

Bijlage 3 Programma van eisen (PVE)

Behorende bij Aanbesteding Multifunctionals

Door in te schrijven verklaart u dat u onvoorwaardelijk akkoord gaat met de eisen aan de opdracht, zoals opgenomen in dit document. Het niet akkoord gaan met de aan de opdracht gestelde eisen leidt tot uitsluiting van de aanbesteding. De minimale technische en functionele specificaties van de multifunctionals zijn aanvullend opgenomen in Bijlage 7 - Specificatieblad Multifunctionals.

A.	Dienstverlening
1.	De Opdrachtnemer wijst één operationeel aanspreekpunt aan dat op de hoogte is van de actuele afspraken, lopende werkzaamheden en relevante bijzonderheden in de dienstverlening aan Opdrachtgever.
2.	Het operationele aanspreekpunt communiceert met het (bovenschoolse) aanspreekpunt van Opdrachtgever. Rechtstreeks contact met scholen vindt uitsluitend plaats indien en voor zover dit voor installatie, onderhoud, storingsafhandeling of instructie noodzakelijk is en met Opdrachtgever is afgestemd.
3.	De opdrachtnemer zet uitsluitend personeel in dat aantoonbaar beschikt over de kennis en ervaring die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden binnen de scope van deze opdracht.
4.	Opdrachtgever draagt zorg voor dat het ingezette personeel beschikt over een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) en legt deze op verzoek van Opdrachtgever ter inzage over.
5.	Alle voor Opdrachtgever in te zetten personeelsleden communiceren in de Nederlandse taal, zowel schriftelijk als mondeling.
6.	De Opdrachtnemer draagt bij personeelwisselingen zorg voor een zorgvuldige overdracht van relevante kennis en lopende werkzaamheden.
7.	Indien de Opdrachtnemer onderaannemers inzet, blijft de opdrachtnemer volledig verantwoordelijk voor de kwaliteit, continuïteit en wijze van uitvoering van de dienstverlening. Onderaannemers factureren niet rechtstreeks aan Opdrachtgever.
8.	De Opdrachtnemer is integraal verantwoordelijk voor de uitvoering en coördinatie van service, onderhoud, garantie, vervanging en afstemming met fabrikant, distributeur of andere betrokken partijen.
9.	Alle noodzakelijke arbeids-, reis-, voorrij-, transport-, administratie- en materiaalkosten zijn inbegrepen in de overeengekomen tarieven, tenzij in het Prijzenblad uitdrukkelijk een afzonderlijke prijscomponent is opgenomen.

B.	Producten
10.	Alle aangeboden multifunctionals voldoen minimaal aan de technische en functionele specificaties conform Bijlage 7. Alle gedurende de overeenkomst aangeboden producten en opvolgende modellen dienen hieraan te voldoen.
11.	Bij aanvang van de overeenkomst levert de opdrachtnemer uitsluitend fabrieksnieuwe multifunctionals.
12.	De multifunctionals ondersteunen automatisch dubbelzijdig afdrukken en beschikken over een automatische documentinvoer voor dubbelzijdige documenten conform de technische specificaties in Bijlage 7.
13.	Het bedieningspaneel is gebruiksvriendelijk en beschikbaar in de Nederlandse taal, voor zover niet niet van toepassing is op de PaperCut Hive omgeving.
14.	De multifunctionals beschikken over een automatische slaapstand en/of energiebesparende stand en kunnen centraal zodanig worden ingesteld dat onnodig energiegebruik wordt beperkt.
15.	De opdrachtnemer stelt gedurende de gehele looptijd noodzakelijke firmware-, driver- en beveiligingsupdates zonder aanvullende kosten beschikbaar.
16.	Een opvolgend model mag uitsluitend na voorafgaande goedkeuring van Opdrachtgever worden geleverd en dient minimaal technisch en functioneel gelijkwaardig te zijn aan het te vervangen model.
17.	Indien een multifunctional wegens een storing of technisch gebrek wordt vervangen, mag een

	refurbished apparaat worden ingezet indien dit aantoonbaar minimaal gelijkwaardig is, aan alle geldende eisen voldoet en vooraf door Opdrachtgever is geaccepteerd. Gedurende het 1 ^e en 2 ^e jaar van de Raamovereenkomst wordt ten allen tijden een nieuwe machine geplaatst. Vanaf het 2 ^e jaar is een refurbished machine toegestaan, mits deze niet ouder zijn dan 1 jaar.
--	---

C.	PaperCut, authenticatie & informatiebeveiliging
18.	De door Opdrachtnemer aangeboden multifunctionals zijn volledig compatibel met PaperCut-Hive en worden ondersteund volgens het actuele overzicht van PaperCut: Printers supported by PaperCut Hive & Pocket PaperCut . De aanschaf, reguliere licenties en inrichting van PaperCut vallen buiten de scope van deze opdracht. Opdrachtgever maakt gebruik van PaperCut Hive. Deze omgeving wordt beheerd door Cloudwise. Opdrachtnemer ondersteunt de technische aansluiting en werkt voor implementatie en ondersteuning waar nodig samen met Cloudwise.
19.	Gebruikers kunnen zich op de multifunctional minimaal identificeren met een persoonlijke code en een door Opdrachtgever gebruikte toegangspas. De door Opdrachtgever gebruikte toegangspas maakt gebruik van NFC-technologie. De multifunctional ondersteunt daarom authenticatie via NFC en via een persoonlijke code/pincode. De Opdrachtgever wenst gebruikt te kunnen maken van een NFC Druppel en Mobiele telefoon met NFC.
20.	Beveiligd afdrukken/ Follow-Me-printing wordt via PaperCut ondersteund. De oplossing sluit aan op de Microsoft 365-/Entra ID-omgeving van Opdrachtgever. Scannen naar e-mail en rechtstreeks naar OneDrive wordt ondersteund conform de technische specificaties in Bijlage 7.
21.	Beheerinterfaces zijn uitsluitend toegankelijk voor geautoriseerde gebruikers.
22.	Indien gegevens tijdelijk lokaal op een multifunctional worden opgeslagen, worden deze na verwerking daar waar mogelijk automatisch en veilig verwijderd. Tevens moet bij het ophalen van de machine tussentijds of bij einde contract de data gewist worden conform de richtlijnen van NIST SP 800-88 Rev. 1 (op het niveau 'Purge'), waarbij Opdrachtnemer binnen 20 werkdagen na verwijdering per apparaat een officieel en traceerbaar datavernietigingscertificaat overlegt aan Opdrachtgever.
23.	Niet-benodigde protocollen, interfaces en externe opslagmogelijkheden kunnen door Opdrachtgever worden uitgeschakeld.
24.	De Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever onverwijld over bekende kwetsbaarheden die een relevant beveiligingsrisico vormen voor de aangeboden apparatuur of beheercomponenten.
25.	Bij vervanging of retourname worden alle gegevens, adresboeken, gebruikersgegevens en Opdrachtgever-specifieke configuraties veilig van het apparaat verwijderd.
26.	Voor zover opdrachtnemer persoonsgegevens verwerkt namens Opdrachtgever, voldoet de verwerking aan de AVG en wordt indien noodzakelijk een verwerkersovereenkomst gesloten.

D.	Implementatie, levering, transport & installatie
27.	De opdrachtnemer stelt na definitieve gunning in overleg met Opdrachtgever een definitief implementatieplan en detailplanning op.
28.	Alle bij aanvang benodigde apparatuur is uiterlijk op 1 april 2027 volledig geleverd, geïnstalleerd, aangesloten, getest en gebruiksklaar.
29.	Voor plaatsing inventariseert de opdrachtnemer per locatie de relevante technische en organisatorische omstandigheden.
30.	De opdrachtnemer verzorgt transport, plaatsing, installatie, configuratie, netwerkaansluiting, testen en

	gebruiksklare oplevering van de multifunctionals.
31.	De feitelijke ombouw per locatie wordt zodanig georganiseerd dat het onderwijsproces zo min mogelijk wordt verstoord.
32.	De opdrachtnemer stemt de datum en het indicatieve tijdstip van levering en installatie vooraf af met Opdrachtgever en/of de betreffende locatie.
33.	De opdrachtnemer verzorgt de technische aansluiting op en het testen van de door Opdrachtgever gebruikte PaperCut-omgeving.
34.	De Opdrachtnemer verzorgt na gunning een Proof of Concept (PoC) op een nader te bepalen locatie waarbij de multifunctional getest wordt op de functionaliteit zoals deze is beschreven incl. de werking van de PaperCut Hive functionaliteit. De "POC" zal dus ook in overleg met Cloudwise en Opdrachtgever verder vormgegeven dienen te worden.
35.	Voor ingebruikname wordt minimaal getest op printen, kopiëren, scannen, gebruikersauthenticatie, PaperCut-functionaliteit, netwerkverbinding en tellerregistratie en NFC-functionaliteit.
36.	Eventuele tekortkomingen die tijdens de oplevering worden geconstateerd, worden door de opdrachtnemer kosteloos en zo spoedig mogelijk hersteld.
37.	Na installatie voert de Opdrachtnemer verpakkingsmateriaal en overige installatiematerialen af.
38.	Na implementatie levert de Opdrachtnemer een actueel overzicht van alle geplaatste apparatuur met minimaal locatie, merk, type, serienummer en datum van ingebruikname.

E.	Service & onderhoud
39.	De Opdrachtnemer beschikt over een duidelijke storingsprocedure en een servicedesk voor het melden en volgen van storingen en vragen.
40.	Iedere storing wordt geregistreerd met minimaal datum en tijd van melding, apparaat, locatie, aard van de storing, ondernomen actie en datum/tijd van herstel.
41.	Waar mogelijk verricht de Opdrachtnemer eerst diagnose op afstand, zonder dat dit leidt tot vertraging van noodzakelijke ondersteuning op locatie.
42.	Indien een storing niet op afstand kan worden verholpen, is op werkdagen binnen 24 uur na de storingsmelding een servicemonteur op locatie, gerekend binnen de overeengekomen service-uren. De overeengekomen service-uren zijn op werkdagen van 08.00 uur tot 16.30 uur.
43.	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat een multifunctional zo spoedig mogelijk wordt hersteld.
44.	Indien een multifunctional niet duurzaam kan worden hersteld, wordt uiterlijk binnen drie (3) werkdagen na de oorspronkelijke storingsmelding een functioneel gelijkwaardig vervangend apparaat geplaatst.
45.	Preventief onderhoud wordt zodanig uitgevoerd dat storingen en uitval zoveel mogelijk worden voorkomen.
46.	Bij herhaalde of bovengemiddeld veel voorkomende storingen voert de opdrachtnemer een oorzaakanalyse uit en treft structurele maatregelen.
47.	Indien redelijkerwijs noodzakelijk wordt een structureel storingsgevoelig apparaat kosteloos vervangen.
48.	Alle arbeidsloon, voorrijkosten, onderdelen en materialen die voor regulier onderhoud en storingsherstel noodzakelijk zijn, zijn inbegrepen in de overeengekomen tarieven.
49.	De Opdrachtnemer beschikt over een escalatieprocedure voor storingen die niet binnen de overeengekomen termijnen worden opgelost.

F.	Verbruiksmiddelen
50.	Toner wordt automatisch en proactief door de Opdrachtnemer geleverd op basis van het daadwerkelijke verbruik en/of automatische signalering via een onlineverbinding vanuit de apparatuur.
51.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een zodanige tonerbevoorrading dat een multifunctional niet buiten gebruik raakt wegens het ontbreken van toner.
52.	De levering van toners vindt zonder afzonderlijke verzend- of bezorgkosten plaats.
53.	Van elke kleur toner dient er minimaal 1 en maximaal 3 op elke locatie van Opdrachtgever op voorraad aangehouden te worden.
54.	De Opdrachtnemer verzorgt de retouname en milieuvriendelijke verwerking/recycling van gebruikte toners en cartridges.
55.	Papier maakt onderdeel uit van de opdracht en wordt geleverd overeenkomstig de afspraken in het Prijzenblad en de Raamovereenkomst. Het te leveren papier betreft de formaten A4 en A3. Opdrachtgever wenst per locatie de voorraad van papier af te stemmen.
56.	De levering van nietjes voor de multifunctional behoren ook tot de dienstverlening en worden tijdig geleverd.

G.	Flexibiliteit machinepark
57.	Opdrachtgever kan gedurende de looptijd multifunctionals laten bijplaatsen, verplaatsen, of laten vervallen conform de contractuele voorwaarden. Bij sluiting van een school kan de betreffende apparatuur zonder aanvullende beëindigings- of retourkosten komen te vervallen. Bij uitbreiding vindt bijplaatsing plaats conform de voorwaarden en tarieven van de Raamovereenkomst. Opdrachtgever gaat uit van maximaal 5 bewegingen gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst.
58.	Een advies tot wijziging van de configuratie of het machinepark wordt objectief onderbouwd met feitelijke gebruiksgegevens.
59.	Bij verplaatsing zorgt de opdrachtnemer voor transport, herinstallatie, configuratie, aansluiting en testen van het apparaat.
60.	Apparatuur die komt te vervallen wordt in overleg met Opdrachtgever opgehaald.
61.	Een multifunctional die wegens een storing of technisch gebrek wordt vervangen, wordt zonder wijziging van de resterende contractuele en financiële voorwaarden vervangen door een minimaal gelijkwaardig apparaat.

H.	Prijs & facturatie
62.	De aangeboden tarieven sluiten volledig aan op Bijlage 5 - Prijzenblad en omvatten alle kosten die noodzakelijk zijn om de gevraagde prestatie te leveren, tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald.
63.	Voor de bij aanvang van de overeenkomst geplaatste apparatuur worden gedurende de eerste vier (4) vaste contractjaren de in het Prijzenblad aangeboden vaste huur-/leasevergoedingen in rekening gebracht.
64.	Na afloop van de initiële contractperiode van vier (4) jaar zijn voor de gedurende deze initiële contractperiode geplaatste multifunctionals geen vaste huur-, lease-, machine- of beschikbaarheidsvergoedingen meer verschuldigd. Gedurende eventuele verlengingsjaren worden voor deze apparatuur uitsluitend de overeengekomen gebruiksafhankelijke tarieven en overige uitdrukkelijk overeengekomen variabele vergoedingen in rekening gebracht.
65.	Voor scanhandelingen wordt geen tellertik of andere gebruiksvergoeding in rekening gebracht.
66.	Facturen zijn controleerbaar en herleidbaar tot de overeengekomen tarieven, apparatuur en/of locaties. Facturatie vindt centraal plaats, voorzien van een duidelijke uitsplitsing per school. Voor verdere invulling van de facturatie wordt verwezen naar Artikel 4 van de Raamovereenkomst.

I.	Rapportage & contractmanagement
67.	Op verzoek van Opdrachtgever verstrekt de opdrachtnemer een actueel overzicht van relevante

	gegevens met betrekking tot apparatuur, gebruik, leveringen, facturen en storingen.
68.	Rapportages bevatten minimaal de aantallen afdrucken per apparaat en locatie, uitgesplitst naar de overeengekomen categorieën.
69.	Rapportages bevatten minimaal het aantal en type storingen, responstijden, hersteltijden en beschikbaarheid per apparaat.
70.	De Opdrachtnemer signaleert trends en afwijkingen in gebruik, storingen en beschikbaarheid en doet waar nodig concrete verbetervoorstellen.
71.	Partijen overleggen zo vaak als door één der partijen nodig wordt geacht, maar ten minste jaarlijks, over uitvoeringsaspecten van de dienstverlening, klachten, prestaties, wijzigingen in het machinepark en relevante marktontwikkelingen.
72.	Namens de Opdrachtnemer is minimaal de vaste contactpersoon/accountmanager bij het periodieke overleg aanwezig.
73.	Afspraken en verbetermaatregelen uit evaluaties worden vastgelegd en door de Opdrachtnemer aantoonbaar opgevolgd.

J.	Instructie & ondersteuning
74.	De Opdrachtnemer verzorgt bij implementatie een passende instructie voor de door Opdrachtgever aangewezen beheerders. De instructie wordt in ieder geval verzorgd voor de door Opdrachtgever aangewezen key-users/beheerders.
75.	Voor reguliere gebruikers zijn duidelijke Nederlandstalige instructies beschikbaar. Daarnaast stelt de Opdrachtnemer per locatie een duidelijke Nederlandstalige poster/quick reference beschikbaar met de meest voorkomende handelingen.
76.	Bij vervanging door een apparaat met wezenlijk afwijkende bediening verzorgt de opdrachtnemer zonder aanvullende kosten aanvullende instructie.
77.	Digitale gebruikers- en beheerdershandleidingen worden beschikbaar gesteld.

K.	Duurzaamheid & circulariteit
78.	De aangeboden apparatuur voldoet aan de ten tijde van levering geldende relevante Europese wet- en regelgeving op het gebied van milieu en energiegebruik.
79.	De Opdrachtnemer streeft naar verlenging van de technische levensduur van apparatuur door preventief onderhoud en tijdige vervanging van slijtageonderdelen, gedurende de gehele looptijd (6 jaar) van de Raamovereenkomst.
80.	Gebruikte toners, cartridges en onderdelen worden zoveel mogelijk hergebruikt of aantoonbaar verantwoord gerecycled.
81.	De Opdrachtnemer beperkt transportbewegingen door leveringen en servicebezoeken waar mogelijk efficiënt te combineren.

L.	Einde overeenkomst & exit
82.	De Opdrachtnemer werkt volledig mee aan een beheerste beëindiging van de Raamovereenkomst en overgang naar een eventuele opvolgende leverancier.
83.	Apparatuur wordt na beëindiging van de Raamovereenkomst op afspraak en zonder aanvullende transport- of verwijderkosten opgehaald.

84.	Voor retourname worden alle Opdrachtgever-specifieke gegevens en instellingen veilig verwijderd.
85.	De Opdrachtnemer verwijderd of beëindigt na afloop alle externe beheer- en toegangsmogelijkheden tot de omgeving van Opdrachtgever.
86.	Op verzoek verstrekt de opdrachtnemer een actuele inventarislijst en relevante gebruiks- en serviceraportages ten behoeve van de exit.
87.	Retourname wordt zodanig gepland dat de continuïteit van de dienstverlening bij overgang naar een opvolgende leverancier niet onnodig wordt verstoord.

M.	Acceptatie & verificatie
88.	Opdrachtgever is gerechtigd vóór definitieve ingebruikname of als onderdeel van de verificatie vast te stellen of de aangeboden apparatuur aan de gestelde eisen voldoet.
89.	De Opdrachtnemer verleent kosteloos medewerking aan een verificatie en stelt indien gevraagd representatieve apparatuur beschikbaar.
90.	Tijdens een verificatie kunnen onder meer print-, scan-, authenticatie-, netwerk-, PaperCut- en beveiligingsfunctionaliteiten worden getest.
91.	Het met goed gevolg doorlopen van een verificatie ontslaat de Opdrachtnemer niet van de verplichting om gedurende de gehele looptijd aan alle eisen te blijven voldoen.