

Sociale Verzekeringsbank

Bijlage F

Programma van Eisen

Europese aanbesteding Productie Multifunctionals

Postkamer SVB

EA2022007

Versie 1.0

Niets uit dit document mag zonder schriftelijke toestemming vooraf van de Sociale Verzekeringsbank worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt of voor andere doelstellingen gebruikt worden.

NB. Deelnemer dient de laatste pagina van deze Bijlage te voorzien van een rechtsgeldige ondertekening.

Algemeen

Nr.	Omschrijving
A. Algemeen	
A-1	Deelnemer heeft kennisgenomen van de beschrijving van de organisatie van de SVB als opgenomen in het Beschrijvend document en verklaart dat de Inschrijving hierop is afgestemd.
A-2	Deelnemer heeft kennisgenomen van de beschrijving van de Opdracht als opgenomen in het Beschrijvend document en verklaart dat de Inschrijving hierop is afgestemd.
A-3	Het verantwoordelijke management van de Deelnemer en de met de uitvoering van de Opdracht belaste personeelsleden beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift goed, voor zover relevant voor de uitvoering van de onderhavige werkzaamheden voor deze aanbestedingsprocedure en de eventuele uitvoering van de Opdracht.
A-4	Deelnemer is bereid en in staat om de Opdracht te realiseren zoals beschreven in het Beschrijvend document en de Nota('s) van Inlichtingen.
A-5	Deelnemer zal zich flexibel opstellen indien de wet- en regelgeving wijzigt en dit gevolgen heeft voor de SVB en de Overeenkomst met de Opdrachtnemer.
A-6	Deelnemer stemt in met de tekst van de laatste op het moment van het sluiten van de inschrijvingstermijn ter beschikking gestelde versie van de documenten behorende bij deze Aanbesteding.
A-7	Deelnemer is bekend met- en conformeert zich aan de Service Levels en de bijbehorende prio's genoemd in dit Programma van Eisen bij "F. Service" en verwerkt deze in de door haar op te stellen SLA.
A-8	Op deze aanbestedingsprocedure en de (eventueel) daaruit voortvloeiende Gunning en opdrachtverlening zijn geen andere leverings-, betalings- of overige algemene voorwaarden van toepassing, dan de (contractuele) voorwaarden die de SVB in het aanbestedingstraject ter beschikking heeft gesteld, te weten de definitieve Overeenkomst met daarbij de geldende ICT Inkoopvoorwaarden SVB (Bijlage H).
A-10	Deelnemer is bekend met- en conformeert zich aan de Gedragscode SVB (Bijlage L). De Opdrachtnemer is er voor verantwoordelijk dat medewerkers van Opdrachtnemer die op locatie van de SVB komen bekend zijn met- en handelen conform de Gedragscode SVB. De SVB behoudt zich het recht voor om dit steekproefsgewijs te controleren en sancties op te leggen indien deze gedragscode bij de betreffende medewerker niet bekend blijkt te zijn.
A-11	Deelnemer conformeert zich aan alle eisen in dit Programma van Eisen en vermeldingen in het Beschrijvend Document. Door conformering committeert Deelnemer zich aan de realisatie en de

	continuering daarvan gedurende de volledige looptijd van de Overeenkomst tussen de SVB en Opdrachtnemer.
A-12	Deelnemer zal bij de uitvoering van de Dienstverlening en of levering, indien gewenst door de SVB, samenwerken met daartoe aangewezen werknemers van de SVB en/of van Derden.
A-13	Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever te allen tijde over (product-)ontwikkelingen in de markt van de producten en dienstverlening die onder het onderwerp van de overeenkomst vallen. Van Opdrachtnemer wordt in dit kader een flexibele grondhouding en proactieve rol verlangd in het periodiek adviseren van de SVB en het voortzetten van een goede dienstverlening.
A-14	Opdrachtnemer garandeert dat de (gebruiksklare) oplevering op basis van de afgegeven planning zal worden bewerkstelligd.
A-15	Medewerkers van Opdrachtnemer dienen zich voor een bezoek aan de SVB aan te melden met hun naam. Indien de medewerkers van de Opdrachtnemer met de auto komen, dan dient het kenteken ook aangemeld te worden.

Productie Multifunctionals (MFP's) algemeen

Nr.	Omschrijving
B. Productie Multifunctionals algemeen	
B-1	De aangeboden MFP's beschikken over minimaal 2 GB geheugen om alle toepassingen correct te laten functioneren.
B-2	De aangeboden MFP's moeten aangesloten worden op het 230V net van de Opdrachtgever, inclusief het vaste LAN-netwerk.
B-3	De aangeboden MFP's dienen te voldoen aan de NEN 3140:2011 +A3:2019 norm bij start van de Overeenkomst. Mocht de normering worden vernieuwd, dan zal de nieuwste versie gedurende het contract gelden.
B-4	De tekst op de display is in de Nederlandse taal.
B-5	De aangeboden MFP's mogen reconditioned zijn, zolang de Opdrachtnemer de levensduur (te weten 5 jaren) gedurende het contract kan garanderen.
B-6	De Opdrachtnemer dient te kunnen garanderen dat gedurende de looptijd van het contract onderdelen beschikbaar zijn.
B-7	De MFP's dienen te voldoen aan het EnergyStar keurmerk.
B-8	De Postkamer bevindt zich op een verdieping in het pand. De MFP's (onderdelen) dienen in de lift te passen. De lift afmeting is: 1,02mx2,22m. Indien de MFP's niet in de lift passen, dient Opdrachtnemer de kosten te dragen voor eventueel transport/levering via een kraan door een pui of raam.

B-9	De SVB gebruikt voorbedrukt logopapier. De MFP's dienen dit papier correct te verwerken. Met andere woorden, het logopapier dient in combinatie met de MFP's een goede werkende match te zijn. De specificaties van het papier zijn: • Witheid waarde (iso 11475): 166 +/-3 • Gladheid waarde (iso 8791): 180 +/-50 • Opaciteit waarde (iso 2471): 94 +/-2 • Grams gewicht (iso 536): 80 grams • Dikte waarde (iso 534): 106 +/-3 • Recyclede waarde (%): NVT
-----	---

Productie Multifunctionals (MFP's) specificaties

Nr.	Omschrijving	
C. Productie Multifunctionals (MFP's) specificaties		
C-1	Zwart/wit printen.	Printen
C-2	Minimaal 130 pagina's per minuut A4 (deze snelheid zal niet naar beneden worden bijgesteld).	Printen
C-3	Printresolutie van 1200x1200 dpi.	Printen
C-4	Printonderbreking dient aanwezig te zijn.	Printen
C-5	Zwart/wit kopiëren.	Kopiëren
C-6	Van enkelzijdig naar dubbel en andersom.	Kopiëren
C-7	Vergroten en verkleinen van 400%-25%.	Kopiëren
C-8	Scannen in kleur.	Scannen*
C-9	Minimaal 300 dpi.	Scannen*
C-10	Scan to mail.	Scannen*
C-11	Scan to folder.	Scannen*
C-12	De huidige extensie is pdf-versie 1.4 of hoger. De MFP's dienen PDF/UA te kunnen verwerken: - A-1a - A-2a PDF/A-1b. In de toekomst worden de bestanden aangeleverd als A-2a en/of PDF/UA. De huidige extensie is A-1b. Aanpassingen hierin dienen in de aanbidding te zijn meegenomen.	Scannen en printen
C-13	De MFP's dienen tezamen in staat te zijn 14.500.000 pagina's op jaarbasis te printen (het inzetgebied). De volumes worden evenredig verdeeld over de twee MFP's.	Papierafhandeling

Nr.	Omschrijving	
C. Productie Multifunctionals (MFP's) specificaties		
C-14	De MFP's dienen qua bakaansturing samen te werken met de RPD-software. Hiervoor zal een generieke driver worden gebruikt. In een job zal gewerkt worden vanuit meerdere laden voor het samenstellen van de printopdracht. Zoals briefpapier, tussenvellen en voor- en achterbladen.	Papierafhandeling
C-15	ADF met minimaal 200 vel.	Papierafhandeling
C-16	Duplex unit.	Papierafhandeling
C-17	Papier gewicht is standaard 80 grams. Verwerking uit een lade dient minimaal te kunnen tot 120 grams dubbelzijdig.	Papierafhandeling
C-18	Minimaal 8.000 totale papiercapaciteit.	Papierafhandeling
C-19	Minimaal 5 aparte laden, waarvan minimaal: • 1 LTC (Large Capacity Tray) van minimaal 3.500 vel; • 1 A3/SRA3 lade; • Overige zijn A4 laden.	Papierafhandeling
C-20	Envelop invoer.	Papierafhandeling
C-21	Doorlussen van laden met dezelfde papier definitie.	Papierafhandeling
C-22	Ontkrul unit of gelijkwaardige oplossing ter voorkoming van krullen van het briefpapier.	Papierafhandeling
C-23	Staple Finisher voor sorteren minimaal 3.000 vel uitvoer.	Papierafhandeling
C-24	Nieten in de hoek (1 nietje) en de rug (2 nietjes lange zijde).	Papierafhandeling
C-25	Interposer tray voor tabbladen/ tussenbladen (deze gaan niet door de printunit heen) of tray die lege tussenvellen kan verwerken zonder tik kosten.	Papierafhandeling
C-26	Operator licht op paal m.b.t. statusaanduidingen.	Signalering

**Scannen hoeft bij de implementatie niet direct ingericht te worden. De SVB wenst deze functionaliteit uit te vragen om eventuele interne wijzigingen met betrekking tot de interne dienstverlening op te kunnen vangen.*

IT: Printserver, driver en protocollen

Nr.	Omschrijving
D. Printserver, driver en protocollen	
D-1	De MFP's worden aangestuurd vanuit de RPD-software en worden geplaatst binnen de bestaande serveromgeving. Op dit moment bestaat de omgeving uit een virtuele test- en een productie-server on-premise. Achtergrond informatie betreffende de RPD-software kunt u vinden via Ricoh ProcessDirector print workflow software Ricoh USA (ricoh-usa.com) . Er wordt gewerkt vanuit de postverwerking met PDF's

	en metadata. Om de Productie Multifunctionals te laten samenwerken met de RPD software is het volgende vereist: Printertaal PDF met als transmissie JMF of PostScript met transmissie RAW printing. Indien de Deelnemer niet beschikt over de bovenstaande combinatie dan is het ook akkoord om als printertaal PostScript met als transmissie LPR te gebruiken. Dit heeft niet de voorkeur aangezien dit een extra aanpassing vergt tijdens de implementatie. Deelnemer kan bij de gunningscriteria, als onderdeel van het implementatieplan, vermelden welke werkwijze er zal worden aangeboden.
D-2	M.b.t. de printdriver: de MFP's worden vanuit de RPD-software aangestuurd. De generieke driver zal worden opgeleverd door de RPD leverancier. De Opdrachtnemer kan bij dit proces aanwezig zijn. Vervolgens vindt er samenspraak plaats over de definitieve configuratie van de generieke driver om instellingen te checken en eventueel te corrigeren. Dit samenwerkingsproces zal door neutraal aangestelde personen worden begeleid die niet in dienst zijn bij een betrokken leverancier en worden aangesteld door de SVB. De eis is dat de Opdrachtnemer zich aan deze werkwijze conformeert.
D-3	De MFP's zijn centraal aan te sturen (middels IP of Management software) of uit te lezen (met statusaanduidingen), waarbij tenminste de volgende functionaliteiten en/of gegevens worden weergegeven: resetten, status apparaat (storing), toner status, papierstatus, IP-adres en tellerstand.
D-4	Indien als printertaal PostScript wordt aangeboden, dan dient deze minimaal PS3 te zijn.
D-5	De MFP's dienen bij de Opdrachtgever in gebruik zijnde netwerk- en communicatieprotocollen te ondersteunen, te weten IPv4 en IPv6.

Closed-loop proces

Nr.	Omschrijving
E. Closed-loop proces	
E-1	De MFP's dienen de status van de job terug te melden. Te weten job voltooid / niet voltooid.
E-2	De MFP's dienen 2D codes mee te printen op de documenten binnen het Closed-loop proces.

Service

Nr.	Omschrijving
F. Service	
F-1	De MFP's dienen tijdens de gehele contracttermijn, inclusief de verlenging, operabel te zijn. Als dit om technische redenen niet mogelijk is, dan dient de desbetreffende MFP kosteloos technisch geruild te worden. Het maandbedrag zal hierdoor niet veranderen. Deze technische ruil wordt in gang gezet als de afgesproken uptime (zie eis F-17) niet gehaald wordt gedurende een termijn van twee (2) maanden.

F-2	De technische ruil dient binnen 48 uur gerealiseerd te zijn. Lukt dit niet, dan dient er een waardig tijdelijk alternatief geboden te worden. Hoofddoel is het continueren van de poststroom.
F-3	De MFP's dienen, zonder tussenkomst van een medewerker, kenbaar te maken aan de Opdrachtnemer dat de toner bijna op is. Opdrachtnemer stuurt deze proactief op naar de locatie.
F-4	Tijdens de implementatie wordt een extra toner set meegeleverd om stilstand te voorkomen.
F-5	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever over updates en overige wijzigingen die van belang zijn voor het correct functioneren van de MFP's.
F-6	Alle updates, patches en handleidingen van de MFP's zijn via web- en/of ftp-site, in digitale vorm kosteloos beschikbaar voor Opdrachtgever.
F-7	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor levering, installatie, Implementatie, instructie en het tijdig opleveren van de MFP's. Onder Implementatie valt ook de medewerking om de generieke driver gezamenlijk in te richten.
F-8	In de SLA wordt vastgelegd hoe Opdrachtnemer omgaat met een eventuele escalatie.
F-9	Na het melden van een escalatie zal er zo snel mogelijk een oplossing worden aangedragen, op zijn minst conform de gestelde prioriteiten genoemd in F-16.
F-10	Bij een tekortschietende oplossing is het zo snel mogelijk herstellen van de oplossing de eerste prioriteit. De opdrachtgever kan de Opdrachtnemer opdragen om - parallel aan het herstellen van de oplossing - direct te starten met het uitvoeren van een evaluatie van de oorzaak van het tekortschieten en het opstellen van een verbeterplan. Opdrachtnemer dient hiermee in te stemmen.
F-11	Opdrachtnemer heeft vijf (5) werkdagen de tijd om de evaluatie van het probleem af te ronden en hierover te rapporteren aan Opdrachtgever. Uit de evaluatie dient duidelijk naar voren te komen waardoor het tekortschieten van de oplossing is veroorzaakt.
F-12	Na het afronden van de evaluatie heeft de Opdrachtnemer drie (3) Werkdagen de tijd om een adequaat verbeterplan op te stellen. Het verbeterplan bevat een overzicht van de stappen die genomen gaan worden om herhaling van het tekortschieten in de toekomst te voorkomen.
F-13	Het verbeterplan dient voorzien te zijn van een planning waarin de verbeteringen worden doorgevoerd en dient ter acceptatie te worden voorgelegd aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer rapporteert periodiek (frequentie wordt door de Opdrachtgever vastgesteld) over de voortgang van de realisatie van het verbeterplan.
F-14	Direct na inwerkingtreding van de Overeenkomst maakt de Opdrachtnemer met de Opdrachtgever afspraken over de invulling van een Dossier Afspraken en Procedures (DAP), waarin operationele afspraken worden gemaakt die gedurende de inrichting van de Prestatie en tijdens de looptijd van de Overeenkomst van toepassing zijn.
F-15	Opdrachtnemer geeft periodiek inzicht in de geleverde prestaties d.m.v. een SLA rapportage op de afgesproken KPI's.

F-16	Opdrachtgever legt met Opdrachtnemer in de DAP/SLA een aantal zaken omtrent incidenten en prioriteiten vast. Opdrachtgever hanteert de volgende prioriteiten P1 t/m P5, deze hebben ieder hun eigen oplostijden. Opdrachtnemer hanteert hierbij de volgende respons- en oplostijden voor incidenten en problemen t.a.v. de productie-omgeving van de Oplossing: • Prio 1: materiële respons door Opdrachtnemer 95% < 15 min, en oplossing door Opdrachtnemer 95 % < 4 uur • Prio 2: materiële respons door Opdrachtnemer 95% < 15 min, en oplossing door Opdrachtnemer 95 % < 8 uur • Prio 3: materiële respons door Opdrachtnemer 95% < 60 min, en oplossing door Opdrachtnemer 95 % < 16 uur • Prio 4: materiële respons door Opdrachtnemer 95% < 8 uur, en oplossing door Opdrachtnemer 95 % < 50 uur • Prio 5: materiële respons door Opdrachtnemer 95% < 8 uur, en oplossing door Opdrachtnemer 95 % < 120 uur Met materiële respons bedoelt de SVB een respons op basis waarvan zij (i) weet dat het incident / probleem bekend is bij Opdrachtnemer; (ii) bij wie het probleem binnen Opdrachtnemer belegd is; en (iii) weet of er nog van haar zijde informatie of medewerking benodigd is.
F-17	Opdrachtnemer garandeert dat iedere MFP tenminste 98% operationeel is (uptime) gedurende de Werktijden (uren) van de postkamer, per maand. Voor de berekening van de beschikbaarheid (uptime) geldt: de uren - het aantal uren MFP niet beschikbaar, gedeeld door het aantal uren, vermenigvuldigd met 100%.
F-18	Bij een P1 "zeer hoog" en P2 "hoog" incident levert Opdrachtnemer een incidentanalyse aan. Met daarin in elk geval de volgende onderdelen: beschrijving incident, aantal gebruikers, oorzaak en oplossing (tijdelijk en permanent).
F-19	Alle onderhoudswerkzaamheden dienen plaats te vinden tijdens de Werktijden van de postkamer. Te weten, maandag t/m vrijdag tussen 7.00 en 17.00 uur.
F-20	De aangeboden Productie MFP's dienen zelf een storing te detecteren en deze te melden op de display inclusief een vermelding van waar de storing zich in de MFP bevindt.
F-21	Opdrachtnemer stelt een "single point of contact" aan ten behoeve van storingen en technische vragen om zo de complexiteit, kennis en snelheid van een gerichte oplossing bij calamiteiten te bespoedigen.
F-22	Opdrachtnemer beschikt over een telefonische helpdesk en een klantenportaal, waar het mogelijk is om vragen te stellen, storingen te melden en zo nodig de toner aan te vragen.
F-23	Opdrachtnemer levert een rapportage aan daarop minimaal de volgende zaken: apparatuur type, serienummer, einde contractdatum, volumestand, gemiddeld volume per maand en een storingsoverzicht met daarin vermeld de up- en downtime.
F-24	Opdrachtnemer geeft een instructie aan medewerkers van de Postkamer over het gebruik van de MFP tijdens de implementatie. Inhoudelijk dienen de volgende zaken terug te komen in de instructie: algemeen gebruik MFP, functionaliteiten, service aangelegenheden (zoals het vervangen van de toner en de meest voorkomende storingen en gebruikersfouten).

Acceptatietest

Nr.	Omschrijving
G. Acceptatietest	
G-1	Er dient 1 MFP te worden geleverd na definitieve gunning, welke volgens de OTAP methode wordt opgeleverd. Na acceptatie wordt deze MFP in productie genomen en wordt de tweede MFP klaargemaakt voor oplevering.
G-2	Opdrachtgever levert na definitieve gunning een Acceptatietestplan aan voor het controleren van de gevraagde functionaliteiten, welke testbaar zijn, conform de gestelde eisen in het PvE onder B, C, D, E en G-1. Het plan wordt gedeeld met Opdrachtnemer.

Processen, Governance en overleg

Nr.	Omschrijving
H. Processen, Governance en overleg	
H-1	DAP Opdrachtnemer dient het Dossier Afspraken en Procedures (DAP) te ontwikkelen en te onderhouden. Jaarlijks wordt het DAP gecontroleerd en getoetst op actualiteit. Het DAP bevat in ieder geval een uitwerking van de volgende onderwerpen: 1. Distributielijst 2. Beknopte omschrijving koppelvlakken, kpi's en werkafspraken a.d.h.v. de onderstaande ITIL-processen: 2.1 Incident Management 2.2 Change Management 2.3 Problem Management 2.4 Configuration Management 2.5 Availability Management 2.6 Continuity Management 2.7 Request Fullfillment 2.8 Security Management 2.9 Capacity Management 2.10 Event Management 3. Toegang tot SVB-locatie 4. Escalatie procedure (aanvullend op de afspraken daarover in de SLA) 5. Overlegstructuren (frequentie, deelnemers en onderwerpen) 6. Rapportages 7. Contactpersonen SVB en Leverancier

H-2	Operationeel overleg Opdrachtnemer en de SVB houden in het begin (1) maal per maand een operationeel overleg (service overleg). Hierin worden de dienstverlening, operationele knelpunten, escalaties en de service level rapportage van de afgelopen maand besproken. In een later stadium kan bekeken worden of dit overleg per kwartaal kan plaatsvinden. Eventueel kunnen in dit overleg zaken aan de orde komen, die aanleiding kunnen zijn om operationele afspraken (werkafspraken in het DAP) aan te passen. Het goedgekeurde verslag is belangrijke input voor het tactisch overleg en voor het volgende maandelijks operationele overleg. • Frequentie: 1x per maand, eventueel later aangepast per kwartaal • Deelnemers: Servicemanagers, Operational Manager (leverancier), Contractmanagers (optioneel) • Voorzitter: Servicemanager SVB • Notulist: Servicemanager leverancier
H-3	Tactisch overleg Opdrachtnemer en de SVB houden tenminste (1) maal per kwartaal een tactisch leveranciersoverleg. In dit overleg wordt de afgelopen periode geëvalueerd, wordt geanticipeerd op toekomstige ontwikkelingen en wordt beoordeeld of er sprake is van structurele veranderingen in de (toekomstige) afname of in de Dienstverlening en de relatie. Eventueel kunnen de onderwerpen die maandelijks in het operationeel overleg worden besproken aan bod komen. Binnen dit overleg worden bindende afspraken gemaakt die betrekking hebben op contractinterpretatie, relationele en inhoudelijke aspecten. In een later stadium kan bekeken worden of dit overleg 1 maal per 6 maanden kan plaatsvinden. • Frequentie: Minimaal 1x per kwartaal, eventueel later aangepast naar 1x per 6 maanden. • Deelnemers: Contractmanagers/Accountmanagers, Servicemanagers (optioneel) • Voorzitter: Contractmanager SVB • Notulist: Contractmanager/Accountmanager leverancier
H-4	Ad hoc (technisch) overleg Indien noodzakelijk kan een separaat (technisch) overleg tussen specialisten plaatsvinden om de mogelijkheden, Changes en ontwikkelingen inhoudelijk te bespreken. Voortgang en evaluatie hiervan wordt in het operationeel overleg besproken.
H-5	Informatiebeveiligingsoverleg Periodiek (minimaal eens per jaar) vindt een gestructureerd overleg tussen Opdrachtnemer en de SVB plaats om informatiebeveiliging en de daarop betrekking hebbende rapportages te bespreken.

Informatiebeveiliging en Privacy

Nr.	Omschrijving
I. Informatiebeveiliging en Privacy	
I-1	De gevraagde oplossing moet zijn beveiligd door het implementeren en onderhouden van een set van technische en organisatorische maatregelen welke de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van de

	oplossing en de daarop opgeslagen en/of verwerkte informatie borgt. Opdrachtnemer dient dit jaarlijks aan te tonen.
I-2	Opdrachtgever heeft het recht om een pentest uit te laten voeren om de beveiliging te testen. Opdrachtgever kiest hierbij zelf een onafhankelijk en algemeen erkend bureau dat de testen uitvoert.
I-3	Opdrachtnemer heeft informatiebeveiliging en bedrijfscontinuïteit van de gevraagde dienstverlening aantoonbaar gestandaardiseerd, gestructureerd, continu en cyclus procesmatig (PDCA cyclus) in alle lagen van de organisatie en gevraagde dienstverlening ingericht.
I-4	Opdrachtnemer doet alleen wijzigingen op verzoek van de opdrachtgever middels het volgen van interne wijzigingsproces.
I-5	In het geval van een informatiebeveiligingsincident moet de Opdrachtnemer redelijkerwijs maatregelen treffen om de gevolgen en de schade te beperken voortkomend uit het incident.
I-6	Opdrachtnemer meldt informatiebeveiligingsincidenten, waaronder maar niet beperkt tot datalekken, direct en in ieder geval binnen 24 uur per email bij Servicedesk van Opdrachtgever, op het emailadres: servicedesk@svb.nl
I-7	Opdrachtnemer (incl. onderaannemers) moet volledige medewerking geven bij het onderzoeken en oplossen van het informatiebeveiligingsincident en stelt, indien gevraagd, alle informatie met betrekking tot het incident ter beschikking aan de Opdrachtgever.
I-8	Opdrachtnemer is in staat voor de afgenomen dienst voldoende logging beschikbaar te stellen voor het aanleveren van een audit trail in geval een melding gemaakt moet worden bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). In het geval van een informatiebeveiligingsincident dient Opdrachtnemer informatie m.b.t. tot het informatiebeveiligingsincident ter beschikking te stellen. De informatie dient minimaal 60 dagen na aanval nog beschikbaar te zijn. De leverancier stelt de informatie beschikbaar voor eventueel onderzoek bij een derde partij.
I-9	Alle geheugendragers worden bij het retourhalen aan het einde van de Overeenkomst of bij een tussentijdse retour, gewist conform de erkende veiligheidsnormen opgesteld door de Algemene Inlichtingen- en Veiligheidsdienst. Na het retourhalen dient de Opdrachtnemer een verklaring te overleggen ter bevestiging van dit proces met vermelding van het juiste serienummer.
I-10	Er worden geen persoonsgegevens opgeslagen op de MFP's.
I-11	Bij het vaststellen en toepassen van de security hardening richtlijnen moet minimaal onderscheid gemaakt worden tussen de volgende ICT componenten: - Applicaties - Middleware en databases - Platformen / infrastructuur - Netwerken - Connectiviteit Opdrachtnemer hanteert internationaal erkende security hardening standaarden. En deze worden periodiek getoetst. Security hardening moet procesmatig, ondersteund door gestandaardiseerde en vastgestelde richtlijnen, worden uitgevoerd op alle ICT-systemen van de gevraagde dienstverlening.

I-12	De cryptografische beveiligingsvoorzieningen van de gevraagde dienstverlening moeten voldoen aan de NCSC ICT-Beveiligingsrichtlijnen voor Transport Layer Security (TLS). https://www.ncsc.nl/onderwerpen/verbodingsbeveiliging/documenten/publicaties/2021/januari/19/ict-beveiligingsrichtlijnen-voor-transport-layer-security-2.1
I-13	Eventuele gebleken tekortkomingen m.b.t. beveiliging n.a.v. dergelijke beveiligingstest/-audits dienen te worden meegenomen bij de doorontwikkeling van de oplossing (als onderdeel van het onderhoud) en zo nodig op de kortst mogelijke termijn te worden gepatched.
I-14	Alle medewerkers van Opdrachtnemer die participeren in de levering van de gevraagde dienstverlening moeten aantoonbaar bekend zijn met de verantwoordelijkheid op het gebied van informatiebeveiliging en privacy die als onderdeel van zijn / haar rol van toepassing zijn.
I-15	Opdrachtnemer draagt zorg dat alle medewerkers die participeren in het leveren van de gevraagde dienstverlening, met betrekking tot het onderhoud van de Productie Multifunctionals, dat zij zich houden aan de geheimhoudingsverklaring en hiernaar handelen.
I-16	Opdrachtnemer draagt zorg dat alle medewerkers die participeren in de levering van de gevraagde dienstverlening een specifiek voor de functie verstrekte Verklaring Omtrent Gedrag (VOG), of een gelijkwaardig document (in geval van een andere lidstaat), hebben die geldig is tijdens de duur van de uitvoering van de werkzaamheden.
I-17	De gevraagde oplossing moet opgezet en geleverd worden vanuit het basisprincipe "Secure-by-Design" en "Privacy by Design".
I-18	De loggings- en detectie-informatie (registraties en alarmeringen) en de condities van de beveiliging van ICT systemen moeten regelmatig worden gemonitord (bewaakt, geanalyseerd) en de bevindingen periodiek gerapporteerd als onderdeel van het informatiebeveiliging incidentenproces.
I-19	De gevraagde dienstverlening moet afdwingen dat gebruikers alleen toegang hebben tot informatie, beheertaken en speciale bevoegdheden voor zover dat voor de uitoefening van de werkzaamheden noodzakelijk is ("need to know", "need to use", "least privilege") en ze hiervoor herleidbaar geautoriseerd zijn.
I-20	De ingezette logische toegangsbeveiligingsmiddelen moeten betrouwbare en effectieve mechanismen leveren voor het vastleggen en vaststellen van de identiteit van gebruikers, het toekennen van de rechten aan gebruikers, en het controleerbaar maken van het gebruik van deze middelen.
I-21	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het periodiek controleren van de toegangsrechten van de eigen medewerkers die werkzaamheden uitvoeren ten behoeve van de gevraagde dienstverlening en legt hierover verantwoording af als onderdeel van de periodieke (per half jaar) rapportage.
I-22	In het kader van rollen en functiescheiding moet voldoende granulariteit mogelijk zijn om afscherming van gegevenssets zodanig in te richten, dat alleen gegevens die nodig zijn voor de uitvoering van de werkzaamheden toegankelijk zijn.
I-23	Gestructureerd en periodiek overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever moet plaatsvinden om zowel de rapportages als (eventuele) issues te bespreken. Dit kan worden meegenomen in het operationeel of

	tactisch overleg en kan nader worden vastgelegd in de DAP. Zie hiervoor ook de eisen conform H. Processen, Governance en overleg.
I-24	Malicieuze activiteiten moeten kunnen worden gelogd en gesignaleerd.
I-25	Indien de Opdrachtgever een audit wenst uit te voeren, dan dient de Opdrachtnemer hieraan mee te werken.
I-26	Opdrachtnemer moet een procedure hebben, uitvoeren en de resultaten rapporteren voor het op gezette tijdstippen testen, beoordelen en evalueren van de doeltreffendheid van de technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de gevraagde dienstverlening.
I-27	Opdrachtnemer rapporteert in het kader van de gevraagde dienstverlening de resultaten van de penetratietesten direct aan de opdrachtgever en legt vervolgens periodiek verantwoording af over de opvolging van de bevindingen.
I-28	Penetratietesten moeten procesmatig en procedureel, ondersteund door richtlijnen, worden uitgevoerd op alle ICT componenten van de gevraagde dienstverlening.
I-29	Voor ingebruikname van een nieuwe dienst / ICT component of bij een significante wijziging in het kader van de gevraagde dienstverlening, en minimaal jaarlijks, moet een penetratietest uitgevoerd worden en moeten de bevindingen opgelost worden.
I-30	Opdrachtnemer stelt een vaste contactpersoon aan die voor de gevraagde dienstverlening verantwoordelijk is voor zowel informatiebeveiliging als privacy.
I-31	De gevraagde dienstverlening moet de mogelijkheid bieden om gegevenscomponenten die niet strikt noodzakelijk zijn voor latere verwerkingen of waarvoor geen doelbinding/rechtsgrond aanwezig is te verwijderen of te verbergen.
I-32	De gevraagde dienstverlening moet gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst voldoen aan de algemene vigerende wet- en regelgeving van de Nederlandse overheid, waaronder de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming).
I-33	Encryptie moet door Opdrachtnemer worden toegepast als een van de Privacy by design maatregelen indien er sprake is van: 1. Transport van persoonsgegevens over openbare of semiopenbare data infrastructuur (internet, e-mail, extranet etc.). 2. Opslag en/of transport van persoonsgegevens op locaties en/of media waarbij de fysieke en/of logische beveiligingsmaatregelen ontoereikend worden geacht.
I-34	Opdrachtgever heeft het recht om bij Opdrachtnemer een onderzoek (of audit) in te stellen met betrekking tot de naleving van de in dit document opgenomen verplichtingen aangaande de gevraagde dienstverlening. Opdrachtgever kan het onderzoek (minimaal één keer per jaar) zelf uitvoeren of laten uitvoeren door onafhankelijke deskundigen.
I-35	Logs met betrekking tot de gevraagde dienstverlening moet zo min mogelijk persoonsgegevens bevatten. Een BSN mag in ieder geval niet in Logs voor komen (indien een persoonsgegeven opgenomen moet worden betreft dit het interne Opdrachtgever nummer).

I-36	Opdrachtnemer legt met betrekking tot de gevraagde dienstverlening onderkende risico's vast in een register en deze wordt door Opdrachtnemer voorzien van de benodigde (borgings-)maatregelen ter mitigatie van de risico's.
I-37	Opdrachtnemer moet Opdrachtgever direct op de hoogte stellen van risico's met betrekking tot de gevraagde dienstverlening die de classificatie "hoog" bestempeld krijgen.
I-38	Opdrachtnemer moet structureel risicoanalyses uitvoeren in het bouw- en implementatietraject, als onderdeel van de PDCA cyclus, bij grote onderhoudstrajecten en bij significante wijzigingen in de gevraagde dienstverlening.
I-39	Periodiek (minimaal eens per kwartaal) moet worden gerapporteerd over de status van de risico's en de bijbehorende (voortgang van de) mitigerende maatregelen met betrekking tot de gevraagde dienstverlening.
I-40	De gevraagde dienstverlening maakt het mogelijk om autorisatiemanagement in te richten, zodat gebruik gemaakt kan worden van rollen en functiescheiding gedurende de volledige keten.
I-41	Als Opdrachtgever gebruik maakt van een door de Opdrachtnemer geleverde en beheerde applicatie en/of dienst, dan dient Opdrachtnemer de log-events met betrekking tot het gedrag van de Opdrachtgever-gebruikers en de toegang en handeling op de Opdrachtgever-data binnen die dienstverlening en/of applicatie beschikbaar te stellen aan Opdrachtgever. Dit middels een nader overeen te komen timing, gangbaar format en overdracht-mechanisme tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer waarbij een adequate bescherming van deze data wordt toegepast.
I-42	Het beheer van kwetsbaarheden (vulnerability management) moet procesmatig en regulier (minimaal eens per kwartaal) worden uitgevoerd op alle ICT componenten behorend bij de gevraagde dienstverlening.
I-43	Opdrachtnemer wenst op de hoogte te worden gehouden van rapportages m.b.t. de kwetsbaarhedenscans.
I-44	Voor in gebruik name van een nieuwe dienst / ICT component en bij een significante wijziging moet een kwetsbaarhedenscan uitgevoerd worden en moeten de bevindingen opgelost worden.
I-45	Opdrachtnemer treft maatregelen om de kans op Hacker-aanvallen en/of kwaadaardige software te minimaliseren, waaronder minimaal het in gebruik hebben en Up-to-Date houden van technologieën als Firewalling, antivirus, IDS, IPS en encryptie.
I-46	Voor de gevraagde dienstverlening moet verwijderen (o.a. i.h.k.v. bewaartermijnen) zijn ingericht m.b.t "tussenbestanden" en logging. "Tussenbestanden" en logging wordt niet langer bewaard dan strikt noodzakelijk (maximaal 13 maanden).
I-47	De componenten die deel uitmaken van de gevraagde dienstverlening en de diensten die hierover aangeboden worden, moeten worden beschermd tegen aanvallen op de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid.
I-48	De MFP's zullen in de basis als productie printer worden ingezet. Dat betekent dat alle zaken die het mogelijk maken om documenten direct vanaf de MFP te transporten via "scan to" functionaliteiten of USB stick ingangen, uitgeschakeld dienen te worden.
I-49	De Opdrachtnemer dient proactief melding te maken van een nieuwe firmware update.

I-50	De geheugendragers dienen tussentijds gewist te kunnen worden.
------	--

Duurzaamheid

Nr.	Omschrijving
J. Duurzaamheid	
J-1	Het tonerpoeder in de tonercartridges bevat geen stoffen die gevaarlijk zijn voor het milieu. Dit betekent dat stoffen geclassificeerd met de H-zinnen H400, H413, H410, H412, H411 en EU059 volgens richtlijn 1272/2008 niet zijn toegestaan.
J-2	Opdrachtnemer maakt in zijn productieproces gebruik van gerecyclede materialen en is bezig met minder CO2-uitstoot.
J-3	Opdrachtnemer dient de mogelijkheid aan te bieden om tonerflessen op te halen en te recyclen.
J-4	Opdrachtnemer (land of moedermaatschappij) is aangesloten bij de United Nation Global Compact (Bron: www.unglobalcompact.org).
J-5	De MFP's voldoen aan de CE-normering van de Europese Unie.
J-6	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat verpakkingsmaterialen na inbedrijfstelling, direct op milieuvriendelijke wijze worden afgevoerd. De kosten hiervoor zijn voor Opdrachtnemer.

Naar waarheid, stellig en zonder voorbehoud ondertekend:

Bedrijfsnaam Deelnemer:	
Plaats:	Datum:.....
Naam ondergetekende:	Functie:.....
Handtekening:	