

Bijlage A Programma van Eisen

EIS	Omschrijving
1	Contractueel
1.1	Inschrijver verstuurt per kwartaal één factuur voor de gemaakte Afdrukken en één factuur voor de vaste Huurprijs digitaal naar facturen@dehaagsecholen.nl. Digitale facturen dienen worden aangeleverd in PDF. Op de factuur dient minimaal het volgende worden vermeld: • Factuurdatum; • Periode waarop de factuur betrekking heeft; • Factuurnummer; • Kenmerk van de Raamovereenkomst; • Klantnummer; • Debiteurennummer; Bij de facturen wordt een specificatie gevoegd per Apparaat met daarbij het plaatsingsadres, BRIN-nummer en de naam van de school. - Op de specificatie bij de factuur voor de Afdrukken wordt het aantal Afdrukken zwart/wit en kleur voor de betreffende periode vermeldt. - Op de specificatie bij de factuur voor de vaste Huurprijs staan de Huurprijzen per machine voor de betreffende periode vermeldt.
1.2	Afdrukken worden per kwartaal achteraf op basis van het werkelijk aantal gemaakte Afdrukken afgerekend
1.3	Huurprijzen worden per kwartaal vooraf gefactureerd. Bijplaatsingen worden op de verzamelfactuur vermeld en dus niet separaat gefactureerd.
1.4	Facturen worden binnen 30 dagen na afsluiting van een kwartaal ingediend.

1.5	Het maken van scans brengt geen kosten met zich mee, ongeacht bestandstype.
1.6	Kosten voor het retourneren van de Apparatuur tijdens en aan het einde van de Raamovereenkomst en de verwijderingsbijdragen zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
1.7	Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst heeft Opdrachtgever het onbeperkte gebruiksrecht op de geleverde beheertools, drivers en andere Software binnen de Opdrachtgever-infrastructuur voor een onbeperkt aantal gebruikers, servers en werkplekken. Tevens heeft Opdrachtgever recht op Onderhoud en support inclusief updates en upgrades van de beheertools, drivers, firmware en andere door Opdrachtnemer ter beschikking gestelde Software.
1.8	Opdrachtnemer is gerechtigd de overeengekomen Afdrukprijzen voor ten hoogste één (1) maal per jaar en wel voor het eerst op 1 januari 2024 te indexeren. De indexering dient Opdrachtnemer uiterlijk 1 december kenbaar te maken. De prijswijziging kan maximaal gelijk zijn aan en dient te gebeuren op basis van CBS (2010=100) SBI2008 tabel 26-28 Elektronische en machine – industrie en wel door in de door het CBS aangehouden database Statline achtereenvolgens te kiezen: - voor de versie: "huidige cijfers" - voor de SBI "26-28 Elektrotechn. en machine-industrie" - voor onderwerpen: "jaarmutatatie Cao-lonen per uur incl. bijz. beloningen" - voor cao-sectoren: "particuliere bedrijven". Echter in geen geval zal de voorgestelde prijsstijging meer dan 2% bedragen. Indexeringsverzoeken over voorgaande jaren kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend en ingevoerd.
1.9	Opdrachtgever verlangt van de Opdrachtnemer flexibiliteit waarin er machines Geretourneerd, ge-upgrade en ge-downgrade kunnen worden zonder financiële consequenties (afkoop). Tijdens de contractperiode zal er een retourpercentage van 10% over de contractwaarde bij aanvang van het gecontracteerde machinepark en contractduur gelden, hierna te noemen retourwaarde. Dit betekent dat indien er een machine retour komt, het daarvoor geldende huurbedrag op de eerst volgende factuur niet meer voorkomt en er geen verdere afkoop door de Opdrachtgever is verschuldigd. De berekening van de 10% retourwaarde is als volgt; Totale waarde van de opdracht bij aanvang: Aantal Apparaten x Huurprijs x Looptijd = totale waarde opdracht.

	Voorbeeld: 100 Apparaten x € 75,-- Huurprijs x 60 maanden looptijd = € 450.000,--. Retourwaarde 10% is derhalve 10% van € 450.000,-- = € 45.000,--. Wanneer er een Apparaat retour komt na 24 maanden is er nog een resterende periode van 36 maanden x € 75,-- = € 2.700,-- welke Opdrachtnemer tegood zou hebben. Dit tegood gaat af van de retourwaarde. Resterende retourwaarde; € 45.000,-- minus € 2.700,-- = € 42.300,--. Er is veel zorg besteed aan de initiële plaatsing van de Apparatuur door een uitgebreide inventarisatie binnen alle aangesloten scholen van Opdrachtgever. De verwachting is dat het Retourneren en vervanging tot een minimum beperkt zal worden
1.10	Tijdens de Looptijd van het contract dienen Bijplaatsingen mee te lopen in de Raamovereenkomst en dus ook dezelfde einddatum te hebben als initieel afgesproken. De Bijplaatsing dient op dezelfde factuur te worden opgenomen als de factuur voor de vaste Huurprijs van de lopende Raamovereenkomst. Bijplaatsingen tijdens de Looptijd gaan tegen dezelfde tarieven als opgenomen in het prijzenblad voor de dan geldende resterende looptijd. Bijplaatsing dient nieuwe en ongebruikte Apparatuur te zijn. Vanaf 24 maanden na ingang van de Raamovereenkomst mag er gebruikte en/of refurbished Apparatuur ingezet worden. Deze dient minimaal aan dezelfde specificaties te voldoen als hier uitgevraagd. Bijplaatsing volgens deze regeling zal gelimiteerd worden tot 10% van het initieel afgesproken aantal Apparaten (naar boven afgerond).
1.11	Hetgeen wel in de Inschrijving wordt beschreven, ook de wijze waarop invulling wordt gegeven aan de kwalitatieve aspecten, maar niet in het prijzenblad is voorzien, wordt geacht kosteloos te zijn aangeboden.

2	Apparatuur
2.1	De eisen en specificaties ten aanzien van de aantallen en typen Apparaten staan in Bijlage C Machinespecificaties De Haagse Scholen en Bijlage E Machineoverzicht De Haagse Scholen.
2.2	Het display en de bediening van alle aangeboden Apparaten is in de Nederlandse taal.
2.3	Bij de initiële plaatsing mogen alleen fabrieksnieuwe Apparatuur geleverd worden van de laatste generatie voorzien van identieke firmware, Software-versies en basisinstellingen.
2.4	Met het oog op beheersbaarheid voor Opdrachtgever en eenduidigheid voor gebruikers is het Inschrijver slechts toegestaan om één merk Apparaten te leveren.
2.5	Printopdrachten dienen standaard dubbelzijdig te worden afgedrukt. Enkelzijdig kan per printopdracht ingesteld worden.
2.6	Printopdrachten worden standaard zwart/wit afgedrukt. Kleur kan per printopdracht ingesteld worden.
2.7	Kleurprinten moet op de Apparatuur uitgeschakeld kunnen worden.
2.8	Gebruikers krijgen voor het vrijgeven van een printopdracht of een kopieeropdracht op het display te zien of de opdracht in zwart/wit of kleur wordt geprint, enkel- of dubbelzijdig en het aantal printjes/kopieën dat wordt gemaakt.
2.9	De Apparatuur maakt gebruik van slechts één bedrade netwerkaansluiting.
2.10	Indien de invoerbak tijdens een opdracht leeg is dan is per machine instelbaar of de opdracht wordt stopgezet óf wordt voortgezet vanuit een andere invoerbak.

3	Software
3.1	Opdrachtgever eist van Inschrijver Printmanagementsoftware, beheer- en scansoftware passend bij alle de beschreven wensen en eisen.
3.2	Benodigde Software inclusief alle benodigde licenties zijn onderdeel van de Inschrijving.
3.3	De migratie kan pas van start gaan, nadat Leverancier tijdig het technisch en functioneel ontwerp heeft aangeleverd en is goedgekeurd door Opdrachtgever.
3.4	Inschrijver moet kunnen aansluiten op de infrastructuur van de Opdrachtgever. Zie hiervoor de beschrijving in de Aanbestedingsleidraad.
3.5	De Printmanagementsoftware moet aan de volgende functionele eisen voldoen: • Er is geen VPN verbinding nodig; • Een gateway is toegestaan mits deze volledig onder het beheer en verantwoording van Opdrachtnemer valt. • Synchroniseert met Azure AD; • Printerdriver deployment via Microsoft Intune en Group Policies; • Printen vanaf elke plek (zowel met pc, laptop als mobile); • Client Software is embedded op de multifunctionals; • Single Sign-On waarbij Scan to Me, Scan to Sharepoint en One Driver mogelijk is. De gebruiker moet hierbij voorkeursinstellingen voor bepaalde SharePoint sites aan kunnen maken; • Cloud OCR; • Kleur kan worden toegekend per gebruiker / gebruikersgroep; • Alle machinefunctionaliteiten kunnen worden aangestuurd vanuit de driver; • Het is mogelijk om op basis van kenmerken opdrachten te geven (bijv. briefprinten waarbij een specifieke lade wordt aangestuurd); • Gastgebruik is mogelijk; • Er zijn rapportage mogelijkheden op minimaal gebruikers en locatieniveau;
3.6	Identificatie aan de multifunctionals vindt plaats door middel van een persoonlijke code.
3.7	Gecertificeerde en native printerdrivers voor nieuwe (onderhouds)versies van besturingssystemen dienen binnen 3 maanden na de release van de nieuwe versie van het besturingssysteem beschikbaar te zijn voor Opdrachtgever.

3.8	Inschrijver dient binnen drie maanden na release een update/ upgrade van de geleverde Software en firmware kosteloos ter beschikking te stellen aan Opdrachtgever. Bij security alerts m.b.t. Software en firmware dient IT geïnformeerd te worden binnen 3 werkdagen en dienen binnen 3 werkdagen passende maatregelen genomen te worden.
-----	---

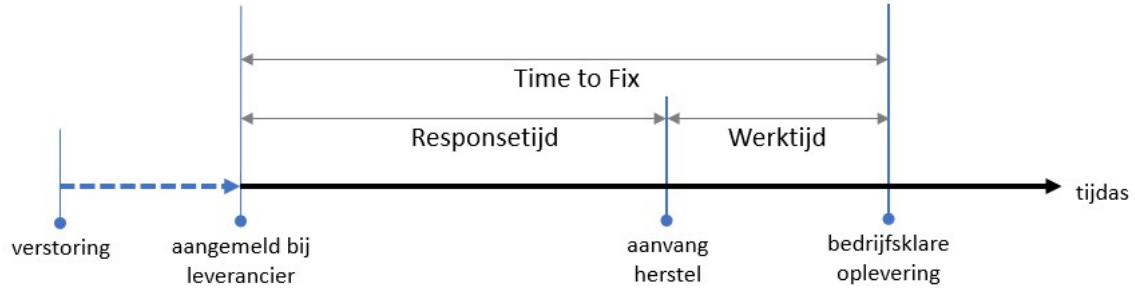
4	Implementatie
4.1	Inschrijver toont aan door middel van een PoC, binnen de gestelde (fatale) termijn, dat de gevraagde dienstverlening zoals beschreven in het PvE, kan worden geleverd. Het betreft de volgende onderwerpen: • Werking binnen de bestaande omgevingen van Opdrachtgever; • Print-functionaliteit op de aangeboden Apparatuur; • Scan-functionaliteit op de aangeboden Apparatuur; • Kopieer-functionaliteit op de aangeboden Apparatuur; • Ten aanzien van de inrichting en opzet van de PoC gelden de volgende randvoorwaarden: ◦ De PoC dient op locatie (nader te bepalen) van Opdrachtgever ingericht te worden ◦ Inschrijver levert kosteloos één Apparaat van ieder aangeboden type voor testdoeleinden. Na de PoC mag deze Apparatuur worden ingezet binnen de Raamovereenkomst. Indien de Apparatuur uit dezelfde "serie" komt en dus technisch identiek is, volstaat het testen van één Apparaat. Het risico van het niet functioneren van niet geteste Apparatuur ligt bij Inschrijver. ◦ Kosten voor de PoC komen voor rekening van de Inschrijver, met uitzondering van de kosten voor de inzet van personeel en Apparatuur van Opdrachtgever Deze PoC start direct na de opschortende termijn voor de duur van maximaal 2 weken. Pas na het succesvol doorlopen van de PoC zal Opdrachtgever overgaan tot definitieve gunning.
4.2	Inschrijver levert een instructiekaart per type Apparaat op in de Nederlandse taal. Hierop staat minimaal een verkorte handleiding en wat te doen bij Storingen. Dit mag eventueel aangevuld worden door instructies via het bedieningspaneel/display op het betreffende Apparaat. In het geval van de instructiekaart is de grootte een A4 en is door Opdrachtgever nog aanpasbaar.
4.3	Inschrijver verzorgt tijdens de implementatie kosteloos trainingen ten behoeve van de centrale en lokale ICT-coördinatoren/key-users met betrekking tot omgang met Apparatuur en bijbehorende Software.
4.4	Het werkproces van Opdrachtgever mag niet onder druk komen te staan door de implementatie van de Apparatuur.
4.5	Alle Apparatuur en Software wordt uiterlijk week 50 gebruiksklaar voor de eindgebruiker opgeleverd door Inschrijver.

4.6	In de implementatiefase zijn onderstaande eisen van toepassing: ▪ De totale doorlooptijd van migratie van de eerste tot het laatste Apparaat is maximaal 3 weken; ▪ De doorlooptijd van de migratie per locatie is maximaal 1 dag; ▪ Te allen tijde moet er op een locatie geprint en gescand kunnen worden; ▪ Het moment van migratie van een locatie is minimaal 1 week van tevoren bekend bij Opdrachtgever.
-----	---

5	Beheer
5.1	Van Inschrijver wordt geëist dat zij actief bijdraagt aan de samenwerking tussen Opdrachtgever, haar ICT partners en de Inschrijver. Hierbij wil Opdrachtgever maximaal ontzorgd worden. Operationele afspraken voor de betreffende scholen worden direct met de ICT partners gemaakt. Voor beleidsmatige zaken, Office 365, Microsoft Intune en de toekomstige cloudoplossing wordt er met de ICT afdeling op het bestuurskantoor geschakeld.
5.2	Er dient een remote beheertool geïnstalleerd te worden, waardoor alle machines op afstand gemonitord en beheerd kunnen worden door de externe IT partners van Opdrachtgever. De beheertool dient per dienstverlener enkel toegang te geven tot de Apparatuur welke bij de scholen onder beheer bij de betreffende IT partner zijn geplaatst. Deze tool dient minimaal de volgende functionaliteiten te bevatten: • Remote powercycle kunnen uitvoeren • Wake on LAN i.v.m. remote beheer als Apparaat in slaapstand staat • Lokale instellingen centraal uitvoeren • Lokale firmware en Software updates geautomatiseerd centraal uitvoeren • Remote panel access • Mogelijkheid tot pushen van standaard geconfigureerde instellingen naar alle Apparatuur; • Vanuit één centraal systeem de status van ieder Apparaat kunnen monitoren (toner niveau, papierniveau, ip adres, tellerstanden); • Mailwaarschuwing in geval van storing.
5.3	Toegang tot de beheerinterfaces van de Apparatuur is afgeschermd zodat alleen geautoriseerde beheerders toegang hebben tot de beheerfuncties. De verbinding met deze interface is beveiligd met moderne versleuteling op basis van tenminste TLS 1.2 of hoger. De default wachtwoorden zijn te vervangen.
5.4	Van Inschrijver wordt geëist dat zij passend onderhoud aanbiedt waarin: • de door Inschrijver geleverde centrale Software, beheertooling en Apparatuur zoveel mogelijk up-to-date blijft door middel van het proactief voorstellen en uitvoeren van updates en upgrades; • Inschrijver uitsluitend na overleg met en na goedkeuring van Opdrachtgever, wijzigingen dan wel softwareaanpassingen doorvoert (o.a. firmware en drivers); • Nieuwe dan wel vervangende Apparatuur met voor Opdrachtgever beproefde firmware-versies zijn uitgerust.

5.5	De volgende support moet via een portaal geleverd worden: • Aanmaken/ opvolgen van calls voor Apparatuur storing en Software storingen; • Aanmaken en volgen van bestellingen van Verbruiksartikelen; • Toegang tot knowledge-base; • Software, driver, firmware updates.
-----	---

6	Service
6.1	Een Nederlandstalige helpdesk is beschikbaar op Werkdagen van 08.00 tot 17.00 uur en 24/7 via een portal of via e-mail.
6.2	Individuele scholen en/of de ICT dienstverlener van de betreffende locatie kunnen direct een storing aanmelden bij Opdrachtnemer.
6.3	Een totale Time to Fix van maximaal 10 werkuren wordt in 100 % van de gevallen gegarandeerd.
6.4	Een reactietijd op Storingen op de Printmanagementsoftware (Cloud) van 1 Werkuur wordt in 100% van de gevallen gegarandeerd.
6.5	Een Beschikbaarheid per Apparaat van minimaal 98% per kwartaal wordt gegarandeerd. Beschikbaarheid van 99,5% op de Printmanagementsoftware (Cloud) wordt gegarandeerd. Beschikbaarheid wordt gemeten tijdens Werkdagen van 8.00 uur tot 17.00. Niet beschikbare tijd wordt gemeten vanaf het moment dat een Storing wordt aangemeld bij inschrijver tot het moment van bedrijfsklare oplevering (Time to Fix) aan de organisatie. De meting zal plaatsvinden op basis van het gemiddeld aantal Werkbare dagen per kwartaal, vakantiedagen tellen hierin mee. $100 \times \frac{585 - (b1 + b2) - c}{585 - c} = \text{Beschikbaarheid in \%}$ b1 = De som van alle Responsetijden gedurende meetperiode. b2 = De som van alle Werktijden gedurende meetperiode. C = De som van alle tijd besteed aan preventief Onderhoud en aantoonbaar molest gedurende meetperiode. 585 = Gemiddeld aantal uren per kwartaal. ((52 weken * 5 werkdagen x 9 uur) / 4 kwartalen)

	
6.6	In verband met eventuele ongewenste downtime vindt preventief Onderhoud door Opdrachtnemer alleen plaats na overleg met Opdrachtgever.
6.7	De Apparatuur communiceert zelfstandig met Opdrachtnemer voor o.a. het automatisch bestellen van Verbruiksartikelen, ophalen van tellerstand en het melden van Storingen. Opdrachtnemer monitort actief of er verbinding is met de Apparatuur, informeert Opdrachtgever wanneer verbinding met de Apparatuur niet mogelijk is en zorgt dat de verbinding zo spoedig mogelijk hersteld is.
6.8	Van automatische storingsmeldingen wordt ook een kopie verzonden aan de centrale beheer afdeling.
6.9	Op verzoek van een school is het mogelijk om maximaal 1 set Verbruiksartikelen per type Apparaat op locatie op voorraad te houden.
6.10	Opdrachtnemer dient gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst zorg te dragen dat er voor alle locaties te allen tijde alle Verbruiksartikelen (exclusief papier en nietjes) voldoende voorradig zijn. Bestelde Verbruiksartikelen worden binnen maximaal twee Werkdagen bij Opdrachtgever afgeleverd. Het niet beschikbaar zijn van Apparatuur als gevolg van het niet of niet tijdig leveren van Verbruiksartikelen wordt meegenomen in de berekening van de Beschikbaarheid.

7	Contractmanagement
7.1	Opdrachtgever wil één centraal aanspreekpunt bij Opdrachtnemer hebben.
7.2	Opdrachtnemer biedt Opdrachtgever toegang tot een online portal waarin 24/7 managementinformatie beschikbaar is. Opdrachtgever is in staat deze managementinformatie eenvoudig, in een bewerkbaar format, te downloaden.
7.3	Er dient per kwartaal een rapportage beschikbaar gesteld te worden. De rapportage dient overzichtelijk en eenvoudig leesbaar te zijn. Samenvattingen van de belangrijkste onderwerpen dienen in één overzicht weergegeven te worden waarbij voor elk onderwerp verdere detailinformatie inzichtelijk is in onderliggende laag(en). De volgende onderwerpen dienen minimaal in deze rapportage aan bod te komen: • Rapportage van het gebruik per Apparaat (incl. machinetype en serienummer) gespecificeerd in: ○ Aantal Afdrukken kleur en zwart/wit ○ Aantal enkelzijdige en dubbelzijdige Afdrukken ○ Aantal scans ○ Begin- en eindtellerstanden per machine • Overzicht van de Apparaten waarvan de tellerstand de afgelopen periode niet uitgelezen kon worden waarbij dat wel de verwachting was • Weergave van overeengekomen service levels en de realisatie ervan, van het rapportagekwartaal en de voorgaande 4 kwartalen • Rapportage over de bij de Opdrachtnemer aangemelde Storingen per locatie per Apparaat • Rapportages van incidenten, de oplostijden per prioriteit en doorlooptijden hiervan, per locatie per Apparaat. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen Software en hardware • Rapportage van wijzigingen en de doorlooptijden hiervan, per locatie per Apparaat. Gespecificeerd in Software en hardware • Rapportage van de geregistreerde klachten De ruwe data wordt ook in Excel-formaat meegeleverd.
7.4	Eens per jaar initieert de Opdrachtnemer een servicelevel rapportage bespreking waarin de servicelevel rapportage en de financiële rapportage besproken worden. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het, binnen vijf werkdagen opstellen van de notulen met actiepunten.

8	Security
8.1	In het kader van informatiebeveiliging wordt bij het Retourneren of omruilen van de Apparatuur door Opdrachtnemer (tussentijdse vervanging of bij expiratie van de Raamovereenkomst) de hard disk volgens een beproefde methode volledig gewiped.
8.2	Wanneer een opdracht is vrijgegeven op een Apparaat door een gebruiker en het Apparaat krijgt tijdens de verwerking een Storing, dient de opdracht automatisch verwijderd te worden. Een opdracht mag dan niet verder gaan wanneer de Storing is verholpen.
8.3	Niet gebruikte diensten en functionaliteiten van het Apparaat moeten uitgeschakeld kunnen worden.
8.4	Data in (flash)memory moet automatisch verwijderd worden wanneer deze niet meer nodig is.
8.5	Alle verbindingen zowel intern als extern moeten ge-encrypt worden via Transport Layer Security (TLS). Dit geldt voor ETL (FTPS) en servicekoppelingen (https obv TLS 1.2 of TLS 1.3)
8.6	Het door een gebruiker aansluiten van een gegevensdrager op de door Opdrachtnemer geleverde Apparatuur is uit te schakelen via de centrale management Software.
8.7	Het besturingssysteem van de Apparatuur heeft zelf intelligentie om aanvallen en afwijkingen te kunnen controleren en signaleren.
8.8	Standaard wachtwoorden moeten direct bij installatie gewijzigd worden. Fysiek op het Apparaat, maar ook web interface direct bij installatie. Er mag geen gebruik worden gemaakt van een service provider generiek wachtwoord.

9	Duurzaamheid
9.1	Inschrijver voldoet aan alle criteria voor duurzaam inkopen van Reproductieapparatuur (PIANOO). (https://www.pianoo.nl/sites/default/files/documents/documents/milieucriteria-reproductieapparatuur-maart2017.pdf)
9.2	De aangeboden machines voldoen minimaal aan de in Nederland geldende wettelijke voorschriften op het gebied van arbeidsomstandigheden, milieu, ergonomie en veiligheid. Dit geldt 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).
9.3	De te leveren Apparatuur voldoen aan de vigerende eisen van Energy Star, Blauwe Engel of vergelijkbaar, voor kantoormachines.
9.4	Het tonerpoeder in de tonercartridges of de inkt in de inktcartridges bevatten geen stoffen die gevaarlijk zijn voor het milieu en de mens. Dit betekent dat de stoffen geclassificeerd met de R-zinnen R50, R53, R50/53, R52/53, R51/53 en R59 volgens richtlijn 1999/45/EG niet zijn toegestaan.
9.5	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat verpakkingsmaterialen (van Apparatuur en onderdelen) na inbedrijfstelling, direct op milieuvriendelijke wijze worden afgevoerd. De kosten van afvoer en verwerking zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
9.6	Alle bij de Apparatuur vrijkomende afvalstoffen, waaronder tonerhouders, klein chemisch afval, verbruiks- en onderhoudsmateriaal, worden gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst op een verantwoorde wijze, en voor Opdrachtgever op een kosteloze wijze, afgevoerd en verwerkt door Opdrachtnemer.
9.7	Er wordt gebruik gemaakt van 75 tot 256 grams laser-geschikt papier. Inschrijver garandeert dat de papierkeuze die voldoet aan NEN 2728:2006+C1:2011 en 12281:2002, geen invloed heeft op het functioneren van de Apparatuur. De Apparatuur moeten alle media voor laserapparatuur aan kunnen. Opdrachtgever bepaalt zelf via welke leveranciers het papier aangekocht worden.
9.8	De Apparatuur moeten ingesteld kunnen worden dat deze na een bepaalde tijd automatisch de energiebesparingsstand in gaan.