

Programma van Eisen Multifunctionals en Printer Flores Onderwijs

De toekomstige leverancier van de Multifunctionals en Printers (hierna apparaten) dient minimaal te voldoen aan de hieronder gestelde eisen. De eisen zijn de minimale vereisten die tenminste geleverd moeten worden.

1. Algemeen

Nummer	Eis
1.1	Opdrachtnemer dient te communiceren en te documenteren in de Nederlandse taal. Technische informatie mag verstrekt worden in de Nederlandse of Engelse taal.
1.2	Gebruikershandleidingen voor hardware en software worden digitaal beschikbaar gesteld en zijn Nederlandstalig.
1.3	De aangeboden apparaten en dienstverlening voldoen minimaal aan alle in Nederland geldende wettelijke voorschriften op het gebied van arbeidsomstandigheden, milieu en veiligheid.
1.4	De volledige implementatie moet voor 01-01-24 afgerond zijn.
1.5	De vrijgekomen verpakkingsmaterialen worden afgevoerd door de Opdrachtnemer. De kosten hiervan zitten verdisconteerd in de inschrijfprijs. Verpakkingen van verbruiksartikelen worden hiervan uitgesloten.
1.6	De printopdracht vanuit gebruiker naar apparaat moet binnen maximaal 30 seconden zichtbaar zijn op het apparaat.
1.7	Als de printopdracht gegeven wordt dan moet deze binnen 20 seconden starten met de productie.
1.8	Onder één (1) print wordt verstaan: één (1) A4 afdruk of kleiner. A3 afdruk wordt als twee keer een A4 afdruk geregistreerd.
1.9	Op de scans vindt geen verrekening plaats, ongeacht het bestandstype.
1.10	De applicatie en de manier waarop persoonsgegevens worden verwerkt voldoen aantoonbaar aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
1.11	Opdrachtnemer is in staat om de apparaten gedurende de contractperiode in te kopen, te onderhouden/beheren en te leveren aan alle betreffende scholen.
1.12	Opdrachtnemer zet enkel personeel in op scholen die om kunnen gaan met vertrouwelijke informatie en een positieve Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) (screeningsprofiel 60: Onderwijs) bezitten.
1.13	Opdrachtnemer stelt één (1) contactpersoon aan voor opdrachtgever. Deze contactpersoon heeft de benodigde kennis om opdrachtgever goed te kunnen informeren en op te leiden. Contactpersonen van de opdrachtgever voor service zijn

	de medewerkers SD(Servicedesk Flores). Voor commerciële zaken de afdeling inkoop/contractmanagement.
1.14	Medewerkers moeten op alle apparaten die eigendom zijn van Flores kunnen printen, scannen en kopiëren.
1.15	Facturen worden opgestuurd naar factuur@floresonderwijs.nl en dienen van de volgende kenmerken te worden voorzien: - factuurnummer; - facturatie periode; - aantal afdrucken per apparaat; - locatie (school); - betaaltermijn van 30 dagen; - BTW wordt gefactureerd aan afnemer. De facturatie geschiedt eenmaal per kwartaal. Facturatie gaat per locatie (school).
1.16	Leveringen vinden plaats op schooldagen (dus niet in weekeinden, op landelijke feestdagen of tijdens schoolvakanties) tussen 8.00 en 16.00 uur. Afwijkingen zijn alleen mogelijk in onderling overleg met de Opdrachtgever.
1.17	De Opdrachtnemer dient na afloop van de overeenkomst de apparaten retour te nemen. Er dient een prijs voor de bruikbare grondstoffen betaald te worden aan de Opdrachtgever.
1.18	Refurbished apparatuur is uitgesloten in deze aanbesteding.

2. Eisen aan correctief en preventief onderhoud

Nummer	Eis
2.1	Opdrachtnemer dient preventief en correctief onderhoud aan de apparaten uit te voeren. De downtime als gevolg van preventief onderhoud telt niet mee in het beschikbaarheidspercentage en dient altijd in overleg met de desbetreffende locatie te worden ingepland.
2.2	De kosten voor het preventief en correctief onderhoud zijn inbegrepen in de prijs per print.
2.3	Alle vervangingsonderdelen en verbruikersartikelen die nodig zijn voor het Up and Running houden van de apparaten dienen verdisconteerd te zijn in de prijs per print.
2.4	Onder preventief onderhoud valt ook het up and running houden van de Software.
2.5	Preventief onderhoud moet uitgevoerd worden wanneer er 100.000 prints zijn gedrukt op een apparaat. Preventief onderhoud mag ook uitgevoerd worden wanneer een monteur op locatie is voor een storing.
2.6	De opdrachtnemer garandeert de opdrachtgever een beschikbaarheidspercentage van 98% per apparaat, per kwartaal, berekend over schooldagen tussen 08.00 en 17.00 uur. Indien opdrachtnemer gedurende een kwartaal er niet in slaagt dit

	beschikbaarheidspercentage te halen, heeft opdrachtgever de mogelijkheid om een sanctie op te leggen van € 500 excl. Btw per apparaat waarvoor geldt dat het gegarandeerde beschikbaarheidspercentage niet gehaald is.
2.7	De berekening van het beschikbaarheidspercentage gaat conform onderstaande formule: Beschikbaarheidspercentage = $((SD - S) / SD) * 100\%$ SD= aantal uur dat een school in bedrijf is geweest in het betreffende kwartaal. (Per schooldag 8 uur) S= Storing (aantal uur in het betreffende kwartaal waarin de machine niet beschikbaar is geweest)
2.8	Een apparaat staat in storing wanneer het niet gebruikt kan worden voor de functionaliteiten waarvoor het is ingekocht. Dit houdt dus in dat wanneer er niet geprint, gescand of gekopieerd kan worden we spreken van een storing.
2.9	Uitval door een storing in de Software van de apparaten wordt meegenomen in het beschikbaarheidspercentage per kwartaal.
2.10	Wanneer storingen ontstaan door het niet tijdig doorvoeren van updates aan de door Opdrachtnemer aangeboden printersoftware als gevolg van updates aan het besturingssysteem van de Opdrachtgever, kan Opdrachtnemer zich niet beroepen op overmacht. Storingen vanuit deze situatie tellen mee in het beschikbaarheidspercentage.
2.11	Als Opdrachtnemer van mening is dat een storing veroorzaakt is door ondeskundig gebruik door eindgebruikers ligt de bewijslast hiervoor bij Opdrachtnemer.
2.12	Alle storingen worden gegarandeerd binnen 8 werkuren opgelost door de Opdrachtnemer. Wanneer een storing niet binnen de gestelde termijn wordt opgelost kan opdrachtgever aan opdrachtnemer een sanctie opleggen van € 500,- excl. Btw per apparaat dat door de storing getroffen wordt.

3. Eisen aan levering apparaten

Nummer	Eis
3.1	In overleg met de opdrachtgever worden definitieve data en tijdstippen afgesproken voor eerste plaatsing van apparatuur op de scholen. Alle apparaten moeten voor 1-1-2024 operationeel zijn. Wanneer de apparatuur niet operationeel is op de overeengekomen data tussen opdrachtgever en opdrachtnemer, heeft opdrachtgever de mogelijkheid om een boete van € 500,- excl. Btw per apparaat per uitgestelde dag op te leggen.
3.2	Bestellingen van apparaten na initiële levering dienen binnen 8 weken na opdrachtverstrekking geleverd te worden
3.3	Apparatuur wordt kosteloos op de aangewezen plaats geleverd en geïnstalleerd. Levering en installatie moet tussen 08.30 en 16.00 uur plaatsvinden.

3.4	Bekabeling dient netjes aangesloten en zo veel mogelijk gebundeld te worden. Eventueel verpakkingsmateriaal dient na plaatsing direct mee terug te worden genomen.
3.5	Opdrachtnemer vertrekt pas wanneer de apparatuur en de software getest en geaccepteerd zijn en de aangewezen contactpersonen geïnstrueerd zijn.
3.6	De aangewezen contactpersonen van opdrachtgever (per locatie) krijgen de instructies zodat zij met de apparatuur en de software kunnen werken.
3.7	Indien nodig, naar mening van de opdrachtgever, zal een extra trainingsmoment ingepland worden.
3.8	Voor een select gezelschap van de servicedesk zal een uitgebreide training gegeven worden waarbij alle functionaliteiten aan bod komen. Zij zullen als ambassadeur voor de overige locaties fungeren.

4. Eisen aan levering supplies

Nummer	Eis
4.1	Opdrachtgever wil gebruik maken van een systeem waarin toners automatisch besteld worden. De apparaten dienen automatisch een nieuwe toner te bestellen wanneer de toner in het apparaat bijna op is. Desgewenst moet het wel mogelijk zijn toners bij te bestellen.
4.2	Voor de beschikbaarheid van de supplies is de Opdrachtnemer verantwoordelijk.
4.3	Elk apparaat dient van elke kleur één (1) toner als plankvoorraad te hebben.
4.4	Indien Opdrachtnemer geen mogelijkheid heeft tot het leveren van Toners mag Opdrachtgever deze elders inkopen. De facturen van deze Toners worden één op één doorgezeten naar Opdrachtnemer.
4.5	Opdrachtnemer houdt Opdrachtgever op de hoogte van de leverstatus van een bestelling.
4.6	Bij aflevering van de bestelling dient de Opdrachtnemer de onderstaande gegevens van de ontvanger te registreren: - Handtekening van de ontvanger; - Naam van de ontvanger.
4.7	Bij levering dient een Pakbon met daarop de inhoud van de levering overhandigd te worden.
4.8	Bij signaal van vervanging verbruiksartikelen dient er binnen twee (2) schooldagen een nieuwe levering van deze verbruiksartikelen plaats te vinden.

5. Eisen aan Portaal

Nummer	Eis
5.1	Opdrachtnemer dient een portaal in te richten waarin de Opdrachtgever de dienstverlening kan monitoren.
5.2	Opdrachtgever dient per gebruikerscode het aantal gemaakte prints en kopieën te kunnen opvragen. Deze dienen gespecificeerd te zijn in zwart/wit en kleur.
5.3	Opdrachtgever dient via het portaal inzicht te krijgen in het aantal storingen dat zich in een kwartaal heeft voorgedaan, de duur van afhandeling van de diverse storingen en het beschikbaarheidspercentage per machine in een kwartaal.
5.4	Per locatie moet er een eigen inlog omgeving zijn waarin de volgende gegevens zichtbaar zijn: - Onderstaande gegevens per apparaat: - Aantal zwart/wit kopieën; - Aantal kleurkopieën; - Aantal gebruikers per machine;

	- Prints per gebruiker.
5.5	De volgende data moet per gebruiker zichtbaar zijn in het portaal: - Aantal zwart/wit kopieën; - Aantal Kleurkopieën; - Machines waarop is geprint.
5.6	De volgende data moet verwerkt worden in een kwartaalrapportage: - Beschikbaarheidspercentage per apparaat; - Overzicht preventief onderhoud; - Overzicht correctief onderhoud; - Overzicht bestellingen en leveringen; - Overzicht storingen en klachten; Eventuele voorstellen voor verbetertrajecten
5.7	De volgende data moet verwerkt worden in een jaarrapportage: - Beschikbaarheidspercentage per apparaat; - Storingen overzicht per jaar; - Kosten overzicht op jaarbasis; - Aantal prints totaal per jaar; - Aantal gebruikers per jaar.

6. Eisen aan Multifunctionals scholen (type 1)

Nummer	Eis
6.1	Type 1 multifunctional dient geschikt te zijn voor grotere oplages. Geschikt voor een capaciteit van 25.000 afdrukken per maand door zowel medewerkers als leerlingen.
6.2	Opstarttijd na lange inactiviteit (minimaal 4 uur) van de multifunctional maximaal 2 minuten.
6.3	Minimale printsnelheid van 40-50 pagina's per minuut.
6.4	De snelheid mag bij dubbelzijdig afdrukken niet meer dan 25% afnemen t.o.v. enkelzijdig afdrukken.
6.5	Opwarmtijd, maximaal 1 minuut.
6.6	Printer dient gebruikt te kunnen worden door zowel medewerkers als leerlingen. (gebruikers)
6.7	De multifunctional dient te kunnen afdrukken, kopiëren en scannen in het zwart (Standaardinstelling).
6.8	De multifunctional dient te kunnen afdrukken, kopiëren en scannen in kleur.
6.9	De printer moet tweezijdig kunnen scannen, afdrukken en kopiëren zonder dat de originele pagina wordt gedraaid in de printer.
6.10	De multifunctional moet zowel staand als liggend kunnen afdrukken.
6.11	Een originele dubbelzijdige pagina moet enkelzijdig gescand of gekopieerd kunnen worden en visa versa.
6.12	De multifunctional moet minimaal in de formaten A3 en A4 afdrukken.
6.13	De multifunctional moet instelbaar zijn voor verschillende papierdiktes.
6.14	Bulklade A4 papier met minimale capaciteit van 2.000 tot 3.000 stuks.
6.15	Scans moeten automatisch naar email (<i>en Google drive - Wens</i>) verzonden kunnen worden in de formats: PDF, TIF of DOCX.
6.16	Automatische functie voor het nieten van documenten.
6.17	Automatische functie voor het afdrukken van boekjes.
6.18	Gebruikers moeten middels een persoonlijke code of hun mobiel kunnen inloggen op de multifunctionals.
6.19	Het moet voor de gebruikers mogelijk zijn om handmatig briefpapier of andere media in een lade te plaatsen.
6.20	Het display moet configureerbaar zijn en in overleg met de opdrachtgever ingericht worden.
6.21	Meerdere bestanden moeten naar één bestand gescand kunnen worden.

6.22	Het is mogelijk om via (mobiele) devices een printopdracht te versturen naar de multifunctional.
------	--

7. Eisen aan Multifunctionals scholen (type 2)

Nummer	Eis
7.1	Type 2 multifunctional dient geschikt te zijn voor kleinere oplages. Geschikt voor een capaciteit van 12.000 afdrukken per maand door zowel medewerkers als leerlingen.
7.2	Opstarttijd na lange inactiviteit (minimaal 4 uur) van de multifunctional maximaal 3 minuten.
7.3	Minimale printsnelheid van 40-50 pagina's per minuut.
7.4	De snelheid mag bij dubbelzijdig afdrukken niet meer dan 25% afnemen t.o.v. enkelzijdig afdrukken.
7.5	Opwarmtijd, maximaal 1 minuut.
7.6	Printer dient gebruikt te kunnen worden door zowel medewerkers als leerlingen.
7.7	De multifunctional dient te kunnen afdrukken, kopiëren en scannen in het zwart (Standaard instelling)
7.8	De multifunctional dient te kunnen afdrukken, kopiëren en scannen in kleur.
7.9	De printer moet tweezijdig kunnen scannen, afdrukken en kopiëren zonder dat de originele pagina wordt gedraaid in de printer
7.10	De multifunctional moet zowel staand als liggend kunnen afdrukken.
7.11	Een originele dubbelzijdige pagina moet enkelzijdig gescand of gekopieerd kunnen worden en visa versa.
7.12	De multifunctional moet minimaal in de formaten A3 en A4 kunnen afdrukken.
7.13	De multifunctional moet instelbaar zijn voor verschillende papierdiktes..
7.14	Bulklade A4 papier met minimale capaciteit van 1.000 tot 2.000 stuks.
7.15	Scans moeten automatisch naar email (<u>en Google drive - Wens</u>) verzonden kunnen worden in de formats: PDF, TIF of DOCX.
7.16	Automatische functie voor het nieten van documenten.
7.17	Automatische functie voor het afdrukken van boekjes.
7.18	Gebruikers moeten middels een persoonlijke code of via mobiel kunnen inloggen op de multifunctionals.

7.19	Het moet voor de gebruikers mogelijk zijn om handmatig briefpapier of andere media in een lade te plaatsen.
7.20	Het display moet configureerbaar zijn en in overleg met de opdrachtgever ingericht worden.
7.21	Meerdere bestanden moeten naar één bestand gescand kunnen worden.
7.22	Het is mogelijk om via (mobiele) devices een printopdracht te versturen naar de multifunctional.

8. Eisen aan printers (type 3)

Nummer	Eis
8.1	Type 3 Printer dient geschikt te zijn voor kleinere oplages. Geschikt voor een capaciteit van 4000-8000 afdrukken per maand door zowel medewerkers als leerlingen. Dit betreft een printer en geen multifunctional.
8.2	Minimale printsnelheid van 75 pagina's per minuut.
8.3	De snelheid mag bij dubbelzijdig afdrukken niet meer dan 25% afnemen t.o.v. enkelzijdig afdrukken.
8.4	Opwarmtijd, maximaal 1 minuut.
8.5	Printer dient gebruikt te kunnen worden door zowel medewerkers als leerlingen.
8.6	De printer dient te kunnen afdrukken in zwart.
8.7	De printer moet minimaal op formaat A4 kunnen afdrukken
8.8	Bulklade A4 papier met minimale capaciteit van 2000 tot 3.000 stuks
8.9	Gebruikers moeten middels een persoonlijke code of via mobiel kunnen inloggen op de printers.

9. Eisen aan Software

Nummer	Eis
9.1	De gebruikersgegevens moeten geautomatiseerd kunnen worden geïmporteerd in en verwijderd uit apparaten
9.2	De gebruikersgegevens worden minimaal dagelijks gesynchroniseerd.
9.3	De rechten voor de gebruikers moeten centraal kunnen worden vastgelegd, initieel steeds automatisch afgeleid van de functie/rol van de gebruiker. Op individuele basis kunnen deze rechten eenvoudig worden aangepast door de servicedesk van Opdrachtgever.
9.4	De mogelijkheid moet aanwezig zijn om centraal minimaal de volgende zaken default voor alle gebruikers in te stellen: • zwart/wit afdrukken. • tweezijdig afdrukken.
9.5	Gebruikers moeten de mogelijkheid hebben om bij het versturen van een printopdracht de default instellingen eenmalig aan te passen.
9.6	De aanbieder dient de optie aan te dienen om de gebruikersgegevens te importeren uit bronbestanden (ESIS, AFAS en Gsuite) en op basis hiervan apparaten te koppelen aan rol/functie van de gebruikers.
9.7	Er dient naast een printerdriver voor windowsdevices ook een chrome-extensie beschikbaar te zijn voor het printen vanaf chromebooks plus een app voor printen vanaf telefoon.

10. Eisen aan support

Nummer	Eis
10.1	De werkdag loopt bij Opdrachtgever van 8:00 tot 17:00. Binnen dit tijdsbestek dient Opdrachtnemer telefonisch bereikbaar te zijn voor het melden van storingen.
10.2	Indien een apparaat een storing aangeeft, dient Opdrachtnemer vanuit de helpdesk op afstand te kunnen ondersteunen.
10.3	Alle storingen dienen geregistreerd te worden in het managementportaal van Opdrachtgever. Opstaande storingen en de voortgang van afhandeling zijn inzichtelijk voor medewerkers servicedesk van Opdrachtgever.