



Bijlage 3 Programma van Eisen

In onderstaande paragrafen worden de vereisten beschreven van de aan te leveren multifunctionals met de bijbehorende dienstverlening en de levering van papier.

1.1.1 Algemeen	
	<u>Dit hoofdstuk bevat alle eisen waaraan de Opdrachtnemer zich bij inschrijving aan conformeert.</u>
1	De Opdrachtnemer dient een vaste contactpersoon toe te wijzen aan de Opdrachtgever, die de totale dienstverlening zoals die wordt geleverd kan overzien en beoordelen en die beschikt over voldoende bevoegdheden om, indien noodzakelijk, de dienstverlening bij te sturen.
2.	Zowel de Opdrachtgever als de Opdrachtnemer zullen strikte geheimhouding in acht nemen ten aanzien van informatie over elkaars organisatie. Behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van de partij, zal ieder van de partijen, informatie waarover hij beschikt, niet aan derden beschikbaar stellen en aan zijn personeel slechts bekend maken voor zover dit nodig is voor het verrichten van de overeengekomen prestaties. Beide partijen dienen hun medewerkers te verplichten deze geheimhouding na te leven.
3.	De Opdrachtnemer heeft haar inschrijving gebaseerd op de verwachte afnamen per type van de multifunctionals en afdrukvolumes. De verwachte afname is geen garantie en opdrachtgever committeert zich derhalve niet aan een minimum afdrukvolume. De aantallen multifunctionals per type zoals opgenomen in bijlage 11 zijn een prognose. Na definitieve gunning zal de opdrachtgever, in overleg met de Opdrachtnemer, de definitieve initiële bestelling bepalen per type.
4.	De initiële overeenkomstduur is vier (4)) jaar met een verlengingsoptie van twee keer één (1) jaar (4+1+1). De ingangsdatum van de overeenkomst voor PCBO Apeldoorn is per 1 september 2024. De keuze tot verlening kan enkel eenzijdig vanuit opdrachtgever gebeuren en wordt schriftelijk kenbaar gemaakt door opdrachtgever, uiterlijk 3 maanden voor afloop van de lopende contractperiode. In bijlage 6 vindt u de concept raamovereenkomst.
5.	De opdrachtgever stelt als voorwaarden dat, maximaal 5 multifunctionals vrij bijgeplaatst kunnen worden zonder dat dit leidt tot slechtere prijscondities. Hierbij geldt dat de expiratedatum van de bijgeplaatste apparatuur gelijk is aan de expiratedatum van de af te sluiten overeenkomst. Het is in het 5 ^{de} contractjaar (verlengingsjaar) toegestaan refurbished (vergelijkbaar) apparatuur aan te bieden. De vergelijkbaarheid dient te worden goedgekeurd door desbetreffende opdrachtgever voordat de levering plaats vindt.

1.1.2 Technische vereisten	
6.	Aanvullende specificaties van de apparatuur vindt u ook in bijlage 11.
7.	Kleurdetectie moet aanwezig zijn op de apparatuur. Daarmee wordt bedoeld dat in een document alles wat kleur is, in kleur wordt afgedrukt en alles wat zwart-wit is ook zwart-wit wordt afgedrukt. Alle multifunctionals moeten in kleur kunnen printen.
8.	De te plaatsen multifunctionals moeten middels een PCL 6 printer driver en postscript aangestuurd kunnen worden.
9.	Opdrachtnemer garandeert dat de door hem geleverde en te leveren apparatuur, gedurende de looptijd van de overeenkomst, inclusief eventuele optie jaren, verkrijgbaar, van onveranderde, goede kwaliteit is en blijft en dat de apparatuur en de verbruiksartikelen voldoen aan de gevraagde eisen.
10.	De apparatuur moet een netwerkaansluiting hebben van 1000 Mb base-TX Full Duplex.
11.	Het gebruikte Netwerkprotocol moet minimaal TCP/IP v4 en v6 ondersteunen.
12.	Voor de initiële aanschaf moet uitsluitend fabrieksnieuwe apparatuur aangeboden worden.
13.	De decentrale apparatuur moet geschikt zijn voor 230 Volt en 50/60 Hz en zijn voorzien van een lichtnetsnoer met randaarde.
14.	De multifunctionals moeten geschikt zijn voor gebruik in de volgende omgevingen: • Windows 2022 Server; • Windows 7, 8,10 en 11; • Vanuit virtuele werkplekken (Server Based Computing); • Vanuit mobile devices printen via een applicatie. Zowel Android, IOS en Windows.

15.	De apparatuur moet voldoen aan de eisen gesteld in de Archiefwet, hetgeen inhoudt dat de documenten vervaardigd met deze apparatuur, minimaal 100 jaar leesbaar moeten blijven. Blijkende uit een goedkeuring door het Centrum voor Onderzoek en Technisch Advies of een certificaat dat de tonerhechting voldoet aan de ISO-norm 11798.
16.	Het gelijktijdig gebruik van de functionaliteiten op de MFP moet mogelijk zijn. Functionaliteiten mogen niet blokkeren of onbereikbaar zijn wanneer de MFP een taak uitvoert. Het interne geheugen dient minimaal 4 gb te zijn.
17.	De apparatuur moeten bij printen de volgende papier diktes kunnen verwerken: • Min. 80 grs voor de A4 en A3 afdrukken; • Min. 90 grs. Standaard voor zwart/wit afdrukken; • Min. 100 grs. Standaard voor kleuren afdrukken en brieven; • Min. 120 grs. Omslagen A5, A4 boekjes (zwart/wit of kleur), flyers, nieuwsbrieven (A4 en A3); • Min. 170 grs. Flyers, posters (A3); • Min 220 grs. Kaarten, voorbladen van rapporten; • Min. 300 grs. Kaften van rapporten etc.
18.	De scanvoorziening moet kunnen scannen met de volgende parameters: • Resolutie: minimaal 600 dpi; • Bitdiepte: kleur 24 bits/pixel; • Grijswaarden: 8 bits/pixel; • Zwart-wit: 1 bit/pixel; • Dubbelzijdig scannen. De scanvoorziening zal met A3 en A4 formaten papier om kunnen gaan.
19.	Opdrachtnemer verstrekt bij inschrijving aan opdrachtgever de specificaties van alle aangeboden apparatuur.
1.1.3 Duurzaamheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen	
20.	De Opdrachtnemer conformeert zich aan de <u>minimumeisen</u> als vermeld in het criteriadocument 'Reproductieapparatuur' versiedatum 01-03-2017 opgesteld door Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO). Dit zijn;

	1. De reproductieapparatuur voldoet aan eisen van Energy Star (www.euenergystar.org). 2. De hieronder gespecificeerde apparatuur kan dubbelzijdig kopiëren en/of printen: a. Kleuren print-, kopieer- en multifunctionele apparatuur met een monochrome productsnelheid van ≥ 20 afdrucken per minuut (apm), en een afdrukbreedte kleiner dan 40 cm; b. Monochrome print-, kopieer- en multifunctionele apparatuur met een monochrome productsnelheid van ≥ 25 afdrucken per minuut (apm) en een afdrukbreedte kleiner dan 40 cm 3. Reproductieapparatuur is geschikt voor het gebruik van gerecycled papier dat voldoet aan de Europese standaard EN 12281:2002.
21.	De door u aangeboden apparatuur moet minimaal voldoen aan de in Nederland geldende wettelijke voorschriften op het gebied van arbeidsomstandigheden, milieu, ergonomie en veiligheid. Dit geldt uiteraard 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)
22.	Opdrachtnemer verklaart dat in geen enkele fase van het productieproces, van zowel apparatuur als verbruiksmaterialen, sprake is van kinderarbeid of gedwongen arbeid en van schending van de mensenrechten.
23.	Opdrachtnemer verklaart dat alle geleverde en te leveren artikelen en materialen, inclusief de verpakkingen, veilig zijn te gebruiken zonder specifieke instructie en/of vaardigheden. De totale verpakking voldoet aan alle eisen met betrekking tot veiligheid.
24.	Alle aan te bieden apparatuur moet tenminste zijn voorzien van powermanagement c.q. een energiearme stand.
25.	De aangeboden apparatuur voldoet aan de CE-markering en er komen geen stoffen in voor die op de zogenaamde zwarte lijst staan (RoHS-compliant). Er mogen geen broom bevattende vlamvertragers, cadmium houdende pigmenten en éénmalige OPCkopieerpatronen en cartridges worden gebruikt. RoHS staat voor 'Restriction of the use of Certain Hazardous Substances in Electrical and Electronic Equipment' ('Beperking van Gevaarlijke Stoffen in Elektrische en Elektronische Apparatuur') en geldt voor apparatuur die op de markt gebracht is na 1 juli 2006. De verboden stoffen zijn lood, kwik, cadmium, hexavalent chroom, polybrominated biphenyls (PBB) of polybrominated diphenylethers (PBDE).

26.	De leverancier dient alle bij de apparatuur vrijkomende afvalstoffen die schadelijk zijn voor milieu, waaronder tonerhouders, klein chemisch afval, toners, toner- en inktcartridges en onderhoudsmateriaal alsmede de verpakkingen, gedurende de looptijd van de overeenkomst kosteloos en op een aantoonbaar verantwoorde wijze af te voeren, te reconditioneren en te verwerken.
27.	De opdrachtnemer is verplicht, op eerste verzoek, de producten waarvan bekend is dat die, na gebruik of verbruik, voor een deel of geheel hergebruikt kunnen worden, kosteloos retour te nemen en zorg te dragen voor verantwoorde verwerking. Dit betreft voornamelijk toner- en inktcartridges, maar ook de apparatuur bij vervanging.
28.	De verbruiksartikelen mogen derhalve geen stoffen bevatten die gevaarlijk zijn voor het milieu en de gezondheid. Een en ander houdt in dat stoffen die geclassificeerd zijn met de R zinnen R50, R53, R50/53 en R59 volgens 1999/45/EG niet zijn toegestaan.
1.1.4 Logistiek/ levering	
29.	De oplevering van de gevraagde apparatuur vindt uiterlijk plaats (op alle locaties) voor 01-09-2024.. De opdrachtnemer test de MFP uitvoerig op het correct functioneren voordat een MFP definitief aan de daartoe aangewezen medewerker van opdrachtgever wordt overgedragen. Voorafgaand aan de definitieve opdrachtverstrekking wordt een implementatieprotocol vastgelegd met de opdrachtnemer.
30.	Alle af te leveren apparatuur en verbruiksmaterialen moeten deugdelijk zijn verpakt met duidelijke vermelding van afzender, inhoud, besteller en bestemming.
31.	Verpakkingsmaterialen van apparatuur dient na levering zonder extra kosten retour te worden genomen.
32.	Voor het plaatsen en het na afloop van de contractperiode, weghalen van de apparatuur op alle locaties van PCBO worden geen kosten in rekening gebracht.
33.	Gedurende de looptijd dient Opdrachtnemer minimaal 10% van de geplaatste multifunctionals kosteloos retour te nemen.
34.	Het retourneren van defect apparatuur tijdens de overeenkomst dient kosteloos te gebeuren door Opdrachtnemer.
35.	Per locatie is het toegestaan om één keer een apparaat te verplaatsen binnen de locatie. Voor de externe verhuizingen dient Inschrijver een prijs op te geven op het prijzenblad.

36.	Niet-technische conversies zijn gelimiteerd tot maximaal 10% van de startconfiguratie. Hiermee wordt bedoeld dat boetevrij en kosteloos een of meerdere Multifunctional(s) kunnen worden omgeruild voor beter passende Multifunctional(s), waarbij de technische staat van de Multifunctional(s) geen enkele rol speelt.
37.	Voldoende verbruiksmaterialen dienen op locatie bij de opdrachtgever aanwezig te zijn. Mocht dit onverhoopt niet het geval zijn, dan is de toegestane levertijd van deze verbruiksmaterialen, maximaal 48 uur na afroep.
38.	Gedurende de standstill-termijn dient de voorlopige gegunde partij een POC-opstelling te plaatsen (conform de datum in de aanbestedingsplanning) bij een door Opdrachtgever aangewezen locatie. Opdrachtnemer dient een checklist voor de te controleren functionaliteiten conform de gestelde eisen aan te leveren.
<i>1.1.5 Onderhoud, service en beschikbaarheid</i>	
39.	Opdrachtnemer blijft gedurende de volledige contractperiode verantwoordelijk voor de service, onderhoud en reparatie.
40.	De medewerkers van de serviceorganisatie waar de klachten, storingen en dergelijke worden gemeld, moet de Nederlandse taal beheersen, zowel mondeling als schriftelijk.
41.	De telefonische helpdesk van opdrachtnemer mag geen spraakcomputer gebruiken voor wat betreft de inhoud van de meldingen; medewerkers spreken de Nederlandse taal.
42.	De telefonische helpdesk van de opdrachtnemer is op werkdagen ten minste bereikbaar van 8.00 uur tot 17.00 uur.
43.	De aangeboden oplossing moet in staat zijn zelfstandig verbruiksartikelen te bestellen inclusief signalering naar de opdrachtgever. Tevens moet het mogelijk zijn om kleine storingen automatisch door te geven.
44.	De levertijd voor eventuele nalevering van machine (onderdelen) is maximaal 10 werkdagen mits de multifunctional nog operationeel is.

45.	Beschikbaarheidspercentage voor de multifunctionals per drie maanden is 98%. Het beschikbaarheids % wordt als volgt berekend; - $100 \times (594 - b) / 594$. - B = De som van alle Oplostijden van de MFP per kwartaal. - 594 = Kantoortijden 08.00 tot 17:00 uur (9 werkuren p/d x 22 werkdagen p/mnd x 3 mnd = 594 uur per kwartaal). Met niet-beschikbaarheid wordt onder meer bedoeld dat een apparaat niet naar behoren functioneert tijdens kantooruren op werkdagen vanwege: - Een technische storing van het apparaat zelf; - Slecht leesbare of onleesbare afdrukken produceert. - Niet naar behoren functioneren op kantoordagen/uren
46.	De aan te bieden apparatuur moet na plaatsing, in staat zijn automatisch en proactief tellerstanden, storingsen, toner- en papierniveau en serienummers te communiceren naar de opdrachtnemer.

1.1.6 Instructie/ opleiding

47.	Aanbieder draagt zorg voor instructie aan de beheerder (per opdrachtgever) van de geboden oplossing bij de opdrachtgever.
48.	Van alle aangeboden apparatuur worden de teksten van de displays, handleidingen en eventuele instructiekaarten, met basisuitleg voor printen, kopiëren en scannen, in de Nederlandse taal geleverd.
49.	De opdrachtgever wil dat medewerkers per locatie getraind worden. Deze personen dienen getraind te worden op de volgende onderdelen: • Complete hardware en softwaretraining (voor alle te leveren apparatuur); • Training op het gebruik van de beheertool en het verhelpen van eenvoudige problemen om systemen zo snel mogelijk weer operationeel te krijgen; Training gericht op een duurzaam gebruik van de apparatuur. Na eventuele tussentijdse wisseling van apparaten binnen de looptijd van de overeenkomst dient nadere instructie plaats te vinden. De trainingen maken een integraal onderdeel uit van de opdracht en worden zonder meerkosten voor de opdrachtgever verzorgd.

1.1.7 Facturering

50.	Facturatie is toegestaan nadat een apparaat is geleverd en de startconfiguratie gebruiksklaar is geïnstalleerd en oplevering is geaccordeerd door opdrachtgever.
51.	Facturering is toegestaan vooraf per (kalender) kwartaal. Het voorschot zal ongeveer de uiteindelijke afrekening moeten benaderen (zowel zwart-wit, kleur als huur). De tellerstanden dienen te zijn opgenomen en de (kwartaal)eindafrekening vindt plaats op basis van daadwerkelijk gemaakte afdrukken achteraf per kwartaal -/- het voorschot op per brinnummer zodat wel de werkelijke aantallen worden vermeld. Facturen dienen digitaal (PDF) aangeboden te worden, gespecificeerd per brinnummer.
52.	De overeengekomen prijzen zijn vast en onveranderlijk gedurende de eerste 4 (vier) jaar van de raamovereenkomst.
53.	De kwartaalfactuur moet in ieder geval de volgende punten vermelden: • De typeaanduiding van de apparatuur; • De locaties waar de apparatuur zijn geplaatst; • Het voorschotbedrag voor de kosten met een onderscheid voor zwart- en kleurafdrukken.
54.	Huurbedrag dient per kwartaal apart gefactureerd te worden. Hierop dienen onderstaande zaken te worden vermeld: • De typeaanduiding van de apparatuur • Huurbedrag per multifunctional

1.1.8 Managementinformatie

55.	Er wordt door de opdrachtnemer toegang verleent tot de database waaruit PCBO middels Qlicksense zelfbeschikking heeft over de benodigde managementinformatie zoals benoemd in eis 56.
56.	Opdrachtgever wil minimaal per multifunctional online real time inzicht via Qlicksense in onderstaande zaken per periode, per locatie, per gebruikersgroep en per afdeling: • Printvolumes • Aantal zwart/wit en kleur afdrukken • Storingen • Tellerstanden en gebruiksgegevens • Beschikbaarheid percentage per multifunctional (conform bestek)

57	De beheerder moet kunnen beschikken over een volumehistorie van ten minste de gehele looptijd per functie en per apparaat.
58.	Opdrachtgever moet met gebruikmaking van de software inzicht krijgen in de onderhoudstoestand van de bij haar geplaatste apparatuur.
59.	Opdrachtnemer dient een serviceraapportage inzichtelijk te maken aan de opdrachtgever waarin minimaal de volgende onderdelen zijn opgenomen: • Locatie van de apparatuur; • Aantal apparaten per locatie; • Doorlooptijden van de service-calls; • Percentage beschikbaarheid per apparaat; • Aantal storingen in betreffende periode; • Aard van storingen. Deze gegevens moeten digitaal beschikbaar zijn. Bijvoorbeeld door een web portaal.
60.	• Een storing aan een apparaat dient binnen 16 werkuur, na melding, opgelost te zijn. Mocht dit niet mogelijk zijn, dan zal er in overleg met de opdrachtgever een vervangende gelijkwaardige apparaat worden geleverd; • Een monteur dient uiterlijk na 1 werkdag na melding van een storing aanwezig te zijn om te starten met het oplossen van deze storing; • Een spoedreparatie dient binnen maximaal 8 werkuren te worden verholpen.
61.	De status van de apparatuur dient op afstand te kunnen worden beheerd, d.w.z. er moet een beheertool zijn die gebruikt kan worden door de opdrachtgever. Op deze wijze moet Onder andere kunnen worden besloten tot noodzakelijke onderhouds- of reparatiewerkzaamheden, waaronder bijvullen toner. De hiervoor benodigde software wordt geleverd door Qlicksense en is in beheer van Opdrachtgever.

1.1.9 Tarifiering

62.	De tarieven zijn opgesplitst in een vast tarief en een variabel tarief (zie bijlage 5). Het vaste tarief is een huurprijs per apparaat per maand. Het vaste tarief is inclusief kosten m.b.t. hardware, software (licenties) en softwaresupport. Er wordt een aparte huurprijs uitgevraagd voor de vaste 4 (vier) contractjaren en de optionele verlengjaren. Het variabele tarief bestaat uit het all-in onderhoud, services en de kosten per afdruk zwartwit en kleur. Er geldt geen minimale afnameverplichting. Aan de aantallen weergegeven afdrucken in de specificatie kunnen geen rechten aan worden ontleend. Het variabele tarief moet zijn afgerond op 4 decimalen. Tarieven zijn exclusief btw en bevatten alle kosten die nodig zijn voor het uitvoeren van betreffende werkzaamheden, inclusief overhead, reis- en parkeerkosten, algemene kosten, winst en risico, afschrijvingskosten, milieubijdragen/ heffingen en dergelijke.
63.	Levering op de diverse locaties en kosten van verbruiksmaterialen zoals onder andere toners en cartridges zijn voor rekening van de leverancier en zijn verwerkt in de tarieven.

1.1.10 Prestatievoorwaarden

64.	Wanneer de opdrachtnemer niet binnen de termijnen en voorwaarden als omschreven in eis 44 en 60 de heeft gehandeld heeft is hij, na ingebrekestelling conform de inkoopvoorwaarden, in verzuim. De opdrachtnemer is dan een boete verschuldigd van € 200,- per kalenderdag tot de dag dat het verzuim voortduurt. De verzuimperiode bedraagt maximaal 10 werkdagen. Wanneer herstel niet plaatsvindt binnen de verzuimperiode heeft de opdrachtgever het recht de overeenkomst te ontbinden, zonder dat het recht op schadevergoeding komt te vervallen.
65.	De opdrachtnemer is aansprakelijk voor alle schade die aan de opdrachtgever en/of aan derden worden toegebracht in relatie tot de opdracht, schade als gevolg van het niet of niet naar behoren uitvoeren van de werkzaamheden daaronder inbegrepen. De opdrachtnemer vrijwaart de opdrachtgever tegen aanspraken van derden. De opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor indirecte en/of gevolgschade, tenzij de tekortkoming te wijten is aan eigen opzet of grove schuld van de opdrachtnemer. De opdrachtnemer zal voor eigen rekening zorgdragen voor een naar het oordeel van de opdrachtgever adequate verzekering van zijn aansprakelijkheden (Beroepsaansprakelijkheid, wettelijke aansprakelijkheid e.d.). Daarom verschaft de Opdrachtnemer inzage in de verzekeringspolis en de bewijsstukken met betrekking tot betaling van de verschuldigde premies wanneer de opdrachtgever dat verzoekt. Als inzage

	niet mogelijk is voldoet een verklaring van de verzekering dat er sprake is van afdoende dekking. De dekking van de verzekering bedraagt minimaal €3.000.000,- per gebeurtenis, met een maximum van 2 gebeurtenissen per jaar.
--	--

66.	Opdrachtnemer dient in overleg met de huidige leverancier de afvoer van de huidige apparatuur af te stemmen.
67.	De opdrachtnemer dient een verslag te maken van de evaluatiegesprekken en deze binnen 5 werkdagen aan te leveren bij de Opdrachtgever. Dit verslag is pas van toepassing als PCBO schriftelijk akkoord is met de inhoud.
68.	Opdrachtnemer draagt zorg voor het afvoeren van lege cartridges en toners op alle locaties.
69.	Het printen op briefpapier dient op alle machines op een eenduidige manier ingericht te worden.

1.1.11 Databeveiliging

70.	Opdrachtnemer dient (na definitieve gunning) aan te geven hoe om zal worden gegaan met de eventuele data op de hardeschijven/ssd/memorycards in de MFP bij terughalen of vervanging.
71.	Opdrachtnemer dient alle data te vernietigen alvorens de Multifunctionals worden opgehaald aan het einde van de looptijd van het contact.
72.	De data welke op de machines komen te staan zoals print opdrachten en gescande documenten dienen te worden voorzien van automatische encryptie.
73.	Opdrachtnemer dient akkoord te gaan met de verwerkersovereenkomst in bijlage 12 van het beschrijvend document.

1.1.12 Papier

74.	Eisen kwaliteit papier A4 en A3 80gr/m² • Gramgewicht (ISO 536): 80 +/-3; • Dikte (ISO 534): 100 -110; • Gladheid Bendtsen (ISO 8791):100-200; • Opaciteit (ISO 2471): >92; • Witheid ((D65) ISO 11475 CIE): 160 +/-3 • Houdbaarheid conform ISO 9706; • FSC of vergelijkbaar; • EU Ecolabel.
75.	A4 papier wordt op het formaat 210 x 297 mm langlopend geleverd.
76.	A3 papier wordt op het formaat 297 x 420 mm breedlopend geleverd.
77.	De pakken papier dienen geleverd te worden per locatie. Minimaal 10 dozen van 5 pakken á 500 vel.
<i>1.1.13 Levering papier</i>	
78.	De scholen moeten kunnen bestellen via Afas; • Retourzendingen moeten via Afas (aan-)gemeld kunnen worden; • Er dienen inlogmogelijkheden te zijn per school en bovenschools; • Na een bestelling via Afas wordt automatisch een bestelbevestiging verstuurd; • Voor retourzendingen mogen geen kosten in rekening worden gebracht; • Papier dient leverbaar te zijn in A4 en A3-formaat;
79.	Bij de levering van papier dienen de pallets en ander verpakkingsmateriaal kosteloos retour genomen te worden.

Inschrijver verklaart aan deze bovenstaande eisen te voldoen en deze verklaring naar waarheid te hebben ingevuld.

Naam	
Functie	
Onderneming	
Handtekening	
Plaats en datum	

