

Bijlage 4 Programma van eisen Provincie Noord-Brabant

Algemeen	
1.	De looptijd van de overeenkomst is 60 maanden, de ingangsdatum van de overeenkomst is 01-01-2026. Er is de mogelijkheid om de overeenkomst twee keer met één jaar te verlengen (2x 1 jaar). De kosten voor de verlenging kunt u kwijt op het prijzenblad in het tweede tabblad.
2.	Alle apparatuur heeft dezelfde expiratiedatum, namelijk 31-12-2030. Dit is ook van toepassing op tussentijds bijgeplaatste apparatuur. Indien Provincie Noord-Brabant gebruikt maakt van de opties tot verlenging wordt de expiratiedatum uiterlijk 31-12-2032.
3.	De aangeboden apparatuur voldoet aan alle relevante, in Nederland geldende, wettelijke voorschriften, onder andere op het gebied van arbeidsomstandigheden, milieu, ergonomie en veiligheid. Dit geldt voor de huidige wetgeving, maar ook voor al aangekondigde toekomstige veranderingen.
4.	Alle menu's, displays, portals en gebruikershandleidingen (van apparatuur en door inschrijver geleverde software) zijn in de Nederlandse taal. Voor productspecifieke beheerdershandleidingen is Engels ook toegestaan. Bij de aangeboden apparatuur levert inschrijver verkorte handleidingen voor de gebruikers, toegespitst op uiteindelijke configuratie bij Provincie Noord-Brabant.
5.	Op de hoofdlocaties wordt een key-user training verzorgd over: <ul style="list-style-type: none"> a) Het vervangen van verbruiksmaterialen en het verhelpen van kleine verstoringen. b) Verder wordt er een beheerderstraining verzorgd voor medewerkers met beheerderstoegang tot de apparatuur en door inschrijver geleverde software.
6.	Alle aangeboden apparatuur is bij de levering nieuw, van laatste generatie. De type 1 en type 2 MFPs zijn van hetzelfde merk. Ook apparaten die later instromen in de overeenkomst. Type 3 is van hetzelfde of een ander merk.
Print- en scanmanagementoplossing	
7.	Provincie Noord-Brabant gebruikt de SaaS print- en scanmanagementoplossing YSoft SafeQ Cloud. Voor de type 1 en type 2 apparatuur die inschrijver levert (zie Hardware), moet een Ysoft SafeQ Cloud Embedded Terminal beschikbaar zijn. Zie voor meer informatie: https://www.ysoft.com/safeq/embedded-terminals en https://www.ysoft.com/safeq/hardware-compatibility-list/ysoft#cloud . Het gaat hierbij om technische compatibiliteit. Provincie Noord-Brabant zorgt zelf voor de benodigde licenties.
Hardware	
8.	De afdruksnelheid van type 1 A3 kleuren MFP is minimaal 65 PPM in kleur en zwart/wit op de standaard afdrukmodus van het apparaat.
9.	De afdruksnelheid van type 2 A3 kleuren MFP is minimaal 25 PPM in kleur en zwart/wit op de standaard afdrukmodus van het apparaat.
10.	Alle multifunctionals van type 1 en type 2 worden uitgerust met een interne finisher die het mogelijk maakt om tot minimaal 30 vel te nieten op meerdere posities. De minimale uitvoercapaciteit van deze finisher is 500 vel (o.b.v. papier van 80 g/m ²)
11.	Alle multifunctionals van type 1 en type 2 beschikken standaard over: <ul style="list-style-type: none"> a) 2 universele lade papierlade voor A3 en A4 papier voor minimaal 500 vel (o.b.v. papier van 80 g/m²) b) 1 interne hogecapaciteitslade voor A4 papier met een minimale capaciteit van 1.500 vel (o.b.v. papier van 80 g/m²) c) Een handinvoer voor minimaal 100 vel (o.b.v. papier van 80 g/m²) d) Een paslezer die het uitlezen van CSN/UID van ISO14443A/MIFARE Classic, MIFARE Desfire EV1 en EV2, MIFARE UltraLight, HID® Prox, HiTag 2, HiTag S en EM 410x, EM4x02 technologie passen/tags ondersteunt. De paslezers worden initieel zo geconfigureerd dat alle technologieën die ze ondersteunen worden geaccepteerd.
12.	Multifunctionals zijn geschikt om papier t/m 200 g/m ² , dubbelzijdig, vanuit de papierlades af te drukken
13.	Gebruikers krijgen via de display op de multifunctionals instructies voor het bijvullen/vervangen van papier, overige supplies en het verhelpen van kleine verstoringen.
14.	De printresolutie van alle apparatuur is minimaal 600dpi.

15.	Vergroten en verkleinen (type 1 en 2) wordt ondersteund via de glasplaat en automatische documentendoorvoer, minimaal van/naar de combinaties A3 (alleen van toepassing voor A3 multifunctionals), A4- en A5-formaat.
16.	De multifunctionals ondersteunen het lichter/donkerder maken van kopieën als voorbewerking via het bedieningspaneel op de multifunctional.
17.	Multifunctionals scannen zowel in kleur als in zwart-wit.
18.	Multifunctionals scannen zowel enkel als dubbelzijdig.
19.	Bij het scannen met een multifunctional worden A5, A4, A3 (alleen van toepassing voor A3 apparatuur) automatisch gedetecteerd op basis van de originelen.
20.	Multifunctionals die A3 formaat ondersteunen zijn voorzien van single pass scanner. De boven- en onderkant van dubbelzijdige documenten worden in één scan beweging tegelijk gescand.
21.	Multifunctionals die A3 papierformaat uit papierlades kunnen printen zijn voorzien van een Solid State Drive. Andere apparatuur is voorzien van een Solid State Drive of een andere vorm van opslag op basis van NAND-flashgeheugen.
22.	De te leveren apparatuur voldoet aan de vigerende eisen van Energy Star, Blauwe Engel of vergelijkbaar, voor kantoormachines (imaging equipment).
23.	Type 3 Repro is minimaal voorzien van: <ul style="list-style-type: none"> - 2 papierlades met een minimale capaciteit van 500 vel per lade (o.b.v. 80 g/m²), geschikt voor papierformaten tussen A5 en SRA3+ gewicht tot 250 g/m² - Handinvoer geschikt voor papierformaten tussen A5 en SRA3+ gewicht tot 300 g/m² - Een PCL/PostScript printerdriver die kan worden aangestuurd via IPP en voorzien is van ladeaansturing - De mogelijkheid om automatisch dubbelzijdig af te drukken tot 300 g/m² - Uitvoertray voor de opvang van geprinte documenten - Een Automatic Document Feeder met een minimale capaciteit van 200 vel - Registratietolerantie dient maximaal 0,5mm per zijde te zijn - De machine dient geschikt te zijn voor het verwerken van enveloppen. - Statuslamp, zodat de operator op afstand de status van de machine kan zien - De afdruksnelheid van type 3 Repro is minimaal 65 PPM in kleur op de standaard afdrukmodus van de machine <p>Type 3 Repro wordt niet met embedded terminal opgenomen in de print- en scanmanagement-oplossing.</p>
Security	
24.	Wanneer een opdracht is vrijgegeven op een printer/multifunctional door een gebruiker en het apparaat krijgt tijdens de verwerking een storing of onderbreking, moet de opdracht automatisch worden verwijderd indien de op dat moment ingelogde gebruiker wordt uitgelogd. Een opdracht mag dan niet verder gaan wanneer de storing of onderbreking is opgelost.
25.	Informatie op de opslagmedia van de apparatuur is encrypted en wordt automatisch verwijderd wanneer deze niet meer nodig is. De betreffende gegevens dynamisch en ontraceerbaar verplaatsen, zoals bij SSD's gebruikelijk is, wordt ook beschouwd als verwijderen.
26.	Wanneer de printer/multifunctional retour genomen wordt, wordt alle data verwijderd volgens NIST 800-88 richtlijnen of vergelijkbaar. Ook alle klantspecifieke instellingen (zoals bijvoorbeeld netwerkinstellingen, configuratie-instellingen, adreslijsten) op de apparatuur worden door inschrijver verwijderd. Provincie Noord-Brabant ontvangt van inschrijver een bewijs met de details van de gegevensverwijdering per apparaat.
27.	Als onderdeel van de implementatie worden standaard wachtwoorden worden direct bij installatie gewijzigd i.o.m Provincie Noord-Brabant.
28.	Bij security alerts m.b.t. door inschrijver geleverde software en/of firmware dient Provincie Noord-Brabant geïnformeerd te worden binnen 1 werkdag en dienen binnen 2 werkdagen passende maatregelen genomen te worden.
29.	Alle aangeboden apparatuur ondersteunt tenminste 802.1x authenticatie met handmatige certificaat installatie.
Service	
30.	De multifunctionals zijn operationeel gedurende de openingstijden van de provinciale locaties. De inschrijver garandeert dat de functionaliteiten (printen, scannen, kopiëren) op werkdagen

	gedurende het service window van 8.00 – 17.30 uur ten minste 98% per apparaat per kwartaal beschikbaar is. Indien een apparaat gedurende twee opeenvolgende kwartalen de 98% niet haalt, behoudt Provincie Noord-Brabant zich het recht voor om deze kosteloos te laten vervangen door een nieuw apparaat.
31.	Inschrijver handelt storingen en klachten van Provincie Noord-Brabant af op maandag t/m vrijdag van 8.00 tot 17.30 uur, met uitzondering van de algemeen erkende feestdagen in Nederland.
32.	Provincie Noord-Brabant kan via haar Service Management applicatie incidenten registreren en melden bij inschrijver via API's of e-mail. Inschrijver is bereid om API calls of e-mails met incidenten of verzoeken die via de Service Management applicatie worden gestuurd te accepteren en in behandeling te nemen en om updates en/of gereed meldingen terug te sturen via dezelfde route.
33.	Inschrijver biedt de volgende diensten zonder dat daarvoor software op werkstations/servers in het netwerk van Provincie Noord-Brabant geïnstalleerd wordt: <ul style="list-style-type: none"> a) De apparatuur bestelt automatisch de benodigde verbruiksmaterialen die inbegrepen zijn bij de afdrukprijs en die door gebruikers zelf vervangen worden. b) Tellerstanden worden geautomatiseerd doorgegeven aan inschrijver. c) Technische storingen met een foutcode die zeker interventie van inschrijver vereisen worden geautomatiseerd doorgegeven aan inschrijver én aan de contactpersoon van Provincie Noord-Brabant op betreffende locatie.
34.	Inschrijver garandeert een oplostijd van een storing van maximaal 1 werkdag (next business day), wat inhoudt dat de storing uiterlijk is opgelost aan het eind van de werkdag die volgt op de dag van melding. Storingen worden opgelost op werkdagen tussen 8:00 uur en 17:30 uur.
35.	Bij een verstoring die effect heeft op alle in gebruik zijnde apparaten garandeert inschrijver een oplostijd van 8 werkuren.
36.	Inschrijver garandeert dat na interventie door een technicus voor het verhelpen van een storing aan een multifunctional, de apparaat- en klant specifieke instellingen bewaard blijven.
37.	Inschrijver zorgt per locatie, waar apparatuur geplaatst wordt, voor een ijzeren voorraad aan verbruiksmaterialen die bij de afdrukprijs zijn inbegrepen, waarbij minimaal van iedere kleur een toner op voorraad wordt gehouden.
38.	Het aantal afdrukken kleur, zwart/wit of een combinatie heeft geen invloed op de performance van de multifunctionals.
39.	Inschrijver garandeert dat de door haar geleverde soft –en firmware de laatste stabiele versie hebben gedurende de looptijd van de overeenkomst. Updates en upgrades die gericht zijn op het voorkomen van veiligheidsrisico's worden binnen 1 week na uitkomst geïmplementeerd.
40.	Zodra de netwerkverbinding of stroomvoorziening is hersteld nadat deze onderbroken of uitgeschakeld is geweest, start de apparatuur en de daarop geïnstalleerde software en services vanzelf weer op.
41.	Na inbedrijfstelling en na onderhoud of reparatie voert inschrijver alle verpakkingsmaterialen (van apparatuur en onderdelen) direct af.
42.	Inschrijver garandeert de provincie terugname van lege tonercartridges en reconditionering of recycling van de teruggenomen tonercartridges.
43.	De overeenkomst wordt per drie maanden geëvalueerd op tenminste de volgende onderdelen: CMDB status, aard storingen, responsetijd technicus per storing, (niet-)beschikbaarheid per apparaat, uitgevoerde IMACD-verzoeken (incl. behandeltd), afdruk- en scanvolume per apparaat (kopieën en prints in kleur en zwart-wit, scans), verbruikt retourrecht, duurzaamheidsdoelen en nieuwe ontwikkelingen (voor zover die voor Provincie Noord-Brabant van belang zijn). Inschrijver levert de rapportage binnen 3 weken na afloop van de rapportageperiode aan bij Provincie Noord-Brabant.
44.	Inschrijver initieert een overlegstructuur waarbij tenminste per rapportageperiode een overleg wordt gepland. Dit overleg vindt in principe digitaal plaats tenzij Provincie Noord-Brabant verzoekt om dit overleg op locatie bij Provincie Noord-Brabant te laten plaatsvinden.
45.	Inschrijver garandeert een beschikbaarheid per apparaat van minimaal 98 %. Dit wordt gemeten in periodes van drie maanden op maandag t/m vrijdag (nationaal erkende feestdagen uitgezonderd) in het tijdvak van 8.00 uur tot en met 17.30 uur. Niet beschikbare tijd wordt gemeten vanaf het moment dat een storing wordt gemeld bij inschrijver tot het moment van bedrijfsklare oplevering aan Provincie Noord-Brabant.

	<p>Met niet-beschikbaarheid wordt bedoeld dat een apparaat niet naar behoren functioneert vanwege een storing van het apparaat of dat het apparaat verminderd leesbare of onleesbare afdrukken of scans produceert. Aangekondigd preventief onderhoud, vernieling of beschadiging ten gevolge van toerekenbare tekortkoming of nalatigheid van Provincie Noord-Brabant, niet-beschikbaarheid van de werkomgeving van Provincie Noord-Brabant en calamiteiten zoals brand, waterschade e.d. zijn uitgezonderd van de berekening.</p> <p>Voorbeeld:</p> <p>Beschikbaarheid = $(K - S) / K \times 100\%$</p> <p>K = Aantal openstellinguren per drie maanden S = Totaal aantal uren in de van toepassing zijnde periode van drie (3) maanden, waarin een apparaat niet beschikbaar is.</p> <p>K=617,5</p> <p>Voorbeeld: 12 uur storing/niet beschikbaar in periode van 3 maanden</p> <p style="text-align: center;">$(617,5-12) / 617,5 \times 100\% = 98,06\%$</p>
46.	<p>De kosten van onderhoud/ service zijn in de prijs inbegrepen, tenzij onderhoud noodzakelijk is door gedragingen toerekenbaar aan Provincie Noord-Brabant. Voor onderhoud/ service zal Provincie Noord-Brabant aan inschrijver geen andere dan de in de Overeenkomst genoemde vergoedingen verschuldigd zijn, tenzij onderhoud/ service noodzakelijk is geworden ten gevolge van:</p> <ol style="list-style-type: none"> Het gebruiken van de apparatuur anders dan in overeenstemming met de bestemming ervan; Beschadiging van de apparatuur die te wijten is aan anderen dan inschrijver; Het verplaatsen van de apparatuur, wanneer dit niet door inschrijver gebeurt; Nadien aangebrachte wijzigingen in of aan de apparatuur zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van inschrijver; Andere niet aan inschrijver 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 Provincie Noord-Brabant. Schade door brand, water en andere, van buiten de apparatuur komende oorzaken; Het niet of niet tijdig verlenen van toegang tot werkomgeving Provincie Noord-Brabant door Provincie Noord-Brabant. <p>Als er een factuur wordt verzonden door een van bovenvermelde punten, dan wordt dit altijd overeengekomen met een daartoe bevoegd persoon van Provincie Noord-Brabant.</p>
	Commercieel en facturatie
47.	Het door Provincie Noord-Brabant geproduceerde afdrukvolume wordt afgerekend op basis van werkelijk verbruik.
48.	Scans worden niet in rekening gebracht.
49.	Provincie Noord-Brabant heeft de mogelijkheid om 10% van de totale huurwaarde van het apparatenpark gedurende de looptijd kosteloos te retourneren. Er is geen aanleiding om aan te nemen dat hier op korte termijn gebruik van wordt gemaakt. Nadat een apparaat geretourneerd is, komt de huur vanaf de eerstvolgende factuur te vervallen.
50.	Prijzen zijn vast. Dit is van toepassing op alle apparaten die zijn benoemd in deze aanbesteding. Apparaten die aanvullend aan de aanbesteding worden bijgeplaatst hebben eveneens dezelfde prijzen.
51.	Het verwijderen, ophalen en terugnemen van de multifunctionals na beëindiging van de overeenkomst is voor rekening van de inschrijver.
52.	Provincie Noord-Brabant ontvangt (alleen van opdrachtnemer) per kwartaal een factuur voor: <ol style="list-style-type: none"> Huur per kwartaal, vooraf. Afrekening werkelijk gemaakte afdrukken per kwartaal, achteraf.
53.	Afdrukken die een combinatie zijn van kleur en zwart, worden separaat in kleur en zwart geregistreerd en in rekening gebracht. Als voorbeeld: Een afdrukopdracht van 10 pagina's bevat

	slechts 3 pagina's kleur. In dat geval mogen er 7 afdrucken zwart en 3 afdrucken kleur in rekening worden gebracht.
54.	Onder een afdruk wordt verstaan; één A4 afdruk of kleiner. Een A3 afdruk wordt als 2x een A4 afdruk geregistreerd.
55.	<p>Inschrijver stuurt een digitale factuur die betrekking heeft op de geplaatste apparatuur. Op deze factuur wordt minimaal het volgende vermeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) ID nummer van het apparaat b) PO-nummer / referentie c) Locatie van het apparaat d) Periodevermelding e) Debiteurnummer f) Aantal afdrucken en de bijbehorende kosten gesplitst in kleur en zwart-wit. g) Vermelding van begin- en eindstand van de periode voor kleur en zwart-wit.
56.	<p>Vanaf 1 januari 2020 is het gebruik van een e-factuur verplicht. Facturen per post en per mail worden dan niet meer geaccepteerd. Voor meer informatie verwijzen wij u naar www.brabant.nl/efactureren.</p> <p>Uw factuur dient op grond van artikel 12 lid 3 van de Algemene Inkoopvoorwaarden Provincies te voldoen aan de factuurvoorschriften van de Provincie Noord-Brabant. Deze vindt u op www.brabant.nl/factuurvoorschriften.</p>
57.	<p>Eenmaal per jaar kunnen afdrukprijzen worden geïndexeerd. Basis voor indexatie is de consumenten prijsindex voor alle huishoudens op basis van de voorafgaande 12 maanden, uitgegeven door het CBS. Inschrijver brengt Provincie Noord-Brabant minimaal 2 maanden voorafgaand aan de indexatiedatum van de wijziging op de hoogte.</p> <p>Hiervan kan voor het eerst gebruik worden gemaakt per 01-01-2027.</p>