

EUROPESE AANBESTEDING MULTIFUNCTIONALS
WATERSCHAP LIMBURG

Inhoud

Begrippen	2
1 Inleiding.....	5
1.1 Beschrijving van de aanbestedende dienst.....	5
2 Uitgangspunten	6
2.1 Doel van de aanbesteding	6
2.2 Aanbestedingswet 2012	6
2.3 Perceelindeling	6
2.4 Looptijd overeenkomst	6
2.5 CPV-codering	6
2.6 Klachtenafhandeling voor deze aanbesteding.....	6
2.7 Huidige situatie en omvang van de opdracht	6
2.8 Minimale afnamen	6
2.9 Gewenste situatie	6
3 Aanbestedingsprocedure	8
3.1 Wijze aanbesteding.....	8
3.2 Tijdschema	8
3.3 Communicatie.....	8
3.4 Vragen, tegenstrijdigheden en onvolkomenheden	9
3.5 Indienen offerte - sluitingsdatum.....	9
3.6 Inhoud offerte	9
3.7 Opening van de offertes.....	9
3.8 Gunning	9
3.9 Voorbehouden	10
3.10 Algemene bepalingen	10
3.11 Gelijkwaardigheid	11
3.12 Combinatie of onderaannemers	11
3.13 Inkoopvoorwaarden	11
3.14 ARW.....	11
3.15 Eén inschrijving.....	11
3.16 Varianten	12
3.17 Inhoud van de opdracht	12
3.18 Minimale afnamen	12
3.19 Huidige situatie.....	12
3.20 Nieuwe situatie	13
3.21 Contractduur	14
4 Beoordeling.....	15
4.1 De beoordeling verloopt in twee fasen:	15
4.2 Eigen verklaring	15
4.3 Verklaring moedermaatschappij.....	15
4.4 Gunningcriteria.....	15
5 Programma van eisen.....	19
5.1 Functionaliteit van de gewenste apparatuur.....	19
5.2 ICT-eisen	22
5.3 Flexibiliteit	22
5.4 Klachtenprocedure.....	22
5.5 Beschikbaarheid	23
5.6 Implementatie	23
5.7 Service Level Agreement	23
5.8 Afval	24
5.9 Managementinformatie.....	24
5.10 Managementrapportage	24
5.11 Gereconditioneerde apparatuur.....	25
5.12 Optie papier	25
5.13 Facturering.....	27

Begrippen

Onderstaand zijn de begrippen uit deze Aanbestedingsleidraad opgenomen. Begrippen worden met een hoofdletter geschreven. Als het begrip in enkelvoud is gegeven, wordt ook het meervoud daaronder begrepen. Als het begrip in meervoud is gegeven wordt ook het enkelvoud daaronder begrepen.

Aanbesteding

De onderhavige openbare Aanbesteding overeenkomstig de Aanbestedingswet 2012 en het ARW 2016 (hoofdstuk 2) die strekt tot verlening van de Opdracht en waarvan het verloop en het voorwerp nader is omschreven in de Aanbestedingsstukken.

Aanbestedingsleidraad

De offerteaanvraag inclusief Bijlagen die door Waterschap Limburg aan de Inschrijvers is verstrekt en welke een (nadere) omschrijving inhoudt van het voorwerp van Aanbesteding.

Aanbestedingsplatform

Het platform van TenderNed waarop de Aanbestedingsstukken worden geplaatst en waarop de communicatie tussen Waterschap Limburg en de Inschrijver plaatsvindt en welke als medium dient voor het indienen van een Inschrijving.

Aanbestedingsstukken

Alle documenten (in schriftelijke of elektronische vorm) die door Waterschap Limburg gedurende de Aanbesteding worden ingebracht, o.a. de Aanbestedingsleidraad, het concept van de Overeenkomst en de Nota's van Inlichtingen.

Aanbestedingsprocedure

De procedure volgens de vigerende aanbestedingswetgeving, waarin de Aanbesteding wordt uitgevoerd.

Aanbestedingswet

Wet van 1 november 2012, houdende nieuwe regels omtrent aanbestedingen, Stb. 2012, 542, zoals onder meer gewijzigd bij Wet van 22 juni 2016 tot wijziging van de Aanbestedingswet 2012 in verband met de implementatie van aanbestedingsrichtlijnen 2014/23/EU,

	2014/24/EU en 2014/25/EU, Stb. 2016, 241.
Aanbestedingsreglement Werken	Het Aanbestedingsreglement Werken 2016 (ARW 2016), Stb. 2020, 30657, beschrijft de procedures voor het aanbesteden van opdrachten voor werken. Waterschap Limburg heeft ervoor gekozen om het ARW ook toe te passen op al haar opdrachten voor diensten en leveringen.
Bijlage	Een addendum bij een van de Aanbestedingsstukken. Een Bijlage maakt integraal deel uit van de Aanbestedingsstukken. Indien wordt gerefereerd naar een Bijlage middels een nummer, bijvoorbeeld Bijlage 2, dan wordt ook verwezen naar de eventuele subdocumenten aangeduid met een letter, bijvoorbeeld Bijlage 2B.
Inschrijving	Het aanbod dat Inschrijver volgens de Aanbestedingsstukken doet aan Waterschap Limburg en dat strekt tot het uitvoeren van de Opdracht.
Locatie	Een locatie van of in gebruik door Waterschap Limburg.
Offerte	De aanbidding die de Opdrachtnemer doet naar aanleiding van de Aanbesteding.
Opdrachtgever	Waterschap Limburg, degene die de Opdracht verstrekt (Opdrachtgever), zijnde Waterschap Limburg.
Opdrachtnemer	De ondernemer met wie Waterschap Limburg de Overeenkomst afsluit in het kader van de Aanbesteding.
Programma van Eisen (PvE)	Het Programma van Eisen dat is opgenomen in dit document, waarin de specificaties ten aanzien van het uitvoeren van de Overeenkomst zijn opgenomen.
UEA	Uniform Europees Aanbestedingsdocument: het document

bestemd voor de opgave van de eigen verklaring zoals bedoeld in artikel 2.84 van de Aanbestedingswet.

Werkdagen

Alle kalenderdagen behoudens zaterdagen, zondagen en de in Nederland erkende feestdagen.

Werkuren

De uren op de Werkdagen tussen 08.00 uur en 17.00 uur.

Tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald, zal in de Aanbestedingsstukken:

- het aanhalen van een tijdsperiode doelen op een aaneengesloten periode;
- het gebruik van woorden zoals "inclusief", "mede begrepen", "waaronder", "omvattende" en "met inbegrip van" betekenen "met inbegrip van, maar niet beperkt tot".

1 Inleiding

Waterschap Limburg is voornemens met ingang van 1 april 2024 een leverancier te contracteren voor de levering van multifunctionals. Zij wil dit doen middels een Openbare Europese aanbesteding.

1.1 Beschrijving van de aanbestedende dienst

Waterschap Limburg (WL) zorgt in de provincie Limburg voor veilige dijken, droge voeten, schoon water en voldoende water. Dat doen we met ruim 450 medewerkers. Ons beleid wordt bepaald door een gekozen bestuur. De bestuursleden behartigen belangen van de inwoners, bedrijven en natuur in ons werkgebied.

Ons werk:

- wij zorgen voor het water in uw omgeving, zodat u veilig kunt wonen, recreëren en ondernemen;
- wij staan 24 uur per dag, 7 dagen per week paraat om wateroverlast tegen te gaan;
- wij leggen dijken aan en onderhouden ze. We richten beken robuust in, leggen regenwaterbuffers en vispassages aan en regelen het waterpeil om te zorgen voor voldoende, schoon en natuurlijk water;
- wij monitoren de waterkwaliteit in onze beken en nemen diverse maatregelen om te zorgen voor natuurlijk schoon water. We handhaven de regels rondom water en verlenen vergunningen voor activiteiten die plaatsvinden in, op of langs onze wateren en dijken.

Meer informatie over WL vindt u op de website van het waterschap:

www.waterschaplimburg.nl.

2 Uitgangspunten

2.1 Doel van de aanbesteding

Het doel van deze aanbesteding is een overeenkomst te sluiten voor de decentrale levering van multifunctionals aan Waterschap Limburg. Het hanteert als gunningcriterium “beste prijs kwaliteit verhouding”. Dit houdt in dat de aanbidding beoordeeld zal worden op onder andere prijs, kwaliteit, serviceverlening en geschiktheid.

Optioneel wenst Waterschap Limburg een opgave van de kosten van papier. Deze kostenopgave wordt niet meegewogen. Hier geldt dus ook geen afnameverplichting en Waterschap Limburg behoudt zich het recht voor om dit papier elders in te kopen.

2.2 Aanbestedingswet 2012

Op deze aanbestedingsprocedure is de Aanbestedingswet 2012 van toepassing. Daarnaast is het ARW 2016, hoofdstuk 2 (Europees) van toepassing.

2.3 Perceelindeling

De aanbesteding bestaat uit één perceel.

2.4 Looptijd overeenkomst

Waterschap Limburg wenst een overeenkomst te sluiten voor een periode van 5 jaar met een eenmalige verlengingsmogelijkheid van 5 jaar. Zie de conceptovereenkomst bijlage 1

2.5 CPV-codering

Voor deze aanbesteding is de volgende CPV-code van toepassing:
30121200-5 Fotokopieerapparatuur.

2.6 Klachtenafhandeling voor deze aanbesteding

De aanbestedende dienst heeft er voor gekozen voor eventuele klachten met betrekking tot deze aanbesteding een klachtenmeldpunt in te stellen. Hierbij zal de procedure worden gevolgd als aangegeven in de definitieve versie “Klachtenafhandeling bij aanbesteden”. Voor de inhoud van deze regeling zie: <http://www.rijksoverheid.nl/bestanden/documenten-en-publicaties/regelingen/2013/03/07/klachtafhandeling-bij-aanbesteden/klachtenafhandeling-definitief.pdf>

Uw eventuele klachten kunt u via onze website indienen:

<https://www.waterschaplimburg.nl/productencatalogus/product/indienen-klacht/>.

Deze klachtenregeling is niet bedoeld voor het verkrijgen van eventueel benodigde verduidelijkingen met betrekking tot het gestelde in deze aanbestedingstukken. Hiervoor kunt u gebruik maken van de mogelijkheid tot het stellen van vragen als beschreven in hoofdstuk 3 paragraaf 4 van deze aanbestedingsleidraad.

2.7 Huidige situatie en omvang van de opdracht

Er worden momenteel gemiddeld ca 58442 afdrucken per maand gemaakt. Het gemiddeld aantal kleurenafdrucken per maand is 39473 en het gemiddeld aantal zwart-wit afdrucken is dus 18969 per maand. Waterschap Limburg vraagt levering van 23 apparaten.

2.8 Minimale afnamen

Waterschap Limburg verplicht zich niet tot het afnemen van een bepaald minimum volume afdrucken.

2.9 Gewenste situatie

2.9.1 Apparaten

Waterschap Limburg wenst een offerte voor één type apparaten, namelijk een hoogvolume office apparaat. De functionaliteit van de gewenste apparatuur wordt beschreven in het programma van eisen.

2.9.2 Eén einddatum

De nieuwe overeenkomst gaat voor alle apparatuur in op 1 april 2024 en eindigt van rechtswege op 1 oktober 2029. Daarna kan Waterschap Limburg gebruik maken van de optie om de overeenkomst met 5 jaar te verlengen.

3 Aanbestedingsprocedure

3.1 Wijze aanbesteding

Ten behoeve van deze aanbesteding wordt de openbare Europese procedure gevolgd. De reden, dat gekozen is voor de openbare procedure, is, dat niet verwacht wordt door de aanbestedende dienst, dat er een zeer groot aantal inschrijvers zal zijn. Indien Waterschap Limburg een zeer groot aantal inschrijvingen zou verwachten, zou gekozen zijn voor de niet-openbare procedure. De opdracht wordt gegund aan de aanbieder met de beste prijs-kwaliteit verhouding.

3.2 Tijdschema

Actie	Datum
Aankondiging van de opdracht	dinsdag 19 september 2023
Uiterste datum 1 ^e vragenronde	donderdag 19 oktober 2023
1 ^e nota van inlichtingen	donderdag 26 oktober 2023
Uiterste datum 2 ^e vragenronde	donderdag 9 november 2023
2 ^e nota van inlichtingen	donderdag 16 november 2023
Inleverdatum offertes *	donderdag 30 november 2023 vóór 11.00 uur
Voorlopige gunning	maandag 11 december 2023
Definitieve gunning	maandag 1 januari 2024
Ingang overeenkomst	maandag 1 april 2024

* De vermelde datum en tijdstip met betrekking tot het indienen van inschrijvingen geldt als een fatale termijn.

3.3 Communicatie

Alle communicatie m.b.t. deze aanbesteding verloopt via TenderNed met de contactpersoon van het waterschap: Nico Rossel (of telefonisch via: 088-88 90 100). In uitzonderlijke gevallen kan contact op worden genomen met Key-Quality (adviseur van het waterschap voor deze aanbesteding):

Key-Quality BV
T.a.v. dhr. P. Nijkamp
088 5545000

De onder 3.2 genoemde data/tijdstippen zijn indicatief; er kunnen geen rechten aan worden ontleend. Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor de aangegeven tijdsplanning te wijzigen, met uitzondering van wettelijke vastgestelde termijnen. Bij wijziging van de tijdsplanning worden (potentiële) inschrijvers hierover tijdig geïnformeerd.

Het is op straffe van uitsluiting niet geoorloofd om met andere personen dan met de bovengenoemde contactpersonen te communiceren over deze aanbesteding.

3.4 Vragen, tegenstrijdigheden en onvolkomenheden

Voor de aanbestedingsprocedure wordt gebruik gemaakt van het aanbestedingsplatform TenderNed. Alle aanbestedingsdocumenten worden gepubliceerd op dit platform. Deze aanbestedingsleidraad is met zorg samengesteld. Het is mogelijk dat de inschrijver desondanks vragen en/of bezwaren heeft vanwege bijvoorbeeld onduidelijkheden en/of tegenstrijdigheden, onvolkomenheden en/of eventuele inbreuken op wettelijke voorschriften. In dat geval moet de inschrijver Aanbestedende Dienst daarvan uiterlijk ten tijde van de laatste inlichtingenronde (zie het tijdschema van de gunningsprocedure hierboven) op de hoogte stellen en om opheldering vragen en/of bezwaar maken via de genoemde contactpersoon.

Door het indienen van de inschrijving gaat u onverkort akkoord met de bepalingen van de Aanbestedingsdocumenten. Indien de inschrijver Aanbestedende Dienst niet binnen voornoemd tijdsbestek op de voorgeschreven wijze heeft gewezen op eventuele tegenstrijdigheden, onvolkomenheden en/of eventuele inbreuken op wettelijke voorschriften, dan kan zij hier op een later tijdstip niet alsnog over klagen. In dat geval heeft de inschrijver zijn rechten op bezwaar verwerkt.

Vragen dienen gestuurd te worden via de berichtenmodule van TenderNed in het format dat bijgevoegd is als bijlage 2. U kunt vanaf dag 1 vragen stellen tot uiterlijk de in de planning genoemde datum. In de planning is opgenomen wanneer de laatste antwoorden gepubliceerd worden op TenderNed. De vragen inclusief antwoorden maken deel uit van het bestek. De nota van inlichtingen staat hiërarchisch boven reeds verstrekte documenten, omdat hierin alle wijzigingen ten opzichte van die documenten staan vermeld.

3.5 Indienen offerte - sluitingsdatum

Inschrijvers moeten vóór de daarvoor gestelde deadline van 30 november 2023 voor 11:00 uur de inschrijving en alle bijbehorende documenten digitaal indienen in TenderNed.

3.6 Inhoud offerte

De offerte dient overzichtelijk te zijn en overeenkomstig de volgorde zoals aangegeven in bijlage 3.

3.7 Opening van de offertes

De opening van de kluis vindt plaats op 30 november 2023 na 11.00 uur.

3.8 Gunning

Op 11 december 2023 zal Waterschap Limburg schriftelijk bekend maken en beargumenteren aan welke inschrijver de opdracht wordt gegund. Als de inschrijver de opdracht niet krijgt gegund en hij het niet eens is met de besluitvorming omtrent zijn afwijzing dient hij binnen 20 dagen na verzenddatum van de afwijzingsbrief een verzoek om voorlopige voorziening bij de bevoegde rechter in te dienen, zulks op straffe van niet-ontvankelijkheid in hetgeen hij vordert. In het belang van een snelle en goede voortgang wordt iedere belanghebbende dringend verzocht om Waterschap Limburg tijdig op de hoogte te stellen van het (voornemen tot het) aanwenden van een rechtsmiddel, bij

voorkeur door het opsturen van de kopie dagvaarding. Pas na ondertekening van de overeenkomst is er sprake van contractuele gebondenheid.

3.9 Voorbehouden

Waterschap Limburg behoudt zich het recht voor de aanbesteding geheel of gedeeltelijk af te gelasten, zonder tot enigerlei schadevergoeding verplicht te zijn. Mocht er gedurende de aanbestedingsprocedure over een inschrijver bekend worden dat Inschrijver voor deze aanvraag relevante bedrijfsactiviteiten staakt, dan behoudt Waterschap Limburg zich het recht voor die inschrijver uit te sluiten van deelname.

3.10 Algemene bepalingen

3.10.1 Taal

De inschrijving en alle verdere communicatie, met inbegrip van de communicatie die gedurende de looptijd van de overeenkomst vereist is, dient te geschieden in de Nederlandse taal.

3.10.2 Nederlands recht

Op de aanbestedingsprocedure en op alle daarin te verrichten activiteiten en te vervaardigen documenten is Nederlands recht van toepassing.

3.10.3 Kostenvergoeding

Voor het uitbrengen van de offerte en daarmee gepaard gaande werkzaamheden en te verstrekken materialen kunnen bij Waterschap Limburg geen kosten in rekening gebracht worden.

3.10.4 Prijsonderhandelingen

Er worden geen prijsonderhandelingen gevoerd. Dit houdt in dat de prijs volledig wordt bepaald door het uitbrengen van de offerte. Dit betekent dat Inschrijver slechts één gelegenheid krijgt om een concurrerende prijs aan te bieden.

3.10.5 Gestanddoening

De gestanddoeningstermijn is minimaal 50 dagen.
Indien een kort geding aanhangig is gemaakt, eindigt de termijn van gestanddoening 8 dagen na de dag waarop in kort geding vonnis is gewezen.

3.10.6 Intellectueel eigendom en geheimhouding

Alle documenten (analoog en digitaal) worden na inlevering eigendom van Waterschap Limburg. Hierbij ontstaat tevens het recht om de verstrekte informatie te verwerken. Daar waar sprake is van vertrouwelijke informatie, als zodanig door Inschrijver aangemerkt, zal Waterschap Limburg dit respecteren.

Inschrijvers dienen er zorg voor te dragen dat informatie, die door Waterschap Limburg verkregen wordt, niet aan derden ter beschikking wordt gesteld.

3.11 Gelijkwaardigheid

Daar waar in dit document een merk- of fabrieksnaam staat vermeld, dient daarbij de toevoeging “of daarmee gelijkwaardig” gelezen te worden.

3.12 Combinatie of onderaannemers

3.12.1 Combinatie

De inschrijver dient op het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Deel II A: “wijze van deelneming”) aan te geven of hij met betrekking tot deze aanbesteding een combinatie zal vormen met anderen. Van alle deelnemers van die combinatie wordt verlangd dat zij zich in een schriftelijke verklaring gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk stellen voor de juiste financiële en technische uitvoering van de opdracht. (Bijlage 4)

3.12.2 Onderaannemers

De inschrijver dient duidelijk op het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Deel II D) aan te geven of hij voornemens is delen van de opdracht aan onderaannemers te geven. In dit geval dient de inschrijver duidelijk te omschrijven op welk deel van de opdracht dit betrekking heeft. Tevens dient hij aan te geven aan welke opdrachtnemers hij voornemens is om een deel van de opdracht uit te besteden.

3.13 Inkoopvoorwaarden

Op het af te sluiten contract zijn de Algemene Waterschapsvoorwaarden voor het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van diensten (AWVODI-2018) van toepassing. Deze voorwaarden kunt u inzien op:

<https://www.waterschaplimburg.nl/overons/inkoopvoorwaarden/>. De verkoopvoorwaarden of leveringsvoorwaarden van de inschrijver worden nadrukkelijk buiten werking gesteld en zijn niet van toepassing.

3.14 ARW

Op deze aanbesteding is het Aanbestedingsreglement voor werken 2016, hoofdstuk 2 (Europees) van toepassing.

3.15 Eén inschrijving

Een natuurlijk persoon, rechtspersoon en/of vennootschap kan zich slechts één keer per perceel inschrijven. Voor de toepassing van deze bepaling worden in elk geval rechtspersonen en/of vennootschappen die voldoen aan de onderstaande voorwaarden als één rechtspersoon of vennootschap beschouwd:

- a. rechtspersonen en/of vennootschappen die aan elkaar zijn gelieerd op een wijze als bedoeld in artikel 2:24a Burgerlijk Wetboek; of
- b. rechtspersonen en/of vennootschappen die met elkaar zijn verbonden in een groep als bedoeld in artikel 2:24b Burgerlijk Wetboek; of
- c. rechtspersonen en/of vennootschappen die aan elkaar zijn gelieerd in aan sub 1 of sub 2 vergelijkbare rechtsvormen naar buitenlands recht.

3.16 Varianten

Het staat een inschrijver niet vrij om, naast een inschrijving overeenkomstig de aanbestedingsleidraad en bijbehorend programma van eisen bij de inschrijving varianten (en/of “alternatieven”) in te dienen.

3.17 Inhoud van de opdracht

De opdracht omvat alle werkzaamheden die voortkomen uit het aanbestedingsdossier, te weten:

- Werkzaamheden die voortkomen uit het programma van eisen;
- Werkzaamheden die voortkomen uit de nota's van inlichtingen;
- Werkzaamheden die voortkomen uit de beantwoording van de open vragen door de winnende inschrijver;
- Werkzaamheden die voortkomen uit onderdelen van de offerte van de winnende inschrijver die niet door Waterschap Limburg gevraagd worden, maar die op eigen initiatief door de winnende inschrijver aangeboden worden.

3.18 Minimale afnamen

Waterschap Limburg verplicht zich niet tot een minimaal afnamevolume.

3.19 Huidige situatie

3.19.1

De ICT omgeving van WL is ondergebracht in een extern datacenter. Hierbij wordt gebruik gemaakt van dedicated server hardware voor WL. De centrale server omgeving is volledig gevirtualiseerd op basis van VMWare. Voor de desktopomgeving wordt gebruik gemaakt van een virtuele desktop op basis van Citrix Xenapp die vanuit het externe datacenter wordt aangeboden aan de medewerkers van WL.

Het beheer van de server hardware en netwerkbeheer in het datacenter ligt bij de externe dienstverlener van het datacenter. Het serverbeheer op Windows niveau, het werkplekbeheer en de servicedesk wordt uitgevoerd door de IT afdeling van WL.

De medewerkers van WL beschikken over een zakelijke laptop waarmee zij een connectie maken met de Citrix desktop. Naast de laptop beschikken zij ook over een iPhone en iPad. Medewerkers kunnen vanuit de Citrix desktop printopdrachten versturen. Middels een pasje (type Mifare) kan men, middels het follow me systeem, zich op iedere multifunctional binnen het WL domein aanmelden voor print, scan en kopieeropdrachten. Het is mogelijk om vanaf een mobiel device (tablet / smartphone) een printopdracht naar een multifunctional te sturen. Bezoekers aan het waterschap hebben eveneens de mogelijkheid om te printen op de multifunctionals.

Waterschapsbedrijf Limburg (WBL)

WBL is een 100% dochteronderneming van WL en is verantwoordelijk voor het zuiveren van afvalwater. Onlangs is door het bestuur van WL besloten dat WL en WBL per 1 januari 2025 samengevoegd worden tot één organisatie.

WBL heeft een eigen datacenter op gebied van kantoorautomatisering (KA) en externe datacentra op gebied van proces automatisering (PA).

WBL heeft een overeenkomst met Konica Minolta die loopt tot oktober 2024. Deze overeenkomst kan niet meer worden verlengd. De ICT omgevingen van WL en WBL zijn volledig gescheiden.

3.20 Nieuwe situatie

3.20.1 Gewenste situatie ICT-omgeving

In het kader van de “Cloud” strategie is het vereist om printen en scannen via een Cloudoplossing te laten functioneren. Hierbij is het vereist dat dit een SAAS Cloudoplossing betreft, die t.b.v. gebruikers authenticatie, autorisatie en provisioning gekoppeld kan worden aan de Azure AD & Microsoft 365 omgeving van Waterschap Limburg.

Gebruikers dienen hierbij printopdrachten zowel via beheerde apparatuur (Windows, iOS) alsmede via BYOD apparatuur aan te kunnen bieden.

Beheerde werkplekken van Waterschap Limburg zijn gebaseerd op Windows 11 Enterprise, en iOS.

De geboden SAAS oplossing mag niet afhankelijk zijn van een VPN-verbinding. BYOD apparaten maken in de meerderheid gebruik van Windows, maar kunnen ook gebruik maken van andere besturingssystemen zoals OSX en Chrome OS.

De gebruiker dient voor alle genoemde desktop besturingssystemen gebruik te kunnen maken van één universele printerdriver voor alle type MFP's. Dit betekent dat gebruikers in een desktopapplicatie gebruik moeten kunnen maken van de standaard aanwezig afdruk functie. Gebruikers dienen dan ook in bijv. Microsoft Word op de gebruikelijke manier op afdrucken te kunnen klikken en alle beschikbare printopties te kunnen selecteren.

Daarnaast dient er ook op een gebruiksvriendelijke manier vanuit mobiele apparatuur zoals Smartphones en Tablets (gebaseerd op IOS of Android) gebruik gemaakt te kunnen worden van print diensten.

Tevens dient de printoplossing te voorzien in een printmanagementoplossing, conform geëiste functionaliteit.

Per 1 januari 2025 is het KA datacenter van WBL geïntegreerd in het datacenter van WL en is er sprake van een gezamenlijke ICT omgeving.

3.20.2 Nieuwe apparatuur

Vanaf 1 oktober 2024 dient alle apparatuur geplaatst en operationeel te zijn. Dit betreft 23 hoogvolume apparaten, met de zelfde functionaliteit als beschreven in het PvE van deze aanbestedingsleidraad. Hierbij moet rekening gehouden te worden met het feit dat de ICT-omgeving van Waterschap Limburg en Waterschapsbedrijf Limburg pas per 1 januari 2025 ondergebracht wordt in één domein en tenant. Hier kunnen geen extra kosten voor in rekening worden gebracht, ook niet als dit een extra migratie of installatie in zou houden.

3.21 Contractduur

De nieuwe overeenkomst gaat in op 1 april 2024. De einddatum voor alle apparatuur is 30-9-2029. Huur- en tikkosten van de apparatuur kunnen pas vanaf 1 oktober 2024 in rekening worden gebracht.

Na 30-9-2029 kan Waterschap Limburg gebruik maken van de optie om het contract met vijf jaar te verlengen.

Waterschap Limburg kan de optie lichten, mits voldaan is aan de volgende voorwaarden:

- Er dienen door de opdrachtnemer moderne machines aangeboden te worden, die minimaal de zelfde functionaliteit hebben als de eerste machines.
- De opdrachtnemer dient zich tijdens de looptijd van het contract strikt te hebben gehouden aan hetgeen is afgesproken in het SLA.

Aan het einde van de looptijd worden voor het (eventueel) retour halen van apparaten geen ophaalkosten in rekening gebracht. Dit geldt ook voor het geval dat de optie gelicht wordt.

4 Beoordeling

De opdracht zal worden gegund aan de aanbieder met de beste prijs-kwaliteitverhouding. Onverminderd de gronden die daarvoor in wet- en regelgeving zijn vastgelegd behoudt de opdrachtgever zich het recht voor om offertes niet in behandeling te nemen c.q. terzijde te leggen indien:

- de offerte niet tijdig is ingediend;
- de aanbidding onvolledig is;
- de gevraagde informatie niet, niet volledig, onvoldoende onderbouwd, onder voorbehoud, onder voorwaarden of onjuist is verstrekt;
- de eigen verklaringen (waaronder het U.E.A.) niet of onvolledig zijn ingevuld en/of ondertekend.

4.1 De beoordeling verloopt in twee fasen:

- Beoordeling van de selectiecriteria (uitsluitinggronden en minimeisen). Voor alle eisen in het bestek geldt dat niet of niet geheel voldoen aan een eis leidt tot uitsluiting van de desbetreffende aanbieder.
- Beoordeling op basis van de gunningcriteria. Aan de aanbieder met de beste prijs-kwaliteitverhouding wordt de opdracht gegund, mits deze voldoet aan de gestelde selectiecriteria.

4.2 Eigen verklaring

De aanbieder dient aan zijn inschrijving een Uniform Europees Aanbestedingsdocument (bijlage 5) toe te voegen, waarmee de aanbieder aangeeft dat zich jegens hem geen van de genoemde uitsluitinggronden voordoet. Tevens geeft inschrijver in deze eigen verklaring aan dat inschrijver voldoet aan de in het bestek gestelde geschiktheidseisen. De aanbieder dient op verzoek van Waterschap Limburg de relevante bewijsstukken te overhandigen binnen een termijn van twintig dagen nadat de aanbieder dit verzoek heeft ontvangen. Indien Waterschap Limburg de gevraagde bewijsstukken niet binnen deze termijn hebben ontvangt, kan het waterschap de inschrijving alsnog ongeldig verklaren.

4.3 Verklaring moedermaatschappij.

Indien een inschrijver of combinant deel uitmaakt van een concern en op enigerlei wijze een beroep doet op middelen (opdrachten/projecten/ervaringen, middelen en/of personeel) van een onderneming elders binnen het concern (lees: moeder- en/of zustermaatschappij of enig ander onderdeel van hetzelfde concern) dient hij bij de aanmelding ten bewijze van het feit dat hij daadwerkelijk over die middelen kan beschikken, een verklaring van de hoogste moedermaatschappij over te leggen dat deze moedermaatschappij zich hoofdelijk aansprakelijk stelt voor de verplichtingen die volgen uit de uitvoering van het project door de desbetreffende onderneming. Hiertoe kan de 403-verklaring worden ingevuld.

4.4 Gunningcriteria

Hieronder worden de subgunningcriteria inclusief de weging zoals die in de beoordeling van de offertes zullen worden gehanteerd, vermeld.

Subgunningcriterium	Max te behalen punten
Prijs	30
Kwaliteit	70

4.4.1 Gunningcriterium prijs

4.4.1.1 Huurkosten

De huurprijzen voor ieder apparaat dienen te worden opgegeven exclusief BTW in euro's op basis van vaste huurprijzen per maand.

In de vaste huurprijs moeten zijn inbegrepen:

- alle vereiste standaardfunctionaliteiten die nodig zijn om de geëiste functionaliteit in dit bestek te kunnen leveren;
- (licenties voor) aangeboden software;
- de kosten van hardwareaanpassingen ten gevolge van door Inschrijver geïnitieerde software-updates;
- transport-, installatie-, implementatie- en retourkosten en netwerkintegratie per apparaat;
- software updates als gevolg van aanpassingen van de ICT-omgeving van Waterschap Limburg
- software updates en upgrades van de eventueel aangeboden software
- firmwareupdates benodigd voor de aangeboden apparatuur
- printmanagementsoftware benodigd voor de werking van onder andere, maar niet uitsluitend autorisaties of mobiel printen.

4.4.1.2 Tikkosten

Alle variabele kosten, zoals kosten voor nietjes, toner, service en onderhoud en vervangen onderdelen, dienen verwerkt te worden in de afdrukprijs (tikkosten).

De huur- en tikkosten dienen ingevuld te worden in bijlage 6. Om strategisch inschrijven zoveel mogelijk tegen te gaan, is de puntentoekenning voor de tarieven gerelateerd aan als marktconform beschouwde prijzen. Per prijsaspect wordt een marktconform geacht tarief aangegeven. Aanbieders worden geacht op of boven dit marktconform geachte tarief aan te bieden. U mag lager aanbieden dan dit marktconform geachte tarief, maar dat levert geen extra punten op.

Maximaal aantal punten voor huurtarieven en tikkosten

Type	Aantallen	Marktconform tarief	Maximaal aantal punten
Huurprijs Hoogvolume A3 MFP	23 (inclusief WBL)	175 (per apparaat)	15
Tikkosten zwart/wit		0.003 (per A4)	7.5
Tikkosten kleur		0.03 (per A4)	7.5

De gehanteerde formule luidt als volgt:

$(\text{Marktconform tarief} / \text{aangeboden tarief}) \times \text{maximaal aantal punten}$

De puntentoekenning wordt afgerond op 2 decimalen.

Waterschap Limburg verstaat onder een tik:

Enkelzijdig = 1 tik

Dubbelzijdig = 2 tikken

Een scan wordt niet als tik geteld en is dus gratis.

De prijzen dienen het eerste jaar vast te zijn na ingang overeenkomst. Daarna mag, op basis van de CBS consumentenprijsindex (CPI) reeks alle huishoudens (2015=100) van januari van dat jaar ten opzichte van januari van het voorafgaande jaar jaarlijks een prijswijziging worden voorgesteld. Dit mag voor het eerst per 1-10-2025 en moet minimaal één maand van te voren worden aangekondigd.

In het prijzenblad dient tevens een opgave gedaan te worden van de papierkosten. Deze kosten worden niet meegewogen in het gunningscriterium prijs, omdat dit slechts optioneel is. In het prijzenblad zijn de specificaties voor het papier opgenomen.

4.4.2 Gunningcriterium Kwaliteit

In bijlage 7 zijn vragen opgenomen, die door de inschrijvers beantwoord dienen te worden. De antwoorden op de vragen worden beoordeeld door het beoordelingsteam. Ieder teamlid geeft een waardering per antwoord op een 10-puntsschaal, waarbij 10 punten toegekend kunnen worden als de vraag gedetailleerd, concreet en plan- en procesmatig is beantwoord. Vervolgens worden de waarderingen van de teamleden per antwoord gemiddeld en gewogen (afgerond tot 2 cijfers achter de komma). De gewogen gemiddelden worden voor alle antwoorden per inschrijver bij elkaar opgeteld. Deze totalisering van de gewogen gemiddelden per inschrijver bepaalt het aantal punten dat aan de inschrijver voor de kwaliteit wordt toegekend. Maximaal zijn voor de antwoorden 70 punten te verdienen. De weging per vraag is als volgt:

Vraagnr.	Weging
1	15
2	20
3	20
4	15

De antwoorden op de vragen mogen samen maximaal 20 pagina's A4 beslaan. Als er meer pagina's worden ingediend, dan worden alleen de eerste 20 beoordeeld.

Algemeen

Het antwoord op de vragen moet concreet zijn. Dat betekent dat het SMART moet zijn geformuleerd, maar ook dat het aantoonbare meerwaarde moet hebben voor het waterschap. De procedures moeten planmatig zijn beschreven. Onder planmatig wordt verstaan dat in het antwoord een planning is opgenomen. Bovendien houdt planmatigheid in dat beschreven wordt op welke manier een actie uitgevoerd wordt, waarom op die manier, wat het beoogde resultaat is en hoe getoetst wordt of het beoogde resultaat bereikt is. Vervolgens dient beschreven te zijn, welke procedure gevolgd wordt als uit de toetsing is gebleken dat het beoogde resultaat niet bereikt is. Beloftes worden beschouwd als loze uitspraken, die niet gewaardeerd zullen worden met een hoge puntentoekenning.

Bij de puntentoekenning worden punten toegekend volgens de onderstaande bepalingen:

- Geen antwoord op de vraag en deelvragen: 0 punten
- Weinig deelvragen beantwoord en/of antwoorden niet of nauwelijks concreet: 1-3 punten
- Niet alle deelvragen beantwoord en/of niet concreet genoeg: 4-6 punten
- Bijna alle deelvragen beantwoord en voldoende concreet: 7-9 punten
- Alle deelvragen beantwoord en concreet: 10 punten. Maar 10 punten mogen alleen gegeven worden indien de deelantwoorden geheel voldoen aan "Algemeen" en

Beoordelaar de overtuiging heeft, dat alle deelantwoorden niet nog concreter gemaakt zouden kunnen worden.

4.4.3 Gunning

Na evaluatie van de inschrijvingen voorafgaand aan de gunningsbeslissing kan de aanbestedende dienst de best scorende inschrijver(s) vragen de inschrijving toe te lichten in een verificatiegesprek.

Mocht aan de hand van het verificatiegesprek blijken dat de toelichting niet in overeenstemming is met de ingediende inschrijving, kan dit tot aanpassing van de score voor het betreffende gunningscriterium leiden (en hiermee mogelijk ook het gunningsresultaat). Indien uit het verificatiegesprek blijkt dat niet aan één of meer eisen wordt voldaan, zal dit leiden tot het alsnog afwijzen van de inschrijving.

Aan de inschrijver die voor de prijs en kwaliteit samen de meeste punten heeft gekregen, wordt de opdracht gegund.

5 Programma van eisen

5.1 Functionaliteit van de gewenste apparatuur

Ten aanzien van de functionaliteit van de apparatuur gelden de volgende eisen:

Eisnr.	Eisen Office MFP's
1.	Alle aangeboden apparatuur moet in kleur kunnen printen, kopiëren en scannen.
2.	Inkjettechniek mag niet toegepast worden.
3.	Hoogvolume MFP's dienen een capaciteit van minimaal 65 afdrucken per minuut te hebben. Deze snelheden gelden voor zowel kleur- als zwart/wit-afdrucken.
4.	Programmeren van kopieer- en scanopdrachten tijdens de verwerking van een printopdracht moet mogelijk zijn, zonder functionaliteits- en productiviteitsverlies.
5.	Het moet mogelijk zijn lijsten met veel gebruikte emailadressen voor te programmeren in een multifunctional, waardoor een gebruiker snel het email adres kan selecteren.
6.	Papier dat voldoet aan de norm NEN 12281:2002 (runnability) moet probleemloos op alle apparaten gebruikt kunnen worden
7.	Gescande pdf's moeten doorzoekbaar kunnen worden, zodat de tekst kan worden gekopieerd.
8.	Voor alle apparatuur dienen drivers voor alle Windows, Linux en Mac versies beschikbaar te zijn. Dit geldt zowel voor 32-bit CPU als voor 64-bit CPU. De drivers onderling mogen geen conflict geven. Nieuwe besturingssystemen dienen uiterlijk drie maanden na uitkomst ondersteund te worden.
9.	De driver van de printer apparatuur dient via Intune gedeployed te kunnen worden als MSI-bestand.
10.	De apparatuur moet uitgerust zijn met een job interrupt mogelijkheid zodat tussendoor kopieën, scans en prints mogelijk zijn.
11.	De bedieningshandleidingen, display, menu en besturingssoftware op de werkplek zijn in de Nederlandse taal.
12.	De apparatuur moet geschikt zijn voor de volgende scanformaten pdf, PDF-A-1b, tiff, encrypted PDF, jpeg, tekst.
13.	Er moet een scan to Office 365 (email, Onedrive, Sharepoint) beschikbaar zijn op alle apparaten.
14.	Gebruiker dient na identificatie via een persoonlijke pincode en/of toegangspas op de MFP toegang te krijgen tot de persoonlijke printwachtrij, waarbij gebruiker alleen zijn eigen opdrachten ziet.
15.	Alle apparatuur dient voorzien te zijn van 4 laden met een minimale printcapaciteit van 2.000 vel.
16.	Alle apparaten moeten 60 tot 220 gr. papier kunnen verwerken.
17.	Met de apparatuur moet de uitvoer gesorteerd kunnen worden ook zonder te hechten.
18.	De apparaten moeten default op dubbelzijdig zwart/wit afdrucken en compact PDF scannen ingesteld worden.
19.	Als een MFP standaard op dubbelzijdig afdrucken staat, moet een brief die enkelzijdig is, altijd als enkelzijdig afgedrukt worden en deze brief moet afgerekend worden als één tik.
20.	Alle niet-geprinte en/of vrijgegeven opdrachten worden na een vast instelbare tijd automatisch verwijderd.
21.	De apparatuur moet beschikken over een instelbare spaarstand.

22.	Medewerkers mogen bij het openen van de apparatuur niet in aanraking kunnen komen met gevoelige en/of warme onderdelen.
23.	De drums dienen zo duurzaam te zijn, dat ze bij normaal gebruik niet beschadigd kunnen worden door de medewerkers. Eventuele kosten aan de drums komen alleen voor rekening van de aanbestedende dienst, als door aanbieder naar genoegen van aanbestedende dienst aangetoond wordt dat er geen sprake is van normaal gebruik.
24.	Alle aangeboden apparatuur dient te voldoen aan de CE-normering van de Europese Unie en is RoHS compliant.
25.	Alle geleverde materialen, artikelen en verpakkingen moeten veilig zijn in de ruimste zin van het woord. Met andere woorden: de materialen en artikelen zijn veilig te gebruiken of aan te wenden, zonder bijzondere instructies of vaardigheden.
26.	Het geleverde dient te voldoen aan de Nederlandse ARBO wet en – regelgeving, onder meer door de daaromtrent door de Arbeidsinspectie (Ministerie van Sociale Zaken) gegeven aanwijzingen in publicatiebladen in acht te nemen. Mede in verband met de Wet op Productaansprakelijkheid dient bij elk afzonderlijk element bij plaatsing een gebruikersinstructie, in de Nederlandse taal, te worden verstrekt.
27.	De apparatuur moet beschikken over een vergroot- en verkleinfunctie van 200-50%.
28.	In de handinvoer moeten ten minste 50 vellen ingelegd kunnen worden.
29.	Alle aangeboden apparatuur dient te zijn uitgerust met het zelfde Nederlandstalige display.
30.	De aanbestedende dienst dient de mogelijkheid te hebben zelf gebruikersgroepen samen te stellen.
31.	De aanbestedende dienst dient zelf verbruiken op gebruikersniveau en groepsniveau uit te kunnen lezen.
32.	Het printen op briefpapier dient op alle machines op een eenduidige manier ingericht te worden.
33.	Alle apparatuur dient voorzien te zijn van een finisher voor minimaal 50 vel (hoek en dubbel nieten).
34.	De harde schijf (HDD) van de MFP is altijd beschermd via encryptie.
35.	De HDD dient te allen tijde gewist te kunnen worden.
36.	De HDD moet met een wachtwoord beveiligd kunnen worden.
37.	Alle apparatuur is centraal aan te sturen, te beheren en te controleren (met statusaanduidingen) vanuit één applicatie.
38.	De software heeft minimaal de volgende functionaliteit en/of biedt gegevens m.b.t.: • verzamelen van tellerstanden; • managen van toner voorraden; • automatisch melden van machine incidenten; • monitoren van onderhoud en service; • centraal uitlezen van machine status informatie (toner niveau, papierniveau, ip adres, tellerstanden); • configureren en resetten; • maken van configuratie templates; • updaten en upgraden van software; • automatisch bestellen van toner; • automatisch versturen van tellerstanden
39.	Beheerders kunnen vanaf afstand security settings en updates in één keer naar alle MFP's pushen.
40.	Printen vanaf een mobile device (Windows, Apple, Android) is beschikbaar en gebeurt altijd binnen de Follow-me omgeving.

41.	De apparatuur moet automatisch kunnen scannen in één doorgang (single pass).
42.	Printmanagementoplossing (follow-me en scan) moet gekoppeld (kunnen) worden aan de Azure AD/Microsoft 365 omgeving van Opdrachtgever, zodat er geauthentiseerd, geautoriseerd en een gebruikersaccount geprovisioned kan worden.
43.	Indien het apparaat in storting gaat tijdens het uitvoeren van een printopdracht, dient deze opdracht automatisch verwijderd te worden op het moment dat de gebruiker uitlogt.
44.	De apparatuur moet in staat zijn om digitale documenten te produceren die voldoen aan artikel 1 en 7 Archiefwet 1995, artikelen 2, 6 en 8 Archiefbesluit 1995 en de verdere uitwerking daarvan in de artikelen 26 a en 26 b in de Archiefregeling
45.	De apparatuur dient geschikt te zijn voor het gebruik van gerecycled papier dat voldoet aan de Europese standaard EN 12281:2002.
46.	De producten moeten ook met herverwerkte tonercartridges kunnen werken. Inrichtingen en praktijken om hergebruik van tonercartridges te verhinderen (ook wel "inrichtingen/praktijken tegen hergebruik" genoemd) mogen niet aanwezig zijn of worden toegepast.
47.	De inschrijver verstrekt na contractsluiting gebruiksinstructies voor het maximaliseren van de milieuprestaties van de beeldverwerkingsapparatuur, waarin op zijn minst de functies voor papierbeheer, energie-efficiëntie en voor verbruiksgoederen zoals inkt- en/of tonercartridges aan bod komen. De instructies kunnen bijvoorbeeld worden verstrekt in schriftelijke vorm als een specifiek onderdeel van de gebruikershandleiding en/of in elektronische vorm op de website van de fabrikant.
48.	Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 80% uit post-consumer gerecycled karton te bestaan.
	Wanneer niet-biobased kunststof folie of -vellen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan.
	Bij dit criterium gaat het om materiaal dat afkomstig is van producten die al een eerdere gebruiksfunctie hebben vervuld, zoals consumentenafval (post-consumer fase).
	Als er om bepaalde redenen niet kan worden voldaan aan deze eis, moet de inschrijver dit onderbouwd toelichten.
49.	De kunststof behuizing van het product bevat gemiddeld ten minste 10% aan post-consumer gerecyclede kunststoffen, gemeten in verhouding tot het totale gewichtsaandeel kunststof aanwezig in het product. De waarde van ten minste 10% aan post-consumer gerecyclede kunststoffen (PCM) geldt alleen voor producten waarin meer dan 100 gram aan kunststoffen aanwezig is. Dit is aan te tonen via de technische productspecificaties of andere documentatie waaruit blijkt dat aan dit criterium is voldaan.
50.	De inschrijver levert alleen producten van fabrieken die over een milieumanagementsysteem beschikken waarin ten minste de volgende onderwerpen zijn geregeld:
	•milieubeleidsuitgangspunten van de organisatie;
	•concrete maatregelen die de fabriek heeft getroffen of gaat treffen om de milieubelasting van de bedrijfsprocessen die verband houden met de uitvoering van de opdracht te verminderen of te voorkomen, in elk geval ten aanzien van omgang met schadelijke stoffen;
	•hoe bovenstaande milieuaspecten van de organisatie worden gemonitord en geherwaardeerd als basis voor continue verbetering met specifieke aandacht voor de in deze criteria opgenomen milieuaspecten;

	•hoe aandacht wordt besteed aan de bewustwording en de competentie van medewerker(s) en toeleverancier(s) ten aanzien van het omgaan met de voor deze opdracht relevante milieuaspecten; •dat naleving van de op de verlangde prestatie(s) geldende milieuwetgeving is geborgd.
	(Dit criterium is (deels) gebaseerd op criteria uit 'TCO-certified generatie 8)

5.2 ICT-eisen

De ICT-eisen, waaraan de apparatuur moet voldoen, zijn de volgende:

Eisnr.	Eisen
1.	Windows Server 2022 (gevirtualiseerd op VMWare ESXi 7.0.3)
2.	Citrix presentation server Xennap Citrix VAD 2203 LTSR, CU2 compatible.
3.	Windows 11 Enterprise
4.	Microsoft Exchange Server 2019
5.	SQL Server 2017 en hoger / Oracle versie 11 database
6.	CAT5 en CAT7 ethernet bekabeling en UTP
7.	(Azure) Active Directory koppeling voor gebruikersgegevens
8.	Gecertificeerde drivers
9.	Uniforme printerdriver met behoud van alle functionaliteiten van de apparatuur
10.	Universele ladebakaansturing voor alle apparatuur
11.	Printers dienen IEEE 802.1X te ondersteunen.
12.	Output is afkomstig uit: MS Office 365 en diverse kantoorapplicaties.
13.	Beveiligd en plaatsonafhankelijk printen middels Mifare tacs, Legic pasje en pincode.
14.	Uw oplossing moet voldoen aan de Baseline Informatieveiligheid Overheden (BIO). Op de bijlage "ICO Export" (Bijlage 8), treft u aan wat dit concreet inhoudt.

5.3 Flexibiliteit

Leverancier biedt Waterschap Limburg flexibiliteit binnen deze overeenkomst. De flexibiliteit die door Leverancier aan Waterschap Limburg wordt geboden beslaat een maximum van 10% flexibiliteit op resterende waarde van de voor retourrecht in aanmerking komende apparaten, berekend over de initiële looptijd van de overeenkomst en zoals geplaatst bij de initiële levering,

Leverancier biedt ook de mogelijkheid om extra apparaten bij te plaatsen tegen dezelfde voorwaarden boven het initiële aantal met een maximum van 10% flexibiliteit op resterende waarde

5.4 Klachtenprocedure

De locatie, waar de klacht zich voordoet, maakt bij de servicedesk volgens een vaste procedure melding van het niet-beschikbaar zijn van apparatuur. De servicedesk geeft dit door aan de aanbieder. Vanaf dat moment begint de niet-beschikbaarheidstermijn te lopen. De aanbieder bevestigt per omgaande het ingaan van de niet-beschikbaarheid aan de servicedesk. Zodra het apparaat weer beschikbaar is, wordt dit aan de servicedesk gemeld

door de aanbieder, met vermelding van het aantal uren dat het apparaat niet-beschikbaar is geweest.

5.5 Beschikbaarheid

De aanbieder garandeert het goed functioneren, conform de toepasselijke wettelijke bepalingen en richtlijnen en de in de af te sluiten overeenkomst gestelde eisen en specificaties, van de apparatuur.

De aanbieder garandeert een storingsvrij gebruik van de apparatuur/ software met afdrucken van goede kwaliteit gedurende de looptijd van de overeenkomst, waarbij in ieder geval een minimaal beschikbaarheidspercentage geldt van 98% van ieder onder de overeenkomst geplaatst apparaat.

Een apparaat is niet beschikbaar, als het niet functioneert vanwege een technische en/of softwarematige storing dan wel, ter beoordeling van Waterschap Limburg, slecht leesbare afdrucken produceert. De niet-beschikbaarheid wordt geacht te zijn ingegaan vanaf het moment Waterschap Limburg de aanbieder van de niet-beschikbaarheid in kennis heeft gesteld. De beschikbaarheid wordt over een periode van drie maanden en per afzonderlijk apparaat vastgesteld.

Voor de berekening van het niet-beschikbaarheidspercentage worden uitsluitend de uren in aanmerking genomen die liggen tussen 08.00 en 17.00 uur op reguliere werkdagen van maandag tot en met vrijdag. Het beschikbaarheidspercentage $B = (\text{aantal beschikbare uren} - S / \text{aantal beschikbare uren}) \times 100 \%$, waarin S het aantal uren is in de van toepassing zijnde periode van drie maanden waarin het betreffende apparaat conform de overeengekomen definitie van beschikbaarheid niet beschikbaar is.

Elke drie maanden dient de aanbieder middels de managementrapportage te rapporteren over de gerealiseerde beschikbaarheidspercentages per machine.

5.6 Implementatie

Onder implementatie worden alle activiteiten en maatregelen verstaan, die nodig zijn om een systeem te introduceren, de nodige apparatuur te installeren en het geheel in gebruik te nemen. De aanbieder dient een implementatieplan aan te bieden, dat garandeert dat, nadat de implementatieperiode is afgesloten, de geïnstalleerde apparatuur functioneert, zoals afgesproken is in het programma van eisen. Zie daarvoor bijlage 7 Vragen.

5.7 Service Level Agreement

Tussen Waterschap Limburg en opdrachtnemer wordt een SLA (Service Level Agreement) overeen gekomen, die van kracht is gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst en de eventuele optionele verlenging.

De SLA moet in lijn liggen met hetgeen u bij de beantwoording van de kwalitatieve vragen (bijlage 7), heeft ingediend. Daarnaast moet het voldoen aan de onderstaande eisen:

Eisnr.	Eisen
1.	Het onderhoud en support van de gehele oplossing (alle componenten van de aangeboden omgeving) gedurende de looptijd van de overeenkomst dienen te worden uitgevoerd door de aanbieder of een vertegenwoordiging van de fabrikant.
2.	Alle storingen vallen onder de overeenkomst.

3.	Het SLA voorziet in een procedure met betrekking tot het oplossen van defecten en storingen, waarbij de reparatietijd maximaal 8 uur van een reguliere werkdag na melding bedraagt.
4.	Aanbieder bevestigt dat onderdelen voor de aangeboden omgeving beschikbaar zijn voor een periode van tenminste 12 jaar na acceptatie.
5.	De aanbieder dient telefonische ondersteuning te bieden voor vragen van de beheerders naar aanleiding van het dagelijkse en operationele beheer op de geleverde apparatuur (helpdesk functie).
6.	Aanbieder zal bij plaatsing van de apparatuur de powermanagement-functie (maar ook de slaapstand en stand-by modus) zo energiezuinig mogelijk instellen.
7.	De aanbieder maakt automatisch via het diagnosesysteem op afstand melding van onderhoud.
8.	De aanbieder draagt via het diagnosesysteem op afstand zorg voor automatische levering van toner en andere verbruiksmaterialen. De voorraad moet minimaal zijn.
9.	De aanbieder verstuurt via het diagnosesysteem op afstand automatisch de storingscode.
10.	De aanbieder verstuurt via het diagnosesysteem op afstand automatisch per e-mail een bevestiging van kritische machinestoringen.
11.	De aanbieder doet via het diagnosesysteem op afstand automatisch opgave van tellerstanden.

5.8 Afval

Al het afval en onderdelen van de apparatuur moeten via de normale afvalstromen afgevoerd kunnen worden. Verpakkingsmaterialen moeten meteen na levering en installatie van de apparatuur worden meegenomen door de aanbieder.

5.9 Managementinformatie

Om de geleverde prestatie op de juiste waarde te kunnen schatten, wil Waterschap Limburg gedurende de looptijd van de overeenkomst, gesplitst per locatie over bepaalde managementinformatie kunnen beschikken. De managementinformatie wordt verstrekt uiterlijk binnen drie weken na het verstrijken van het kwartaal. De communicatie wordt hierop afgestemd. Alle managementinformatie, zowel op centraal als decentraal niveau wordt gestuurd naar Waterschap Limburg op een nader te bepalen e-mailadres.

5.10 Managementrapportage

Waterschap Limburg wil de onderstaande managementinformatie ontvangen.

Machine conditieoverzicht:

- Klantnummer, Klantnaam
- Adres, Huisnummer, Plaats
- Modelserie
- Serienummer
- Installatiedatum
- Aflooptdatum
- Kosten per apparaat per kwartaal

Service performance:

- Klantnummer, Klantnaam
- Adres, Huisnummer, Plaats
- Locatie waar het apparaat staat
- Modelserie
- Serienummer
- Volume per apparaat en populatie per kwartaal
- Volumes per apparaat ten opzichte van inzetgebied
- Totaaltellerstand
- Storingsoverzicht en totaal aantal storingsbezoeken per kwartaal
- Gemiddelde responsetijd per kwartaal
- Beschikbaarheidspercentage over de populatie per kwartaal

Ieder kwartaal wordt bovengenoemde managementinformatie besproken door de accountmanager van opdrachtnemer met Aanbestedende dienst. Het initiatief voor deze afspraak wordt genomen door opdrachtnemer.

Ieder kwartaal wordt bovengenoemde managementinformatie besproken door de accountmanager van opdrachtnemer met Waterschap Limburg. Het initiatief voor deze afspraak wordt genomen door opdrachtnemer.

5.11 Gereconditioneerde apparatuur

De inzet van gereconditioneerde apparatuur is toegestaan na eventuele verlenging van de overeenkomst. In de initiële contractperiode is inzet van gereconditioneerde apparatuur niet toegestaan.

5.12 Optie papier

Zoals onder 2.1 beschreven wenst Waterschap Limburg optioneel papier af te nemen van de leverancier van de multifunctionals. Daarom kan de inschrijver een opgave van de kosten van papier doen in het prijzenblad bijlage 6. Deze kostenopgave is niet verplicht en deze kostenopgave wordt niet meegewogen. Hier geldt dus ook geen afnameverplichting en Waterschap Limburg behoudt zich het recht voor om dit papier elders in te kopen.

5.12.1 Eisen papier

Eisnr.	Eisen
1.	Het papier moet voldoen aan de NEN 12281:2002 (runnability), of een daaraan gelijkwaardige norm.
2.	In het kader van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen eist OOO een duurzaam product, voorzien van een internationaal milieukeurmerk (EU Flower, PEFC, FSC, Nordic Swan, Der Blaue Engel, EU EcoLabel) of gelijkwaardig.
3.	Papier dient leverbaar te zijn in A4 en A3 formaat.
4.	Opaciteit minimaal 90
5.	Witheid minimaal 160cie
6.	Dikte minimaal 102
7.	Ruwheid tussen de 200-350
8.	Ruwheid tussen de 200-350
9.	Stijfheid MD/CD minimaal 90/35

10.	Opdikking minimaal 1.3
11.	ECF gebleekt
12.	Het kopieerpapier en grafisch papier voor gewoon kantoorgebruik moet zijn gemaakt van 100% teruggewonnen papiervezels, waarvan ten minste 65% bestaat uit na verbruik gerecyclede vezels. Teruggewonnen papiervezels zijn zowel na verbruik teruggewonnen gerecyclede vezels als vóór verbruik gerecyclede vezels van papierfabrieken, ook wel uitval genoemd. Na verbruik gerecyclede vezels kunnen afkomstig zijn van consumenten, kantoren, drukkerijen, boekbinders enz.
13.	Het papier voor professionele afdrukken moet zijn gemaakt van ten minste 75% teruggewonnen papiervezels, waarvan ten minste 80% bestaat uit na verbruik gerecyclede vezels. Teruggewonnen papiervezels zijn zowel na verbruik teruggewonnen gerecyclede vezels als vóór verbruik gerecyclede vezels van papierfabrieken, ook wel uitval genoemd. Na verbruik gerecyclede vezels kunnen afkomstig zijn van consumenten, kantoren, drukkerijen, boekbinders enz. <i>Gebaseerd op EU GPP</i>
14.	De opdrachtnemer moet desgevraagd monsters van de te leveren producten verstrekken aan het waterschap om kwaliteitstests uit te voeren.
15.	Bij de productie van het te leveren papier mag geen gebruik zijn gemaakt van de gevaarlijke stoffen en mengsels, genoemd in criterium 4 (Beperking van gevaarlijke stoffen en mengsels) van het EU-Ecolabel voor grafisch papier (11 januari 2019).
16.	Van het te leveren papier mogen de emissies naar water en lucht bij de productie van pulp en papier niet hoger zijn dan de waarden, berekend volgens de methode zoals omschreven in het EU-Ecolabel voor grafisch papier (11 januari 2019) (Criterium 1 a en b - Emissies naar het water en de lucht).
17.	De kooldioxide-emissies uit fossiele brandstoffen die voor de productie van warmte en elektriciteit voor het productieproces (al dan niet op de productielocatie) worden gebruikt, mogen de volgende grenswaarden niet overschrijden: • 1 100 kg CO₂/ton voor papier dat van 100 % ontinkte/gerecyclede pulp wordt gemaakt; • 1 000 kg CO₂/ton voor papier dat van 100 % chemische pulp wordt gemaakt; • 1 600 kg CO₂/ton voor papier dat van 100 % mechanische pulp wordt gemaakt. Voor papier dat uit een combinatie van chemische pulp, gerecyclede pulp en mechanische pulp wordt gemaakt, wordt een gewogen grenswaarde berekend op basis van het aandeel van elke pulpsoort in het mengsel. De werkelijke emissiewaarde wordt berekend als de som van de emissies van de pulp- en papierproductie, gelet op het mengsel van de gebruikte

	pulpsoorten. De CO2-emissies per ton product moeten worden berekend conform de in het EU-Ecolabel voor grafisch papier (11 januari 2019) beschreven afbakening en methodiek.
18.	Gerecycled papier dient te voldoen aan de criteria van het EU-Ecolabel voor grafisch papier (11 januari 2019) of andere milieukeuren van type I die betrekking hebben op de papierproductie zelf (en niet op de beheerpraktijken van de fabriek).
19.	Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 80% uit post-consumer gerecycled karton te bestaan. Wanneer niet-biobased kunststof folie of -vellen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan. Bij dit criterium gaat het om materiaal dat afkomstig is van producten die al een eerdere gebruiksfunctie hebben vervuld, zoals consumentenafval (post-consumer fase). Als er om bepaalde redenen niet kan worden voldaan aan deze eis, moet de inschrijver dit onderbouwd toelichten.

5.13 Facturering

Waterschap Limburg wenst een verzamelfactuur, waarbij per machine is aangegeven de huurprijs en het aantal tikken in kleur en zwart-wit. Facturatie vindt plaats per kwartaal en achteraf.

Bij opdrachtverlening ontvangt opdrachtnemer van WL een opdrachtbrief. Hierin staan de betalingskenmerken vermeld die vermeld moeten worden op de facturen.

Facturen dienen digitaal te worden verzonden aan facturen@waterschaplimburg.nl.