

Bijlage 5 Programma van eisen Stichting CVO-AV

1.	De looptijd van de overeenkomst is 60 maanden, de ingangsdatum van de overeenkomst is per 01-07-2023. Er is de mogelijkheid om de overeenkomst tweemaal met één jaar (2x 1 jaar) te verlengen. De kosten voor de verlenging kunt u kwijt op het prijzenblad.
2.	Alle machines hebben dezelfde expiratiedatum, dit is eveneens van toepassing voor tussentijds bijgeplaatste apparatuur namelijk 30-06-2028. In het geval van verlenging wordt dit uiterlijk 30-06-2030.
3.	Opdrachtnemer stemt ermee in dat Stichting CVO-AV zich gedurende de overeenkomst niet hoeft te committeren aan een bepaald afdrukvolume.
4.	De opgegeven tarieven op het prijzenblad zijn vast, ook voor later bijgeplaatste apparatuur. Met uitzondering van de afdrukprijzen, deze kunnen geïndexeerd worden.
5.	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 reeds bekend zijnde toekomstige veranderingen.
6.	Alle menu's, displays en handleiding(en) dienen in de Nederlandse taal te zijn. Bij de aangeboden multifunctionals en printers dienen handleidingen voor zowel de beheerders als de gebruikers (digitale handleiding en verkorte instructiekaart) te worden geleverd.
7.	Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om 10% van haar machinepark gedurende de looptijd te retourneren. In het geval van een afname van 34 multifunctionals en 41 printers betreft het hier afgerond 3 multifunctionals en 4 printers die retour kunnen komen. Er is geen aanleiding om aan te nemen dat hier op korte termijn gebruik van wordt gemaakt.
8.	Opdrachtnemer dient storingen en klachten van de opdrachtgever te kunnen afhandelen van maandag t/m vrijdag van 8.00 tot 17.30 uur, met uitzondering van de algemeen erkende feestdagen in Nederland.
9.	Als onderdeel van de oplevering worden door de opdrachtnemer de volgende trainingen verzorgd per locatie: 1. Een gebruikersinstructie voor het gebruik van de multifunctionals. De inhoud van de training wordt vooraf afgestemd met de opdrachtgever en gegeven op alle locaties bij elke multifunctional. 2. Hoofdgebruikersinstructie, ten behoeve van beheer en het verhelpen van kleine verstoringen.
10.	Alle multifunctionals en de verbruiksmaterialen daarvan, voldoen gedurende de gehele contractperiode aan alle van toepassing zijnde wet- en regelgeving.
11.	De multifunctionals zijn geschikt voor printen, kopiëren en scannen waarbij zwart-wit de standaard afdruk instelling is maar ook kleur instelling moet mogelijk zijn.
12.	Alle aangeboden multifunctionals en printers zijn bij de levering nieuw en van hetzelfde merk en type, ook de machines die later instromen in het contract.
13.	Stichting CVO-AV wil optioneel gebruik maken van een print- en scanmanagement oplossing aangeboden als SaaS. Follow me - Alle multifunctionals moeten van een identificatiesysteem (kaartlezer en pincode) worden voorzien. (Identificatie op een printer wordt optioneel uitgevraagd). De gebruiker moet zich op een multifunctional identificeren. Na identificatie krijgt de gebruiker uitsluitend toegang tot de eigen printerwachtrij. Na deze identificatie moeten in ieder geval de volgende functionaliteiten beschikbaar zijn: kopiëren, scannen en printen. Zonder identificatie en afdrukregistratie mag er geen gebruik van de machine mogelijk zijn. - Een printopdracht van een gebruiker moet op iedere willekeurige multifunctional na identificatie afgedrukt kunnen worden. - Het moet mogelijk zijn om een printopdracht, na identificatie, op de machine nog te kunnen verwijderen. Cloud - De print- en scan management oplossing moet aangeboden worden als SaaS. De SaaS-aanbieder zorgt voor implementatie, onderhoud en beheer zodat de oplossing altijd up-to-date is. Gebruiker en devices benaderen de software over het internet bij de SaaS-aanbieder. - Printopdrachten kunnen worden aangeboden vanuit Windows, MacOS, Chrome, iOS en Android devices vanuit het netwerk van Stichting CVO-AV over internet of wanneer device niet zijn opgenomen / geen toegang hebben tot het Stichting CVO-AV netwerk, direct via internet.

	- Afdrukken vanuit Windows en MacOS moet minimaal mogelijk zijn d.m.v. een driver. - Gebruikers hebben toegang tot een portal (persoonlijke omgeving) waarin zij minimaal opdrachten kunnen uploaden, opdrachten kunnen weggooien uit de persoonlijke printqueue en inzicht hebben in het eigen printgedrag. Azure - De SaaS oplossing heeft minimaal een integratie/ koppeling met Microsoft 365 t.b.v. identificatie /authenticatie (Azure AD) en scannen naar OneDrive. - T.b.v. van authenticatie is er vanuit de SaaS oplossing een directe koppeling met Microsoft 365 (Claim-based authentication) API mensen / gebruikers toevoegen - Gebruikergegevens worden geïmporteerd vanuit de Azure AD van Stichting CVO-AV. - Toevoegen van gebruikers die niet in de Azure AD van Stichting CVO-AV voorkomen moet mogelijk zijn. Scannen naar OneDrive en Sharepoint (Teams) direct vanaf de multifunctional zonder tussenkomst van software die op een server geïnstalleerd wordt. Direct naar de juiste persoonlijke OneDrive folder of Sharepoint locaties.
14.	Het moet mogelijk zijn om de aangeboden apparatuur te koppelen aan de printmanagement oplossing: Papercut. CVO-AV overweegt deze software af te nemen buiten deze aanbesteding om.
15.	Stichting CVO-AV wil naast de multifunctionals en printers geen gebruik maken van andere hardware zoals een NUC, de oplossing moet zonder (performance) problemen werken binnen de IT omgeving van Stichting CVO-AV.
16.	De aangeboden printoplossing werkt volledig binnen en met de in Bijlage 4 ICT infrastructuur benoemde omgeving en devices.
17.	Gebruikers krijgen via de display op de multifunctionals instructies voor het bijvullen van papier en het oplossen van storingen.
18.	Optioneel wordt er een interne finisher uitgevraagd, deze heeft de mogelijkheid om tot minimaal 30 vel te nieten op meerdere posities.
19.	Optioneel wordt er een externe finisher uitgevraagd, deze heeft de mogelijkheid om tot minimaal 30 vel te nieten en heeft een opvang van minimaal 1.000 vel.
20.	Optioneel wordt er een booklet finisher uitgevraagd, deze heeft de mogelijkheid om boekjes te kunnen vouwen en te nieten in de rug. Er moeten minimaal 25 boekjes op de finisher opgevangen kunnen worden.
21.	Optioneel wordt er een perforatiekit uitgevraagd, waarbij het mogelijk moet zijn om 2 of 4 gaats te perforeren.
22.	Printresolutie is minimaal 300dpi.
23.	De afdruksnelheid van type 1 A3 kleur MFP is minimaal 35 PPM in kleur en zwart/wit op de standaard afdrukmodus van de machine.
24.	De afdruksnelheid van type 2 A4 kleur MFP is minimaal 30 PPM in kleur en zwart/wit op de standaard afdrukmodus van de machine.
25.	De afdruksnelheid van type 3 A4 kleur printer is minimaal 30 PPM in kleur en zwart/wit op de standaard afdrukmodus van de machine.
26.	De afdruksnelheid van type 4 A4 zwart/wit printer is minimaal 35 PPM in kleur en zwart/wit op de standaard afdrukmodus van de machine.
27.	De multifunctionals en printers moeten automatisch, enkel- en dubbelzijdig kunnen afdrukken. Dubbelzijdig afdrukken staat als standaard ingesteld.
28.	De multifunctionals moeten de opdrachten kunnen sorteren en kunnen printen in sets.
29.	100% fixatie wordt gegarandeerd (afdruk komt niet los van het papier)
30.	Een multifunctional (type 1) beschikt over: - 3 lade A4 papier minimaal 500 vel per lade - 1 lade A3 minimaal 500 vel - Handinvoer

31.	Een multifunctional (type 2) beschikt over: - 1 lade A4 papier minimaal 500 vel - Optioneel 1 lade A4 papier minimaal 500 vel - Handinvoer
32.	Een printer (type 3) beschikt over: - 1 lade A4 papier minimaal 500 vel
33.	Een printer (type 4) beschikt over: - 1 lade A4 papier minimaal 500 vel
34.	Vergroten/verkleinen via glasplaat en RADF, minimaal van/naar de combinaties A3 (alleen van toepassing voor type 1), A4- en A5-formaat.
35.	Lichter/donkerder maken van kopieën is mogelijk als nabewerking via het bedieningspaneel op de multifunctional.
36.	Machine herkent zelf het te kopiëren formaat en drukt af op A3 (alleen van toepassing voor type 1) of A4.
37.	Standaard Full colour (optie zwart/wit) scannen.
38.	De multifunctional scant zowel enkel als dubbelzijdig. Standaard is dubbelzijdig scannen ingesteld.
39.	Originelen kunnen in A4, A3 (alleen van toepassing voor type 1), en A5 worden gescand. De multifunctional bepaalt het scangebied automatisch op basis van het invoerformaat.
40.	Scannen kan via glasplaat en automatische documentinvoer, daarbij is de snelheid, enkelzijdig, minimaal 80 PPM (type 1) en 45 PPM (type 2)
41.	De multifunctionals beschikken over de functie scan to e-mail
42.	Scanformaat is PDF, JPG, standaard instelling is PDF.
43.	Scannen is gratis gedurende de contractperiode.
44.	Scannen van een pagina van een open liggend boek is mogelijk.
45.	Afdrukken die een combinatie zijn van kleur en zwart, dienen separaat in zwart en kleur te worden geregistreerd en in rekening te worden gebracht. Als voorbeeld: Een afdrukopdracht van 10 pagina's bevat slechts 3 pagina's kleur. In dat geval mogen er 7 afdrukken zwart en 3 afdrukken kleur in rekening worden gebracht.
46.	De multifunctionals zijn operationeel gedurende de openingstijden van de schoollocaties. De Opdrachtnemer garandeert dat de functionaliteiten (printen, scannen, kopiëren) op werkdagen gedurende het service window van 8.00 – 17.30 uur ten minste 98% per machine per kwartaal beschikbaar is. Indien een machine gedurende twee opvolgende kwartalen de 98% niet haalt, behoudt de Opdrachtgever zich het recht voor om deze te laten vervangen door een nieuw, gelijkwaardig (minimaal gelijkwaardig in specificaties) apparaat.
47.	Opdrachtnemer heeft de serviceorganisatie in eigen beheer. Opdrachtgever wil hiermee voorkomen dat er bij technische problemen naar elkaar gewezen wordt.
48.	Storingen worden automatisch, zonder tussenkomst van personen, doorgegeven aan Opdrachtnemer én de contactpersoon van Opdrachtgever op betreffende locaties.
49.	De opdrachtnemer garandeert een oplostijd van een storing van maximaal 1 werkdag (next business day), wat inhoudt dat de storing moet zijn opgelost aan het eind van de opvolgende dag van de melding. Storingen dienen opgelost te worden op werkdagen tussen 8:00 uur en 17:30 uur.
50.	Opdrachtnemer garandeert dat na interventie door een onderhoudstechnicus voor het verhelpen van een storing aan een multifunctional en printer, de apparaat- en klant specifieke instellingen bewaard blijven en vrijwaart Stichting CVO-AV van herstelwerkzaamheden inzake het weer moeten 'terugzetten' van de instellingen.
51.	Opdrachtnemer zorgt voor per schoollocatie voor een ijzeren voorraad (voorraad te bepalen in overleg met de schoollocatie) aan verbruiksmaterialen, waarbij minimaal van iedere kleur een toner op voorraad wordt gehouden. Verbruiksmaterialen worden geautomatiseerd besteld zonder dat hiervoor een extra installatie van een tool nodig is.
52.	Het aantal afdrukken kleur, zwart/wit of een combinatie heeft geen invloed op de performance van de multifunctionals en printers.

53.	Ten aanzien van Informatieveiligheid moet de aangeboden oplossing voldoen aan de volgende eisen: - De multifunctional moet voorzien zijn van een ge-encrypt opslag mechanisme. - De afdrukapparatuur moet dusdanig beveiligd zijn dat onbevoegden geen veranderingen kunnen aanbrengen in de systeeminstellingen van de multifunctional of printer.
54.	De Opdrachtnemer dient gedurende de looptijd van het contract te voldoen aan geldig NEN/ISO 27001 of een gelijkwaardig bescheiden.
55.	Opdrachtnemer garandeert dat soft –en firmware de laatste stabiele versie hebben. Updates die gericht zijn op het voorkomen van veiligheidsrisico's dienen binnen 1 week na uitkomst geïmplementeerd te zijn. Opdrachtnemer dient hierin proactief te handelen.
56.	De aangeboden multifunctionals en printers moeten nadat het netwerk en/of de stroomvoorziening volledig uitgeschakeld zijn geweest, probleemloos weer opstarten en werken.
57.	De multifunctionals en printers voldoen aan de Nederlandse Arbo-eisen.
58.	Opdrachtnemer zorgt er voor dat na inbedrijfstelling alle verpakkingsmaterialen (van apparatuur en onderdelen), direct worden afgevoerd. De kosten van afvoer en verwerking zijn voor rekening van opdrachtnemer.
59.	Opdrachtgever wil dat het contract minimaal geëvalueerd wordt op de volgende onderdelen; responsetijd technicus, aantal uren/minuten van niet beschikbaarheid per apparaat, percentages niet-beschikbaarheid per apparaat, aard storingen, afdrukvolume (kopieën, prints, scans, per machine, etc. (Leverancier dient zorg te dragen voor de rapportages). Tijdens de duur van de overeenkomst wenst opdrachtgever tactisch en strategisch overleg. Hierin dient u gedurende de contactmomenten management rapportages te overleggen over o.a. de performance van het machinepark, volume ontwikkelingen, beschikbaarheid percentages en nieuwe ontwikkelingen welke voor opdrachtgever relevant kunnen zijn. Deze rapportages wordt voorafgaand aan de bespreking aan opdrachtgever beschikbaar gesteld. Opdrachtgever eist 2 x per jaar overleg. Het contractmanagement dient proactief te zijn. Indien u situaties constateert die onder de aandacht gebracht moeten worden, verwacht opdrachtgever tijdig vanuit de leverancier een signaal.
60.	Een beschikbaarheid per machine van minimaal 98 % wordt gegarandeerd. Dit wordt gemeten in het tijdvak op werkdagen van 8.00 uur 's morgens tot en met 17.30 uur. Niet beschikbare tijd wordt gemeten vanaf het moment dat een storing wordt gemeld bij Opdrachtnemer tot het moment van bedrijfsklare oplevering aan de organisatie. De meting zal plaatsvinden op basis van een periode van 3 maanden. Werkbare dagen en schoolvakantiedagen tellen hierin mee. Voorbeeld: $\text{Beschikbaarheid} = (K - S) / K \times 100\%$ K = Aantal openstellinguren per drie maanden S = Totaal aantal uren in de van toepassing zijnde periode van drie (3) maanden, waarin een machine niet beschikbaar is. K=617,5 Voorbeeld: 12 uur storing/niet beschikbaar in periode van 3 maanden $(617,5-12) / 617,5 \times 100\% = 98,06\%$

61.	De kosten van onderhoud/ service zijn in de prijs inbegrepen, tenzij onderhoud noodzakelijk is door gedragingen toerekenbaar aan opdrachtgever Voor onderhoud/ service zal opdrachtgever aan Opdrachtnemer geen andere dan de in de Overeenkomst genoemde vergoedingen verschuldigd zijn, tenzij onderhoud/ service noodzakelijk is geworden ten gevolge van: a. Het gebruiken van de machines anders dan in overeenstemming met de bestemming ervan; b. Beschadiging van de machines die te wijten is aan anderen dan Opdrachtnemer; c. Het zonder toestemming van Opdrachtnemer verplaatsen van de machines; d. Nadien aangebrachte wijzigingen in of aan de machines zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer; e. Andere niet aan Opdrachtnemer toe te rekenen oorzaken of indien de fouten bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest hadden kunnen worden vastgesteld; f. Verstoringen veroorzaakt door veranderingen aan de werkomgeving Opdrachtgever. g. Schade door brand, water en andere, van buiten de machines komende oorzaken; h. Het niet of niet tijdig verlenen van toegang tot werkomgeving Opdrachtgever door Opdrachtgever. Indien facturatie tot stand komt door een van bovenvermelde punten dient dit altijd overeengekomen worden met de daartoe bevoegde persoon van Opdrachtgever. Voorvallen anders dan de hierboven vermelden worden niet geaccepteerd.
62.	Opdrachtgever ontvangt per kwartaal (alleen van inschrijver, niet van een leasemaatschappij) een factuur voor: - Kosten huur per kwartaal vooraf; - Afrekening werkelijk gemaakte afdrukken per kwartaal achteraf.
63.	Verrekening afdrukken: - Alleen daadwerkelijk afgedrukte pagina's (gebaseerd op de printopdracht) mogen in rekening worden gebracht. - Alleen pagina's die kleur bevatten worden als kleur afgedrukt en als zodanig in rekening gebracht.
64.	Onder een tellertik wordt verstaan; één A4 afdruk of kleiner. Een A3 afdruk wordt als 2x een A4 afdruk geregistreerd.
65.	Tellerstanden, storingen en bestelling van verbruiksmaterialen worden automatisch, zonder tussenkomst van personen, doorgegeven aan Opdrachtnemer. Deze meldingen dienen via machinefunctionaliteit verzonden te worden, dus zonder tussenkomst van server/ NUC/ werkplek achtige oplossingen.
66.	De kosten voor het terugnemen en verwijderen/ophalen van de multifunctionals na beëindiging van de overeenkomst zijn voor rekening van de opdrachtnemer.
67.	Opdrachtnemer stuurt per locatie een digitale factuur welke betrekking heeft op de geplaatste apparatuur. Op deze factuur dient minimaal het volgende worden vermeld: - ID nummer van de machine - Periodevermelding - Debiteurnummer - Aantal afdrukken/ kosten (huur) per schoollocatie t.b.v. de doorbelasting
68.	Opdrachtnemer garandeert dat de vaste kosten niet veranderen gedurende de looptijd van de overeenkomst. Eenmaal per jaar kunnen de afdrukprijzen worden geïndexeerd. Basis voor indexatie is de consumenten prijsindex voor alle huishoudens uitgegeven door het CBS, na het tweede jaar (vanaf 1-07-2025) kan hiervan pas voor het eerst gebruik worden gemaakt.
69.	Opdrachtnemer levert na oplevering een heldere lijst aan met daarop vermeld alle apparatuur en op welke locatie deze staat.