

Bijlage 4. Programma van Eisen

Inhoudsopgave:

Algemeen.....	1
Service	3
Functionaliteit: Follow-Me	5
Functionaliteit: Afdrukken & Kopiëren.	7
Functionaliteit: Scannen.....	8
Functionaliteit: Printen via je Mobiel.....	9
Functionaliteit: Faxen	9
Technisch Beheer	9
Beheer	9
Opleiding	10
Arbo & Milieu	11
Duurzaamheid	11
Proof of Concept	12
Logistiek.....	12
Prijzen.....	12
Contractbeheer	13
Facturatie	13

In deze Bijlage is het Programma van Eisen opgenomen. Van Inschrijver wordt verwacht dat hij de eisen accepteert door deze Bijlage te ondertekenen en bij te voegen bij de Inschrijving.

Nr.	Algemeen
1.	Indien tijdens de uitvoering van de opdracht gebruik wordt gemaakt van werknemers die volgens de Wet Arbeid Vreemdelingen (WAV) niet bevoegd zijn om in Nederland te werken en de Opdrachtgever wegens het brede werkgeversbegrip in deze wet wordt beboet, zal Opdrachtnemer de boete welke de Opdrachtgever wordt opgelegd vergoeden.
2.	In het kader van Wet Aanpak Schijnconstructies (WAS) houdt Opdrachtnemer zich bij de uitvoering van de Opdracht aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van arbeidsvoorwaarden en aan de CAO die voor zijn medewerkers van toepassing zijn. Opdrachtnemer vrijwaart de Opdrachtgever voor alle aanspraken van derden die zij op grond van de Wet Aanpak Schijnconstructies heeft ingesteld.
3.	Opdrachtnemer voert alle onder deze Raamovereenkomst vallende werkzaamheden, volgens de geldende voorschriften en normen, en voortvloeiende verplichtingen uit met vakkundig gekwalificeerd personeel.
4.	Alle machines hebben dezelfde expiratedatum, dit is eveneens van toepassing voor tussentijds bijgeplaatste apparatuur namelijk 01-10-2030. In het geval van verlenging wordt dit uiterlijk 01-10-2033.

5.	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 al bekend zijnde toekomstige veranderingen.
6.	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 per gemeente, te worden geleverd.
7.	Opdrachtnemer beschikt over een datalekprocedure en levert binnen uiterlijk 24 uur gegevens over een mogelijk datalek aan de FG aan.
8.	Alle aangeboden apparatuur voldoet aan de Europese regelgeving en de Nederlandse Arbeidsomstandighedenregeling op het gebied van uitstoot van toxische stoffen, milieueisen en geluidsniveaus.
9.	Opdrachtnemer is op alle werkdagen telefonisch bereikbaar voor storingen, klachten en eventuele vragen, vanuit de gemeenten, tussen 8.30 tot 17.00 uur. Opdrachtnemer dient deze zaken in de Nederlandse taal af te handelen.
10.	Opdrachtnemer verwerkt op alle werkdagen (maandag t/m vrijdag) bestellingen en leveringen (uitgezonderd feestdagen of dagen dat de gebouwen van de Opdrachtgever gesloten zijn), tenzij er sprake is van een ramp of ernstige calamiteit.
11.	Opdrachtnemer wijst een vaste contactpersoon aan voor alle communicatie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Bij afwezigheid van de vaste contactpersoon, zorgt Opdrachtnemer voor een vervangend contactpersoon.
12.	De Gemeenten behouden zich het recht voor, op voorwaarde dat er geen sprake is van een wezenlijke wijziging van de Opdracht, in geval van wetswijzigingen, wijzigingen naar aanleiding van aangepast gemeentelijk beleid of wijzigingen in de gemeentelijke organisatie, de Overeenkomst in overleg met de Opdrachtnemer aan te passen en schriftelijk vast te leggen.
13.	De aanbesteder heeft de mogelijkheid binnen het contract 20% van de afgenomen modellen te muteren (ofwel te upgraden / wijzigen) en 10% van de afgenomen printers te retourneren naar de inschrijver. Waarbij het aantal machines dat geretourneerd en gemuteerd kan worden afgerond wordt naar boven (bijv. 1,3 machines is 2). Tevens is het mogelijk om tussen de deelnemende gemeenten machines over te dragen. Deze tellen niet mee in bovenstaande percentages. Dit recht geldt voor printers en multifunctionals en niet voor de software. Het retourrecht zal tevens niet voor de repromachine gelden. Hoewel de kans klein is wil de opdrachtgever wel de mogelijkheid houden om bij wijzigende omstandigheden de machine te vervangen (mutterrecht) voor een zwaardere machine.
14.	Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst kunnen producten komen te vervallen, maar kunnen ook nieuwe producten gevraagd worden, bijvoorbeeld ander papiersoort, papierformaat en –gewicht of een andere nabewerking etc. De prijzen voor producten die nu niet gespecificeerd zijn, maar gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst gevraagd worden, dienen realistische marktprijzen te zijn.

15.	Bij beëindiging van de Overeenkomst werkt Inschrijver te allen tijde mee met de Gemeenten om een zo efficiënt en effectief mogelijke overgang te realiseren naar de nieuwe Opdrachtnemer. Inschrijver stemt ermee in dat Inschrijver hiervoor geen kosten in rekening kan brengen.
16.	De concept Overeenkomst is als separate Bijlage "Concept Overeenkomst" bijgevoegd. De concept Overeenkomst (zoals deze na de vragenronde door de Gemeenten is vastgesteld) en de GIBIT dienen bij Inschrijving door Inschrijvers geheel en zonder voorbehoud te worden geaccepteerd.
17.	<p>Inschrijver verklaart het volgende:</p> <p>Hierbij verklaar ik naar eer en geweten dat er geen sprake is van Russische betrokkenheid bij de uitvoering van deze overeenkomst die de drempels van artikel 5 duodecies van EU Verordening (EU) 833/2014 van 31 juli 2014 betreffende de betreffende beperkende maatregelen naar aanleiding van de acties van Rusland die de situatie in Oekraïne destabiliseren, zoals gewijzigd bij Verordening 2022/578 van 8 april 2022 overschrijdt.</p> <p>Ik verklaar in het bijzonder dat:</p> <p>a) de opdrachtnemer die ik vertegenwoordig (en de bedrijven die een onderdeel zijn van ons consortium) geen (rechts)personen zijn met een Russische nationaliteit en deze (rechts) personen (natuurlijke personen, bedrijven, entiteiten of organen) niet gevestigd zijn in Rusland;</p> <p>b) de opdrachtnemer die ik vertegenwoordig (en de bedrijven die een onderdeel zijn van ons consortium) geen rechtspersonen zijn (gevestigd in Rusland of een ander land) die voor meer dan 50% eigendom zijn van een Russische partij zoals hierboven onder a) genoemd;</p> <p>c) noch ik noch de onderneming die ik vertegenwoordig een (rechts)persoon (gevestigd in Rusland of een ander land) is die handelt in belang van of op aanwijzing van een Russische partij, zoals bedoeld onder a) en b);</p> <p>d) er geen onderaannemers, leveranciers of ondernemingen deelnemen wier capaciteit wordt ingeroepen door de opdrachtnemer die ik vertegenwoordig én die een aandeel hebben van meer dan 10% van de contractwaarde waarbij een situatie als onder (a t/m c) zich voordoet.</p>
	Service
18.	Aanbesteder wenst uitsluitend fabrieksnieuwe printers af te nemen. Gereconditioneerde printers worden in de eerste drie jaren van de overeenkomst niet geaccepteerd (ook niet bij vervangingen van apparatuur, ongeacht de redenen). In de resterende jaren mogen voor bijplaatsingen en eventuele technische vervanging wel gereconditioneerde printers worden geleverd, mits deze volledig bestekconform zijn, van hetzelfde type en uitvoering zijn. Machines die zijn gebruikt tijdens de POC, mogen wel ingezet worden.
19.	Opdrachtnemer dient bij een calamiteit over een escalatieproces buiten kantoor tijden te beschikken.

20.	Klachten en storingen worden afhankelijk van de aard en omvang van de klacht of storing binnen maximaal 48 uur in behandeling genomen en binnen vijf werkdagen opgelost. Indien dit niet mogelijk is, wordt er gekwalificeerde vervanging gegarandeerd.
21.	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 de gemeente van herstelwerkzaamheden inzake het weer moeten 'terugzetten' van de instellingen.
22.	De multifunctionals zijn operationeel gedurende de openingstijden van de locaties. De Opdrachtnemer garandeert dat de functionaliteiten (printen, scannen, kopiëren) op werkdagen gedurende het service window van 8.30 – 17.00 uur ten minste 98% per machine per kwartaal beschikbaar is. Als een machine gedurende twee opvolgende kwartalen de 98% niet haalt, behoudt de gemeenten zich het recht voor om deze te laten vervangen door een nieuw apparaat.
23.	<p>Een beschikbaarheid per machine van minimaal 98 % wordt gegarandeerd. Dit wordt gemeten in het tijdvak op werkdagen van 8.30 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 aan de organisatie. De meting zal plaatsvinden op basis van een periode van 3 maanden. Er wordt alleen op werkdagen gemeten.</p> <p>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, evenwel met uitzondering van preventief onderhoud, vernieling of beschadiging ten gevolge van toerekenbare tekortkoming of nalatigheid van de Gemeenten en van calamiteiten zoals brand, waterschade e.d.</p> <p>Voorbeeld: Beschikbaarheid = $(K - S) / K \times 100\%$ K = Aantal openstellinguren 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</p> <p>$(617,5-12) / 617,5 \times 100\% = 98,06\%$</p>
24.	De afdrukkwaliteit mag gedurende de looptijd van het contract niet zichtbaar minder worden. Om verslechtering van de afdrukken na maanden of jaren met elkaar vast te stellen gaat de Inschrijver akkoord met de volgende afspraak. Wanneer er verschil van mening is over de kwaliteit van de afdrukken, dan wordt een afdruk gemaakt op meerdere printers en deze worden met elkaar vergeleken. Wanneer drie gebruikers van de betreffende gemeente met het blote oog verschil zien tussen de afdrukken dan betekent dit dat de afdruk niet goed is. De Inschrijver is dan genoodzaakt dit probleem binnen de regels voor onderhoud op te lossen.

25.	Bij het retourneren of omruilen van een printer dient de harde schijf van de (geretourneerde/ingeruilde) printer eenmalig gereinigd te worden. Opdrachtnemer verstrekt opdrachtgever van iedere "gereinigde" printer een certificaat waarmee wordt aangetoond dat het vernietigen van de data op de datadragers succesvol is uitgevoerd. Of de leverancier levert de datadrager aan Aanbesteder zodat deze zelf voor een adequate vernietiging kan zorgdragen. Wel met nadere afspraken over beveiliging vervoer en snelheid van uitvoeren van Wipe na ophalen.
26.	Om afdrukkwaliteit en een minimale hoeveelheid storingsen te waarborgen wil Aanbesteder alleen gebruik maken van originele door de fabrikant voorgeschreven (OEM) apparaat gebonden verbruiksmaterialen.
27.	Vervanging fuser, drums, etc. is een taak van de opdrachtnemer. Toner wordt door de opdrachtgever vervangen.
28.	Bestelde verbruiksmaterialen dienen binnen 5 werkdagen afgeleverd te worden. Inschrijver dient de Opdrachtgever tevens te voorzien van een veiligheidsvoorraad verbruiksmaterialen om minimaal 2 weken probleemloos te kunnen blijven afdrukken bij normaal verbruik. Indien inschrijver gedurende een periode van maximaal 2 kwartalen achtereenvolgens de gemiddelde afgesproken levertijd niet haalt, dan wel gedurende een periode van langer dan 2 kwartalen de veiligheidsvoorraad niet op peil houdt dan geldt per kwartaal een boete van € 1.000,00. Stilstand van apparatuur als gevolg van een tekort aan supplies wordt gezien als storing en telt mee in de downtime.
29.	Indien een printer gedurende 2 maanden achtereen een hogere downtime dan 5% laat zien dient de inschrijver het systeem en/of de printer binnen een week kosteloos te vervangen voor een 100% functionerend systeem.
30.	Inschrijver kan als optionele dienst het beheer van de printers, aanvulling van supplies in de printers en papier bij de printers aanbieden.
31.	Data op de 'follow-me' printserver in de cloud moet versleuteld worden opgeslagen. Dit geldt ook voor de data die (tijdelijk) op het opslagmedium in de printer wordt opgeslagen.
32.	Dataverkeer van en naar de printers en/of printerserver ('follow-me') moet versleuteld zijn, ongeacht het gebruikte protocol (versleuteling van data in transit)
33.	Inloggen op de beheerportals en/of beheerapplicatie voor de oplossing moet op basis van MFA plaatsvinden. Het wachtwoord moet kunnen voldoen aan de wachtwoordcomplexiteitseisen die de Opdrachtgever ook intern hanteert
Functionaliteit: Follow-Me	
34.	Een printerwachtrij mogelijkheid, waarbij per gebruiker op de MFP ingelogd kan worden en deze gebruiker alleen maar zijn of haar eigen printopdrachten kan zien.
35.	De printopdrachten kunnen verzameld worden en blijven in de MFP zichtbaar totdat de gebruiker deze zelf verwijderd of na een in te stellen tijd door de beheerder.

36.	Het is duidelijk af te lezen welke opdrachten er wanneer en door wie verzonden zijn, onder vermelding van minimaal de volledige bestandsnaam, de afzender en uitleesbaar tijdstip van verzenden. Documenten die meerdere malen met dezelfde bestandsnaam verzonden worden mogen elkaar niet overschrijven. De documenten in de diverse wachtrijen dienen ook middels de beheerstool centraal te kunnen worden verwijderd. Andere soorten wachtrijen worden niet geaccepteerd. Van belang is dat dit voor álle aangeboden MFP's geldt.
37.	Het geheugen voor de printopdrachten in de follow-me omgeving is door de beheerder in te stellen (bijvoorbeeld op 12 uur, 24 uur of 72 uur).
38.	De aangemelde gebruiker ziet alleen zijn of haar eigen opdrachten, dit zowel na afdrucken op de PC, in de wachtrij op de MFP als in de joblist op de MFP
39.	Gebruiker moet zich eenvoudig zelf kunnen afmelden en anders dient de printer de gebruiker automatisch af te melden na 1 minuut inactiviteit.
40.	Alle MFP's ondersteunen beveiligd afdrucken middels follow-me printing m.u.v. het type Balieprinter zwart-wit. De apparatuur die de Inschrijver Levert is bij Oplevering geschikt voor authenticatie met de bij de betreffende gemeente in gebruik zijnde keycard/pas/tag/druppel door middel van een geïntegreerde kaartlezer (losse of zichtbare kabels zijn niet toegestaan). Gemeenten kunnen eventueel op verzoek 2 passen aanleveren voor het uitlezen en testen van de MFP.
41.	Alle printers per Gemeente werken met dezelfde Follow-me omgeving.
42.	Het moet mogelijk zijn voor beheerders om in te loggen d.m.v. het toetsenbord van de MFP met een code bestaande uit minimaal 5 karakters, cijfers en tekens (+ - *).
43.	De follow-me omgeving moet zo gedimensioneerd zijn dat meerdere personen tegelijkertijd grote printopdrachten kunnen versturen en kunnen afdrucken zonder dat andere follow-me gebruiker daar last van ondervinden. Het betreft één printqueue per gemeente.

44.	<p>Meerdere gescheiden follow-me omgevingen moeten volgens het concept “multi-tenancy” onderling kunnen worden gekoppeld zonder dat daarvoor wordt gekoppeld met de Active Directory van de gemeente.</p> <p>De Aanbestedende Dienst heeft in haar stadhuis aan meerdere partijen kantoorruimte verhuurd. Aan deze partijen worden diverse facilitaire diensten verleend, waaronder de mogelijkheid tot printen, kopiëren en scannen. Deze partijen hebben elk een eigen, logisch gescheiden, ICT-omgeving bij onder andere een externe leverancier van cloud IT-diensten, maar gaan van de MFP's van de Aanbestedende Dienst gebruik maken. Authenticatie vindt plaats binnen de voornoemde cloud ITdienst, en ook moet daar een follow-me-domein worden ingericht zonder dat er authenticatie plaatsvindt met de Active Directory van de Aanbestedende Dienst. Via een firewall wordt een koppeling ingericht tussen het follow-me-domein van de andere partij en het follow-me-domein van de Aanbestedende Dienst. Op deze wijze kunnen printopdrachten worden verstuurd van de andere partij naar de MFP's van de Aanbestedende Dienst.</p> <p>Iedere gemeente gebruikt een eigen follow-me omgeving. De multi domein geldt binnen de betreffende gemeente en is bedoeld om huurders toegang te geven tot printfunctionaliteit.</p> <p>Het is akkoord dat Inschrijver de eigen medewerkers van de gemeenten opnemen via de Active Directory van de betreffende gemeente en de andere verhuur partijen opnemen binnen de lokale database van de aangeboden Accounting en follow-me oplossing</p>
Functionaliteit: Afdrukken & Kopiëren.	
45.	Alle typen afdrukken (bijvoorbeeld A3, A4, A5,) etc. worden als één afdruk berekend.
46.	Verwijderde, niet uitgevoerde opdrachten genereren geen teller tik.
47.	Verwerking van lasergeschikte etiketten (A4).
48.	<p>Alle aangeboden printers beschikken over Microsoft Certified drivers met de mogelijkheid om meerdere laden vast/standaard toe te kennen voor briefpapier en/of blanco papier. Dit is nodig om de in gebruik zijnde (Huisstijl) sjablonen goed te laten werken. De beheerder moet softwarematig deze instellingen kunnen configureren voor alle laden. De Word (huisstijl) sjablonen mogen niet ten behoeve van de printeraansturing gewijzigd worden. Deze instellingen moeten ook op de MFP geconfigureerd kunnen worden t.b.v. het kopiëren. De bakindeling en inrichting van de driver verschilt per gemeente. De inschrijver dient ervoor te zorgen dat de inrichting wordt afgestemd op de sjablooninrichting van de betreffende gemeente.</p>
49.	Papierlade vast/standaard toekennen voor briefpapier, softwarematig te configureren instellingen voor alle lades, alleen door de beheerder.
50.	Iedere opdracht wordt standaard dubbelzijdig afgedrukt en in zwart/wit, tenzij dit in de driver door de gebruiker anders wordt ingesteld. Na iedere opdracht wordt automatisch de standaardwaarde hersteld.

51.	Configuratie instellingen zijn voor de gebruiker afgeschermd, alleen mogelijk voor de administrator (Monkeyproof).
52.	Indien meerdere printopdrachten door meerdere gebruikers na elkaar worden gegeven mogen de opdrachten niet door elkaar lopen.
53.	Certificering voor het printen van Ola's moet mogelijk zijn.
54.	Bij alle printers moet het mogelijk zijn om barcodes af te drukken.
55.	OCR-b fonts en diakritische tekens kunnen worden afgedrukt. Op dit moment wordt uitgegaan van de Windows printerdriver.
56.	Alle door opdrachtnemer aangeboden type printers werken met één en dezelfde universele printerdriver.
57.	De printerdriver moet de op de printers aangeboden functionaliteit volledig ondersteunen.
58.	Pagina's sorteren / groeperen in te stellen via de printerdriver.
59.	De kopieerfunctie van alle aangeboden MFP's beschikken over een zoomfunctie, vergoten/verkleinen 25-400%, in stappen van 1%.
60.	Bij zwart/wit afdrukken op een MFP wordt alleen de zwart tonercartridge gebruikt.
61.	De opdrachtnemer kan op verzoek van de Gemeenten een printer ter certificering aanbieden bij de COT-keuringsinstantie.
62.	De Word (huisstijl) sjablonen mogen niet ten behoeve van de printeraansturing gewijzigd worden. Deze instellingen moeten ook op de MFP geconfigureerd kunnen worden t.b.v. het kopiëren. De bakindeling en inrichting van de driver verschilt per gemeente. De inschrijver dient ervoor te zorgen dat de inrichting wordt afgestemd op de sjablooninrichting van de betreffende gemeente.
Functionaliteit: Scannen	
63.	Het dient mogelijk te zijn scanprofielen te definiëren, deze moeten minimaal de opties bevatten: Scannen naar e-mail en scannen naar een netwerkmap (CIFS / SMB / Onedrive / Sharepoint).
64.	Bij scannen naar e-mail dient gebruik te worden gemaakt van de algemene adreslijst uit exchange van de betreffende gemeente.
65.	PDF/a en PDF 1.4 bij scannen zonder aanvullende software. De PDF/a dient doorzoekbaar te zijn, eventueel door middel van geautomatiseerde software die geen handelingen van de gebruiker vereisen.
66.	Minimaal PDF 1.4, PDF/A, TIFF en JPG te kunnen scannen in zowel kleur als zwart/wit.
67.	De kwaliteit van scans voldoet aan de eisen voor substitutie, conform de beleidsregel van het LOPAI. Dit zijn een QI van 8 voor gedrukte teksten en twee voor afbeeldingen.
68.	Het maken van een scan zal niet leiden tot een teller tik bij de afrekening.

	Functionaliteit: Printen via je Mobiel
69.	Het moet mogelijk zijn voor iOS en Android die verbonden zijn met het Wifi netwerk van gemeente een printopdracht te versturen naar de followme print omgeving. Daarbij moet het mogelijk zijn om een pagina selectie af te drukken.
70.	Door een mail te versturen naar een vooraf gedefinieerd emailadres kan de inhoud van mail en bijlagen zoals Microsoft Word, Microsoft Excel, RTF, TXT en PDF bestanden afgedrukt worden. Deze printopdracht kan d.m.v. een opdrachtcode opgehaald worden. Licenties voor eventuele conversie tools zijn onderdeel van de aanbieding.
	Functionaliteit: Faxen
71.	De Fax kan binnenkomende faxen automatisch afleveren bij een voor gedefinieerd e-mailadres waarbij het e-mailadres van afzender vooraf configureerbaar is.
	Technisch Beheer
72.	PDF/a en PDF 1.4 bij scannen zonder aanvullende software. De PDF/a dient doorzoekbaar te zijn, eventueel door middel van geautomatiseerde software die geen handelingen van de gebruiker vereisen.
73.	Minimaal PDF 1.4, PDF/A, TIFF en JPG te kunnen scannen in zowel kleur als zwart/wit.
74.	De kwaliteit van scans voldoet aan de eisen voor substitutie, conform de beleidsregel van het LOPAI. Dit zijn een QI van 8 voor gedrukte teksten en twee voor afbeeldingen.
75.	Het maken van een scan zal niet leiden tot een teller tik bij de afrekening.
76.	De printers dienen volledig geïntegreerd te functioneren in een Microsoft Active Directory / Microsoft Entra, AAD omgeving.
77.	<p>Bij plaatsing van netwerkkapparatuur gelden de volgende technische randvoorwaarden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het gebruikte protocol is (uitsluitend) TCP/IP geswitched netwerk, opgedeeld in gerouteerde VLAN's snelheid 100 MBit/s of 1 GB/s • UTP-aansluitsnoeren uitsluitend gecertificeerde Cat6a kabels (afhankelijk van de gebouwbekabeling) met RJ45 connector. <p>Per outlet niet meer dan 1 apparaat, geen splitters of hubs/switches bij de printer plaatsen.</p>
	Beheer
78.	Alle printers dienen te allen tijde te zijn voorzien van de meest recente firmware / software(versies) en deze dienen pro-actief door de leverancier automatisch geüpdatet te worden ism IT- afdeling van de gemeente.
79.	Opbouw en functionaliteiten van het display dienen centraal door de beheerder ingericht of uitgeschakeld kunnen worden.

80.	De printers zijn centraal aan te sturen en te controleren (met statusaanduidingen), waarbij de meegeleverde beheerssoftware de volgende functionaliteit en/of gegevens biedt m.b.t.: Configureren en resetten; Hardware adres; Serienummer; Tellerstanden/paginateller t.b.v. kopiëren/printen/scannen; IP-adressen; Status van het apparaat; Tonervoorraad; Duidelijke melding van storingen en genereren van foutenlogboek; Interface webbased; SNMP-versie 3 ondersteunend;
81.	Opdrachtnemer dient de meest recente software versies mee te leveren en werkend op te leveren die de gehele printer fleet kan beheren. Aanbesteder wil deze software via een browser gebruiken. Noodzakelijke toepassingsmogelijkheden: configuratiebeheer, accounting, vergaren helpdesk informatie, printertoegangbeheer (applicatieniveau, type afdruk bijvoorbeeld kleur/zwart-wit, user via Active Directory, time stamp). Software dient ook automatisch en pro-actief te worden geupdated ism met de it-afdeling van de gemeente.
82.	Opdrachtnemer draagt zorg voor het beveiligen van het besturingssysteem op de printer tegen misbruik middels softwarematige hardening.
83.	De opdrachtnemer wil gebruik maken van proactieve supplies- vervangingssmeldingen welke niet te generiek zijn. Een voorbeeld van te generieke melding: toner leeg, zonder vermelding van welke toner.
84.	Verhuizingen binnen hetzelfde pand mogen door opdrachtgever zelf uitgevoerd worden en de risico's zijn voor Opdrachtgever.
85.	De aangeboden printers moet de Opdrachtnemer in staat stellen om de kosten van printen én kopiëren in kaart te brengen, waarbij de gemeente inzicht krijgt in het gebruik per afdeling / team. Aan de hand van de gebruiksgegevens moet tevens bepaald kunnen worden of de juiste printer wel op de juiste plek in de organisatie wordt ingezet of waarmee de gemeente de interne processen kan bijsturen. Deze software, conform de gemeentelijke ICT aansluitvoorwaarden zie separaat gepubliceerde bijlagen genaamd "ICT aansluitvoorwaarden", dient bedrijfsklaar te worden opgeleverd.
Opleiding	
86.	Opdrachtnemer draagt zorg voor werkplekinstructie en instructiekaarten (ook digitaal).
87.	Opdrachtnemer draagt zorg voor de meest uitgebreide instructies en meest uitgebreide MFP- en softwaretraining op gebied van kleur en zwart-wit. Dit betreffen trainingen voor eindgebruikers, trainingen voor beheerders en trainingen voor technisch beheer.
88.	Opdrachtgever wil dat haar 1e lijns medewerkers, minimaal 4 personen per gemeente, getraind worden op het gebruik van de managementtool en het verhelpen van eenvoudige storingen om systemen zo snel mogelijk weer up & running te krijgen. De aard van deze eenvoudige storing wordt vastgesteld in overleg tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer. Na iedere tussentijdse modelwisseling van systemen binnen het contract dient dit gedurende de gehele contractperiode plaats te blijven vinden.

Arbo & Milieu	
89.	De aangeboden apparatuur moet voldoen aan de in Nederland geldende wettelijke voorschriften op het gebied van arbeidsomstandigheden, milieu, ergonomie en veiligheid.
90.	Veiligheidsbladen moeten met de apparatuur meegeleverd worden.
91.	De aangeboden apparatuur voldoet aan de ministeriële Regeling duurzaamheid archiefbescheiden (Staatscourant 18-09-2001, nr. 180).
Duurzaamheid	
92.	<p>Terugname, reconditionering of recycling</p> <p>De opdrachtnemer draagt zorg (al dan niet via een onderaannemer) voor het inzamelen, data wissen, reconditioneren en recyclen van de te leveren producten en zorgt ervoor dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de gebruikte producten worden klaargemaakt voor reconditionering, tenzij dit technisch niet meer mogelijk is; • indien reconditionering niet mogelijk is: de producten worden gerecycled, conform de vigerende WEEE-Richtlijn. <p>Aan deze eis voor reconditionering wordt in elk geval voldaan als de opdrachtnemer aantoont dat de ingezamelde tonercartridges aangeleverd worden aan een producent die gereconditioneerde tonercartridges produceert conform de richtlijn DIN33870-1/-2 of die Blaue Engel of Nordic Swan Ecolabel gecertificeerd zijn.</p> <p>Aan de eis voor juiste recycling wordt in elk geval voldaan als:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de producten voor recycling worden aangeboden bij een verwerker die werkt volgens de vigerende norm voor passende verwerking conform de nationale implementatie van de WEEE-richtlijn. Indien gebruik wordt gemaakt van een verwerker in Nederland betekent dit dat de verwerker WEEELabEx/CENELEC gecertificeerd is (Regeling AEEA, artikel 11) en dat de verwerker is ingeschreven in het nationaal WEEE-register; en <p>de leverancier als producent/importeur is ingeschreven in het nationaal WEEE-register.</p>
93.	<p>Milieugevaarlijke stoffen</p> <p>Het tonerpoeder in de tonercartridges bevat geen stoffen die gevaarlijk zijn voor het milieu. Dit betekent dat stoffen geclassificeerd met de H-zinnen H400, H413, H410, H412, H411 en EU059 volgens richtlijn 1272/2008 niet zijn toegestaan.</p> <p>Verificatie</p> <p>De opdrachtnemer kan worden gevraagd om een certificaat of een ander formeel document van een onafhankelijk orgaan aan te leveren, waaruit blijkt dat aan deze minimumeis wordt voldaan. Indien bedoeld certificaat is afgegeven door Nordic Swan of Blaue Engel wordt in ieder geval aan deze minimumeis voldaan.</p>

94.	De geleverde printers zijn energy-star gecertificeerd. Verificatie De opdrachtnemer kan worden gevraagd om een certificaat of een ander formeel document van een onafhankelijk orgaan aan te leveren, waaruit blijkt dat aan deze minimumeis wordt voldaan.
Proof of Concept	
95.	Voor de POC levert de Opdrachtnemer nieuwe machines.
96.	De service (ondersteuning) tijdens de POC dient conform de toekomstige contract service (ondersteuning) te zijn.
Logistiek	
97.	Leveringen van printers geschieden conform bestelling. Deelleveringen zijn in principe niet toegestaan.
98.	De levering en implementatie van printers dient binnen 8 weken na bestelling te geschieden danwel in overleg met de gemeente een (tijdelijk) passend alternatief worden aangeboden.
99.	Opdrachtnemer levert de bestelde producten af op het door besteller aangegeven afleveradres. Leveringen dienen tussen 8.30 uur en 17.00 uur te zijn afgeleverd.
100.	Leveringen geschieden binnen het pand op de gewenste locatie zoals aangegeven bij de bestelling.
101.	Leveringen worden vergezeld van een duidelijke pakbon, waarop minimaal is gespecificeerd: besteller het aantal verpakkingen alle gegevens zijn ook op de verpakking weergegeven
102.	De verplichting tot betaling van de geleverde producten ontstaat eerst na acceptatie van de producten en/of diensten.
Prijzen	
103.	De overeengekomen tarieven zijn vast en onveranderlijk gedurende het eerste jaar van de Raamovereenkomst. Na het eerste jaar kunnen de overeengekomen tarieven telkens na ommekomst van een periode van minimaal 12 maanden en voor het eerst op 1 januari 2027, worden gewijzigd met een percentage gelijk aan door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) in het Statistisch Bulletin gepubliceerde ontwikkeling Consumentenprijzen; (procentuele mutatie van het indexcijfer 3 maanden voor het einde van het eerste jaar van de Raamovereenkomst t.o.v. dezelfde maand een jaar eerder). (zie http://statline.cbs.nl/StatWeb/publication/?DM=SLNL&PA=71311ned&D1=0-6&D2=0&D3=(I-39)-I&VW=T)
104.	Alle aangeboden prijzen, tarieven en kosten zijn vermeld in euro's, exclusief BTW op het prijzenblad.
105.	Prijzen voor items en/ of onderdelen (mits deze vergelijkbaar zijn) die in de prijsbijlagen van deze aanbesteding zijn opgenomen mogen na gunning in geen geval hoger uitvallen dan de prijs in de inschrijving. Alle leveringen voldoen geheel aan de eisen en specificaties uit het Exceldocument: "Prijzenblad" en dit Programma van Eisen.

Contractbeheer	
106.	Opdrachtnemer evalueert in het eerste jaar per kwartaal met Opdrachtgever over de gang van zaken met betrekking tot de Raamovereenkomst. Daarna vindt twee maal per jaar een evaluatie plaats. Er wordt geëvalueerd op onder andere de volgende onderdelen; responsetijd technicus, aantal uren/minuten van niet beschikbaarheid per apparaat, percentages niet-beschikbaarheid per apparaat, aard storingen, (opdrachtnemer dient zorg te dragen voor de rapportages). Opdrachtnemer zorgt voor verslaglegging tijdens de overleggen en stuurt deze uiterlijk 10 dagen na het overleg toe aan de opdrachtgever. Deze gesprekken vinden centraal plaats met alle betrokken gemeenten.
107.	Opdrachtnemer verricht minimaal eenmaal per jaar een onderzoek naar de tevredenheid van klanten omtrent de uitvoering van onderhavige Opdracht en stelt de resultaten kosteloos aan de Gemeenten beschikbaar.
108.	Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze een vast contactpersoon (en vervanger) aanstelt voor alle communicatie tussen de Gemeenten en Opdrachtnemer. De Gemeenten stellen ook een vast contactpersoon (en vervanger) aan.
109.	Opdrachtnemer levert per kwartaal een managementrapportage met minimaal de volgende onderwerpen: <ul style="list-style-type: none"> • Overzicht van de automaten per locatie, type en de exacte locatie in het gebouw • Aantal storingen per machine, inclusief aard van de storing, oplostijd (datum en tijdstip van melding/ afhandeling) en de wijze van afhandeling • Verbruik enkel/dubbelzijdig, kleurgebruik. Kopieervolume, kosten, pagina en oplagen omvang en scanvolume per machine. • Totaaloverzicht van de volledige afname per maand en jaar uitgesplitst per machine.
110.	Indien Opdrachtnemer gebruik maakt van onderaannemers is de hoofdaannemer (Opdrachtnemer) altijd verantwoordelijk voor de constante kwaliteit en de levering van de aangeboden producten. Het staat de Opdrachtgever geheel vrij om (zonder opgave van reden(en)) een wijziging van onderaannemers te weigeren.
111.	Na beëindiging van de Raamovereenkomst dient Opdrachtnemer alle opdrachten die verband houden met en verricht zijn onder deze Raamovereenkomst van al haar datadragers/ schijven / servers te verwijderen. Indien Opdrachtnemer gebruik maakt van Cloud-oplossingen voor opslag dan zal zij daarvoor eerst schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever voor moeten krijgen. Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever van voorwaarden die Cloud-opslag leveranciers stellen aan externe opslag en eigendomsrechten.
112.	Opdrachten die verband houden met Opdrachtgever zullen te allen tijde door Opdrachtnemer gearcheveerd worden gedurende de Raamovereenkomst. De gearcheveerde bestanden dienen op eenvoudige wijze gevonden kunnen worden indien Opdrachtgever hier om verzoekt.
Facturatie	
113.	Opdrachtnemer gaat akkoord met een betalingstermijn van 30 dagen na factuurdatum van een geldige/juiste factuur.

114.

Betreft facturatie gemeente Zoetermeer.

De betaling van de opdrachtsom geschiedt maximaal 30 dagen nadat Opdrachtnemer een digitale factuur in een pdf-bestand als bijlage per e-mail heeft gestuurd naar

Gemeente Zoetermeer: crediteuren@zoetermeer.nl.

In deze mail geen CC of BCC geadresseerden opnemen.

Op de factuur moet minimaal het volgende vermeldt op worden:

Datum;

Naam besteller en afdeling;

Omschrijving van de verrichte Leveringen;

Artikelnummers;

Aantal/verpakkingseenheden;

Reeds geleverde producten/aantallen en eventuele backorders;

Overeengekomen prijzen, gespecificeerd in bruto prijzen;

Btw-tarief, btw-nummer en bedrag;

Totaalbedrag factuur;

KvK-nummer (indien van toepassing);

Routenummer VGB/075;

Verplichtingsnummer: (Opdrachtgever verzorgt juiste nummer na gunning).

Het is ook mogelijk om, in plaats van een digitale factuur, een factuur per post te versturen naar onderstaand adres:

Opdrachtgever

F&C – facturen ovv routenummer VGB/075

Postbus 15

2700 AA Zoetermeer

Uw facturen dienen verder te voldoen aan de in Nederland wettelijk gestelde eisen voor een verkoopfactuur.

115.

Betreft facturatie gemeente Lansingerland;

De betaling van de opdrachtsom geschiedt maximaal 30 dagen nadat Opdrachtnemer een digitale factuur in een pdf-bestand als bijlage per e-mail heeft gestuurd naar:
Gemeente Lansingerland: efactuur@lansingerland.nl.

In deze mail geen CC of BCC geadresseerden opnemen.

Op de factuur moet minimaal het volgende vermeldt op worden:

Datum;

Naam besteller en afdeling;

Omschrijving van de verrichte Leveringen;

Artikelnummers;

Aantal/verpakkingseenheden;

Reeds geleverde producten/aantallen en eventuele backorders;

Overeengekomen prijzen, gespecificeerd in bruto prijzen;

Btw-tarief, btw-nummer en bedrag;

Totaalbedrag factuur;

KvK-nummer (indien van toepassing);

FCL/ECL nummers (Opdrachtgever verzorgt juiste nummers na gunning)

Het is ook mogelijk om, in plaats van een digitale factuur, een factuur per post te versturen naar onderstaand adres:

Gemeente Lansingerland

Postbus 1

2650AA Berkel en Rodenrijs

Uw facturen dienen verder te voldoen aan de in Nederland wettelijk gestelde eisen voor een verkoopfactuur.

116.	<p>Betreft facturatie gemeente Delft.</p> <p>Opdrachtnemer factureert (alleen) digitaal door facturen éénmalig in PDF formaat te mailen aan: crediteuren@delft.nl</p> <p>In deze mail geen CC of BCC geadresseerden opnemen.</p> <p>Op de factuur moet minimaal het volgende vermeldt op worden: Datum; Naam besteller en afdeling; Omschrijving van de verrichte Leveringen; Artikelnummers; Aantal/verpakkingseenheden; Reeds geleverde producten/aantallen en eventuele backorders; Overeengekomen prijzen, gespecificeerd in bruto prijzen; Btw-tarief, btw-nummer en bedrag; Totaalbedrag factuur; KvK-nummer (indien van toepassing);</p> <p>Uw facturen dienen verder te voldoen aan de in Nederland wettelijk gestelde eisen voor een verkoopfactuur.</p> <p>De betaling van de opdrachtsom geschiedt maximaal 30 dagen nadat facturatie en levering heeft plaatsgevonden.</p>
117.	<p>Verrekening afdrukken: Alleen de pagina's die daadwerkelijk zijn afgedrukt, mogen worden gefactureerd. Bij afdrukopdrachten met zowel kleurenpagina's als zwart-witpagina's, moet het aantal afdrukken per type (kleur en zwart-wit) afzonderlijk worden geregistreerd en gefactureerd. Bijvoorbeeld: Bij een opdracht van 10 pagina's, waarvan 3 in kleur en 7 in zwart-wit, worden 3 kleurenafdrukken en 7 zwart-witafdrukken apart in rekening gebracht.</p>

Inschrijver verklaart onvoorwaardelijk akkoord te gaan met bovenstaande eisen.

Inschrijver:	
Naam rechtsgeldig vertegenwoordiger:	
Functie rechtsgeldig vertegenwoordiger:	
Rechtsgeldige ondertekening:	
Datum:	