

Bijlage 4 Programma van eisen Stichting Penta

	Algemeen
1.	De looptijd van de overeenkomst is 60 maanden, de ingangsdatum van de overeenkomst is per 01-11-2024. Er is de mogelijkheid om de overeenkomst tweemaal met één jaar te verlengen. De kosten voor de verlenging kunt u kwijt op het prijzenblad.
2.	Alle machines hebben dezelfde expiratiedatum, dit is eveneens van toepassing voor tussentijds bijgeplaatste apparatuur namelijk 30-10-2029. In het geval van verlenging wordt dit uiterlijk 30-10-2031.
3.	Opdrachtnemer stemt ermee in dat Stichting Penta zich gedurende de overeenkomst niet hoeft te committeren aan een bepaald afdrukvolume.
4.	De aangeboden machines voldoen minimaal aan de in Nederland geldende wettelijke voorschriften op het gebied van arbeidsomstandigheden, milieu, ergonomie en veiligheid. Dit geldt voor de huidige wetgeving, maar ook voor wat betreft reeds bekend zijnde toekomstige veranderingen.
5.	Alle menu's, displays, portals en gebruikershandleidingen (van machines en software) dienen in de Nederlandse taal te zijn. Voor product specifieke beheerdershandleidingen is Engels ook toegestaan. Bij de aangeboden multifunctionals dienen handleidingen voor de gebruikers, toegespitst op uiteindelijke configuratie bij opdrachtgever, te worden geleverd.
6.	Als onderdeel van de oplevering worden op alle locaties door de opdrachtnemer de volgende trainingen verzorgd: 1. Een gebruikersinstructie voor het gebruik van de multifunctionals. De inhoud van de training wordt vooraf afgestemd met de opdrachtgever en gegeven bij elke multifunctional. 2. Hoofdgebruikersinstructie, ten behoeve van beheer en het verhelpen van kleine verstoringen.
7.	Alle multifunctionals en de verbruiksmaterialen daarvan, voldoen gedurende de gehele contractperiode aan alle van toepassing zijnde wet- en regelgeving.
8.	De multifunctionals zijn geschikt voor printen, kopiëren en scannen.
9.	Alle aangeboden multifunctionals zijn bij de levering nieuw en van hetzelfde merk, ook de machines die later instromen in het contract.
10.	De opdrachtnemer dient gedurende de looptijd van het contract te voldoen aan geldig NEN/ISO 27001 of een gelijkwaardig bescheiden.
11.	De multifunctionals voldoen aan de Nederlandse Arbo-eisen.
	Software
12.	De aangeboden multifunctionals ondersteunen tenminste de volgende features van PaperCut Hive: - Device Scripting - Change attributes - Integrated Scanning - Zero Stop - Restrict color copying - Enforced login workflow (e.g. account selection) - Track scanning (e.g. to email or USB memory stick) - Secure Print Release / Find Me Printing - Release all jobs on login - Release jobs selected from a list - Block jobs being released to a printer reporting an error (PIE) - o User authentication at device options: Username and password authentication - o Id-only authentication - o Id + PIN authentication - o Card only authentication - o Card + PIN authentication - Self-association of cards with existing user account
13.	De printoplossing (multifunctionals, printers en software) moet volledig functioneren op basis van een uitgaande internetverbinding die Opdrachtgever hiervoor beschikbaar stelt. Printen moet mogelijk zijn op basis van een eindgebruiker met internetverbinding en een multifunctional/printer met internetverbinding. Extra devices tussen multifunctional/printer en de internetaansluiting zijn

	toegestaan mits deze geleverd, beheerd en onderhouden worden door Opdrachtnemer en er geen extra UTP-aansluiting door Opdrachtgever gefaciliteerd hoeft te worden anders dan die voor de multifunctional/printer.
14.	De aangeboden printoplossing werkt volledig binnen en met de in Bijlage 5 ICT infrastructuur benoemde omgeving en devices.
	Hardware
15.	De afdruksnelheid van de aangeboden A3 kleuren MFP is minimaal 35 PPM in kleur en zwart/wit op de standaard afdrukmodus van de machine.
16.	Optioneel wordt er een interne finisher uitgevraagd, deze heeft de mogelijkheid om tot minimaal 30 vel te nieten op meerdere posities. De minimale opvang van de finisher is 500 vel.
17.	Optioneel wordt er een perforatiekit uitgevraagd deze maakt het mogelijk om 2 en 4 gaats te perforeren, deze optie is alleen mogelijk in combinatie met een interne finisher.
18.	Een multifunctional beschikt standaard over: - 1 lade A3 papier minimaal 500 vel - 3 lades A4 minimaal 500 vel per lade - Handinvoer
19.	De aangeboden multifunctionals moeten minimaal papier van 200 g/m2 dubbelzijdig kunnen afdrukken.
20.	Gebruikers krijgen via de display op de multifunctionals instructies voor het bijvullen/vervangen van papier en overige supplies.
21.	Printresolutie is minimaal 600dpi.
22.	De multifunctionals moeten automatisch, enkel- en dubbelzijdig kunnen afdrukken.
23.	De multifunctionals moeten de opdrachten kunnen sorteren en kunnen printen in sets.
24.	Vergroten/verkleinen via glasplaat en automatische documentendoorvoer, minimaal van/naar de combinaties A3, A4- en A5-formaat.
25.	Lichter/donkerder maken van kopieën is mogelijk als nabewerking via het bedieningspaneel op de multifunctional.
26.	De multifunctional herkent zelf het te kopiëren formaat en drukt af op A3 of A4.
27.	De multifunctional scant zowel in kleur als in zwart-wit. Standaard is kleur ingesteld.
28.	De multifunctional scant zowel enkel als dubbelzijdig. Standaard is dubbelzijdig scannen ingesteld.
29.	Originelen kunnen in A4, A3 (alleen van toepassing voor A3 apparatuur), en A5 worden gescand. De multifunctional bepaalt het scangebied automatisch op basis van het invoerformaat.
30.	Scannen kan via glasplaat en automatische documentinvoer, daarbij is de snelheid, enkelzijdig, minimaal 80 PPM.
31.	Scannen van een pagina van een openliggend boek is mogelijk.
32.	Ten aanzien van Informatieveiligheid moet de aangeboden oplossing voldoen aan de volgende eisen: - De multifunctional moet voorzien zijn van een geëncrypt opslag mechanisme. - De afdrukapparatuur moet dusdanig beveiligd zijn dat onbevoegden geen veranderingen kunnen aanbrengen in de systeeminstellingen van de multifunctional.
	Commercieel
33.	Scannen is gratis gedurende de contractperiode.
34.	Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om 10% van de contractwaarde van het machinepark gedurende de looptijd kosteloos te retourneren. Er is geen aanleiding om aan te nemen dat hier op korte termijn gebruik van wordt gemaakt. De huur komt vanaf de eerstvolgende factuur te vervallen.
35.	Prijzen zijn vast, dit is van toepassing voor alle machines die direct worden vervangen bij aanvang van de overeenkomst. De machines die buiten de directe scope van de aanbesteding worden bijgeplaatst hebben eveneens dezelfde prijzen, maar hiervoor mag na het 3 ^e jaar gebruik gemaakt worden van jong gebruikte apparatuur.
36.	De kosten voor het terugnemen en verwijderen/ophalen van de multifunctionals na beëindiging van de overeenkomst zijn voor rekening van de opdrachtnemer.

	Service
37.	De multifunctionals zijn operationeel gedurende de openingstijden van de schoollocaties. De opdrachtnemer garandeert dat de functionaliteiten (printen, scannen, kopiëren) op werkdagen gedurende het service window van 8.00 – 17.30 uur ten minste 98% per machine per kwartaal beschikbaar is. Indien een machine gedurende twee opvolgende kwartalen de 98% niet haalt, behoudt de opdrachtgever zich het recht voor om deze te laten vervangen door een nieuw apparaat.
38.	Opdrachtnemer dient storingen en klachten van de opdrachtgever te kunnen afhandelen van maandag t/m vrijdag van 8.00 tot 17.30 uur, met uitzondering van de algemeen erkende feestdagen in Nederland.
39.	Tellerstanden, storingen en bestelling van verbruiksmaterialen worden automatisch, zonder tussenkomst van personen, doorgegeven aan opdrachtnemer. Deze meldingen dienen via machinefunctionaliteit verzonden te worden, dus zonder tussenkomst van server/ NUC/ werkplek achtige oplossingen.
40.	Technische storingen met een foutcode worden automatisch, zonder tussenkomst van personen, doorgegeven aan opdrachtnemer én de contactpersoon van opdrachtgever op betreffende locaties.
41.	De opdrachtnemer garandeert een oplostijd van een storing van maximaal 1 werkdag (next business day), wat inhoudt dat de storing moet zijn opgelost aan het eind van de opvolgende dag van de melding. Storingen dienen opgelost te worden op werkdagen tussen 8:00 uur en 17:30 uur.
42.	Opdrachtnemer garandeert dat na interventie door een onderhoudstechnicus voor het verhelpen van een storing aan een multifunctional, de apparaat- en klant specifieke instellingen bewaard blijven en vrijwaart Stichting Penta van herstelwerkzaamheden inzake het weer moeten 'terugzetten' van de instellingen.
43.	Verbruiksmaterialen worden automatisch besteld zonder dat hiervoor een extra tool geïnstalleerd dient te worden. Verbruiksmaterialen worden op de juiste locatie afgeleverd met een vermelding van minimaal het machinetype en serienummer.
44.	100% fixatie wordt gegarandeerd (afdruk komt niet los van het papier)
45.	Opdrachtnemer zorgt per machine voor een ijzeren voorraad aan verbruiksmaterialen, waarbij minimaal van iedere kleur een toner op voorraad wordt gehouden.
46.	Het aantal afdrucken kleur, zwart/wit of een combinatie heeft geen invloed op de performance van de multifunctionals.
47.	Opdrachtnemer garandeert dat de firmware de laatste stabiele versie heeft gedurende de looptijd van de overeenkomst. Updates en upgrades die gericht zijn op het voorkomen van veiligheidsrisico's dienen binnen 1 week na uitkomst geïmplementeerd te zijn. Het uitvoeren van updates en upgrades die impact hebben op de MFP's vallen hierbij volledig binnen de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer.
48.	De aangeboden multifunctionals moeten nadat het netwerk en/of de stroomvoorziening volledig uitgeschakeld zijn geweest, probleemloos weer opstarten en werken.
49.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat na inbedrijfstelling en na onderhoud en reparatie alle verpakkingsmaterialen (van apparatuur en onderdelen), direct worden afgevoerd. De kosten van afvoer en verwerking zijn voor rekening van opdrachtnemer.
50.	Na iedere kopieer-/scan-/printopdracht wordt de data op het opslag mechanisme gewist. Daarnaast dient opdrachtnemer bij einde van de overeenkomst ervoor te zorgen dat het opslag mechanisme gewist of gewiped wordt, zodat naast alle data van kopiëren/scannen/printen ook alle: - Machine-instellingen: netwerk- en configuratie-instellingen; - Gebruikersdata: mailboxen, e-mail en fax adreslijsten; Onherroepelijk wordt gewist van het opslag mechanisme en naderhand niet meer uitgelezen kan worden. Opdrachtgever ontvangt een certificaat van het wissen of wipen.
51.	Opdrachtgever wil dat het contract minimaal geëvalueerd wordt op de volgende onderdelen; responsetijd technicus, aantal uren/minuten van niet beschikbaarheid per apparaat, percentages niet-beschikbaarheid per apparaat, aard storingen, afdrukvolume (kopieën, prints, scans, per machine, etc. (Leverancier dient zorg te dragen voor de rapportages).

	Tijdens de duur van de overeenkomst wenst opdrachtgever tactisch en strategisch overleg. Hierin dient u gedurende de contactmomenten management rapportages te overleggen over o.a. de performance van het machinepark, volumeontwikkelingen, beschikbaarheid percentages en nieuwe ontwikkelingen welke voor opdrachtgever relevant kunnen zijn. Deze rapportages wordt voorafgaand aan de bespreking aan opdrachtgever beschikbaar gesteld. Opdrachtgever eist 2 x per jaar overleg. Het contractmanagement dient proactief te zijn. Indien u situaties constateert die onder de aandacht gebracht moeten worden, verwacht opdrachtgever tijdig vanuit de leverancier een signaal.
52.	Een beschikbaarheid per machine van minimaal 98 % wordt gegarandeerd. Dit wordt gemeten in het tijdvak op werkdagen van 8.00 uur 's morgens tot en met 17.30 uur. Niet beschikbare tijd wordt gemeten vanaf het moment dat een storing wordt gemeld bij opdrachtnemer tot het moment van bedrijfsklare oplevering aan de organisatie. De meting zal plaatsvinden op basis van een periode van 3 maanden. Werkbare dagen en schoolvakantiedagen tellen hierin mee. met niet-beschikbaarheid wordt bedoeld dat een apparaat niet naar behoren functioneert tijdens kantooruren op werkdagen vanwege een technische storing van het apparaat zelf dan wel slecht leesbare of onleesbare afdrucken produceert, evenwel met uitzondering van preventief onderhoud, vernieling of beschadiging ten gevolge van toerekenbare tekortkoming of nalatigheid van opdrachtgever, niet-beschikbaarheid werkomgeving opdrachtgever en van calamiteiten zoals brand, waterschade e.d. Voorbeeld: $\text{Beschikbaarheid} = (K - S) / K \times 100\%$ K = Aantal openstellingenuren per drie maanden S = Totaal aantal uren in de van toepassing zijnde periode van drie (3) maanden, waarin een machine niet beschikbaar is. K=617,5 Voorbeeld: 12 uur storing/niet beschikbaar in periode van 3 maanden $(617,5-12) / 617,5 \times 100\% = 98,06\%$
53.	De kosten van onderhoud/ service zijn in de prijs inbegrepen, tenzij onderhoud noodzakelijk is door gedragingen toerekenbaar aan opdrachtgever Voor onderhoud/ service zal opdrachtgever aan opdrachtnemer geen andere dan de in de Overeenkomst genoemde vergoedingen verschuldigd zijn, tenzij onderhoud/ service noodzakelijk is geworden ten gevolge van: - Het gebruiken van de machines anders dan in overeenstemming met de bestemming ervan; - Beschadiging van de machines die te wijten is aan anderen dan opdrachtnemer; - Het zonder toestemming van opdrachtnemer verplaatsen van de machines; - Nadien aangebrachte wijzigingen in of aan de machines zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtnemer; - Andere niet aan opdrachtnemer toe te rekenen oorzaken of indien de fouten bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest hadden kunnen worden vastgesteld; - Verstoringen veroorzaakt door veranderingen aan de werkomgeving opdrachtgever. - Schade door brand, water en andere, van buiten de machines komende oorzaken; - Het niet of niet tijdig verlenen van toegang tot werkomgeving opdrachtgever door opdrachtgever. Indien facturatie tot stand komt door een van bovenvermelde punten dient dit altijd overeengekomen worden met de daartoe bevoegde persoon van opdrachtgever. Voorvallen anders dan de hierboven vermelden worden niet geaccepteerd.
	Facturatie

54.	Opdrachtgever ontvangt per kwartaal (alleen van inschrijver, niet van een leasemaatschappij) een factuur voor: - Kosten huur per kwartaal vooraf; - Afrekening werkelijk gemaakte afdrukken per kwartaal achteraf.
55.	Verrekening afdrukken: - Alleen daadwerkelijk afgedrukte pagina's (gebaseerd op de printopdracht) mogen in rekening worden gebracht. - Afdrukken die een combinatie zijn van kleur en zwart, dienen separaat in zwart en kleur te worden geregistreerd en in rekening te worden gebracht. Als voorbeeld: Een afdrukopdracht van 10 pagina's bevat slechts 3 pagina's kleur. In dat geval mogen er 7 afdrukken zwart en 3 afdrukken kleur in rekening worden gebracht.
56.	Onder een tellertik wordt verstaan; één A4 afdruk of kleiner. Een A3 afdruk wordt als 2x een A4 afdruk geregistreerd.
57.	Opdrachtnemer stuurt een digitale factuur welke betrekking heeft op de geplaatste apparatuur. Op deze factuur dient minimaal het volgende worden vermeld: - ID-nummer van de machine - Locatie van de machine - Periodevermelding - Debiteurnummer - Aantal afdrukken/ kosten inclusief BTW per schoollocatie t.b.v. de doorbelasting, per locatie moet dus direct inzichtelijk zijn wat de kosten inclusief BTW zijn. - Huur per locatie inclusief BTW. Schoollocatie t.b.v. de doorbelasting, per locatie moet dus direct inzichtelijk zijn wat de kosten inclusief BTW zijn.
58.	Opdrachtnemer garandeert dat de vaste kosten niet veranderen gedurende de looptijd van de overeenkomst. Eenmaal per jaar kunnen de afdrukprijzen worden geïndexeerd. Basis voor indexatie is de consumenten prijsindex voor alle huishoudens uitgegeven door het CBS, na het tweede jaar (vanaf 01-11-2026) kan hiervan pas voor het eerst gebruik worden gemaakt.