

Eisen	
0.1.1 Kosten en facturering	
De OU eist duidelijkheid over de kosten van de dienstverlening en over de manier waarop die kosten zullen worden gefactureerd.	
1.	Alle prijzen zijn exclusief de wettelijke btw en gebaseerd op het prijspeil van 2022.
2.	Uw <i>inschrijving</i> bevat de voor die dienstverlening van toepassing zijnde btw percentages. U heeft deze ingevuld op het Prijzenblad
3.	De bedragen in uw <i>inschrijving</i> zijn vast en <u>inclusief</u> alle voor de uitvoering van de volledige dienstverlening benodigde kosten.
4.	Een indexering op de tarieven is voor de eerste keer mogelijk per 1 januari 2024. De prijsaanpassing moet gebaseerd zijn op het CBS indexcijfer voor zakelijke dienstverlening (2022 = 100). <i>Inschrijver</i> verklaart zich hiermee akkoord.
5.	Facturen dienen telkens onder vermelding van het factuurkenmerk (B-nummer) te worden gericht aan: per e-mail (als pdf-bestand) aan: facturen@ou.nl Op de factuur dient uw IBAN nummer vermeld te staan.
6.	Bij correcte facturering bedraagt de betalingstermijn 30 dagen
7.	<i>Inschrijver</i> stemt ermee in dat de OU de kosten van de dienstverlening aan <i>opdrachtnemer</i> uitsluitend betaalt in de vorm van maandelijkse leaseprijzen en maandelijkse tikprijzen. Inschrijvingen waarbij andere betalingen vermeld staan worden uitgesloten van verdere deelname aan de procedure. a. De leaseprijzen zijn gebaseerd op de actuele samenstelling van het <i>MFP-systeem</i> (waaronder aantallen en typen <i>MFP's</i> en opties) in de betreffende maand. b. De tikprijzen zijn gebaseerd op het totale aantal in de betreffende maand gemaakte afdrukken en kopieën.
8.	De leaseprijs voor het <i>MFP-systeem</i> dient inclusief transitiekosten, plaatsingskosten, milieubijdrage, opleidingen, instructie, transportkosten, verwijderingskosten, all-in onderhoud (correctief en preventief), vervangingsonderdelen, arbeidsloon, voorrijkosten, licentiekosten en alle overige kosten te zijn. Aanbiedingen op basis van huur en/of koop worden niet in overweging genomen. U dient hiervoor het Prijzenblad (Appendix 7.3) te gebruiken.
9.	De opbouw van de maandelijkse leasekosten – zoals gevraagd in wens G – dient vast te zijn gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst, inclusief eventuele optie jaren.
10.	Facturatie van de lease vindt plaats per maand, vooraf.
11.	De tikprijzen voor het <i>MFP-systeem</i> dienen inclusief verbruiksmaterialen te zijn. Papier is niet in de tikprijs opgenomen.
12.	Alle <i>MFP's</i> worden aangeboden met één vaste tikprijs zwart-wit en met één vaste tikprijs kleur. De tikprijs is onafhankelijk van dekingspercentage, papierformaat (A3=A4), kopie/print, dubbel- /enkelzijdig, waarbij een dubbelzijdige afdruk wel voor 2 tellertikken rekent. Deze tikprijzen zijn vast voor de gehele periode van de overeenkomst, inclusief de optie jaren.
13.	Facturatie van de tikken vindt plaats per maand, achteraf.
14.	De facturen zullen tenminste de volgende gegevens bevatten: – Factuurnummer, – Factuurkenmerk OU (B-nummer), – Contactpersoon, – Gefactureerde periode, – Omschrijving dienst, – Per MFP: locatie, aantal tikken zwart/wit, aantal tikken kleur – Totaal aantal tikken zwart/wit, totaal aantal tikken kleur, kosten zwart/wit, kosten kleur. – BTW (percentage en bedrag).
15.	Voor gemaakte scans, worden aan de OU geen afdrukkosten/tellertikken doorbelast.

Eisen	
16.	<i>Inschrijver</i> stemt ermee in dat de OU zich gedurende de looptijd van de af te sluiten overeenkomst niet committeert aan een minimum afdrukvolume. De OU zal de werkelijk verbruikte afdrukken (zwart-wit en kleur) betalen. Zogenaamd 'nul-volume contract'.
17.	De looptijd van de aanbidding is drie (3) jaar met een optionele verlengingsmogelijkheid van maximaal twee (2) maal één (1) jaar.
18.	De OU oriënteert zich momenteel op haar vestigingsbeleid. De OU heeft gedurende de looptijd van de af te sluiten overeenkomst het recht om, zonder extra kosten, het aantal <i>MFP's</i> met 20% van het oorspronkelijke aantal terug te brengen.
19.	De OU heeft gedurende de looptijd van de af te sluiten overeenkomst het recht om, tegen de in de overeenkomst afgesproken tarieven, 15% van het oorspronkelijke aantal <i>MFP's</i> te laten bijplaatsen. De bijgeplaatste <i>MFP's</i> behoeven niet fabrieksnieuw te zijn, maar dienen wel aan de eisen voor beschikbaarheid te voldoen.
20.	<i>Opdrachtnemer</i> dient op de campus in Heerlen een gebruikersinstructie aan circa 25 medewerkers van de OU te verzorgen ten aanzien van het gebruik van de apparatuur alsmede een beheerdersinstructie aan circa 6 medewerkers van de OU ten aanzien van beheer en configuratie van het <i>MFP-systeem</i> . Bovendien dienen bij de plaatsing van de <i>MFP's</i> op <i>studiecentra</i> gebruikers- en beheerdersinstructies aan medewerkers van het betreffende studiecentrum te worden verzorgd. De beheerdersinstructies op de studiecentra beperken zich tot het onderwerp vervangen van nietjes, tonercartridges en tonerafvalboxen.
0.1.2 Juridisch	
De OU eist duidelijkheid over de juridische aspecten van de dienstverlening.	
21.	U gaat akkoord met de bijgevoegde <i>conceptovereenkomst(en)</i> . Eventuele opmerkingen op de <i>overeenkomst</i> kunt u kenbaar maken in de <i>nota van inlichtingen</i> .
22.	U gaat ermee akkoord dat uw algemene leveringsvoorwaarden niet van toepassing zijn op de te sluiten <i>overeenkomst</i> .
23.	U en uw personeel zullen zich bij de levering van diensten steeds houden aan de relevante wetten en regelgeving en de geldende veiligheidsvoorschriften.
0.1.3 Transitie	
24.	<i>Inschrijver</i> zal bij gunning met de huidige <i>opdrachtnemer</i> samenwerken om de transitie naar de nieuwe situatie voor de OU zo soepel mogelijk te laten verlopen. Bovendien zal <i>inschrijver</i> bij gunning, na afloop van de contractperiode, met de hem opvolgende <i>opdrachtnemer</i> samenwerken om ook die transitie voor de OU zo soepel mogelijk te laten verlopen.
25.	De <i>inschrijver</i> aan wie de OU voornemens is te gunnen levert t.b.v. functionele testen voor de duur van maximaal 20 werkdagen kosteloos een proefopstelling voor een Proof of Concept (PoC) van de aangeboden oplossing. De proefopstelling wordt in gebouw Milton Keynes op de hoofdvestiging in Heerlen geplaatst. De OU levert clients, servers en netwerk.
26.	<i>Inschrijver</i> garandeert dat nadat de uitnodiging voor het plaatsen van een proefopstelling bekend is gemaakt, het <i>MFP-systeem</i> voor de functionele testen binnen 10 werkdagen volledig operationeel ter beschikking staat aan de OU.
27.	Als de OU op grond van de resultaten van de PoC aannemelijk maakt dat <i>inschrijver</i> het gestelde in zijn offerte niet gestand kan doen, is de OU gerechtigd om de voorgenomen gunning aan deze <i>inschrijver</i> te annuleren en de qua score in de aanbesteding eerstvolgende <i>inschrijver</i> te vragen een proefopstelling voor een PoC beschikbaar te stellen. <i>Inschrijver</i> stemt in met deze voorwaarde (wachtkamerconstructie).
28.	Na een succesvolle PoC, zal het daadwerkelijke benodigde aantal <i>MFP's</i> besteld worden en vindt de uitrol plaats volgens het overeengekomen implementatieplan (V-1). Daarbij zal de OU de staat en de werking van elke opgeleverde <i>MFP</i> controleren en – indien akkoord – accepteren. Na oplevering van alle afgesproken <i>MFP's</i> wordt door de OU beslist over de acceptatie van het totale <i>MFP-systeem</i> (hardware, software etc m.a.w. de gehele oplossing zoals onderdeel van deze aanbesteding). <i>Inschrijver</i> stemt in met deze voorwaarde.
0.1.4 Follow me functionaliteit	
29.	De <i>MFP's</i> zijn voorzien van de mogelijkheid voor follow-me printing.

Eisen	
30.	De gebruiker kan zich bij elke <i>MFP</i> authenticeren met zijn OU-personeelspas. Momenteel zijn dit pasjes van het type: ICA-MF-CRYP MIFARE 1k card Lettercode: JSG 4300 t/m 4399 Mocht er in de toekomst overgegaan worden op een ander toegangssysteem dan zal de oplossing hierop aangepast dienen te worden.
31.	Naast de mogelijkheid tot authenticatie met de OU-personeelspas moet aan gebruikers het alternatief worden geboden zich te authenticeren door op het bedieningspaneel van de <i>MFP</i> : a. hun gebruikersnaam en wachtwoord uit de Active Directory, of b. de bij de afdrukopdracht door het <i>MFP-systeem</i> gegenereerde pincode, in te voeren.
32.	De lezer voor de personeelspas is geïntegreerd in de <i>MFP</i> of is daar stevig aan bevestigd. Het mag dus geen losse paal of unit zijn.
0.1.5 Apparatuur	
Hierin beschrijft de OU aan welke eisen de aan te bieden apparatuur moet voldoen.	
0.1.5.1 Algemeen	
33.	De initieel aan te bieden <i>MFP's</i> dienen fabrieksnieuw te zijn.
34.	De <i>MFP's</i> kunnen kopiëren/printen/scannen in zwart-wit en kleur.
35.	De <i>MFP's</i> kunnen dubbelzijdige invoer verwerken en dubbelzijdige uitvoer produceren.
36.	De <i>MFP's</i> zijn geschikt om per maand tenminste het cf. bijlagen A.2 en A.3 vereiste aantal pagina's af te drukken.
37.	De <i>MFP's</i> kunnen op het elektriciteitsnet 220 – 240 volt AC 50 – 60 Hz worden aangesloten. De aansluitwaarde overschrijdt 16 Ampère niet.
38.	De <i>MFP's</i> zijn gemakkelijk en zonder extra hulpmiddelen te verplaatsen ten behoeve van de schoonmaak.
39.	Het bedieningspaneel/display van de <i>MFP's</i> is goed leesbaar en ondersteunt de Nederlandse en de Engelse taal. Dit is door de OU zelf in te stellen per afzonderlijke <i>MFP</i> .
40.	De <i>MFP's</i> hebben bij printen en kopiëren, een afdrukresolutie van minstens 600 x 600 dpi.
0.1.5.2 Printen	
41.	De <i>MFP's</i> kunnen, zowel in zwart-wit als in kleur, minstens 45 pagina's per minuut afdrukken.
42.	De <i>MFP's</i> ondersteunen bij het printen verschillende mogelijkheden van samenvoegen van meerdere pagina's op 1 vel (combination) waaronder: brochureformaat/klein boekje, geniet gebrocheerd, 1 pagina naar 1 vel; 2 pagina's naar 1 vel, 4 pagina's naar 1 vel.
43.	Mobile print: de gebruiker kan via een smartphone, tablet of laptop een document of PDF sturen naar de <i>MFP</i> via de mail. Dit wordt herkend als een printopdracht door de <i>MFP</i> , deze wordt dan uitgeprint met de globale printinstellingen.
0.1.5.3 Kopiëren	
44.	De <i>MFP's</i> kunnen de gekozen instellingen van een kopieeropdracht toepassen op een nieuwe set originelen in de automatische documentinvoer, zonder dat die instellingen opnieuw hoeven te worden ingevoerd.
45.	De <i>MFP's</i> ondersteunen verschillende mogelijkheden van kopiëren waaronder: brochureformaat/klein boekje, geniet gebrocheerd, enkelzijdig naar enkelzijdig, enkelzijdig naar dubbelzijdig, dubbelzijdig naar dubbelzijdig en dubbelzijdig naar enkelzijdig.
46.	De <i>MFP's</i> ondersteunen bij het kopiëren verschillende mogelijkheden van vergroten/verkleinen waaronder: A5 naar A4, A4 naar A5, A3 naar A4, A4 naar A3, van 25% tot 400% in stappen van 1%.
0.1.5.4 Scannen	
47.	De <i>MFP's</i> beschikken over een scanresolutie van minstens 600 x 600 dpi.
48.	De <i>MFP's</i> kunnen boeken kopiëren/scannen. De opties zijn beide pagina's (two-page spread) van het boek naar 1 vel en beide pagina's (two-page spread) van het boek naar 2 afzonderlijke vellen.
49.	De <i>MFP's</i> kunnen bij het kopiëren/scannen van een boek randen en middenkaders verwijderen.

Eisen	
50.	De MFP's kunnen zowel gebonden als losbladige, zowel enkel- als dubbelzijdig bedrukte vellen naar 1 scandocument scannen.
51.	De MFP's kunnen scannen naar e-mail (scan to e-mail). Hierbij is de afzender voor het gehele MFP-systeem gelijk en door geautoriseerde beheerders in te stellen.
52.	De MFP's kunnen scannen naar een FTP server.
53.	De naamgevingsconventies waaronder de MFP's de bestanden van gescande documenten opslaan, kunnen door een geautoriseerde beheerder worden gekozen.
54.	De MFP's bieden gebruikers de mogelijkheid de naam van een scandocument aan te passen.
55.	Inschrijver levert functionaliteit waarmee eindgebruikers de inhoud van ingescande documenten beschikbaar kunnen krijgen als searchable PDF bestanden alsmede in een formaat waarin deze inhoud kan worden bewerkt (OCR naar .docx of .txt formaat).
0.1.5.5 Verwerkt papier	
56.	De MFP's kunnen papier verwerken van 80 tot 200 gram/m ² .
57.	De MFP's kunnen voor kopiëren/printen uitvoer produceren in de formaten A3 en A4, liggend en staand.
58.	De MFP's kunnen voor kopiëren/printen/scannen originelen verwerken in formaat A3 en kleiner.
0.1.5.6 Papierinvoerladen	
59.	De MFP's zijn geschikt om een papiervoorraad van minstens 3.600 vel à 80 gram/m ² te bevatten.
60.	De MFP's beschikken over een bulklade voor minstens 2.500 vel A4 à 80 gram/m ² en een papierlade voor minstens 500 vel A3 à 80 gram/m ² .
61.	De MFP's kunnen minstens 50 A4 vellen met adresstickers doorvoeren, zowel via een papierlade als via de handmatige invoer.
62.	De MFP's beschikken over een automatische documentinvoer die voor zowel kopiëren als scannen kan worden gebruikt. Die documentinvoer kan minimaal 50 vellen à 80 gram/m ² bevatten.
63.	De MFP's kunnen dubbelzijdig kopiëren/scannen, waarbij de originelen slechts 1 maal via de automatische documentinvoer hoeven te worden ingevoerd.
0.1.5.7 Uitvoerlade	
64.	De MFP's beschikken over een uitvoerlade waarin minstens 500 vel à 80 gram/m ² past.
0.1.5.8 Nietten	
65.	De MFP's kunnen setjes van tenminste 50 vellen à 80 gram/m ² nietten. De opties zijn hoeknieten en 2-punts nietten.
0.1.5.9 Bestandsformaten	
66.	De MFP's kunnen scannen naar diverse bestandsformaten, waaronder JPEG, TIFF, PDF, PDF/A-1a, PDF/A-1b en searchable PDF.
67.	De MFP's kunnen aangeboden bestanden in de pagina-beschrijvingstalen PCL5e/c, PCL6 en Postscript afdrukken.
68.	De MFP's kunnen bestanden in de bestandsformaten PDF, JPEG, TIFF en tekst direct printen vanaf een USB stick.
0.1.6 Gebruiksvriendelijkheid.	
69.	De gebruiker kan in zijn eigen gebruikersomgeving printvoorkeuren vastleggen die ook na uitloggen bewaard blijven. De voorkeuren gelden voor alle MFP's. Voor een individuele printopdracht moet van de vastgelegde voorkeuren kunnen worden afgeweken.
70.	Geautoriseerde beheerders kunnen dubbelzijdig kopiëren/scannen instellen als standaard voor het hele MFP-systeem. De gebruiker kan dit per opdracht wijzigen in enkelzijdig kopiëren/scannen.
71.	Geautoriseerde beheerders kunnen zwart-wit kopiëren/scannen als standaard instellen voor het hele MFP-systeem. De gebruiker kan dit per opdracht wijzigen in kleur kopiëren/scannen.
72.	Inschrijver levert Nederlandse gebruikersinstructies zodat elke gebruiker deze bij elke MFP kan raadplegen. Bijvoorbeeld een instructiekaart of op het display van de MFP. Deze informatie wordt ook in digitale vorm aangeleverd zodat de OU dit kan verwerken in eigen gebruikersinstructie of op haar intranet kan plaatsen.

Eisen	
0.1.7 Waarborgen van de vertrouwelijkheid De OU acht het van groot belang dat de vertrouwelijkheid van de verwerkte informatie is gewaarborgd. Die vertrouwelijkheid geldt met name, maar niet uitsluitend, voor persoonsgegevens. Daarbij zijn o.a. de WBP, de Europese privacy verordening en de Wet Meldplicht datalekken van toepassing. Bij overtreding daarvan kan de Autoriteit persoonsgegevens aan de OU een hoge boete opleggen..	
73.	<i>Inschrijver</i> garandeert dat zijn personeelsleden en het door hem geleverde <i>MFP-systeem</i> geen informatie van de OU openbaar maken, die als vertrouwelijk kan worden beschouwd. Dit omvat, maar is niet beperkt tot, persoonsgegevens van gebruikers en beheerders van het <i>MFP-systeem</i> .
74.	Het <i>MFP-systeem</i> beschikt over een adequaat beveiligingsmechanisme waardoor in het <i>MFP-systeem</i> aanwezige documenten slechts benaderd kunnen worden door de gebruiker die de printopdracht heeft gegeven en het aanpassen van de configuratie van het <i>MFP-systeem</i> is voorbehouden aan daartoe geautoriseerde beheerders.
75.	Gebruikers mogen op de <i>MFP</i> alleen informatie over hun eigen printopdrachten zien en algemene informatie over de status van die <i>MFP</i> .
76.	De gebruiker kan uitsluitend zijn eigen printopdrachten in het <i>MFP-systeem</i> beïnvloeden (waaronder verwijderen).
77.	Na het voltooiën van een kopieer- print- of scanopdracht blijft het bestand niet achter in het <i>MFP-systeem</i> .
78.	Daartoe geautoriseerde beheerders kunnen documenten van anderen verwijderen.
79.	Indien sprake is van een storing, waarbij documenten al zijn doorgestuurd naar de <i>multifunctionele printer</i> , maar niet meer kunnen worden afgedrukt, kan een geautoriseerde beheerder de “buffer” in de <i>MFP</i> leeg maken.
80.	Als een printopdracht gedurende een door de geautoriseerde beheerder in te stellen periode niet is uitgevoerd, wordt de opdracht automatisch verwijderd.
81.	Bij het retourneren van <i>MFP's</i> aan <i>opdrachtnemer</i> (tussentijds of bij expiratie van de overeenkomst) dienen de harde schijven van de betreffende <i>MFP's</i> door <i>opdrachtnemer</i> zodanig te worden leeggemaakt dat er geen vertrouwelijke informatie op achterblijft. Het leeg maken van de harde schijven dient terplekke bij de OU te gebeuren. <i>Opdrachtnemer</i> verstrekt de OU een proces-verbaal waarin het adequate leegmaken wordt bevestigd.
82.	Voor het gebruik en het beheer van het <i>MFP-systeem</i> is een aantal rollen beschikbaar. Elke rol verleent de houder van die rol specifieke autorisaties. Er zijn minstens specifieke rollen voor: het beheren van rollen, het beheren van het <i>MFP-systeem</i> , de eindgebruikers van de <i>MFP's</i> . Aan elke gebruiker kan een rol worden toegekend. De rollen en de koppeling daarvan aan de gebruikers, liggen vast in de Active Directory.

Eisen	
83.	Onder verwerking wordt verstaan (artikel 4 lid 2 AVG): een bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot persoonsgegevens of een geheel van persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens. Opslag van data vindt binnen de Europese Economische Ruimte plaats. Deze gegevens worden versleuteld conform de gebruikelijke technische maatstaven." Inschrijver en zijn subverwerker(s) verwerken bij voorkeur geen persoonsgegevens buiten Europese Economische Ruimte. Let op: ter controle van deze eis wordt Inschrijver verzocht om bijlage A van de verwerkersovereenkomst volledig in te vullen en deze bij zijn inschrijving bij te voegen. Indien Inschrijver en zijn subverwerker(s) wel persoonsgegevens buiten Europese Economische Ruimte verwerken levert Inschrijver bij de inschrijving bewijsdocumenten aan waaruit blijkt dat de persoonsgegevens veilig in dat land worden verwerkt (bv. bijvoegen standard contractual clauses, een adequaatheidsbesluit, passende waarborgen, binding corporate rules (BCR), specifieke uitzonderingen.). U dient het passend beschermingsniveau aan te tonen. Hierbij dient rekening te worden gehouden met welke landen de Autoriteit Persoonsgegevens wel en niet veilig acht (https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/onderwerpen/internationaal/doorgifte-binnen-en-buiten-de-eu#hoe-weet-ik-of-een-derde-land-een-passend-beschermingsniveau-heeft-1752) Inschrijver dient de Verwerkersovereenkomst (appendix 7.1.1) te ondertekenen. Inschrijver verklaart door inschrijving het bepaalde in de Verwerkersovereenkomst na te leven.
84.	De Opdrachtgever bepaalt welke persoonsgegevens worden verwerkt. Opdrachtgever en verwerker nemen passende technische en organisatorische maatregelen. Tevens worden adequate encryptie algoritmen gebruikt, autorisaties vastgelegd, subverwerkers enkel na toestemming gebruikt, etc." Inschrijver toont adequaat aan dat toegang tot gegevens beveiligd is tegen toegang door niet-Nederlandse (overheids)instanties. Voorbeelden van werkwijzen om dit aan te tonen zijn inzet van Standaard Contractuele Voorwaarden en/of opslag in de EU via een Europese hosting leverancier.
85.	Inschrijver toont adequaat aan dat toegang tot gegevens beveiligd is tegen toegang door niet-Nederlandse (overheids)instanties. Voorbeelden van werkwijzen om dit aan te tonen zijn inzet van Standaard Contractuele Voorwaarden en/of opslag in de EU via een Europese hosting leverancier.
0.1.8 Netwerk en ICT	
86.	De MFP's gaan deel uitmaken van het computernetwerk van de OU en ondersteunen de volgende kenmerken daarvan: a. Interface 10/100/1000-Base-T Ethernet b. Netwerk protocol TCP/IP (IPv4 / IPv6) c. Interfaces: d. USB 2.0 Network protocollen: SMB; LPD; SNMP; HTTP(S), SMTP, POP, IPP, FTP, SNMP, WebDAV, SSDP
87.	De MFP's worden in een eigen afgeschermd deel van het netwerk (VLAN) geplaatst, waarbij ze geen toegang tot internet hebben en ook niet vanaf internet benaderbaar zijn. Dit vormt voor <i>inschrijver</i> geen belemmering bij het uitvoeren van correctief en preventief onderhoud.

Eisen	
88.	<i>Opdrachtnemer</i> stelt printerdrivers beschikbaar voor <i>clients</i> met de volgende besturingssystemen: a. Windows 10,11 en hoger. b. Microsoft Windows Server 2012 R2, 2016, 2019, 2022 en hoger c. Suse Linux Enterprise Server 12, 15 en hoger én OpenSuse Leap 15.3 en hoger d. macOS 10.15.7 (Catalina), 11.6.5(Big Sur), 12.3.1 (Monterey) of hoger. Indien u geautoriseerde OU medewerkers in staat stelt de drivers van het internet te downloaden, wordt dat beschouwd als beschikbaar stellen.
89.	Voor nieuw uitgebrachte versies van Microsoft Windows en Apple OS X/macOS dienen binnen twee maanden na de officiële release datum printerdrivers beschikbaar te zijn.
90.	Als een gebruikersnaam in de juiste groep van de Active directory is opgenomen maar de <i>client</i> van die gebruiker niet, dan moet de gebruiker toch vanaf deze <i>client</i> kunnen printen en gebruik kunnen maken van de <i>follow-me</i> functionaliteit.
91.	Tijdsynchronisatie van het <i>MFP-systeem</i> dient te gebeuren via synchronisatie met een lokale NTP-server van de OU.
92.	Aangeboden software (bijvoorbeeld follow-me software) moet ondersteuning bieden voor moderne authenticatie protocollen zoals SAML 2.0 of OpenID Connect.
93.	Printbestanden moeten geplaatst kunnen worden op een NFS share en niet op de printservers zelf. NFS maakt het mogelijk om bestanden op te vragen over het netwerk op dezelfde manier als men dit zou doen voor bestanden op de lokale schijf.
0.1.9 Beheer, verbruiksmaterialen en ondersteuning	
0.1.9.1 Beheer	
94.	Inschrijver stelt een beheeromgeving beschikbaar waarmee het <i>MFP-systeem</i> – door daartoe door opdrachtgever geautoriseerde beheerders – op een veilige, gebruiksvriendelijke en eenvoudige manier beheerd kan worden. Beheeren omvat daarbij het wijzigen van de configuratie van het <i>MFP-systeem</i> en het raadplegen van informatie over de status van het <i>MFP-systeem</i>. Deze beheeromgeving kan bestaan uit door opdrachtnemer te leveren software op een server binnen het <i>MFP-systeem</i> of uit een oplossing die buiten de ict-infrastructuur van de OU (bijvoorbeeld in de cloud) draait. Als gebruik wordt gemaakt van een beheeromgeving buiten de ict-infrastructuur van de OU, dient inschrijver aan te tonen dat de bedrijfsinformatie van de OU daarin veilig wordt verwerkt. Voor zover in de beheeromgeving persoonsgegevens worden verwerkt buiten de ict-infrastructuur van de OU, dient inschrijver aan te tonen dat die verwerking aan alle wettelijke eisen voldoet en dient hij daarover een verwerkersovereenkomst met de OU af te sluiten.
95.	Daartoe geautoriseerde medewerkers van opdrachtgever dienen middels de beheeromgeving op elk gewenst moment te kunnen beschikken over managementinformatie, waaronder: a. Afdrukvolume, (bestaande uit print- en kopieer-volume) geaggregeerd naar organisatieonderdeel, over een vrij te kiezen periode. b. De status van individuele <i>MFP's</i> zoals: voorraad toner, voorraad nietjes, voorraad papier, storing/operationeel. Deze managementinformatie dient zodanig te worden aangeboden dat bijvoorbeeld het afdrukvolume per organisatieonderdeel beschikbaar is zonder dat alle organisatieonderdelen apart hoeven te worden geselecteerd.
96.	Er moet een basisconfiguratie kunnen worden vastgelegd die op alle <i>MFP's</i> van toepassing is. Daarop moeten voor individuele <i>MFP's</i> uitzonderingen kunnen worden aangebracht.
97.	De configuratie van elke <i>MFP</i> moet als bestand kunnen worden opgeslagen en bewaard. In geval van storing of vervanging van apparatuur moet de configuratie kunnen worden hersteld door het terugplaatsen van de opgeslagen configuratie.

Eisen	
98.	<i>Inschrijver</i> zal het onderhoud van de MFP's verzorgen op de installatieadressen, tijdens de looptijd van de af te sluiten overeenkomst. <i>Inschrijver</i> is gerechtigd bij het verrichten van onderhoud gebruik te maken van de diensten van ter zake kundige derden. Teneinde de MFP's in goed functionerende staat te houden zal <i>inschrijver</i> tijdens de looptijd van deze overeenkomst zorg dragen voor preventieve onderhoudswerkzaamheden in overeenstemming met de technische vereisten van de apparatuur. Daarbij zullen noodzakelijke correcties worden uitgevoerd, ondeugdelijke onderdelen, op basis van omruil, worden vervangen door deugdelijke en, ter beoordeling van <i>inschrijver</i> , technische modificaties worden aangebracht welke de betrouwbaarheid van de MFP's optimaliseren en de veiligheid vergroten.
99.	Binnen de geldende <i>bedrijfsuren</i> zullen genoemde werkzaamheden worden uitgevoerd gedurende in overleg met de OU te bepalen tijden teneinde diens werkzaamheden met de MFP's zo min mogelijk te verstoren. Bij dat overleg zullen partijen evenwel de technische vereisten voor preventief onderhoud en de technische toestand van de MFP's laten prevaleren.
100.	Zo spoedig mogelijk na het beschikbaar zijn van een verbeterde versie van de software zal <i>inschrijver</i> daarvan aan OU, ter vervanging van de bij OU in gebruik zijnde versie, een integraal exemplaar in machineleesbare vorm en met aangepaste gebruikersdocumentatie in gebruik aanbieden. Deze verbeterde versie van de software (updates/upgrades) worden zonder additionele kosten aangeboden aan de OU en geïnstalleerd worden door de <i>Inschrijver</i> . De tussen partijen bestaande gebruiksafspraken voor de betreffende te vervangen versie zullen alsdan geacht worden te worden voortgezet met betrekking tot deze verbeterde versie. OU accepteert, dat <i>inschrijver</i> kan besluiten, dat een verbeterde versie alleen integraal in de apparatuur zal worden ingebracht. Eveneens is OU ermee bekend en akkoord, dat de software delen kan bevatten, welke uitsluitend toegankelijk zijn voor en alleen gebruikt mogen worden door <i>inschrijver</i> , voor technische doeleinden.
0.1.9.2 Verbruiksmaterialen V.w.b. de verbruiksmaterialen streeft de OU naar de volgende werkwijze. "Versleten" materialen zoals Fuser unit, Image transfer belt en diverse filters worden door de machine automatisch tijdig gemeld aan de <i>opdrachtnemer</i>. De <i>MFP</i> geeft deze meldingen ook weer op het display. Als de <i>MFP</i> een "versleten" onderdeel doorgeeft, kan de <i>MFP</i> nog steeds een tijdje blijven functioneren. Een dienstdoende monteur van <i>opdrachtnemer</i> komt dan het onderdeel vervangen. Op de campus. De technische dienst van de OU heeft een grijpvoorraad verbruiksmaterialen (nietjes, toners, tonerafvalboxen, drumunits etc.). De <i>MFP's</i> bestellen automatisch aanvullingen bij <i>opdrachtnemer</i>. De <i>MFP's</i> tonen via het display een melding aan de gebruiker als iets bijna op is. OU vervangt het betreffende verbruiksmateriaal uit de grijpvoorraad. OU verzamelt lege toners, tonerafvalboxen en cartridges in een ECO box. Wanneer de ECO boxen vol zijn wordt dit gemeld bij de <i>opdrachtnemer</i>, die de boxen komt ophalen. Als een monteur van <i>opdrachtnemer</i> op de campus in actie moet komen, zal <i>opdrachtnemer</i> contact opnemen met OU om een afspraak te maken. Op de <i>studiecentra</i> Op de <i>studiecentra</i> vervangen de medewerkers zelf nietjes, toner cartridges en tonerafvalboxen uit de eigen lokale grijpvoorraad. Die grijpvoorraad wordt aangevuld o.g.v. signalen die de <i>MFP's</i> automatisch naar de <i>opdrachtnemer</i> sturen. Op verzoek van het studiecentrum haalt de <i>opdrachtnemer</i> een ECO box met lege toner cartridges op bij het studiecentrum. De <i>opdrachtnemer</i> reageert automatisch op overige (voorziene) problemen met <i>MFP's</i>. NB: De <i>studiecentra</i> hebben allen eigen <i>bedrijfsuren</i>. Bij het uitvoeren van onderhouds- en reparatiewerkzaamheden dienen <i>opdrachtnemers</i> de toegang tot het <i>studiecentrum</i> zelf af te stemmen met de (sr.) medewerker van het betreffende <i>studiecentrum</i>.	
101.	<i>Inschrijver</i> garandeert dat alle vereiste onderdelen en verbruiksmaterialen gedurende de looptijd van de overeenkomst geleverd kunnen worden.
102.	<i>Inschrijver</i> dient <i>opdrachtgever</i> te voorzien van een veiligheidsvoorraad verbruiksmaterialen op de campus en op <i>studiecentra</i> om minimaal 2 weken probleemloos te kunnen blijven afdrukken en kopiëren bij normaal verbruik.

Eisen	
103.	<i>Inschrijver</i> voert voor alle <i>MFP's</i> All-in onderhoud (correctief en preventief) uit op alle locaties van de OU. Onder All-in onderhoud wordt verstaan dat <i>inschrijver</i> alle werkzaamheden (dus ook softwarematige aanpassingen) verricht die nodig zijn om de afgesproken beschikbaarheid van elke individuele <i>MFP</i> te garanderen. Deze werkzaamheden maken integraal onderdeel uit van de huurprijs. Uitgezonderd hiervan zijn het vervangen van tonercartridges, tonerafvalboxen en het bijvullen van papier en nietjes.
0.1.9.3 Ondersteuning	
104.	Er dient tijdens kantooruren een Nederlandstalige servicedesk beschikbaar te zijn voor vragen of meldingen. Telefonisch en/of als website en/of per e-mail.
0.1.10 Beschikbaarheid	
105.	<i>Inschrijver</i> garandeert voor de door hem te leveren software van het <i>MFP-systeem</i> een beschikbaarheid van 99,5% tijdens de <i>bedrijfsuren</i> gerekend over een kalendermaand. Indien de niet beschikbaarheid wordt veroorzaakt door de onderliggende – door de OU te leveren – ict-infrastructuur, dan wordt die niet beschikbaarheid niet aan <i>inschrijver</i> toegerekend.
106.	Een <i>MFP</i> is niet beschikbaar als deze niet naar behoren functioneert vanwege een technische storing van de machine zelf, dan wel slecht leesbare of onleesbare afdrucken produceert, evenwel met uitzondering van preventief periodiek onderhoud, vernieling of beschadiging door schuld en/of opzet of toerekenbare tekortkoming van de OU en van calamiteiten zoals brand, waterschade e.d..
107.	<i>Inschrijver</i> garandeert voor elke <i>MFP</i> een beschikbaarheid van 98% – gerekend over een kalendermaand – tijdens de <i>bedrijfsuren</i> van de locatie waar het betreffende apparaat is opgesteld.
108.	Niet volledig functioneren van <i>MFP's</i> als gevolg van een tekort aan reserveonderdelen of verbruiksartikelen (met uitzondering van papier) wordt gezien als storing en telt mee in de berekening van de beschikbaarheid.
109.	<i>Inschrijver</i> garandeert voor elke <i>MFP</i> bij niet beschikbaarheid een responsetijd van maximaal 4 <i>bedrijfsuren</i> en een oplostijd van maximaal 16 <i>bedrijfsuren</i> , beide gerekend vanaf moment dat een van de volgende twee gebeurtenissen optreedt: de automatische melding van de <i>MFP</i> bij de <i>opdrachtnemer</i> of de melding door de servicedesk of technische dienst van de OU bij de servicedesk van de <i>opdrachtnemer</i> . Een <i>MFP</i> is weer beschikbaar zodra de storing door de servicedesk van de OU is afgemeld bij <i>opdrachtnemer</i> .
110.	Indien de servicedesk of de technische dienst van de OU (dit kan zowel vanuit de campus als vanuit de individuele studiecentra) bij de servicedesk van <i>inschrijver</i> een storing in een <i>MFP</i> meldt, geeft de OU daarbij het serienummer van de betreffende <i>MFP</i> en de aard van het probleem door. De servicedesk van <i>inschrijver</i> kan proberen het probleem op te lossen door telefonisch advies te geven aan de servicedesk of de technische dienst van de OU. Wanneer die telefonische hulp niet afdoende blijkt, komt de serviceorganisatie van <i>inschrijver</i> alsnog, binnen de afgesproken responsetijd, in actie.
111.	Wanneer de oplostijd wordt overschreden zal <i>inschrijver</i> al het mogelijke doen om voor de OU een adequate uitwijkmogelijkheid te realiseren. Indien de OU daarom verzoekt zal de <i>inschrijver</i> – op zijn kosten – direct (tijdelijk) vervangende en minimaal gelijkwaardige <i>MFP's</i> plaatsen.
0.1.11 Arbo en Milieu	
112.	De <i>MFP's</i> voldoen aan de in Nederland geldende wettelijke voorschriften op het gebied van arbeidsomstandigheden, milieu, ergonomie en veiligheid.
113.	De <i>MFP's</i> voldoen aan de CE-normering van de EU.
114.	De <i>MFP's</i> voldoen aan de internationale milieueisen Energy Star en Blue Angel Mark.
115.	De <i>MFP's</i> zijn voorzien van een power-save stand.
116.	Het tonerpoeder bevat geen stoffen die gevaarlijk zijn voor het milieu of voor de gezondheid.
117.	<i>Inschrijver</i> zorgt ervoor dat verpakkingsmaterialen na inbedrijfstelling, direct op milieuvriendelijke wijze en voor de OU kosteloos worden afgevoerd.
118.	Alle bij de <i>MFP's</i> vrijkomende afvalstoffen, zoals tonerhouders, klein chemisch afval, supply- en onderhoudsmateriaal, worden gedurende de looptijd van de overeenkomst op een verantwoorde wijze en voor de OU kosteloos afgevoerd en verwerkt door de <i>inschrijver</i> .
119.	<i>Inschrijver</i> verklaart dat er bij geen van de geleverde producten kinderarbeid wordt toegepast.

Eisen	
0.1.12 Garantie	
120.	<i>Inschrijver</i> garandeert dat de <i>MFP's</i> voldoen en blijven voldoen aan alle in deze aanbestedingsleidraad geformuleerde eisen. <i>Inschrijver</i> zal de <i>MFP's</i> bedrijfsklaar opstellen cf. het met de OU overeengekomen implementatieplan.
121.	<i>Inschrijver</i> garandeert in principe een storingsvrij gebruik van de <i>MFP's</i> met afdrukken van afdoende kwaliteit gedurende de looptijd van deze overeenkomst. Wanneer een van de partijen constateert dat een <i>MFP</i> gedurende twaalf opeenvolgende maanden minder dan 90% beschikbaar is om de gewenste afdrukken te leveren, plaatst <i>inschrijver</i> bij de OU een zelfde dan wel minstens gelijkwaardig product zonder verdere kosten voor de OU. Deze garantie geldt onverkort voor alle <i>MFP's</i> .
122.	Als de technische dienst van <i>inschrijver</i> vaststelt dat reparatie geen afdoende resultaat zal opleveren komt de betrokken machine in aanmerking voor conversie (= technische ruiling) naar een andere, equivalente, minimaal gelijkwaardige machine waarmee het eind van de looptijd gegarandeerd kan worden. Dit behoeft geen nieuwe machine te zijn. Aan ruiling zijn voor de OU geen kosten verbonden.
123.	Indien <i>inschrijver</i> in enig jaar niet voldoet aan de gestelde garanties bedraagt de boete in totaliteit over dat jaar 5% van het in het betreffende kalenderjaar door <i>inschrijver</i> gefactureerde vaste leasebedrag.
0.1.13 Prestatiemeting	
De OU acht de kwaliteit van de geleverde dienstverlening van groot belang en eist middelen om te kunnen ingrijpen als de dienstverlening niet aan de afgesproken eisen en criteria voldoet.	
124.	<i>Opdrachtnemer</i> conformeert zich op verzoek van <i>opdrachtgever</i> aan het ondergaan van maximaal één opdrachtnemersprestatiemeting per jaar. Hieronder verstaan wij dat wij u verzoeken een zelf assessment uit te voeren op de mate waarin u heeft voldaan aan de in de aanbesteding vermelde eisen en criteria. De resultaten van het zelf assessment worden met u besproken.