

Programma van Eisen

Afdrukfaciliteiten

1 Devices

1.1 Multi Functional Printer

Nr	Omschrijving	Voldaan? (Ja/Nee)	Opmerkingen
	Technisch		
A1.	De MFP is geschikt voor gebruik in een onderwijsinstelling en geschikt voor alle gangbare papiersoorten, inclusief briefpapier, etiketten en enveloppen.		
A2.	De gebruikersinterface van de MFP is meertalig en ondersteunt minimaal Engels en Nederlands. Een taalkeuze is laagdrempelig uit te voeren.		
A3.	Indien de toner van de MFP bijna op is dient de MFP een mail te sturen naar de ServiceDesk van de HAN.		
A4.	Toners, drums en nietjes zijn net als papier door de HAN zelf bij te vullen.		
A5.	De MFP is geschikt voor beveiligd en automatisch dubbelzijdig afdrukken, beveiligd en automatisch dubbelzijdig scannen naar email, netwerkmap, cloudopslag en automatisch dubbelzijdig kopiëren in zowel A3 alsook A4 formaat. Dubbelzijdig is in te stellen als standaard, waarbij de gebruiker hier evt. van af kan wijken.		
A6.	Inschrijver levert MFP's in twee formaten, voor op de gang en voor op het bureau (een zgn desktopprinter). Beide formaten zijn te integreren met follow-me en geven afdrukken in laserprint kwaliteit.		
A7.	Opdrachtgever hoeft geen tellerstanden door te geven		
A8.	De MFP kan zowel in kleur alsook zwart-wit afdrukken. De HAN heeft hierbij de mogelijkheid om kleuren afdrukken op afstand te blokkeren op specifieke MFP's.		
A9.	Alle MFP's zijn voorzien van papierlades en handinvoer. De MFP op de gang heeft de volgende papierlades naast handinvoer: Minimaal 2 papierlades à 500 vel A4 (80 gram) en 1 papierlade à 500 vel A3 (80 gram). De MFP op het bureau is voorzien van minimaal 1 papierlade à 500 vel A4 (80 gram), naast de handinvoer. De MFP's op de gang zijn te voorzien van een bulklade van minimaal 1000 vel A4 (80 gram). De bureauprinter kan voorzien worden van een extra lade à minimaal 500 vel A4 (80gram).		
A10.	Alle MFP's op de gang zijn voorzien van een automatische inline nietoptie		
A11.	Alle MFP's zijn voorzien van een RADF (ADF, ARDF) voor minimaal 25 vel		
A12.	Alle MFP's kunnen scannen naar PDF en JPEG via ARDF/ADF		
A13.	Inschrijver levert MFP's (gang) met een minimale afdruksnelheid van 60 PPM full color bij gebruik van 75 grams laserprint geschikt papier.		
A14.	Inschrijver levert MFP's (bureau) met een minimale afdruksnelheid van 30 PPM full color bij gebruik van 75 grams laserprint geschikt papier.		
A15.	Bij automatische invoer moet het mogelijk zijn dat er per pagina een PDF-bestand gegenereerd wordt		
A16.	De aangeboden MFP's zijn per type (gang en bureau) identiek qua bediening		
A17.	Verkleinen en vergroten (alle formaten) moet mogelijk zijn (traploos en in vaste stappen) voor de MFP's op de gang.		

1.2 Zwart-wit basis GPC-machine

167

Nr	Omschrijving	Voldaan? (Ja/Nee)	Opmerkingen
A18.	Minimale afdruksnelheid enkelzijdig A4 120 PPM, dubbelzijdig A4 minimaal 60 PPM.		
A19.	Tandemoplossingen (2 machines op dezelfde snelheid) mogen niet aangeboden worden.		
A20.	Minimaal 160 grs papier (automatisch te verwerken in duplex).		
A21.	Minimaal 250 grs papier (automatisch te verwerken in simplex).		
A22.	Vanuit papierlades kan minimaal 75-250 grams papier verwerkt worden		
A23.	Bypass lade voor het inschieten van tussenvellen en voorbladen, geschikt voor 75 tot 250 gram/m2, formaat A4 tot 320x450 mm.		
A24.	Minimum papierformaat A5 148x 210 mm Maximaal papierformaat SRA3 320 x 450 mm		
A25.	Voor ieder gebruikte papiersoort kun je een papierbibliotheek aanmaken en daar profilering van dat papier op toepassen. De printer weet dus hoe hij bij dat stukje papier de beste afdrukkwaliteit realiseert		
A26.	Tussenformaten moeten probleemloos verwerkt kunnen worden		
A27.	De machine beschikt over Automatisch kalibratie en profileren van papersoorten		
A28.	Bij gebruik van mixed media (v.b. 160 en 90 grams) moet de afdruksnelheid constant blijven		
A29.	De machine heeft minimaal 4 papierladen (Minimale papiercapaciteit 4000 vel A4)		
A30.	Automatische verwijdering van achtergebleven papier in de machine bij een storing		
A31.	De machine beschikt over een vellenstrekker / ontkrul mogelijkheid		
A32.	Het probleemloos verwerken van: etiketten, uncoated papier, houtvrij offset, carbonless papier en tabbladen		
A33.	De machine heeft een registratietolerantie van voor-/achterzijde 1,0 mm of minder (0,5 mm per zijde)		
A34.	De machine heeft een kopie / scanfunctie naar PDF en JPEG via ARDF/ADF		
A35.	Minimaal 600x600 dpi afdrukresolutie zwart-wit.		
A36.	De machine heeft een nietfunctie / finisher 1 en 2 nietposities, minimaal 50 vel 75 grams		
A37.	De nietunit maakt geen beschadigingen in het papier of in de toner die het uiterlijk van de afdrucken negatief beïnvloeden.		
A38.	De machine heeft een sorteerfunctie.		
A39.	De machine moet voorzien kunnen worden van een puncher (2 en 4 gaats).		
A40.	De machine moet voorzien kunnen worden van een document Insertion voor het inschieten van voorbedrukte en blanco vellen tot maximaal SRA3 die buiten de fuser om kunnen worden ingeschoten zonder tellertik		

Nr	Omschrijving	Voldaan? (Ja/Nee)	Opmerkingen
A41.	De machine moet voorzien kunnen worden van een High capacity stacker		
A42.	De machine moet voorzien kunnen worden van externe papierinvoerladen met vacuüminvoer en luchtseparatie		

1.3 Full color basis GPC-machine

Nr	Omschrijving	Voldaan? (Ja/Nee)	Opmerkingen
A43.	Minimale afdruksnelheid enkelzijdig A4 80 PPM		
A44.	Tandemoplossingen (2 machines om de snelheid te kunnen halen) mogen niet worden aangeboden		
A45.	De machine kan vanuit papierlades minimaal 75-300 grams papier verwerken		
A46.	De machine kan minimaal tot 300 grs papier automatisch dubbelzijdig verwerken		
A47.	De machine beschikt over Automatisch kalibratie en profileren van papersoorten		
A48.	Minimum papierformaat A5 148x 210 mm Maximaal papierformaat SRA3 320 x 450 mm		
A49.	De machine heeft minimaal 4 papierladen (Minimale papiercapaciteit 4000 vel A4)		
A50.	Bij gebruik van mixed media (v.b. 160 en 90 grams) moet de afdruksnelheid constant blijven		
A51.	Tussenformaten moeten probleemloos verwerkt kunnen worden		
A52.	Voor ieder gebruikte papiersoort kun je een papierbibliotheek aanmaken en daar profilering van dat papier op toepassen. De printer weet dus hoe hij bij dat stukje papier de beste afdrukkwaliteit realiseert		
A53.	Automatische verwijdering van achtergebleven papier in de machine bij een storing		
A54.	De machine beschikt over een Vellenstrekker / ontkrul mogelijkheid		
A55.	De machine kan probleemloos verwerken van: etiketten, uncoated papier, houtvrij offset en tabbladen		
A56.	De machine heeft een registratietolerantie van voor-/achterzijde 1,0 mm of minder (0,5 mm per zijde)		
A57.	De Machine kan zowel zwart-wit en Kleur printen		
A58.	De machine heeft een kopie / scanfunctie naar PDF en JPEG via ARDF/ADF		
A59.	Bypass lade voor het inschieten van tussenvellen en voorbladen, geschikt voor 75 tot 250 gram/m ² , formaat A4 tot 320x450 mm.		
A60.	De machine heeft een document Insertion voor het inschieten van voorbedrukte en blanco vellen tot maximaal SRA3 die buiten de fuser om kunnen worden ingeschoten (zonder tellertik)		
A61.	Minimaal 1200 x 1200 dpi full color en zwart-wit afdrukresolutie (in laserkwaliteit) in postscript mode.		

Nr	Omschrijving	Voldaan? (Ja/Nee)	Opmerkingen
A62.	De machine wordt voorzien van een professionele EXTERNE RIP. De RIP moet volledig te integreren zijn met WORKFLOW software. Plug-ins hiervoor moeten bij de prijs zijn inbegrepen. Bijgeleverde RIP software moet de mogelijkheid hebben om eenvoudig snijtekens toe te kunnen voegen, Pantone kleuren kunnen benaderen, kleurechtheid, kleurenprofielen CMYK/RGB/SWOP, spectraalmeter, kleurencalibratie. Een RIP moet meegeleverd worden, die minimaal voldoet aan de volgende specificaties: • meegeleverde beeldschermen, muis en toetsenborden; • voldoende rekencapaciteit en geheugen om moderne grafische opdrachten (<100MB) snel te kunnen verwerken; • voorzien van Hold queue; • Command Work Station (of minimaal vergelijkbaar). Pantone kleuren moeten eenvoudig aangepast kunnen worden door middel van een color management tool (bijvoorbeeld Spot en Color matching). Specs: • Accuraat matchen van steunkleuren (Pantone) zoals logo's met CMYK waarden. • Mogelijkheid tot lokale aanpassing van steunkleuren zonder de gehele workflow te beïnvloeden. Meegeleverd moet worden t.b.v. frontdesk, een preflight/flight check applicatie ter controle van aangeleverde bestanden, gekoppeld aan de machine. Controle moet mogelijk zijn op: fontgebruik, gebruikte applicatie (versie), RGB/CMYK/Pantone gebruik, gebruikte resolutie en pagina formaat.		
A63.	De machine heeft een sorteerfunctie.		
A64.	De machine heeft een nietfunctie / finisher 1 en 2 nietposities, minimaal 50 vel 75 grams		
A65.	De nietunit maakt geen beschadigingen in het papier of in de toner die het uiterlijk van de afdrukken negatief beïnvloeden.		
A66.	De machine moet voorzien kunnen worden van een Bookletmaker maximaal 50 vel met squarefold trimmer functie voor vierkante rug		
A67.	De machine moet voorzien kunnen worden van een unit die kan rillen, en een unit die kan trimmen aan 3 zijde schoonsnijden		
A68.	De machine moet voorzien kunnen worden met een High capacity stacker		
A69.	De machine moet voorzien kunnen worden van een unit die automatische kleurkalibratie registratie voor dubbelzijdig afdrukken kan doen.		
A70.	De machine moet voorzien kunnen worden van een externe papierinvoerladen met vacuüminvoer en luchtseparatie		

2 Beveiligd en betaald printen

Nr	Omschrijving	Voldaan? (Ja/Nee)	Opmerkingen
	Algemeen		
A71.	Gebruikers kunnen veilig printopdrachten geven (follow me), zonder dat er met het device ingelogd is op het HAN-netwerk. Deze printopdracht kan rechtstreeks vanuit de applicatie (bv. Word) gegeven worden. Gebruikers worden bij het geven van een printopdracht niet gevraagd om zich te authenticeren.		
A72.	De MFP's moeten van een identificatiesysteem worden voorzien. De gebruiker moet zich op een MFP identificeren. Na identificatie krijgt de gebruiker uitsluitend toegang tot de eigen printerwachtrij. Na deze identificatie moeten de volgende functionaliteiten beschikbaar zijn: kopiëren, scannen en printen. Zonder identificatie en afdrukregistratie mag er geen gebruik van de MFP's gemaakt worden.		
A73.	Printen en betalen is mogelijk via een betaalapp en portal.		
A74.	Betaling is mogelijk via internationale en lokale betaalmethoden (IDEAL, PayPal, Visa, Apple Pay, etc.) waarbij men een overzicht heeft van alle transacties.		
A75.	Groepstegoeden zijn mogelijk voor bv. gasten of studieverenigingen. Deze tegoeden kunnen gekoppeld worden aan verschillende gebruikers.		
A76.	Opdrachtgever realiseert een end to end oplossing voor beveiligd en betaald printen		
A77.	De HAN kent twee soorten gasten: zakelijke gasten (zoals gastdocenten en surveillanten), die op kosten van de HAN kunnen printen/kopiëren en gewone gasten (zoals studenten van andere instellingen, sporters), die met privé-geld kunnen printen en kopiëren. Zij moeten gebruik kunnen maken van dezelfde betaalde printfaciliteiten die ontsloten worden voor medewerkers en studenten. Aan dit zakelijk saldo is een limiet per tijdseenheid in te stellen.		
A78.	Printopdrachten kunnen zowel met WIFI als bedraad gebruiksvriendelijk worden verstuurd (i.c.m. follow-me) via standaard en veel gebruikte devices en OS systemen.		
A79.	In het printaccount moet minimaal de volgende (persoons)informatie opgeslagen kunnen worden: • Naam [voornaam, tussenvoegsel (evt.), achternaam] of omschrijving van niet-gepersonaliseerd account (bijv. studentenvereniging) • HAN-account • E-mailadres		
A80.	Printaccounts worden voorzien van templates per gebruikersgroep met standaard waarden: -waarbij het mogelijk moet zijn toegang tot het printaccount op te heffen, bv. als een medewerker uit dienst gaat.		

Nr	Omschrijving	Voldaan? (Ja/Nee)	Opmerkingen
	-het saldi: bij studenten een privé-saldo, bij medewerkers een zakelijk saldo, bij niet-persoonlijke accounts soms een privé-saldo (gasten), soms een zakelijk saldo (surveillanten, studentenverenigingen).		
A81.	De onderstaande varianten van authenticatie op het print-device zijn beschikbaar voor de gebruiker: - Authenticatie via een app met QR-code - Authenticatie via pincode of e-mail/ wachtwoord waarbij de geldigheid centraal ingesteld kan worden, bv. 1 dag		
A82.	De tariefstelling per pagina moet gedifferentieerd kunnen worden per groep apparaten, papierformaat, kleur/zwart-wit, enkel- dubbelzijdig en functionaliteit printen, kopiëren of scannen). Deze gedifferentieerde afrekening geldt ook binnen een print-job, bijvoorbeeld zwart-wit pagina's afrekenen tegen een ander tarief dan een pagina met kleur in hetzelfde document.		
A83.	Inschrijver levert een voorziening waarmee afdrukken op plotters ook afgerekend kunnen worden (conform printen), zonder dat Opdrachtgever hiervoor handelingen hoeft te verrichten (bijv. aan een balie)		
A84.	Bij het retourneren van MFP's, desktop printers en afdrukssystemen voor de GPC's (tussentijds of bij expiratie van de overeenkomst) dient de Inschrijver de Harde Schijven van de betreffende machines te 'wipen' (single pass). Inschrijver biedt een certificaat van wipen binnen 14 werkdagen nadat dit uitgevoerd is. Wipen dient uiterlijk binnen 7 werkdagen na retourneren plaats te vinden. Een voorwaarde hierbij is dat op geen enkele manier images of gegevens naderhand nog uitgelezen kunnen worden.		
A85.	De Inschrijver realiseert de koppelingen zoals beschreven in Bijlage 12 van het Beschrijvend Document		
A86.	Het financieel beheer wordt door de Inschrijver uitgevoerd, denk hierbij o.a. aan het terugstorten van tegoeden van studenten. De Inschrijver voldoet hierbij aan de Europese wet Payment Service Directive (PDS2)		
A87.	Als er een storing optreedt en een docent is op dat moment bv. een tentamen aan het printen en moet weg, dan mag die printopdracht niet meer uitgeprint worden		
A88.	Na het verstrijken van de expiratedatum kan gebruiker geen gebruik meer maken van de afdrukfaciliteiten van de HAN als medewerker of student		
A89.	Op MFP's moeten zowel individuele jobs als alle lopende jobs door de eindgebruiker afgebroken kunnen worden en na uitloggen op een MFP's is er geen enkele job van de gebruiker meer actief op dat device (schakelt automatisch terug naar de basisinstellingen).		

3 Workflow software t.b.v. GPC's

Nr	Omschrijving	Voldaan? (Ja/Nee)	Opmerkingen
	Algemeen		
A90.	Workflowsoftware moet minimaal bestaan uit digitaal aanleveren, bewerken en naar machines sturen.		
	Aanleveren		
A91.	Gebruikers kunnen hun opdrachten bekijken voordat ze de prints bestellen.		
A92.	Gebruiker kunnen printbestanden rechtstreeks vanuit de bronapplicatie verzenden met behulp van de geselecteerde printerdriver.		
A93.	Gebruikers kunnen printbestanden ook op een andere manier aanleveren van buiten het HAN netwerk		
A94.	Alle Printbestanden worden automatisch geconverteerd naar PDF		
A95.	Het is mogelijk om met voor gedefinieerde sjablonen/templates te werken voor standaard opdrachten die op de opdrachtbon getoond worden.		
A96.	Het is mogelijk om zelf sjablonen/templates te maken		
A97.	Het is mogelijk om zelf velden (wijzigingen) aan te maken in de sjablonen/templates		
A98.	Workflowsoftware (aanleverportaal) dient benaderbaar te zijn via URL		
A99.	Het moet mogelijk zijn om de workflowsoftware achter een inlogprocedure te zetten		
A100.	Het aanleverportaal dient status updates van de order weer te geven		
A101.	Alle gebruikelijke bestandtypes moeten aangeleverd kunnen worden (jpg, pdf, office applicaties, etc.)		
A102.	Het is mogelijk om meerdere opdrachten in 1 order te versturen		
A103.	Het aanleverportaal dient door de operator/beheerder zelf aangepast te kunnen worden aan de huisstijl van de opdrachtgever		
A104.	GPC medewerkers dienen vanuit het GPC-portaal orders te kunnen aanmaken		
	Bewerken		
A105.	Het is mogelijk via de realtime voorbeeldweergave te wisselen tussen verschillende weergaves (minimaal paginavoorbeeld, bladvoorbeeld en lijstweergave).		
A106.	Ongeacht de weergave is het mogelijk om een wijziging aan te brengen		
A107.	Snijlijnen, overlap ingeven, etc. moet mogelijk zijn		
A108.	Het is mogelijk om te filteren en sorteren in het opdrachtenoverzicht, met als minimale filters papierformaat, kleur-zwart/wit, posters, afleverlocatie en orderstatus		
A109.	Het moet mogelijk zijn om de kwaliteit van documenten te verbeteren bv. door ontspikkelen, vegen, wissen, invullen, etc.		
A110.	Printinstellingen van een opdracht moeten bewerkt kunnen worden, o.a. wijzigen van papierformaat en gewicht, zwart/wit en kleur, etc.		
A111.	Het is mogelijk om een document samen te stellen, het samenvoegen van meerdere bestanden tot 1		
A112.	Het is mogelijk om een speciale map (hotfolder) te koppelen aan een 'afdrukproduct'		

Nr	Omschrijving	Voldaan? (Ja/Nee)	Opmerkingen
A113.	Pagina's moeten eenvoudig gerangschikt en geïmporteerd kunnen worden uit externe pdf-bestanden, tabbladen invoegen en labelen.		
A114.	Andere applicaties, zoals Acrobat, kunnen vanuit de workflow software gebruikt worden om de opdracht te kunnen bewerken		
A115.	Medewerkers ontvangen automatisch e-mails over de status van een opdracht		
A116.	Het is mogelijk om gelijktijdig met meerdere gebruikers (minimaal 3) werkzaamheden uit te voeren aan de centrale opdrachtenlijst		
A117.	Het moet mogelijk zijn om inslagschema's te maken		
A118.	Het GPC-portaal dient opdracht bon items van het aanleverportaal te vertalen naar printerinstellingen.		
A119.	Het GPC portaal dient over de mogelijkheid te beschikken automatische impositie toe te passen.		
	Produceren		
A120.	Printbestanden worden automatisch gecontroleerd op ontbrekende lettertypen, afbeeldingen met een onvoldoende resolutie en transparanten.		
A121.	Printbestanden worden printklaar aangeleverd naar de gekoppelde printers		
A122.	Binnen het GPC-portaal dient de actuele printerstatus weergegeven te worden		
A123.	Zowel het aanleverportaal als het GPC-portaal dienen te kunnen werken met de papiercatalogus van de gekoppelde printers.		
A124.	Het GPC-portaal dient order- en opdrachtbonnen te kunnen printen tbv. orderbegeleiding.		
A125.	Afwerkingsmogelijkheden worden automatisch door het GPC-portaal ingesteld op de aangesloten printers.		
A126.	Binnen de HAN wordt gebruik gemaakt van Cordeo Brandspot en Readerdb. Beide applicaties moeten gekoppeld kunnen worden aan de Workflow software op basis van moderne webservices gebruik makend van REST/JSON en of SOAP/XML		

4 Niveau van dienstverlening.

Nr	Omschrijving	Voldaan? (Ja/Nee)	Opmerkingen
A127.	De HAN ontvangt kosteloos per kwartaal (vier maal per jaar) managementinformatie in een Excel bestand over tenminste de volgende onderdelen, waarbij de kwartalen met elkaar vergeleken worden: • Afdrukvolume prints en kopieën (totaal volume, kleurratio en percentage dubbelzijdig) • Verhouding volume prints, kopieën en scans • Kleurvolumen per MFP en per type MFP • Enkelzijdig volume per individuele MFP en type MFP • Papierverbruik • Performance van de service • Uptime (totaal, per locatie en per individuele MFP) • Storingen zowel hardware- als softwarematig (aantal incidenten per prioriteit/impact en oplostijd) • Volume onder doel en boven doel per individuele MFP en per type MFP • Aantal individuele MFP's per type MFP • Overzicht uitgaven buiten vaste facturen om. De managementinformatie dient onderscheid te maken in de centrale en decentrale afdrukfaciliteiten. Daarbij ontvangt de aanbestedende partij een korte managementsamenvatting met de bijzonderheden (denk aan opvallende zaken en afwijkingen).		
A128.	Voor de registratie van apparaten en meldingen / verstoringen gebruikt de HAN momenteel service management software van TOPdesk. Wij verwachten van de Inschrijver dat de volledige registratie / afhandeling hierin zal plaats vinden		
A129.	Inschrijver garandeert dat een storing binnen acht werkuren opgelost is. Een storing is een hinderlijke onderbreking of belemmering van het functioneren van (delen van) de printservice inclusief al haar componenten.		
A130.	De Inschrijver garandeert een beschikbaarheid van minimaal 95% van de bedrijfstijd (werkuren) van alle apparatuur, gerekend per MFP en GPC machine. Beschikbaarheid wordt berekend over een kwartaal. N.B. Een printer of MFP is beschikbaar, totdat deze een storing geeft en deze storing gemeld is bij de Service Desk van de Inschrijver. De hersteltijd vanaf melding wordt gerekend onder de niet beschikbaarheid van de printer of MFP.		
A131.	De levertijd van gebruiksartikelen (toners etc.) mag maximaal 2 werkdagen zijn. Inschrijver voorziet de HAN tevens van een veiligheidsvoorraad verbruiksmaterialen om minimaal 2 weken probleemloos te kunnen blijven afdrukken bij normaal verbruik.		

Nr	Omschrijving	Voldaan? (Ja/Nee)	Opmerkingen
A132.	De levertijd van MFP's mag maximaal 6 weken zijn. Dit in inclusief bijbehorende implementatie.		
A133.	Toners, drums en fuserkits moeten op de juiste (het besteladres) locatie worden afgeleverd.		
A134.	Incidenten dienen bij aanmelding door de Inschrijver ingedeeld en geprioriteerd te worden conform de volgende verdeling, inclusief bijbehorende oplostijd: • prioriteit 1: de dienst kan als geheel niet gebruikt worden door meerdere gebruikers. Deze incidenten moeten binnen 4 uur (kantooruren) vanaf melding worden opgelost, of er moet een door de HAN geaccepteerde workaround geïmplementeerd zijn. Deze incidenten worden ook buiten kantoor tijden (17.00 – 08.00) per telefoon gemeld. • prioriteit 2: de dienst kan geheel niet gebruikt worden door een enkele Gebruiker, of kan niet ten volle gebruikt worden door meerdere gebruikers. De incidenten moeten binnen 8 uur (kantooruren) vanaf melding worden opgelost, of er moet een door de HAN geaccepteerde workaround geïmplementeerd zijn.. • prioriteit 3: de dienst kan niet ten volle gebruikt worden door een enkele gebruiker, of er is sprake van een niet vervulde informatiebehoefte bij de opdrachtgever (vraag). Deze incidenten moeten binnen twee werkdagen worden opgelost, of er moet een door de HAN geaccepteerde workaround geïmplementeerd zijn. • prioriteit 4: Er is sprake van in te plannen onderhoud voor het verhelpen van verstoringen waarbij de hinder niet in een van de bovengenoemde prioriteiten valt. Incidenten treffen de dienstverlening van Inschrijver indien deze betrekking hebben op datgene wat in dit document beschreven is.		
A135.	Verhuizing (MFP's) binnen 1 pand worden door de HAN zelf kosteloos uitgevoerd. Verhuizingen tussen verschillende panden worden door de Inschrijver uitgevoerd. De Inschrijver is verantwoordelijk voor de administratieve afhandeling van de wijziging. Voor de administratieve afhandeling worden geen kosten in rekening gebracht.		
A136.	Inschrijver evalueert kosteloos haar dienstverlening 4 keer per jaar op tactisch niveau en 2 keer per jaar op strategisch niveau. Daarnaast wordt van de Inschrijver een proactieve houding verwacht t.a.v. de verbeterpunten en borging dienstverlening.		
A137.	Verhuizingen van MFP's en desktop printers worden binnen een termijn van 10 werkdagen na eerste verzoek van de bevoegde medewerker vanuit de HAN uitgevoerd. Op verzoek van de HAN kunnen verhuizingen ook op langere termijn ingepland worden.		
A138.	Aard van dienstverlening: All in, zowel preventief (ter voorkoming van klachten en storingen) als correctief (oplossen van een klacht en storing).		

Nr	Omschrijving	Voldaan? (Ja/Nee)	Opmerkingen
A139.	Inschrijver dient (zodra nodig) de fuserunits te vervangen, zonder meerkosten.		
A140.	Nederlandstalige telefonische helpdesk is beschikbaar op werkdagen van 08.00 tot 17.30 uur. Tevens dienen vragen vanuit de HAN per e-mail en/ of website te kunnen worden doorgegeven. Deze dienst is 24 uur per dag, 7 dagen per week operationeel		
A141.	Inschrijver verzorgt een instructie voor de ServiceDesk en conciërge		
A142.	Inschrijver verzorgt een training voor het Workflowsysteem en de GPC-machines voor de medewerkers van de GPC (3)		
A143.	De beschikbaarheid van de gehele dienst tijdens openingstijden van de HAN bedraagt minimaal 99,8%. De beschikbaarheid wordt gemeten per kwartaal		

5 ICT & Beveiliging

Nr	Omschrijving	Voldaan? (Ja/Nee)	Opmerkingen
A144.	Netwerk: Bij plaatsing van netwerkkapparatuur gelden de volgende technische randvoorwaarden: De apparatuur dient 100 Mbit/sec en 1 Gbit/sec ethernet te ondersteunen. Als bekabeling dient UTP van minimaal Cat6 gebruikt te worden en aangesloten op HAN netwerk.		
A145.	De te gebruiken compatible printerdriver dient PCL 6 en Postscript te ondersteunen. Zowel voor 32 als 64 bits drivers.		
A146.	Alle machines dienen de volgende protocollen te ondersteunen: TCP/IP, LPD, IPP, SNMPv2 met sterke voorkeur voor SNMPv3 en http, https en LDAP. Daarnaast is Security Protocol 802.1x vereist.		
A147.	De functionaliteit van de printerdriver dient volledig werkzaam te zijn binnen de netwerkomgeving van de HAN.		
A148.	Ladeaansturing: De huisstijl moet volgens de bestaande definities te regelen zijn zonder aanpassing van bestaande sjablonen waarin de ladeaansturing geregeld wordt. Dit zal in de verificatie uitgebreid bekeken worden. Eenmalige instelling van het sjabloon is akkoord.		
A149.	Software bijv. in de vorm van drivers die nodig zijn om te printen zijn distribueerbaar naar PC's en laptops in een Windows AD domein (min v2012) met ong. 3250 devices in 1 domein, waarbij de user accounts verdeelt zijn over 2 domeinen. De installatie van deze software verloopt zonder gebruikers interactie en vergt geen of weinig beheer van de HAN		
A150.	Software op de werkplek dient functioneel te draaien onder Windows10 (32 en 64 bits) en haar opvolgers.		
A151.	Netwerkverkeer dat over public toegankelijke netwerken loopt is geencrypt.		
A152.	Opdrachtgever eist dat voor andere doeleinden dan authenticatie (bv ondersteuning) de gebruiker nergens gevraagd wordt om een wachtwoord in te voeren. (Toelichting: hierdoor wordt voorkomen dat een Inschrijver (ongewild) in het bezit kan komen van wachtwoorden van gebruikers). Het wachtwoord zal bovendien nimmer door Inschrijver worden opgeslagen.		
A153.	Generieke printerdriver: Vanwege standaardisatie in beheer wil de HAN gebruik te maken van gecertificeerde generieke printerdriver welke volledige functionaliteit biedt op alle MFP's . De printerdriver dient minimaal Windows 10 32 en 64 bit te zijn. Inschrijver is verantwoordelijk voor aansluiting van alle gevraagde software en hardware.		
A154.	Het installeren van updates en patches is een verantwoordelijkheid van de Inschrijver en wordt door de Inschrijver uitgevoerd.		
A155.	Webapplicaties worden zodanig onderhouden dat deze de afgesproken functionaliteit bieden en met de Top 5 meest gebruikte browsers, zoals aangegeven op http://www.w3counter.com/globalstats.php , zonder installatie van extra plugins of andere software, gebruikt kan worden.		
A156.	De webapplicatie is geschikt voor gebruik op gangbare apparaten: desktops, laptops, tablets en smartphones.		

A157.	De reactiesnelheid van de applicatie (het printen) is dusdanig dat minimaal 90% van de gebruikers de applicatie niet als traag ervaren, ook niet bij piekbelasting. Bij twijfel wordt dit gemeten met behulp van een testgroep. Inschrijver dient hier haar medewerking aan te verlenen en kan voor haar deelname aan deze meting geen aanvullende kosten in rekening brengen. Partijen komen in de Service Level Agreement de testmethode en de samenstelling van de testgroep overeen.		
A158.	Voor authenticatie en autorisatie maken alle applicatiecomponenten gebruik van de SAML2.0, OAuth2.0 en OpenID Connect protocollen. Daarbij heeft het de voorkeur om zoveel mogelijk gebruik te maken van OAuth2.0 en OpenID Connect. Alle applicatiecomponenten worden daarbij aangesloten via SurfConext. Authenticatie en autorisatie via LDAP of directe (on-premises) AD koppelingen zijn niet toegestaan. Buiten dit authenticatieproces zal de gebruiker nergens worden gevraagd om zijn of haar inloggegevens. Voor onderhoudswerkzaamheden of tijdelijke testopstellingen is het toegestaan om, indien nodig, hiervan af te wijken. Voor alle overige gegevenskoppelingen dient te allen tijde gebruik te worden gemaakt van de HAN Integratie Laag (HIL)		
A159.	Voorkeur van de HAN is om via het authenticatieproces alleen gebruik te maken van de inlogcode. Overige gegevens die nodig zijn (rol gebruiker, voornaam, achternaam, afdeling, e-mailadres, expiratedatum) worden zo veel mogelijk via een koppeling met de zogenaamde HAN Integratie Laag (HIL) ingelezen.		
A160.	De Inschrijver neemt alle noodzakelijke maatregelen om de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van de door het systeem verwerkte gegevens te waarborgen. De Inschrijver hanteert hierbij de nieuwste ISO/IEC 27002 beveiligingsnorm als leidraad.		
A161.	Voordat het systeem in productie gaat en daarna tenminste eens in de drie jaar zal de opdrachtgever een audit initiëren, waarbij in een sessie met de Inschrijver de risico's ten aanzien van beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid worden geanalyseerd en beveiligingsmaatregelen worden gecontroleerd. De Inschrijver is verplicht hieraan mee te werken, alsook mee te werken aan het bedenken en doorvoeren van eventuele aanvullende beveiligingsmaatregelen. De deelname aan de audit door de Inschrijver en de eventueel te nemen beveiligingsmaatregelen worden door de Inschrijver bekostigd. Deelname aan de audit is niet noodzakelijk indien de Inschrijver in het bezit is van een geldig ISO 27001 certificaat of ISAE3402 type 2 verklaring.		
A162.	De HAN moet tot een periode van 6 maanden terug kunnen controleren wie, wanneer en waarvandaan welke overeengekomen acties met de gegevens heeft uitgevoerd.		
A163.	De Inschrijver zorgt ervoor dat het herstel van een onbedoelde wijziging van gegevens mogelijk is, waarbij op verzoek kan worden teruggevallen op gegevens van een overeengekomen moment in het verleden tot 4 weken terug. Aan dit verzoek wordt binnen 48 uur voldaan.		
A164.	De Inschrijver garandeert behoudens overmacht de beschikbaarheid van de dienstverlening, waarbij het systeem en bijbehorende gegevens maximaal 2 uur per maand tijdens de openingstijden van de HAN en maximaal 16 uur per		

	maand buiten de openingstijden van de HAN niet beschikbaar mag zijn. Gepland onderhoud valt niet binnen deze periode, hiervoor worden onderhoudsvensters buiten kantoortijden afgesproken. De Inschrijver neemt tevens maatregelen, zodat in geval van een calamiteit, waaronder ook een faillissement van de Inschrijver wordt verstaan, de dienstverlening binnen 48 uur weer beschikbaar is voor de gebruikers.		
A165.	Wanneer beëindiging van de dienstverlening in het verschiet ligt, dan worden de gegevens uit het systeem op een afgesproken moment, en in een tegen die tijd overeen te komen bruikbaar formaat overgedragen aan de HAN, of aan een door de HAN aangewezen derde.		
A166.	De Inschrijver geeft informatie over storingen in het systeem, en onderhoud aan het systeem tijdig en accuraat door aan de HAN. Tevens zal de Inschrijver, ruim voorafgaand aan de implementatie van wijzigingen aan het systeem, informatie aanleveren over het totaal aan nieuwe en gewijzigde functionaliteiten en known issues van het systeem.		
A167.	De gebruiker moet eventuele door het systeem verstuurd berichten kunnen herkennen als zijnde een door het systeem en namens de HAN verstuurd bericht. Indien het systeem namens de HAN e-mail verstuurt, dan moet het afzender e-mailadres eindigen op "han.nl". Ook eventueel opgenomen hyperlinks in mail dienen te eindigen op "han.nl".		
A168.	Het systeem moet een test- en of acceptatieomgeving hebben die (op aanvraag) beschikbaar is voor de HAN voor het testen en/of accepteren van wijzigingen in bijvoorbeeld het systeem of koppelingen. Voor gegevens in deze omgevingen gelden dezelfde informatiebeveiligingsmaatregelen als de productieomgeving, tenzij de hierin opgeslagen gegevens zijn geanonimiseerd. <i>Afhankelijk van antwoord voorgaande vraag.</i>		
A169.	De Inschrijver is in staat om via de HAN Integratie Laag (HIL) een koppeling te realiseren tussen het systeem en de centrale database met deelnemer- en docentgegevens van de HAN. Er wordt verwacht dat de koppeling gebruik kan maken van webservices die conform open standaarden functioneert (zoals Open Onderwijs API, HTTPS, REST, JSON, XML, WSDL en SOAP). De HAN gaat ervan uit dat er geen Point to Point Solution wordt gebruikt, maar dat alles via de HAN Data Store verloopt, zoals nader beschreven in Bijlage HAN Integratie Laag (HIL)		
A170.	Het systeem dient voor de gegevens, waarvan het afnemer is, via deze webservices de mogelijkheid te bieden om gegevens: toe te voegen (insert); - aan te passen (update); - te verwijderen (delete); - op te vragen (read).		
A171.	Opdrachtgever wil zich concentreren op haar kerntaken. Het beheer van hard- en software hoort hier niet bij. De Inschrijver biedt beveiligd en betaald printen als volledige SaaS oplossing aan.		
A172.	Uitgangspunt van de aanbesteding is dat het Systeem buiten de HAN draait in een datacenter van de Inschrijver. I.v.m. regelgeving rondom data eist Opdrachtgever dat dit datacenter op grondgebied staat van een land dat behoort tot de Europese Economische Ruimte (EER).		

A173.	Inschrijver dient het delen en verspreiden van gegevens van HAN medewerkers te beperken tot een zo klein mogelijk groep medewerkers van Inschrijver. Deze medewerkers van Inschrijver dienen te voldoen aan de bewerkersovereenkomst en de geheimhoudingsverklaring. Het model Vewerkersovereenkomst is opgenomen in Bijlage 6 van het Beschrijvend Document. Inschrijver dient er zorg voor te dragen dat haar medewerkers op individueel niveau tevens aan deze bewerkersovereenkomst en de geheimhoudingsverklaring voldoen.		
A174.	Inschrijver beveiligd de toegang tot het systeem en haar gegevens zodanig, dat ongeautoriseerde toegang tot het Systeem en/of de bijbehorende gegevens niet kan plaatsvinden.		
A175.	Inschrijver garandeert dat indien incidenten direct de gegevensopslag betreffen er maximaal sprake is van gegevensverlies van 24 uur voor het optreden van het betreffende incident.		
A176.	Inschrijver zorgt ervoor dat de restore van gegevens mogelijk is van 24 uur voor het optreden.		
A177.	Inschrijver biedt door Opdrachtgever geautoriseerde personen een beveiligde (https) webbased toegang tot het Systeem, zonder het gebruik van een plugin of lokaal geïnstalleerde software. Het systeem is via internet alléén bereikbaar via een han.nl adres (https://xyz.han.nl) of IP adres.		
A178.	Inschrijver draagt de zorg en de kosten voor blijvende compatibiliteit van het Systeem voor de duur van de Raamovereenkomst.		
A179.	Inschrijver garandeert de data integriteit van de gegevens in het Systeem onder alle omstandigheden. Inschrijver garandeert hierbij ook dat bij gelijktijdige mutatie van een gegevensset door verschillende gebruikers de integriteit van de gegevens gewaarborgd is.		
A180.	Het Systeem stelt alleen die functionaliteit en gegevens ter beschikking aan geautoriseerde gebruikers welke hen krachtens de aan hen toegekende autorisaties toekomen. De HAN stelt vast welke autorisaties een persoon of rol heeft.		
A181.	Netwerk verkeer dat over public toegankelijke netwerken loopt is geencrypt met een industrie-standaard vercijfering met een voldoende lange sleutellengte.		
A182.	Inschrijver garandeert dat het Systeem ook middels IPV6 gebruikt kan worden.		
A183.	Als identificatie van een HAN-gebruiker wordt de logincode van het HANaccount of e-mailadres gebruikt.		
A184.	Alleen de HAN wordt als Identityprovider gebruikt.		
A185.	Het Systeem is UTF-8 compatibel over de volle breedte van de karakterset.		
A186.	Het netwerkverkeer moet tussen verschillende subnetten gerouteerd kunnen worden (Virtuele LANs).		
A187.	Gegevensuitwisseling met de HAN vindt minimaal 1x per werkdag plaats. De HAN levert alleen de wijzigingen ten opzichte van het vorige moment van uitwisseling.		
A188.	In het geval dat de workflowsoftware alleen kan functioneren met tussenkomst van servers van de HAN die bij de HAN zelf draaien, gelden de volgende specificaties: -Besturingssysteem minimaal Windows 2016 of 2019 (= 64 bits) -CPU minimaal 4 cores		

-Licentiegebruik met dongle moet van het type USB zijn. -Software en dongle moeten USB over IP ondersteunen -De HAN hanteert server uitrol op basis op basis van virtualisatie met het product VMware. -Memory minimaal 8 gb voor de webserver en 16 gb voor de SQL database server -Indeling harde schijven kan door de HAN aangepast worden, meestal als volgt: web server C:\ 100 gb (OS) D:\ 200 gb (Website, software etc) Database server C: 100 gb (OS) D: 300 gb (database) E: 300 gb (logfiles) Deze eis is alleen van toepassing op de Workflowsoftware indien on premise applicatiecomponenten ingezet moeten worden. Voorkeur gaat uit naar een SAAS dienst.		
---	--	--

6 Arbo, milieu & duurzaamheid.

Nr	Omschrijving	Voldaan? (Ja/Nee)	Opmerkingen
A189.	De Inschrijver spant zich aantoonbaar in om de milieubelasting zo klein mogelijk te houden. Het voldoen aan de normen van de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland geldt daarbij als minimale eis. Agentschap NL actualiseert de criteria in opdracht van het ministerie van Infrastructuur en Milieu om het instrument Duurzaam Inkopen up to date te houden.		
A190.	Inschrijver zorgt dat alle bij de afdrukapparatuur vrijkomende afvalstoffen, waaronder tonerhouders, klein chemisch afval, supply-, onderhouds- en verpakkingsmateriaal, gedurende de looptijd van de overeenkomst, waar mogelijk worden hergebruikt. Indien hiertoe geen mogelijkheid bestaat dienen de stoffen op een verantwoorde wijze te worden afgevoerd en verwerkt door inschrijver. Inschrijver rapporteert jaarlijks aan contracteigenaar op welke wijze de afvalstoffen verwerkt zijn		
A191.	Het tonerpoeder in de tonercartridges bevat geen stoffen die gevaarlijk zijn voor het milieu en de mens. Dit betekent dat de stoffen geclassificeerd met de R zinnen R50, R53, R50/53, R52/53, R51/53 en R59 volgens richtlijn 1999/45/EG niet zijn toegestaan		
A192.	De HAN heeft in samenwerking met andere organisaties een centrale logistieke hub. Inschrijver verleent hier zijn volledige medewerking aan.		

7 Implementatie

Nr	Omschrijving	Voldaan? (Ja/Nee)	Opmerkingen
A193.	De Inschrijver is verantwoordelijk voor de gehele implementatie		
A194.	De implementatie wordt uitgevoerd binnen 3 maanden na contractondertekening.		

8 Algemeen (o.a. nakoming en vergoedingsclausules)

Nr	Omschrijving	Voldaan? (Ja/Nee)	Opmerkingen
A195.	Bijplaatsing en implementatie van een MFP is mogelijk binnen een termijn van 4 weken na het eerste verzoek hiertoe. Inschrijver levert bijplaatsingen van fabrieksnieuwe of refurbished apparaten, tegen dezelfde tarieven en condities als bij initiële plaatsing en zonder afkoopkosten aan het einde van de overeenkomst i.v.m. kortere looptijd. Hierbij gelden verder alle voorwaarden en condities uit de overeenkomst en bijlagen.		
A196.	Levertijd Bij de eerste initiële (eerste) levering bedraagt de maximale levertijd 30 werkdagen na gunning. Dit geldt voor 40% van het totaal van alle MFP's. Overige 60% van de MFP's worden gefaseerd binnen 3 maanden geïmplementeerd, inclusief de GPC machines. Onder de levering verstaan wij het volledig functionerend opleveren van de bestelde fabrieksnieuwe apparatuur, software, koppelingen en bestelde opties over de gehele campus. Let wel: het leveren maakt onderdeel uit van de Implementatie. Voor iedere 5 werkdagen dat de levering later plaatsvindt, zal de HAN een vergoeding van 15% van het totale maandbedrag (som van de bestelling) aan huur vorderen. Voorbeeld: bij een levertijdoverschrijding van 10 werkdagen geldt er een vergoeding van 30% van het totale bedrag aan maandhuur dat is overeengekomen voor de bestelde machines. Indien er uitbreiding van machines en software zal gaan plaatsvinden, mogen er geen kosten voor offerteopmaak in rekening worden gebracht.		
A197.	Inschrijver is verantwoordelijk om op basis van zijn/haar kennis en ervaring de beste passende producten en dienstverlening te leveren. Zowel de producten als de dienstverlening dienen minimaal te voldoen aan de eisen en specificaties zoals vermeld in het Bestek. Inschrijver adviseert de HAN daarnaast over een efficiënte en flexibele inrichting van de Afdrukfaciliteiten en implementeert deze na akkoord van de HAN.		
A198.	Inschrijver biedt de HAN de mogelijkheid om per jaar minimaal 10% van de hardware op te zeggen, waarbij opzegging per kwartaal kan geschieden. Dit is zonder financiële consequenties (afkoop) en het geldende huurbedrag zal vervallen.		
A199.	Inschrijver draagt zorg voor volledig correcte facturen. Onjuiste facturen worden niet betaalbaar gesteld. De facturen dienen 100% conform de uitgangspunten van de aanbestedingsdocumenten te zijn.		
E-procurement			
A200.	Opdrachtgever heeft als doelstelling het bestel- en betalingsproces via e-procurement te laten verlopen. Het inkoopbestelsysteem is leidend bij het plaatsen van orders en de afhandeling van de facturen. Hiertoe is een online inkoop- en bestelsysteem geïmplementeerd. Opdrachtgever werkt met ProQuero. Via dit systeem worden alle bestellingen naar Inschrijvers		

	verzonden. Van de Inschrijver wordt vereist medewerking te verlenen aan het gebruik van dit inkoopbestelsysteem met betrekking tot gegevensuitwisseling ten behoeve van bestellingen en facturen en het proactief meewerken aan de ontwikkelingen op gebied van e-procurement. De bijbehorende dienstverlening bestaat uit: • Aanlevering van een digitale catalogus, conform het Catalogus-formaat XML of Excel of het inrichten van een OCI-koppeling (zie bijlage 14); • Aanlevering van de netto prijslijst met producten en diensten, op basis van een met Opdrachtgever afgestemd assortiment. Deze netto prijslijst bevat de voor de Opdrachtgever geldende eenheidsprijzen per product/dienst; • Periodiek (met nader te bepalen frequentie) leveren van een update van de catalogus / netto prijslijst; • Ontvangen van bestelaanvragen die door het inkoopbestelsysteem worden gegenereerd, via e-mail en zo mogelijk via direct elektronisch berichtenverkeer, conform ProQuro Purchase formaat (XML of RTF); • Door de Opdrachtgever te specificeren orderspecificaties op afleverbonnen weergeven (zoals ordernummer per bestelregel zoals deze door het inkoopbestelsysteem zijn toegekend); • Door de Opdrachtgever op te stellen orderspecificaties op facturen weergeven (zoals ordernummer per bestelregel zoals deze door het inkoopbestelsysteem zijn toegekend). Bestellingen die via het inkoopbestelsysteem worden geplaatst, worden per order afzonderlijk elektronisch verstuurd naar de Inschrijver. Het verzamelen van bestellingen gedurende tijdsintervallen, om zo een efficiënte orderverwerking en uiteindelijke levering mogelijk te maken, wordt uitgevoerd door de Inschrijver.		
A201.	Inschrijver garandeert beschikbaarheid van de webshop-omgeving tijdens kantooruren (ma-vrij va 08:00 tot 17:00 uur). Onderhoud aan de webshop-omgeving geschiedt buiten kantoor tijden.		
A202.	De Inschrijver bevestigt binnen één (1) iedere bestelling door middel van een orderbevestiging. Op deze orderbevestiging staat minimaal vermeld: • kenmerk van de bestelling van Opdrachtgever; • offertenummer; • inkoopnummer; • naam Besteller en telefoonnummer Besteller; • contactpersoon Inschrijver; • kenmerk offerte Inschrijver; • korte omschrijving van het product; • kostenplaats Opdrachtgever; • prijs inclusief specificatie; • leverdatum en -tijdstip;		

	• afleveradres; • factuuradres.		
A203.	Inschrijver accepteert enkel bestellingen die zijn geplaatst vanuit Proquro dan wel door gemandateerde bestellers.		
A204.	Voor bestellingen geldt geen minimale of maximale bestelhoeveelheid.		
A205.	Deelleveringen vinden enkel plaats na goedkeuring vanuit de Opdrachtgever.		
Facturatie			
A206.	Facturatie geschiedt maandelijks, per opdracht, in PDF en wordt gestuurd naar: digifactuur@han.nl. Stichting Hogeschool van Arnhem en Nijmegen. Ter attentie van: Crediteurenadministratie Postbus 53756802 EJ te Arnhem waarop de volgende gegevens zijn vermeld: - Kop: - Volledige naam, adres vestigingsplaats Inschrijver - Contactpersoon - Offertenummer Inschrijver (indien van toepassing) - Contactpersoon Inschrijver - Factuurnummer (Inschrijver) - Factuurdatum - Kenmerk HAN: inkoopnummer (bestelnummer online inkoop- en bestelsysteem) - Code factuur/creditnota (Debet of Credit) - btw-nummer Inschrijver - KvK-nummer Inschrijver - Regel: - Aantal - Omschrijving product / dienst - Prijs - BTW % - Bedrag - Leveringsdatum - Afleveradres - Naam afdeling - Voet: - Totaalbedrag factuur excl. btw - Totaalbedrag btw - Totaalbedrag incl. btw bijgevoegde getekende werkbbon door Opdrachtgever (indien van toepassing).		
A207.	Facturatie dient per opdracht of deelopdracht te geschieden. Facturen zijn eenduidig en eenvoudig te controleren door Opdrachtgever. Inschrijver en Opdrachtgever richten het facturatieproces hier gezamenlijk op in.		
A208.	De factuur dient gelijkluidend te zijn aan de Opdracht en zal geen aanvullende kosten zoals verzend- of transportkosten en verwijderingsbijdragen bevatten. Indien Opdracht en factuur onderling afwijkend zijn dient u hiervoor een separaat akkoord te vragen.		

A209.	Opdrachtgever hanteert een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van de factuur, mits deze factuur onbetwist is.		
A210.	Indien Opdrachtgever een factuur geheel of gedeeltelijk betwist of indien de factuur op enigerlei wijze incorrect is opgesteld of ingediend, heeft HAN het recht het betwiste bedrag niet te betalen. Opdrachtgever zal Inschrijver op de hoogte stellen van de redenen en Partijen zullen een dergelijk geschil zo snel mogelijk oplossen.		
A211.	Kredietbeperkingstoeslagen worden door Opdrachtgever niet aanvaard.		
A212.	Met betaling van de factuur wordt geen afstand gedaan van rechten en vorderingen die de HAN heeft jegens de Inschrijver		
A213.	Facturatie geschiedt maandelijks, per opdracht, in UBL 2.0 formaat en wordt gestuurd naar: digifactuur@han.nl Stichting Hogeschool van Arnhem en Nijmegen Ter attentie van: Crediteurenadministratie Postbus 53756802 EJ te Arnhem		
A214.	De HAN eist van de Inschrijver dat deze als partner een goed beeld heeft van de Hogeschool en op de hoogte is van de visie en doelstellingen van de HAN. De Inschrijver sluit met zijn dienstverlening en processen hierop aan en houdt – in het bijzonder- rekening met de openingstijden, de doelgroepen en de onderwijsgerelateerde activiteiten en processen van de HAN. Daarnaast stelt de Inschrijver zich pro-actief op en deelt intensief kennis en informatie over nieuwe ontwikkelingen met de Opdrachtgever.		

9 Samenvatting SLA parameters

Omschrijving	Waarde
Leveringen & verhuizingen	
Levertermijnen bij initiële levering	Maximaal 30 werkdagen
Levertermijnen bij bijplaatsingen	Maximaal 4 weken
Levertijd verbruiksmaterialen	Maximaal twee werkdagen
Termijnen voor verhuizingen	Binnen 10 werkdagen
Vervanging	
Vervangingstermijn bij niet voldoen aan afdrukkwaliteit	Maximaal 20 werkdagen na vaststellen afwijking
Vervangingstermijn bij niet voldoen aan beschikbaarheid	Maximaal 14 dagen
Retourneren	
Wipen van harde schijven	Maximaal 7 werkdagen na retourneren
Indienen certificaat wipen harde schijf	Maximaal 14 werkdagen na wipen
Termijn bij retourneren	Maximaal 10 werkdagen
Storingen machines	
Hersteltijd bij storingen	Maximaal 8 werkuren
Overmacht bij storingen	Inschrijver garandeert gekwalificeerde vervanging binnen vijf werkdagen na melding bij Inschrijver, bij een storing die langer dan drie werkdagen duurt.
Niet beschikbaar zijn van de dienst na calamiteiten	Maximaal 3 werkdagen
Service Desk	
Maximale termijn voor beantwoorden van vragen	Twee werkdagen
Openingstijden Service Desk	Van 08:00 tot 17:00 op werkdagen
Taal Service Desk	Nederlands
Beschikbaarheid	
Beschikbaarheid alle printers	Minimaal 95% (berekend over een kwartaal)
Veiligheidsvoorraad verbruiksmateriaal	Minimaal twee weken
Beschikbaarheid van de gehele dienst tijdens openingstijden van de HAN. Dit wil zeggen dat 99,8% per maand is de printservice beschikbaar voor de printgebruikers. Beschikbaarheid wordt gemeten per kwartaal.	Minimaal 99,8% (berekend over een kwartaal)
Overig	
Correctheid facturen	100%