

Herziene Bijlage 2A Programma van Eisen perceel één (1) VOG

Eis is verplicht en inclusief in de maandhuur van de Apparatuur opgenomen.

Optie is verplicht en apart benoemd op het prijsinvulformulier. Het is aan de Opdrachtgever om te bepalen of deze wordt afgenomen na gunning.

Wens is niet verplicht en apart benoemd op het Prijsinvulformulier. Het is aan de Opdrachtgever om te bepalen of deze wordt afgenomen na gunning.

Algemeen opdracht

	Nr.	Omschrijving
	A. Algemeen opdracht	
Eis	A-1	Opdrachtnemer voorziet de Opdrachtgever te allen tijde van advies over (product-) ontwikkelingen in de markt van de producten en Dienstverlening die onder het onderwerp van de Overeenkomst vallen.
Eis	A-2	Inschrijver garandeert dat de (gebruiksklare) Oplevering op alle locaties op basis van de afgegeven planning zal worden bewerkstelligd.
Eis	A-3	Opdrachtnemer levert Apparatuur en bijbehorende Dienstverlening die voldoet aan de eisen in het Programma van Eisen en de aanbestedingstukken inclusief de bijlagen.
Eis	A-4	Het verantwoordelijke management van de Opdrachtnemer en de met de uitvoering van de Opdracht belaste personeelsleden beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift goed, voor zover relevant voor de uitvoering van de onderhavige werkzaamheden voor deze aanbestedingsprocedure en de eventuele uitvoering van de Opdracht.
Eis	A-5	Medewerkers van Opdrachtnemer dienen, op locaties van Opdrachtgever, in duidelijke bedrijfskleding, voorzien van logo, hun werkzaamheden uit te voeren.
Eis	A-6	Aan het einde van de contracttermijn dient de Opdrachtnemer zich flexibel op te stellen om een migratie naar een andere leverancier te ondersteunen. Het is mogelijk om per maand het huidige contract te verlengen, tot de migratie is afgerond. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk om zijn Apparatuur aan het einde van het contract retour te halen.
Eis	A-7	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor levering, installatie, implementatie, instructie en het tijdig opleveren van de Apparatuur.

Algemeen Apparaat

	Nr.	Omschrijving
	B. Algemeen Apparaat	
Eis	B-1	Er dient geen aparte luchtafzuiging nodig te zijn voor de aangeboden Apparaat.
Eis	B-2	De tekst op de display is in de Nederlandse taal.
Eis	B-3	De Apparaat moet zelf binnen een document een kleuren en een zwart/wit pagina herkennen en het op deze manier verrekenen. Bijvoorbeeld middels een “auto-kleur” optie in de driver.
Eis	B-4	De Apparaat zal grijstinten als een zwart-wit afdruk registreren.
Eis	B-5	De Apparaat wordt bij aflevering zo ingesteld dat zodra er papier op is in een lade, deze automatisch doorgaat naar een andere lade met hetzelfde papertype. Standaard printinstelling is dubbelzijdig.
Eis	B-6	Apparaat moet aangesloten worden op 230V net van Opdrachtgever en het vaste ethernet (of LAN) netwerk van Opdrachtgever.
Eis	B-7	De digitale handleidingen van de Apparaat zijn in de Nederlandse taal beschikbaar.
Eis	B-8	Alle aangeboden Apparaat is fabrieksnieuw bij de start van de Overeenkomst en gedurende het eerste jaar van de overeenkomst als er sprake is van een bijplaatsing. Tot de optie jaren kan er in overleg met de Opdrachtgever bepaald worden of reconditioned kan worden ingezet. In de optie jaren mag er reconditioned worden ingezet.
Eis	B-9	Opdrachtnemer kan van de te leveren Apparaat gedurende de volledige looptijd en optie jaren de onderdelen leveren.
Eis	B-10	Inschrijver dient van de te leveren Apparaat proactief de laatste actuele drivers, patches en andere Updates met betrekking tot de te leveren Apparaat gedurende zeven (7) jaar kosteloos ter beschikking te stellen en op verzoek te installeren. Standaard is dat de driver/software uitrol op de endpoints door de Opdrachtgever worden gedaan. De Apparaat zal door de Inschrijver up-to-date worden gehouden. De pull/ print drivers/ extensies, moeten werken in zowel een Windows, Mac als Chromebook omgeving waarin met Google wordt gewerkt.
Eis	B-11	In dit Programma van Eisen staat een afdruksnelheid genoemd in combinatie met een gemiddeld afdrukvolume per maand. Als blijkt dat de Apparaat wel voldoet aan de snelheid, maar een lager inzetgebied heeft, dan dient de inschrijver een sneller Apparaat aan te bieden die het gemiddelde volume per maand wel kan verwerken. De genoemde pagina's per minuut (ppm) geldt voor A4 zowel kleur als zwartwit.
Eis	B-12	Het formaat “Letter” zal automatisch worden omgezet naar A4.
Eis	B-13	Diakrieten dienen correct afgedrukt te worden.
Eis	B-14	De inschrijver garandeert dat de aangeboden producten en de voor de productie daarvan gebruikte pulp en houtvezels niet direct of indirect afkomstig zijn uit Rusland of Belarus, voor zover de invoer, aankoop, overdracht of verwerking daarvan in strijd is met toepasselijke Europese sanctiewetgeving.

Apparatuur specificaties

	Nr.	Omschrijving	MFP-SRA3-K-65	MFP-A3-K-45/55	MFP-A3-K-35	MFP-A4-K-30	Printer-A4-ZW-30
C. Apparatuur specificaties							
Printen							
Eis	C-1	Zwart/wit printen.	X	X	X	X	X
Eis	C-2	Kleuren printen.	X	X	X	X	
Eis	C-3	Minimaal 65 pagina's per minuut zwart/wit en kleur. In dit Programma van Eisen staat een afdruksnelheid genoemd in combinatie met een gemiddeld afdrukvolume per maand. Als blijkt dat de Apparatuur wel voldoet aan de snelheid, maar een lager inzetgebied heeft, dan dient de inschrijver een sneller Apparaat aan te bieden dat het gemiddelde volume per maand wel kan verwerken. Het gemiddelde volume wat de Apparatuur moet kunnen verwerken, per maand, is 35.000.	X				
Eis	C-4	Snelheid tussen de 45 en de 55 pagina's per minuut zwart/wit en kleur. In dit Programma van Eisen staat een afdruksnelheid genoemd in combinatie met een gemiddeld afdrukvolume per maand. Als blijkt dat de Apparatuur wel voldoet aan de snelheid, maar een lager inzetgebied heeft, dan dient de inschrijver een sneller Apparaat aan te bieden dat het gemiddelde volume per maand wel kan verwerken. Het gemiddelde volume wat de Apparatuur moet kunnen verwerken, per maand, is 20.000.		X			
Eis	C-5	Minimaal 35 pagina's per minuut zwart/wit en kleur. In dit Programma van Eisen staat een afdruksnelheid genoemd in combinatie met een gemiddeld afdrukvolume per maand. Als blijkt dat de Apparatuur wel voldoet aan de snelheid, maar een lager inzetgebied heeft, dan			X		

	Nr.	Omschrijving	MFP- SRA3-K- 65	MFP- A3-K- 45/55	MFP- A3-K- 35	MFP- A4-K- 30	Printer- A4-ZW- 30
C. Apparatuur specificaties							
		dient de inschrijver een sneller Apparaat aan te bieden dat het gemiddelde volume per maand wel kan verwerken. Het gemiddelde volume wat de Apparatuur moet kunnen verwerken, per maand, is 8.000.					
Eis	C-6	Minimaal 30 pagina's per minuut zwart/wit en kleur (kleur geldt niet voor de printer). In dit Programma van Eisen staat een afdruksnelheid genoemd in combinatie met een gemiddeld afdrukvolume per maand. Als blijkt dat de Apparatuur wel voldoet aan de snelheid, maar een lager inzetgebied heeft, dan dient de inschrijver een sneller Apparaat aan te bieden dat het gemiddelde volume per maand wel kan verwerken. Het gemiddelde volume wat de Apparatuur moet kunnen verwerken, per maand, is 2.000.				X	X
Eis	C-7	Printresolutie van minimaal 1200x1200 dpi.	X	X	X		
Eis	C-8	Printresolutie van minimaal 600x600 dpi.				X	X
Eis	C-9	Printonderbreking dient aanwezig te zijn.	X	X	X	X	X
Eis	C-10	Duplex unit.	X	X	X	X	
Eis	C-11	Afdrukken in A5, A4				X	X
Eis	C-12	Afdrukken in A5, A4, A3		X	X		
Eis	C-13	Afdrukken in A5, A4, A3, SRA3	X				
Kopiëren							
Eis	C-14	Zwart/wit en kleur kopiëren.	X	X	X	X	
Eis	C-15	Van enkelzijdig naar dubbel en andersom.	X	X	X	X	
Eis	C-16	Vergroten en verkleinen van 400%-25%.	X	X	X	X	
Scannen							
Eis	C-17	Scannen in kleur, grijsinten en zwart wit.	X	X	X	X	
Eis	C-18	Scan minimaal 300 dpi.	X	X	X	X	
Eis	C-19	Scannen kan via de glasplaat en via de ADF (minimaal 100 vel).	X	X			

	Nr.	Omschrijving	MFP-SRA3-K-65	MFP-A3-K-45/55	MFP-A3-K-35	MFP-A4-K-30	Printer-A4-ZW-30
C. Apparatuur specificaties							
Eis	C-20	Scannen kan via de glasplaat en via de ADF (minimaal 50 vel).			X	X	
Eis	C-21	Dubbelzijdig in 1 gang: Dual Scan ADF	X	X	X		
Eis	C-22	Het formaat van originelen wordt automatisch herkend en in deze formaten verwerkt. Dit kan worden aangepast.	X	X	X	X	
Verwerking/overige							
Eis	C-23	Paslezer die de gevraagde tags/passen kan uitlezen. Ten minste: Mifare Classic, NFC en ov-kaarten.	X	X	X	X	X
Eis	C-24	Papier gewicht is standaard 75 grams. Verwerking uit een lade dient minimaal te kunnen tot 180 grams enkelzijdig.	X	X	X		
Eis	C-25	Papier gewicht is standaard 75 grams. Verwerking uit een lade dient minimaal te kunnen tot 120 grams enkelzijdig.				X	X
Eis	C-26	De Apparatuur kan probleemloos functioneren met de volgende papiertypen: plain, voorbedrukt, recycle, glossy.	X	X	X	X	X
Eis	C-27	Minimaal 1 lade A4 250 vel, plus een handinvoer. Multifunctional en printer dienen op bureau te passen qua werkhoogte.				X	X
Eis	C-28	4 laden: minimaal 3 laden A4 500 vel, plus 1 lade A3, plus handinvoer	X	X	X		
Nabewerking							
Eis	C-29	Staple finisher: sorteren en nieten in de hoek (1 nietje) en de rug (2 nietjes lange zijde)	X				
Eis	C-30	Inner finisher: sorteren en nieten in de hoek (1 nietje)		X	X		
Optie/wens							
Optie	C-31	Extra standaard lade.				X	X
Optie	C-32	Onderzetkast.				X	X
Optie	C-33	Large Capacity Tray (LCT) van minimaal 1.500 vel	X	X	X		
Optie	C-34	Boekjesmaker (sorteren/vouwen/nieten)	X	X	X		
Optie	C-35	Punchunit (2 en 4 gaats)	X	X	X		

	Nr.	Omschrijving	MFP-SRA3-K-65	MFP-A3-K-45/55	MFP-A3-K-35	MFP-A4-K-30	Printer-A4-ZW-30
C. Apparatuur specificaties							
Optie	C-36	Staple finisher: sorteren en nieten in de hoek (1 nietje) en de rug (2 nietjes lange zijde)		X	X		

Print applicatie / Pull Print

	Nr.	Omschrijving
D. Print applicatie/ Pull Print		
Eis	D-1	Alle printopdrachten die niet binnen 24 uur worden opgehaald middels de Follow-me/Pull Print oplossing, moeten automatisch verwijderd worden. Dit moet door de Opdrachtgever zelf aangepast kunnen worden qua tijdsduur.
Eis	D-2	De gebruiker meldt zich aan op de Multifunctional en komt vervolgens in zijn persoonlijke omgeving waar zijn documenten in de wachtrij staan. Op dat moment moet de gebruiker de mogelijkheid hebben om zijn prints alsnog te verwijderen.
Eis	D-3	Inschrijver levert de Apparatuur met Pull Print met een accountingsysteem, waarmee rapportages gemaakt kunnen worden m.b.t. gebruik. Registratie dient plaats te vinden van de kopie-, print- en scanopdrachten per gebruiker, afdeling. Hierin wordt een onderscheid gemaakt tussen A4/A3 en kleur en zwart-wit en dient er gefilterd te kunnen worden op school/locatie.
Eis	D-4	De Multifunctionals worden geleverd met een embedded paslezer in de behuizing.
Eis	D-5	De drivers dienen zowel voor managed als unmanaged devices beschikbaar en bruikbaar te zijn. Te weten BYOD-gebruikers. Beide gebruikersgroepen dienen gebruik te kunnen maken van de Follow-me functionaliteit via een client applicatie en webbased.
Eis	D-6	De Opdrachtgever wil met de Follow-me oplossing middels een accountingoplossing per gebruikersgroep een rapportage maken. Denk hierbij aan: per school of het verschil in medewerker en leerling. Dit dient mogelijk te zijn. Een export kan gemaakt worden in XLS of RTF.
Eis	D-7	De aangeboden oplossing dient centraal gebruikersbeheer te ondersteunen, inclusief automatische synchronisatie van gebruikers, pasnummers, groepen en/of rollen met de identity provider van Opdrachtgever, waaronder Microsoft Entra ID. De oplossing dient hiervoor gebruik te maken van veilige en gangbare integratiestandaarden, zoals SAML 2.0, OpenID Connect/OAuth 2.0, SCIM of een gelijkwaardige veilige methode.

Eis	D-8	Externen (zoals een BSO in een schoolgebouw) dienen gebruik te kunnen maken van de dienstverlening. Bij gunningscriterium "SaaS Platform" kunt u een toelichting geven hoe dit wordt aangeboden.
Eis	D-9	Het SaaS platform moet in de koppeling met Entra ID de custom directory extensions kunnen uitlezen.
Eis	D-10	De medewerkers en leerlingen van de Opdrachtgever werken met een pas en met een tijdelijke back-up methode.
Eis	D-11	De medewerkers en leerlingen van de Opdrachtgever werken met een pas of token. Het koppelen van de identiteit aan de pas dient eenmalig plaats te vinden op de Multifunctional, waarna de pas gebruikt kan worden voor alle toepassingen op de Multifunctional (printen, kopiëren, scannen, enz.).
Eis	D-12	De aangeboden oplossing dient gebruikers in staat te stellen om documenten vanuit Microsoft 365-toepassingen, waaronder Office-applicaties en Microsoft 365 webapplicaties, aan te bieden aan de printdienst.
Eis	D-13	Leerlingen krijgen een virtueel starttegoed. Welke in de applicatie toegevoegd kan worden door Opdrachtgever. Elke school dient zelf te kunnen bepalen wat dit tegoed is en kan dit zelfstandig aanpassen. De budgethouder kan alleen van zijn eigen school de gegevens van de gebruikers inzien.
Eis	D-14	Gebruikers kunnen via een website (URL met aanmelding) een document uploaden. Om deze vervolgens middels de Follow-me functie, op een later moment, naar zich toe te halen naar de Multifunctionals.
Eis	D-15	De aangeboden oplossing dient Single Sign-On (SSO) te ondersteunen voor de door Opdrachtgever gebruikte identity providers, waaronder Microsoft Entra ID en Google Workspace/ Google Identity. Gebruikers dienen met hun bestaande organisatieaccount toegang te krijgen tot de printdienst.
Optie/ wens		
Wens	D-16	Voor de medewerkers dient er een app te worden aangeboden waarmee printopdrachten verstuurd kunnen worden naar de Pull/print wachtrij. Kan Inschrijver dit niet aanbieden, dan n.v.t. vermelden op het prijsinvulblad. Bij gunningscriterium "SaaS Platform" kunt u een toelichting geven.
Wens	D-17	Voor de medewerkers dient de mogelijkheid aanwezig te zijn om via hun mobiel de MFP te ontgrendelen door zichzelf te identificeren. Kan Inschrijver dit niet aanbieden, dan n.v.t. vermelden op het prijsinvulblad. Bij gunningscriterium "SaaS Platform" kunt u een toelichting geven.

Scan applicatie

	Nr.	Omschrijving
		E. Scannen
Eis	E-1	De scanoplossing biedt de functionaliteit om op een Multifunctional een document te scannen en het gescande document als e-mail bijlage naar het gekoppelde e-mailadres van de Gebruiker te sturen. Scan-to-Myself.
Eis	E-2	De scanoplossing biedt de functionaliteit om op een Multifunctional een document te scannen en het gescande document naar de homefolder van OneDrive te sturen. Scan-to-OneDrive.
Eis	E-3	De volgende uitvoerformaten worden tenminste ondersteund voor het gescande document: PDF doorzoekbaar (OCR) als standaard, JPG, TIFF.
Optie/wens		
Wens	E-4	De scanoplossing biedt de functionaliteit om op een Multifunctional een document te scannen en het gescande document naar een emailadres te sturen van een specifieke afdeling voor bijvoorbeeld factuurverwerking. Deze functie dient op accountniveau wel/niet beschikbaar te worden gemaakt voor specifieke gebruikers. Scan-to-email.

Dienstverlening (SLA)

	Nr.	Omschrijving
		F. Dienstverlening (SLA)
Eis	F-1	De Apparatuur dient tijdens de gehele contracttermijn, inclusief de eventuele verlenging, operabel te zijn conform de gevraagd uptime. Als dit om technische redenen niet mogelijk is, dan dient het desbetreffende Apparaat kosteloos technisch geruild te worden. Het maandbedrag zal hierdoor niet veranderen. Deze technische ruil wordt in gang gezet als de afgesproken uptime van dit specifieke Apparaat (zie eis F-7) niet gehaald wordt en er binnen een termijn van twee maanden geen zicht is op een structurele oplossing. Dit is enkel van toepassing indien de oorzaak van het niet realiseren van de beschikbaarheid volledig te wijten is aan het betreffende apparaat.
Eis	F-2	De technische ruil dient binnen 48 uur kalenderuren (exclusief weekenden en officiële feestdagen) in gang te worden gezet. De uitlevering hiervan betreft uiterlijk 5 werkdagen. Lukt dit niet, dan dient er een waardig tijdelijk alternatief geboden te worden.
Eis	F-3	De Apparatuur dient, zonder tussenkomst van een medewerker, kenbaar te maken aan de Opdrachtnemer dat de toner bijna op is. Opdrachtnemer stuurt deze proactief op naar de juiste locatie. Bij de start van de overeenkomst dient er bij elke locatie, per type één tonerset te worden geleverd (voorraad). Bij de start van de overeenkomst dient er bij de hooflocatie per aangeboden type één tonerset te worden geleverd (voorraad). Bij "misgrijpen" kan een locatie bij de hoofdlocatie de tonerset zelf ophalen.

Eis	F-4	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever over updates en overige wijzigingen die van belang zijn voor het correct functioneren van de Apparatuur.
Eis	F-5	Leverancier stelt alle relevante documentatie, drivers, software-, firmware- en beveiligingsupdates kosteloos digitaal beschikbaar aan Opdrachtgever. Updates en patches die impact kunnen hebben op de werking, beschikbaarheid of beveiliging van de oplossing worden vooraf afgestemd met Opdrachtgever. Kritieke beveiligingsupdates worden tijdig gemeld en in overleg uitgevoerd.
Eis	F-6	Opdrachtnemer geeft periodiek inzicht in de geleverde prestaties d.m.v. een SLA rapportage.
Eis	F-7	Opdrachtnemer garandeert dat ieder Apparaat tenminste 98% operationeel is (uptime) gedurende de Werktijden (uren), per kwartaal. Voor de berekening van de beschikbaarheid (uptime) geldt: de uren - het aantal uren Apparaat niet beschikbaar, gedeeld door het aantal uren, vermenigvuldigd met 100%. Niet-Beschikbaarheid = De som van alle Oplostijden per Apparaat per kwartaal. Gepland onderhoud en storingen veroorzaakt door aanbestedende dienst tellen niet meer bij de berekening. Indien blijkt uit de kwartaalrapportages dat de 98% bij enig apparaat niet wordt gehaald, dan zal Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een boete verschuldigd zijn van € 100,-- (excl. BTW) voor elke 1,0 % negatieve afwijking per kwartaal. Deze boete laat de overige rechten, waaronder ontbinding onverlet. Opdrachtgever kan deze boete na schriftelijk verzoek kwijtschelden. Storingen die aantoonbaar zijn veroorzaakt door onoordeelkundig gebruik door Opdrachtgever en/of haar gebruikers niet worden meegenomen in de berekening van de beschikbaarheid (uptime). Opdrachtnemer dient desgevraagd aannemelijk te kunnen maken dat de betreffende storing daadwerkelijk het gevolg is van onoordeelkundig gebruik.
Eis	F-8	Opdrachtgever garandeert dat de print- en scanapplicatie tenminste 99% operationeel is gedurende de Werktijden (uren), per kwartaal. Voor de berekening van de beschikbaarheid (uptime) geldt: de uren - het aantal uren Applicatie niet beschikbaar, gedeeld door het aantal uren, vermenigvuldigd met 100%. Niet-Beschikbaarheid = De som van alle Oplostijden per kwartaal.
Eis	F-9	De responstijd is 4 werkuren.
Eis	F-10	De oplostijd betreft maximaal 12 werkuren.
Eis	F-11	Alle onderhoudswerkzaamheden dienen plaats te vinden tijdens de Werktijden van de Opdrachtgever. Te weten, maandag t/m vrijdag tussen 8.00 en 17.00 uur. Uitgezonderd feestdagen en schoolvakanties.

Eis	F-12	De aangeboden Apparatuur dient zelf een storing te detecteren en deze te melden op de display inclusief een vermelding van waar de storing zich bevindt.
Eis	F-13	De aangeboden Apparatuur kan een emailnotificatie versturen naar een interne medewerker als er sprake is van een incident.
Eis	F-14	Opdrachtnemer beschikt over een helpdesk en een klantenportaal, waar het mogelijk is om vragen te stellen, storingen te melden en zo nodig de toner aan te vragen. De volgende communicatievormen worden gehanteerd: Telefonisch, per email, online portaal m.b.t. tickets. Al deze communicatie dient in de Nederlandse taal en geschrift plaats te vinden.
Eis	F-15	Opdrachtnemer levert een kwartaalrapportage aan daarop minimaal de volgende zaken: Apparatuur type, serienummer, einde contractdatum, locatie, volumestand kleur- en zwartwit, gemiddeld volume per maand en een storingsoverzicht met daarin vermeld de up- en downtime en huurbedragen.
Eis	F-16	Opdrachtnemer geeft een instructie aan medewerkers m.b.t. het gebruik tijdens de implementatie. Inhoudelijk dienen de volgende zaken terug te komen in de instructie: algemeen gebruik Apparatuur, functionaliteiten, service aangelegenheden (zoals het vervangen van de toner en de meest voorkomende storingen en gebruikersfouten).
Eis	F-17	Opdrachtnemer geeft training aan de medewerkers van de IT dienstverlener van Opdrachtgever die de softwaretool (Follow-me/accounting enz.) gaan beheren zodat zij zelf in staat zijn om wijzigingen toe te passen.
Eis	F-18	Er dient een op maat gemaakte instructiekaart A3 formaat geleverd te worden. Digitaal in PDF aanleveren is akkoord.
Eis	F-19	Er wordt een beheerstool geleverd. Beheer kan centraal (op afstand) worden uitgevoerd en dient voor IT en contractbeheerder toegankelijk te zijn. Hier staat informatie over alle Apparatuur. De volgende functionaliteiten dienen aanwezig te zijn: • Compleet Printer beheer (overname, reset, updaten, toners, meekijken display, alle instellingen en configuratie) • Compleet gebruikersbeheer (sync/import koppeling, alle attributen) + groepenbeheer
Eis	F-20	De beheertool is met een webbrowser te benaderen en betreft een compleet geïntegreerd SaaS Beheer platform.
Eis	F-21	De volgende handelingen dienen mogelijk te zijn binnen een online incidenten service portaal: • Indienen, monitoren en reageren bij/van status van klachten; • Indienen, monitoren en reageren bij/van incidenten. Dit deel van het portaal dient per school benaderd te kunnen worden. Met andere woorden, per school is er een inlog voor de beheerstool en de school ziet alleen zijn eigen Apparatuur. ICT moet toegang hebben tot de hele fleet.
Eis	F-22	De instellingen van de paslezers dienen op afstand, centraal aangepast te kunnen worden. Blijkt dit tzt niet te kunnen en dient de Opdrachtgever in de toekomst een aanpassing op de paslezer te wensen, dan dient de Opdrachtnemer de kosten voor het aanpassen van de paslezer voor zijn rekening te nemen.



IT: Platform, driver en protocollen

	Nr.	Omschrijving
	G. Printserver, driver en protocollen	
Eis	G-1	De Apparatuur, inclusief de daarbij behorende software, drivers, firmware en koppelingen, dient aantoonbaar te functioneren binnen de ICT-infrastructuur van Opdrachtgever zoals omschreven in paragraaf 2.4 van het Beschrijvend document.
Eis	G-2	Firmware-, software- en beveiligingsupdates voor de Apparatuur en de bijbehorende beheerssoftware dienen centraal beheerd en uitgerold te kunnen worden. Updates die impact kunnen hebben op beschikbaarheid, functionaliteit, beveiliging of koppelingen met de ICT-omgeving van Opdrachtgever worden vooraf afgestemd met Opdrachtgever.
Eis	G-3	Inschrijver dient de voor Opdrachtgever meest passende printinrichting te adviseren en te leveren, waaronder de toe te passen driver(s), printprotocollen en eventuele aanvullende printvoorzieningen. De oplossing dient geschikt te zijn voor de door Opdrachtgever gebruikte werkplekomgeving en dient stabiel, beheerbaar en toekomst vast te functioneren.
Eis	G-4	Het print- en scanplatform dient als SaaS-oplossing te worden aangeboden. De oplossing dient Cloud gebaseerd te functioneren zonder structurele on-premise servercomponenten bij Opdrachtgever.
Eis	G-5	De aangeboden oplossing dient het gebruik van de print- en scanfunctionaliteit te ondersteunen vanaf de binnen de organisatie gebruikte besturingssystemen en apparaten, waaronder Windows, macOS, iOS/iPadOS, Android en ChromeOS. De oplossing dient hierbij aan te sluiten op de wijze waarop deze apparaten binnen de ICT-omgeving van Opdrachtgever worden beheerd.
Eis	G-6	Extra support kan op Adhoc basis per uur worden afgenomen. (Zie Prijsinvalblad)
Eis	G-7	De Apparatuur dient centraal beheerbaar te zijn, waaronder het beheren van netwerkconfiguraties zoals IP-adressen, apparaat instellingen en relevante beveiligingsinstellingen. Het moet voor bevoegde beheerders mogelijk zijn om het bedieningspaneel of de beheerinterface van de Apparatuur op afstand te benaderen, mits dit veilig, gelogd en autorisatie gestuurd plaatsvindt.

Informatiebeveiliging en Privacy

	Nr.	Omschrijving
	H. Informatiebeveiliging en Privacy	
Eis	H-1	De gevraagde oplossing moet zijn beveiligd door het implementeren en onderhouden van een set van technische en organisatorische maatregelen, volgens de laatste stand der techniek, welke de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van de oplossing en de daarop opgeslagen en/of verwerkte informatie borgt.
Eis	H-2	In het geval van een informatiebeveiligingsincident moet de Opdrachtnemer redelijkerwijs maatregelen treffen om de gevolgen en de schade te beperken voortkomend uit het incident.

Eis	H-3	Opdrachtnemer meldt informatiebeveiligingsincidenten, waaronder maar niet beperkt tot datalekken, of een vermoeden hiervan, direct en in ieder geval binnen 24 uur per email bij de IT-afdeling van Opdrachtgever.
Eis	H-4	Opdrachtnemer (incl. onderaannemers) moet volledige medewerking geven bij het onderzoeken en oplossen van het informatiebeveiligingsincident en stelt, indien gevraagd, alle informatie met betrekking tot het incident ter beschikking aan de Opdrachtgever.
Eis	H-5	Alle geheugendragers worden bij het retourhalen aan het einde van de Overeenkomst of bij een tussentijdse retour, gewist middels een gecertificeerde datawissing. Na het retourhalen dient de Opdrachtnemer een verklaring te overleggen ter bevestiging van dit proces met vermelding van het juiste serienummer.
Eis	H-6	Er worden geen persoonsgegevens opgeslagen op de Apparatuur. Voor zover dit voor de technische werking van de aangeboden oplossing noodzakelijk is, is tijdelijke lokale verwerking en/of opslag van persoonsgegevens, waaronder gegevens die samenhangen met printopdrachten, gebruikersidentificatie en accounting, toegestaan mits versleuteld.
Eis	H-7	Malicieuze activiteiten moeten kunnen worden gelogd en gesignaleerd.
Eis	H-8	De gevraagde dienstverlening moet gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst voldoen aan de algemene vigerende Nederlandse en Europese wet- en regelgeving waaronder de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming).
Eis	H-9	De geheugendragers dienen tussentijds gewist te kunnen worden.
Eis	H-10	Zodra een Apparaat in storing schiet tijdens een print job, en deze storing wordt hersteld, dan dient het niet mogelijk te zijn om de afgebroken printopdracht alsnog af te drukken. De opdracht dient opnieuw te worden "vrijgegeven".
Eis	H-11	Indien papier op is en deze wordt bijgevuld, dan dient de printopdracht te worden vervolgd. Dit wordt niet als een storing gezien.

Prijsafspraken

	Nr.	Omschrijving
	I. Prijsafspraken	
Eis	I-1	Inschrijver hanteert een prijsopbouw die is gebaseerd op vaste lease/huurprijzen voor de Apparatuur/Software. Tevens hanteert Inschrijver een uniforme prijs per Afdruk zwart en per Afdruk kleur.
Eis	I-2	In de Huurprijs zijn inbegrepen de kosten voor: Levering, Installatie, Implementatie en Instructie, Hardware, Software, Wissen geheugen bij retourname, retourkosten en transportkosten (plaatsing en retouren incl. technische omruiling). Dit geldt niet voor verhuizingen.
Eis	I-3	In de prijs per Afdruk zijn ingegrepen: 2 ^{de} lijns Service, Toner, Onderdelen (exclusief papier, bindmaterialen en nietjes).
Eis	I-4	In de optiejaren zal het huurbedrag 0 euro bedragen voor de hardware. Een servicebijdrage voor de software kan apart benoemd worden.

Eis	I-5	In geval van een bijplaatsing, zal in het eerste contractjaar de Apparatuur voor dezelfde prijs worden toegevoegd aan het contract.
Eis	I-6	In geval van een bijplaatsing van Apparatuur zullen de tikprijzen uit het al aanwezige contract worden gehandhaafd.
Eis	I-7	Gedurende de contractperiode kunnen zich volumewijzigingen voordoen op basis van het te voeren beleid van de organisatie-eenheden. De kosten van een Afdruk wordt in alle gevallen niet verhoogd.
Eis	I-8	Mocht blijken dat het daadwerkelijke volume veranderd, een school wordt opgegeven, enz. waardoor de Apparatuur niet meer het juiste inzetgebied heeft op de huidige locatie, dan kan de Opdrachtgever een verzoek tot een verhuizing indienen. Kosten zijn inclusief transport, installatie en netwerkintegratie en bedrijfsklaar opleveren. Op het prijsinvulformulier worden de verhuiskosten benoemd.
Eis	I-9	Het dient altijd mogelijk te zijn om een Apparaat binnen deze overeenkomst bij te plaatsen. De einddatum blijft intact. Het aangeboden bedrag van een type in de aanbidding x 60 maanden zal als referentie worden aangehouden. Dit bedrag zal opnieuw worden gedeeld door de nog resterende looptijd om hiermee het juiste maandbedrag te bepalen. Er mag ook een Reconditioned Apparaat worden aangeboden conform K 8 en K9, welke goedkoper dient te zijn dan de hier benoemde berekening.
Eis	I-10	Pdf-facturen (bij voorkeur UBL) dienen per kwartaal als verzamelfactuur te worden verstuurd aan: vogcrediteuren@veluwseonderwijsgroep.nl De huurfacturen voor de hardware en software vooraf en de servicefacturen (volume) achteraf. Indien Opdrachtnemer haar verbintenissen, voortvloeiende uit de Overeenkomst, niet geheel of niet naar behoren nakomt, heeft Opdrachtgever het recht de betaling op te schorten.
Eis	I-11	Facturen bevatten tenminste de volgende gegevens: • Factuurdatum; • Contractnummer; • Leveranciersnummer; • Adressen van de verschillende scholen; • Kostenplaats school; • Bruto en netto bedragen; • Naam contactpersoon.
Eis	I-12	De betaling vindt plaats binnen dertig (30) dagen na ontvangst van de factuur, mits de factuur voldoet aan het bepaalde in dit artikel. Facturen die niet voldoen aan het bepaalde in dit artikel worden als niet-ontvangen beschouwd en derhalve niet in behandeling genomen. Hiervan wordt door Opdrachtgever per ommegaande melding gemaakt bij Opdrachtnemer.
Eis	I-13	De facturatie mag worden opgestart na afronding implementatie en bij een getekende overeenkomst.

Eis	I-14	Om prijs ongelijkheid te voorkomen, is het niet toegestaan licenties, gebruikersrechten van reeds aanwezige applicaties, her te gebruiken. Inschrijver dient volledig nieuwe versies te leveren.
Eis	I-15	Er zal geen indexatie plaatsvinden. Indexatie van de servicecomponent (tikprijs) is mogelijk vanaf jaar 2. Als uitgangspunt geldt de indexatie CBS Dienstprijzen, commerciële dienstverlening transport, index 2015 = 100. Ten hoogste eenmaal per jaar kunnen de afdruktarieven geïndexeerd worden. Indexeringen worden altijd uiterlijk (2 maanden voor ingangsdatum) schriftelijk onderbouwd aangeleverd en worden vastgesteld in overleg met Opdrachtgever. Indexeringen/wijzigingen kunnen niet eerder worden doorgevoerd dan met schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever.
Eis	I-16	Er worden geen facturen verstuurd tot het moment van werkend opleveren. Het is akkoord om de overeenkomst voor uitlevering te tekenen.
Eis	I-17	De Opdrachtgever eist van de Inschrijver dat de in zijn Inschrijving gehanteerde bedragen worden weergegeven in euro's exclusief btw.
Eis	I-18	Inschrijver dient het Prijsinvulformulier volledig ingevuld in. De prijs wordt op de aangeboden tarieven beoordeeld op basis van het bedrag vermeld onder totale kosten (TCO). De prijzen voor opties of additionele wensen worden hierin niet meegenomen.
Eis	I-19	Het invullen van een negatief bedrag in een veld is uitdrukkelijk niet toegestaan en leidt automatisch tot ongeldig verklaren van de inschrijving.
Eis	I-20	Opties mogen niet worden gebruikt om (een deel van) de huurkosten van een ander of zwaarder type Multifunctional te verdisconteren. De opgegeven maandhuur van de Multifunctional dient representatief te zijn voor het daadwerkelijk te leveren apparaat in de aangeboden configuratie. Inschrijvingen die niet voldoen aan deze eis worden terzijde gelegd en niet verder beoordeeld.
Eis	I-21	Indien een optie alleen beschikbaar is in combinatie met een ander type of zwaarder uitgevoerde Multifunctional, dient dit zwaardere type Multifunctional als hoofdaparaat te worden aangeboden, met bijbehorende maandhuur. Inschrijvingen die niet voldoen aan deze eis worden terzijde gelegd en niet verder beoordeeld.
Eis	I-22	De door Inschrijver (later Opdrachtnemer) bij zijn Inschrijving opgegeven tarieven zullen vast zijn gedurende de looptijd van de Overeenkomst (inclusief eventuele verlenging(en)), behoudens indexering zoals is omschreven. Dit is inclusief alle kosten, zoals en voor zover van toepassing, maar niet uitputtend: uitvoering, nazorg, overhead, reiskosten, administratie, facturering en creditering.
Eis	I-23	De TCO wordt gebaseerd op een contractduur van zestig (60) maanden.
Eis	I-24	Aan de genoemde aantallen kunnen geen rechten worden ontleend.
Eis	I-25	Een A3 = 2 x een A4 in de verrekening van de prijs.

Eis	I-26	Het maken van scans is voor de Opdrachtgever vrij van kosten.
Eis	I-27	Mocht blijken dat in de komende jaren een locatie wordt afgestoten, dan wil Opdrachtgever gebruik maken van een retourrecht. Het retourrecht zal 10% van de initiële contractwaarde zijn. Dit betekent dat er in de loop van het contract, i.v.m. de afschrijving van de Apparatuur, er meer Apparaten retour gestuurd mogen worden, i.p.v. een retourrecht op basis van aantal Apparaten. Opdrachtgever kan hierbij melden dat de eerste 24 maanden van het contract, geen Apparatuur retour wordt gestuurd.

Processen, Governance en overleg

	Nr.	Omschrijving
		J. Processen, Governance en overleg
Eis	J-1	Operationeel overleg Opdrachtnemer en de Opdrachtgever houden in het begin per kwartaal een operationeel overleg (serviceoverleg). Hierin worden de dienstverlening, operationele knelpunten, escalaties en de servicelevel rapportage van de afgelopen periode besproken. Eventueel kunnen in dit overleg, zaken aan de orde komen, die aanleiding kunnen zijn om operationele afspraken aan te passen. Het goedgekeurde verslag is belangrijke input voor het tactisch overleg en voor het volgende operationele overleg. • Frequentie: 1x per kwartaal, eventueel later aangepast per half jaar • Deelnemers Opdrachtgever: Contractbeheerder en IT. • Deelnemers Opdrachtnemer: Accountmanager, evt. aangevuld met Servicemanager. Tactisch/ Strategisch overleg • Frequentie: 1x per jaar • Deelnemers Opdrachtgever: Contractbeheerder en IT. • Deelnemers Opdrachtnemer: Accountmanager met Operational manager, evt. aangevuld met Servicemanager. Het strategisch overleg zal op initiatief van de Opdrachtnemer worden ingepland.
Eis	J-2	Ad hoc (technisch) overleg Indien noodzakelijk kan een separaat (technisch) overleg tussen specialisten plaatsvinden om de mogelijkheden, Changes en ontwikkelingen inhoudelijk te bespreken. Voortgang en evaluatie hiervan wordt in het operationeel overleg besproken.
Eis	J-3	Accountmanagement De responstijd vanuit de accountmanager of de vervanger van de accountmanager, is uiterlijk de volgende werkdag.

Duurzaamheid

	Nr.	Omschrijving
	K. Duurzaamheid	
Eis	K-1	Het tonerpoeder in de tonercartridges bevat geen stoffen die zijn geclassificeerd. Dit betekent dat stoffen geclassificeerd met de H-zinnen H400, H413, H410, H412, H411 en EU059 volgens richtlijn 1272/2008 niet zijn toegestaan.
Eis	K-2	De aangeboden Apparatuur beschikt over het milieukeurmerk Blue Angel (Blauer Engel) of vergelijkbaar. Met vergelijkbaar wordt bedoeld dat de Inschrijver met objectief en verifieerbaar bewijs dient te onderbouwen dat de aangeboden Apparatuur voldoen aan milieu- en prestatiecriteria die ten minste gelijkwaardig zijn aan die van de Blue Angel.
Eis	K-3	De opdrachtnemer draagt zorg (al dan niet via een onderaannemer) voor het inzamelen, data wissen, Reconditioneren en Recyclen van de te leveren producten.
Eis	K-4	De Apparatuur dient te voldoen aan de CE-normering van de Europese Unie.
Eis	K-5	De Apparatuur beschikt over het Energy Star keurmerk.
Eis	K-6	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat verpakkingsmaterialen na inbedrijfstelling, direct op milieuvriendelijke wijze worden afgevoerd. De kosten hiervoor zijn voor Opdrachtnemer.
Eis	K-7	Apparatuur die in slaapstand geraken dienen door een opdracht vanuit het netwerk weer te kunnen worden gewekt. Ook moet door aanraking van het bedieningspaneel en door het aanbieden van de pas, het apparaat weer gewekt kunnen worden waarna zonder herstart opdrachten kunnen worden uitgeprint.
Eis	K-8	De aan de start van de Overeenkomst geleverde Apparatuur moet nieuw zijn en in het eerste (1) jaar. Daarna mag bij een technische ruil een Apparaat hergebruikt zijn ('Refurbished Apparatuur'), mits deze Apparatuur in zeer goede staat is en kan blijven voldoen aan de gestelde eisen genoemd in het PvE.
Eis	K-9	Opdrachtgever bepaalt of gebruik gemaakt zal worden van een Refurbished Apparaat bij een bijplaatsing binnen het contract. Tevens zal indien dit van toepassing is nadere prijsafspraken gemaakt worden. De prijs voor een Refurbished Apparaat bij bijplaatsing is aantoonbaar lager dan de prijs van een nieuw apparaat van hetzelfde type, rekening houdend met de resterende looptijd van de overeenkomst.

POC

	Nr.	Omschrijving
	L. POC	
Eis	L-1	Er dient van het volgende type een testmachine geleverd te worden. Te weten de MFP-A3-K-50 en de MFP-A4-K-30.
Eis	L-2	Gedurende de standstill termijn van 20 dagen dient de voorlopige gegunde partij een PoC opstelling te plaatsen bij een door Opdrachtgever aangewezen locatie. Opdrachtgever zal een checklist voor de te controleren functionaliteiten conform de gestelde eisen aanleveren voor de start van de PoC en checkt dit samen, met de Opdrachtnemer.
Eis	L-3	Inschrijver benoemt vanaf de start van de PoC fase een projectmanager die de regie over het gehele proces uitvoert en het enige aanspreekpunt is voor de Opdrachtgever. Tot de oplevering van het project, zal de projectmanager van Inschrijver betrokken zijn en aanspreekpunt zijn voor de projectleider van de Opdrachtgever.
Eis	L-4	De projectmanager wordt kosteloos door Inschrijver ter beschikking gesteld en zal samenwerken met de aangewezen projectleider van de Opdrachtgever.
Eis	L-5	De Apparatuur die voor de PoC worden gebruikt zullen volledig geconfigureerd worden naar de eisen en wensen van de Opdrachtgever.
Eis	L-6	Inschrijver garandeert dat de PoC op basis van de afgegeven planning zal worden bewerkstelligd.
Eis	L-7	Het definitieve PoC plan zal in onderlinge afstemming worden gemaakt.
Eis	L-8	Bij akkoord zal de PoC omgeving worden omgezet naar de productieomgeving.
Eis	L-9	Aan de PoC zijn geen kosten verbonden. Ook mag tijdens deze fase het volume, niet worden gefactureerd. Opdrachtgever zal de Apparatuur enkel voor de PoC inzetten.
Eis	L-10	De PoC Apparatuur zal na het goed afleggen van de PoC fase, binnen de Opdrachtgever worden ingezet binnen het nieuwe contract en hoeft niet retour. Wellicht dienen deze wel te verhuizen naar een definitieve locatie. Dit zelfde geldt voor het SaaS platform. De testlicentie mag worden omgezet in een productielicentie. Hiervoor (verhuizen/omzetten licentie) worden geen extra kosten in rekening gebracht.
Eis	L-11	Inschrijver stelt voor het Leveren van de Apparatuur ten behoeve van de PoC, alsook de Installatie en Implementatie kosteloos de benodigde menskracht ter beschikking inclusief de benodigde Apparatuur en software.
Eis	L-12	Van een geslaagde PoC is sprake als de Apparatuur, inclusief bijbehorende software en tools, zonder gebreken functioneert binnen de aanwezige IT-infrastructuren en de

		gebruikersomgeving van de Opdrachtgever volgens de eisen zoals gesteld in deze aanbesteding.
Eis	L-13	Een niet geslaagde PoC is een Knock out criterium. Opdrachtgever gaat vervolgens een PoC omgeving inrichten met de opeenvolgende Inschrijver.
Eis	L-14	Tijdens de PoC fase zal er een engineer/consultant van de Inschrijver stand-by zijn voor de periode van opstarten, inrichten en testen.
Eis	L-15	Bij een goed volbrachte POC, kan er een image/blauwdruk van de instellingen van de Apparatuur worden gemaakt. Vervolgens zal deze blauwdruk worden gebruikt door de Opdrachtnemer om de overige Apparaten te voorzien van de juiste instellingen voor levering. Doelstelling is, tijdens de implementatie plug and play te kunnen uitrollen.