



HOUT- EN
MEUBILERINGS
COLLEGE



Bijlage A: Programma van eisen

Onderwerp: Plotters en multifunctionele Printers

Europese openbare procedure

Versie 3.0

Inleiding

Dit Programma van Eisen (PvE) maakt integraal onderdeel uit van de Europese aanbesteding 'Plotters en multifunctionele Printers' die het Hout- en Meubileringscollege (HMC) is gestart. Dit Programma van Eisen beschrijft de eisen aan de te leveren Plotters en multifunctionele Printers en diensten.

Aan alle in dit document gestelde eisen, dient voldaan te worden. Het niet voldoen aan één of meerdere eisen leidt tot uitsluiting van de procedure.

Achtereenvolgens komen de volgende onderwerpen aan bod:

1.	Algemeen	3
1.1	Algemene eisen	3
1.2	Eisen met betrekking tot duurzaamheid	4
2.	Eisen met betrekking tot de beveiliging en privacy	5
3.	Eisen met betrekking tot de specificaties van de Plotters en Multifunctionele printers	6
3.1	Eisen met betrekking tot de Software	8
4.	Eisen met betrekking tot de Beschikbaarheid en de dienstverlening	10
5.	Eisen met betrekking tot Beëindiging	12
6.	Eisen met betrekking tot de prijzen en indexering	12
7.	Eisen met betrekking tot de Facturatie	13
8.	Eisen met betrekking tot overleg en rapportages	13
	Bijlage A1 machinespecificaties	15

1. Algemeen

1.1 Algemene eisen

Nummer	Beschrijving
E1.10	Zowel Opdrachtnemer als de Plotters en multifunctionele Printers en verbruiksartikelen voldoen aan Europese- en Nederlandse wet- en regelgeving.
E1.11	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever proactief over o.a. trends en ontwikkelingen, wijzigingen in wet- & regelgeving, richtlijnen, certificering en hoe deze worden geïmplementeerd.
E1.12	Opdrachtnemer verklaart door het indienen van een Inschrijving expliciet dat hij voldoet aan de in de Aanbestedingsleidraad en daarbij behorende Bijlage(n) genoemde dienstverlening, voorwaarden en eisen die aan de Opdracht zijn gesteld.
E1.13	Opdrachtnemer garandeert dat de (gebruiksklare) oplevering op alle locaties op basis van de afgegeven planning zal worden bewerkstelligd.
E1.14	Opdrachtnemer heeft een "accountteam" beschikbaar, bestaande uit minimaal een accountmanager en service delivery manager. Het accountteam: • kan de complete prestatie zoals geleverd wordt overzien en beoordelen op werking en heeft voldoende mandaat om de dienstverlening indien noodzakelijk bij te sturen; • informeert en adviseert, gevraagd en ongevraagd, over relevante marktontwikkelingen en mogelijkheden om de prestatie te verbeteren.
E1.15	Opdrachtgever kan vervanging van contactpersonen van Opdrachtnemer verlangen indien men hier aanleiding toe ziet.
E1.16	De responstijd vanuit het accountteam op vragen en verzoeken is uiterlijk de volgende werkdag.
E1.17	Opdrachtnemer zorgt dat de administratie en informatie met betrekking tot de Plotters, multifunctionele Printers, programmatuur en prestatie actueel is.
E1.18	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een juiste verslaglegging van alle overleggen met Opdrachtgever en stelt ieder verslag binnen 2 weken na overlegdatum aan Opdrachtgever beschikbaar.
E1.19	Gedurende de looptijd van de nadere overeenkomst heeft Opdrachtgever het onbeperkte gebruiksrecht op de geleverde beheertools, drivers en andere software binnen de Opdrachtgever-infrastructuur voor een onbeperkt aantal gebruikers, servers en werkplekken. Tevens heeft de Opdrachtgever recht op onderhoud en support inclusief updates en upgrades van de beheertools, drivers, firmware en andere door Opdrachtnemer ter beschikking gestelde software

1.2 Eisen met betrekking tot duurzaamheid

Specificatie	Beschrijving
E1.20	Opdrachtnemer zal tijdens de implementatievoorbereiding aan Opdrachtgever de concrete mogelijkheden voor het maximaliseren van de operationele milieuprestaties van de te leveren Plotters en multifunctionele Printers voorleggen. De afgesproken maatregelen en instellingen worden door Opdrachtnemer opgenomen in het implementatieplan, voorbeelden van maatregelen zijn: • Configureren van zuinig energiebeheer (bijv. eco configuratie); • Configureren van verbruik (bijv. standaard zwart afdrukken); • Configureren van papier verbruik (bijv. standaard dubbelzijdig afdrukken); • Afspraken over het maximaliseren van de technische levensduur van de Plotters en Printers
E1.21	Opdrachtnemer garandeert dat gedurende de beheerperiode de voor onderhoud benodigde onderdelen en verbruiksartikelen beschikbaar en leverbaar zijn. Bij het bereiken van de technische levensduur worden de Plotters en Printers vervangen. De vervangende modellen zijn technisch en functioneel minimaal gelijkwaardig aan het te vervangen modellen.
E1.22	De Plotters en Printers zijn geschikt voor het gebruik van gerecycled papier.
E1.23	Bij de Plotters en Printers zijn de verbruiksmaterialen voorzieningen zodanig ontworpen dat de milieubelasting tot een minimum wordt beperkt. Opdrachtnemer kan aantonen dat de milieubelasting minimaal is. Alle afvalstoffen die vrijkomen bij (het gebruik van) de Plotters en Printers , worden gedurende de looptijd van de Overeenkomst door Opdrachtnemer op een verantwoorde manier afgevoerd, verwerkt en/of gerecycled. Voor het afvoeren, verwerken en/of recycle kunnen geen kosten in rekening worden gebracht.
E1.24	De Opdrachtnemer neemt bij het inrichten en onderhouden van de Plotters en Printers het afval, de verpakkingsmaterialen en vervangen onderdelen retour en verwerkt deze op milieuvriendelijke en hoogwaardige wijze. Kosten voor het retourneren van de Plotters en Printers, tijdens en aan het einde van de Overeenkomst zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
E1.25	De Opdrachtnemer neemt aan het einde van de huurperiode de Plotters en Printers retour en neemt de verantwoordelijkheid op zich voor een zo hoogwaardig/milieuvriendelijk mogelijk hergebruik van de Plotters en Printers c.q. materialen.
E1.26	Opdrachtnemer compenseert gedurende beheerperiode de CO2 uitstoot van de Plotters en Printers. Voor de berekening van de compensatie hanteert Opdrachtnemer de ISO 16759:2013 of vergelijkbare methode en rapporteert over de compensatie.
E1.27	De Plotters en Printers dienen een ENERGY STAR® en/of Blue Angel classificatie te hebben of gelijkwaardig.

2. Eisen met betrekking tot de beveiliging en privacy

Specificatie	Beschrijving
E2.10	De mate en het niveau van detail van informatie die beheerders over opdrachten van gebruikers te zien krijgen is instelbaar door de Opdrachtgever en de standaardinstellingen zijn zoveel mogelijk op bescherming van privacy van gebruikers gericht.
E2.11	Beheerders kunnen niet zien welke bestanden een gebruiker print of scant, tenzij de gebruiker daar toestemming voor heeft gegeven, bijvoorbeeld als dat nodig zou zijn voor het bieden van ondersteuning bij een probleem.
E2.12	De Opdrachtnemer moet voldoen aan de AVG wetgeving.
E2.13	In het kader van informatiebeveiliging wordt bij het retourneren of omruilen van Plotters en Printers door Opdrachtnemer de datadrager volgens een beproefde methode volledig gewiped.
E2.14	Wanneer een opdracht is vrijgegeven op een Plotter of Printer door een gebruiker en de Plotter of Printers krijgt tijdens de verwerking een storing, dient de opdracht automatisch verwijderd te worden op de Plotter of Printer. Een opdracht mag dan niet verder gaan wanneer de storing is verholpen.
E2.15	De data van gebruikers op de datadragers in de Plotters en Printers worden automatisch gewist. De standaard tijdsduur is wissen binnen 24 uur. De tijdsduur is instelbaar door de beheerder.
E2.16	Standaard wachtwoorden moeten direct bij installatie gewijzigd worden. fysiek op de Plotters en Printers, maar ook op de web interface direct bij installatie. Inloggegevens worden ook gedeeld met de Opdrachtgever. Er mag geen gebruik worden gemaakt van een service provider generiek wachtwoord.
E2.17	Het door een gebruiker aansluiten van een gegevensdrager op de door Opdrachtnemer geleverde Plotters en Printers is uit te schakelen via de centrale management software.
E2.18	Indien Opdrachtnemer kennis heeft van een (potentieel) informatiebeveiligingsincident zal de Opdrachtnemer de Opdrachtgever hierover informeren binnen uiterlijk 24 uur na het bekend worden hiervan, onderzoeken en te nemen maatregelen afstemmen met Opdrachtgever.
E2.19	Opdrachtnemer zal, voor zover binnen zijn vermogen, direct maatregelen nemen om elk informatiebeveiligingsincident op te lossen.

3. Eisen met betrekking tot de specificaties van de Plotters en Multifunctionele printers

Specificatie	Beschrijving
E3.10	De aangeboden plotters en Printers voldoen aan de eisen en specificaties zoals opgenomen in 'PVE Bijlage A1 machinespecificaties'.
E3.11	Het display en de bediening van alle aangeboden Plotters en Printers is in de Nederlandse taal beschikbaar en geschikt voor gebruikers met visuele of mobiliteitsbeperking (waaronder mensen in een rolstoel).
E3.12	Het display heeft een aanraak functie (touchscreen).
E3.13	Bij de initiële plaatsing wordt fabrieksnieuwe Plotters en Printers van de laatste generatie geleverd. De geplaatste Plotters en Printers zijn van dezelfde typen, is voorzien van identieke firmware, software-versies, security updates en basisinstellingen.
E3.14	Functionaliteiten die volgens het specificaties van de producent op een product beschikbaar zijn, kunnen zonder meerkosten door Opdrachtgever worden gebruikt. Plotters en Printers kunnen worden uitgebreid met opties die beschikbaar zijn bij een producttype.
E3.15	De besturingssystemen windows, windows met server based computing worden ondersteund. Opdrachtnemer draagt zorg voor het beschikbaar stellen van bijpassende programmatuur, waaronder printer drivers.
E3.16	De Plotters en Printers mogen bij gebruik in de ICT-infrastructuur van Opdrachtgever niet de ICT-infrastructuur van Opdrachtgever verstoren.
E3.17	De Plotters en Printers wordt geleverd inclusief digitale instructiematerialen voor de gebruiker en de beheerder. De instructiematerialen omvatten ten minste: gebruikershandleiding, beheerdershandleiding en instructies voor het verhelpen van incidenten. De instructiematerialen voor de gebruikers is beschikbaar in de Nederlandse taal. Instructiematerialen voor beheerder zijn beschikbaar in de Nederlandse of Engelse taal.
E3.18	De Plotters en Printers zijn inzetbaar in de reguliere kantoorruimten en voldoen tenminste aan de voor Nederland geldende en gebruikelijke vereisten voor toepassing in kantoren (220-240 Volt~, 50 Hz, aarde etc.), gebruikelijke netwerkaansluitingen (UTP-bekabeling) en gebruikelijke luchtbehandeling (d.w.z. er is geen specifieke afzuiging benodigd). Er behoeven geen aparte bouwkundige voorzieningen en /of installaties te worden aangelegd in de ruimte(s) waar Plotters en Printers geplaatst worden in verband met mogelijke uitstoot van schadelijke stoffen.
E3.19	Het bedieningspaneel van de Plotters en Printers kan door een beheerder op afstand worden overgenomen. De beheerder kan functies die voor de gebruiker beschikbaar zijn op het bedieningspaneel gebruiken.
E3.20	Het bedieningspaneel is voorzien van een foutdiagnose systeem waarmee de gebruiker zelfstandig relatief simpele incidenten kan verhelpen, tenminste: • Papierlade bijvullen; • Verbruiksmaterialen vervangen/bijvullen; • Vastlopen van papier oplossen; • Vastlopen van originelen invoer oplossen.
E3.21	De Plotters en Printers ondersteunen zowel IPv4, IPv6 als dual stack.
E3.22	De Plotters en Printers zijn voorzien van een netwerkaansluiting van minimaal 100Mbit door middel van een CAT5e/6/7 UTP RJ45 kabel, auto-speed en auto-duplex.

E3.23	De Plotters en Printers ondersteunen de volgende methoden voor het verkrijgen van een IP-adres (dual stack): • Vast ingesteld; • Variabel via DHCP-server; • Vast via een reserved IP-adres in de DHCP-server op basis van het MAC-adres.
E3.24	Alle netwerkconnectiviteit biedt ondersteuning voor IEEE 802.1x (bijvoorbeeld t.b.v. netwerkauthenticatie).
E3.25	De Plotters en Printers beschikken over de functie om via een USB-poort een document af te drukken en om een gescand document op te slaan.
E3.26	De Plotters en Printers ondersteunen Simple Network Management Protocol (SNMP) v3 of hoger.
E3.27	De Plotters en Printers ondersteunen het verwerken van printopdrachten op basis van de printformaten Postscript, waaronder inbegrepen Postscript Level III en PCL, waaronder inbegrepen PCL5C, PCL5 en PCL6.
E3.28	Originelen van verschillende afmetingen (A5, A4, A3) worden automatisch herkend en in deze afmetingen verwerkt in het scanbestand. In een set originelen kunnen meerdere afmetingen door elkaar worden gebruikt.
E3.29	Scanbestanden kunnen worden verschaald (vergroten en verkleinen) en uitgeprint.
E3.30	Tenminste de volgende bestandsformaten worden door de Plotters en Printers ondersteund: JPG, TIFF, PDF, doorzoekbare PDF en PDF/A.
E3.31	De Plotters en Printers bieden functionaliteiten voor het optimaliseren van energiebeheer gedurende beheerperiode, waaronder een bedrijfsstand, slaapstand, ruststand. De functionaliteit en tijden zijn door de beheerder configureerbaar.
E3.32	De Printers kunnen automatisch enkel- en dubbelzijdig scannen en afdrukken. Dubbelzijdig kan door de beheerder als standaard worden ingesteld.
E3.33	De Plotters en Printers kunnen door de beheerder standaard op zwart-wit afdrukken worden ingesteld.
E3.34	De Printers bieden functionaliteit om meerdere mogelijkheden/afwijkingen in 1 printopdracht uit te voeren. Bijvoorbeeld meerdere lades kiezen (briefpapier en volgpapier)
E3.35	Op de Plotters en Printers kan de toegang tot de gebruikersfunctionaliteiten worden beperkt met behulp van gebruikersautorisatie. Gebruikers dienen zich aan te melden middels een door de Opdrachtgever te bepalen autorisatiemethode: login-credentials, of toegangkaart/druppel worden in ieder geval ondersteund. Bij gebruik van een kaartlezer wordt deze in de - of nagelvast aan de Plotters en Printers gemonteerd.
E3.36	Na uitloggen van de gebruiker vallen de Plotters en Printers terug op de standaard configuratie-instellingen.
E3.37	De Plotters en Printers kunnen vanaf de opleverdatum minimaal zeven (7) jaar operationeel worden ingezet. Hiertoe garandeert Opdrachtnemer onder andere beschikbaarheid en de levering van onderdelen en verbruiksmaterialen.
E3.38	De status van een Plotter of Printer kan door de beheerder centraal via het netwerk op afstand worden uitgelezen.
E3.39	De tellerstanden van de Plotters en Printers kunnen door een beheerder van Opdrachtgever centraal via het netwerk op afstand worden uitgelezen.

3.1 Eisen met betrekking tot de Software

Specificatie	Beschrijving
E3.40	De software kan vanaf de opleverdatum minimaal zeven (7) jaar operationeel worden ingezet. Hiertoe garandeert Opdrachtnemer onder andere de levering van support op de geleverde versie en het beschikbaar stellen van (security) patches, (security) updates en upgrades.
E3.41	De software, inclusief printer drivers, verstoort de ICT-infrastructuur van de Opdrachtgever niet.
E3.42	De printer drivers zijn universeel inzetbaar voor de betreffende productfamilie.
E3.43	Drivers moeten passend zijn bij het applicatielandschap van Opdrachtgever. De Opdrachtnemer levert onderhoud en support op door hem geleverde printer drivers gedurende de beheerperiode. Hieronder vallen helpdeskondersteuning, configuratie, patches, updates en support bij een wijziging van het applicatielandschap. Het doorvoeren van wijzigingen vindt plaats in afstemming met de Opdrachtgever en volgen het releasebeleid van de Opdrachtgever.
E3.44	Software, drivers en firmware voor de Plotters en Printers lopen nooit meer dan één (1) versie achter op de nieuwste versie van de desbetreffende software, drivers en firmware.
E3.45	Bij het updaten en/of upgraden van de software, drivers en/of firmware, zorgt Opdrachtnemer dat de bestaande instellingen en koppelingen behouden blijven.
E3.46	Alle functionaliteiten van de Plotters en Printers zijn vanuit de printerdriver aan te sturen.
E3.47	Grijstinten worden door de printer drivers middels zwarte pixels gerealiseerd, zodat een afdruk op basis van een zwart-wit afdruk wordt afgetrokken.
E3.48	Opdrachtnemer levert beheertoolsing ten behoeve van het beheer van de Plotters en Printers. Met de beheertoolsing kan het beheer van de Plotters en Printers door de Opdrachtgever centraal worden uitgevoerd. De beheertool dient minimaal de volgende functionaliteiten te bevatten: • Remote powercycle kunnen uitvoeren; • Wake on LAN i.v.m. remote beheer als Plotters en Printers in slaapstand staat; • Lokale instellingen centraal uitvoeren; • Lokale firmware en Software updates geautomatiseerd centraal uitvoeren; • Remote panel access; • Mogelijkheid tot pushen van standaard geconfigureerde instellingen naar alle Plotters en Printers; • Vanuit één centraal systeem de status van ieder Plotters en Printers kunnen monitoren (toner/inkt niveau, papierniveau, ip adres, tellerstanden); • Mailwaarschuwing in geval van storing.
E3.49	De beheertoolsing voorziet in de functionaliteit om servicemeldingen van een Plotters en Printers aan de beheerder c.q. serviceorganisatie van Opdrachtnemer door te geven.
E3.50	De beheertoolsing voorziet in de functionaliteit om bestellingen van verbruiksmaterialen voor de Plotters en Printers aan Opdrachtnemer door te geven.
E3.51	Functionaliteiten binnen de beheertoolsing kunnen o.b.v. Role Based Access Control (RBAC) ingeregeld worden. Authenticatie van (toegang tot) de beheertoolsing vindt plaats o.b.v. LDAP, Azure directory en Active Directory. Ten behoeve van authenticatie en autorisatie (rollen) van gebruikers dient de oplossing te kunnen koppelen met bestaande identity providers van de Opdrachtgever

E3.52	De beheertooling is gebruiksvriendelijk en intuïtief.
E3.53	De beheertooling biedt de functionaliteit om op basis van de monitoring informatie (status van storingsen, status van verbruiksmiddelen) automatisch een mail te versturen welke nader is in te stellen door de beheerder.
E3.54	De beheertooling biedt de functionaliteit om op basis van het papierformaat automatisch de juiste printer te selecteren. Hierdoor wordt er onderscheid gemaakt tussen een Plotter en een Printer.
E3.55	De secure print functionaliteit is beschikbaar op alle Plotters en Printers uit het kernassortiment.
E3.56	De secure scanning functionaliteit is beschikbaar op alle Printers uit het kernassortiment.
E3.57	De Printers moeten in staat zijn om handgetekende schetsen en technische tekeningen, inclusief lichte of dunne potloodlijnen, volledig en correct te scannen zonder verlies van detail.
E3.58	Met secure print functionaliteit is het voor de gebruiker mogelijk om één of meerdere printopdrachten te genereren, deze gedurende een (door de beheerder instelbare) periode centraal beschikbaar te houden, en deze af te drukken door zich op de Plotters of Printers te authenticeren.
E3.59	Met secure scan functionaliteit is het voor de gebruiker mogelijk om één of meerdere scanopdrachten te genereren vanaf de Printers na authenticatie van de gebruiker op de Printers.
E3.60	Na authenticatie kan de gebruiker bepalen welke opdrachten worden vrijgegeven.
E3.61	Een gebruiker wordt na een door de beheerde inactieve instelbare tijd automatisch afgemeld bij de Plotters en Printers.
E3.62	Het beheer van gebruikersauthenticatie kan centraal plaatsvinden middels integratie met Azure AD.
E3.63	De secure print functie voorziet in het automatisch verwijderen van printopdrachten uit de wachtrij na een ingestelde tijdsperiode. De tijdsperiode kan door de beheerder worden ingesteld. Het gevolg is dat na verstrijken van de tijdsperiode de printopdracht niet langer voor de gebruiker beschikbaar is.
E3.64	De volgende uitvoerformaten worden tenminste ondersteund voor het gescande document: JPG PDF, PDF doorzoekbaar (OCR). De gebruiker kan het gewenste bestandsformaat selecteren. Een beheerder kan de standaardkeuze configureren.
E3.65	De printmanagementsoftware kan koppelen aan de standaard e-mail services van Opdrachtgever.
E3.66	De printmanagementsoftware biedt de functionaliteit om het gescande bestand af te leveren op locatie MS365. De beheerder kan deze bestemming configureren.
E3.67	Per gebruiker kan worden ingesteld voor een maximaal aantal afdrukken (zwart-wit en kleur). Dit kan per gebruiker en/of gebruikersgroep, periodiek of incidenteel, in één keer worden ingesteld en/of verhoogd.
E3.68	De printmanagementoplossing ondersteunt een authenticatie methode op basis van een QR-code of gebruik van een app.
E3.69	De printmanagementoplossing wordt als kritische IT component ingericht met een zeer hoge beschikbaarheid (hoge uptime).
E3.70	Beeldverbetering wordt ondersteund. Dit houdt in dat onder andere de-skew (rechtzetten), de-speckle (vervuilingen verwijderen), verwijderen perforatiegaten wordt ondersteund.

4. Eisen met betrekking tot de Beschikbaarheid en de dienstverlening

Specificatie	Beschrijving												
E4.10	<table><tr><th>Meetperiode</th><th>Norm</th><th>Berekening beschikbaarheid per locatie</th></tr><tr><td></td><td></td><td>Beschikbaarheid = $[K-S/K] \cdot 100\%$</td></tr><tr><td>per maand</td><td>95%</td><td>K= het aantal uren binnen de service window per maand S= het aantal uren in de van toepassing zijnde periode, waarin de medewerkers op een locatie niet kunnen beschikken over één van de functionaliteiten scannen, printen en kopiëren.</td></tr><tr><td>per laatste drie (3) maanden</td><td>95%</td><td>K= het aantal uren binnen de service window van de afgelopen drie (3) maanden. S= het aantal uren in de van toepassing zijnde periode, waarin de medewerkers op een locatie niet kunnen beschikken over één van de functionaliteiten scannen, printen en kopiëren.</td></tr></table> • 22 werkdagen * 9,5 uur service window = 209 uur totaal. • 95% beschikbaarheid over 209 uur = 198,55 uur = 10,45 uur on-beschikbaarheid (downtime) per locatie per maand. Indien de maximale on-beschikbaarheid (downtime) van de Plotters en Printers in enige periode van drie (3) maanden wordt overschreden, dan zal de Opdrachtnemer dit opmerken en met Opdrachtgever bespreken om passende actie te ondernemen.	Meetperiode	Norm	Berekening beschikbaarheid per locatie			Beschikbaarheid = $[K-S/K] \cdot 100\%$	per maand	95%	K= het aantal uren binnen de service window per maand S= het aantal uren in de van toepassing zijnde periode, waarin de medewerkers op een locatie niet kunnen beschikken over één van de functionaliteiten scannen, printen en kopiëren.	per laatste drie (3) maanden	95%	K= het aantal uren binnen de service window van de afgelopen drie (3) maanden. S= het aantal uren in de van toepassing zijnde periode, waarin de medewerkers op een locatie niet kunnen beschikken over één van de functionaliteiten scannen, printen en kopiëren.
Meetperiode	Norm	Berekening beschikbaarheid per locatie											
		Beschikbaarheid = $[K-S/K] \cdot 100\%$											
per maand	95%	K= het aantal uren binnen de service window per maand S= het aantal uren in de van toepassing zijnde periode, waarin de medewerkers op een locatie niet kunnen beschikken over één van de functionaliteiten scannen, printen en kopiëren.											
per laatste drie (3) maanden	95%	K= het aantal uren binnen de service window van de afgelopen drie (3) maanden. S= het aantal uren in de van toepassing zijnde periode, waarin de medewerkers op een locatie niet kunnen beschikken over één van de functionaliteiten scannen, printen en kopiëren.											
E4.11	De Opdrachtnemer zorgt voor een Nederlandstalige servicedesk voor het melden van storingen/incidenten, deze servicedesk is op werkdagen bereikbaar van 8.00h tot 18.00h. Het service window loopt op werkdagen van 8.30h tot 17.00h.												
E4.12	Voor alle storingen/incidenten die tijdens het service window zoals omschreven bij eis 4.11 gemeld worden gelden de volgende reactietijden: • een reactietijd van maximaal één (1) uur in minimaal 80% van alle storingen/incidenten; • een reactietijd van maximaal twee (2) uur in 100% van alle storingen/incidenten.												
E4.13	Voor alle storingen en/of incidenten die tijdens het service window gemeld worden gelden de volgende oplos- en reparatietijden: • een oplostijd van maximaal next business day /'NBD' in 85% van alle storingen/incidenten; • een oplostijd van maximaal next business day, Plus één /'NBD+1' in 100% van alle storingen/incidenten.												
E4.14	Een minimale beschikbaarheid van de Plotters en Printer functionaliteiten (printen, scannen, kopiëren) per locatie van 95% binnen het service window zoals omschreven bij eis E4.11												
E4.15	In verband met (mogelijke) on-beschikbaarheid vindt preventief onderhoud alleen plaats in overleg met Opdrachtgever.												
E4.16	Onderhoudspersoneel van Opdrachtnemer meldt zich bij aankomst en bij vertrek bij de locatieverantwoordelijke of balie/beveiliging.												

E4.17	Opdrachtnemer zorgt voor voldoende voorraad van verbruiksartikelen en onderhoudsmaterialen bij de Opdrachtgever. Opdrachtnemer hanteert hierbij een veiligheidsvoorraad zodat er per locatie van Opdrachtgever één toner/ cartridge per kleur per Printer aanwezig is.
E4.18	Voor de leveringen van verbruiksartikelen gelden de volgende levertijden: • een levertijd van maximaal twee (2) werkdagen in 85% van alle bestellingen; • een levertijd van maximaal vier (4) werkdagen in 100% van alle bestellingen.
E4.19	Storingen en/of incidenten waarvan blijkt dat deze zijn veroorzaakt door gebruikersfouten vallen buiten de berekening van de beschikbaarheid.
E4.20	Gepland preventief onderhoud valt buiten de berekening van de beschikbaarheid.
E4.21	Stilstand ten gevolge van een tekort aan verbruiksartikelen wordt gezien als on-beschikbaarheid (downtime) zoals bedoeld in eis E4.14.
E4.22	Stilstand ten gevolge van een tekort aan verbruiksartikelen wordt gezien als een storing, hiervoor gelden dezelfde oplos- en reparatietijden zoals opgenomen in eis E4.13
E4.23	Stilstand ten gevolge van onaangekondigd preventief onderhoud wordt gezien als storing en telt mee in de on-beschikbaarheid (downtime), zoals bedoeld in eis E4.14
E4.24	Bij veelvuldige- terugkerende storingen en incidenten van een of meerdere Plotters en Printer, dient de Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever binnen tien (10) werkdagen een root cause analysis (RCA) aan te leveren.
E4.25	De root cause analysis (RCA) dient minstens de volgende onderwerpen te bevatten; • de oorzaak van het incident/ de storing; • de impact van het incident/ de storing; • de wijze waarop het incident/ de storing is geconstateerd; • de doorlooptijd van constatering tot het verhelpen van het incident/ de storing; • de getroffen maatregelen voor het verhelpen van het incident/ de storing (korte termijn); • de getroffen maatregelen voor het voorkomen van het incident/ de storing (lange termijn); • indien van toepassing: verzamelde gegevens en bewijzen.
E4.26	De Opdrachtnemer ontvangt automatisch via de beheertoolsing storingsmeldingen en onderneemt hierop proactief actie.
E4.27	De Opdrachtnemer voert standaard en niet-standaard wijzigingen uit op verzoek van Opdrachtgever, of geeft proactief aan wanneer hij wijzigingen wil/dient uit te voeren.
E4.28	De Opdrachtnemer dient meldingen van afgehandelde wijzigingen, incidenten of reparaties binnen één (1 uur) na de afhandeling ervan op de servicemanagementsoftware van Opdrachtgever te hebben geplaatst.
E4.29	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het voorraadbeheer van verbruiksmaterialen op beide locaties van Opdrachtgever.
E4.30	Indien Opdrachtgever beslist zelf een bestelling te plaatsen voor verbruiksmaterialen dienen bij bestellingen op werkdagen voor 15.00 uur binnen twee (2) werkdagen geleverd te worden op locatie. Bestellingen na 15.00 uur worden beschouwd als besteld op de eerstvolgende werkdag.

5. Eisen met betrekking tot Beëindiging

Specificatie	Beschrijving
E5.10	De Opdrachtnemer zal bij beëindiging van de Overeenkomst met Opdrachtgever op welke grond dan ook, meewerken aan de transitie richting een nieuwe leverancier/dienstverlener zodat de continuïteit voor Opdrachtgever wordt gewaarborgd en de transitie soepel kan verlopen.
E5.11	Opdrachtnemer stelt tijdig en kosteloos, op verzoek van Opdrachtgever, alle voor de transitie benodigde informatie en aan Opdrachtgever ter beschikking. Dit omvat ook de informatie die is benodigd is voor de door Opdrachtgever op te stellen offerteaanvraag voor verwerving van de opvolgende overeenkomst.
E5.12	Kosten voor het retourneren van de Plotters en Printers, tijdens en aan het einde van de Overeenkomst zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

6. Eisen met betrekking tot de prijzen en indexering

Specificatie	Beschrijving
E6.10	Op de opgegeven leaseprijzen in het Prijzenblad (zie Standaardformulier E) vindt geen indexering plaats, deze bedragen zijn vast.
E6.11	De afdrukprijzen kunnen niet gewijzigd worden tot 31-12-2026 De afdrukprijzen mogen éénmaal per jaar per 1 januari, voor het eerst op 01-01-2027, maximaal geïndexeerd worden conform het jaargemiddelde van het voorgaande jaar conform indexcijfer van de Elektrotechn. en machine-industrie (26-28) (2020=100): https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/85663NED/table De basis hiervoor vormt het jaargemiddelde indexcijfer (= gemiddelde van de maandindexen van de voorgaande 12 maanden) van dit prijsindexcijfer van het jaar voorafgaand aan het verlengingsjaar. Indexeringen dienen schriftelijk kenbaar gemaakt te worden aan Opdrachtgever. Pas na akkoord door Opdrachtgever kan de aanpassing doorgevoerd worden. Het voorstel wordt vergezeld met een nieuw te hanteren Prijzenblad. - Negatieve prijsindexatie wordt altijd toegepast. - Wordt in een jaar afgezien van herzien van prijzen, dan vindt indexering in het daarop volgende jaar slechts plaats over de periode van één jaar; indexering over meerdere jaren is derhalve uitgesloten.
E6.12	Opdrachtnemer hanteert één vaste afdrukprijs (inclusief toner/ cartridge en inclusief onderhoud) voor een zwart-wit afdruk op alle Printers. Hierbij geldt dat een A3-print wordt gerekend als tweemaal A4 en een A5 als een halve A4.
E6.13	Opdrachtnemer hanteert één vaste afdrukprijs (inclusief toner/ cartridge en inclusief onderhoud) voor een kleuren afdruk op alle Printers. Hierbij geldt dat een A3-print wordt gerekend als tweemaal A4 en een A5 als een halve A4.
E6.14	Een zwart-wit afdruk, gemaakt op een kleurenapparaat, wordt berekend als een zwart-wit afdruk. Bij een kleurenopdracht dienen zwart-wit pagina's als zwart-wit afdrucken gerekend te worden.
E6.15	Aan het scannen (digitaliseren van documenten) zijn geen kosten verbonden. De tellerstand verandert dus niet bij een scan.

7. Eisen met betrekking tot de Facturatie

Specificatie	Beschrijving
E7.10	Opdrachtgever dient alle facturen via de mail aan te leveren in PDF. Het e-mailadres hiervoor is: facturen@hmcollege.nl .
E7.11	Facturatie gebeurt maandelijks, binnen 30 dagen na de verstreken maand. De facturen dienen tenminste voorzien te zijn van de volgende informatie: • Naam Opdrachtgever; • Naam Opdrachtnemer; • Factuumschrijving; • Totaalbedrag en verschuldigde btw; • IBAN-nummer waarop de storting plaats moet vinden; • Btw-nummer; • KvK nummer; • Factuurdatum. • Bij extra afdrucken de Afdrukprijs en aantal printjes zwart/wit onderverdeeld per formaat; • Bij extra afdrucken de Afdrukprijs kleur en aantal printjes zwart/wit onderverdeeld per formaat; • Huurmachines type 1; • Huurmachines type 2; • Huurmachines type 3; • Huurmachines type 4; • Huurmachines type 5.
E7.12	Opbrengsten worden d.m.v. een creditnota aan Opdrachtgever overgemaakt. Credit nota's mogen niet verrekend worden met openstaande facturen van Opdrachtgever.

8. Eisen met betrekking tot overleg en rapportages

Specificatie	Beschrijving
E8.10	De Opdrachtnemer zorgt voor een vaste overlegstructuur met de betreffende contactpersonen van Opdrachtgever. Het overleg vindt tweemaal* per jaar plaats tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever over: • Management rapportages (incl. status van dienstverlening); • Dagelijkse zaken die spelen; • Actiepunten; • Evaluatie samenwerking. * (Uitzondering implementatiefase) Opdrachtgever is vrij om de frequenties, functionarissen, op te schalen al een ontstane situatie daar om vraagt. Voor alle overleggen geldt dat Opdrachtnemer de stukken voor het overleg minimaal een week voor aanvang van het overleg aan Opdrachtgever zendt. Opdrachtnemer is verantwoordelijke voor de schriftelijke vastlegging van de overleggen met de afgesproken acties en verbeterpunten en het (digitaal) aanleveren hiervan uiterlijk één week na het overleg. Opdrachtnemer stuurt het verslag maximaal vijf werkdagen na het overleg, ter goedkeuring aan Opdrachtgever.
E8.11	Opdrachtnemer dient zich proactief op te stellen richting Opdrachtgever met betrekking tot advies, innovatie en efficiëntie. Opdrachtnemer deelt deze informatie minimaal eenmaal per jaar tijdens een van de geplande overleggen.

E8.12	Opdrachtnemer levert op verzoek binnen acht (8) dagen na het verzoek een rapportage aan met minimaal de onderstaande gegevens van de afgelopen maand: • Storingen: incl. zes (6) maanden historie, trendanalyse en verbeteringen; • Wijzigingen: incl. zes (6) maanden historie, trendanalyse en verbeteringen; • Overzicht van alle Multifunctionele Printers met gespecificeerd verbruik (per apparaat en uitgesplitst naar zwart/wit, kleur, studenten Opdrachtgever, medewerkers Opdrachtgever en periode); • Beschikbaarheidspercentage (algemeen); • Beschikbaarheidspercentage (per locatie); • Overzicht van alle geleverde verbruiksartikelen (per locatie); • Klachtenoverzicht (de overige meldingen, zoals te late storingsopvolging etc.); • Doorlooptijd van klachten.
E8.13	De escalatiestructuur houdt het volgende in en geldt voor zowel de externe als de interne communicatiestructuur: • Operationeel escaleert allereerst bij tactisch niveau en indien nodig (bijvoorbeeld bij afwezigheid) op strategisch niveau; • Tactisch escaleert altijd op strategisch niveau. Indien er een geschil is ontstaan dat voortvloeit uit of verband houdt met deze Overeenkomst, zal in eerste instantie de escalatiestructuur, zoals hierboven beschreven, worden aangehouden om het geschil op te lossen. Indien het niet lukt om het geschil op te lossen en het geschil op strategisch niveau is geëscaleerd is wordt er binnen één (1) week bijeengekomen tijdens een vergadering. Indien het onopgeloste geschil een materiële invloed heeft op de uitvoering van de Overeenkomst, zullen Partijen zich beiden tot het uiterste inspannen om de verstreken tijd tot een minimum te beperken door een oplossing voor het geschil te bereiken.
E8.14	Opdrachtnemer wordt geacht alle medewerking te verlenen die nodig is voor een geruisloze overgang naar de nieuwe Overeenkomst dan wel nieuwe Opdrachtnemer.



Bijlage A1 machinespecificaties

Deze Bijlage is separaat meegezonden met dit Programma van Eisen.