

Bijlage 13 *Programma van eisen*

Offerteaanvraag Openbare Europese aanbesteding

Mediaservices, Repro en Decentrale scan- en printinfrastructuur



TenderNed kenmerk: 342056

PNH zaaknummer: 1759380

Versie: definitief

Datum: 23-05-2022

Dit document bevat alle opdracht-specifieke eisen die de Aanbestedende dienst stelt aan inschrijving op de Opdracht ('programma van eisen' of: **PvE**).

Indien Inschrijver over de inhoud van de gestelde eisen in deze paragraaf vragen heeft kan hij tijdens de Nota van inlichtingen fase (zie paragraaf 3.3 leidraad) een verzoek ter verduidelijking indienen. Het is uiteindelijk de Aanbestedende die bepaalt of een voorgestelde wijziging wordt doorgevoerd.

De Provincie kan besluiten een aangepast document als Herziene Documentatie met de Nota van Inlichtingen beschikbaar te stellen aan alle Inschrijvers.

Daarna geldt de inhoud als minimeis: het niet akkoord gaan met de inhoud (van de laatste verstrekte versie) betekent uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.

Door inschrijving gaat de Inschrijver akkoord met de inhoud van dit document conform de laatste Nota van Inlichtingen.

BLOK 1 Eisen akkoord overeenkomst documenten

1.1	Algemeen: nadat de Nota van inlichtingen met antwoorden beschikbaar is gesteld geldt de laatste versie van het document in deze lijst genoemd als Minimeis: het niet akkoord gaan met de inhoud van dit document betekent uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.
1.2	Tussen de Inschrijver, die de Opdracht gegund is, en de Provincie Noord-Holland komt na definitieve gunning een Overeenkomst tot stand overeenkomstig het model dat is opgenomen in Bijlage 2 bij de Inschrijfleidraad.
1.3	Door in te schrijven op deze aanbesteding gaat Inschrijver akkoord met de inhoud van de provinciale inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten (AIV) zoals opgenomen in Bijlage 3 bij deze Inschrijfleidraad. De relatie tussen de AIV en de concept Overeenkomst is, dat in geval van een tegenstrijdigheid tussen een bepaling over hetzelfde onderwerp de inhoud van de concept Overeenkomst op dat punt prevaleert boven de AIV.
1.4	Tussen de Inschrijver, die de Opdracht gegund is, en de Provincie Noord-Holland komt na definitieve gunning een Verwerkersovereenkomst tot stand overeenkomstig het model dat is opgenomen in Bijlage 5 bij de Inschrijfleidraad.
1.5	Door in te schrijven op deze aanbesteding gaat Inschrijver akkoord met de inhoud van het Model Exitplan zoals bijgesloten in Bijlage 15 bij de Inschrijfleidraad.
1.6	Tussen de Inschrijver, die na beoordeling van de Offertes in de ranking als tweede is geëindigd, en de Provincie Noord-Holland komt na definitieve gunning een Wachtkamerovereenkomst tot stand overeenkomstig het model dat is opgenomen in Bijlage 6 (onderaan de Inschrijfleidraad).

BLOK 2 Eisen Commercieel

2.1	Accountmanagement (1 aanspreekpunt)	Opdrachtnemer zal gedurende de Overeenkomst een medewerker aanstellen die voor Opdrachtgever acteert als inhoudelijk opdrachtverantwoordelijke manager voor de opdracht ("single point of contact"). Afspraken tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever worden door Opdrachtnemer zodanig vastgelegd dat zij geraadpleegd kunnen worden door de betrokken medewerkers van Opdrachtnemer en Opdrachtgever. In de rol accountmanager beschikt de medewerker over voldoende mandaat om een eventuele escalatie per direct op te kunnen lossen.
2.2	Gestanddoeningstermijn	De Inschrijving heeft een gestanddoeningstermijn van ten minste 120 kalenderdagen, gerekend vanaf de datum van inschrijving.
2.3	Prijzen en prijswijziging	Bij aanvang van de opdracht gelden in het eerste contractjaar 2023 de prijzen die door Opdrachtnemer in zijn inschrijving zijn ingevuld in zijn Prijzenblad, zie Bijlage 18 bij deze Inschrijfleidraad. Gedurende de Overeenkomst is het Opdrachtnemer toegestaan om voor de in de overeenkomst vastgestelde onderdelen een voorstel tot prijswijziging in te dienen conform het bepaalde in artikel B.1. van de concept Overeenkomst, zie Bijlage 2.

2.4	Facturatie	Facturatie door Opdrachtnemer wordt uitgevoerd conform artikel E.2 Facturatie en betaling in de concept Overeenkomst en artikel 12 van de AIV, zie Bijlagen 2 en 3 bijgesloten bij de leidraad. Uitvoering vindt plaats conform de onderstaande opgave: - 1 verzamelfactuur voor de vaste aanneemsom frontoffice, bestelomgeving en productiekosten, gespecificeerd naar 4 opdrachtnummers conform opgave van Opdrachtgever; - productiekosten voor specifieke projecten met een eigen budget worden rechtstreeks aan het project gefactureerd; - 1 verzamelfactuur voor de decentrale scan- en print infrastructuur; - bij afname van een standalone printer worden de kosten hiervoor rechtstreeks aan de aanvrager gefactureerd.
2.5	Prestatieverklaring	Opdrachtnemer overlegt maandelijks een managementrapportage aan Opdrachtgever ten behoeve van goedkeuring van Opdrachtgever als prestatieverklaring waaruit blijkt, dat hetgeen waarvoor betaald wordt, is geleverd, zie ook eis 8.3.
2.6	Social return uitvoeringsvoorwaarde	Door inschrijving verklaart Inschrijver akkoord te gaan met de bijzondere uitvoeringsvoorwaarde Social Return ad 5% van de gerealiseerde contractwaarde. De inschrijver, die de Opdracht gegund wordt, stelt in de contractfase een plan van aanpak op hoe hij invulling geeft aan de voorwaarde Social return voor Opdrachtdeel A als omschreven in Bijlage 8 'Social Return'. Zie ook paragraaf 2.11 MVI Social return.
2.7	ISV uitvoeringsvoorwaarde	Door inschrijving verklaart Inschrijver akkoord te gaan met de bijzondere uitvoeringsvoorwaarde ISV. De inschrijver, die de Opdracht gegund wordt, stelt in de contractfase een plan van aanpak op hoe hij invulling geeft aan deze Internationale Sociale Voorwaarden als omschreven in Bijlage 11 van de leidraad. Zie ook paragraaf 2.10 Duurzaamheid en ISV.

BLOK 3 Eisen dienstverlening Mediaservices, traffic & grafimedia

3.1	Mediaservices	Opdrachtnemer geeft invulling aan de functies van Mediaservices; het aanspreekpunt voor de organisatie voor de realisatie van communicatiemiddelen op papier en gerelateerde digitale middelen. Mediaservices verzorgt alle grafische producties volgens de vastgelegde specificaties, kwaliteitseisen en transparantie methodiek van prijzen. Provinciale medewerkers kunnen bij Mediaservices terecht voor advies, planning, kostenopgave, coördinatie en het laten uitvoeren van grafische werkzaamheden. Deze functie noemen we <i>traffic & grafimedia advies</i>. Voor meer informatie zie ook Huidige situatie PNH, Bijlage 7 bij de leidraad
3.2	Beschikbaarheid	De diensten dienen beschikbaar te zijn op werkdagen tussen 08.00 en 17.00 uur. Indien nodig (op afroep) worden opdrachten in overleg met Opdrachtgever ook buiten deze tijden verzorgd (zoals PS vergaderingen en opmaakwerkzaamheden tijdens het opstellen van het coalitieakkoord)
3.3	Traffic & grafimedia advies	Opdrachtnemer geeft invulling aan de traffic en grafimedia advies functie met onder andere de volgende taken: - Contactpersoon/personen voor de organisatie inclusief vervanging bij afwezigheid; - Adviseren over en begeleiden van grafimedia producties van ontwerp tot realisatie; - Uitwerken van de vraag en terugkoppelen van de begroting en planning voor de uitvoering; - Geven van instructies en verzorgen van opdrachten m.b.t. de uitvoering; - Regelen en plaatsen van advertenties in regionale en landelijke uitgaven; - Bewaken van de uitvoering (kwaliteit, planning, kosten);

		- Zelfstandig mee opschalen in het geval van een calamiteit of bestuurlijke noodzaak; - Administratieve afwikkeling en nazorg.
3.4	Intake en administratie	Opdrachtnemer zorgt voor invulling van de functie intake als onderdeel van het frontoffice voor de organisatie van de Opdrachtgever. Intake verzorgt de ontvangst en coördinatie van gestandaardiseerde opdrachten zoals DTP-opmaak, fotografieopdrachten, advertenties en scan- en printopdrachten met verschillende nabewerkingswerkzaamheden, zoals boren, hechten, verzamelen, couverteren. Dit betreft het klantencontact, planning, coördinatie en bewaking van kwaliteit en voortgang. Voor opdrachten en aanvragen vindt op verschillende manieren het contact plaats; persoonlijk, via mail, telefonisch en via een digitale bestelomgeving (zie eis 4.14). In verband met de personele invulling. Zie ook eis 6.4. en ook artikel A.2.1 en D.5 van de conceptovereenkomst, Bijlage 2.
3.5	Advertenties	Het opmaken, de coördinatie en inkoop van advertenties in papieren edities van landelijke en regionale dag- en weekbladen maakt deel uit van de Opdracht. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het gehele proces. Voor inkoop van advertenties geldt geen exclusiviteit.
3.6	Grafische vormgeving en DTP-opmaak	Opdrachtnemer zorgt met Mediaservices voor de grafische vormgeving en DTP-opmaak van standaard en maatwerk huisstijl producten. Opdrachtnemer zorgt voor voldoende capaciteit en continuïteit van de dienstverlening die aansluit op het gevraagde.
3.7	Digitale uitnodigingen en nieuwsbrieven	Mediaservices verzorgt de opmaak van digitale uitnodigingen en nieuwsbrieven en maakt hierbij gebruik van een e-mail applicatie (Maileon) die wordt beheerd door de sector Communicatie van de Opdrachtgever.
3.8	Huisstijl en huisstijlbeheer	Mediaservices beheert de huisstijl van de Provincie voor alle grafische producten en de digitale publicaties die hier een afgeleide van zijn. Nieuwe en afwijkende zaken worden door Mediaservices geagendeerd in het huisstijl overleg met de sector Communicatie. Belangrijk is dat de toepassing van de huisstijl wordt bewaakt door Mediaservices en dat Mediaservices meedenkt over de verdere ontwikkeling van de huisstijl. Mediaservices beheert ook de opmaakmodellen en ontwikkelt templates voor automatische opmaak. Wanneer gedurende de looptijd van de overeenkomst sprake is van een vernieuwing of verandering van de huisstijl van de provincie Noord-Holland wordt dit door de interne opdrachtgever uitgevraagd bij communicatie advies- en ontwerpbureaus, deze behoeften vallen buiten scope van deze Overeenkomst. Opdrachtgever betreft Mediaservices hierbij van begin af aan, zodat Mediaservices op de hoogte is van de ontwikkelingen en mogelijke veranderingen. Opdrachtnemer zal in samenwerking met het creatieve ontwerp bureau afspraken maken over de verdere uitwerking.
3.9	Wet Digitale Toegankelijkheid	Als Opdrachtgever moeten wij ons houden aan de wet Tijdelijke besluit digitale toegankelijkheid (webrichtlijnen 2.0 voor mensen met een functiebeperking). Dit betekent dat al onze digitale communicatie aan toegankelijkheidsregels dient te voldoen. Opdrachtnemer moet beschikken over de kwaliteit om hierover te adviseren en waar mogelijk toe te passen.
3.10	Toepassing huisstijl	De toepassing van de huisstijl, de huisstijlkleuren en het huisstijlpapier zijn vastgelegd in het PNH huisstijl handboek (zie Bijlage 8 bij de leidraad) en in het bestand aan opmaakmodellen dat door Mediaservices wordt beheerd. De huisstijl is opgebouwd in full colour. Om het bestellen en produceren van precies het benodigde aantal te stimuleren, staat het Opdrachtnemer vrij per opdracht te kiezen voor productie in offset of print, mits de afdrukkwaliteit voldoet aan de vastgelegde referenties. De kleurreferenties zijn op te vragen bij Opdrachtgever. De kleurreferentie voor offset en print worden aan de hand van de beschikbare referentiemodellen als onderdeel van de transitiefase visueel vastgesteld en vastgelegd. Inschrijver verklaart kennis te hebben

		genomen van de beschikbare referentiemodellen en garandeert minimaal de haalbaarheid van de kleuren en de afdrukkwaliteit op het huisstijlpapier, respectievelijk de normaal te veronderstellen kleurtolerantie voor offset en print.
3.11	Repro producten en werkzaamheden	Opdrachtnemer zorgt voor een laagdrempelige toegang van medewerkers van Opdrachtgever tot de repro producten en werkzaamheden. De locatie voor het uitvoeren van de repro werkzaamheden is aan de Opdrachtnemer. De kosten voor transport naar locatie van Opdrachtgever dient inclusief te zijn in de tarieven. De ervaring leert dat zichtbaarheid, directe service en persoonlijk contact helpen bij het verwerven van opdrachten. Zie ook eis 3.12 voor de samenwerking met de afdeling DIV en de eisen met betrekking tot de SLA.
3.12	Samenwerking met de afdeling DIV/Postkamer, Service Level Agreement (SLA)	In de samenwerking met de postkamer in het Houtplein gebouw voert Opdrachtnemer conform onderstaande service levels zijn werkzaamheden uit: • Scannen van fysieke groot formaat tekeningen, groter dan A3, bij ingekomen poststukken onder een door DIV aangegeven documentnummer. Dezelfde dag. Voor kwaliteitseisen zie het Handboek Digitale Vervanging (Bijlage 9); • Scannen van fysieke grote documenten van meer dan 200 pagina's bij ingekomen poststukken onder een door DIV aangegeven documentnummer. Dezelfde dag. Voor kwaliteitseisen zie Handboek Digitale Vervanging (Bijlage 9); • Printen en vouwen van groot formaat kaarten en tekeningen (groter dan A3) die mee moeten als bijlagen bij een uitgaande brief. Uiterlijk de werkdag na aanlevering door DIV voor 15.00 uur verzendklaar bij de postkamer. • Verzendklaar maken van mailingen. Binnen 2 werkdagen verzendklaar aanleveren bij de postkamer voor 15.00 uur of verzonden vanaf een andere locatie. Oplage bereik ligt +/- van 25 tot 1000 stuks. Bij meer dan 1000 stuks of bij spoed in overleg. Deze service levels maken onderdeel uit van de SLA die na definitieve gunning tussen partijen wordt opgesteld, zie de concept Overeenkomst Bijlage 2.
3.13	Grafische productie en onderaanneming	Opdrachtnemer verzorgt alle grafische producties volgens de vastgelegde specificaties, kwaliteitseisen en transparantie methodiek van prijzen. Gedurende de overeenkomst is het toegestaan dat Opdrachtnemer een (nieuwe) Onderaannemer contracteert voor de uitvoering van (een deel van) de opdracht mits hiervoor van Opdrachtgever vooraf schriftelijke toestemming is verkregen met inachtnaam van Artikel E.7.1 van de conceptovereenkomst, zie Bijlage 2., en de uitgangspunten in het model Verwerkersovereenkomst, Bijlage 4.
3.14	Ondersteuning bij Statenvergaderingen	Een medewerker van Opdrachtnemer is aanwezig bij de maandelijkse vergaderingen van Provinciale Staten voor het kopiëren en scannen van documenten op basis van het tarief handling / overige bewerkingen volgens het prijzenblad (Bijlage 18). Dit zijn zowel dag, middag als avond vergaderingen (minimaal 10 en maximaal 14 vergaderingen per kalenderjaar). Bij een ochtend vergadering begint deze om 10.00 uur en bij een middag vergadering om 13.00 uur. De eindtijd van de vergadering is afhankelijk van het aantal agendapunten en loop vaak door tot in de avond.

4 Eisen hardware, middelen en logistiek

4.1	Fleetmanagement	Opdrachtnemer installeert en onderhoud op basis van MPS een decentrale scan- en printinfrastructuur (Fleet) die passend is bij het printvolume van de Provincie. Opdrachtnemer doet hiertoe een voorstel dat bijdraagt aan een hoge klanttevredenheid en dat aansluit bij de duurzaamheidsambities van Opdrachtgever (Gunningscriteria G.1 en G.2 van de Inschrijfleidraad paragraaf
-----	-----------------	--

		5.3). Opdrachtnemer bewaakt gedurende de contractperiode dat de middelen en diensten blijven beantwoorden aan de voornoemde doelstellingen. Zie hiervoor ook Eis 4.2.
4.2	Inspelen op veranderingen	De door Opdrachtnemer voorgestelde oplossing dient gedurende de looptijd van de Overeenkomst schaalbaar te zijn door het opnieuw inzetten van machines binnen de overeenkomst of elders (terugnemen) waardoor de kosten ongeveer evenredig mee schalen. Opdrachtnemer toont hiermee aan ervoor te zorgen dat de samenstelling van de fleet blijft aansluiten op de behoefte van de organisatie.
4.3	Eerste lijn onderhoud	Opdrachtnemer zorgt op de locaties in Haarlem voor het 1ste lijn onderhoud en voor het vervangen van toners en supplies. Dit gebeurt proactief zodat de mfc's niet in storing komen te staan. Op de locaties Dreef 1-3 en de locaties aan de Paviljoenslaan zorgt Opdrachtnemer ook voor het aanvullen van de papiervoorraad bij de mfc's. Buitenlocaties en projectlocaties zorgen zelf voor het 1ste lijn onderhoud. Opdrachtnemer voorziet hiervoor deze locaties van instructies, toner, supplies en papier. Voor enkele onbemande locaties worden deze artikelen op voorraad gehouden in hoofddorp en Heerhugowaard en van daaruit verspreid door opdrachtgever. Projectlocaties kunnen veranderen gedurende de overeenkomst.
4.4	Onderhoud decentrale plotters	Opdrachtgever heeft op de locatie Houtplein decentraal 2 plotters type HP Designjet T790/T1300 op de werketages staan waar medewerkers van Opdrachtgever kaarten, plattegronden en tekeningen mee printen. De plotters zijn eigendom van de Opdrachtgever. Opdrachtnemer onderhoud deze plotters gedurende de overeenkomst en vult deze aan met toner cartridges en papier.
4.5	Registreren storingen	De externe werkplekbeheerder van de Provincie zorgt voor de registratie van storingen. Opdrachtnemer neemt de storingen in behandeling en registreert de status en afloop in de periodieke rapportage. Hierbij ondersteunt Opdrachtnemer een koppeling met Topdesk CMDB (applicatie in gebruik bij Opdrachtgever) om informatie over bijvoorbeeld storingen en configuratie items (IP-adres, MAC-adres, etc.) automatisch te laten opvoeren in de CMDB.
4.6	Printbeleid	De aangeboden oplossing voor de decentrale scan- en printinfrastructuur omvat in elk geval de mogelijkheden van het huidige printbeleid van Opdrachtgever: - Indien een mfc maximaal 3 minuten niet (meer) in gebruik is valt deze automatisch terug in de slaapstand; - Het daadwerkelijk printen of gebruiken van de scanner van een mfc functioneert op basis van follow-me – de gebruiker activeert net als in de huidige situatie met zijn/haar toegangspas de opdracht op of aan de mfc van zijn of haar keuze; - De printerdriver staat automatisch ingesteld op dubbelzijdig zwart, de gebruiker dient de keuze kleur en/of enkelzijdig zelf in te stellen bij iedere printopdracht; - Gebruikers kunnen platform onafhankelijk vanaf zowel iedere werkplek (desktop/laptop) als iedere mobiele device (met wifi ondersteuning) een printopdracht op eenvoudige en een veilige manier versturen; - De printerdriver geeft een melding bij een printopdracht met meer dan 50 pagina's, de gebruiker dient de vraag 'Print bewust, stel je vandaar de vraag of je deze printopdracht met meer dan 50 pagina's inderdaad op papier wilt hebben?

4.7	Technische uitvoering	Voor de technische uitvoering van de mfc's geldt: - de garantie op een probleemloze papierloop voor zowel enkel- als dubbelzijdig printen op 75 tot 200 grams papier; - een scan- en printsnelheid die past bij het volume van de betreffende locatie; - bij de vergadering van Provinciale Staten een minimale capaciteit van 75 pagina's per minuut zwart scannen, digitaal versturen en tegelijkertijd printen van moties en amendementen; - dat de A4 machines tenminste een papier-invoerladen hebben met een inhoud van 500 vel standaard 80 grams papier en een handinvoer voor papier; - dat de A3 machines tenminste twee papier-invoerladen hebben (waarbij de A4-lade een inhoud heeft van 500 vel standaard 80 grams papier) en een handinvoer voor papier; - dat de A3 machines de mogelijkheid hebben van een nietje in de linker bovenhoek en gestaffeld kunnen uitleggen met voldoende capaciteit; - dat iedere door Opdrachtnemer geleverde printer beschikt over een eigen hostname (voorbeeld: NHPRN001) en via de DNS te bereiken is. In de configuratie van een printer wordt naast een hostname ook de fysieke locatie van de printer opgenomen; - dat de printers van Opdrachtnemer beschikken over een management interface pagina, welke via het web bereikbaar is (bij voorkeur via HTTPS-verbinding). Deze management interface pagina toont onder meer informatie over storingen.
4.8	Aansturing (printservice software)	Via het printermenu kan de gebruiker de opdracht aanpassen. Dat geldt zowel voor het menu op de mfc's zelf, als voor het menu in Office365 apps. De mfc's worden aangestuurd vanuit een moderne printservice software omgeving, die een uniforme bediening mogelijk maakt voor de aangeboden configuratie. Printen vanaf een mobiele device dient eenvoudig in gebruik te zijn en zonder lange laadtijden van applicaties.
4.9	Aansturing (printservice software)	De door Opdrachtnemer geboden printoplossing dient te worden ingericht voor provincie medewerkers en voor gastgebruik. Voor de Provincie medewerkers geldt ondersteuning door 'Follow-me' manier van printen vanuit de verschillende Office365 apps en applicaties, waaronder Verseon. De software voor het aansturen van de printers draait vanuit AWS en moet hier geschikt voor zijn (SaaS-oplossing). De printopdracht wordt naar een centrale printserver gestuurd volgens de ISO27001/27002 of vergelijkbaar ingerichte Cloud-oplossing. Deze server houdt de opdracht voor een nader te bepalen tijd vast totdat een gebruiker zich op een willekeurige mfc binnen het netwerk identificeert en de printopdracht opvraagt. De identificatie vindt plaats via het bestaande passensysteem (CardAccess), of via een koppeling met Azure AD als de Opdrachtnemer daar een andere oplossing voor aanbiedt. Hier moet rekening mee gehouden worden met het automatisch overnemen van de personeelsmutaties in de database van Opdrachtgever, zodat nieuwe medewerkers worden herkend. Ook dient de gebruiker rechtstreeks te kunnen printen naar een specifieke printer of plotter. Koppeling tussen mfc's en applicaties (zoals Office365 Apps en Verseon) wordt gerealiseerd door Opdrachtnemer in samenwerking met technisch leverancier van Opdrachtgever.
4.10	Scannen op de mfc's	De mfc's onderdeel van de Opdracht dienen voor het scannen: - voorzien te zijn van een feeder voor automatische document invoer voor enkelzijdig en dubbelzijdig scannen die overeenkomt met het printformaat van de machine;

		- te voldoen aan de Landelijke Handreiking Vervanging Archiefbescheiden (zie www.nationaalarchief.nl) 2; - instelbaar te zijn voor 200, 300 en 600 dpi, outputkeuze PDF, PDF/A, TIF, MTIFF en JPG; - te beschikken overeen directe optie OCR; - scanopdrachten worden afhankelijk van de keuze van de gebruiker gestuurd naar een e-mailadres, naar Verseon of een online share in de OneDrive-omgeving van een gebruiker; - metadata aan een scan mee te kunnen geven (datum opname, model scanner, type scanner, kleurruimte, sampling rate in ppi, lengte en breedte in pixels, bitdiepte en kleurprofiel); - afwijkende scanprofielen mogelijk te maken, bijvoorbeeld bij originelen met een achtergrondkleur of originelen met weinig contrast; - automatisch kleur te detecteren. Indien geen kleur wordt herkend dient grayscale te worden gescand; - automatische beeldverbetering zoals ruisonderdrukking, contrastcorrectie, rechtzetten en vlekcorrectie is niet wenselijk, hooguit door middel van een specifiek scanprofiel.
4.11	Document scanners bij de afdeling DIV, team Post, registratie en Informatievoorziening (PRI)	In de Fleet dienen ook document scanners te worden opgenomen. Het gaat om het leveren en onderhouden van twee productiescanners. Eén scanner staat in de postkamer voor de verwerking van de fysieke ingekomen post. De tweede scanner dient als reservescanner en als testscanner ingeval van software updates e.d. De scanners dienen te voldoen aan eisen geteld in het Handboek Vervanging van Provincie Noord-Holland zie Bijlage 9. In geval van uitval dient de scanner binnen 2 werkdagen na melding gerepareerd te worden en weer operationeel te zijn.
4.12	ICT infrastructuur	Ten aanzien van de netwerk infrastructuur realiseert de Provincie met haar externe ICT leverancier de volgende werkwijze: - De Opdrachtnemer maakt gebruik van de netwerk infrastructuur van de Opdrachtgever. - In overleg met de ICT leverancier van Opdrachtgever worden de printerdrivers en de ondersteunende printmanagement software op het netwerk geïnstalleerd. - De dataopslag van Repro & Mediaservices vindt plaats op een apart gedeelte van het netwerk dat alleen voor de medewerkers toegankelijk is. De Opdrachtnemer zorgt voor het beheer van de bestanden en archieven, zie ook eis 9.8. - Alle door de opdrachtnemer aangeboden mfc's (en daarbij behorende printerdrivers en software) functioneren fout- en conflictloos binnen een Microsoft Intune georiënteerde werkplek. - Alle mfc's dienen gedurende de looptijd van de overeenkomst zonder extra kosten voor de opdrachtgever, probleemloos te functioneren. Ook na het installeren van eventuele nieuwe versies c.q. releases van de geïnstalleerde systeemsoftware. - Drivers moeten (incl. vooraf gedefinieerde settings bij de eindgebruiker terecht komen. De settings worden bepaald door Opdrachtgever in samenwerking Opdrachtnemer. - De mfc's moeten minimaal beschikken over een 100/1000 Mbps ethernet netwerkkaart met RJ45 aansluiting. - Daarnaast dienen de netwerkprinters en mfc's ook geschikt te zijn voor (de meest recente versie van) Linux en Apple besturingssystemen.

		- Drivers, updates en patches van geleverde mfc's zijn vrij en kosteloos te downloaden van de web- en of ftp site van de leverancier en worden door de Opdrachtnemer geïmplementeerd. - Alle te leveren stand alone netwerkprinters en mfc's dienen voor netwerkcommunicatie te werken met het protocol TCP/IP. - Opdrachtnemer levert een importbestand aan waarin de MAC-adressen van de verschillende individuele printers opgenomen zijn. - Toegang tot het bedrijfsnetwerk van Opdrachtnemer dient via browserapplicaties plaats te vinden. In de transitiefase worden tussen de partijen de afspraken over de werkwijze en ICT-ondersteuning nader uitgewerkt en vastgelegd binnen de kaders van de Overeenkomst.
4.13	Digitale bestelomgeving	De huidige bestelomgeving van Opdrachtgever "Grafiportal" is een Software-As-A-Service online dienst (SAAS oplossing) en wordt door Opdrachtnemer going concern vanaf de ingangsdatum van de Overeenkomst overgenomen en gehost, beveiligd en beheerd. Partijen beogen hiermee om gedurende het eerste jaar van de overeenkomst naar eigen wens van Opdrachtnemer invulling te geven aan de Frontoffice functie met desgewenst een eigen digitale bestelomgeving. Zie ook de beschrijving in de Huidige situatie, Bijlage 6.
4.14	Webbased service (digitale bestelomgeving)	Voor de uitvoeringsfase van de Opdracht voorziet Opdrachtnemer in het beschikbaar stellen van een digitale bestelomgeving, een webbased applicatie via het worldwideweb (zie eis 4.13). Deze digitale bestelomgeving is gebruiksvriendelijk en intuïtief te bedienen. Alle functionaliteit en informatie (content) is toegankelijk via de meest gangbare webbrowsers, ten minste zijn dit: • Microsoft Edge; • Google chrome; • Safari; • Firefox. De digitale bestelomgeving werkt zonder installatie van plugins of extensies in de browser.
4.15	Werkplekfaciliteiten	De medewerkers van Opdrachtnemer die voor de Opdrachtgever op locatie werkzaam zijn kunnen gebruik maken van standaard werkplekken en laptops, die door de Provincie zijn geconfigureerd. Het beheer en onderhoud van de werkplekken, laptops en netwerkinfrastructuur wordt verzorgd door Opdrachtgever (hierbij gefaciliteerd door de door haar gecontracteerde externe ICT leverancier van de Provincie).
4.16	Stand alone printers	Opdrachtgever beschikt naast de grote locaties over een groot aantal kleine buitenlocaties. Dit betreft momenteel onder andere bruggen, sluizen, steunpunten etc. Deze zijn niet voorzien van een mfc omdat het printvolume zeer klein is. De meeste van deze locaties zijn voorzien van een stand alone printer. Indien één van deze apparaten moeten worden vervangen of aangeschaft wenst Opdrachtgever deze bij Opdrachtnemer af te nemen inclusief de benodigde toners, binnen de voorwaarden van de Overeenkomst. De printers dienen supported te zijn voor Windows 10 Mobile.
4.17	Minimumeis stand alone printer aanbod	In de context van Eis 4.16 wordt Opdrachtnemer gevraagd in zijn inschrijving, onderdeel Prijzenblad (Bijlage 18) een opgave te doen van twee typen stand alone printers en bijbehorende toners die hiervoor ingezet kunnen worden met bijbehorende prijzen. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om gedurende de Overeenkomst geen gebruik te maken van uw aanbod op dit punt, en tevens om bij derden offerte uit te vragen (geen exclusiviteit).

Blok 5 Eisen aan papier en grafische producten voor deze Opdracht		
5.1	Printpapier	Opdrachtnemer levert het standaard printpapier op A4 en A3 formaat voor de kantooromgeving naar de verschillende locaties. Voor de locaties in Haarlem houdt Opdrachtnemer zelf de voorraad hiervoor bij. Voor de buitenlocaties wordt dit geleverd via zijn afroepsysteem (zie ook eis 4.3). Dit printpapier is 80 grams papier zonder opdikking met een witheid van minimaal 150 CIE. Dit printpapier is gemaakt van 100% teruggewonnen papiervezels, waarvan ten minste 65% na verbruik gerecyclede vezels. Teruggewonnen papiervezels zijn zowel na verbruik teruggewonnen gerecyclede vezels als vóór verbruik gerecyclede vezels van papierfabrieken, ook wel uitval genoemd. Na verbruik gerecyclede vezels kunnen afkomstig zijn van consumenten, kantoren, drukkerijen, boekbinders enz. Het te leveren papier is daarnaast voorzien van een FSC of PEFC certificaat en is afkomstig uit Europa. Opdrachtnemer gebruikt zo veel mogelijk meermalige-, herbruikbare- en grootverpakkingen.
5.2	Huisstijl drukwerk met een overwegend formeel karakter	Voor briefpapier, certificaten, rapporten, nota's, brochures en andere formele uitingen levert Opdrachtnemer drukwerk in offset of digitale druk (print) volgens de PNH huisstijl referentie op een representatieve, hoogwitte, opdikkende, ongestreken papiersoort met een egaal oppervlak. Opdrachtnemer borgt dat het in te zetten papier ten minste FSC of gecertificeerd is, ECF en voldoet aan de eisen van duurzaam inkopen. Voorts borgt Opdrachtnemer dat de houdbaarheid is gegarandeerd volgens ten minste ISO 9706 / NEN 2728 of vergelijkbaar. Tenslotte borgt Opdrachtnemer dat de productieomgeving van het papier (toeleverancier/derde) is gecertificeerd ten minste volgens ISO 9001 en ISO 14001 of vergelijkbaar. Dit papier wordt ingezet in de ten minste de gramgewichten: 100, 160 en 250 gram. Briefpapier, rapporten en nota's zijn gestandaardiseerd op staande A4 pagina's. Brochures zijn er met een staand A4 paginaformaat en met en paginaformaat van 262 x 210 mm oblong.
5.3	Huisstijl drukwerk met een vernieuwende, duurzame uitstraling	Voor bijvoorbeeld flyers, uitnodigingen en badges - offset of digitale druk (print) - zijn alternatieven mogelijk. In de huidige situatie wordt Tulpenbollen papier ingezet. Een duurzaam product uit de regio dat aansluit op de identiteit van Opdrachtnemer: http://tulpenbollenpapier.nl/ , https://schutpapier.nl/nl/circulair-papier/tulpenbollenpapier . Opdrachtnemer levert drukwerk op Tulpenbollenpapier of op een circulair of biobased vergelijkbaar alternatief dat past bij de identiteit van de provincie Noord-Holland. Opdrachtnemer borgt dat de productieomgeving van het papier (toeleverancier/derde) ten minste is gecertificeerd volgens ISO 9001 en ISO 14001 of vergelijkbaar. De voor dit papier gebruikte cellulose voldoet altijd aan ten minste FSC/PECF certificering en/of het EU-Ecolabel of vergelijkbaar. Dit papier wordt nu ingezet in ten minste de gramgewichten 120, 250 en 350 grams.
5.4	Drukwerk op gestreken papier in afwijking van de huisstijl	Voor specifieke toepassingen zoals de brochures en boeken voor Het Huis van Hilde, kunstreproducties en soms ook voor posters van een campagne levert Opdrachtnemer drukwerk in offset of digitale druk (print) op houtvrij gestreken MC papier. Hierbij geldt dat dit altijd in overleg en met akkoord van de sector Communicatie wordt uitgevoerd. Opdrachtnemer borgt dat de productieomgeving van het papier (toeleverancier/derde) is gecertificeerd ten minste volgens ISO 9001 en ISO 14001 of vergelijkbaar. De gebruikte cellulose voldoet ten minste aan FSC/PECF certificering en/of het EU-Ecolabel

		of vergelijkbaar. Dit papier wordt ingezet in ten minste de gramgewichten 115, 135, 170, 250 en 350 grams. Omslagen van brochures en boeken worden op afroep indien gewenst door de interne opdrachtgever mat of glanzend gelamineerd.
5.5	Enveloppen in de huisstijl	Opdrachtnemer levert zoveel als mogelijk vanuit een afroep voorraad enveloppen in ten minste de formaten: C5, C4, EC4 en EB4. Opdrachtnemer borgt dat de enveloppen qua papier dezelfde kwaliteit en uitstraling hebben als het PNH huisstijl drukwerk met een overwegend formeel karakter. Opdrachtnemer borgt dat de productieomgeving van het papier (toeleverancier/derde) is gecertificeerd volgens ISO 9001 en ISO 14001 of vergelijkbaar. De gebruikte cellulose voldoet ten minste aan FSC/PECF certificering en/of het EU-Ecolabel. C5 dienstenvelopen zijn 90 grams en worden ingezet met en zonder venster en met tapelock of gegomd. De grotere formaten zijn akte enveloppen 120 grams met tapelock. C4 enveloppen zijn er met en zonder venster. De bedrukking is aan de buitenzijde niet aflopend in full colour. De binnenzijde is standaard grijs of blauw om doorschijnen te voorkomen.
5.6	Specificatie papier en enveloppen Commissaris van de Koning	Opdrachtnemer levert het A4 correspondentiepapier met bijbehorende enveloppen voor de Commissaris van de Koning. Specificaties: Papier : 110 grams Gmund cotton gentlemen blue, of aantoonbaar vergelijkbaar (oordeel vergelijkbaar is aan Opdrachtgever). Bedrukking : eenzijdig zwartdruk of eenzijdig full color Afwerking : voorzien van een blindpreeg (stempel bestaand) werkwijze : verpakt in Handzame dozen
5.7	Franco levering aan één adres	Voor alle grafische producten geldt dat de tarieven zijn gebaseerd op franco levering aan één adres in Nederland. Meestal betreft dit het Houtpleingebouw in Haarlem, tenzij Opdrachtgever anders aangeeft.

Blok 6 Eisen aan voor de Opdracht in te zetten Personeel

6.1	Personeel vakkennis, competenties en voorschriften	Opdrachtnemer zet voor de operationele uitvoering van de Opdracht personeel in dat: - goed geïnstrueerd en voorbereid is op de uit te voeren werkzaamheden; - kennis heeft van de veiligheidsvoorschriften van de eventueel te gebruiken apparatuur; - kennis heeft van de aan de werkzaamheden gestelde wettelijke eisen; - dat het werk voor het betreffende deel van de Opdracht adequaat kan uitvoeren; - alert en klantgericht is; - zich te allen tijde kan legitimeren conform de wettelijke eisen; - werkzaamheden verricht vrij van alcohol, verdovende middelen en andere middelen die de uitvoering van de werkzaamheden hinderen; - geen fooi of geschenken (geld of anderszins) in ontvangst neemt.
6.2	Vraaggesprek deelnemer minimumeis	Inschrijffase: Opdrachtnemer garandeert dat ten minste één van de door Opdrachtnemer aanwezige deelnemers actief betrokken is bij de opdracht uitvoeringsfase, mocht inschrijver de Emvi blijken en de Opdracht gegund worden. Zie gunningscriterium G.4. in hoofdstuk 5 van de leidraad, minimumeis G.4.
6.3	Nederlandse taal	De voor de Opdracht in te zetten medewerkers zijn de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig.
6.4	Medewerker intake en administratie Provincie	Voor de Frontoffice van de Provincie is tot het voorjaar van 2025 een medewerker intake en administratie bij de Provincie in dienst. Deze medewerker is goed thuis in de organisatie, het organiseren van gestandaardiseerde producties en de administratie. Voor de invulling van de frontoffice functie zet de Opdrachtnemer deze medewerker gedurende die

		periode (going concern) in. Deze periode kan gebruikt worden om ervaring op te doen om daarna zelf een passende invulling te geven aan het Frontoffice voor de rest van de contractperiode.
6.5	Kosten intake en administratie medewerker Provincie	Gedurende de periode vanaf ingangsdatum Overeenkomst tot de datum uit dienst treden van de medewerker intake en administratie (zie eis 6.4) worden geen kosten vanuit de Opdrachtgever doorbelast aan Opdrachtnemer. Dit betekent ook dat de vergoeding voor deze functionaris zoals opgeven in het prijzenblad pas ingaat op het moment dat de provinciale medewerker intake en administratie de werkzaamheden heeft beëindigd en Opdrachtnemer de werkzaamheden gaat uitvoeren conform zijn voorstel. Zie ook Eis 6.6.
6.6	Continuïteit van de dienstverlening en vervanging	Opdrachtnemer is gedurende de Overeenkomst verantwoordelijk voor de continuïteit inzake de overeengekomen kwaliteit van dienstverlening bij situaties als verzuim, vakantieperiodes, uitdiensttreding enzovoorts. Dit geldt ook voor de medewerker intake en administratie die wordt ingezet vanuit Opdrachtgever. De vervanging van deze medewerker in geval van uitval door ziekte of verlof is in dat geval declarabel binnen de voorwaarden van de Overeenkomst.
6.7	Geheimhouding	Opdrachtnemer garandeert dat gedurende de Overeenkomst de door hem ingezette medewerkers zich bewust zijn van de verplichting tot geheimhouding van alle informatie, die redelijkerwijs als vertrouwelijk beschouwd kan worden. Zie ook artikel 5 van de AIV, Bijlage 3.
6.8	Ketenverantwoordelijkheid	Opdrachtnemer is zich bewust van haar ketenverantwoordelijkheid en neemt dit in acht, als voor (een deel van) de Opdrachttuitvoering een beroep gedaan wordt op Onderaannemers en eventueel onder-onderaannemers (sub-subcontractors).
6.9	Opleiding en instructie	Opdrachtnemer draagt zorg voor het instrueren en opleiden van de betrokken medewerkers en voor zover noodzakelijk van de door de Provincie gecontracteerde technisch beheerder van de externe ICT-dienstverlener.

BLOK 7 Eisen Duurzaamheid

7.1	MVI criteria (bijlage 13.1 bij dit PvE)	Voor de onderhavige Opdracht dienen de diensten en leveringen van Opdrachtnemer ten minste te voldoen aan MVI criteria omschreven in Bijlage 13.1 bijgesloten bij deze PvE.
7.2	Retourname lege toners	Op de locaties waar artikelen voor eerste lijn onderhoud worden afgeleverd en/of op voorraad worden gehouden is een retoursysteem aanwezig waarmee lege toners, fusers etc. op een milieuvriendelijke manier ingezameld en afgevoerd worden. Voor de overige locaties is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het op een milieuvriendelijke en duurzame manier verzamelen en afvoeren van deze artikelen.
7.3	Retourname stand alone printers	Bij vervanging van stand alone printers zorgt Opdrachtnemer voor een retoursysteem voor de oude machine.
7.4	Verpakkingsmateriaal	Inschrijver minimaliseert tijdens de opdracht de hoeveelheid verpakkingsmateriaal. Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 80% uit gerecycled karton te bestaan. Wanneer kunststof folie of -vellen worden gebruikt voor secundaire en /of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan. Indien gekozen wordt voor biobased kunststof is deze eis niet van toepassing.

7.5	Transport	De voor de uitvoering van de Opdracht in te zetten voertuigen voor het transport die worden ingezet, voldoen aan ten minste de Euro-5 norm (lichte voertuigen tot 3.500 kg) of Euro V norm (zware voertuigen vanaf 3.500 kg).
-----	-----------	---

BLOK 8 Eisen KPI's managementinformatie, rapportage en communicatie

8.1	Overlegstructuur	Opdrachtnemer zet de volgende overlegstructuur op voor de duur van de Overeenkomst: - strategisch overleg (minimaal 2x per jaar) - tactisch overleg (minimaal 6x per jaar) met de accountmanager van de Opdrachtnemer - operationeel overleg (1x per 2 weken) met de contract beheerder van Opdrachtgever en de verantwoordelijk manager voor de opdracht bij Opdrachtnemer.
8.2	Kritieke prestatie indicatoren (Kpi)	Opdrachtgever meet de prestaties van Opdrachtnemer middels Kritieke prestatie indicatoren (Kpi) zoals hierna beschreven, eis 8.3 en de normering zoals inschrijver gevraagd is op te geven bij de Kpi's in gunningscriterium G.1 Klanttevredenheid, zie inschrijvingsleidraad par. 5.3. Het eerste jaar worden de prestaties halfjaarlijks gemeten, daarna jaarlijks. Waar in een contractjaar de overeengekomen Kpi's niet (allen) worden gehaald, krijgt Opdrachtnemer de kans deze te herstellen binnen een redelijke termijn. Deze termijn is afhankelijk van de soort en mate van overtreden en de hersteltijd die dat met zich meebrengt. Partijen treden in overleg op welke termijn herstel plaats dient te vinden. Daarnaast kan Opdrachtgever Opdrachtnemer vragen om een plan van aanpak hoe dit in de toekomst te voorkomen. Indien wordt vastgesteld dat ook na de voornoemde interventies geen verbetering naar tevredenheid van Opdrachtgever optreedt, en Opdrachtnemer daarmee niet of onvoldoende de nakoming van deze indicatoren kan aantonen voor de restant duur van de Overeenkomst, kan dit voor Opdrachtgever een reden zijn van tussentijdse opzegging van de Overeenkomst. Zie ook artikel A.3.3 van de concept Overeenkomst.
8.3	Kpi met betrekking tot rapportage	Maandelijks levert de Opdrachtnemer op eigen initiatief een overzicht in Excel over voorgaande periode, waarin minimaal de volgende informatie wordt verstrekt: - Per directie een overzicht van de uitgevoerde opdrachten en de daarbij behorende kosten. De kosten zijn per opdracht gespecificeerd naar aantal ingezette uren, de gelende tarieven + productiekosten. - Per specifiek project een overzicht van de uitgevoerde opdrachten en de daarbij behorende kosten. De kosten zijn per opdracht gespecificeerd naar aantal ingezette uren, de gelende tarieven + productiekosten. - Per mfc het aantal gemaakte tellertikken. - Afgenomen stand alone printers. Kpi norm 99% Tijdige en volledige rapportages

BLOK 9 Eisen aan informatiebeveiliging

9.1	Scan- en printinfrastructuur	- De mfc's moeten voorzien zijn van een ge-encrypt opslag mechanisme; - De software moet kunnen voorzien in een Secure LDAP koppeling;
-----	------------------------------	---

		- Alle verkeer van en naar mfc's moet ge-encrypt zijn vanaf het werkstation naar de printserver en ge-encrypt van de printserver naar de mfc waar de betreffende printopdracht wordt opgevraagd; - De mfc's zijn beveiligd waardoor onbevoegden geen veranderingen kunnen aanbrengen in de systeeminstellingen; - Printopdrachten en de te printen documenten zijn alleen inzichtelijk voor de gebruiker die de printopdracht heeft gegeven. Zowel bij het indienen, in queue, bewerken en/of verwijderen. - Direct na het printen, kopiëren en scannen worden documenten verwijderd uit alle datadragers van de printmanagementsoftware; - Voor het retour halen van de mfc's worden de harde schijven kosteloos op een gecertificeerde wijze gewist en ontvangt de Opdrachtgever hiervan een certificaat waarin is vastgelegd dat de datavernietiging voor de betreffende mfc volledig en succesvol is uitgevoerd. Opdrachtnemer garandeert voor de duur van de Opdracht dat soft- en firmware de laatste stabiele versie hebben en is verantwoordelijk voor het periodiek up to date houden ervan. Updates en patches die door de NCSC (https://www.ncsc.nl) als hoog risico worden gezien en die gericht zijn op het voorkomen van veiligheidsrisico's dienen binnen 24 uur na uitkomst geïmplementeerd te zijn. Dit gaat in nauwe samenwerking met de Technisch leverancier van Opdrachtgever. Zonder deze afstemming heeft Opdrachtnemer geen toegang tot de scan- en printinfrastructuur.
9.2	Algemeen: kader BIO BBN2	Ongeacht of inschrijver wel/niet een webbased applicatie als in eis 4.14 en 4.15 beschreven aanbiedt, heeft Opdrachtnemer door inschrijving verklaart kennis genomen het hebben van het Kader Baseline Informatiebeveiliging Overheid niveau 2 (BIO BBN2), zie Bijlage 14. Gedurende de uitvoeringsfase van de opdracht houdt Opdrachtnemer deze kennis actueel. Opdrachtgever draagt zorg voor het (laten) toepassen van deze basiskennis van informatiebeveiliging op de Opdracht, voor zover de diensten betrekking hebben op een adequate beveiliging van elektronische informatie opslag en data uitwisseling.
9.3	Digitale bestelomgeving	De digitale bestelomgeving Grafiportal wordt nu aangeboden als een Software-As-A-Service online dienst. De applicatie is voor Opdrachtgever geïnstalleerd en gaat in jaar één van de overeenkomst going concern mee en zal worden gehost, beveiligd en beheerd door Opdrachtnemer. Afhankelijk van het door opdrachtnemer te ontwikkelen plan voor het frontoffice worden de afspraken met betrekking tot licenties, hosting, beheer en onderhoud al dan niet overgenomen door de Opdrachtnemer. De kostenopgave in het prijzenblad (Bijlage 18) betreft de maandelijkse vaste kosten voor het volledig operationeel inzetten van een eigen digitale bestelomgeving. Afhankelijk van de keuze in het eerste jaar en de daadwerkelijke implementatie wordt de wijze en het moment van verrekenen of doorberekenen vastgesteld. Het eerste contractjaar kan door Opdrachtnemer gebruikt worden om kennis te maken en te analyseren wat de behoeftstelling voor een optimale invulling van dit deel van de uitvoering is. Voor aanschaf van een eventuele andere oplossing komt tussen Partijen een Nadere opdracht tot stand binnen de voorwaarden van de Overeenkomst.
9.4	Hosting (door Opdrachtnemer of diens derde partij)	Indien hosting door Opdrachtnemer of bij eventuele onderaannemers plaats vindt dient Opdrachtnemer of de eventuele onderaannemers (hosting) ISO27001 gecertificeerd te zijn conform de Minimumeis C.3 in paragraaf 4.3. van de inschrijvingsleidraad. Hosting, en uitwijklocatie, dient plaats te vinden in de EU, zie ook Eis 9.7

9.5	Informatie-uitwisseling en gebruikerstoegang	Opdrachtnemer draagt na implementatieperiode zorg voor het onbelemmerd laten functioneren van de gebruikerstoegang tot de digitale bestelomgeving als beschreven in eis 4.14 en 4.15. Opdrachtnemer (daaronder begrepen diens eventuele derde die de hosting, beheer en onderhoud diensten uitvoert) is er mee bekend, dat Opdrachtgever voor haar meest gebruikte applicaties van haar bedrijfsvoering werkt met Microsoft Azure Platform, Azure Active Directory, zie ook Eis 9.6. Informatie-uitwisseling en opslag vindt aantoonbaar veilig plaats, zoals is gevraagd in de leidraad paragraaf 4.3 geschiktheidseis certificering informatiebeveiliging.
9.6	Autorisatie functionaliteiten	Opdrachtnemer draagt zorg voor het laten autoriseren van daarvoor aangewezen medewerkers van Opdrachtgever voor gebruikerstoegang tot de digitale bestelomgeving als beschreven in eis 4.14. Op dit punt is van belang, dat Opdrachtnemer (daaronder begrepen diens eventuele derde die de hosting, beheer en onderhoud diensten uitvoert) is er mee bekend, dat bij Opdrachtgever gebruikersbeheer, identificatie, autorisatie en authenticatie voor al haar applicaties geregeld is in Azure AD, via SAML of OAUTH. Daar vindt de autorisatie plaats op basis van groepslidmaatschap in Azure AD. Authenticatie gebeurt hier door in te loggen met het PNH-account
9.7	Data-opslag binnen EER	Opdrachtnemer garandeert dat gedurende de Overeenkomst data van Opdrachtgever, onder andere, die in de digitale bestelomgeving als bedoeld in eis 4.14 is opgeslagen, te allen tijde binnen de Europese Gemeenschappelijke Ruimte (EER) en bij voorkeur in Nederland wordt opgeslagen en bewaard wordt tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Opdrachtgever blijft te allen tijde eigenaar van de data en (open)bestanden behorende bij deze opdracht. Opdrachtgever heeft ten allen tijde de mogelijkheid de data en (open)bestanden zonder bijkomende kosten en rechtenvrij op te vragen. Dit betekent ook dat het archief met opmaakbestanden en opmaakmodellen eigendom is en blijft van Provincie Noord-Holland en aan het einde van de contractperiode zonder kosten wordt terug overgedragen aan de Provincie.
9.8	Informatie beveiliging	De Opdrachtnemer waarborgt de beveiliging van informatie, persoonsgegevens en materialen, ook wanneer de productie extern wordt uitgevoerd. Het archief met opmaakbestanden en opmaakmodellen is eigendom van Provincie Noord-Holland en wordt aan het einde van de contractperiode zonder kosten terug overgedragen aan de Provincie.
9.9	Nederlandstalig	De gebruikersinterface van de aangeboden applicaties zijn volledig Nederlandstalig. Productomschrijvingen zijn in de Nederlandse taal beschikbaar.
9.10	Termijn bewaren en overdracht data bij beëindiging	De data van Opdrachtgever die in de digitale bestelomgeving worden bewaard kunnen minimaal tot het einde van de Overeenkomst bewaard blijven. Bij beëindiging van het contract borgt Opdrachtnemer, dat alle data eigendom van de Opdrachtgever binnen redelijke termijn digitaal wordt overgedragen aan de Opdrachtgever, in een nader te bepalen gestructureerd leesbaar format, dan wel worden de data vernietigd (inclusief backups).
9.11	Services Level Agreement (SLA)	Opdrachtnemer en Opdrachtgever leggen na gunning Service Level afspraken vast in een SLA. Opdrachtnemer levert zijn SLA aan in concept waarna in samenspraak met Opdrachtgever een definitieve SLA in de implementatieperiode wordt vastgesteld. Zie ook concept Overeenkomst Artikel D.4, Bijlage 2 bij de leidraad.
9.12	Dossier Afspraken en Procedures (DAP)	Opdrachtnemer en Opdrachtgever leggen na gunning een dossier aan van afspraken en procedures (DAP). Waar de SLA in gaat op de servicenormen van de serviceverlening, gaat de DAP in op de administratie organisatie rond de serviceverlening zoals welke procedures worden uitgevoerd, welke rapportages worden geleverd en welke rollen / personen zijn betrokken in de communicatie tussen Opdracht.

		In het algemeen komen de volgende onderwerpen voor in een DAP. - Documentbeheer - Procesafspraken - Procedureafspraken - Communicatielijnen - Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden - Contactpersonen - Rapportages Zie ook concept Overeenkomst Artikel D.4 SLA en Artikel E.9.3
--	--	--