

Bijlage 3 - Programma van eisen voor de levering en installatie van Multifunctionals

Dit Programma van eisen beschrijft de eisen die minimaal worden gesteld aan de te leveren Multifunctionals en de wijze waarop deze worden geleverd. De Inschrijver dient op het moment van Inschrijving en gedurende de gehele duur van de Raamovereenkomst aan alle onderstaande eisen te voldoen.

Algemene eisen	
1.	De looptijd van de overeenkomst is 60 maanden, de ingangsdatum van de overeenkomst is per 01-06-2024. 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.	De aangeboden machines voldoen (blijvend) aan de in Nederland geldende wettelijke voorschriften op het gebied van veiligheid, ergonomie, ARBO, milieu, etcetera.
3.	Opdrachtnemer garandeert dat soft –en firmware de laatste stabiele versie hebben. Updates die gericht zijn op het voorkomen van veiligheidsrisico's dienen binnen 1 week na uitkomst geïmplementeerd te zijn.
4.	Opdrachtnemer stemt ermee in dat NoorderBasis zich gedurende de overeenkomst niet hoeft te committeren aan een bepaald afdrukvolume. Onbeperkt scannen is mogelijk en altijd kosteloos.
5.	Alle aangeboden multifunctionals zijn bij de levering nieuw en van hetzelfde merk, de machines die tijdens de initiële looptijd van vijf (5) jaar instromen zijn dit ook. Mocht er in de verlengingsperiode een bijplaatsing zijn, dan mag dit een refurbished machine van dezelfde lijn zijn.
6.	Gedurende de (eventuele) verlengingsperiode is het toegestaan machines van hetzelfde type en merk te leveren die refurbished zijn, zolang deze minimaal voldoen aan het gestelde in dit PvE.
Service	
7.	Opdrachtnemer dient storingen en klachten van NoorderBasis te kunnen afhandelen van maandag t/m vrijdag van 8.00 tot 17.00 uur, met uitzondering van de algemeen erkende feestdagen in Nederland.
8.	NoorderBasis verwacht een pro actieve Opdrachtnemer. Dit houdt in dat als Opdrachtnemer tijdens de looptijd van het contract ontwikkelingen signaleert die uitzonderlijk/vreemd/opvallend zijn, hij deze per ommekeer aan de ICT contactpersoon van NoorderBasis meldt.
9.	In het geval de Opdrachtnemer haar serviceorganisatie niet in eigen beheer heeft, is Opdrachtnemer altijd aansprakelijk en verantwoordelijk om technische problemen binnen de gestelde termijnen in de PvE op te lossen.
10.	Opdrachtnemer is in staat verbruiksmaterialen zoals toner na automatische melding van de machine binnen een werkdag op elke locatie van Opdrachtgever te bezorgen.
11.	Lege verbruiksmaterialen, zoals toner, fuser en drums worden door opdrachtnemer kosteloos retour genomen gedurende de overeenkomst. En zorgt voor duurzame verwerking hiervan.

12.	Verplaatsen: NoorderBasis heeft de mogelijkheid om 10% van haar machinepark gedurende de looptijd kosteloos te laten verplaatsen. Opdrachtnemer verleent haar medewerking hieraan indien dit nodig is. NoorderBasis is gerechtigd verplaatsing via een verhuisbedrijf te organiseren.
Storingen, beschikbaarheid en oplostijden	
13.	Technische storingen met een foutcode worden automatisch, zonder tussenkomst van personen, doorgegeven aan Opdrachtnemer én de ICT contactpersoon van NoorderBasis.
14.	De Opdrachtnemer garandeert dat de functionaliteiten (printen, scannen, kopiëren) op werkdagen gedurende het service window van 8:00 – 17:00 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 van hetzelfde type als waarmee ingeschreven is door Opdrachtnemer.
15.	De opdrachtnemer vangt aan met het oplossen van een storing binnen maximaal één (1) werkdag (next business day response).
16.	Storingen dienen opgelost te worden op werkdagen tussen 8:00 uur en 17:00 uur.
17.	De opdrachtnemer garandeert na aanvang van het oplossen een oplostijd van maximaal twee (2) werkdagen. Wordt dit niet gehaald, dan wordt op de derde dag een vervangende machine van hetzelfde type met minimaal dezelfde specificaties geleverd.
18.	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 NoorderBasis van herstelwerkzaamheden inzake het weer moeten 'terugzetten' van de instellingen.
Looptijd en vervanging	
19.	De huurperiode van elke machine heeft dezelfde expiratiedatum, dit is eveneens van toepassing voor tussentijds bijgeplaatste apparatuur namelijk 31-05-2029. In het geval van verlenging wordt dit uiterlijk 31-05-2031.
20.	Prijzen zijn vast, dit is van toepassing voor alle machines die worden vervangen bij aanvang van de overeenkomst. De machines die eventueel na de implementatie worden bijgeplaatst hebben eveneens dezelfde prijzen.
21.	Retourneren: NoorderBasis heeft de mogelijkheid om 10% van haar machinepark gedurende de looptijd kosteloos te retourneren. Opdrachtnemer verleent haar medewerking hieraan indien dit nodig is.
De aan te bieden apparatuur - Functionaliteit	
22.	De multifunctionals zijn geschikt voor printen, kopiëren en scannen waarbij zwart-wit de standaard afdruk instelling is maar ook kleur instelling moet mogelijk zijn.
23.	Alle menu's, displays en handleiding(en) dienen in de Nederlandse taal te zijn. Bij de aangeboden multifunctionals dienen handleidingen voor zowel de beheerders als de gebruikers (digitale handleiding en verkorte instructiekaart) te worden geleverd.
24.	Gebruikers krijgen via de display op de multifunctionals instructies ('interactieve hulpfunctie') voor het bijvullen van papier en het oplossen van storingen.
25.	Optioneel wordt er een interne finisher uitgevraagd, deze heeft minimaal de mogelijkheid om 30 vel te nieten op in ieder geval de volgende posities: Bovenhoek links, dubbel aan de zijkant.
26.	Optioneel wordt er een booklet finisher uitgevraagd, deze heeft minimaal de mogelijkheid om boekjes opgebouwd uit 20 vellen A4 te kunnen vouwen en te nieten in de rug. Er moeten minimaal 25 boekjes op de finisher opgevangen kunnen worden.

Afdrukken	
27.	Printresolutie is tussen de 300dpi en 600dpi.
28.	De afdruksnelheid voor type 1 machines is minimaal 30 PPM in kleur en zwart/wit, bij 80 g/m2 papier op de standaard afdrukmodus van de machine.
29.	De afdruksnelheid voor type 2 machines is minimaal 45 PPM in kleur en zwart/wit, bij 80 g/m2 papier op de standaard afdrukmodus van de machine.
30.	De Multifunctionals moeten automatisch, enkel- en dubbelzijdig kunnen afdrukken. Dubbelzijdig afdrukken staat als standaard ingesteld.
31.	De Multifunctionals moet minimaal papier van 80 g/m2 dubbelzijdig kunnen afdrukken.
32.	De multifunctionals moeten de opdrachten kunnen sorteren en kunnen printen in sets.
33.	Een multifunctional beschikt standaard over: 1. 2 lades A3 papier minimaal 500 vel per lade 2. 1 of 2 hogecapaciteitslades A4 minimaal 1.000 vel bij elkaar opgeteld 3. Handinvoer
34.	Vergroten/verkleinen via glasplaat en RADF, minimaal van/naar de combinaties A3, A4- en A5-formaat.
35.	Lichter/donkerder maken van kopieën is mogelijk als nabewerking via het bedieningspaneel op de multifunctional.
36.	Machine (type 1 en 2) herkent zelf het te kopiëren formaat en drukt af op A3 of A4.
37.	
Scannen	
38.	Scannen kost geen tellertik en is kosteloos gedurende de contractperiode.
39.	Standaard Full colour (optie zwart/wit) scannen. Minimaal 300dpi.
40.	De multifunctional scant zowel enkel als dubbelzijdig. Standaard is dubbelzijdig scannen ingesteld.
41.	Scannen kan via glasplaat en automatische documentinvoer. Daarbij is de snelheid, enkelzijdig, minimaal 70ipm met gebruikmaking van papier van 80 g/m2.
42.	Scansnelheid bij dubbelzijdig scannen is minimaal 135ipm in zwart/wit en kleur bij een resolutie van 300dpi met gebruikmaking van papier van 80g/m2.
43.	Standaard zijn alle multifunctionals voorzien van een single pass scanner, documenten moeten in één scan beweging aan beide zijden gescand wordt.
44.	Originelen kunnen in A4, A3 en A5 worden gescand. De multifunctional bepaalt het scangebied automatisch op basis van het invoerformaat.
45.	Scanformaat is (searchable) PDF, standaard instelling is searchable PDF.
46.	Scannen van een pagina van een open liggend boek is mogelijk.
De aan te bieden apparatuur – technische vereisten	
47.	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.

48.	NoorderBasis heeft een reeds lopende overeenkomst voor wat betreft de software Papercut Hive. Aangeboden apparatuur dient compatible te zijn met deze software. Opdrachtgever realiseert met deze software op dit moment de follow-me functionaliteit: identificatie, printopdracht volgende naar andere apparaten en scan naar email / cloudopslag van documenten.
49.	Indien opdrachtgever om wat voor reden dan ook besluit om tijdens de looptijd af te stappen van Papercut Hive, dient in op de reeds geleverde typen machines eenzelfde type follow-me software functionaliteit gerealiseerd te kunnen worden.
50.	Accounting - Afdrukken moeten inzichtelijk kunnen worden gemaakt zodat deze op basis van gebruikers/ gebruiksgroepen doorbelast kunnen worden. - Prints gemaakt door gastgebruikers moeten ook doorbelast kunnen worden.
51.	Opdrachtnemer biedt een digitaal portaal waarin toegang tot de geïnstalleerde apparatuur mogelijk is. Opdrachtgever wil ik dit portaal in ieder geval het volgende kunnen: - Overzicht actieve apparaten op het netwerk - Netwerk uitlezen op apparaatsniveau - Koppeling realiseren tussen PaperCut Hive en apparaat
52.	Na iedere kopieer-/scan-/printopdracht wordt de data op het opslag mechanisme gewist. Daarnaast dient opdrachtnemer bij einde van de overeenkomst er voor 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.
53.	Ten aanzien van Informatieveiligheid moet de aangeboden oplossing voldoen aan de volgende eisen: - De multifunctional moet voorzien zijn van een ge-encrypt opslag mechanisme. - De afdrukapparatuur moet dusdanig beveiligd zijn dat onbevoegden geen veranderingen kunnen aanbrengen in de systeeminstellingen van de multifunctional.
54.	De aangeboden multifunctionals moeten nadat het netwerk en/of de stroomvoorziening volledig uitgeschakeld zijn geweest, probleemloos weer opstarten en werken.
Aan te bieden apparatuur - beschikbaarheid	
55.	Een beschikbaarheid per machine van minimaal 98 % wordt gegarandeerd. 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 afdrukken produceert.
56.	De volgende oorzaken vallen niet onder de definitie van niet-beschikbaarheid: - preventief onderhoud - vernietiging of beschadiging ten gevolge van toerekenbare tekortkoming of nalatigheid van opdrachtgever - niet-beschikbaarheid werkomgeving opdrachtgever - calamiteiten zoals brand, waterschade etc.
57.	Beschikbaarheid wordt gemeten in het tijdvak op werkdagen van 8:00 uur 's morgens tot en met 17:00 uur. Niet beschikbare tijd wordt gemeten vanaf het moment dat een storing wordt gemeld bij Opdrachtnemer tot het moment van bedrijfsklare oplevering van een oplossing aan

	NoorderBasis. De meting zal plaatsvinden op basis van een periode van 3 maanden. Alle werkbare dagen en schoolvakanties tellen hierin mee. Voorbeeld: A = Totaal aantal uren in drie maanden B = Totaal aantal uren niet-beschikbaar in drie maanden Beschikbaarheid = $(A - B) / A \times 100\%$
58.	De niet- beschikbaarheid vangt aan op het moment dat de storing gemeld is bij de Opdrachtnemer (via mail of portaal) en duurt tot het moment dat de storing naar tevredenheid van Opdrachtgever is opgelost. Tevredenheid blijkt uit een schriftelijke akkoordverklaring op de oplossing.
59.	In het geval de beschikbaarheid in een periode van drie maanden onder de 98% uitkomt worden de volgende maatregelen van kracht: • Binnen één (1) maand na de meetperiode heeft Opdrachtnemer een verbeterplan gereed en deze besproken met Opdrachtgever voor akkoord. • Als blijkt dat na de volgende meetperiode wederom de beschikbaarheid niet gehaald is Opdrachtnemer een boete verschuldigd. Deze is €75,- per procentpunt dat de preformance niet gehaald is. Bij een preformance van 95% is deze boete (3*75) €225,- voor de betreffende meetperiode. De boete wordt verrekend met de volgende factuur. • Aanvullend op de boete wordt de MFC die niet beschikbaar was (of MFC's) vervangen voor een nieuw en gelijk exemplaar. Dit geldt alleen indien de beschikbaarheid van die MFC('s) 93% (of minder) beschikbaar was/waren.
Eisen aan de implementatie en installatie	
60.	Als onderdeel van de implementatie wordt zowel een training aan gebruikers als beheerders aangeboden. De inhoud wordt van te voren met het ICT contactpersoon van NoorderBasis afgestemd.
61.	Opdrachtnemer zorgt er voor dat na inbedrijfstelling alle verpakkingsmaterialen (van apparatuur en onderdelen), direct worden afgevoerd. De kosten van afvoer en verwerking zijn voor rekening van opdrachtnemer.
62.	Acceptatie: Proof of Concept. NoorderBasis wil de aangeboden MFC's toetsen de gestelde specificaties, betrouwbaarheid, koppelbaarheid en gebruiksvriendelijkheid. U plaatst één MFC van elk type. Het eerste apparaat wordt geplaatst op de hoofdkantoor locatie in Noordhorn. Het tweede apparaat op een locatie in overleg. Deze plaatsing geldt als Proof of Concept (PoC). In deze PoC is in ieder geval aandacht voor: - Integratie software Papercut Hive op apparaat - Bedieningsgemak - Gebruiksgemak 'interactieve hulpfunctie'
Eisen aan rapportage en overleg	
63.	NoorderBasis wil effectief contractmanagement. Het is aan Inschrijver om in zijn Offerte een voorstel te verwerken omtrent een overlegstructuur. NoorderBasis wil minimaal 1x per jaar een fysiek overleg.
64.	Rapportage vindt minimaal plaats op de volgende onderdelen: - Responstijd technicus - Aantal storingen en oorzaak - Down-time apparaten in minuten en percentages - Volume alle soorten afname (per apparaat en locatie)

	○ In ieder geval: afdrukopdrachten eigen- en gastgebruik (zwart/wit, kleur, gecombineerd) ○ Aantal kopieën (zwart/wit, kleur, gecombineerd) ○ Aantal tellertikken ○ Aantal scans
Kosten en facturatie	
65.	De kosten van onderhoud en of service, levering op de diverse locaties en kosten van verbruiksmaterialen zoals onder andere toners en cartridges zijn in de huurprijs inbegrepen.
66.	De kosten van onderhoud en of service zijn NIET in de prijs inbegrepen in de volgende gevallen: a) Beschadiging van de machines die te wijten is aan anderen dan Opdrachtnemer; b) Oneigenlijk gebruik; c) Het zonder toestemming van Opdrachtnemer verplaatsen van de machines; d) Nadien aangebrachte wijzigingen in of aan de machines zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer; e) Andere niet aan Opdrachtnemer toe te rekenen oorzaken of indien de fouten bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest hadden kunnen worden vastgesteld; f) Verstoringen veroorzaakt door veranderingen aan de IT werkomgeving Opdrachtgever. g) Schade door brand, water en andere, van buiten de machines komende oorzaken;
67.	Leidt naar aanleiding van één van de bovengenoemde situaties het leveren van onderhoud en of service tot een factuur, dan wordt dit vooraf schriftelijk kortgesloten met de ICT contactpersoon van NoorderBasis.
68.	Opdrachtnemer stuurt per kwartaal een digitale factuur (.pdf per email) welke betrekking heeft op de geplaatste apparatuur. Op deze factuur dient minimaal het volgende worden vermeld: • Kosten huur per machine en locatie per kwartaal vooraf; • Afrekening werkelijk gemaakte afdrukken per machine en locatie kwartaal achteraf. • ID nummer van de machine • Locatie van de machine • Periodevermelding • Een weergave van alle bedragen exclusief en inclusief BTW
69.	Verrekening afdrukken: • Alleen daadwerkelijk afgedrukte / gekopieerde pagina's (gebaseerd op de printopdracht) mogen in rekening worden gebracht. • Alleen pagina's die kleur bevatten worden als kleur afgedrukt en als zodanig in rekening gebracht. Wordt een document afgedrukt met een combinatie van zwart/wit pagina's en kleur pagina's, dan worden de pagina's separaat in rekening gebracht. Bijvoorbeeld: bij een afdruk van in totaal 9 pagina's waarvan er 3 in kleur zijn. U brengt 3 pagina in kleur in rekening en 6 in zwart/wit.
70.	Onder een tellertik wordt verstaan; één A4 afdruk of kleiner. Een A3 afdruk wordt als 2x een A4 afdruk geregistreerd.
71.	De kosten voor het terugnemen en verwijderen/ophalen van de multifunctionals na beëindiging van de overeenkomst zijn voor rekening van de opdrachtnemer.
72.	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 index voor dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, index 2015=100 (zie: https://www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/83760NED). Na het tweede jaar kan hiervan pas voor het eerst gebruik worden gemaakt.