

Bijlage D1: 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 tellerstand 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, IOS of Mac OS en Android.
1.11	De apparatuur ondersteunt Google native printing en Microsoft Universel printing.
1.12	De apparatuur moet kunnen werken met de Cloud.
1.13	De opdrachtnemer is gedurende de contractduur verantwoordelijk voor de AVG en stelt direct na gunning in overleg met de Opdrachtgever een verwerkersovereenkomst op.
1.14	Op basis van het gemiddeld aantal afdrukken wordt de benodigde afdrukcapaciteit per multifunctional bepaald. Indien gedurende de looptijd van de overeenkomst blijkt dat het werkelijk aantal afdrukken naar boven of beneden afwijkt, kan zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer een verzoek doen tot het vervangen van de multifunctional voor het model met de passende capaciteit. De vaste kosten van de geretourneerde multifunctional vervallen en worden vervangen voor de kosten van het dan geplaatste model, zoals opgenomen in het Inschrijfbiljet. De afdrukkosten blijven gelijk.
1.15	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 met een minimum aantal van 7 apparaten. De opzegtermijn voor het retour nemen van een apparaat is 3 maanden.
1.16	In aanvulling op eis 1.14 en 1.15; Opdrachtgever stelt het totaal aantal retour te nemen en/of te vervangen machines op maximaal 7 apparaten. Daarbij opgemerkt dat Opdrachtnemer proactief meedenkt in een optimaal gebruik van het machinepark,

	waarbij ook eventuele omruiling tussen locaties van Opdrachtgever tot de mogelijkheden behoort zonder dat hiervoor verhuiskosten worden gerekend.
1.17	Zodra de overeenkomst expireert haalt de opdrachtnemer kosteloos de apparatuur op bij de opdrachtgever.
2.	Standaard eisen apparatuur
2.1	De apparatuur dient in zwart-wit en in full colour te kunnen afdrukken. De apparatuur dient standaard op zwart-wit afdrukken ingesteld te zijn.
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 4 papierladen van minimaal 3 keer 500 vel A4 en 1 papierlade van minimaal 500 vel A3. Daarnaast beschikt de apparatuur over handmatige invoer voor etiketten, afwijkend papier, dikker papier en bijvoorbeeld gekleurd of voorgedrukt papier. De handmatige invoer dient mogelijk zijn voor minimaal A4 en A5.
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 Microsoft Teams, Google Drive, SharePoint, OneDrive, e-mail en naar de mappen van de opdrachtgever conform de veiligheidsprotocollen van Microsoft.
2.10	De apparatuur beschikt over een touchscreen display.
2.11	De apparatuur heeft een maximale opwarmtijd van 30 seconden bij het opstarten. Vanuit stand-by start de apparatuur binnen 5 seconden op.
2.12	De apparatuur geeft alleen alle functionaliteiten vrij als er ingelogd is met een persoonlijk account. Er kan op verzoek van opdrachtgever gewerkt worden met groepsaccounts. Er dient ingelogd te worden met minimaal 4 cijferige + 2 initialen code. De code is geen standaardcode zoals bv0000 en 1234ab. De huidige toegangscode van Opdrachtgever dienen te worden overgenomen. De Opdrachtgever stelt een export beschikbaar.
2.13	De beheerder van de opdrachtgever kan nieuwe gebruiksaccounts aanmaken voor het gebruik van de apparatuur in de beheersomgeving. Er dient een koppeling te komen met de Azure AD van Opdrachtgever om gebruiksaccount aan te maken en voor het adressenboek.
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 72 uur automatisch verwijderd te worden uit de queue indien deze is niet opgehaald door de gebruiker. Bovendien dient het mogelijk te zijn voor de Opdrachtgever om dit zelf aan te passen.
2.16	Er zit geen limiet op het aantal afdrukken/opdrachten per gebruiker.
3.	Aanvullende eisen
3.1	De apparatuur dient optioneel te beschikken over een externe finisher inclusief nieten en een uitvoer voor papier tot minimaal 2000 vel. De externe finisher dient als optie te worden aangeboden in bijlage D inschrijfbiljet.
3.2	De apparatuur dient optioneel te beschikken over een bookletmaker, welke voorziet in vouwen en perforeren. Hiermee kunnen automatisch boekjes worden geniet en gemaakt in de apparatuur. De bookletmaker dient als optie te worden aangeboden in

	bijlage D inschrijfbiljet. Indien er wordt gekozen voor een bookletmaker wordt er ook altijd een externe finisher zoals in eis 3.1 afgenomen.
3.3	De apparatuur dient optioneel te beschikken over een NFC kaartlezer. De NFC kaartlezer dient als optie te worden aangeboden in bijlage D inschrijfbiljet.
3.4	De apparatuur dient optioneel te beschikken over een extra papierlade. De extra papierlade dient als optie te worden aangeboden in bijlage D inschrijfbiljet.
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.
4.7	Het tonerpoeder in de tonercartridges bevat geen stoffen die gevaarlijk zijn voor het milieu. Dit betekent dat stoffen geclassificeerd met de H-zinnen H400, H413, H410, H412, H411 en EU059 volgens richtlijn 1272/2008 niet zijn toegestaan.
5.	Software
5.1	De Opdrachtnemer levert een volledig werkend software pakket. De software beschikt over de mogelijkheid om op de volgende informatie inzichtelijk te krijgen: - Afdrukvolume - Scanvolume - Tellerstanden - Niveau van verbruikersmateriaal - Inzage Servicedesk meldingen (tickets) Er kan middels een webbased benaderbare software inzage gekregen worden in de bovenstaande onderdelen.
5.2	De aangeboden software is cloudbased en dus <u>geen on-premise oplossing</u>. De fleetmanagement software biedt de volgende functionaliteiten: - Volledig beheer van machines - Machine status - Gebruikers en gebruikersgroepen maken - Applicatie en voorkeursinstellingen aanpassen per gebruiker of groep. - Storing meldingen - Aanmaken gebruikers dient te gebeuren via Azure AD
5.3	Er dient een generieke printerdriver te worden aangeboden. Er kan vanaf de volgende apparaten geprint worden: - Windows 10 en 11 - Google OS (Chromebooks) - iOS en Android

	- MacOS
5.5	Opdrachtgever is akkoord met het bieden van inzage middels termijn rapportages. Hierbij dient de rapportage per kwartaal te worden aangeboden bij de schooldirecteuren en dient Opdrachtnemer de rapportage op elk eerste verzoek binnen 3 dagen aan te leveren. De opdrachtnemer levert de rapportages pro actief aan.
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.
6.2	De opdrachtnemer voert minimamaal 1 keer per jaar preventief onderhoud uit op de apparatuur. Het uitvoeren van preventieve onderhoudswerkzaamheden dient minimaal conform de voorschriften (o.a. frequenties) van de fabriek te worden uitgevoerd. Daarnaast wordt de snelheid en de afdrukkwaliteit van de machine gecontroleerd tijdens het preventief onderhoud. Indien er aanpassing in het systeem/software worden verricht communiceert Opdrachtnemer dit met de Opdrachtgever.
6.3	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, bijv. via een klantportaal, beschikbaar te stellen voor opdrachtgever.
6.4	Opdrachtgever meldt storingen direct bij haar eigen externe ICT Beheerder (ITS), zodra deze worden geconstateerd. De externe ICT beheerder (ITS) neemt vervolgens contact op met de Opdrachtnemer. Een automatische storingsmelding van de apparatuur naar opdrachtnemer voldoet ook als melding.
6.5	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het adequaat oplossen (bijv. het tijdig vervangen van het apparaat) van (technische) storingen welke niet vallen onder in eis 6.6, genoemde oorzaken. De kosten voor het verhelpen van deze storingen komen voor rekening van opdrachtnemer. <u>Het apparaat dient binnen één werkdag (24 uur) na melding weer volledig werkend te zijn voor gebruik.</u> 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.
6.6	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: • Onnauwkeurig en ongepast gebruik; • Wijzigen, verplaatsen, verhuizen; • Wijzigingen in de hardware, software en netwerkanapplicaties door anderen dan opdrachtnemer; • Problemen bij stroomuitval, brand, water en overige bijzondere omstandigheden.
6.7	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. Indien hier niet aan wordt voldaan, is de opdrachtnemer verantwoordelijk voor het kosteloos vervangen van de machine waarbij de beschikbaarheid van 98% niet gewaarborgd kan worden.

6.8	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 6.5.
6.9	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 6.8. op alle soorten/merken papier.
6.10	Opdrachtnemer dient een Nederlands sprekende helpdesk beschikbaar te stellen, welke op maandag tot en met vrijdag beschikbaar is van minimaal 8.00 uur tot 17.00 uur. Indien de Opdrachtgever of de ICT Beheerder telefonisch contact opneemt met Opdrachtnemer dient er een servicedesk medewerker aan de lijn te komen (geen automatisch antwoord)
6.11	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig bestellen van toners. Er dient ten alle tijden tenminste de volgende onderdelen op elke locatie, per machine, op voorraad te liggen: - Minimaal 1 toner van iedere kleur - Minimaal 1 tonerafvalbak - Minimaal 1 doosje nietjes Er dient een mogelijkheid te zijn voor de opdrachtgever om de voorraad te corrigeren indien er onderling een uitwisseling plaatsvindt van Toners. Opdrachtgever communiceert dit richting opdrachtnemer indien dit het geval is.
6.12	Opdrachtgever en Opdrachtnemer hebben elk kwartaal overleg over de voortgang van de opdracht. Tijdens dit overleg worden ten minste de KPI's besproken en de mate waarin hier aan wordt voldaan. Verder wordt er in onderling overleg invulling gegeven aan dit overleg. Daarnaast is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor een jaarlijks tevredenheidsonderzoek, deze dient in November te worden uitgevoerd. De uitkomsten hiervan worden tijdens één van de kwartaal overleggen besproken. Ook de invulling van dit tevredenheidsonderzoek wordt in onderling overleg vormgegeven. De Opdrachtnemer initieert bovenstaande overleggen en rapportages.
6.13	De opdrachtnemer voert jaarlijks een test/controle uit of de afdrucken nog voldoen aan de gestelde kwaliteit zoals bij de levering is vastgesteld/opgeleverd. De opdrachtnemer initieert dit en bespreekt de resultaten met de opdrachtgever.
6.14	Indien de opdrachtnemer fysiek op locatie komt bij de opdrachtgever voor werkzaamheden kondigt zij dit aan bij de school zodat zij op de hoogte zijn van het bezoek.
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. Het kan voorkomen dat er een machine op een etage geplaatst dient te worden (met of zonder lift), dit dient zonder meerprijs georganiseerd te worden.
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 (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 geven van een diepte training over het beheer van bijvoorbeeld de software aan de twee bovenschoolse ICT'ers. De instructie dient minimaal te behelzen: • Uitleg over installeren van printersoftware op computerapparatuur; • Het gebruik en beheer van de software; • Het genereren en interpreteren van overzichten met betrekking tot het gebruik van de multifunctionals. Daarnaast dienen alle ICT'ers geïnstrueerd te worden over het dagelijkse gebruik en beheer. De instructie dient minimaal te behelzen: • 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. De daadwerkelijk invulling van de trainingen dient in overleg met de opdrachtgever vormgegeven te worden. De opdrachtnemer stemt dit af met de opdrachtgever.
7.4	Opdrachtnemer verstrekt een verkorte instructie in hard-kopie bij het apparaat (maximaal 1 A4), alsmede digitaal.
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.
7.6	De medewerkers van de opdrachtnemer die de gebouwen betreden dienen te beschikken over een geldige VOG verklaring. Indien gewenst kan opdrachtgever inzage krijgen in de VOG verklaring. De personen vanuit de opdrachtnemer de scholen gaan bezoeken worden vastgelegd in een personen register.
7.7	Voorafgaand de ingangsdatum van de overeenkomst wordt er een Proof of Concept georganiseerd door de opdrachtnemer. De opdrachtgever stelt 2 tot 3 scholen beschikbaar waar de Proof of Concept uitgevoerd kan worden.
8.	Gebruik
8.1	De opdrachtgever zal de apparatuur gebruiken waarvoor het bestemd is en 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. De opdrachtnemer houdt hierbij rekening met de schooltijden en schoolvakantie voor de levering van verbruiksmaterialen.
8.4	De apparatuur dient afdrukken in zwart-wit en kleur apart te registeren 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.
9.	Contactpersoon, Facturatie en administratie
9.1	Opdrachtnemer draagt zorg voor één vaste contactpersoon voor opdrachtgever. Indien de vaste contactpersoon afwezig is wordt er een vaste back-up contactpersoon aangewezen. De opdrachtnemer informeert de opdrachtgever indien er een wijziging plaatsvindt van contactpersonen.
9.2	Opdrachtnemer stuurt slechts twee verzamelfactuur per kwartaal naar de opdrachtgever: - 1 keer een verzamelfactuur voor de afdrukkosten en nietjes van het afgelopen kwartaal. - 1 keer een verzamelfactuur voor de huurkosten voor het aankomende kwartaal. De factuur dient volgens de door opdrachtgever gewenste specificatie en elektronisch (e-mail) aangeleverd te worden en dient de juiste prijzen te bevatten. De factuur mag op de eerste dag van de betreffende periode worden aangeboden.
9.3	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.
9.4	Bij einde van de overeenkomst haalt de opdrachtnemer kosteloos de machines op bij de locaties. Er mogen geen kosten worden doorbelast.