

Bijlage 1 Programma van Eisen

Het Programma van Eisen bestaat uit een pakket van eisen met een knock-out karakter; het niet voldoen of kunnen voldoen aan één van deze eisen leidt automatisch tot uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

Mocht een inschrijver zich niet kunnen vinden in één of meerdere eisen van het Programma van Eisen, dan dient dit (tijdig) te worden aangegeven in de Nota van Inlichtingen.

Inschrijvingseisen	
	Door inschrijving verklaart leverancier onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle eisen, wensen en voorwaarden beschreven in deze inschrijvingsleidraad (inclusief bijlagen).
	Indien leverancier op enigerlei wijze dreigt tekort te schieten in de uitvoering van de overeenkomst, of andere risico's signaleert die de betrokken belangen van de aanbestedende dienst kunnen schaden dan informeert de leverancier de aanbestedende dienst proactief, onverwijld en volledig over de aard, oorzaak en consequenties.
	Leverancier is bij haar inschrijving uitgegaan van geldende prijzen voor de dienstverlening. Niet genoemde kosten kunnen onder geen geval alsnog in rekening worden gebracht bij aanbestedende dienst. Eventuele implementatiekosten ten behoeve van de dienstverlening of levering komen voor rekening van de leverancier.
	De te leveren apparatuur zijn gedurende de looptijd van de overeenkomst van onveranderde goede kwaliteit en de apparatuur en dienstverlening voldoet in alle opzichten aan de gebruikelijke eisen van de wet- en regelgeving, arbo, veiligheid, deugdelijkheid, doelmatigheid, taakgeschiktheid, afwerking, normen, specificaties, overheidsvoorschriften en milieubepalingen.
Apparatuur	
	De aangeboden apparatuur moet functioneren binnen en naadloos aansluiten op alle ICT omgevingen van de aanbestedende dienst. Deze omgevingen bevinden zich on-site, in private cloud en in public cloud (MS365).
	De aangeboden apparatuur dient de beschikken over veilig data gebruik en dient hierbij aan de IBP normenkader SC03 leveranciersrisicomanagement te voldoen. Zie voor meer informatie: Norm SC.03 Leveranciersrisicomanagement - Normenkader informatiebeveiliging en privacy voor het onderwijs.
	De aangeboden apparatuur dient de voldoen aan de normenkader ID-01 toegangsrechten toewijzen. Apparatuur moet hierbij beschikken over 2-traps authenticatie via een pincode. Een druppel of pasje moet optioneel mogelijk zijn. Zie voor meer informatie: Norm ID.01 Toegangsrechten toewijzen - Normenkader informatiebeveiliging en privacy voor het onderwijs.

	De apparatuur beschikt over anti Malware software.
	Het dient mogelijk te zijn om de encryptie van de harde schijf of SSD-geheugen te activeren.
	De apparatuur is standaard ingesteld op het afdrukken in zwart-wit. Als kleur gewenst is moet dit specifiek aangegeven worden.
	De apparatuur wordt bij aflevering zo ingesteld dat zodra er papier op is in een lade, deze automatisch doorgaat naar een andere lade
	De apparatuur moet aangesloten worden op 230V net van de aanbestedende dienst, inclusief het vaste LAN netwerk (geen krachtstroom).
	De apparatuur dient ondersteuning voor versleutelde communicatie: OPSS, HTTPS en SNMPv3 te bieden.
	Mogelijkheid om printactiviteit te loggen voor compliance-doeleinden (logging & auditing).
	Dataverwijdering: automatische verwijdering van printopdrachten na een bepaalde tijd
	De apparatuur dient ARM64 ondersteuning te bieden.
	Drivers voor Windows, macOS en Linux: Inclusief universele drivers.
	De display van de apparatuur dient in de Nederlandse taal ingesteld te zijn.
	De digitale gebruikershandleidingen van de apparatuur zijn in de Nederlandse taal beschikbaar en worden in PDF formaat aangeleverd.
	Alle aangeboden apparatuur is fabrieksnieuw bij de start van de overeenkomst.
	Leverancier dient van de te leveren apparatuur de laatste actuele drivers, patches en andere updates met betrekking tot de te leveren apparatuur gedurende de gehele contractduur kosteloos ter beschikking te stellen en op verzoek te installeren.
	Vanuit ICT beheer van de aanbestedende dienst dient het mogelijk te zijn om zelf aanpassingen te kunnen doen, zoals: gebruikers aanmaken of scan faciliteiten aan te passen (bijvoorbeeld rechtstreeks naar de SharePoint te kunnen sturen) en zorgen dat er updates centraal worden uitgevoerd.
	OCR dient ook in de cloud plaats te vinden om snelheid te kunnen maken bij het scannen.
	De apparatuur dient te beschikken over cloud printing.

	<p>De apparatuur dient te beschikken over op afstand afleesbaar tellerstanden, waarin wordt aangegeven als een cartridge leeg is.</p>
	<p><u>Minimale eisen Type 1 A4 MFP kleur 50 -55 ppm</u></p> <p>Afdrukken</p> <ul style="list-style-type: none"> • Afdrukken en originelen in A4 en A3 • Afdruksnelheid kleur en zwart/wit tussen 50 en 55 pagina's per minuut • Printen, kopiëren en scannen in kleur en zwart/wit • Enkelzijdig en dubbelzijdig afdrukken • MFP maakt gebruik van lasertechnologie • De apparatuur dient mobiel te kunnen printen vanaf smartphones/tablets (iOS/Android) <p>Scannen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Scannen in zowel grijstinten als kleur (enkel- en dubbelzijdig) • Capaciteit Single Pass ADF scanner minimaal 50 vel • Scanresolutie moet instelbaar zijn. Standaard zal 300 x 300 dpi zijn, indien gewenst moet 600 x 600 dpi ook mogelijk zijn • De volgende formaten en scanfunctionaliteiten dienen minimaal ondersteund te worden m.b.t. scannen: <ul style="list-style-type: none"> - doorzoekbaar (OCR) en compact (gecomprimeerd) PDF • JPEG • TIFF • e-mail • SharePoint • OneDrive • Teams <p>Papier</p> <ul style="list-style-type: none"> • 3 papierlades van elk minimaal 500 vel • Handinvoer 50 vel. De handinvoer mag niet gezien worden als papierlade • Verwerkbare papiergrammages: 70 - 160 gr/m² <p>Overige standaarden</p> <ul style="list-style-type: none"> • Geïntegreerde multicardreader waarop meerdere protocollen beschikbaar zijn, en die in ieder geval het Mifare protocol ondersteunt • Interne finisher: 34 stuks • Niet en minimaal 30 vel • Niet en op minimaal 2 posities (links boven en linker zijkant) • Externe finisher 2 stuks • Booklet 3 stuks

	De apparatuur dient over de mogelijkheid te beschikken tot het inbouwen van een cartreader.
	Met het oog op beheersbaarheid voor de aanbestedende dienst en eenduidigheid voor gebruikers is het leverancier slechts toegestaan om één merk apparaten te leveren voor alle benodigde types.
	Alle apparatuur dient na het uitloggen door een gebruiker en/of automatisch per direct weer naar de default instellingen terug te keren.
	De apparatuur dienen zo ingesteld te worden dat personen zonder bevoegdheid, niet in staat zijn om in de systeeminstellingen van de apparatuur te komen. De aanbestedende dienst wenst een overzicht van alle gerechtigden en de bijbehorende gegevens zodat deze geborgd kunnen worden.
	De data welke op de apparatuur en de printserver komen te staan zoals print opdrachten en gescande documenten dienen te worden voorzien van automatische encryptie van een marktconforme standaard.
	Informatie op de opslagfunctionaliteit van de multifunctional moet door de aanbestedende dienst verwijderd kunnen worden op ieder willekeurig moment.
	<p>Leverancier zal de aanbestedende dienst onverwijld en binnen vierentwintig (24) uur informeren over alle inbreuken op de beveiliging alsmede andere incidenten die op grond van (AVG) wetgeving moeten worden gemeld aan toezichthouders, onverminderd de verplichting de gevolgen van dergelijke inbreuken en incidenten zo snel mogelijk ongedaan te maken dan wel te beperken.</p> <p>Leverancier verstrekt de aanbestedende dienst bij een datalek de volgende informatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - de datum wanneer het datalek heeft plaatsgevonden; - wat de (vermeende) oorzaak is van het datalek; - de datum en het tijdstip waarop het datalek bekend is geworden bij leverancier of bij een door hem ingeschakelde derde of onderaannemer; - de (mogelijk) getroffen persoonsgegevens; - eventuele gevolgen van de inbreuk op de verwerking van persoonsgegevens; - wat de voorgenomen en/of reeds ondernomen maatregelen zijn om het datalek te dichten en om de gevolgen van het datalek te beperken.
	Eventuele verplichtingen (voor zover niet opgenomen in het Programma van Eisen) op basis van de norm SC.01 Service Level Agreement - Normenkader informatiebeveiliging en privacy voor het onderwijs zijn onverkort van toepassing. Norm SC.01 Service Level Agreement - Normenkader informatiebeveiliging en privacy voor het onderwijs

Eisen inzake dienstverlening / service

Toners

Per locatie is er een voorraad van tenminste één toner van elke gebruikte variant op voorraad. Per drie (3) multifunctionals op een enkele locatie wordt deze voorraad met één toner vermeerderd.

De multifunctionals monitoren de status van de in gebruik zijnde toners. Zodra een toner bij gemiddeld gebruik binnen vijf (5) dagen verbruikt is, wordt automatisch zonder tussenkomst van personeel van de aanbestedende dienst een nieuwe toner besteld. Levering is binnen vijf (5) werkdagen en op de betreffende locatie.

Leverancier garandeert dat de firmware-updates altijd up-to-date zijn. Leverancier informeert de aanbestedende dienst over updates van bestaande apparatuur, drivers, software en overige wijzigingen die van belang zijn. Updates van de apparatuur moeten altijd plaatsvinden in overleg met de aanbestedende dienst en door leverancier worden uitgevoerd. Kosten zijn voor rekening van leverancier.

Storing, reparatie & vervanging

Een multifunctional doet zelf automatisch melding van een storing waarbij (een gedeelte van) de functionaliteit niet meer beschikbaar is. Op werkdagen dient de monteur uiterlijk binnen 8 werkuren op locatie aanwezig te zijn.

Wanneer een multifunctional niet direct kan worden gerepareerd en redelijkerwijs niet binnen vijf (5) opvolgende werkdagen kan worden gerepareerd, wordt de multifunctional binnen dezelfde periode (wel of niet tijdelijk) vervangen. Een storing dient dus altijd binnen vijf (5) werkdagen te zijn opgelost. Indien de storing op het apparaat ter plekke niet opgelost kan worden, of indien er voor de reparatie een onderdeel besteld moet worden, dient er eerst afstemming plaats te vinden met de afdeling bedrijfsvoering van de aanbestedende dienst.

Alle software, drivers, updates, patches en handleidingen van alle geleverde of te leveren apparatuur zijn via web- en/of ftp-site, in digitale vorm kosteloos beschikbaar voor aangewezen medewerkers/afdeling van de aanbestedende dienst.

Leverancier garandeert dat na interventie door een onderhoudstechnicus voor het verhelpen van een storing aan een apparaat, de klant specifieke instellingen bewaard blijven en vrijwaart de aanbestedende dienst van herstelwerkzaamheden inzake het weer moeten 'terugzetten' van de instellingen.

Leverancier garandeert dat ieder apparaat, tenminste 98% operationeel is (uptime) gedurende de standaard werkuren over een periode van drie (3) maanden. Voor de berekening van de beschikbaarheid (= uptime) geldt:

Niet-Beschikbaarheid = betreft de uren waarin een apparaat niet operationeel is ten gevolge van een storing of onleesbare of slecht leesbare afdrukken produceert, per kwartaal gemeten.

	<p>Leverancier beschikt over een telefonische helpdesk, in de Nederlandse taal, waar inlichtingen kunnen worden verkregen en vragen, klachten en storingen kunnen worden gedeponereerd en toners kunnen worden aangevraagd (zo nodig). Deze helpdesk dient tijdens kantooruren (maandag t/m vrijdag van 8:00 uur tot 17:00 uur) telefonisch bereikbaar te zijn. Ook dient de servicedesk de mogelijkheid te hebben om calls per e-mail te kunnen melden/aannemen.</p>
<p>Communicatie en rapportages</p>	
	<p>Leverancier wijst een accountmanager aan die primair verantwoordelijk is voor de naleving en verdere invulling van de overeenkomst en als eerste aanspreekpunt fungeert voor de (contractadviseurs van de) aanbestedende dienst. Bij afwezigheid wordt deze tijdig en adequaat vervangen.</p>
	<p>Periodiek vindt er operationeel-, tactisch- en strategisch overleg plaats.</p> <p>Operationeel/ tactisch overleg: vier keer per jaar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Doel: dagelijkse werking, storingen, SLA's, levering van verbruiksmaterialen, incidenten, analyseren van trends, verbetermaatregelen, gebruikerservaringen, • Deelnemers: contactpersonen van beide partijen (bijv. Servicedesk of facilitair medewerker). • Output: actiepuntenlijst, evaluatie prestaties, rapportages, verbeterplannen. <p>Strategisch overleg één tot twee keer per jaar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Doel: evaluatie van het gehele contract, innovatie, contractverlenging, eventuele wijzigingen in dienstverlening of technologie. <p>Output: besluiten over richting van samenwerking.</p>
	<p>Leverancier levert per kwartaal een rapportage waarin de volgende onderwerpen aan bod komen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analyse calls en klachten • Ontwikkelingen • Efficiency slagen • Verbeterpunten • Omzet- en afnamecijfers • Volumeontwikkeling en trendanalyse. <p>Naast de cijfermatige kant is de aanbestedende dienst juist geïnteresseerd in de analyse en de te ondernemen acties. Leverancier stelt per kwartaal een rapportage op ten behoeve van de aanbestedende dienst. Deze rapportage wordt uiterlijk binnen 15 werkdagen na afloop van ieder</p>

kwartaal en jaarlijks schriftelijk aangeleverd. De rapportage omvat zowel kwantitatieve gegevens als kwalitatieve analyses, en bevat ten minste de volgende onderdelen:

1. Analyse van calls en klachten: aantal, aard, doorlooptijden, trends en voorgestelde verbetermaatregelen.
2. Ontwikkelingen: relevante ontwikkelingen binnen de organisatie van de leverancier of de printmarkt die van invloed kunnen zijn op de dienstverlening.
3. Efficiencyverbeteringen: gerealiseerde efficiencymaatregelen en het effect hiervan op de dienstverlening.
4. Verbeterpunten: gesignaleerde knelpunten en concrete verbetervoorstellen.
5. Omzet- en afnamecijfers: uitsplitsing naar productgroep, locatie en/of gebruikersgroep.

Volumeontwikkeling en trendanalyse: analyse van printvolumes over de tijd, inclusief verklaringen voor schommelingen.

De verbruiksrapportage (onderdeel van de kwartaal-/ jaarrapportage, dient zowel in Excel formaat als in een machine- leesbaar formaat te worden aangeleverd en dient minimaal de volgende gegevens te bevatten:

Serviceperformance:

- Incidentenoverzicht (machine, datum, beschrijving, responsetijd)
- Gemiddelde responsetijd
- Beschikbaarheid populatie per maand
- Beschikbaarheid per machine
- Aantal incidenten per kwartaal

Volumes en verbruik:

- Aantal afdrukken per multifunctional
- Per te selecteren periode
- Op verzoek: Per gebruikersgroep/individu (externen/medewerkers/leerlingen)
- Uitgesplitst in A4 zwart, A3 zwart, A4 kleur, A3 kleur
- Trends ten opzichte van vorige verbruiksrapportage en jaar gemiddelde

Printgedrag en duurzaamheid:

- Percentage kopiëren, scannen en printen in de tijd

Capaciteit:

- Volumes per machine
- Kleur en zwart-wit volume per machine

Beheer van de machinepopulatie:

- Overzicht vloot (machine model, serie nr., locatie (kamernummer), installatiedatum,

	<p>start- en einddatum contract)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Overzicht installaties, verhuizingen, toevoegingen en wijzigingen • Aantal machines per type (model) <p>Gebruikershistorie, overzicht van de transacties per gebruiker, per te selecteren periode waarop te zien is:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Van welke multifunctionals er gebruik gemaakt is • Hoeveel afdrucken er zijn gemaakt (zwart A4, zwart A3, kleur A4, kleur A3) • Hoeveel scans er zijn gemaakt
<p>Overige eisen</p>	
	<p>Alle door leverancier aangeboden apparatuur (en daarbij behorende printerdrivers en software) functioneren fout- en conflictloos binnen alle omgevingen zoals beschreven. De gevolgen van doorgevoerde wijzigingen op initiatief van de aanbestedende dienst komen voor rekening van de aanbestedende dienst voor zover dat leidt tot een omgeving leidt die significant afwijkt van de huidige situatie. Het doorvoeren van normale, geaccepteerde standaarden en normale ontwikkelingen kunnen niet tot een situatie leiden waarin leverancier zich beroept op de door haar geschetste situatie van onvermogen tot presteren. Eventuele kosten kunnen slechts in rekening gebracht worden nadat partijen hier vooraf overeenstemming over hebben bereikt.</p>
	<p>Apparatuur is centraal aan te sturen of uit te lezen (met statusaanduidingen), waarbij de beheerssoftware tenminste de volgende functionaliteit en/of gegevens biedt: resetten, status apparaat (storing), tonerstatus, papierstatus, IP adres, serienummer, MAC adres en tellerstanden.</p>
<p>bt</p>	<p>Facturatie zal plaatsvinden via 40950@onderwijsbureau-meppel.nl.</p> <p>Leverancier dient per kwartaal digitaal te factureren. Op de factuur vermeldt de leverancier in ieder geval de volgende zaken:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Factuuradres; - Kostenplaats (locatie); - Beschrijving van geleverde dienstverlening en/of (huur) abonnementen; - Afzonderlijke bedragen alsmede het totaalbedrag; - Subtotaal exclusief BTW; - BTW-identificatienummer, BTW-percentages en BTW-bedrag; - Totaalbedrag inclusief BTW; - Factuurnummer. <p>Het staat de financiële administratie van de aanbestedende dienst vrij om in overleg nieuwe voorwaarden met betrekking tot facturatie te stellen.</p>

Bij correcte facturering vindt betaling plaats binnen 30 kalenderdagen na ontvangst van de factuur. Indien een factuur niet correct is opgesteld, wordt dit door de aanbestedende dienst na ontvangst van de factuur aan de leverancier gemeld. Na ontvangst van de gecorrigeerde factuur gelden bovenstaande bepalingen ten aanzien van de betaling.