

Bijlage 2AD – Programma van eisen

De uitvoering van de opdracht dient te voldoen aan de in dit document gestelde eisen.

Inhoud

1.	Algemeen	2
2	Duurzaamheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen.....	3
3	Algemene eisen ICT en beheer	4
4	Aanvullende eisen voor de MFP's type 1	4
5	Software printondersteuning	5
6	Installatie, implementatie en migratie	6
7	Training, opleiding en instructie	7
8	Registratie en rapportage.....	8
9	Helpdesk	9
11	Proof of concept	11
12	Facturering.....	11
13	Einde inzet MFP	11

1. Algemeen

Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor:

- het leveren, installeren, beheren en preventief en correctief onderhouden van:
 - Multifunctionals (MFP's) en printers;
 - bijbehorende Follow-Me software inclusief kaartlezers;
 - bijbehorende managementsoftware;
- het leveren van alle noodzakelijke vervangingsonderdelen en verbruiksmaterialen behalve:
 - papier
- opleiding, training en instructie voor:
 - gebruikers,
 - helpdeskmedewerkers en
 - beheerders;
- Het verwijderen van de geleverde apparatuur en materialen aan het einde van de overeenkomst.
- Het aanbieden van een life cycle assesment voor de MFP's en printer

Het gaat om 17 apparaten in vier verschillende typen overeenkomstig onderstaande tabel (startconfiguratie). Bij opdrachtverstrekking kan de startconfiguratie in zeer beperkte mate afwijken van de configuratie in de tabel. Te denken valt aan een kleine verschuiving van enkele MFP's en printers van het ene type naar een ander type of een enkele MFP of printer meer of minder.

	Type 1	Type 2	Type 3	Type 4
Aantal	10	5	1	1
Locatie	MFP's Gemeentehuis / decentrale locaties	MFP's Gemeentehuis - Balies	MFP Gemeentehuis - hal	Gemeentehuis - Financien

Opdrachtnemer verstrekt bij inschrijving aan opdrachtgever de specificaties van alle aangeboden apparatuur.

De opdrachtnemer heeft haar inschrijving gebaseerd op de verwachte afnamen per type van de MFP's, printers en afdrukvolumes. De verwachte afname is geen garantie en opdrachtgever committeert zich derhalve niet aan een minimum afdrukvolume. Het betreft hier logischerwijs een Ovolum contract.

Indien als samenwerkingsverband dan wel als hoofdaannemer met onderaannemer(s) wordt ingeschreven dient de inschrijver in de aanbieding aan te geven wie richting de aanbestedende dienst optreedt als contactpersoon.

Zowel de opdrachtgever als de opdrachtnemer zullen strikte geheimhouding in acht nemen ten aanzien van informatie over elkaars organisatie. Behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van de partij, zal ieder van de partijen, informatie waarover hij beschikt, niet aan derden beschikbaar stellen en aan zijn personeel slechts bekend maken voor zover dit nodig is voor het verrichten van de overeengekomen prestaties. Beide partijen dienen hun medewerkers te verplichten deze geheimhouding na te leven.

De aantallen MFP's en printers per type zoals opgenomen in bijlage 'Bijlage 4AD_02 Aanvullende eisen en functionaliteiten per type MFP of printer is een realistische benadering. Na definitieve gunning zal de opdrachtgever in overleg met de opdrachtnemer, de definitieve bestelling bepalen.

De aanbestedende dienst stelt duurzaamheid centraal binnen deze opdracht en staat gebruik van gereviseerde, refurbished of gebruikte apparatuur toe, mits deze voldoet aan de functionele en kwalitatieve eisen zoals opgenomen in dit programma van eisen. Na initiële levering van benoemde 17 units is opdrachtnemer bevoegd bij nieuw in te zetten MFP's en printers ook gereviseerde

apparatuur te leveren. De apparatuur dient wel identiek te zijn aan de geleverde types in de startconfiguratie.

De eerste 48 maanden van de overeenkomst is Gemeente Barneveld gerechtigd de lease van 10% van de in gebruik zijnde startconfiguratie op te zeggen. In de optie jaren is Gemeente Barneveld gerechtigd tot 50% van de geleasede configuratie op te zeggen en door opdrachtnemer retour te laten nemen. Na beëindiging van de lease vervallen de leasetermijnen.

Opdrachtgever neemt de beschikbaar gestelde apparatuur, gedurende de contractperiode, als inventaris op in haar opstalverzekering. De te verzekeren waarde wordt, na contractering, door de opdrachtnemer opgegeven.

Generieke eisen aan de verschillende typen MFP's en printers:

- Alle (storing-)meldingen die een MFP of printer genereert, dienen in het Nederlands te zijn of middels internationaal bekende symbolen (beeldpraat).
- Bij onvoldoende hoogte van de MFP's of printers van type 1 en 2 wordt de leverancier verzocht een voorstel te doen om de printer op de juiste gebruikshoogte te brengen. De opdrachtgever wenst hierbij geen tafels te gebruiken.
- Het gelijktijdig gebruik van de functionaliteiten op de MFP's moet mogelijk zijn. Functionaliteiten mogen niet blokkeren of onbereikbaar zijn wanneer de MFP een taak uitvoert. Het geheugen van de machine dient voldoende capaciteit te hebben om alle eisen uit te kunnen voeren zonder openthoud.
- Na gebruik van de apparatuur door gebruiker dient de apparatuur altijd terug te gaan naar standaardinstellingen.
- Alle aan te bieden apparatuur moet ten minste zijn voorzien van powermanagement c.q. een energie arme stand.
- De MFP's en printers voldoen aan alle huidige wettelijk geldende milieu- en Arbo-eisen.
- De MFP's en printers zijn geschikt voor gebruik van gerecycled papier (overeenkomstig: EN 12281-2002)
- De MFP's en printers dienen te voldoen aan de eisen van de energie-efficiënt label Blue Angel.

2 Duurzaamheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen

De aangeboden MFP's en printers, inkten en toners dienen voor alle typen te voldoen aan de ISO 11798 norm (deze zal later worden vervangen door ISO/FDIS 11798) en het actuele overzicht van de printers die te vinden zijn op <https://nebest-cot.nl/printerkeuringen/>. De leverancier dient als bewijs dat hieraan voldaan wordt een verklaring met onderzoeksrapport of certificaat leveren waaruit blijkt dat de MFP of printer voldoet aan de ISO 11898 norm.

De aangeboden apparatuur dient te voldoen aan alle in Nederland geldende milieu- en duurzaamheidscriteria, zoals opgenomen in de **MVI-criteriatool** van PIANOo:

<https://www.mvicriteria.nl/nl/criteria/reproductieapparatuur>

Minimumeisen:

- Voldoet aan de actuele blue angel specificaties
- Beperkt het energieverbruik in actieve én slaapstand.
- Beschikt over standaard dubbelzijdig printen (duplex).
- Bevat geen stoffen verboden onder de RoHS-richtlijn (zoals lood, kwik, PBB's, enz.).

Materiaal- en gebruikseisen:

- De gebruiker ontvangt heldere instructies voor energie- en papierzuinig gebruik.

Sociale voorwaarden:

- Er mag in geen enkele fase sprake zijn van kinderarbeid, dwangarbeid of schending van mensenrechten.
- Leverancier verklaart te handelen volgens de OESO-richtlijnen voor Internationaal Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (IMVO).

Verificatie:

- Passende bewijsstukken zijn ook toegestaan, zoals een verklaring van de fabrikant.

De aanvullende eisen waar de verschillende typen MFP's en printers aan dienen te voldoen, staan beschreven in bijlage 4Ad en haar bijlagen.

3 Algemene eisen ICT en beheer

Gemeente Barneveld beschikt over een modern ingerichte IT-infrastructuur.

De te leveren hardware en software dient foutloos en conflictloos te functioneren binnen de ITinfrastructuur (netwerkomgeving) van Gemeente Barneveld en de geïnstalleerde systeemsoftware en eventuele nieuwe versies of releases hiervan.

In het verlengde van deze eis worden de in deze paragraaf en paragraaf 4.3.1 aanvullende eisen gesteld.

4 Aanvullende eisen voor de MFP's type 1

- Gebruikers kunnen in twee omgevingen werken:
 - een lokale Active Directory domein en in het interne netwerk van de gemeente (via een Azure Virtual Desktop; AVD).
 - een laptop die gekoppeld is aan Microsoft Entra ID (deze zit dus niet in het lokale domein; al zijn de accounts wel gesynchroniseerd). Zij kunnen ook niet zomaar bij het interne netwerk (waar de MFP's staan).

Afdrukken (en scannen) moet zonder beperkingen in functionaliteit en resultaat in beide scenario's mogelijk zijn.

- De MFP's beschikken over de mogelijkheid om een koppeling te maken met LDAP(S).
- De afdrukapparatuur moet dusdanig beveiligd zijn dat alleen geautoriseerde functionarissen veranderingen kunnen aanbrengen in de systeeminstellingen van de apparatuur.
- De te leveren apparatuur en ondersteunende software dient gecertificeerd te zijn voor MS Windows 10 en 11.
- Opdrachtnemer levert bijbehorende software drivers voor MS Windows 10 en 11.
- De te leveren machines moeten zowel het IPv4 als het IPv6 protocol ondersteunen. Het verschil mag voor de gebruikers niet merkbaar zijn.
- Drivers, updates en patches van geleverde apparatuur en software zijn vrij te downloaden van het web of de ftp site van de opdrachtnemer.
- Een firmware update dient door opdrachtnemer gelijktijdig voor alle apparatuur vanuit een centrale netwerkpositie uitgevoerd te worden.
- De gemeente Barneveld gebruikt met de IEEE 802.1X-standaard om de netwerktoegang te beheren. De machines en de daarbij behorende software dienen compatibel te zijn.
- Het mag niet vaker dan 1 maal per jaar (en slechts tijdens kantooruren) nodig zijn om voor software van de apparatuur (bijvoorbeeld printerdrivers) een update of upgrade uit te voeren. Dit dient ten alle tijden in overleg met opdrachtgever plaats te vinden. Een uitzondering hierop kan worden gemaakt indien de upgrade/update noodzakelijk is als gevolg van ontwikkelingen in het netwerk waar Inschrijver geen invloed op heeft, bijvoorbeeld wanneer Gemeente Barneveld over gaat op een andere versie van een besturingssysteem. De hiervoor benodigde aanpassingen dienen echter in 1 (gecertificeerde) update/upgrade gerealiseerd te worden. Nieuwe versies van de software als gevolg van een nieuwe versie van het operating systeem dienen uiterlijk 3

maanden na het uitbrengen van deze versie van het operating system in gecertificeerde vorm beschikbaar te zijn.

5 Software printondersteuning

In het kader van de software voor printondersteuning worden de volgende aanvullende eisen gesteld:

- De MFP's dienen te zijn voorzien van een paslezer en geschikt te zijn voor het gebruik van follow-me print software. De gemeente gebruikt op dit moment over passen die werken met het Mifare protocol. De MFP's dienen te beschikken over een paslezer die werkt met dit protocol. In de komende tijd zal gebruik gemaakt gaan worden van nieuwe passen met een ander (nu nog onbekend) protocol. De leverancier dient aan te geven met welke protocollen de MFP's kunnen werken. De omzetting naar een het gebruik van nieuwe passen met een ander protocol dient bij het contract inbegrepen te zijn.
- Het moet mogelijk zijn om restricties in te stellen aan het aantal afdrucken of kopieën per opdracht. Hierbij moet een informatieve tekst voor de medewerker mee te geven zijn
- Voor Follow Me gelden de volgende aanvullende eisen:
 - ♣ Follow Me software dient te worden geïnstalleerd op een server van de Gemeente Barneveld (on premise) of in de cloud. Bij de laatste optie gelden de volgende eisen:
 - ✓ Opslag moet plaatsvinden binnen de EER
 - ✓ Er moet een verwerkersovereenkomst gesloten worden (standaard verwerkersovereenkomst van de VNG)
 - ✓ Gegevens moeten na bepaalde tijd - liefst geautomatiseerd- verwijderd worden uit het geheugen/van de server
 - ✓ Indien de opdrachtgever dit nodig acht dient de leverancier te allen tijde mee te werken aan het uitvoeren van een DPIA, omdat de printopdrachten gevoelige gegevens kunnen bevatten.
 - ♣ Een printopdracht mag pas worden afgedrukt nadat de gebruiker zich bij de betreffende MFP heeft geïdentificeerd.
 - ♣ Identificatie moet altijd op twee manieren mogelijk zijn, te weten:
 - met de standaard toegangspas van Gemeente Barneveld en
 - door middel van pincode gekoppeld aan de active directory
 - ♣ Het moet mogelijk zijn om in te stellen dat na inlog bij de printer er automatisch 'uitgelogd' wordt
 - ♣ Per gebruiker en per afdeling dienen de hoeveelheid afdrucken en scans in zwart/wit en kleur te worden geregistreerd en inzichtelijk te worden gemaakt in een rapportagetool, alsook de bijbehorende kosten.
- Documenten moeten in ieder geval zowel zwart/wit als kleur, in verschillende formaten en enkel- en dubbelzijdig gescand kunnen worden en de scan moet automatisch worden verzonden naar het mailadres van de gebruiker.
- Gebruikers moeten op de volgende manier gescande documenten kunnen versturen of opslaan:
 - ♣ na het aanmelden wordt het mailadres van de gebruiker via LDAP(S) opgehaald uit de Active Directory. Hiermee kan de scan naar het emailadres van de gebruiker gestuurd worden
 - ♣ naar een door de gebruiker zelf in te voeren emailadres
 - ♣ opgeslagen op een door de gebruiker te selecteren OneDrive- en/of SharePoint map (de gemeente maakt gebruik van SaveQueue)
- De status van de apparatuur dient op afstand te kunnen worden beheerd, d.w.z. er moet een beheertool zijn die gebruikt kan worden door de opdrachtgever. Op deze wijze moet onder andere kunnen worden besloten tot noodzakelijke onderhouds- of reparatiewerkzaamheden, waaronder bijvullen toner.

De hiervoor benodigde software dient bedrijfsklaar en integraal met de afdrukeenheden te worden geleverd en op een veilige manier werken in de ICT-omgeving van de opdrachtgever.

- De aangeboden oplossing moet in staat zijn zelfstandig verbruiksartikelen te bestellen inclusief signalering naar de opdrachtgever. Tevens moet het mogelijk zijn om kleine storingen automatisch door te geven.
- Ten behoeve van het verhogen van de duurzaamheid dienen de MFP's mogelijkheden beschikken zoals:
 - ♣ tijd- en kalenderfunctie voor de spaar- en slaapstand waarmee het apparaat efficiënt ingesteld kan worden om energieverbruik te beperken
 - ♣ mogelijkheid om alleen de vereiste MFP-onderdelen van stroom te voorzien
 - ♣ mogelijkheden waarmee de apparatuur zichzelf aan het gebruik (zelflerend systeem) aanpast

6 Installatie, implementatie en migratie

In het kader van de installatie, implementatie en migratie worden de volgende aanvullende eisen gesteld.

- Opdrachtnemer stelt een door Gemeente Barneveld goed te keuren planning van de installatie, implementatie en migratie op. Het plan moet een week voor aanvang van de installatie, implementatie en migratie zijn goedgekeurd. In het plan dient onder andere te worden ingegaan op de planning, de in te zetten functionarissen, de benodigde capaciteit van Gemeente Barneveld en eventuele te voorziene knelpunten en risico's. In de gunningcriteria dienen inschrijvers al een eerste concept-implementatieplan in te dienen.
- De installatie, implementatie, 2.1, Planning genoemde datum te zijn afgerond. De feitelijke uitrol op locatie van de MFP's en printers dient, per type, binnen 1 week plaats te vinden.
- De oplevering van de gevraagde apparatuur vindt uiterlijk plaats voor 31 Januari 2026. De opdrachtnemer test de MFP's en printers uitvoerig op het correct functioneren voordat een MFP of printer definitief aan de daartoe aangewezen medewerker van opdrachtgever wordt overgedragen. Voorafgaand aan de definitieve opdrachtverstrekking wordt een implementatieprotocol vastgelegd met de opdrachtnemer.

De uitrol van alle apparatuur vindt op alle locaties plaats in nauw overleg en na goedkeuring van de Gemeente Barneveld.

- De levertijd voor eventuele nalevering van apparatuur is maximaal 3 weken.
- De uitrol dient binnen kantoortijden plaats te vinden
- De monteurs die met de uitrol zijn belast dienen te beschikken over adequate competenties en voldoende deskundig te zijn om alle mogelijk voorkomende issues voortvarend zelfstandig op te lossen.
- De inzet van Gemeente Barneveld in het kader van de implementatie zal beperkt zijn tot slechts hetgeen de verantwoordelijkheid is van Gemeente Barneveld:
 - o Gemeente Barneveld verstrekt een lijst met IP adressen voor de nieuwe aansluitingen.
 - o Gemeente Barneveld meldt elke MFP in het netwerk aan zodra opdrachtnemer aangeeft dat de machine gereed is voor ingebruikname.
 - o Gemeente Barneveld zal bij de uitrol van de eerste twee machines op het hoofdkantoor de monteur begeleiden en wegwijs maken in het gebouw.
- Gemeente Barneveld stelt een projectverantwoordelijke aan. Opdrachtnemer dient een projectleider aan te stellen die verantwoordelijk is voor de uitrol. De projectleider dient te beschikken over adequate competenties en voldoende bevoegdheden om zijn taak uit te voeren. De projectleider dient de Nederlandse taal vloeiend in woord en geschrift te beheersen.
- Op locatie dient altijd een monteur aanwezig te zijn die de Nederlandse taal vloeiend beheerst in woord en geschrift. Deze monteur dient adequaat te kunnen communiceren met betrokken medewerkers van Gemeente Barneveld.

- De tijd voor migratie van een MFP, dat wil zeggen de tijd tussen het uitbedrijf stellen voor gebruikers van een bestaande MFP tot ingebruikstelling voor gebruikers van de nieuwe MFP, bedraagt ten hoogste 90 minuten. Nadat het implementatieplan in overleg met opdrachtgever is goedgekeurd, zal de afdeling communicatie van gemeente Barneveld, voorafgaand aan de implementatie/uitrol, ervoor zorgdragen dat medewerkers zijn geïnformeerd over de implementatie en het feit dat er gedurende korte periode geen MFP's of printer op de afdeling beschikbaar zullen zijn. Actie gemeente Barneveld afdeling communicatie.
- Elke MFP configuratie dient na installatie functioneel te worden getest door opdrachtnemer.
- Opdrachtnemer stelt een door Gemeente Barneveld goed te keuren testprotocol op voor elk type apparaat.
- Gemeente Barneveld is bevoegd de functionele test van elk apparaat bij te wonen. Opdrachtnemer nodigt Gemeente Barneveld voldoende tijdig uit om bij elke functionele test aanwezig te zijn. Van elke functionele test wordt een testrapport opgesteld.
- Na installatie, implementatie en functionele test biedt opdrachtnemer elk apparaat met behorend testrapport ter acceptatie bij opdrachtgever aan.
- Aansluitend aan de ingebruikstelling zorgt opdrachtnemer dat de locatie schoon wordt opgeleverd en alle verpakkingsmaterialen zijn verwijderd.
- Opdrachtnemer draagt zorg voor een milieuvriendelijke afvoer en verwerking van verpakkingsmaterialen.
- Voor het plaatsen en het, na afloop van de contractperiode, weghalen van de apparatuur worden geen kosten in rekening gebracht.
- Alle af te leveren apparatuur en verbruiksmaterialen moeten deugdelijk zijn verpakt met duidelijke vermelding van afzender, inhoud, besteller en bestemming.
- Opdrachtnemer verklaart dat alle geleverde en te leveren artikelen en materialen, inclusief de verpakkingen, veilig zijn te gebruiken zonder specifieke instructie en/of vaardigheden. De totale verpakking voldoet aan alle eisen met betrekking tot veiligheid.
- Verpakkingsmaterialen van apparatuur dient na levering zonder extra kosten retour te worden genomen.
- Opdrachtnemer is eveneens verantwoordelijk voor het op een juiste en milieuvriendelijke manier afvoeren van alle afvalmaterialen als gevolg van de service- of onderhoudsdienstverlening tijdens de looptijd van de overeenkomst (denk hierbij aan toner e.d.).

7 Training, opleiding en instructie

In het kader van training, opleiding en instructie worden de volgende aanvullende eisen gesteld.

- Opdrachtnemer dient een training / opleiding te geven aan beheerders en helpdeskmedewerkers, zodat zij in staat zijn adequaat 1e lijns storingen af te handelen.
- De opdrachtgever wil dat 4 ICT medewerkers getraind worden. Deze personen dienen getraind te worden op de volgende onderdelen:
 - Complete hardware en software training (voor alle te leveren apparatuur);
 - Training op het gebruik van de beheertool en het verhelpen van eenvoudige problemen om systemen zo snel mogelijk weer operationeel te krijgen;
 - Training gericht op een duurzaam gebruik van de apparatuur;
- Daarnaast wil opdrachtgever een algemene gebruikers training (voor specifieke groepen medewerkers. Dit betreft een algemene instructie over de basisfunctionaliteiten die georganiseerd dient te worden (duur maximaal ½ uur)).
- Ook wenst gemeente Barneveld per MFP een duidelijke beknopte gebruikershandleiding op papier, zodat deze tijdelijk bij de MFP's kunnen worden aangeplakt.
- Iedere MFP is voorzien van een digitale (pdf) en geplastificeerde instructiekaart in het Nederlands, met daarop vermeld de basishandelingen voor het vervaardigen van een kopie-, print- en scanopdracht.

- Van alle aangeboden apparatuur worden de teksten van de displays, handleidingen en eventuele instructiekaarten, met basisuitleg voor printen, kopiëren en scannen, in de Nederlandse taal geleverd.
- De instructiekaart en training / opleiding dienen vooraf door Gemeente Barneveld te zijn geaccordeerd.
- Aanbieder draagt zorg voor instructie aan de beheerder van de geboden oplossing bij de opdrachtgever.

8 Registratie en rapportage

In het kader van de registratie en rapportage worden de volgende aanvullende eisen gesteld.

- De apparatuur dient de aantallen afdrucken te registreren en daarbij onderscheid te maken in kleur en zwart/wit. De MFPs en printers dienen bij afdrucken die een combinatie zijn van kleur en zwart/wit, separaat de pagina's in kleur en zwart/wit te registreren. Voorbeeld: Indien een afdrukopdracht van 30 pagina's slechts 3 pagina's kleur bevat, dienen 3 afdrucken kleur en 27 afdrucken zwart/wit te worden geregistreerd en niet 30 afdrucken kleur.
- Opdrachtnemer draagt zorg voor de levering, installatie en onderhoud van beheerssoftware om statusinformatie van de apparatuur te verkrijgen. De beheerssoftware dient webbased te zijn en zal tenminste onderstaande taken kunnen uitvoeren:
 - o statusinformatie (toner, nietjes, voorraad van papier in alle bakken, storingen); o verzamelen van tellerstanden; o beheren en bestellen van de verbruiksmaterialen; o melden en registreren van storingen
 - o opvraagmogelijkheden voor hardware adres, serienummers, apparaat model;
- De tellerstanden (onderscheiden naar kleur en zwart/wit) van alle MFP's dienen aan het einde van elke maand automatisch te worden gegenereerd naar één centraal emailadres van Gemeente Barneveld.
 - o De (digitale) tellerstanden dienen te kunnen worden geëxporteerd naar Microsoft Office-applicaties.
- Opdrachtnemer registreert het tijdstip van de aanvang en de duur dat een MFP in storing is en legt dat digitaal vast.
- De aan te bieden apparatuur moet na plaatsing, in staat zijn automatisch en proactief tellerstanden (op gebruikers- of afdelingsniveau), storingen, toner- en papierniveau en serienummers te communiceren naar de opdrachtnemer. Deze gegevens moeten digitaal beschikbaar zijn via een beheerstool. Bijvoorbeeld door een web portaal. Opdrachtgever zal zelf de papiervoorraad beheren. Er zijn andere leveranciers die dit zullen leveren.

De opdrachtgever moet met gebruikmaking van de software inzicht krijgen in de onderhoudstoestand van de bij haar geplaatste apparatuur.

- Binnen twee weken na afloop van elk half jaar levert opdrachtnemer een managementrapportage waarin de volgende gegevens zijn opgenomen van elke MFP en printer:
 - o het serienummer, serietype en de locatie;
 - o tellerstanden en verbruik van elke MFP en printer (onderscheiden naar kleur en zwart/wit) per kwartaal;
 - o Installatiedatum en de tellerstand per installatiedatum;
 - o het beschikbaarheidspercentage;
 - o aantal storingen per kwartaal;
 - o type van elke storing;
 - o datum en tijdstip van de melding van elke storing;
 - o datum en tijdstip van de afhandeling van elke storing;

- o de reparatietijd na melding van een storing;
 - o totale storingstijd binnen kantooruren (8:00 – 17:00 uur).
- De managementrapportage na afloop van het eerste halve jaar van het kalenderjaar bevat tevens:
 - o een algemene beschouwing van de totale dienstverlening;
 - o eventuele maatregelen om de performance te verbeteren.
- Na overlegging van de managementrapportage van het eerste halve jaar van het kalenderjaar neemt opdrachtnemer het initiatief voor het jaarlijks overleg waarin de uitvoering van de overeenkomst wordt besproken. De kostenontwikkeling van het contract dient altijd onder de aandacht gebracht te worden met advies hoe de kosten te beperken. Indien Opdrachtgever behoefte heeft aan extra overleg dient opdrachtnemer hieraan mee te werken.
- De opdrachtnemer dient een vaste contactpersoon toe te wijzen aan de opdrachtgever, die de totale dienstverlening zoals die wordt geleverd kan overzien en beoordelen en die beschikt over voldoende bevoegdheden om, indien noodzakelijk, de dienstverlening bij te sturen n.a.v. berichten van Gemeente Barneveld m.b.t. Key Performance Indicators (KPI's).

9 Helpdesk

In het kader van support en ondersteuning worden de volgende aanvullende eisen gesteld.

- Opdrachtnemer draagt zorg voor een helpdesk die tijdens kantooruren (08:00 tot 17:00 uur) bereikbaar is voor vragen en meldingen van betrokken beheerders en helpdeskmedewerkers van Gemeente Barneveld.
- De helpdesk is telefonisch bereikbaar. Binnen 20 seconden wordt een telefoon van Gemeente Barneveld beantwoord door een helpdeskmedewerker van opdrachtnemer.
- Meldingen of klachten moeten ook online (serviceportal) kunnen worden gemeld bij opdrachtnemer.
- De medewerkers van de serviceorganisatie waar de klachten, storingen en dergelijke worden gemeld, moet de Nederlandse taal beheersen, zowel mondeling als schriftelijk.
- De telefonische helpdesk van opdrachtnemer mag geen spraakcomputer gebruiken voor wat betreft de inhoud van de meldingen; medewerkers spreken de Nederlandse taal.
- Het serviceportal biedt Gemeente Barneveld online (van het onderhoud) van elke MFP en de afhandeling van meldingen.

De helpdesk medewerkers beschikken over voldoende kennis om alle vragen en meldingen te kunnen beantwoord en indien de aard van de storing het mogelijk maakt, om een storing op afstand op te lossen.

10 Servicelevels

Storing:

- Onder een storing wordt verstaan:
 - o een (hinderlijke) onderbreking of belemmering van het functioneren van (delen van) de apparatuur, dan wel vlekken of strepen die niet voorkomen op het digitale of papieren origineel;
 - o een afwijking van de kwaliteit van de afdrukken ten opzichte van de proefsets die tijdens de Proof of Concept zijn gemaakt.
- Dit betekent onder andere dat een geconstateerde en gemelde storende afwijking van de afdrukkwaliteit op de door opdrachtnemer geleverde apparatuur, wordt aangemerkt als een storing. Ook het niet werken van een functie (bijvoorbeeld scannen), terwijl de andere functies, zoals printen wel werken, wordt aangemerkt als een storing.
- Storingen die niet te wijten zijn aan het apparaat, danwel de software of de opdrachtnemer worden, evenals het correctief onderhoud hierop, niet meegenomen in de vaststelling van het beschikbaarheidspercentage.

Beschikbaarheid:

- Elke MFP (type 1 t/m 3) dient minimaal 98%, type 3 95% van de kantooruren (08:00 tot 17:00 uur op werkdagen) beschikbaar te zijn. De beschikbaarheid wordt gemeten per kwartaal (B_{kw}). Daarbij wordt het aantal kantooruren (U) van een kwartaal vastgesteld op 570 uur ongeacht het daadwerkelijk aantal kantooruren in het betreffende kwartaal. Het aantal uren gedurende het kwartaal dat een MFP in storing is (en dus niet beschikbaar) wordt aangeduid als S. Het beschikbaarheidspercentage (B) wordt berekend door middel van de formule:

$$B_{kw} = [(U-S)/U] \times 100 \%$$

Nieuwe ontwikkelingen m.b.t. functionaliteit (updates en upgrades) aangaande de geleverde apparatuur moeten in het kader van de door Opdrachtgever geleverde service worden toegepast zodat de aangeboden dienstverlening voor Opdrachtnemer optimaal is (zonder extra kosten).

Reparatietijd:

- Voor MFP's type 1 t/m 3 bedraagt de maximale reparatietijd in 95 % van alle storingsgevallen 10 kantooruren (08:00 tot 17:00 uur) na storingsmelding.
- Indien de storing niet binnen de maximale reparatietijd na storing kan worden verholpen deelt opdrachtnemer aan Gemeente Barneveld mede de termijn waarbinnen de storing zal zijn verholpen. Indien de reparatietermijn langer dan 3 werkdagen duurt, is opdrachtnemer verplicht de MFP tijdelijk te vervangen door een identiek functionerend apparaat.

Kwaliteit afdrukken:

- De kwaliteit van de afdrukken dient gedurende de looptijd van de overeenkomst gelijk te blijven aan de kwaliteit van de proefsets die per type machine tijdens de Proof of Concept zijn gemaakt.
- Indien de kwaliteit van de afdrukken binnen 6 maanden na eerste reparatie vanwege afwijkende afdrukkwaliteit een derde keer vanwege afwijkende afdrukkwaliteit dient te worden gerepareerd, wordt de betreffende MFP of printer vervangen door een exemplaar waarvan de kwaliteit van de afdrukken wel voldoet aan de kwaliteit van de proefsets.

Aantal storingen:

- Het gemiddelde aantal storingen van alle MFP's en printers van eenzelfde type mag niet hoger zijn dan 3 per contractjaar.
- Indien een MFP in een periode van
 - o een half contractjaar meer dan 4 storingen of
 - o een periode van een contractjaar meer dan 6 storingen vertoont,dient opdrachtnemer de MFP te vervangen door een ander exemplaar.

In het kader van onderhoud en service worden de volgende aanvullende eisen gesteld:

- Opdrachtnemer levert op de adressen van de verschillende locaties (zie bijlage 4AD en haar bijlagen) de benodigde verbruiksmaterialen (bv. toners en resttonerbakken), zodanig tijdig dat er te allen tijde voldoende voorraad bij Gemeente Barneveld is. Opdrachtnemer moet voor het vaststellen van de benodigde voorraad gebruik maken van automatisch gegenereerde meldingen door de apparatuur.
- Opdrachtnemer draagt zorg voor een milieuvriendelijke afvoer en verwerking van alle bij de apparatuur vrijkomende afvalstoffen, waaronder tonerhouders, klein chemisch afval, supply, onderhouds- en verpakkingsmateriaal.

Boete:

- Wanneer de opdrachtnemer niet binnen de termijnen en voorwaarden als omschreven in deze lijst van eisen heeft gehandeld is hij, na in gebreke stelling, in verzuim. De

opdrachtnemer is dan een boete verschuldigd van € 500,- per kalenderdag tot de dag dat het verzuim voortduurt. De verzuimperiode bedraagt maximaal 10 werkdagen. Wanneer herstel niet plaatsvindt binnen de verzuimperiode heeft de opdrachtgever het recht de overeenkomst te ontbinden, zonder dat het recht op schadevergoeding komt te vervallen.

11 Proof of concept

- Na de (voorlopige) gunning vindt een proof of concept plaats, waarbij de gegunde Inschrijver moet bewijzen dat bepaalde functionaliteiten voldoen aan de gestelde eisen. Indien de gegunde Inschrijver de proof of concept niet doorstaat, komt hij niet voor definitieve gunning in aanmerking. De proof of concept procedure zal vervolgens opnieuw in gang worden gezet met de Inschrijver die in rangorde op de volgende plaats is geëindigd.
- Met de beoogde winnaar zal eerst een proefperiode worden ingegaan van 2 weken, excl. installatietijd, om te kunnen vaststellen of de aangeboden MFP's en printers, voldoet aan de gestelde specificaties, betrouwbaarheid, koppelbaarheid en gebruiksvriendelijkheid.
- Deze proefplaatsing zal plaatsvinden in november 2025 (in de bezwaartermijn, aansluitend op de verzending van de (voorlopige) gunningbeslissing).
- Indien deze (multifunctionele) printer niet voldoet zal de op één na meest voordelige inschrijver de gelegenheid krijgen eenzelfde proefperiode aan te gaan. Alle kosten gepaarde gaande met deze proefperiode zijn volledig voor rekening van de betreffende Inschrijver met uitzondering van de gemaakte afdrukken zoals in uw inschrijving staat vermeld. Papier zal door de opdrachtgever beschikbaar worden gesteld.

12 Facturering

Facturering van de vaste huurbedragen is toegestaan vooraf per (kalender) kwartaal. Echter worden de tellerstanden opgenomen en vindt de eindafrekening plaats op basis van daadwerkelijk gemaakte afdrukken achteraf per kwartaal.

Facturen dienen digitaal (PDF) aangeboden te worden, gespecificeerd per locatie

U dient dus ieder kwartaal vooraf de huur te factureren en achteraf de variabele afdrukkosten. Dat kan in één factuur maar mag ook in twee facturen worden verwerkt. Twee facturen heeft echter de voorkeur.

De kwartaalfactuur moet in ieder geval de volgende punten vermelden:

- De typeaanduiding van de apparatuur;
- Serienummer van de apparatuur;
- De locaties/afdelingen waar de apparatuur zijn geplaatst;
- Het huurbedrag per MFP/printer;
- De (af te rekenen) tellerstanden per machine voor de afrekening van de tikken voor kleur en zwart wit (op basis van daadwerkelijk gemaakte afdrukken).
- De bedragen op facturen zijn altijd exclusief het BTW percentage.

In het geval van mutaties in het apparatenbestand dient facturering in te gaan op de eerste dag van de kalendermaand volgend op de datum waarop de mutatie heeft plaatsgevonden.

13 Einde inzet MFP

Bij het einde van de inzet van een MFP bij Gemeente Barneveld worden de volgende aanvullende eisen gesteld.

- Bij einde inzet van een MFP neemt opdrachtnemer het apparaat in en draagt zorg voor verwijdering van de locatie van Gemeente Barneveld.

- Opdrachtnemer vernietigt of wist de harde schijf van een MFP conform de DoD 5220.22M norm die retour wordt genomen. Onder geen beding mag informatie van Gemeente Barneveld zich op de harde schijf bevinden. Inschrijver verstrekt binnen een maand na retourname een certificaat waarin vermeld staat dat de harde schijf veilig is gewist of vernietigd.