

Bijlage 4.A - Programma van Eisen Multifunctionals

Algemeen	
AL 1	Opdrachtnemer dient een vast contactpersoon toe te wijzen aan de opdrachtgever, die de totale dienstverlening zoals die wordt geleverd kan overzien en beoordelen en die beschikt over voldoende bevoegdheden om, indien noodzakelijk, de dienstverlening bij te sturen.
AL 2	De door opdrachtnemer aan te bieden multifunctionals en repro-apparaten dienen in ieder geval aan alle gevraagde functionaliteiten te voldoen, als vermeld in het programma van eisen. Tevens dienen de multifunctionals en repro-apparaten probleemloos de volumes aan te kunnen zoals aangegeven in bijlage 8 – Specificatieblad multifunctionals van het beschrijvend document.
AL 3	De opdrachtnemer heeft haar inschrijving gebaseerd op de verwachte afnamen per type van de multifunctionals, repro-apparaten en afdrukvolumes. De verwachte afname is geen garantie en aanbestedende dienst committeert zich derhalve niet aan een minimum afdrukvolume. De aantallen multifunctionals en repro-apparaten per type zoals opgenomen in bijlage 7 – Tellerstanden 2020 Purmerendse ScholenGroep zijn een prognose. Na definitieve gunning zal de opdrachtgever, in overleg met de opdrachtnemer, de definitieve initiële bestelling bepalen per type.
AL 4	De aanbestedende dienst stelt als eis dat maximaal 4 van de geplaatste multifunctionals die aan het begin van de overeenkomst worden geplaatst, kunnen worden geretourneerd. Dat wil zeggen dat deze apparatuur kosteloos wordt teruggenomen en dat daarvoor vanaf het moment van terugname geen huurbetalingen of andere betalingen verschuldigd zijn. De aanbestedende dienst stelt als voorwaarde dat multifunctionals en repro-apparaten vrij bijgeplaatst kunnen worden zonder dat dit leidt tot slechtere prijscondities. Aan het aantal multifunctionals en repro-apparaten zit geen limiet. Hierbij geldt dat de expiratedatum van de bijgeplaatste apparatuur gelijk is aan de expiratedatum van de af te sluiten overeenkomst. Het is in het vijfde en zesde contractsjaar (verlengingsjaren) toegestaan refurbished (vergelijkbaar) apparatuur aan te bieden. De vergelijkbaarheid dient te worden goedgekeurd door desbetreffende aanbestedende dienst voordat de levering plaats vindt. De volgende rekenwijze wordt gehanteerd voor het bijplaatsen van extra machines: $\text{oorspronkelijke prijs} \times \text{contract looptijd} / \text{resterende looptijd}$.
AL 5	Zowel de opdrachtgever als de opdrachtnemer zullen strikte geheimhouding in acht nemen ten aanzien van informatie over elkaars organisatie. Behoudens voorafgaande

	schriftelijke toestemming van de partij, zal ieder van de partijen, informatie waarover hij beschikt, niet aan derden beschikbaar stellen en aan zijn personeel slechts bekend maken voor zover dit nodig is voor het verrichten van de overeengekomen prestaties. Beide partijen dienen hun medewerkers te verplichten deze geheimhouding na te leven.
--	---

Technische eisen

TE 1	Opdrachtnemer garandeert dat de door hem geleverde en te leveren apparatuur, gedurende de looptijd van de overeenkomst, inclusief eventuele optie jaren, verkrijgbaar, van onveranderde, goede kwaliteit is en blijft en dat de apparatuur en de verbruiksartikelen voldoen aan de gebruikelijke eisen van deugdelijkheid, doelmatigheid, functiegeschiktheid, afwerking, specificaties, milieuvorschriften en duurzaamheidseisen.
TE 2	Kleurdetectie moet wel aanwezig/mogelijk zijn, maar niet actief inschakelen. Daarmee wordt bedoeld dat in een document alles wat kleur is, in kleur wordt afgedrukt (mits actief ingeschakeld) en alles wat zwart-wit is ook zwart-wit wordt afgedrukt. Alle multifunctionals moeten in kleur kunnen printen. Daarnaast moeten de instellingen altijd automatisch teruggaan naar zwart-wit afdrucken.
TE 3	Voor de initiële plaatsing moet uitsluitend fabrieksnieuwe apparatuur aangeboden worden. In het zesde (eventuele) verlengingsjaar mogen refurbished machines worden aangeboden.
TE 4	De decentrale apparatuur moet geschikt zijn voor 230 Volt en 50/60 Hz en zijn voorzien van een lichtnetsnoer met randaarde.
TE 5	De multifunctionals moeten geschikt zijn voor gebruik in de volgende omgevingen: - macOS; - Windows 10; - Chrome OS; - Mobile devices (iOS, Android, iPadOS).
TE 6	De opdrachtnemer moet software leveren die het mogelijk maakt om op elke door de opdrachtnemer geleverde multifunctionals een printopdracht op te halen via identificatie van het toegangspasje, code of NFC-chip van de gebruiker (hierna ook 'follow me'). Voor het scannen geldt dat de software mogelijkheden moet bieden tot: - Scan to me (email); - Scan to file (netwerk drive); - Scan to Office 365; - Scan to Exchange Online; - Scan to SharePoint Online; - Scan to Folder OneDrive for Business; - Scan to DMS, direct sturen van scans naar een inbox van het DMS; - Scan to JPEG; - Scan to TIFF; - Scan to Hoog gecompriemd PDF.

	Via deze software is het ook mogelijk om gebruikers of groepen gebruikers restricties op te leggen voor wat betreft zowel zwart-wit afdrukken en kopieën als kleurafdrukken en kopieën.
TE 7	De apparatuur moet voldoen aan de eisen gesteld in de Archiefwet, hetgeen inhoudt dat de documenten vervaardigd met deze apparatuur, minimaal 100 jaar leesbaar moeten blijven. Blijkende uit een goedkeuring door het Centrum voor Onderzoek en Technisch Advies of een certificaat dat de tonerhechting voldoet aan de ISO-norm 11798.
TE 8	Het gelijktijdig gebruik van de functionaliteiten op de multifunctional moet mogelijk zijn. Functionaliteiten mogen niet blokkeren of onbereikbaar zijn wanneer de multifunctional een taak uitvoert. Het werkgeheugen dient minimaal 4 GB te zijn.
TE 9	De scanvoorziening moet kunnen scannen met de volgende parameters: - Resolutie: minimaal 600 dpi; - Bitdiepte: kleur 24 bits/pixel; - Grijswaarden: 8 bits/pixel; - Zwart-wit: 1 bit/pixel; - Dubbelzijdig scannen in één keer/doorloop (dual scan). - Scannen naar PDF, PDF/A-1a, full OCR; - De scanvoorziening zal met A3 en A4 formaten papier om moeten kunnen gaan; - De scanvoorziening automatisch in kleur laten scannen.
TE 10	De apparatuur moeten bij printen de volgende papier diktes kunnen verwerken: - Min. 80 gram Standaard voor zwart/wit afdrukken; - Min. 100 gram Standaard voor kleuren afdrukken en brieven; - Min. 120 gram Omslagen A5, A4 boekjes (zwart/wit of kleur), flyers, nieuwsbrieven (A4 en A3); - Min. 170 gram Flyers, posters (A3); - Min 220 gram Kaarten, voorbladen van rapporten; - Min. 300 gram kaften van rapporten etc.
TE 11	Opdrachten op de server van de multifunctionals dienen niet toegankelijk te zijn voor derden. Deze dient dus goed afgeschermd te zijn door bijvoorbeeld versleuteling. Na einde van de overeenkomst dienen alle harddisks volledig en CA+ gecertificeerd geschoond te worden van alle data.
TE 12	De printopdrachten worden door de server vastgehouden totdat de opdrachtgever zich kenbaar heeft gemaakt bij een multifunctional middels een pas met het Mifaire Desfire protocol. (passen op aanvraag verkrijgbaar)
TE 13	De huidige en bestaande scankoppelingen dienen één op één te worden overgezet op de nieuwe multifunctionals. Eventuele kosten om de werking van de apparatuur mogelijk te maken zijn voor rekening van opdrachtnemer.
TE 14	Alle apparatuur dient te worden aangesloten op één centrale Printserver voor de diverse vestigingen van de Purmerendse ScholenGroep.
TE 15	Opdrachten kunnen ook dubbelzijdig worden uitgevoerd bij papiergewichten tot 120 grams/m2.

TE 16	Via de handmatige invoer kunnen etiketten en zwaar papier (t/m 220 grams/m2) verwerkt worden.
TE 17	Printopdrachten worden standaard dubbelzijdig afgedrukt. Enkelzijdig afdrukken kan per printopdracht ingesteld worden.
TE 18	Indien de invoerbak tijdens een opdracht leeg is dan is per machine instelbaar of de opdracht wordt stopgezet of wordt voortgezet vanuit een andere invoerbak.
TE 19	Alle opdrachten welke niet meer hoeven te worden afgedrukt zijn op persoonsniveau te verwijderen op de multifunctional in de "job list".
TE 20	De printopdrachten worden door de server vastgehouden totdat de opdrachtgever zich kenbaar heeft gemaakt bij een Multifunctional middels een pas, code of NFC-chip.
TE 21	Alle niet-geprinte opdrachten worden na een vast instelbare tijd automatisch verwijderd.
TE 22	De multifunctionals kunnen traploos vergroten (van 25 % tot 400%) ten opzichte van het originele document.
TE 23	De multifunctional is voorzien van een kopieermogelijkheid van: - Enkelzijdig naar enkelzijdig; - Enkelzijdig naar dubbelzijdig; - Dubbelzijdig naar enkelzijdig; - Dubbelzijdig naar dubbelzijdig.
TE 24	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.
TE 25	Het maken van scans brengt geen kosten met zich mee, ongeacht bestandstype.
TE 26	Opdrachtnemer verstrekt bij inschrijving aan opdrachtgever de specificaties van alle aangeboden apparatuur.
TE 27	Opdrachtnemer zorgt voor mogelijkheden tot integratie met modules zoals personeelsdossiers van Youforce in Visma RAET. Daarnaast voor een uitwisseling met Corsa en een nog nader te bepalen andere externe input voor de toekomst.
TE 28	Opdrachtnemer zorgt voor integratie met uniFLOW, of vergelijkbaar, op de eigen server van de Purmerendse ScholenGroep.
TE 29	Opdrachtnemer zorgt voor een koppeling met Xafax.

Duurzaamheid	
DU 1	Ten aanzien van de milieucriteria voor het maatschappelijk verantwoord inkopen worden de gestelde minimeisen door de door PIANOo uitgegeven Milieucriteria voor het maatschappelijk verantwoord inkopen van Toner cartridges, versie 26 januari 2016 en Milieucriteria voor het maatschappelijk verantwoord inkopen van Reproductieapparatuur, versie maart 2017, van toepassing verklaard. De documenten zijn bijgevoegd als bijlagen 9 en 10 van het beschrijvend document.

DU 2	Alle apparatuur die nodig is voor het produceren van afdrukken dient aantoonbaar vrij te zijn van schadelijke stoffen voor mens en milieu en te voldoen aan de relevante NEN, c.q. DIN-eisen en overige van kracht zijnde milieuspecificaties.
DU 3	De ten behoeve van het maken van afdrukken te leveren toner mag geen stoffen bevatten die volgens de Richtlijn 67/549/EEG van de Commissie van de EG als carcinogeen, mutageen of teratogeen geclassificeerd zijn.
DU 4	Alle verpakkingsmateriaal wordt zowel bij aflevering van de multifunctionals als tijdens onderhoud en reparatie door leverancier verwijderd en afgevoerd.
DU 5	Alle bij de machines vrijkomende afvalstoffen, waaronder tonerhouders, klein chemisch afval en verpakkingsmateriaal van apparatuur, supply- en onderhoudsmateriaal, dienen gedurende de looptijd van de overeenkomst door de leverancier op een verantwoorde wijze kosteloos te worden afgevoerd.
DU 6	Reproductieapparatuur is geschikt voor het gebruik van gerecycled papier dat voldoet aan de Europese standaard EN 12281:2002.

Levering en logistiek

LL 1	De plaatsing van de gevraagde apparatuur vindt uiterlijk plaats (op alle locaties) voor 30 september 2021. Er wordt in nader overleg een transferweek afgesproken waarin de multifunctionals worden omgewisseld. Inschrijver dient de planning en het daadwerkelijk omwisselen van de multifunctionals met de huidige leverancier af te stemmen. De opdrachtnemer test de multifunctional uitvoerig op het correct functioneren voordat een multifunctional definitief aan de daartoe aangewezen medewerker van aanbestedende dienst wordt overgedragen. Voorafgaand aan de definitieve opdrachtverstrekking wordt een implementatieprotocol vastgelegd met de opdrachtnemer.
LL 2	Alle af te leveren apparatuur en verbruiksmaterialen moeten deugdelijk zijn verpakt met duidelijke vermelding van afzender, inhoud, besteller en bestemming.
LL 3	Voor het plaatsen en het, na afloop van de contractperiode, weghalen van de apparatuur worden geen kosten in rekening gebracht.
LL 4	Gedurende de looptijd van de overeenkomst is het toegestaan om op verzoek van opdrachtgever vijf keer een apparaat te verplaatsen binnen de locatie of naar een andere externe locatie. Hier worden geen extra kosten voor in rekening gebracht.
LL 5	Levering op de diverse locaties en kosten van verbruiksmaterialen zoals onder andere toners en cartridges zijn voor rekening van de leverancier en zijn verwerkt in de tarieven. Verbruiksmaterialen dienen op de locaties van de aanbestedende dienst aanwezig te zijn. Voor iedere locatie geldt dat er een minimale ijzeren voorraad aanwezig dient te zijn van

	4 toners (zijnde geel, magenta, cyaan en zwart), 1 toner waste bottle en 1 drum. De aanlevering van nieuwe toners en cartridges dient volledig automatisch te gebeuren zonder dat de aanbestedende dienst een bestelling hoeft te plaatsen. De opdrachtnemer is immer verantwoordelijk voor het peil houden van de voorraad op de locaties van de Purmerendse ScholenGroep. Indien opdrachtnemer verzuimt te leveren of te laat levert waardoor er geen toners en cartridges voorradig zijn, dan geldt een boetebedrag € 50,- per geval per locatie. De boete kan alleen opgelegd worden als het niet voorradig zijn de toners en cartridges verwijtbaar is aan opdrachtnemer.
--	--

Onderhoud, service en beschikbaarheid	
OS 1	Opdrachtnemer blijft gedurende de volledige contractperiode verantwoordelijk voor de 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 door opdrachtnemer optimaal is (zonder extra kosten).
OS 2	Opdrachtnemer dient, minimaal, twee keer per jaar een serviceraapportage te sturen naar 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 opdrachtnemer; - Teller registratie; - Toner voorraad en leveringen. Deze gegevens en overige management informatie moeten doorlopend 'real time en digitaal' beschikbaar zijn via een tool. Bijvoorbeeld middels een webportal.
OS 3	Een monteur dient uiterlijk na 1 werkdag voor de multifunctionals en na 4 uur voor de repro-machines, na een melding van de storing (call-intake) aanwezig te zijn om te starten met het oplossen van deze storing (op werkdagen: bijvoorbeeld wanneer de melding van een storing om vrijdagmiddag 16:00 uur aan een repro-machine gemeld wordt is de responsetijd uiterlijk maandagmorgen 12:00 uur). De storing dient vervolgens binnen 8

	uur te zijn opgelost (tussen 08:30 uur en 16:30 uur). 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.
OS 4	De medewerkers van de serviceorganisatie waar de klachten, storingen en dergelijke worden gemeld, moet de Nederlandse taal beheersen, zowel mondeling als schriftelijk.
OS 5	De telefonische helpdesk van de opdrachtnemer mag geen spraakcomputer gebruiken voor wat betreft de inhoud van de meldingen; medewerkers spreken de Nederlandse taal.
OS 6	De telefonische helpdesk van de opdrachtnemer is op werkdagen ten minste bereikbaar van 08:00 uur tot 17:00 uur.
OS 7	De status van de apparatuur dient op afstand te kunnen worden beheerd, d.w.z. er moet een beheertools 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 afdrukeenheden te worden geleverd en op een veilige manier werken in de ICT-omgeving van de aanbestedende dienst.
OS 8	De aan te bieden apparatuur moet na plaatsing, in staat zijn automatisch en proactief tellerstand, storingen, toner- en papierniveau en serienummers te communiceren naar de opdrachtnemer.
OS 9	De aanbestedende dienst moet met gebruikmaking van de software inzicht krijgen in de onderhoudstoestand van de bij haar geplaatste apparatuur.
OS 10	De levertijd voor eventuele verlate plaatsing van apparatuur is maximaal 45 werkdagen.
OS 11	Beschikbaarheidspercentage voor de multifunctionals per drie maanden is 98%. Bij verlenging is het beschikbaarheidspercentage 96%. Het beschikbaarheidspercentage wordt als volgt berekend: - $100 \times (594 - b) / 594$. - b = De som van alle Oplostijden van de multifunctionals per kwartaal. - 594 = Kantoortijden 08:00 uur 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. U dient in deze periodes indien gevraagd door de Purmerendse ScholenGroep aantoonbaar te maken dat in de betreffende periode van 3 maanden op basis van het werkelijk aantal dagen/uren dat de Purmerendse ScholenGroep 'in bedrijf' is geweest, het beschikbaarheidspercentage voor de multifunctionals van 98% 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.
OS 12	Onderhoudspersoneel meldt zich bij aankomst aan en bij vertrek af bij de locatieverantwoordelijke. Hierbij dient onderhoudspersoneel zich te kunnen legitimeren.

Instructie en opleiding	
IO 1	Opdrachtnemer plaatst bij alle multifunctionals Nederlandstalige instructieposters voor het gebruik van de machines inclusief veiligheidsinstructies.
IO 2	Opdrachtnemer draagt zorg voor instructie aan de beheerders van de aangeboden multifunctionals oplossing bij de Purmerendse ScholenGroep.
IO 3	Opdrachtnemer zal maximaal twee 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 apparaat. 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.

Facturatie	
FA 1	Facturatie is toegestaan nadat een apparaat is geleverd en de startconfiguratie gebruiksklaar is geïnstalleerd en oplevering is geaccordeerd door Aanbestedende dienst.
FA 2	Facturering van de huurprijs is toegestaan vooraf per (kalender) kwartaal. Echter worden de tellerstandten opgenomen en vindt de (kwartaal)eindafrekening plaats op basis van daadwerkelijk gemaakte afdrukken achteraf per kwartaal. Facturen dienen digitaal (PDF) aangeboden te worden.
FA 3	De prijzen staan vast voor de vaste contractperiode van de raamovereenkomst. De prijzen kunnen na de vaste contractperiode jaarlijks worden geïndexeerd, pas na overleg met en

	na schriftelijke goedkeuring van de aanbestedende dienst. De maximale aanpassing van de prijzen wordt gebaseerd op het door het CBS vastgestelde en openbaar gemaakte indexcijfer: CBS Dienstenprijsindex. Peilmoment: vierde kwartaal 2020. Zie ook: https://www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/83760ned
FA 4	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 Multifunctionals; - Het door de aanbestedende dienst opgegeven referentienummer, factuurnummer en factuurdatum van de apparatuur; - BTW percentage; - Klantnummer; - Debiteurennummer; - Kosten totaal aanbestedende dienst; - Totaal afdrukken aanbestedende dienst per kostenplaats/kostendrager; - Kosten per apparaat gespecificeerd per locatie; - Totaal afdrukken per apparaat; - Overige eenmalige kosten per apparaat, indien van toepassing.

Managementinformatie

MI 1	Er wordt door de opdrachtnemer software ter beschikking gesteld die nodig is om de benodigde management informatie beschikbaar te stellen zoals in deze paragraaf is beschreven.
MI 2	De software dient tellerstanden per functie (print, kopie en scan) mogelijk te maken.
MI 3	De beheerder moet kunnen beschikken over een volume- historie van ten minste 12 maanden per functie en per apparaat.
MI 4	De software moet tellerstanden en gebruiksgegevens kunnen genereren per periode, per locatie, per gebruiker en per gebruikersgroep of afdeling.
MI 5	De aanbestedende dienst moet met gebruikmaking van de software inzicht krijgen in de onderhoudstoestand van de bij haar geplaatste apparatuur.

Papier

PA 1	Aan de kwaliteit van het papier A4 en A3 80gr/m2 worden de volgende eisen gesteld: - Gramgewicht (ISO 536) : 80 +/- 3; - 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-gecertificeerd of vergelijkbaar; - EU Ecolabel.
PA 2	A4 papier wordt op het formaat 210 x 297 mm langlopend geleverd.
PA 3	A3 papier wordt op het formaat 297 x 420 mm breedlopend geleverd.
PA 4	De pakken papier dienen geleverd te worden per locatie. Minimaal 10 dozen van 5 pakken á 500 vel.
PA 5	Bij de levering van papier dienen de pallets en ander verpakkingsmateriaal kosteloos retour genomen te worden.
PA 6	De Purmerendse Scholengroep wenst een maandelijkse verzamelfactuur per locatie voor de levering van papier te ontvangen.
PA 7	De papierprijzen mogen per 1 januari 2023 jaarlijks conform CBS prijsindex Xerografisch papier worden aangepast.