

Programma van eisen Multifunctionals

Eis	Omschrijving eis
1.	Algemene eisen
1.1	Opdrachtnemer levert aan opdrachtgever apparatuur conform de in het bestek gestelde functionele- en technische eisen.
1.2	Alle communicatie van opdrachtnemer en de personen die voor hem werken dient in het Nederlands te geschieden. De software en displays dienen in het Nederlands te zijn uitgevoerd.
1.3	Opdrachtgever heeft in de aanbesteding alle mogelijke, relevante informatie verstrekt waarop opdrachtnemer bepaalt welke apparatuur hij gaat leveren. Opdrachtnemer kan geen beroep doen op het ontbreken van informatie. De apparatuur welke opdrachtnemer gaat leveren is geschikt voor, én heeft een passende, technische maximale capaciteit, zodanig dat verwacht mag worden dat de apparatuur niet door capaciteitsproblemen, storingen gaat geven.
1.4	Opdrachtnemer levert apparatuur waarvan naar alle redelijkheid mag worden verwacht dat ze geschikt is om binnen de meest gangbare en gebruikte ICT-oplossingen in het primair onderwijs correct te functioneren. Opdrachtnemer mag verwachten dat op de objecten van opdrachtgever geen afwijkende ICT-oplossingen worden gebruikt.
1.5	De gebruiksgoederen zoals papier en toners dienen door de opdrachtgever zelf bijgevoerd te kunnen worden.
1.6	De opdrachtnemer levert binnen deze overeenkomst alleen fabrieksnieuwe apparatuur.
1.7	De apparatuur beschikt over beveiligd afdrukken. Zodra de gebruiker is ingelogd en de printopdracht vrij geeft op de apparatuur, dient de printopdracht vanaf ieder aangesloten apparaat te kunnen worden uitgevoerd.
1.8	Een printopdracht kan worden uitgevoerd op alle geleverde apparatuur, ongeacht de locatie van de opdrachtgever.
1.9	De apparatuur geeft de tellerstanden automatisch door aan de opdrachtnemer.
1.10	Er kan vanaf ieder device van de opdrachtgever een printopdracht worden verstuurd naar de apparatuur. Dit geldt voor Windows, Chromebooks, Apple devices, IOS en Android.
1.11	De apparatuur is 'cloud ready'.
1.12	De opdrachtnemer is gedurende de contractduur verantwoordelijk voor de AVG. Indien van toepassing wordt er een verwerkersovereenkomst opgesteld. De opdrachtgever heeft een eigen model verwerkersovereenkomst vanuit het Convenant Digitale Onderwijsmiddelen en Privacy.
1.13	Een A3- en een dubbelzijdige afdruk mogen beide als 2x A4 berekend worden.
2.	Standaard eisen apparatuur
2.1	De apparatuur dient in zwart-wit en in full colour te kunnen afdrukken.
2.2	Er dient per gebruiker ingesteld te kunnen worden of er in kleur afgedrukt kan worden.
2.3	De apparatuur moet uitgerust zijn met een automatische eenheid voor dubbelzijdig afdrukken/kopiëren.
2.4	De apparatuur kan in A3 en A4 afdrukken en scannen.
2.5	De apparatuur is geschikt voor alle papiersoorten die geschikt zijn voor afdrukapparatuur. De opdrachtgever maakt uitsluitend gebruik van papier dat geschikt is voor afdrukapparatuur.
2.6	De apparatuur heeft minimaal 2 papierladen van minimaal 500 vel A4 en 1 papierlade van minimaal 500 vel A3. Daarnaast beschikt de apparatuur over handmatige invoer voor bijvoorbeeld gekleurd of voorgedrukt papier.
2.7	De resolutie scannen, printen en kopiëren is minimaal: 600 x 600 DPI.

2.8	De apparatuur kan dubbelzijdig scannen (dit hoeft niet in één beweging).
2.9	De apparatuur kan scannen naar e-mail en naar de mappen van de opdrachtgever.
2.10	De apparatuur beschikt over een touchscreen display.
2.11	De apparatuur heeft een maximale opwarmtijd van 30 seconden.
2.12	De apparatuur geeft alleen alle functionaliteiten vrij als er ingelogd is met een persoonlijk account. Er kan gewerkt worden met groepsaccounts. Er dient ingelogd te worden met minimaal een 6 cijferige code. De 6 cijferige code is geen standaardcode zoals 000000 en 123456. De code mag automatisch worden toegewezen.
2.13	De beheerder van de opdrachtgever kan nieuwe gebruikscaccounts aanmaken voor het gebruik van de apparatuur in de beheersomgeving.
2.14	De apparatuur dient direct na het verwerken van de opdracht automatisch uit te loggen. Er mag een tijdslot worden aangeboden om de machine in te stellen.
2.15	Niet gewenste prints dienen na 12 uur automatisch verwijderd te worden uit de queue indien deze is niet opgehaald door de gebruiker.
3.	Optioneel
3.1	De apparatuur beschikt optioneel over een boekletmaker (inclusief nieten, vouwen en automatisch perforeren) waarbij automatisch boekjes worden geniet en gemaakt in de apparatuur.
3.2	De apparatuur is geschikt om een extra papierlade A4 en A3 bij te plaatsen.
4.	Duurzaamheid
4.1	De apparatuur voldoet aan de CE-normering van de Europese Unie.
4.2	De apparatuur is geschikt voor het gebruik van gerecycled papier dat voldoet aan de Europese standaard EN 12281:2002.
4.3	Er dienen instructies te worden verstrekt voor het maximaliseren van de milieuprestaties van de beeldverwerkingsapparatuur (waarin de functies voor papierbeheer, energie-efficiëntie en voor verbruiksgoederen zoals inkt- en/of tonercartridges aan bod komen). Dit kan in schriftelijke vorm als een specifiek onderdeel van de gebruikershandleiding en/of in elektronische vorm op de website van de fabrikant.
4.4	De beeldverwerkingsapparatuur moet uitgerust zijn met een automatische eenheid voor dubbelzijdig afdrukken/kopiëren. De duplex afdruk- en/of kopieerfunctie moet in de oorspronkelijke officiële software van de fabrikant standaard zijn ingesteld.
4.5	Reproductieapparatuur biedt de mogelijkheid om lokaal of op afstand een printopdracht te verwijderen.
4.6	De producten moeten ook met herverwerkte toner- en/of inktcartridges werken. Inrichtingen en praktijken om hergebruik van toner- en/of inktcartridges te verhinderen (ook wel "inrichtingen/praktijken tegen hergebruik" genoemd) mogen niet aanwezig zijn of worden toegepast.
4.7	Het tonerpoeder in de tonercartridges bevat geen stoffen die gevaarlijk zijn voor het milieu. Dit betekent dat stoffen geassocieerd met de H-zinnen H400, H413, H410, H412, H411 en EU059 volgens richtlijn 1272/2008 niet zijn toegestaan.
4.8	De leverancier garandeert terugname van lege tonercartridges en beoordeling voor reconditionering. Als reconditionering technisch en kwalitatief mogelijk is, wordt de tonercartridge gereconditioneerd. Wanneer een geretournerde tonercartridge niet meer kan worden gereconditioneerd, zorgt de leverancier voor recycling conform de vigerende WEEE-Richtlijn. De terugname en beoordeling kan worden uitgevoerd door zowel fabrikanten van originele cartridges als door fabrikanten van gereconditioneerde cartridges.
5.	Software
5.1	De software beschikt over de mogelijkheid om op afstand rapportages te kunnen draaien over tellerstanden en verbruik. Op gebruikersniveau kan een analyse worden gemaakt van het aantal afdrukken.
5.2	De software biedt de mogelijkheid om inzage te krijgen in gemelde storingen en oplostijden.

5.3	De software biedt de mogelijkheid om inzage te krijgen in kosten en facturatie.
5.4	De software is webbased benaderbaar.
6.	Service en Onderhoud
6.1	Opdrachtnemer draagt zorg voor het voortdurend correct functioneren van de apparatuur door het uitvoeren van (preventieve) onderhoudswerkzaamheden en servicewerkzaamheden. Het uitvoeren van preventieve onderhoudswerkzaamheden dient minimaal conform de voorschriften (o.a. frequenties) van de fabriek te worden uitgevoerd.
6.2	Ten behoeve van de verslaglegging van preventieve onderhouds- en servicewerkzaamheden, alsmede storingen, dient opdrachtnemer per apparaat gebruik te maken van een logboek. Deze gegevens dient opdrachtnemer digitaal of hardcopy, bijv. via een klantportaal, beschikbaar te stellen voor opdrachtgever.
6.3	Opdrachtgever meldt storingen direct bij opdrachtnemer, zodra deze worden geconstateerd. Een automatische storingsmelding van de apparatuur naar opdrachtnemer voldoet ook als melding.
6.4	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het adequaat oplossen van (technische) storingen welke niet vallen onder in eis 6.5, genoemde oorzaken. De kosten voor het verhelpen van deze storingen komen voor rekening van opdrachtnemer. Het apparaat dient binnen één werkdag (24 uur) na melding weer volledig beschikbaar te zijn voor gebruik. Indien blijkt dat er onderdelen moeten worden vervangen en derhalve de storing niet binnen de afgesproken tijd kan worden verholpen worden hierover duidelijke en bindende afspraken gemaakt. Indien de storing langer dan 3 werkdagen zal duren dient opdrachtnemer te zorgen voor een adequate oplossing, dan wel een alternatief apparaat, zodat opdrachtgever wel kan beschikken over de ingekochte functionaliteit.
6.5	Opdrachtnemer is ook verantwoordelijk voor het oplossen van storingen welke aantoonbaar het gevolg zijn van een van de onderstaande zaken. De kosten voor het verhelpen van deze storingen zijn niet voor opdrachtnemer: <ul style="list-style-type: none"> • Onnauwkeurig en ongepast gebruik; • Wijzigen, verplaatsen, verhuizen; • Wijzigingen in de hardware, software en netwerkanvullingen door anderen dan opdrachtnemer; • Problemen bij stroomuitval, brand, water en overige bijzondere omstandigheden.
6.6	De opdrachtnemer garandeert een beschikbaarheid van minimaal 98% per kalenderjaar. De apparatuur is beschikbaar als alle functionaliteiten correct en volledig functioneren. Niet-functioneren vanwege preventief onderhoud door opdrachtnemer wordt hierbij niet meegerekend.
6.7	De opdrachtnemer zal, indien opdrachtgever meerdere malen achter elkaar repeterende, kleine storingen zelfstandig verhelpt (eventueel met hulp van opdrachtgevers telefonische helpdesk), fysiek ter plaatse komen bij de apparatuur om het probleem te verhelpen door bijv. het vervangen van het onderdeel dat de storing veroorzaakt. Opdrachtgever zal opdrachtnemer van deze herhaaldelijke storingen op de hoogte brengen. Genoemde, repeterende storingen incl. fysiek bezoek van storingsmonteur valt ook onder de termijn als genoemd in eis 6.4.
6.8	Onder een storing zoals beschreven in eis 6.7. wordt ook verstaan: papierstoringen standaard papier. Deze oorzaak is nimmer door de opdrachtnemer te wijten aan het door opdrachtgever gebruikte papier. De opdrachtnemer is verantwoordelijk dat alle apparatuur correct functioneert, zonder storingen zoals beschreven in eis 6.7. op alle soorten/merken papier.
6.9	Opdrachtnemer dient een Nederlands sprekende helpdesk beschikbaar te stellen, welke op maandag tot en met vrijdag beschikbaar is van minimaal 8.30 uur tot 17.00 uur.

7.	Installatie
7.1	Opdrachtgever zal ervoor zorgen dat de opstelruimten en de toegang geschikt zijn voor de installatie van de producten en het gebruik daarvan. Opdrachtgever zal tevens zorgen voor de benodigde elektrische- en netwerkaansluitingen en voor hetgeen verder vereist is om de producten naar behoren te doen functioneren, een en ander overeenkomstig de aanwijzingen van de Opdrachtnemer.
7.2	Bij ingangsdatum van de overeenkomst bevinden alle apparaten zich correct functionerend op alle objecten. Onder correct functioneren wordt verstaan: het apparaat, inclusief eventuele accessoires, kan na het invoeren van een code/codes, kopieën maken, afdrukken vanuit alle aangesloten computerapparatuur binnen het netwerk en scannen naar emailadressen en/of (archief)mappen/boxen. De gewenste standaardinstelling is op alle computerapparatuur aangebracht. Daarnaast heeft de instructie plaatsgevonden zoals beschreven in eis 7.3. Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor het correct functionerend opleveren van de apparatuur. De kosten voor deze dienstverlening zijn opgenomen in de aanbieding.
7.3	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het instrueren van maximaal twee personen op het object die het apparaat gaan beheren. De instructie dient minimaal te behelzen: <ul style="list-style-type: none"> • Uitleg over installeren van printersoftware op computerapparatuur; • Uitleg over het maken en gebruiken van archief(mappen)/boxen; • Instructie over het instellen van standaardinstellingen; • Uitleg over de mogelijkheden tot afdrukken van vertrouwelijke stukken; • Instructie over het verhelpen van kleine storingen; • Instructie over het vervangen van toners etc.
7.4	Opdrachtnemer verstrekt een verkorte instructie in hard-kopie bij het apparaat, alsmede digitaal. De opdrachtnemer zorgt altijd voor een meest actuele handleiding.
7.5	Het risico op verlies of beschadiging van producten die voorwerp van de overeenkomst zijn, gaat op opdrachtgever over op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van opdrachtgever of van een door de opdrachtgever gebruikte hulppersonen zijn gebracht. Indien de producten door opdrachtgever niet worden geaccepteerd of afgekeurd gaat het risico op verlies of beschadiging over op opdrachtnemer op het moment van feitelijke retourname.
8.	Gebruik
8.1	De opdrachtgever zal de apparatuur gebruiken waarvoor het bestemd is en zal als een goed huisvader zorgdragen voor de apparatuur. De apparatuur mag binnen het object door opdrachtgever verplaatst worden met toestemming van opdrachtnemer. De opdrachtgever informeert de opdrachtnemer over de verplaatsing van apparaat en geeft de nieuwe locatie door.
8.2	Opdrachtnemer gebruikt/levert alleen originele producten/onderdelen, waaronder ook verstaan worden afdrukverbruiksmaterialen, voor gebruik in de afdrukapparatuur.
8.3	Opdrachtnemer zorgt voor een adequaat proces, zodat daarmee het tijdig leveren van verbruiksmaterialen op de verschillende locaties wordt geborgd. Opdrachtnemer zorgt dat de apparatuur tijdig melding maakt t.b.v. de bestelling. Doormelding geschiedt automatisch door de apparatuur.
8.4	De apparatuur dient afdrukken in zwart-wit en kleur apart te registreren t.b.v. het bepalen van de afdrukaantallen. Wanneer binnen één opdracht zowel zwart-wit als kleur afdrukken voorkomen, dan dienen deze separaat te worden geregistreerd.
8.5	Indien blijkt dat de informatie m.b.t. verbruik naar boven gaat afwijken, gedurende de looptijd van de overeenkomst en per object, kan zowel opdrachtnemer als opdrachtgever een verzoek doen tot het vervangen van de apparatuur voor het betreffende object, teneinde de apparatuur beter te laten functioneren bij de vergrote afdrukaantallen. De kosten voor de maandelijkse huur van de getourneerde apparatuur vervalt en hiervoor in

	de plaats komende de huurkosten voor het nieuwe apparaat. De afdrukkosten per afdruk blijven gelijk.
8.6	Indien blijkt dat de informatie m.b.t. verbruik naar beneden gaat afwijken, gedurende de looptijd van de overeenkomst en per object, kan zowel opdrachtnemer als opdrachtgever een verzoek doen tot het vervangen van de apparatuur voor het betreffende object, teneinde de apparatuur beter te laten functioneren bij de verlaagde afdrukaantallen. De kosten voor de maandelijkse huur van de geretoureerde apparatuur vervallen en hiervoor in de plaats komen de huurkosten voor het nieuwe apparaat. De afdrukkosten per afdruk blijven gelijk. Deze mogelijkheid voor opdrachtgever wordt gelimiteerd tot maximaal twee apparaten gedurende de looptijd van de overeenkomst. Deze mogelijkheid voor opdrachtgever wordt gelimiteerd tot maximaal twee apparaten gedurende de looptijd van de overeenkomst, dit geldt voor eis 8.5 en 8.6.
8.7	Indien opdrachtgever een locatie gaat sluiten en derhalve de apparatuur overtollig is geworden zal opdrachtnemer de apparatuur retour nemen. De opdrachtnemer kan 10% van het machinepark kosteloos retour nemen, de 10% wordt berekend a.d.h.v. de startpopulatie. De opzegtermijn voor het retour nemen van een apparaat is 3 maanden. De hier bedoelde retourname wordt voor opdrachtgever gelimiteerd tot maximaal drie apparaten gedurende de looptijd van de overeenkomst.
8.8	Indien de opdrachtgever gaat uitbreiden kan de opdrachtgever extra apparatuur leasen onder dezelfde voorwaarden. De expiratedatum van het contract blijft in alle gevallen behouden zoals in de overeenkomst staat opgenomen. De opdrachtnemer stelt op basis van de resterende maanden van de overeenkomst een voorstel op voor de huurprijs, deze staat in verhouding tot de ingediende prijzen. De overige prijzen, zoals de afdrukken en verbruiksgoederen staan vast.
9.	Facturatie en administratie
9.1	Opdrachtnemer stuurt slechts twee verzamelfactuur per kwartaal naar de opdrachtgever. De factuur betreft de afdrukkosten van het afgelopen kwartaal en de huurprijzen voor het komende kwartaal. De factuur dient volgens de door opdrachtgever gewenste specificatie en elektronisch (e-factuur of PDF) aangeleverd te worden en dient de juiste prijzen te bevatten. De factuur mag op de eerste dag na de betreffende periode worden aangeboden.
9.2	Bij einde van de overeenkomst garandeert opdrachtnemer dat de harde schijven uit de apparatuur vernietigd worden of middels de DoD 5220.22-M methode en geeft de garantie dat bij iedere kopieer/scan en printopdracht de harde schijf wordt gewist. Hiervan levert opdrachtnemer bewijs aan.
9.3	Indien de overeenkomst expireert haalt de opdrachtnemer de apparaten op in overleg met de opdrachtgever. Er mogen geen kosten worden berekend voor het ophalen van de apparatuur.