

Bijlage A Programma van Eisen

EIS	Omschrijving
1	Contractueel
1.1	Inschrijver verstuurt per maand één (1) factuur voor de gemaakte Afdrukken op de multifunctionals, één (1) factuur voor de vaste Huurprijs en één (1) factuur voor de reprodrachten digitaal naar crediteuren@mborijnland.nl. Digitale facturen dienen worden aangeleverd in PDF. Op de factuur dient minimaal het volgende worden vermeld: • Factuurdatum; • Periode waarop de factuur betrekking heeft; • Factuurnummer; • Kenmerk van de Raamovereenkomst; • Klantnummer; • Debiteurennummer; • PO-nummer (Er wordt een PO-nummer gecommuniceerd dat op de factuur vermeld dient te worden. Zonder PO-nummer zal betaling niet plaats vinden). Bij de facturen wordt een specificatie gevoegd per Apparaat met daarbij het plaatsingsadres, BRIN-nummer en de naam van de school. - Op de specificatie bij de factuur voor de Afdrukken wordt het aantal Afdrukken zwart/wit en kleur voor de betreffende periode vermeldt. - Op de specificatie bij de factuur voor de vaste Huurprijs staan de Huurprijzen per machine voor de betreffende periode vermeldt. - Op de specificatie bij de factuur voort de reproopdrachten staat een specificatie van de opdrachten per domein en of de opdrachten betrekking hebben op lesmateriaal of anders.
1.2	Afdrukken worden per maand achteraf op basis van het werkelijk aantal gemaakte Afdrukken afgerekend
1.3	Huurprijzen worden per maand vooraf gefactureerd. Bijplaatsingen worden op de verzamelfactuur vermeld en dus niet separaat gefactureerd.
1.4	Repro-opdrachten worden per maand achteraf op basis van de werkelijk gemaakte opdrachten afgerekend.
1.5	De vaste kosten voor de repro worden per maand vooraf gefactureerd.
1.6	Facturen worden binnen 30 dagen na afsluiting van een maand ingediend.

1.7	Het maken van scans brengt geen kosten met zich mee, ongeacht bestandstype.
1.8	Kosten voor het retourneren van de Apparatuur, zowel voor decentraal als voor de repro, tijdens en aan het einde van de Raamovereenkomst en de verwijderingsbijdragen zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
1.9	Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst heeft Opdrachtgever het onbeperkte gebruiksrecht op de geleverde beheertools, drivers en andere Software binnen de Opdrachtgever-infrastructuur voor een onbeperkt aantal gebruikers, servers en werkplekken. Tevens heeft Opdrachtgever recht op Onderhoud en support inclusief updates en upgrades van de beheertools, drivers, firmware en andere door Opdrachtnemer ter beschikking gestelde Software.
1.10	Opdrachtnemer is gerechtigd de overeengekomen Afdrukprijzen voor de decentrale apparatuur ten hoogste één (1) maal per jaar en wel voor het eerst op 1 januari 2024 te indexeren. De indexering dient Opdrachtnemer uiterlijk 1 december kenbaar te maken. De prijswijziging kan maximaal gelijk zijn aan en dient te gebeuren op basis van CBS (2010=100) SBI2008 tabel 26-28 Elektronische en machine – industrie en wel door in de door het CBS aangehouden database Statline achtereenvolgens te kiezen: - voor de versie: “huidige cijfers” - voor de SBI”26-28 Elektrotechn. en machine-industrie” - voor onderwerpen: “jaarmutatatie Cao-lonen per uur incl. bijz. beloningen” - voor cao-sectoren: “particuliere bedrijven”. Echter in geen geval zal de voorgestelde prijsstijging meer dan 4% bedragen. Indexeringsverzoeken over voorgaande jaren kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend en ingevoerd.
1.11	Alle genoemde bedragen voor papier in de aanbieding zijn vast voor het eerste kwartaal van de Overeenkomst. De Opdrachtnemer kan de prijzen van het papier ieder kwartaal indexeren met het CBS indexpapier en karton(EPI1712, afzetprijzen binnenland)waarbij het prijspeil gesteld wordt op het prijspeil bij de start van de overeenkomst. Het resultaat van de berekening wordt rekenkundig afgerond op twee (2) cijfers achter de komma. Indien de indexcijfers nog niet vastgesteld zijn, worden de voorlopige cijfers gehanteerd zonder dat een eventuele verrekening achteraf plaats vindt. Het aangegeven kwartaal (prijspeil) wordt gedurende de looptijd van de Overeenkomst, bij verlenging, telkens met één (1) kwartaal verschoven. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever aan het begin van ieder kwartaal schriftelijk informeren over de hoogte van een eventuele indexatie.
1.12	Opdrachtgever verlangt van de Opdrachtnemer flexibiliteit waarin er machines Geretourneerd, ge-upgrade en ge-downgrade kunnen worden zonder financiële consequenties (afkoop). Tijdens de contractperiode zal er een retourpercentage van 10% over de contractwaarde bij aanvang van het gecontracteerde machinepark en contractduur gelden, hierna te noemen retourwaarde. Dit betekent dat indien er een machine retour komt, het daarvoor geldende huurbedrag op de eerst volgende factuur niet meer voorkomt en er geen verdere afkoop door de Opdrachtgever is verschuldigd. De berekening van de 10% retourwaarde is als volgt;

	Totale waarde van de opdracht bij aanvang; Aantal Apparaten x Huurprijs x Looptijd = totale waarde opdracht. Voorbeeld: 100 Apparaten x € 75,-- Huurprijs x 60 maanden looptijd = € 450.000,--. Retourwaarde 10% is derhalve 10% van € 450.000,-- = € 45.000,--. Wanneer er een Apparaat retour komt na 24 maanden is er nog een resterende periode van 36 maanden x € 75,-- = € 2.700,-- welke Opdrachtnemer tegoed zou hebben. Dit tegoed gaat af van de retourwaarde. Resterende retourwaarde; € 45.000,-- minus € 2.700,-- = € 42.300,--. Er is veel zorg besteed aan de initiële plaatsing van de Apparatuur door een inventarisatie binnen alle scholen van Opdrachtgever. De verwachting is dat het Retourneren en vervanging tot een minimum beperkt zal worden
1.10	Tijdens de Looptijd van het contract dienen Bijplaatsingen mee te lopen in de Raamovereenkomst en dus ook dezelfde einddatum te hebben als initieel afgesproken. De Bijplaatsing dient op dezelfde factuur te worden opgenomen als de factuur voor de vaste Huurprijs van de lopende Raamovereenkomst. Bijplaatsingen tijdens de Looptijd gaan tegen dezelfde tarieven als opgenomen in het prijzenblad voor de dan geldende resterende looptijd. Bijplaatsing dient nieuwe en ongebruikte Apparatuur te zijn. Vanaf 24 maanden na ingang van de Raamovereenkomst mag er gebruikte en/of refurbished Apparatuur ingezet worden. Deze dient minimaal aan dezelfde specificaties te voldoen als hier uitgevraagd. Bijplaatsing volgens deze regeling zal gelimiteerd worden tot 10% van het initieel afgesproken aantal Apparaten (naar boven afgerond).
1.11	Hetgeen wel in de Inschrijving wordt beschreven, ook de wijze waarop invulling wordt gegeven aan de kwalitatieve aspecten, maar niet in het prijzenblad is voorzien, wordt geacht kosteloos te zijn aangeboden.

2	Apparatuur
2.1	De eisen en specificaties ten aanzien van de aantallen en typen Apparaten staan in 'Bijlage C Machinespecificaties' en 'Bijlage E Volumeoverzichten Print'.
2.2	Het display en de bediening van alle aangeboden Apparaten is in de Nederlandse taal.
2.3	Bij de initiële plaatsing mag alleen fabrieksnieuwe Apparatuur geleverd worden van de laatste generatie voorzien van identieke firmware, Software-versies en basisinstellingen.
2.4	Met het oog op beheersbaarheid voor Opdrachtgever en eenduidigheid voor gebruikers is het Inschrijver slechts toegestaan om één merk Apparaten te leveren.
2.5	Printopdrachten dienen standaard dubbelzijdig te worden afgedrukt. Enkelzijdig kan per printopdracht ingesteld worden.
2.6	Printopdrachten worden standaard zwart/wit afgedrukt. Kleur kan per printopdracht ingesteld worden.
2.7	Alleen pagina's in kleur worden in kleur afgerekend
2.8	Kleurprinten moet op de Apparatuur uitgeschakeld kunnen worden.
2.9	Gebruikers krijgen voor het vrijgeven van een printopdracht of een kopieeropdracht op het display te zien of de opdracht in zwart/wit of kleur wordt geprint, enkel- of dubbelzijdig en het aantal printjes/kopieën dat wordt gemaakt.
2.10	De Apparatuur maakt gebruik van slechts één bedrade netwerkaansluiting.
2.11	De apparatuur moet geschikt zijn om aangesloten te worden in een netwerk wat gebruik maakt van 802.X Enterprise authenticatie.
2.12	Indien de invoerbak tijdens een opdracht leeg is dan is per machine instelbaar of de opdracht wordt stopgezet óf wordt voortgezet vanuit een andere invoerbak.

3	Software
3.1	Opdrachtgever eist van Inschrijver Printmanagementsoftware, beheer- en scansoftware passend bij alle de beschreven wensen en eisen.
3.2	Opdrachtnemer levert zijn diensten met behulp van een 'dedicated' Hosting en omgeving die alleen wordt gebruikt ten behoeve van Opdrachtgever. Opdrachtnemer zal de Hostingomgeving niet gebruiken voor enige andere activiteit en zal deze ook niet gebruiken om diensten aan derden te verstrekken.
3.3	Alle noodzakelijke configuraties, uitbreidingen of aanpassingen van de Hostingomgeving, die nodig zijn om de diensten aan de overeengekomen vereisten te laten voldoen en de goede werking van de diensten te garanderen, zullen door Opdrachtnemer worden geïmplementeerd als onderdeel van de overeengekomen vaste vergoedingen opgenomen in het prijzenblad.
3.4	Opdrachtnemer zal de oplossing zo installeren en managen binnen de hostingomgeving dat gebruik of misbruik door derde gebruikers het gebruik door Opdrachtgever van de oplossing niet kan verstoren (zoals verminderde prestaties). Opdrachtnemer zal er verder door middel van adequate beveiligingsmaatregelen voor zorgen dat wanneer gegevens worden verwerkt in een gedeelde Hostingomgeving, alleen de door Opdrachtgever geautoriseerde gebruikers toegang hebben tot de data van Opdrachtgever op een dergelijke hosting omgeving.
3.5	De hosting omgeving die door Opdrachtnemer zal worden gebruikt voor het leveren van SaaS-diensten en voor het opslaan van de data van Opdrachtgever, zal zich binnen de grenzen van de EU bevinden en zal niet naar een andere locatie worden verplaatst zonder voorafgaande schriftelijke melding hiervan en akkoord van Opdrachtgever.
3.6	Benodigde Software inclusief alle benodigde licenties zijn onderdeel van de Inschrijving.
3.7	De migratie kan pas van start gaan, nadat Leverancier tijdig het technisch en functioneel ontwerp heeft aangeleverd en deze zijn goedgekeurd door Opdrachtgever.
3.8	Inschrijver moet kunnen aansluiten op de infrastructuur van de Opdrachtgever. Zie hiervoor de beschrijving in de Aanbestedingsleidraad.

3.9	De Printmanagementsoftware moet aan de volgende functionele eisen voldoen: • Er is geen VPN verbinding nodig; • Een gateway is toegestaan mits deze volledig onder het beheer en verantwoording van Opdrachtnemer valt. • Synchroniseert met Azure AD; • Printen vanaf elke plek (zowel met pc, laptop als mobile); • Printen vanaf elke type device (Windows, Chromebook, IOS) in het kader van BYOD. • Client Software is embedded op de multifunctionals; • Single Sign-On waarbij Scan to Me(mail), Scan to Sharepoint en OneDrive mogelijk is. • Cloud OCR; • Per gebruiker / gebruikersgroep (leerlingen) wordt een budget ter beschikking gesteld; • Alle machinefunctionaliteiten kunnen worden aangestuurd vanuit de driver; • Gastgebruik is mogelijk; • Er zijn rapportage mogelijkheden op minimaal gebruikers, afdeling en locatieniveau;
3.10	Per gebruiker / gebruikersgroep (leerlingen) wordt een budget ter beschikking gesteld voor het printen. Gemaakte opdrachten worden op dit budget in mindering gebracht. Bij de start van het schooljaar krijgen alle leerlingen een standaard budget ter beschikking. Gedurende het jaar moet een beheerder van opdrachtgever een individueel budget kunnen verhogen/aanpassen.
3.11	Identificatie aan de multifunctionals vindt plaats door middel van de mboRijnland pas (Mifare).
3.12	Identificatie bij een Apparaat moet ook met een app, QR code en pincode mogelijk zijn.
3.13	Gecertificeerde en native printerdrivers voor nieuwe (onderhouds)versies van besturingssystemen dienen binnen 3 maanden na de release van de nieuwe versie van het besturingssysteem beschikbaar te zijn voor Opdrachtgever.
3.14	Inschrijver dient binnen drie maanden na release een update/ upgrade van de geleverde Software en firmware kosteloos ter beschikking te stellen aan Opdrachtgever. Bij security alerts m.b.t. Software en firmware dient IT geïnformeerd te worden binnen 3 werkdagen en dienen binnen 3 werkdagen passende maatregelen genomen te worden.

4	Repro
4.1	De centrale repro is beschikbaar en bereikbaar op werkdagen tussen 08.00 en 17.00 uur.
4.2	Tijdens algemeen erkende feestdagen en bijzondere dagen waarop alle medewerkers (in de huidige CAO) van mboRijnland vrij zijn is het pand waar de centrale repro is gevestigd, gesloten en in principe niet toegankelijk voor medewerkers van Inschrijver.
4.3	De repro-ruimte op de locatie in Gouda wordt door Opdrachtgever kosteloos ter beschikking gesteld. Ook voor het gebruik van de aanwezige (nuts) voorzieningen zullen geen kosten worden berekend aan Opdrachtnemer.
4.4	Opdrachtnemer beschikt over deskundig en communicatief vaardig personeel die informatie en adviezen kan geven over de complete dienstverlening en het doen van bestellingen (fysiek aan de balie of via de portal), en de contactgegevens zijn eenvoudig te vinden in de portal
4.5	Medewerkers van Opdrachtgever die werkzaamheden op een locatie van Opdrachtgever verrichten dienen in het bezit te zijn van een geldige VOG-verklaring.
4.6	- De maximale levertijd voor repro- en eenvoudig drukwerk bedraagt 2 werkdagen. - De maximale levertijd voor vertrouwelijk drukwerk bedraagt 4 werkdagen. - Voor afwijkende opdrachten (omvang, specifieke nabewerking, afwijkende media) kan in overleg met de besteller een afwijkende levertijd worden overeengekomen. - Het moet mogelijk zijn om opdrachten met spoed uit te voeren.
4.7	Uit oogpunt van duurzaamheid is het streven van Opdrachtgever om de omvang van het reprowerk te verminderen. Opdrachtnemer dient aantoonbaar een bijdrage te leveren aan het reduceren/digitaliseren van het drukwerkvolume.
4.8	Opdrachtnemer dient drukwerk te kunnen leveren in minimaal de standaard A-formaten: A6, A5, A4, A3, A2, A1 en A0.
4.9	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat bij 'maatwerkproducten', in overleg met de besteller, andere papierformaten en/of -soorten worden ingezet als die beter passen bij het ontwerp of aard van het product.
4.10	Opdrachtnemer dient, gelet op het volume van een drukwerkopdracht, te adviseren welke drukwerktechniek economisch het meest voordelig is om de opdracht uit te voeren.
4.11	Opdrachtnemer richt samen met Opdrachtgever een workflow in voor het proces rondom het produceren van vertrouwelijk drukwerk. De workflow bevat richtlijnen en procedures die betrekking hebben op de beveiliging van de werkzaamheden rondom opdrachtverstrekking, de aanlevering van documenten, data en voorbedrukt papier, productie, opslag en distributie.

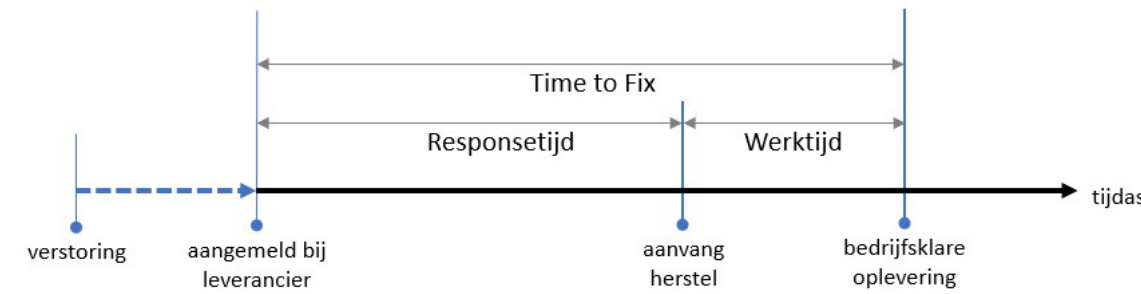
4.12	Opdrachten worden intern door de koeriersdienst van Opdrachtgever gedistribueerd. Vanaf de locatie van de repro zal er één maal daags een ronde langs alle vestigingen van Opdrachtgever worden gereden.
4.13	Opdrachten worden standaard met 80 grams papier met eco-label geproduceerd. Voor specifieke opdrachten en/of op verzoek van de besteller kan hiervan worden afgeweken. In 'Bijlage D Prijzenblad' (tabel 8) staat een overzicht van de gebruikte media in 2021. Daar waar een specifiek product benoemd wordt, mag een gelijkwaardig product worden aangeboden.
4.14	Het is Opdrachtnemer toegestaan om ook voor derden te productie op locatie van Opdrachtgever zolang dit geen negatieve impact heeft op de productie van opdrachten voor Opdrachtgever.

5	Portal
5.1	Opdrachtnemer stelt een online bestelomgeving beschikbaar die het mogelijk maakt voor eindgebruikers repro/drukwerk te bestellen. De online bestelomgeving is uitsluitend door de medewerkers van Opdrachtgever en leerlingen met een geldig mbo-Rijnland-account te benaderen waarbij direct na binnenkomst in de online bestelomgeving gekozen kan worden voor de medewerker omgeving (interne doorbelasting) of de studentenomgeving (direct online afrekenen). Opdrachtnemer levert de portal op als bestelportal waarin (geautoriseerde) medewerkers: • ‘standaardproducten’ kunnen bestellen op basis van transparante, vooraf overeengekomen tarieven; • inzicht hebben in de verwerking van drukwerkopdrachten waarbij fouten die kunnen ontstaan door bijvoorbeeld het aanleveren van een te lage resolutie van een bestand en/of het niet meeleveren van fonts, kan worden voorkomen; • ‘maatwerk’ kunnen bestellen op basis van een offerte; • inzicht hebben in de kosten per opdracht; • inzicht hebben in de levertijden, status van een bestelopdracht en de bestelhistorie; • gebruiksvriendelijk, overzichtelijk en op intuïtieve wijze gebruik kunnen maken van de functionaliteiten.
5.2	Eventuele indexaties zijn vanaf het moment dat deze worden doorgevoerd verwerkt in de portal zodat gebruikers een accuraat beeld hebben van de kosten.
5.3	De vormgeving en uitstraling van de portal dient afgestemd te worden met de communicatie-afdeling van Opdrachtgever.
5.4	De interface van de portal dienst logisch en overzichtelijk te zijn.
5.5	De portal moet probleemloos draaien op recente (< 1 jaar) versie van Chrome, Mozilla, Firefox, Safari en Internet Explorer.
5.6	De portal moet responsive zijn en bruikbaar zijn op verschillende devices (computer, laptop, telefoon en tablet).
5.7	Hoewel de portal laagdrempelig moet zijn en iedereen toegang moet hebben, kan het nodig zijn om sommige producten af te schermen. Het moet dus mogelijk zijn om autorisatie te kunnen toepassen.
5.8	Authenticatie op basis van het mboRijnland-account.
5.9	Na afronding van bestelling ontvangt gebruiker een bevestiging per mail.
5.10	Een gebruiker kan er voor kiezen om opdrachten op een huisadres af te laten leveren. Verzending zal plaatsvinden op de verzendcontract van Opdrachtgever. Voor Medewerkers worden hiervoor geen extra kosten gerekend, leerlingen moeten de verzendkosten wel betalen. Periodiek worden de kosten voor verzending aan studenten vergoed aan Opdrachtgever.

6	Implementatie
6.1	Inschrijver toont aan door middel van een PoC, binnen de gestelde (fatale) termijn, dat de gevraagde dienstverlening zoals beschreven in het PvE, kan worden geleverd. Het betreft de volgende onderwerpen: • Werking binnen de bestaande omgevingen van Opdrachtgever; • Print-functionaliteit op de aangeboden Apparatuur; • Scan-functionaliteit op de aangeboden Apparatuur; • Kopieer-functionaliteit op de aangeboden Apparatuur; • Ten aanzien van de inrichting en opzet van de PoC gelden de volgende randvoorwaarden: ◦ De PoC dient op locatie (nader te bepalen) van Opdrachtgever ingericht te worden ◦ Inschrijver levert kosteloos één Apparaat van ieder aangeboden type voor testdoeleinden. Na de PoC mag deze Apparatuur worden ingezet binnen de Raamovereenkomst. Indien de Apparatuur uit dezelfde “serie” komt en dus technisch identiek is, volstaat het testen van één Apparaat. Het risico van het niet functioneren van niet geteste Apparatuur ligt bij Inschrijver. ◦ Kosten voor de PoC komen voor rekening van de Inschrijver, met uitzondering van de kosten voor de inzet van personeel en Apparatuur van Opdrachtgever Deze PoC start direct na de opschortende termijn voor de duur van maximaal 2 weken. Pas na het succesvol doorlopen van de PoC zal Opdrachtgever overgaan tot definitieve gunning.
6.2	Inschrijver levert een instructiekaart per type Apparaat op in de Nederlandse taal. Hierop staat minimaal een verkorte handleiding en wat te doen bij Storingen. Dit mag eventueel aangevuld worden door instructies via het bedieningspaneel/display op het betreffende Apparaat. In het geval van de instructiekaart is de grootte een A4 en is door Opdrachtgever nog aanpasbaar en aan te vullen met Opdrachtgever specifieke zaken/instructies.
6.3	De implementatie volledig uitgevoerd wordt door de Inschrijver, inclusief het daadwerkelijk plaatsen/vervangen/aansluiten van de nieuwe apparatuur op de plek waar deze komt te staan. Deze activiteiten moeten afgestemd worden met op locatie aanwezige vertegenwoordigers van mboRijnland, bijvoorbeeld een conciërge.
6.4	Inschrijver verzorgt tijdens de implementatie kosteloos trainingen ten behoeve van de centrale en lokale ICT-coördinatoren/key-users met betrekking tot omgang met Apparatuur en bijbehorende Software.
6.5	Inschrijver verzorgt een installatiehandleiding voor de driverinstallatie op de diverse type BYOD-devices en draagt ervoor zorg dat deze ook gedurende de looptijd van de overeenkomst actueel blijven.
6.6	Het werkproces van Opdrachtgever mag niet onder druk komen te staan door de implementatie van de Apparatuur.

6.7	In de implementatiefase zijn onderstaande eisen van toepassing: • De totale doorlooptijd van migratie van de eerste tot het laatste Apparaat is maximaal 3 weken; • Te allen tijde moet er op een locatie geprint en gescand kunnen worden; • Het moment van migratie van een locatie is minimaal 1 week van tevoren bekend bij Opdrachtgever.
6.8	Aan het einde van de overeenkomst spant Opdrachtnemer zich maximaal in om een geruisloze transitie naar een nieuwe oplossing mogelijk te maken. Ongeacht of deze nieuwe oplossing wordt afgenomen bij Opdrachtnemer of een andere leverancier. Uitgangspunt is dat de processen van Opdrachtgever niet verstoord worden en Opdrachtgever te allen tijde kan beschikken over een correct werkende omgeving. Hierbij spant Opdrachtgever zich maximaal in om Opdrachtnemer tijdig te informeren over gemaakte keuzes en verwachtingen ten aanzien van een transitie.

7	Beheer
7.1	Er dient een remote beheertool geïnstalleerd te worden, waardoor alle machines op afstand gemonitord en beheerd kunnen worden door Opdrachtgever. Deze tool dient minimaal de volgende functionaliteiten te bevatten: • Remote powercycle kunnen uitvoeren • Wake on LAN i.v.m. remote beheer als Apparaat in slaapstand staat • Lokale instellingen centraal uitvoeren • Lokale firmware en Software updates geautomatiseerd centraal uitvoeren • Remote panel access • Mogelijkheid tot pushen van standaard geconfigureerde instellingen naar alle Apparatuur; • Vanuit één centraal systeem de status van ieder Apparaat kunnen monitoren (toner niveau, papierniveau, ip adres, tellerstanden); • Mailwaarschuwing in geval van storing.
7.3	Toegang tot de beheerinterfaces van de Apparatuur is afgeschermd zodat alleen geautoriseerde beheerders toegang hebben tot de beheerfuncties. De verbinding met deze interface is beveiligd met moderne versleuteling op basis van tenminste TLS 1.2 of hoger. De default wachtwoorden zijn te vervangen.
7.4	Van Inschrijver wordt geëist dat zij passend onderhoud aanbiedt waarin: • de door Inschrijver geleverde centrale Software, beheertooling en Apparatuur zoveel mogelijk up-to-date blijft door middel van het proactief voorstellen en uitvoeren van updates en upgrades; • Inschrijver uitsluitend na overleg met en na goedkeuring van Opdrachtgever, wijzigingen dan wel softwareaanpassingen doorvoert (o.a. firmware en drivers); • Nieuwe dan wel vervangende Apparatuur met voor Opdrachtgever beproefde firmware-versies zijn uitgerust.
7.5	De volgende support moet via een portaal geleverd worden: • Aanmaken/ opvolgen van calls voor Apparatuur storing en Software storingen; • Aanmaken en volgen van bestellingen van Verbruiksartikelen; • Toegang tot knowledge-base; • Software, driver, firmware updates.

8	Service
8.1	Een Nederlandstalige helpdesk is beschikbaar op Werkdagen van 08.00 tot 17.00 uur en 24/7 via een portal of via e-mail.
8.2	Buiten kantooruren dient er een noodlijn beschikbaar te zijn met een maximale reactietijd van 15 minuten.
8.3	Individuele locaties kunnen direct een storing aanmelden bij Opdrachtnemer.
8.4	Een totale Time to Fix van maximaal 10 werkuren wordt in 100 % van de gevallen gegarandeerd.
8.5	Een reactietijd op Storingen op de Printmanagementsoftware (Cloud) van 1 Werkuur wordt in 100% van de gevallen gegarandeerd.
8.6	Een Beschikbaarheid per Apparaat van minimaal 98% per kwartaal wordt gegarandeerd. Beschikbaarheid van 99,5% op de Printmanagementsoftware (Cloud) wordt gegarandeerd. Beschikbaarheid wordt gemeten tijdens Werkdagen van 8.00 uur tot 17.00. Niet beschikbare tijd wordt gemeten vanaf het moment dat een Storing wordt aangemeld bij inschrijver tot het moment van bedrijfsklare oplevering (Time to Fix) aan de organisatie. De meting zal plaatsvinden op basis van het gemiddeld aantal Werkbare dagen per kwartaal, vakantiedagen tellen hierin mee. $100 \times \frac{585 - (b1 + b2) - c}{585 - c} = \text{Beschikbaarheid in \%}$ b1 = De som van alle Responsetijden gedurende meetperiode. b2 = De som van alle Werktijden gedurende meetperiode. C = De som van alle tijd besteed aan preventief Onderhoud en aantoonbaar molest gedurende meetperiode. 585 = Gemiddeld aantal uren per kwartaal. ((52 weken * 5 werkdagen x 9 uur) / 4 kwartalen) 

8.7	In verband met eventuele ongewenste downtime vindt preventief Onderhoud door Opdrachtnemer alleen plaats na overleg met Opdrachtgever.
8.8	De Apparatuur communiceert zelfstandig met Opdrachtnemer voor o.a. het automatisch bestellen van Verbruiksartikelen, ophalen van tellerstand en het melden van Storingen. Opdrachtnemer monitort actief of er verbinding is met de Apparatuur, informeert Opdrachtgever wanneer verbinding met de Apparatuur niet mogelijk is en ondersteunt bij het zo spoedig mogelijk herstellen van de verbinding.
8.9	Van automatische storingsmeldingen wordt ook een kopie verzonden aan de centrale beheer afdeling.
8.10	Op verzoek van een school is het mogelijk om maximaal 1 set Verbruiksartikelen per type Apparaat op locatie op voorraad te houden.
8.11	Opdrachtnemer dient gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst zorg te dragen dat er voor alle locaties te allen tijde alle Verbruiksartikelen (exclusief papier en nietjes) voldoende voorradig zijn. Bestelde Verbruiksartikelen worden binnen maximaal twee Werkdagen bij Opdrachtgever afgeleverd. Het niet beschikbaar zijn van Apparatuur als gevolg van het niet of niet tijdig leveren van Verbruiksartikelen wordt meegenomen in de berekening van de Beschikbaarheid.

9	Contractmanagement
9.1	Opdrachtgever wil één centraal aanspreekpunt bij Opdrachtnemer hebben.
9.2	Opdrachtnemer legt tijdens de Transitiefase in afstemming met Opdrachtgever de procedures voor aanvragen, bestellingen, meldingsafhandeling, Klachten en Escalatie vast in een Dossier Afspraken en Procedures (DAP).
9.3	Opdrachtnemer biedt Opdrachtgever toegang tot een online portal waarin 24/7 managementinformatie beschikbaar is. Opdrachtgever is in staat deze managementinformatie eenvoudig, in een bewerkbaar format, te downloaden.
9.4	Er dient per kwartaal een rapportage beschikbaar gesteld te worden. De rapportage dient overzichtelijk en eenvoudig leesbaar te zijn. Samenvattingen van de belangrijkste onderwerpen dienen in één overzicht weergegeven te worden waarbij voor elk onderwerp verdere detailinformatie inzichtelijk is in onderliggende laag(en). De volgende onderwerpen dienen minimaal in deze rapportage aan bod te komen: • Rapportage van het gebruik per Apparaat (incl. machinetype en serienummer) gespecificeerd in: ○ Aantal Afdrukken kleur en zwart/wit; ○ Aantal enkelzijdige en dubbelzijdige Afdrukken; ○ Aantal A4 en A3 afdrukken; ○ Aantal scans; ○ Begin- en eindtellerstanden per machine; • Overzicht van de Apparaten waarvan de tellerstand de afgelopen periode niet uitgelezen kon worden waarbij dat wel de verwachting was. • Weergave van overeengekomen service levels en de realisatie ervan, van het rapportagekwartaal en de voorgaande 4 kwartalen. • Rapportage over de bij de Opdrachtnemer aangemelde Storingen per locatie per Apparaat. • Rapportages van incidenten, de oplostijden per prioriteit en doorlooptijden hiervan, per locatie per Apparaat. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen Software en hardware. • Rapportage van wijzigingen en de doorlooptijden hiervan, per locatie per Apparaat. Gespecificeerd in Software en hardware • Overzicht van alle geproduceerde opdrachten op de repro inclusief bijbehorende kosten en uitgesplitst naar domein, gebruiker en of het wel of niet lesmaterialen betreft. • Rapportage van de geregistreerde meldingen. De ruwe data wordt ook in Excel-formaat meegeleverd.
9.5	Eens per kwartaal initieert de Opdrachtnemer een servicelevel rapportage bespreking waarin de servicelevel rapportage en de financiële rapportage besproken worden. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het, binnen vijf werkdagen opstellen van de notulen met actiepunten.

10	Security
10.1	In het kader van informatiebeveiliging wordt bij het Retourneren of omruilen van de Apparatuur door Opdrachtnemer (tussentijdse vervanging of bij expiratie van de Raamovereenkomst) de hard disk volgens een beproefde methode volledig gewiped.
10.2	Wanneer een opdracht is vrijgegeven op een Apparaat door een gebruiker en het Apparaat krijgt tijdens de verwerking een Storing, dient de opdracht automatisch verwijderd te worden. Een opdracht mag dan niet verder gaan wanneer de Storing is verholpen.
10.3	Niet gebruikte diensten en functionaliteiten van het Apparaat moeten uitgeschakeld kunnen worden.
10.4	Data in (flash)memory moet automatisch verwijderd worden wanneer deze niet meer nodig is.
10.5	Alle verbindingen zowel intern als extern moeten ge-encrypt worden via Transport Layer Security (TLS). Dit geldt voor ETL (FTPS) en servicekoppelingen (https obv TLS 1.2 of TLS 1.3)
10.6	De apparatuur beschikt over 802.1X authenticatie.
10.6	Het door een gebruiker aansluiten van een gegevensdrager op de door Opdrachtnemer geleverde Apparatuur is uit te schakelen via de centrale management Software.
10.7	Het besturingssysteem van de Apparatuur heeft zelf intelligentie om aanvallen en afwijkingen te kunnen controleren en signaleren.
10.8	Standaard wachtwoorden moeten direct bij installatie gewijzigd worden. Fysiek op het Apparaat, maar ook web interface direct bij installatie. Er mag geen gebruik worden gemaakt van een service provider generiek wachtwoord.

11	Duurzaamheid
11.1	Inschrijver voldoet aan alle criteria voor duurzaam inkopen van Reproductieapparatuur (PIANOO). (https://www.pianoo.nl/sites/default/files/documents/documents/milieucriteria-reproductieapparatuur-maart2017.pdf)
11.2	De aangeboden machines voldoen minimaal aan de in Nederland geldende wettelijke voorschriften op het gebied van arbeidsomstandigheden, milieu, ergonomie en veiligheid. Dit geldt voor de huidige wetgeving, maar ook voor wat betreft de reeds bekend zijnde toekomstige veranderingen volgens de nieuwste inzichten van het NNI (Nederlands Normalisatie Instituut).
11.3	De te leveren Apparatuur voldoen aan de vigerende eisen van Energy Star, Blauwe Engel of vergelijkbaar, voor kantoormachines.
11.4	Het tonerpoeder in de tonercartridges bevatten geen stoffen die gevaarlijk zijn voor het milieu en de mens. Dit betekent dat de stoffen geclassificeerd met de R-zinnen R50, R53, R50/53, R52/53, R51/53 en R59 volgens richtlijn 1999/45/EG niet zijn toegestaan.
11.5	Voor het drukwerk geldt dat voor de vervaardiging van het in het kader van deze aanbesteding te leveren drukwerk geen inkten, verfstoffen, vernis, toevoegingen, reinigingsmiddelen of oplosmiddelen mogen worden gebruikt die geclassificeerd zijn met één of meerdere van de H-zinnen: H300 H301 H310 H311 H330 H331 H340 H341 H350 H350i H351 H360F H360FD H360Fd H360Df H361f H361d H361fd H362 H370 H371 H372 H373 H400 H410 H411 H412 H413 EUH059 EUH029 EUH031 EUH032 EUH070. Als uitzondering op deze eis geldt dat UV-inkten en UV-vernissen geclassificeerd mogen zijn met H412. Mogelijke bewijsmiddelen: EU-Ecolabel, Nordic Swan of gelijkwaardig keurmerk.
11.6	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat verpakkingsmaterialen (van Apparatuur en onderdelen) na inbedrijfstelling, direct op milieuvriendelijke wijze worden afgevoerd. De kosten van afvoer en verwerking zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
11.7	Alle bij de Apparatuur vrijkomende afvalstoffen, waaronder tonerhouders, klein chemisch afval, verbruiks- en onderhoudsmateriaal, worden gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst op een verantwoorde wijze, en voor Opdrachtgever op een kosteloze wijze, afgevoerd en verwerkt door Opdrachtnemer.
11.8	Er wordt gebruik gemaakt van 75 tot 256 grams laser-geschikt papier. Inschrijver garandeert dat de papierkeuze die voldoet aan NEN 2728:2006+C1:2011 en 12281:2002, geen invloed heeft op het functioneren van de Apparatuur. De Apparatuur moeten alle media voor laserapparatuur aan kunnen. Opdrachtgever bepaalt zelf via welke leveranciers het papier aangekocht worden.
11.9	De Apparatuur moeten ingesteld kunnen worden dat deze na een bepaalde tijd automatisch de energiebesparingsstand in gaan.