managementrapportage te rapporteren.

### 5.9 Beschikbaarheid en storingsafhandeling repro-apparatuur

Een storing op een reproapparaat dient afgehandeld te worden als een prioriteit 1 storing volgens ITIL. Dit betekent het volgende:

Reactietijd: Binnen 4 uur na de melding van het incident wordt gestart met het oplossen van het probleem. Hier wordt het aantal werkdagen mee bedoeld. Dit zijn uren op werkdagen in het tijdvenster van 08:00 uur tot 17:00 uur.

Oplostijd: Voor storingen met prioriteit 1 geldt dat deze binnen 8 werkuren zijn verholpen. Indien dit noodzakelijk is, wordt ook buiten kantooruren doorgewerkt tot het probleem is opgelost.

### 5.10 Afval

Al het afval en onderdelen van de apparatuur moeten via de normale afvalstromen afgevoerd kunnen worden. Verpakkingsmaterialen moeten meteen na levering en installatie van de apparatuur worden meegenomen door de aanbieder.

### 5.11 Managementinformatie

Om de geleverde prestatie op de juiste waarde te kunnen schatten, wil Aanbestedende dienst, gedurende de looptijd van de overeenkomst, gesplitst per locatie over bepaalde managementinformatie kunnen beschikken. De managementinformatie wordt verstrekt uiterlijk binnen drie weken na het verstrijken van het kwartaal. De communicatie wordt hierop afgestemd. Alle managementinformatie, zowel op centraal als decentraal niveau wordt gestuurd naar het bestuurskantoor.

### 5.12 Managementrapportage

Aanbestedende dienst wil de onderstaande managementinformatie in Excel ontvangen.

Machine conditieoverzicht:

- Klantnummer, Klantnaam
- Adres, Huisnummer, Plaats
- Modelserie
- Serienummer
- Installatiedatum
- Afloopdatum
- Kosten per apparaat per kwartaal

Service performance:

- Klantnummer, Klantnaam
- Adres, Huisnummer, Plaats
- Locatie waar het apparaat staat
- Modelserie
- Serienummer
- Volume per apparaat en populatie per kwartaal
- Volumes per apparaat ten opzichte van inzetgebied
- Totaaltellerstand
- Storingsoverzicht en totaal aantal storingsbezoeken per kwartaal
- Gemiddelde responsetijd per kwartaal
- Beschikbaarheidspercentage over de populatie per kwartaal

Ieder kwartaal wordt bovengenoemde managementinformatie besproken door de accountmanager van opdrachtnemer met Aanbestedende dienst. Het initiatief voor deze afspraak wordt genomen door opdrachtnemer.

### 5.13 Contactpersoon

Voor alle locaties van Aanbestedende dienst dient één en dezelfde contactpersoon van de Leverancier het aanspreekpunt te zijn. Indien Aanbestedende dienst met redenen omkleed aangeeft een andere contactpersoon te willen, dan dient de Leverancier hier gevolg aan te geven.

### 5.14 Facturatie

De facturatie vindt per locatie, per kwartaal en altijd achteraf plaats. De facturen dienen digitaal aangeleverd te worden bij [facturen@SVO|PL.nl](mailto:facturen@SVO|PL.nl) en als volgt te worden gespecificeerd:

- Per factuur wordt aangegeven op welke periode/maand de factuur betrekking heeft;
- Adres van de locatie
- De factuur wordt opgedeeld in 3 posten: huur per apparaat, tikken zwart-wit tikken kleur;
- De lay-out van de factuur wordt op verzoek kosteloos aangepast;
- In de recapitulatie wordt het totale factuurbedrag exclusief BTW, de BTW en het totaalbedrag inclusief BTW vermeld.