

Bijlage A Programma van Eisen

Versie: definitief

Datum: d.d. 14 januari 2020



1 ALGEMEEN

1.1 INLEIDING

Dit Programma van Eisen beschrijft de minimale randvoorwaarden waar de Afdrukdienst aan dient te voldoen. Onderscheid wordt gemaakt in een algemeen deel (Hoofdstuk 1) waarin randvoorwaarden staan vermeld die voor de gehele opdracht van toepassing zijn. Hoofdstuk 2 beschrijft de huidige situatie en randvoorwaarden voor wat betreft decentraal printen, scannen en kopiëren. Een beschrijving van de huidige reproductieverlening alsmede de randvoorwaarden zoals van toepassing op onderhavige opdracht, zijn opgenomen in Hoofdstuk 3.

1.2 RANDVOORWAARDEN ALGEMEEN

Nr.	Algemene eisen voor Afdrukdiensten
1.	De Overeenkomst wordt periodiek geëvalueerd en ondersteund met rapportages.
2.	Aanbestedende dienst dient te kunnen beschikken over actuele managementinformatie.
3.	Opdrachtnemer verzorgt Nederlandstalige gebruikersinstructies en basistrainingen.
4.	De afdrukomgeving dient Nederlandstalig te zijn (m.u.v. Engelse termen)
5.	Opdrachtnemer draagt zorg voor een SPOC met de benodigde beslissingsbevoegdheid voor de uitvoering van de opdracht.
6.	De afdrukomgeving en te leveren apparatuur dient geschikt te voor de omgeving waarin deze worden geplaatst.
7.	De apparatuur hoeft niet nieuw te zijn.
8.	De omgeving dient volledig secure opgebouwd te zijn in een ISO27001.gecertificeerd datacenter.
9.	Het uitbesteden van de dienstverlening betekent dat Opdrachtnemer minimaal: • Zorgdraagt dat de Opdrachtgever beschikt over werkende apparatuur en oplossing en ten behoeve hiervan onder andere reageert op meldingen vanuit het apparaat zelf en van Opdrachtgever; • Voldoende personeel beschikbaar stelt die borgt dat de apparatuur operationeel blijft functioneren; • Een Nederlandstalige helpdesk, online en telefonisch bereikbaar (op werkdagen tussen 8:00 en 22:00 uur), ingericht voor het ontvangen, afhandelen en terugkoppelen van meldingen; • De serviceorganisatie van Opdrachtnemer is tenminste dagelijks (kosteloos) telefonisch bereikbaar op maandag tot en met vrijdag van 08.00 uur tot 22.00 uur. Storingen buiten het service window kunnen doorgegeven worden via de webportal van Opdrachtnemer. • Kosteloos zorgdraagt voor alle (ver-)plaatsingen van apparatuur; • Vragen over het gebruik van de apparatuur beantwoordt; • Optimaal gebruik en plaatsing van de apparatuur bevordert door het bieden van advies, hulp, uitleg, voorlichting en instructie; • Opdrachtgever informeert over relevante ontwikkelingen in de branche en bij Opdrachtnemer; • Een door Opdrachtgever goedgekeurde gedegen en adequate exit strategie heeft opgesteld, waarbij aan het einde van de overeenkomst (of bij tussentijdse beëindiging) Opdrachtnemer zorgdraagt voor de ontmanteling van de complete dienst inclusief afvoer van alle apparatuur.
10.	De omgeving is HA (highly available) met gegarandeerde beschikbaarheid van 99,9 procent tijdens werkuren (08:00 uur – 22:00 uur) en 99,8 procent in daluren (22:00 uur – 08:00 uur).
11.	In het geval van verstoringen ziet Opdrachtgever een aantal verschillende prioriteiten. Prioriteit 1 storing = als meer dan de helft van de apparatuur in een gebouw en / of de repro omgeving niet beschikbaar is Of wanneer bijvoorbeeld de printserver, het webportal of het betaalportal offline zijn, is het Prioriteit 1. Prioriteit 2 storing = als twee aan elkaar grenzende apparaten op dezelfde verdieping in een gebouw niet beschikbaar zijn Prioriteit 3 storing = als een printer een storing heeft anders dan bovenstaande.

	Kleine operationele verstoringen zoals paperjam, toner op, nietjes op, wastebox vol dienen binnen 2 uur (na melding) te zijn verholpen. Opdrachtgever kan bij storingen een andere prioriteit bepalen dan voormeld. In dat geval dient Opdrachtnemer overeenkomstig deze prioritering te handelen. Het service window voor fysieke apparatuur is voor Opdrachtnemer gelijk aan de openingstijden van de service desk van Opdrachtgever. Het service window voor de webportal, betaalportal, printserver en andere infrastructuur ligt buiten de standaard werktijden (08:00-22.00). Response tijd en reactietijd <table><tr><td></td><td>Prioriteit 1</td><td>Prioriteit 2</td><td>Prioriteit 3</td></tr><tr><td>Responstijd (acceptatie van storing)</td><td>5 min</td><td>10 min</td><td>15 min</td></tr><tr><td>Reactietijd (start oplossen)</td><td>1 uur</td><td>2 uur</td><td>4 uur</td></tr><tr><td>Oplostijd</td><td>90% binnen 4 uur en 100% binnen 8 uur</td><td>90% binnen 8 uur en 100% binnen 16 uur</td><td>90% binnen 24 uur</td></tr></table>		Prioriteit 1	Prioriteit 2	Prioriteit 3	Responstijd (acceptatie van storing)	5 min	10 min	15 min	Reactietijd (start oplossen)	1 uur	2 uur	4 uur	Oplostijd	90% binnen 4 uur en 100% binnen 8 uur	90% binnen 8 uur en 100% binnen 16 uur	90% binnen 24 uur
	Prioriteit 1	Prioriteit 2	Prioriteit 3														
Responstijd (acceptatie van storing)	5 min	10 min	15 min														
Reactietijd (start oplossen)	1 uur	2 uur	4 uur														
Oplostijd	90% binnen 4 uur en 100% binnen 8 uur	90% binnen 8 uur en 100% binnen 16 uur	90% binnen 24 uur														
12.	Opdrachtnemer garandeert een beschikbaarheid van minimaal 99% van de bedrijfstijd (werkuren) van de geleverde Afdrukdiensten als gerekend per apparaat. Bovenstaand beschikbaarheidspercentage geldt voor alle apparatuur en bijgeleverde opties en software. Het aantal afdrukken (weinig of veel) mag hier geen invloed op hebben. Storingen veroorzaakt door gebruikersfouten (bijvoorbeeld verkeerd papiergebruik) of door oneigenlijke gebruik vallen buiten de berekening van de beschikbaarheid. Voor de berekening van de beschikbaarheid (= uptime) geldt, op basis van 08:00 uur – 22:00 uur $\frac{303,33 - b}{303,33} * 100 = \% \text{ uptime}$ b = De som van alle hersteltijden (=moment van herstel -/- moment van aanmelden van de storing bij de Opdrachtnemer) van het apparaat. 303,33 is de som van het aantal uren dat de machine per maand beschikbaar moet zijn ((5 dagen à 14 uur per dag x 52 weken) /12 maanden). Voor alle genoemde tijden geldt: niet een gemiddelde tijd maar een maximale tijd.																
13.	Preventief en correctief onderhoud gaat ten koste van beschikbaarheid indien dit onderhoud plaatsvindt tijdens het service window. Indien dit soort onderhoud wordt uitgevoerd binnen het service window en naar verwachting langer duurt dan 30 minuten, moet dit in goed overleg worden afgestemd met de Opdrachtgever. Ook moet hier rekening worden gehouden met de kalender van Opdrachtgever (denk bijvoorbeeld aan tentamen periodes).																
14.	Opdrachtgever stelt hoge eisen aan de servicegerichtheid, flexibiliteit en representativiteit van de door de Opdrachtnemer in te zetten medewerkers. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat de, voor de opdracht in te zetten, medewerkers: • Ervaring hebben met en kundig zijn op het onderdeel van de dienstverlening waarvoor zij worden ingezet; • Klantgericht en klantvriendelijk opereren; • Herkenbaar zijn: bedrijfskleding (en naambadge); • Representatief zijn.																
15.	Onderhoud vindt plaats in overleg met Opdrachtgever en dient minimaal 48 uur voor het geplande onderhoud te zijn afgestemd.																
16.	Afdrukopdrachten mogen op geen enkel moment zichtbaar zijn voor derden.																
17.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een backup en restore systeem waarbij backups ten minste 30 dagen terug kunnen in de tijd. Dit geldt niet voor opdrachten die via de module beveiligde bestanden zijn verwerkt: deze dienen direct na productie van webportal en printer te worden verwijderd.																
18.	Indien en voor zover Opdrachtnemer persoonsgegevens verwerkt zal de verwerkersovereenkomst als opgenomen in Bijlage I worden ondertekend.																

19.	De toegang naar de afdrumgeving voor gebruikers is altijd via een open ID connect of Surf connect verbinding.
20.	Bij het retourneren van de apparatuur dient de hardware zo snel mogelijk aantoonbaar gecertificeerd te worden geschoond ('wipen').
21.	Het intellectueel eigendom van documenten blijft te allen tijde bij Opdrachtgever.
22.	Alle kosten voor het verrichten van de afdrumdiensten dienen in prijzen en tarieven als opgenomen in het Prijzenformulier (bijlage D3) te zijn inbegrepen.

Nr	Webportal en bestellingen
23.	Opdrachtnemer dient een volledig werkend webportal op te leveren tenminste 1 maand vóór ingang van de dienstverlening.
24.	Via de webportal kunnen regulier printen, beveiligd printen en readers/moduleboeken opdrachten worden geplaatst door Gebruikers.
25.	Alle specificaties die vermeld staan op het prijzenblad zal Opdrachtnemer als artikel ook in de webportal leveren.
26.	Alle gangbare en actuele browsers moeten kunnen worden gebruikt.
27.	De besteller ontvangt per omgaande een bevestiging van de ontvangen aanvraag en/of bestelling/opdracht. De besteller voegt deze geprinte e-mail als orderbon toe aan zijn eventuele hardcopy opdracht.
28.	De webportal dient gekoppeld te kunnen worden met het bestelsysteem Proquo van Opdrachtgever voor het vastleggen en financieel afhandelen van opdrachten, zie Bijlage V .
29.	Als de besteller dit wenst, wordt er (indien aangegeven in de webportal) eerst een proefdruk ter goedkeuring aangeleverd. Bij een bestelling met een waarde meer dan € 250 per opdracht zorgt Opdrachtnemer altijd voor een proef ter goedkeuring. Indien zij geen proef ter hand stelt, ligt het risico van misproducties (afgekeurde kwaliteit op basis van de aanlevering) bij Opdrachtnemer. Indien een proefdruk gewenst is, dient er in de webportal een duidelijke melding naar voren te komen dat de afgesproken levertijd pas in gaat, wanneer de proefafdruk is goedgekeurd. Bij bestellingen boven de € 250 dient het voor de besteller ook mogelijk te zijn af te zien van de proefdruk. Indien de besteller afziet van een proefdruk komen de risico's van misproducties bij de besteller te liggen.
30.	De jobtickets moeten dusdanig intelligent zijn, dat keuzes van de besteller altijd realiseerbaar zijn.
31.	De webportal kan alle in het middelbaar beroepsonderwijs gangbare bestandformats verwerken eventuele benodigde aanpassingen in de webportal (bijv. als gevolg van software updates) worden door Opdrachtnemer kosteloos aangepast.
32.	Opdrachtnemer accepteert alleen bestellingen van personen die kunnen inloggen op het netwerk van Opdrachtgever (medewerkers die gekoppeld zijn in de Active Directory op het netwerk). Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever tegen niet-geautoriseerd gebruik waar mogelijke claims van derden -in het bijzonder Stichting Pro- uit voortkomen.
33.	Enkele medewerkers worden geautoriseerd om beveiligde opdrachten te plaatsen. Deze rechten zijn afgeleid van een AD gebruikersgroep die enkel met een MFA (Multi Factor Autorisatie) token toegang krijgen.
34.	Opdrachtnemer is bevoegd om bestelbevoegde personen aan of af te melden en kostenplaatsen toe te voegen, te verwijderen en/of te muteren. Dit gebeurt kosteloos. Ook het muteren van afleveradressen of andere kleine aanpassingen in de webportal voert Opdrachtnemer kosteloos uit. Opdrachtgever levert de mutaties aan.
35.	Opdrachtnemer koppelt op basis van ADFS3/SAML/Open ID Connect via de Surfnedfederatie ten behoeve van authenticatie/autorisatie. Er is een testomgeving beschikbaar voor ADFS3/SAML/Open ID Connect
36.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een adequate back-up (van minimaal 30 dagen) van de in de webportal of andere productiesystemen opgeslagen gegevens en zal de procedures die nodig zijn voor de beveiliging van data en voor het maken van een back-up op verzoek van Opdrachtgever kenbaar maken. Dit geldt niet voor opdrachten die via de module beveiligde bestanden zijn verwerkt: deze dienen direct na productie van portal en printer te worden verwijderd.
37.	De webportal biedt de mogelijkheid om met meerdere bestellers (geen limiet) tegelijkertijd in te loggen en bestellingen te plaatsen. De besteller dient automatisch 15 minuten na de laatste activiteit te worden uitgelogd. Bij beveiligde opdrachten bedraagt dit 2 minuten. Deze tijdsduur dient te kunnen worden aangepast na behoefte van Opdrachtgever.

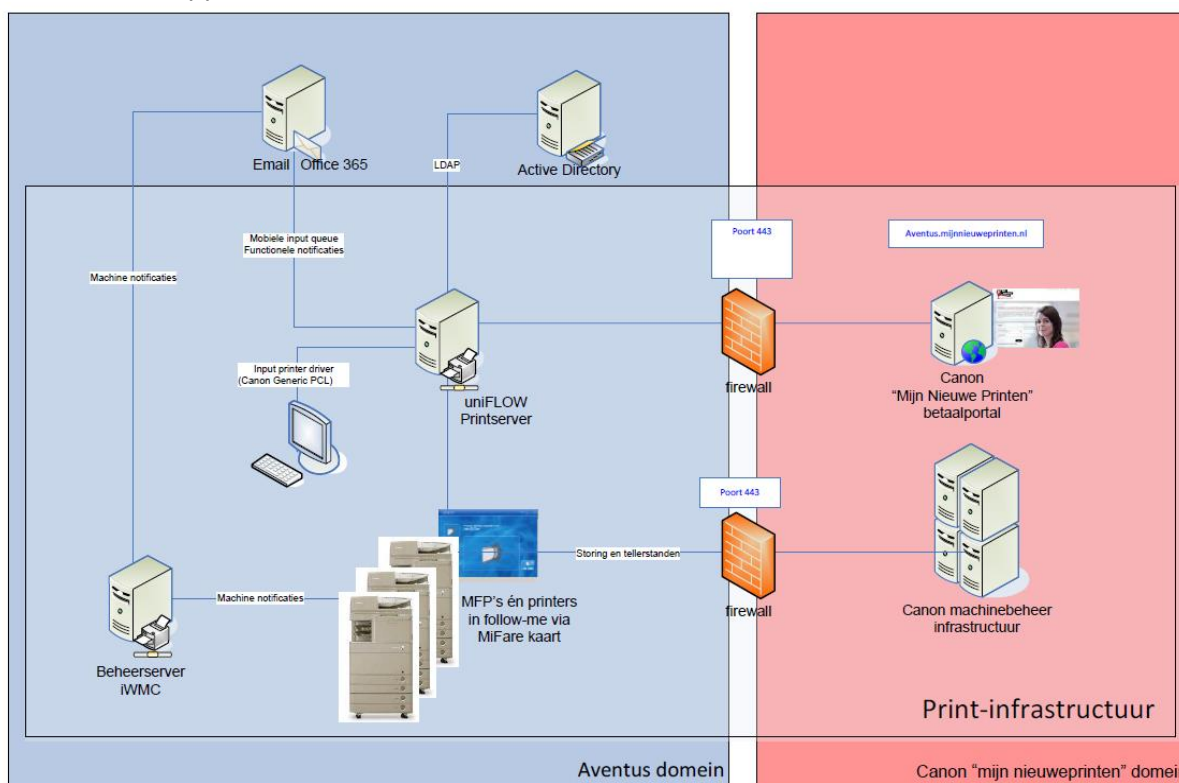


38.	Opdrachtnemer biedt besteller (via de webportal) inzicht in de actuele bestelstatus (waaronder in ieder geval: ontvangen, in uitvoering genomen, gereed en geleverd) via een zogenaamd track- en trace systeem alsmede de eerder geplaatste bestellingen.
39.	Tot het moment "in uitvoering genomen" kan besteller de opdracht nog wijzigen of annuleren.
40.	De besteller ziet altijd de werkelijke (correcte) kosten incl. BTW en BTW percentage tijdens de bestelling aan de hand van de bestelling en het document alsmede de levertijd.
41.	Opdrachtnemer maakt onderscheid in de berekening tussen full color en zwart-wit afdrukken (pagina's) binnen één bestand of kopieeropdracht overeenkomstig de tarieven zoals die door Opdrachtnemer zijn ingediend bij inschrijving. De webportal maakt bij uploaden dit verschil automatisch, voor zowel PDF-documenten als Microsoft Office-documenten. De kosten voor betreffende bestelling worden hierop automatisch aangepast.
42.	Bij het plaatsen van een bestelling kan besteller middels een verplicht keuzemenu indien deze hiertoe is geautoriseerd een sector of dienst en respectievelijk een team of afdeling selecteren. Zodra deze gegevens zijn ingevuld, dient dit automatisch te koppelen met de bijbehorende kostenplaats.
43.	Op de werkdagen tussen 8.00 en 22.00 uur garandeert de Opdrachtnemer een beschikbaarheidspercentage van de webportal van minimaal 99,9% gemeten over de periode van een maand. Buiten deze genoemde uren garandeert Opdrachtnemer een garantie voor de beschikbaarheid van 99,8% gemeten over een maand. Onderhoud door de Opdrachtnemer dient plaats te vinden tussen 22.00 en 8.00 uur.
44.	Opdrachtnemer dient aan te tonen dat aan de beschikbaarheid wordt voldaan.
45.	Er dient een automatische calculatie en facturatie mogelijk te zijn in de webportal aan de hand van een geüpload bestand. Alle productiehandelingen moeten hierin zijn meegenomen: opmaak, printen (scheiding kleur en zwart binnen één document), papiersoorten, afwerking en overige items uit de prijslijst bij bestelling/uploaden. De besteller ziet altijd de werkelijke (correcte) kosten tijdens de bestelling aan de hand van de bestelling en het document.
46.	Iedere opdracht in de webportal van Opdrachtnemer dient een uniek ordernummer te krijgen. Herhaalopdrachten moeten eenvoudig zijn te generen.
47.	Alle handelingen in de webportal moeten worden gelogd.
48.	Opdrachtgever kan alle orders te allen tijde digitaal inzien alsmede bijbehorende documenten, zodat besteller zijn oude opdrachten opnieuw kan bewerken/bestellen. Dit geldt niet voor opdrachten die via de module beveiligde bestanden zijn verwerkt: deze dienen direct na productie van portal en printer te worden verwijderd.
49.	Buiten de scope vallende opdrachten (bijv. DTP-opdrachten) worden niet door Opdrachtnemer in behandeling genomen.

2 PRINTERS EN MFP'S

2.1 HUIDIGE SITUATIE

De huidige printomgeving is virtueel opgebouwd met een HA-VMware server enkelvoudig. Deze op UniFlow gebaseerde omgeving is nu nog gekoppeld met de interne Active Directory van Aventus op basis van LDAP(s) verkeer.



Alle beheerde werkstations van Aventus maken gebruik van een uniforme printerdriver welke gedistribueerd wordt via AppSense. Nu alleen beschikbaar voor Windows machines. De overige apparaten (Bring Your Own Device) BYOD kunnen gebruik maken van de printservice via het portaal <https://aventus.mijnnieuweprinten.nl>

BYOD werkwijze

- De documenten kunnen via het portaal worden geüpload, waarna het portaal de opdracht via email verstuurd naar het mailadres mobielprenten@aventus.nl
- De Uniflow server zal elke minuut de documenten uit de mailbox verwerken en deze geconverteerd als printopdracht klaarzetten voor de gebruiker

Het portaal is tevens betaalportaal met een koppeling naar DOCDATA die voor Aventus de iDeal betalingen afhandelt.

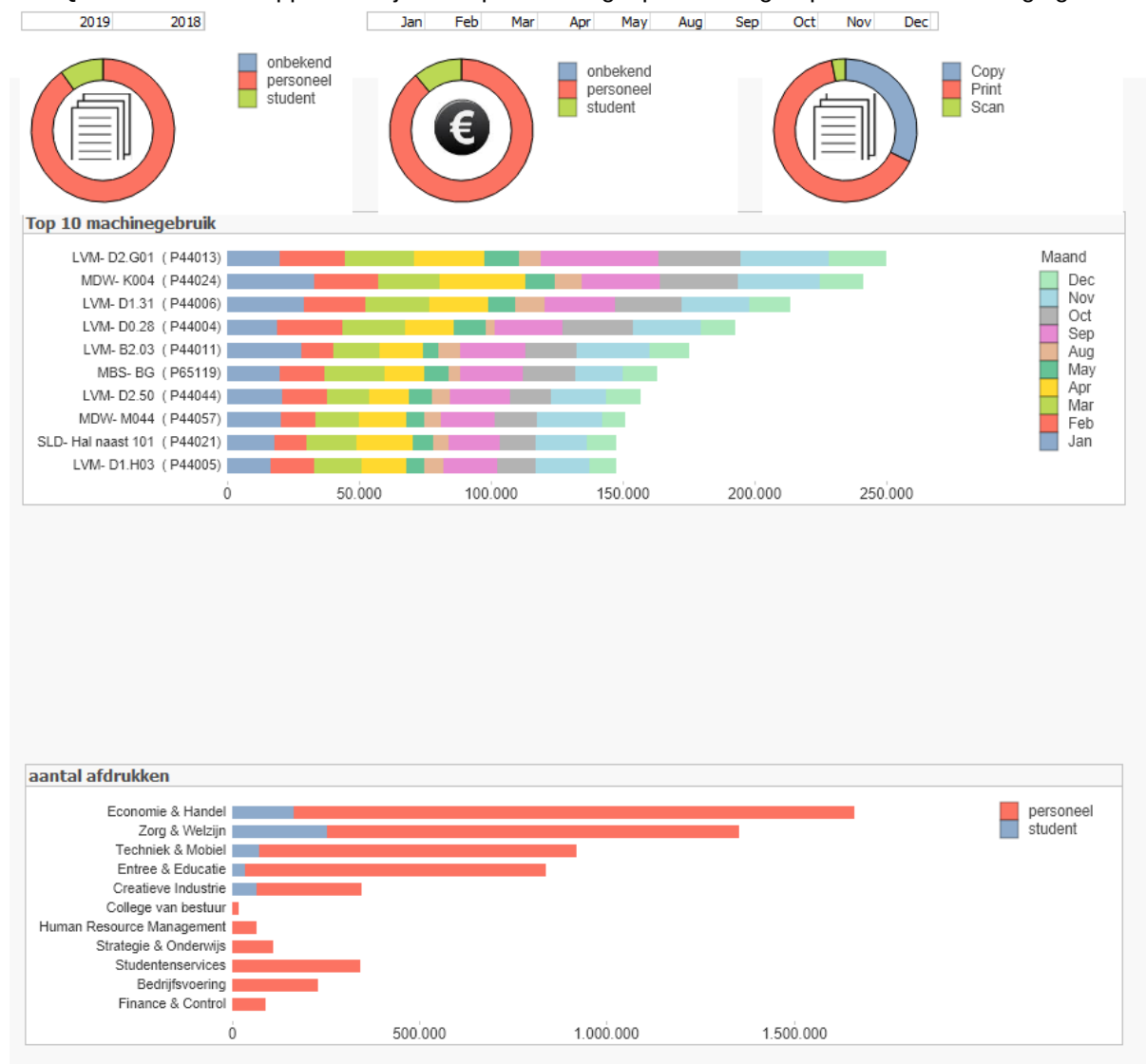
De gehele omgeving wordt beheerd met een iWMC server voor machine notificaties tbv. supplies. De huidige opdrachtnemer verzorgt de communicatie met betrekking tot storingen en tellerstanden. Gebruikers maken gebruik van een Mifare kaart (de Aventus kaart) voor het ophalen van de bestanden vanaf de printer. Ook kan een gebruiker voorzien worden van een pincode waardoor er geen kaart benodigd is.

Gastprinten wordt ook verzorgd via het portaal <https://aventus.mijnnieuweprinten.nl>

- De gebruiker registreert zijn emailadres, waarna deze via mail een pincode krijgt toegewezen. Hierdoor is er geen kaart benodigd.

Aventus maakt gebruik van Vlans om haar diensten fysiek te scheiden. Het machinepark is dus niet automatisch benaderbaar, maar moet worden ontsloten voor de gebruikers.

Naast de kwartaalrapportage van onze huidige leverancier is er ook een dagelijkse koppeling gemaakt met QlikView. In deze applicatie zijn alle opdrachten gesplitst naar groep dienst en bekostiging.



Het huidige printerpark van Aventus omvat 69 multifunctionals (MFP's) en 45 printers waarop ongeveer 7,5 miljoen afdrukken per jaar worden gerealiseerd. De locaties van de printers en MFP's is weergegeven in **Bijlage II Vlekkenplan**.

Er zijn op dit moment 18 printers voor arbo- en examenlokalen die beschikken over minimaal 1 papierlade van 250 vel A4 + minimaal 1 handinvoer.

Er zijn op dit moment 12 printers voor administratie die beschikken over minimaal 4 papierlades van 250 vel A4 + minimaal 1 handinvoer.

Er zijn op dit moment 4 printers voor diploma's die beschikken over minimaal 1 papierlade van 250 vel A4 + minimaal 1 handinvoer, welke geschikt is/zijn voor A4 t/m 120 grams alsmede diplomapapier, resultatenoverzichtpapier, certificaatpapier en instellingsverklaringpapier 100 grams veiligheidspapier).

Opdrachtnemer ontvangt op verzoek een aantal vellen van iedere papiersoort als voormeld. Zij garandeert een ongestoorde werking van de apparatuur in combinatie met gebruik van deze papiersoorten.

Er zijn op dit moment 35 MFP's die beschikken over een minimale afdruksnelheid van 40 PPM fullcolour en zwart-wit bij gebruik van 80 grams A4 papier.

Er zijn op dit moment 34 MFP's die beschikken over een minimale afdruksnelheid van 60 PPM fullcolour en zwart-wit bij gebruik van 80 grams A4 papier.

2.2 RANDVOORWAARDEN PRINTERS EN MFP'S

Nr.	Algemene eisen voor alle type printers en MFP's
50.	De nieuwe printomgeving dient minimaal de huidige functionaliteiten te bevatten en een minimaal kwalitatief vergelijkbare gebruikerstevredenheid op te leveren.
51.	Verbruiksmaterialen moeten tijdig op de juiste locatie worden afgeleverd. Het periodiek controleren op de noodzaak tot vervanging van verbruiksmaterialen door een medewerker van Aventus is niet toegestaan.
52.	Uniforme modellen strategie: De aangeboden MFP's en printers zijn van hetzelfde merk en per type identiek in de uitvoering en gebruik.
53.	Opdrachtnemer draagt zorg voor follow-me-printing via de huidige (mifare) pas en daarnaast met eigen (persoonlijke) logincode op MFP's en printers (beide tegelijkertijd). De kaartlezers dienen eveneens NFC te ondersteunen. Voor 'externe' gebruikers moet het mogelijk zijn om 'rechtstreeks af te drukken, dus zonder follow-me, echter wel MET registratie van de afdrukken op gebruikersniveau. Deze gebruikers hebben geen Aventus pas.
54.	Zonder identificatie en afdrukregistratie mag gebruik van MFP's en printers niet mogelijk zijn.
55.	Bij gebruik van toner: 100% Tonervastheid. Bij gebruik van inkt: Inkt is direct na printen droog en niet uit te vegen.
56.	Blanco pagina's mogen NIET berekend worden.
57.	Eenvoudige sorteeroptie voor sets, gestaffeld en om-en-om.
58.	Opdrachtnemer maakt onderscheid in de berekening tussen full color en zwart-wit afdrukken (pagina's) binnen één bestand of kopieeropdracht overeenkomstig de tarieven zoals die door Opdrachtnemer zijn ingediend bij inschrijving.

Nr.	Accounting eisen
59.	Afdrukopdrachten worden geregistreerd (accounting) door een applicatie van Opdrachtnemer, met de bij de handling en gebruiker horende kosten.
60.	Studenten krijgen een vastgesteld print tegoed bij de start van het schooljaar. Als dit tegoed 'op' is, is het voor de gebruiker niet langer mogelijk om gebruik te maken van de functies kopiëren en printen, scannen is dan nog wel mogelijk. Opwaardering is mogelijk met iDeal via een webapplicatie. Opdrachtgever bepaalt de hoogte van de printtarieven voor studenten. Alle accounting hard- en software zoals gevraagd in deze opdracht wordt geleverd door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het technisch- en administratief beheer van de accounting software en de betalingen.
61.	De kaartlezer is of in de apparatuur geïntegreerd of zit nagelvast aan de apparatuur en is vandalismebestendig.
62.	Indien tijdens de uitvoering van een printopdracht een storing optreedt, dient de gebruiker binnen 60 seconden automatisch te worden uitgelogd. De resterende opdracht zal nooit spontaan worden hervat. Na het uitloggen van een gebruiker dient de apparatuur per direct (automatisch) naar de default mode terug te gaan.
63.	Als een printopdracht gedurende 24 uur (of een door de beheerder in te stellen periode) niet geselecteerd is, dan wordt de opdracht automatisch uit het geheugen gewist.
64.	Het aantal te nemen stappen vanuit default mode tot de verzonden afdrukken mag maximaal 3 zijn inclusief identificatie (en/of authenticatie met een unieke code). Daarna moeten de bestanden binnen maximaal 2 stappen afgedrukt zijn.



65.	De systeeminstellingen op het display dienen niet door de gebruikers aangepast te kunnen worden.
66.	Printopdrachten moeten door de gebruiker zelf verwijderd kunnen worden.
67.	Het is duidelijk af te lezen welke opdrachten er wanneer en door wie verzonden zijn, onder vermelding van minimaal de volledige bestandsnaam, de afzender en uitleesbaar tijdstip van verzenden. Documenten die meerdere malen met dezelfde bestandsnaam verzonden worden mogen elkaar niet overschrijven.
68.	Toets voor het tijdelijk onderbreken en stoppen van Printopdrachten. Er mag op geen enkel moment printinformatie achterblijven bij plotselinge verstoring of vastgelopen opdrachten.
69.	Foutomschrijving (papierstoring, paperless, toner/inkt bijna op) moeten op het bedieningspaneel / display zichtbaar zijn. Dit moet ook zichtbaar zijn bij de ServiceDesk die de staat van de apparatuur op afstand kan uitlezen.
70.	Het bedieningspaneel op de apparatuur dient remote overgenomen te kunnen worden door de ServiceDesk
71.	Opdrachtnemer ontvangt een exemplaar van de Aventus-card en garandeert een ongestoorde werking van de apparatuur in combinatie met identificatie van deze Aventus-card.
72.	De instellingen voor de printerdriver moet op 1 centraal punt (server) instelbaar zijn.
73.	Tellerstanden dienen automatisch op afstand te kunnen worden uitgelezen door de Opdrachtnemer.
74.	De accounting software is een SAAS (Software as a Service) oplossing.
75.	De betaling door studenten (opwaarderen van het afdruktegoed) verloopt via een SAAS oplossing met authenticatie op basis van SAML2 of OpenID Connect op SURFconext

Nr.	Printers
76.	Geschikt voor verwerking van laserprint papier verwerking (invoer / uitvoer) enkel / dubbelzijdig. Enkelzijdig A4 papierverwerking met een minimale snelheid van 30 PPM.
77.	A5 papierverwerking is mogelijk via de handinvoer of via de lade.
78.	De printer is geschikt voor en verwerkt storingsvrij 75 t/m 90 grams papier.
79.	De printer is geschikt voor en verwerkt storingsvrij laserprint geschikte etiketten (A4), via handinvoer.
80.	Afdrukkwaliteit: minimaal 600 x 600 dpi.
81.	Standaard dubbelzijdig afdrukken ingesteld, met mogelijkheid enkelzijdig afdrukken per printer in te stellen.

Nr.	Full colour MFP's
82.	Alle laserprint geschikte papiersoorten A4 en A3, van 75 t/m 80 grams papier, zijn vanuit de lade automatisch dubbelzijdig verwerkbaar, en t/m 200 grams (enkelzijdig) uit de handinvoer. Laserprint geschikte etiketten kunnen probleemloos verwerkt worden vanuit de handinvoer.
83.	A3, A4 en A5 papierverwerking is ook mogelijk via de handinvoer.
84.	Print- scan- en kopieersnelheid (enkelzijdige snelheid) minimaal 40 PPM fullcolour en zwart-wit bij gebruik van 80 grams A4 papier.
85.	Afdrukresolutie is minimaal 600 x 600 dpi (zowel zwart-wit als fullcolour).
86.	Enkelzijdig en dubbelzijdig printen is mogelijk, instelbaar via de printerdriver.
87.	Default instelling: alle afdrukken in hoogste kwaliteit.
88.	Minimaal 4 papierladen, waarvan minimaal 2 papierladen á 500 vel A4 en minimaal 1 papierlade á 500 vel voor A3 (80 grams papier) en minimaal 1 papierlade á 250 vel A4. Als alternatief mag er een MFP met 3 papierladen (waarvan minimaal 1 A3) geboden worden met een minimale totale papier capaciteit van 2.000 vel.
89.	Naast de gevraagde papierladen uit eis 88 dient de MFP te beschikken over een bulkmagazijn (LCT) van minimaal 2.000 vel (80 grams). Verplicht aan te bieden op het prijzenblad (optioneel af te nemen door Opdrachtgever).
90.	Naast papierladen is er de mogelijkheid tot handinvoer.
91.	Laden zijn GEEN handinvoer of bulkmagazijn (LCT).
92.	Staand en liggend op A4 afdrukken is mogelijk, zowel enkelzijdig als dubbelzijdig.
93.	Automatisch dubbelzijdig ingesteld bij printen en kopiëren (tenzij het een enkelzijdig origineel betreft).
94.	Inline nietoptie (automatisch) voor minimaal 25 vel ineens: 1 nietje op 1 positie en 2 nietjes op 2 posities. Verplicht aan te bieden op het prijzenblad (optioneel af te nemen door Opdrachtgever).
95.	Er moet minimaal 500 vel 80 grams in de uitvoerunit kunnen.

96.	De kopieerfunctie is in staat om met tekstbestand, fotobestand en automatische formaatherkenning te werken.
97.	Scannen, printen en kopiëren mogen elkaar niet verstoren.
98.	Verkleinen en vergroten (alle formaten tussen 25%-400%) moet mogelijk zijn (traploos en in vaste stappen)
99.	De dubbelzijdige afdrukmodus heeft minimaal 1:2, 2:1 en 2:2.
Nr.	Scannen
100.	Scannen fullcolour of een zwart/wit (to-mail functie via automatische koppeling naar Office365) in de voor middelbaar beroepsonderwijs gebruikelijke bestandsformats.
101.	Scan instelbaar tot min/max 300-600 dpi, zonder aanvullende software.
102.	Toets voor het tijdelijk onderbreken en stoppen van Scanopdrachten.
103.	Single pass scanning (dubbelzijdig scannen in 1 doorgang) via een ARDF/ADF geschikt voor minimaal 25 vel A4 80grs.
104.	Voor scannen worden nimmer kosten in rekening gebracht.



3 REPRO DIENSTEN

3.1 BESCHRIJVING GESCHIEDENIS EN HUIDIGE SITUATIE

Tot oktober 2015 had Aventus op de hoofdlocatie aan de Laan van de Mensenrechten een repro-ruimte in huis, verzorgd door een externe partij. Aventus-medewerkers op de hoofdlocatie liepen in en uit voor hun opdrachten. Via een eigen koeriersdienst verzorgde Aventus het transport van opdrachten van en naar de kleinere locaties.

Onderdeel van de vorige aanbesteding (dat leidde tot het huidige contract), was de transitie van in-huis naar uit-huis. Na een korte overgangsfase werd al vrij snel na implementatie van het contract de functionaliteit van de repro-ruimte op de hoofdlocatie van Aventus opgeheven. Ondanks dat het wennen was voor de Aventus-medewerkers, slaagden de Aanbestedende dienst met de opdrachtnemer erin om wederom een stabiele dienstverlening te organiseren. Vanaf dat moment verrichtte de opdrachtnemer de repro-werkzaamheden op een externe locatie en verzorgden zij het transport naar Aventus.

3.2 DIGITALE BESTELOMGEVING

Via een digitale bestelomgeving van de leverancier plaatsen de Aventus-medewerkers hun opdrachten. Deze digitale bestelomgeving bevat verschillende modules o.a. reguliere opdrachten, beveiligd printen en readers/moduleboeken.

Alle Aventus-medewerkers hebben toegang tot de digitale bestelomgeving. Slechts enkele medewerkers zijn geautoriseerd om opdrachten in de module “beveiligd printen” te plaatsen.

Via met name verplichte velden omschrijven de medewerkers hun opdracht en uploaden ze het te verwerken bestand. Deze invulvelden resulteren in een factuurbedrag welke al zichtbaar is bij het afronden van de bestelling. Hierbij leiden de invulvelden ook naar doorbelasting van het juiste BTW-tarief en informatie over aflevering, alsmede een proefdruk-optie. In de webportal zijn nu onderstaande jobtickets (deels verplichte invulvelden c.q. automatisch gegenereerde velden) opgenomen:

- de naam van de besteller;
- sector / dienst;
- team / afdeling;
- kostenplaats;
- ordernummer;
- de besteldatum (automatisch)
- de leverdatum;
- omschrijving van de bestelling;
- betreft het een hardcopy opdracht ja/nee;
- het volume (het aantal);
- de prijs per eenheid;
- de totale kosten;
- het haal- en afleverpunt;
- betreft het leermiddelen (9% BTW) of niet (21% BTW);
- een opmerkingenveld (vrij tekstveld).

De jobtickets worden geheel afgestemd op de vraagstelling en type opdracht. Er komen dus geen onnodige vragen naar voren komen die niet relevant zijn voor de betreffende bestelling.

Als hoofdgroepen zijn de volgende jobtickets gemaakt:

1. Jobticket voor het aanvragen van offertes;

2. Jobticket voor algemene printopdrachten, met daarachter een keuze menu voor
 - standaard opdracht
 - ingebonden boekjes
 - groot formaat
 - mailing
3. Jobticket voor het bestellen van readers/moduleboeken t.b.v. distributeur voor leermiddelen (altijd laag tarief BTW);
4. Jobticket voor beveiligde documenten
5. Jobticket inzage lopende bestellingen en opdrachtstatus;
6. Jobticket voor herdruk (gearchiveerd bestand);
7. Jobticket voor het melden van klachten;
8. Jobticket voor handleiding voor gebruik van de bestelmodule (incl. levertijden etc.).

Voor het reguliere werk leveren medewerkers sporadisch ook nog hard-copy-opdrachten in, vergezeld van een uitdraai van de digitale aanmelding of een handmatig ingevuld bestelformulier.

3.3 REGULIERE PRINT- EN KOPIEEROPDRACHTEN

De reguliere opdrachten bestaan uit opdrachten voor lesmateriaal en overige opdrachten vanuit sectoren en ondersteunende diensten. De scope van deze aanbesteding beperkt zich tot de zogenaamde 'éénvoudige xerografische producten'. In de basis zal de techniek xerografisch in zwart/wit en full color zijn, tenzij anders beschreven. De meeste opdrachten betreffen een A4- en A3-formaat.

Drukwerk bedoeld voor promotionele uitingen, DTP en vorming vallen buiten de scope van deze opdracht.

3.4 PRINT- EN LOGISTIEKE DIENSTEN BEVEILIGDE DOCUMENTEN

In de basis verplicht Inschrijver zich tot het nemen van adequate beveiligingsmaatregelen voor alle geplaatste bestellingen (er blijven geen databestanden van de aanbestedende dienst achter op machines van de leverancier, tijdens het halen/ brengen en in de productieomgeving laat de inschrijver de bestellingen niet onbeheerd, er is een beveiliging tegen onrechtmatige toegang door derden etc.). Vertrouwelijke opdrachten worden alleen behandeld door medewerkers van de Opdrachtnemer. Deze opdracht worden verwerkt door medewerkers die een geheimhoudingsverklaring hebben ondertekend en een VOG (verklaring omtrent gedrag) overlegd. De leverancier ziet erop toe dat al zijn betrokken medewerkers kennis nemen van de procedure met betrekking tot vertrouwelijke documenten.

Gedurende het huidige contract ontstond bij de aanbestedende dienst de behoefte aan productie en een logistiek proces rondom specifiek beveiligde documenten (zoals examens). De huidige opdrachtnemer richtte binnen de bestaande bestelmodule hiertoe een aanvullende applicatie/examenmodule in. Enkel hiertoe gemachtigde medewerkers kregen toegang tot deze module. Aandacht op dit onderdeel gaat specifiek uit naar een beveiliging met betrekking tot de toegang tot deze module, de beveiligde productie, alsmede de veiligheidsaspecten rondom het logistieke deel. Het afgelopen jaar maakten enkele onderwijsteams gebruik van deze nieuwe bestelomgeving.

Na digitale ontvangst van het examen en/of andere beveiligde documenten bij de leverancier, start deze een beveiligde productie. Deze productie vindt plaats op een beveiligde locatie van de



leverancier. De leverancier controleert net als bij de reguliere opdrachten, waarbij deze controle voor een tweede maal geschiedt bij een andere collega van de leverancier.

Na productie verpakt de Opdrachtnemer de examens en andere beveiligde documenten per opdracht in een envelop en verzegelt hij deze met zegeltape/secure-zegel.

De leverancier verzamelt de (print-)opdrachten per locatie op afleverdatum en maakt deze verzendgereed in een verzegelde transportbox. Deze wordt voorzien van een afleversticker met de NAW-gegevens van de aflevering samen met een afleverbon met daarop vermeld de ordernummers van de opdrachten in de box. De leverancier zorgt ervoor dat de transportbox tot het moment van levering in een afgesloten beveiligde ruimte wordt bewaard in de beveiligde productieomgeving.

De leverancier zorgt ervoor dat de pakbon(nen) met detailinformatie/opdrachtgevers zich bevindt/bevinden in de transportbox en niet zichtbaar is aan de buitenkant van de box.

De leverancier bezorgt deze box op de gewenste datum en met een eigen logistieke dienstverlening op één van de Aventus-locaties (of een afwijkende locatie in diezelfde plaats op verzoek).

De leverancier geeft de verzegelde box af bij de desbetreffende receptie zoals vermeld op de opdrachtbon, waar deze tekent voor ontvangst van de transportbox.

3.5 READERS EN MODULEOPDRACHTEN

Aventus stelt jaarlijks de boeken-/leermiddelenlijst voor studenten vast en heeft een distributeur voor de verstrekking ervan aan studenten. Op deze lijst kan lesmateriaal staan, welke is geschreven of samengesteld door Aventus-medewerkers. Dit specifieke lesmateriaal wordt als onderdeel van de webportal via een speciale "button" door Aventus-medewerkers geüpload. De opdrachtnemer van deze aanbesteding verwerkt deze opdracht conform de richtlijnen van deze aanbesteding. De bestelling en uitlevering van dit specifieke lesmateriaal aan studenten geschiedt via de distributeur. Deze heeft hiertoe rechtstreeks contact met de opdrachtnemer van deze aanbesteding.

3.6 AFWERKING

De nabewerkingsmogelijkheden zijn indien de besteller dit wenst, minimaal:

- in-line nieten (hechten);
- vouwen/nieten (A4- en A5-boekjes);
- vouwen;
- vullen van aangeleverde D-4 ringbanden;
- perforeren (2-, 4- of 23 gaats);
- snijden;
- lijmen;
- lamineren;
- sorteren (ordenen);
- wire-o-binding;
- garenloos binden;
- square back;
- couverteren.

3.7 VERBETEREN KWALITEIT

Veel documenten die door het primaire proces worden aangeleverd zijn sterk voor verbetering vatbaar. De leverancier heeft hierin een proactieve rol. Allereerst dienen documenten zo nodig nagekeken te worden of er zwarte randen, boorgaten, scheve pagina's, vlekken, strepen en dergelijke in de aangeleverde documenten zitten.

Deze dienen door de toekomstige leverancier gecorrigeerd te worden en de opdrachtgever moet ter goedkeuring voorzien worden van een nieuw document in pdf. De correctie bestaat dan uit het rechtzetten van een pagina, het verwijderen van de boorgaten (indien nodig daarna de pagina te



vergroten), het in het pdf-bestand wegsnijden van zwarte randen, het ontspikkelen en indien mogelijk strepen verwijderen etc. Correcties en aanpassingen van aangeleverde documenten zoals hierboven beschreven mogen in geen geval leiden tot een meerprijs.

Daarnaast kan het voor komen dat de aangeleverde documenten niet conform de huisstijl c.q. in de afgesproken aanlevernormen zijn. Voorbeelden zijn een onjuist gebruikt Aventus-logo, verkeerde opmaak, foute lettertypes, lage resolutie afbeeldingen en documenten die niet passen bij de uniforme visuele identiteit. De leverancier filtert deze opdrachten eruit en spreekt in periodiek overleg met de dienst Strategie & Onderwijs en de contractbeheerder van de aanbestedende dienst een verbeterplan door.

3.8 DAGELIJKSE HAAL- EN BRENGSERVICE

De huidige dienstverlener bezorgt één keer per dag (circa 9.30 uur) de reguliere bestellingen op de hoofdlocatie aan de Laan van de Mensenrechten in Apeldoorn (uitgezonderd feestdagen of dagen dat de gebouwen van de aanbestedende dienst gesloten zijn). In deze rit neemt hij de analoge opdrachten mee retour. De interne Aventus-koerier vervoert vervolgens de bestellingen omstreeks 11.30 uur naar de andere locaties.

Beveiligde documenten worden, indien de besteller dit wenst, rechtstreeks op alle Aventus-locaties afgeleverd.

Inschrijver heeft een inspanningsverplichting om opdrachten zo snel als mogelijk te verwerken en te leveren binnen vastgestelde doorlooptijden van het contract.

3.9 FACTURERING

Op de facturen die Aventus ontvangt vermeldt de huidige dienstverlener een overzicht van alle kostenplaatsen waarop in betreffende maand bestellingen zijn geplaatst en per kostenplaats het totaalbedrag van alle bestellingen in die maand op die kostenplaats (in- en exclusief BTW).

Via een bijlage worden de kosten als volgt gespecificeerd per kostenplaats:

- Sector en team of Dienst en afdeling
- Naam besteller
- Ordernummer
- Omschrijving bestelling
- Volume
- Prijs per eenheid
- Juist BTW-bedrag per bestelling
- Totale prijs per opdracht.

3.10 RANDVOORWAARDEN

Nr.	Algemene eisen
105.	De nieuwe repro omgeving dient minimaal de huidige functionaliteiten te bevatten en een minimaal kwalitatief vergelijkbare gebruikerstevredenheid op te leveren.
106.	Calamiteiten Indien er bij de Opdrachtnemer of bij de Opdrachtgever zich calamiteiten voordoen moet Opdrachtnemer kunnen uitwijken naar een andere locatie of een andere mogelijkheid om te kunnen halen of leveren, zodat de leveringen niet vertragen. Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever zo snel mogelijk als blijkt dat de afgesproken levertijd door een calamiteit niet gehaald wordt.



	Per geval wordt een passende oplossing gecreëerd. Onder passend wordt verstaan dat in nader overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer een oplossing wordt gecreëerd waar Opdrachtgever (en Opdrachtnemer) tevreden over zijn.
--	---

Nr.	Beveiliging
107.	Opdrachtnemer zorgt voor adequate beveiligingsmaatregelen voor het gehele proces van de dienstverlening en handelt overeenkomstig ISO27001.
108.	Opdrachtnemer dient alle tot haar beschikking gestelde documenten als vertrouwelijk te behandelen.
109.	De webportal is web-based via een beveiligde verbinding (SSL).
110.	Opdrachtnemer neemt niet goedgekeurde bestellingen retour en zorgt voor adequate vernietiging en registratie.
111.	Beveiligde opdrachten worden alleen behandeld door medewerkers van Opdrachtnemer die een geheimhoudingsverklaring hebben ondertekend en een VOG (verklaring omtrent gedrag) hebben overlegd.
112.	Foutieve prints van beveiligde opdrachten worden op adequate wijze afgevoerd en vernietigd.
113.	Opdrachtnemer zorgt voor een effectieve aanpak bij incidenten.

Nr.	Readers en moduleopdrachten
114.	Opdrachtnemer verzorgt de readerproductie en productie van moduleboeken voor de Opdrachtgever en haar deelnemers. De readers moeten door de Opdrachtnemer voorzien worden van een bestelcode en barcode en indien gewenst paginanummers. De readers worden door Opdrachtnemer in PDF formaat beschikbaar gesteld aan de besteller van de Opdrachtgever voor akkoord. Het digitaal beschikbaar stellen van een PDF kan grote gevolgen hebben voor de auteursrechten, Opdrachtnemer is zich hiervan bewust en zal dit maximaal trachten te voorkomen. Readers moeten als volgt afgewerkt kunnen worden: • vouwen, nieten en snijden (square back met een aangeleverde kaft); • garenloos binden (lijmen in een aangeleverde kaft); • wire-o binding (met aangeleverde voor- en achterbladen); • eenvoudig vouwen/nieten van documenten; • insteken in D4 ringbanden (voorbedrukt of voorbladen en rug). Het readerproces is beschreven in Bijlage III. Opdrachtnemer dient zich te conformeren met beschrijvingen die op de Opdrachtnemer van toepassing zijn (oranje kolom "Opdrachtnemer", de cellen waar een functie is ingevuld).
115.	Opdrachtnemer voldoet aan het gestelde (binnen de beschreven rol van de Opdrachtnemer) in Bijlage III en Bijlage IV , procesbeschrijving en bestellen van leermiddelen (readers en moduleboeken).

Nr.	Productie, afwerking en verbeteren kwaliteit
116.	Opdrachtnemer faciliteert Opdrachtgever in een verbetertraject om het kwaliteitsniveau voor het aanvragen van documenten te verhogen.
117.	Opdrachtnemer controleert alle aangeleverde bestanden bij iedere opdracht zodat de gewenste kwaliteit van de Gebruiker en Opdrachtgever wordt bereikt, waaronder "Image Make Ready" handelingen.
118.	Opdrachtnemer maakt voor de uitvoering van de repowerkzaamheden gebruik van eigen papier.
119.	Opdrachtnemer zorgt voor een professionele reprodienstverlening met reproproducten die voor het middelbaar beroepsonderwijs gebruikelijk zijn.
120.	Analoog aangeboden originelen kunnen worden gedigitaliseerd door middel van scanning, zowel in zwart/wit als full color. Het samenvoegen van analoge en digitale documenten door de Opdrachtnemer dient mogelijk te zijn (kosteloos).

Nr.	Eisen specifiek voor beveiligde print- en beveiligde logistieke diensten ten behoeve van beveiligde documenten.
121.	Als onderwijsorganisatie heeft Opdrachtgever te maken vertrouwelijke documenten, zoals bijvoorbeeld examens, tentamens etc. Als Opdrachtnemer borgt u het gehele proces ter voorkoming dat deze documenten in verkeerde handen vallen.
122.	Opdrachtnemer richt hiervoor als onderdeel van de webportal een specifieke bestelmodule in. Aandacht bij deze module gaat specifiek uit naar een beveiliging met betrekking tot de toegang tot deze module, de beveiligde productie, alsmede de veiligheidsaspecten rondom het logistieke deel.
123.	De aanleveringen zullen altijd plaatsvinden in PDF-bestand
124.	Per beveiligde opdracht moeten er maximaal 7 documenten geupload kunnen worden.
125.	Indien de beveiligde opdracht uit meerdere documenten bestaat, moeten deze verzameld worden in één envelop/verpakking en op deze wijze worden aangeleverd aan Opdrachtgever.

Nr.	Logistiek																
126.	Analoge (hardcopy) bestellingen worden op een centraal punt opgehaald.																
127.	Opdrachtnemer zal Gebruikers zoveel als mogelijk stimuleren om opdrachten digitaal te plaatsen.																
128.	Iedere aflevering is voorzien van een afleverbon met voldoende informatie.																
129.	Opdrachtnemer levert op alle werkdagen bestellingen af en haalt analoge documenten op. De exacte tijdstippen worden tijdens de concretiseringsfase vastgesteld.																
130.	Opdrachtnemer zal opdrachten zo snel als mogelijk verwerken. Voor digitaal aangeleverde bestellingen gelden de volgende levertijden: De levertijd is afhankelijk van de grootte van de order en de locatie waar het naartoe moet. <table><tr><th>Opdracht</th><th>Oplage</th><th>Levertijd Apeldoorn</th><th>Levertijd locaties Deventer en Zutphen</th></tr><tr><td>Losbladige zwart-wit afdrukken of met nabewerking</td><td>0 – 7.500 stuks > 7.500 stuks</td><td>1 werkdag In overleg</td><td>1 werkdag In overleg</td></tr><tr><td>Full colour afdrukken (zonder specifieke kleurinstellingen)</td><td>0 – 250 stuks > 250 stuks</td><td>1 werkdag In overleg</td><td>1 werkdag In overleg</td></tr><tr><td>Hardcopy kopieeropdrachten</td><td>< 5.000 stuks</td><td>1 werkdag *</td><td>2 werkdagen **</td></tr></table> *1 werkdag = koerier Opdrachtnemer neemt productie die klaar ligt bij de servicebalie LvdM om 09.30 uur mee naar productielocatie en bezorgt het de volgende werkdag om 09.30 uur aan de servicebalie LvdM. ** 2 werkdagen (loc. Deventer en Zutphen) = koerier Aventus neemt de analoge opdrachten mee van de betreffende Aventus nevenlocatie en brengt deze dezelfde dag naar de servicebalie aan de LvdM. De eerstvolgende werkdag neemt de koerier van Opdrachtnemer deze opdracht mee naar de productielocatie zodat deze opdracht de eerstvolgende werkdag weer wordt bezorgd bij de servicebalie aan de LvdM, waarna de koerier van Aventus de opdracht diezelfde middag op de nevenlocatie bezorgt.	Opdracht	Oplage	Levertijd Apeldoorn	Levertijd locaties Deventer en Zutphen	Losbladige zwart-wit afdrukken of met nabewerking	0 – 7.500 stuks > 7.500 stuks	1 werkdag In overleg	1 werkdag In overleg	Full colour afdrukken (zonder specifieke kleurinstellingen)	0 – 250 stuks > 250 stuks	1 werkdag In overleg	1 werkdag In overleg	Hardcopy kopieeropdrachten	< 5.000 stuks	1 werkdag *	2 werkdagen **
Opdracht	Oplage	Levertijd Apeldoorn	Levertijd locaties Deventer en Zutphen														
Losbladige zwart-wit afdrukken of met nabewerking	0 – 7.500 stuks > 7.500 stuks	1 werkdag In overleg	1 werkdag In overleg														
Full colour afdrukken (zonder specifieke kleurinstellingen)	0 – 250 stuks > 250 stuks	1 werkdag In overleg	1 werkdag In overleg														
Hardcopy kopieeropdrachten	< 5.000 stuks	1 werkdag *	2 werkdagen **														
131.	Spoedopdrachten worden zonder meerkosten uitgevoerd, deze zullen incidenteel zijn. Het gaat om maximaal 50 spoedopdrachten per jaar.																

Bijlagen:

Bijlage I: Verwerkersovereenkomst

Bijlage II: Vlekkenplan

Bijlage III: Bestelprocedure leermiddelen (readers en moduleboeken)

Bijlage IV: Procesbeschrijving distributie leermiddelen

Bijlage V: Gegevens bestelwijze via Proquro

