

Bijlage 4 Programma van eisen Stichting SKOT

1.	De looptijd van de overeenkomst is 48 maanden, de ingangsdatum van de overeenkomst is per 01-10-2023. Er is de mogelijkheid om de overeenkomst tweemaal met één jaar te verlengen. De kosten voor de verlenging kunt u kwijt op het prijzenblad.
2.	Alle machines hebben dezelfde expiratedatum, dit is eveneens van toepassing voor tussentijds bijgeplaatste apparatuur namelijk 30-09-2027. In het geval van verlenging wordt dit uiterlijk 30-09-2029.
3.	Prijzen zijn vast, dit is van toepassing voor alle machines die direct worden vervangen bij aanvang van de overeenkomst. De machines die buiten de directe scope van de aanbesteding worden bijgeplaatst hebben eveneens dezelfde prijzen, maar hiervoor mag na het 3 ^e jaar gebruik gemaakt worden van jong gebruikte apparatuur.
4.	Opdrachtnemer stemt ermee in dat SKOT zich gedurende de overeenkomst niet hoeft te committeren aan een bepaald afdrukvolume.
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 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 20 multifunctionals betreft het hier afgerond 2 multifunctionals 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 training verzorgd: 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 zijn bij de levering nieuw en van hetzelfde merk, ook de machines die later instromen in het contract.
13.	SKOT wil gebruik maken van een print- en scanmanagement oplossing aangeboden als SaaS. Follow me - Alle multifunctionals moeten van een identificatiesysteem worden voorzien. De gebruiker moet zich op een multifunctional kunnen identificeren door middel van pas, tag en (of) pincode. Na identificatie krijgt de gebruiker uitsluitend toegang tot de eigen printerwachtrij. Na deze identificatie moeten in ieder geval de volgende functionaliteiten beschikbaar zijn: scannen en printen. - Het gebruik van de kopieerfunctionaliteit moet te allen tijde vrij beschikbaar zijn zonder dat hiervoor geauthentiseerd moet worden op de multifunctional. - 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. Azure - De SaaS oplossing heeft minimaal een integratie/ koppeling met Microsoft 365 t.b.v. identificatie /authenticatie (Azure AD) en scannen naar OneDrive for Business. - 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 SKOT. - Toevoegen van gebruikers die niet in de Azure AD van SKOT voorkomen moet mogelijk zijn. Scannen naar OneDrive for Business en Sharepoint Online (Teams) direct vanaf de multifunctional zonder tussenkomst van software die op een server geïnstalleerd wordt. Direct naar de juiste persoonlijke OneDrive for Business folder of Sharepoint Online locaties. Een VPN verbinding is niet toegestaan voor het inrichten van de SaaS oplossing.
14.	SKOT wil naast de multifunctionals geen gebruik maken van andere hardware zoals een NUC, de oplossing moet zonder (performance) problemen werken binnen de IT omgeving van SKOT.
15.	De aangeboden printoplossing werkt volledig binnen en met de in Bijlage 5 ICT infrastructuur benoemde omgeving en devices.
16.	Gebruikers krijgen via de display op de multifunctionals instructies voor het bijvullen van papier en het oplossen van storingen.
17.	Optioneel wordt er een interne finisher uitgevraagd, deze heeft de mogelijkheid om tot minimaal 30 vel te nieten op meerdere posities.
18.	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.
19.	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.
20.	Standaard zijn alle multifunctionals voorzien van een single pass scanner, documenten moeten in één scan beweging aan beide zijden gescand tegelijk gescand worden.
21.	Printresolutie is minimaal 300dpi.
22.	De afdruksnelheid van type 1 A3 kleuren MFP is minimaal 45 PPM in kleur en zwart/wit op de standaard afdrukmodus van de machine.
23.	De afdruksnelheid van type 2 A3 kleuren MFP is minimaal 30 PPM in kleur en zwart/wit op de standaard afdrukmodus van de machine.
24.	De multifunctionals moeten automatisch, enkel- en dubbelzijdig kunnen afdrukken. Dubbelzijdig afdrukken staat als standaard ingesteld.
25.	De multifunctioneels moeten de opdrachten kunnen sorteren en kunnen printen in sets.
26.	100% fixatie wordt gegarandeerd (afdruk komt niet los van het papier)
27.	Een multifunctional (Type 1 en 2) beschikt standaard over: - 2 lades A3 papier minimaal 500 vel per lade - 1 of 2 hogecapaciteitslades A4 minimaal 2.000 vel bij elkaar opgeteld - Handinvoer
28.	Vergroten/verkleinen via glasplaat en RADF, minimaal van/naar de combinaties A3, A4- en A5-formaat.
29.	Lichter/donkerder maken van kopieën is mogelijk als nabewerking via het bedieningspaneel op de multifunctional.
30.	Machine herkent zelf het te kopiëren formaat en drukt af op A3 of A4.
31.	Standaard Full colour (optie zwart/wit) scannen.
32.	De multifunctional scant zowel enkel als dubbelzijdig. Standaard is dubbelzijdig scannen ingesteld.
33.	Originelen kunnen in A4, A3 (alleen van toepassing voor A3 apparatuur), en A5 worden gescand. De multifunctional bepaalt het scangebied automatisch op basis van het invoerformaat.
34.	Scannen kan via glasplaat en automatische documentinvoer, daarbij is de snelheid, enkelzijdig, minimaal 80 PPM.
35.	De multifunctionals beschikken over de functie scan to e-mail
36.	Scanformaat is (searchable) PDF, standaard instelling is searchable PDF.
37.	Scannen is gratis gedurende de contractperiode.
38.	Scannen van een pagina van een open liggend boek is mogelijk.
39.	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.

40.	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 apparaat.
41.	Opdrachtnemer heeft de serviceorganisatie in eigen beheer. Opdrachtgever wil hiermee voorkomen dat er bij technische problemen naar elkaar gewezen wordt.
42.	Technische storingen met een foutcode worden automatisch, zonder tussenkomst van personen, doorgegeven aan Opdrachtnemer én de contactpersoon van Opdrachtgever op betreffende locaties.
43.	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.
44.	Opdrachtnemer garandeert dat na interventie door een onderhoudstechnicus voor het verhelpen van een storing aan een multifunctional, de apparaat- en klant specifieke instellingen bewaard blijven en vrijwaart SKOT van herstelwerkzaamheden inzake het weer moeten 'terugzetten' van de instellingen.
45.	Verbruiksmaterialen worden automatisch besteld zonder dat hiervoor een extra tool geïnstalleerd dient te worden. Verbruiksmaterialen worden op de juiste locatie afgeleverd met een vermelding van minimaal het machinetype en serienummer.
46.	Opdrachtnemer zorgt per schoollocatie voor een ijzeren voorraad aan verbruiksmaterialen, waarbij minimaal van iedere kleur een toner op voorraad wordt gehouden.
47.	Het aantal afdrukken kleur, zwart/wit of een combinatie heeft geen invloed op de performance van de multifunctionals.
48.	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.
49.	De Opdrachtnemer dient gedurende de looptijd van het contract te voldoen aan geldig NEN/ISO 27001 of een gelijkwaardig bescheiden.
50.	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.
51.	De aangeboden multifunctionals moeten nadat het netwerk en/of de stroomvoorziening volledig uitgeschakeld zijn geweest, probleemloos weer opstarten en werken.
52.	De multifunctionals voldoen aan de Nederlandse Arbo-eisen.
53.	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.
54.	Na iedere kopieer-/scan-/printopdracht wordt de data op het opslag mechanisme gewist. Daarnaast dient opdrachtnemer bij einde van de overeenkomst er voor te zorgen dat het opslag mechanisme gewist of gewiped wordt, zodat naast alle data van kopiëren/scannen/printen ook alle: - Machine-instellingen: netwerk- en configuratie-instellingen; - Gebruikersdata: mailboxen, e-mail en fax adreslijsten; Onherroepelijk wordt gewist van het opslag mechanisme en naderhand niet meer uitgelezen kan worden. Opdrachtgever ontvangt een certificaat van het wissen of wipen.
55.	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.
56.	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. met niet-beschikbaarheid wordt bedoeld dat een apparaat niet naar behoren functioneert tijdens kantooruren op werkdagen vanwege een technische storing van het apparaat zelf dan wel slecht leesbare of onleesbare afdrukken produceert, evenwel met uitzondering van preventief onderhoud, vernieling of beschadiging ten gevolge van toerekenbare tekortkoming of nalatigheid van opdrachtgever, niet-beschikbaarheid werkomgeving opdrachtgever en van calamiteiten zoals brand, waterschade e.d. 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 $(617,5-12) / 617,5 \times 100\% = 98,06\%$
57.	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: - Het gebruiken van de machines anders dan in overeenstemming met de bestemming ervan; - Beschadiging van de machines die te wijten is aan anderen dan Opdrachtnemer; - Het zonder toestemming van Opdrachtnemer verplaatsen van de machines; - Nadien aangebrachte wijzigingen in of aan de machines zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer; - Andere niet aan Opdrachtnemer toe te rekenen oorzaken of indien de fouten bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest hadden kunnen worden vastgesteld; - Verstoringen veroorzaakt door veranderingen aan de werkomgeving Opdrachtgever. - Schade door brand, water en andere, van buiten de machines komende oorzaken; - 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.
58.	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.

59.	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.
60.	Onder een tellertik wordt verstaan; één A4 afdruk of kleiner. Een A3 afdruk wordt als 2x een A4 afdruk geregistreerd.
61.	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.
62.	De kosten voor het terugnemen en verwijderen/ophalen van de multifunctionals na beëindiging van de overeenkomst zijn voor rekening van de opdrachtnemer.
63.	Opdrachtnemer stuurt een digitale factuur welke betrekking heeft op de geplaatste apparatuur. Op deze factuur dient minimaal het volgende worden vermeld: - ID nummer van de machine - Locatie van de machine - Periodevermelding - Debiteurnummer - Aantal afdrukken/ kosten inclusief BTW per schoollocatie t.b.v. de doorbelasting, per locatie moet dus direct inzichtelijk zijn wat de kosten inclusief BTW zijn. - Huur per locatie inclusief BTW schoollocatie t.b.v. de doorbelasting, per locatie moet dus direct inzichtelijk zijn wat de kosten inclusief BTW zijn.
64.	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 met een maximum van 5% per jaar, na het tweede jaar (vanaf 01-10-2025) kan hiervan pas voor het eerst gebruik worden gemaakt.