



EURO
MANAGEMENT
CONSULTANTS

Bijlage 8 Programma van Eisen

Europese Aanbesteding
Afdrukapparatuur





© Copyright 2023, Euro Management Consultants B.V.

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Euro Management Consultants B.V.



Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1	Afdrukapparatuur en Software algemeen	4
Hoofdstuk 2	Huidige- (IST) en gewenste situatie en aantallen	5
Hoofdstuk 3	(Cloud) Printservers, management Servers (lees afdrukstanden, Toner bestelling, probleemdetectie)	5
Hoofdstuk 4	Software – Follow-me-printing, en scan to E-mail en Folder (Sharepoint)	5
Hoofdstuk 5	Aantal afdrukken	6
Hoofdstuk 6	Levering en installatie	6
Hoofdstuk 7	IJking afdrukken	7
Hoofdstuk 8	Instructie en trainingen	7
Hoofdstuk 9	Milieu en verpakkingen	7
Hoofdstuk 10	Onderhoud	8
Hoofdstuk 11	Storingsmeldingen en afhandeling	9
Hoofdstuk 12	Papier	9
Hoofdstuk 13	Communicatie	10
Hoofdstuk 14	Evaluatie	11
Hoofdstuk 15	Webportal en managementinformatie	11
Hoofdstuk 16	Prijzen	11
Hoofdstuk 17	Facturering	13
Hoofdstuk 18	Betalingsvoorwaarden	13
Hoofdstuk 19	Klachtenregeling	14
Hoofdstuk 20	Overige verplichtingen	14
Hoofdstuk 21	Controle	14
Hoofdstuk 22	Geheimhouding	14
Hoofdstuk 23	Aansprakelijkheid	15
Hoofdstuk 24	Toepasselijke voorwaarden en geschillen	16

1 Afdrukapparatuur en Software algemeen

De in te zetten Afdrukapparatuur voldoet aan alle wettelijke normen, regelgeving en vereisten, waaronder, maar niet uitsluitend, de vigerende arbo-, archief- en milieuwetgeving.

Daarnaast is Opdrachtgever een overheidsorganisatie waarbij de BIO, ISO27001 (Baseline Informatiebeveiliging Overheid) een vereiste is.

Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat zij minimaal ISO27001 gecertificeerd is. Dat geldt ook voor eventueel ingezette technologieën vanuit de data centers als Cloud Printing.

Binnen Opdrachtgever is voor het plaatsen van de diverse MFP's (Lees Multifunctionele Printers) en standaard Printers, hierna te noemen Afdrukapparatuur, rekening gehouden met de loopafstand voor de minder valide medewerkers binnen Opdrachtgever. Daarnaast moeten de medewerkers in een rolstoel ook de Afdrukapparatuur kunnen bedienen. Dus duidelijke, gebruiksvriendelijke bedieningsdisplays en hoogte van de Afdrukapparatuur.

Omdat Opdrachtgever meerdere vestigingen heeft die behoorlijk groot van omvang zijn, is het op tijd afsturen van toners, maar vooral het feilloos logistiek proces een randvoorwaarde. Met feilloos logistiek proces wordt bedoeld de recepties van de diverse locaties, duidelijk kunnen zien, voor welke printer, detaillocatie en type printer deze toner bedoeld is voor de continuïteit van het kunnen maken van afdrucken.

De Afdrukapparatuur dient zodanig te zijn voorbereid dat optionele functionaliteiten op eenvoudige wijze geïnstalleerd c.q. geactiveerd kunnen worden.

Opdrachtnemer levert fabrieksnieuwe Afdrukapparatuur en software, voorzien van unieke serienummers /licentienummers die nog niet eerder zijn ingezet.

Opdrachtgever beschikt immer over de meest recente versie van de software. Alle door de Opdrachtnemer in de loop van de Overeenkomst geïnitieerde upgrades van software ten gevolge van eigen technologische ontwikkelingen en/of upgrades van besturingssoftware die bij de aanvang van de Overeenkomst in gebruik is bij de Opdrachtgever, dienen door de Opdrachtnemer zonder kosten voor de Opdrachtgever ter beschikking te worden gesteld voor installatie.

De Afdrukapparatuur sluit aan op de aanwezige technische infrastructuur van Opdrachtgever. Opdrachtgever heeft haar technische infrastructuur uitbesteedt aan KPN, en zowel voor de SDLAN, SDWAN, als ModernWorkplace is KPN verantwoordelijk. Opdrachtgever heeft de technische infrastructuur inclusief KA, op een eigen. Microsoft Tenant draaien. Voor update van software en drivers op de werkplekken dienen via het RFC change proces ingediend te worden.

Indien Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Overeenkomst extra Afdrukapparatuur nodig heeft kan deze tegen dezelfde voorwaarden en prijzen gehuurd worden. Opdrachtnemer kan, bij een resterende looptijd van < 4 jaar 2^e hands Afdrukapparatuur aanbieden.

2 Huidige- (IST) en gewenste situatie en aantallen

De onderstaande aantallen en type printers zijn nu geïnstalleerd op de diverse locaties bij Opdrachtgever.

Inschrijver dient met de volgende specificaties rekening te houden.

Het testen-en accepteren van de afdruksnelheden is onderdeel van de POC /POD.

- De aangeboden MFP voor Business Post moet minimaal dezelfde afdruksnelheid hebben voor enkelzijdig als dubbelzijdig printen;
- De aangeboden MFP Full Collor A4 Pagewide dient minimaal dezelfde afdruksnelheid te hebben voor enkelzijdig en dubbelzijdig het dubbele;
- De aangeboden MFP Full Collor Pagewide dient minimaal dezelfde afdruksnelheid te hebben voor enkelzijdig en dubbelzijdig het dubbele;
- De aangeboden printers dienen minimaal dezelfde afdruksnelheid te hebben voor zowel enkelzijdig als dubbelzijdig.

Aantallen	Type huidige omgeving	Soort	Aandachtspunt	Nieten functie	Laden
1	E87660	HP Color LaserJet Flow	Volume Print Business Post	Ja	2x520vel papierlade + 3.000vel papierlade zij-invoer
24	E60055dn	HP Laserjet	Standaard printer ZW		
6	E52545dn	HP Laserjet	MFP A4 ZW		
12	E58650dn	HP Pagewide	MFP A4 Full collor		
15	E77650dns	HP Pagewide	MFP Full Collor	Ja	

3 (Cloud) Printservers, management Servers (lees afdrukstanden, Toner bestelling, probleemdetectie)

Opdrachtgever heeft de afgelopen jaren sterk ingezet in de transitie van haar eigen Data Center en Applicaties naar de Cloud. Opdrachtgever hanteert voor de aanschaf van nieuwe functionaliteiten, en/of applicaties de SaaS tenzij strategie. Ook voor deze aanbesteding is het een vereiste om de benodigde printerservers vanuit de Cloud aan te bieden. Met de Printerservers worden de volgende functies bedoeld.

- Printserver voor de printeraansturing, koppeling met de Azure AD van Opdrachtgever e.d.
- Server voor het registreren van het aantal ZW en Kleur afdrukken en scans waarop de kwartaal factuur gebaseerd wordt.
- Server voor het monitoren en managen van de tonerbestelling, storingen aan de apparatuur en remote beheer.
- De aangeboden oplossing moet in eerste instantie een sigle Tenant van Opdrachtgever te kunnen koppelen, maar voorbereid te zijn op een Multi Tenant Print

4 Software – Follow-me-printing, en scan to E-mail en Folder (Sharepoint)

Opdrachtgever wenst geen ongewenst afdrukken die achterblijven op de Afdrukapparatuur. Dit mede in het kader van de AVG vereisten. Met follow-me printing worden de afdrukken niet direct op de Afdrukapparatuur afgedrukt, maar centraal opgeslagen op een printserver. Vanaf deze centrale locatie kan de printopdracht bij iedere aangesloten Afdrukapparatuur worden afgedrukt. De printopdracht wordt pas afgedrukt nadat de gebruiker zich heeft geïdentificeerd met een door Opdrachtgever verstrekte bedrijfspas. Deze bedrijfspas wordt voor meerdere



toepassingen, als toegang pand/ruimtes en kunnen starten voertuigen. De toegangspas is op basis van het Mifare Protocol. Opdrachtgever wenst geen aanpassing aan deze passen. Preferabel zit de noodzakelijke Cardreader vooraf ingebouwd in de apparatuur.

Opdrachtgever heeft de mogelijkheid rechten en limieten toe te kennen aan gebruikers zoals bijvoorbeeld wel, geen of beperkt kleurgebruik. De follow-me printing is volledig integreerbaar in de IT infrastructuur van Opdrachtgever en geldt voor de types 2 en 3. Voor type 1 is de mogelijkheid aanwezig om deze tevens te voorzien van follow-me printing.

Opdrachtnemer zorgt gedurende de looptijd van de overeenkomst kosteloos voor updates, remote- en online support alsmede de mogelijkheid tot telefonische ondersteuning betreffende de software.

Voor de scan functionaliteit zijn de volgende functies een vereiste:

- Scan to E-mail (Individueel en Groepsmail boxen)
- Scan to folder (lees Sharepoint)

5 Aantal afdrukken

Opdrachtgever is vrij in de hoeveelheid afdrukken die per jaar gemaakt worden. Er geldt geen onder- of bovengrens. De werkelijke afdrukken zwart en kleur vormen de basis van de facturatie. Door veranderingen in onder andere technologie en ontwikkelingen binnen de organisatie van Opdrachtgever kan het jaarlijks aantal afdrukken wijzigen. Een wijziging in het aantal afdrukken heeft geen invloed op de afdrukprijs.

6 Levering en installatie

De Afdrukapparatuur wordt in één keer kosteloos afgeleverd en geïnstalleerd voor maart 2024.

Bij de aflevering wordt een Nederlandse gebruikershandleiding overhandigd. Nieuwe Afdrukapparatuur heeft een maximale levertijd van 4 weken. 2^e hands Afdrukapparatuur heeft een maximale levertijd van 1 week.

Ook het inrichten van de speciale afdrukapparatuur voor de afdelingen DIV, BusinessPost en het inrichten van Print to sharepoint is onderdeel van het bedrijfsvaardig opleveren van de apparatuur.

De initiële installatiekosten zijn inbegrepen in de huurprijs van de Afdrukapparatuur.

Opdrachtgever wenst na de uitrol van de Afdrukapparatuur minimaal nazorg ondersteuning van twee weken. Dit is noodzakelijk om de gebruikersorganisatie te laten wennen aan de nieuwe apparatuur.

Installatie van printerdrivers vanuit een centrale server via het netwerk is mogelijk.

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de update van de printer software en drivers alsmede patch management op OS (Operating Software) als spoed security patches.

De kosten van afdrukken, door de Opdrachtnemer gemaakt bij installatie worden niet in rekening gebracht aan de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer registreert hiertoe de tellerstand na voltooiing van de installatie.

Opdrachtgever draagt zorg voor het op de installatielocatie aanwezig zijn van elektriciteit en datavoorzieningen op de datum van geplande installatie.

7 Ijking afdrukken

Binnen 5 werkdagen na acceptatie van geïnstalleerde Afdrukapparatuur stellen Partijen in gezamenlijk overleg een testvorm vast (lees Test-en acceptatie criteria) welke gehanteerd zal worden bij het beoordelen van (toekomstige) afdrukkwaliteit, alsmede de tolerantiewaarde(n) voor afwijkingen.

De testvorm zal gebruikt worden voor het maken van afdrukken op de door Opdrachtnemer geleverde Afdrukapparatuur. Deze afdrukken zullen functioneren als ijkingdocument om geleverde afdrukkwaliteit op enig moment te kunnen beoordelen.

Beide partijen zullen betreffende afdrukken voor akkoord paraferen en vaststellen op welke wijze betreffende afdrukken zullen worden opgeslagen teneinde de beeldkwaliteit te waarborgen.

Indien de afdrukkwaliteit afwijkingen vertoont groter dan de overeengekomen tolerantiewaarde(n) dient de Opdrachtnemer correctieve maatregelen te nemen om de afdrukkwaliteit te brengen op het niveau van het geaccordeerde ijkingdocument. Het niet voldoen aan de binnen de tolerantiewaarden vastgestelde afdrukkwaliteit wordt beschouwd als “niet beschikbaarheid”.

8 Instructie en trainingen

De Opdrachtnemer geeft na installatie van de Afdrukapparatuur kosteloos een instructie voor het bedienen van de Afdrukapparatuur.

Door Opdrachtnemer wordt binnen twee werkweken na installatie kosteloos een training georganiseerd voor ca. 20 medewerkers van Opdrachtgever. De training, conform Bijlage .., zorgt ervoor dat de getrainde medewerkers 1^e lijns storingen aan Afdrukapparatuur kunnen oplossen. Na training van de medewerkers blijven de garantievoorwaarden onverkort van toepassing.

Door Opdrachtnemer wordt binnen twee werkweken na installatie kosteloos een training georganiseerd voor de afdeling ICT (3 a 4 medewerkers) van Opdrachtgever voor het oplossen van 1^e en 2^e lijns storingen van Afdrukapparatuur en Software.

9 Milieu en verpakkingen

Ten aanzien van de milieucriteria voor het maatschappelijk verantwoord inkopen worden de gestelde minimumeisen door de Criteria voor het inkopen van Toner Cartridges en Reproductieapparatuur van toepassing verklaard.

De Afdrukapparatuur en afdrukken zijn aantoonbaar vrij van schadelijke stoffen voor mens en milieu en voldoet aan de relevante NEN, c.q. DIN-eisen en overige van kracht zijnde milieuspecificaties.

De te leveren toner mag geen stoffen bevatten die volgens de Richtlijn 67/549/EEG van de Commissie van de EG als carcinogeen, mutageen of teratogeen geclassificeerd zijn.

Alle bij de machines vrijkomende afvalstoffen, waaronder tonerhouders, klein chemisch afval en verpakkingsmateriaal

van apparatuur, supply- en onderhoudsmateriaal, dienen gedurende de looptijd van de overeenkomst door de leverancier op een verantwoorde wijze kosteloos te worden afgevoerd.

De Afdrukapparatuur dient deugdelijk verpakt te zijn met duidelijke vermelding van afzender, inhoud, besteller en bestemming.

Uiterlijk binnen één dag na inbedrijfstelling draagt Opdrachtnemer kosteloos zorg voor het milieuvriendelijk afvoeren van verpakkingsmateriaal.

De Opdrachtnemer beschikt over productinformatie van alle door hem gevoerde Apparatuur en verpakkingen en informeert de Opdrachtgever over de relevante milieuaspecten.

De toe te passen verbruiksmaterialen voldoen aan de geldende wettelijke (milieu)normen.

De Opdrachtnemer beschikt over een systeem voor een milieuvriendelijke afvoer van cartridges en voert dit kosteloos uit.

10 Onderhoud

Opdrachtnemer draagt zorg voor het onderhoud, dit houdt in het in bedrijfsklare toestand houden van de Afdrukapparatuur door preventief- en correctief onderhoud, het repareren en het in dat kader vervangen van onderdelen. In Bijlage .. is het plan van aanpak onderhoud en beheer vastgelegd.

Onder onderhoud Afdrukapparatuur wordt begrepen:

- service en onderhoud;
- voorrijkosten en arbeidslonen;
- onderdelen en reparaties;
- fabrieksgarantie gedurende de looptijd van de Overeenkomst;
- alle verbruikersmaterialen (exclusief papier en nietjes);
- administratie- en advieskosten.

De reparatiewerkzaamheden zijn voor rekening van Opdrachtnemer, tenzij de noodzakelijke vervanging en/of reparatie het gevolg is van:

- ondeskundig of verkeerd gebruik van de Afdrukapparatuur door Opdrachtgever, danwel derden;
- nalatigheid of onachtzaamheid of opzet van de Opdrachtgever en/of derden;
- verplaatsing, verhuizing en/of herinstallatie;
- reparatie, onderhoud, veranderingen en afstellingen verricht door de Opdrachtgever of derden;
- ongelukken, inbraak, calamiteiten en dergelijke;
- het niet Overeenkomstig de gebruiksaanwijzing gebruiken van de Afdrukapparatuur.

Geplande onderhoudswerkzaamheden worden minimaal 24 uur tevoren gemeld aan de aangewezen contactpersoon van de Opdrachtgever.

11 Storingsmeldingen en opvolging

Opdrachtnemer beschikt over een uniforme procedure voor het melden van storingen. Binnen deze procedure is voorzien in mogelijkheid voor zowel telefonische, per e-mail en per web-based interface.

Opdrachtnemer garandeert een beschikbaarheidspercentage van 98% voor Opdrachtgever.

De Opdrachtgever stelt Opdrachtnemer terstond op de hoogte van storingen en schade(s) aan de Afdrukapparatuur. Opdrachtnemer garandeert de reparatiewerkzaamheden aan de Afdrukapparatuur te verrichten binnen 8 werkuren na storingsmelding.

Storingsmeldingen worden door de Opdrachtnemer vastgelegd op zodanige wijze dat periodieke rapportages ten behoeve van de Opdrachtgever opgesteld kunnen worden.

Opdrachtgever ontvangt na storingsmelding een bericht inzake genomen actie en verwachte responstijd van de servicetechnicus.

De betreffende service technicus meldt zich voorafgaande aan het uitvoeren op betreffende locatie van Opdrachtgever en dient zich op verzoek te kunnen legitimeren.

Na de reparatie van de storing meldt de service technicus zich af en overlegt een werkbon met minimaal de volgende gegevens:

- omschrijving van verrichte werkzaamheden;
- de tellerstanden bij aanvang en beëindiging van de werkzaamheden;
- eindtijd reparatie.

12 Papier

Het te leveren "wit" papier A4 voldoet aan:

Eigenschap papier	Omschrijving
Gewicht (ISO 536)	80 gram
Afmeting	210 x 297 mm A4
Dikte (ISO 534)	104 – 110 micron
Witheid (ISO 11475)	160 – 168
Opaciteit (ISO 2471)	85% – 93%
Houdbaarheid	ISO 9706 certificaat
Dubbelzijdig bruikbaar	Ja
Verpakking in wikkels	Ja, 5 per doos
Verpakking in dozen	Ja, standaard 2.500 per doos

Het papier dient geschikt te zijn voor gebruik op alle Afdrukapparatuur. Alle papier dient te voldoen aan de eisen van maximale runability conform NEN 12281 en functionele bruikbaarheid op de Afdrukapparatuur van Opdrachtgever.

Het papier is van constante kwaliteit.

Opdrachtnemer beschikt over relevante keurmerken/certificaten voor de levering van papier.

Opdrachtnemer waarborgt bij de levering van papier de constante kwaliteit van het Papier.

Opdrachtnemer levert het bestelde papier binnen twee werkdagen op de door de Opdrachtgever aangegeven locatie.

Opdrachtnemer kan de bestellingen van een bevoegd persoon van Opdrachtgever verwerken op ondergenoemde bestelwijzen:

- telefonisch of E-mail;
- elektronisch bestelsysteem met voorkeur van een OCI-koppeling met AFAS.

De standaardopeningstijden van Opdrachtgever voor leveringen op werkdagen (maandag tot en met vrijdag) zijn van 08.00 uur tot 16.00 uur.

Bij afwijkingen in levereenheden ten opzichte van de bestelde eenheden neemt Opdrachtnemer vooraf contact op met Opdrachtgever.

Opdrachtnemer geeft bij deellevering op de pakbon aan of er wordt nageleverd.

Indien foutieve en/of beschadigde levering plaatsvindt dan vindt kosteloos herlevering binnen 2 werkdagen plaats. Opdrachtnemer draagt zorg voor het kosteloos retour halen van de foutieve en/of beschadigde levering.

De gemiddelde bestelgrootte van het “witte” papier A4 bedraagt 1.000.000,- vellen, en A3 100.000,- vellen per jaar.

De centrale en decentrale locaties van Opdrachtgever bestellen het papier bij de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het bestelde papier op de juiste locatie van Opdrachtgever, voorzien van de kenmerken: besteller, locatie en aantallen op de bijgevoegde pakbon zichtbaar is.

De pallets blijven eigendom van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer draagt zorg voor het kosteloos retour nemen van de lege pallets, uiterlijk bij het afleveren van de eerstvolgende levering.

Opdrachtnemer heeft logistieke ervaring met betrekking tot het vervoer van papierproducten.

13 Communicatie

Opdrachtnemer stelt één vaste contactpersoon (en een vervanger) beschikbaar, die primair verantwoordelijk is voor de naleving en verdere invulling van de Overeenkomst en die hiervoor als eerste aanspreekpunt fungeert voor de betreffende Opdrachtgever. Deze contactpersoon (en vervanger) dient tijdens werkuren telefonisch en per e-mail bereikbaar te zijn en beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift.

Het personeel van Opdrachtnemer dient zich altijd te kunnen identificeren middels een geldig identificatiebewijs. Bij

het niet voldoen hiervan is Opdrachtgever gerechtigd het betrokken personeelslid de toegang tot de locatie te ontfeggen en/of te (laten) verwijderen.

De communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt als volgt plaats:

Strategisch/ tactisch	ICT / Inkoop	1x per jaar	Bijzonderheden naar aanleiding van de managementinformatie. Toekomstige ontwikkelingen in de organisatie
Operationeel	ICT	Indien nodig	Operationele zaken

14 Evaluatie

Opdrachtnemer evalueert minimaal eenmaal per jaar kosteloos de dienstverlening met Opdrachtgever. Hierbij wordt de uitvoering van de dienstverlening besproken, welke ontwikkelingen er zijn binnen de organisaties, de nakoming van overeengekomen afspraken etc. Tevens vindt besluitvorming plaats.

De gedurende evaluaties gemaakte afspraken tussen partijen, zoals vastgelegd en overeengekomen in gespreksverslagen, hebben een bindend karakter, indien en voor zover deze afspraken niet strijdig zijn met afspraken in de Overeenkomst of tenzij partijen expliciet hebben aangegeven dat zij zich niet willen binden dan wel de aard van de afspraken verkennend/informatief zijn en geen bindend karakter hebben.

15 Webportal en managementinformatie

Opdrachtnemer heeft de beschikking over een webportal. Opdrachtgever werkt met de financiële-/inkoopsoftware van AFAS.

Opdrachtnemer stelt per kwartaal, binnen een maand na afloop van het betreffende kwartaal een digitale managementrapportage op. De managementrapportage omvat minimaal de volgende gegevens:

- aantal afdrucken zwart en kleur per Afdrukapparaat, gebruiker en per groep;
- storingshistorie en afhandeling;
- overzicht klachten en klachtenafhandeling.

De managementinformatie is immer in overeenstemming met de AVG.

16 Prijzen

Huur Afdrukapparaat

De huurprijzen per maand, op basis van een looptijd van 60 maanden, van de Afdrukapparaat staan vast gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Indien gedurende de looptijd van de overeenkomst de type Afdrukapparaat, zoals vastgelegd in de Overeenkomst, niet meer leverbaar is dan geldt het opvolgende type Afdrukapparaat met minimaal dezelfde functionaliteiten.

Opdrachtgever dient de levering van Afdrukapparaat kosteloos te verrichten, waarin is opgenomen:



- levering;
- kosten van aflevering en installatie;
- kosten van instructie;
- kosten van trainingen;
- milieutoeslagen.

Onderhoud Afdrukprijs

Opdrachtnemer hanteert een vaste afdrukprijs voor een zwart afdrukken van € 0,....., ongeacht het type Afdrukapparatuur waarop deze wordt gemaakt. Opdrachtnemer hanteert een vaste afdrukprijs voor een kleurenafdruk van € 0,...., ongeacht het type Afdrukapparatuur waarop deze wordt gemaakt.

Een zwart afdruk, die wordt gemaakt op een kleuren Afdrukapparaat, wordt berekend als een zwart afdruk. Bij een kleurenopdracht dienen zwart pagina's als zwart afdrukken gerekend te worden.

Er worden geen kosten berekend voor scannen. De tellerstand verandert niet bij een scan.

Software

Opdrachtnemer hanteert een prijs van € per jaar voor follow-me-printing.

De inhoud van follow-me-printing is vastgelegd in Bijlage ...

De eenmalige investeringskosten voor follow-me printing bedragen €,-

Opdrachtnemer hanteert een prijs van € per jaar voor secure printing.

De inhoud van secure printing is vastgelegd in Bijlage ...

De eenmalige investeringskosten voor secure printing bedragen €,-

Papier

Opdrachtnemer hanteert voor Papier de vastgelegde netto prijzen in euro's exclusief btw en door de overheid opgelegde wettelijk toeslagen.

Indexering

Er geldt geen indexering voor de huurprijzen, onderhoudsprijzen en softwareprijzen.

Voor de prijzen van papier geldt een indexering per halfjaar, voor het eerst op 1 januari 2025, op basis van het CBS indexcijfer "import Xerografisch papier". Voor 1 oktober en voor 1 april van ieder kalenderjaar wordt door Opdrachtnemer het relevante CBS indexcijfer aangeleverd.

Overige kosten

Kosten die niet in de Inschrijving genoemd zijn en niet verdisconteerd zijn in het aangeboden prijzen, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening, conform de in de aanbesteding gestelde eisen, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

Er worden geen overige kosten, waaronder leveringskosten, trainingskosten, reiskosten, administratiekosten etc. in rekening gebracht.

17 Facturering

De Opdrachtnemer factureert de huurprijzen voor de Afdrukapparatuur en de kosten voor de software per kwartaal vooraf. De Opdrachtnemer factureert de afdrukprijzen per kwartaal achteraf, op basis van de door Opdrachtgever goedgekeurde werkelijke afdrukken zwart en kleur.

Op de factuur vermeldt Opdrachtnemer ten minste de volgende informatie:

- de wettelijk verplichte factuurgegevens, zoals vermeld op www.belastingdienst.nl > zakelijk > btw > administratie bijhouden > facturen maken > wettelijk verplichte gegevens;
- kostenplaats per Afdrukapparatuur;
- de naam en het adres van Opdrachtgever;
- aantal en huurprijzen Afdrukapparatuur;
- aantal afdrukken zwart en kleur en betreffende afdrukprijzen;
- prijzen software;
- het btw-bedrag, het totaal in rekening gebrachte bedrag inclusief btw.

Opdrachtgever kan een vergelijking maken tussen het totaal door Opdrachtnemer gefactureerde bedrag en de werkelijke afdrukken zwart en kleur zoals uit het beheersysteem resulteert. Opdrachtgever houdt zich het recht voor niet te betalen als er afwijkingen zijn.

De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, gemaild in PDF format naar: inkoopfacturen@wvs.nl ter attentie van:

WVS
T.a.v. Crediteurenadministratie
Postbus 1130
4700 BC Roosendaal.

Het format van de pdf-factuur wordt na gunning met de Opdrachtgever afgestemd in verband met het automatisch herkennen van de factuurvelden door de inleessoftware van de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer dient hieraan mee te werken.

18 Betalingsvoorwaarden

De betalingstermijn bedraagt 30 dagen na factuurdatum.

Overschrijding van (een) betalingstermijn(en) door de Opdrachtgever of niet-betaling door de Opdrachtgever van (een) factu(u)r(en) op grond van vermoede inhoudelijke onjuistheid van die factu(u)r(en) of van ondeugdelijkheid van de gefactureerde prestaties, geeft Opdrachtnemer niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen.

De Opdrachtgever geeft binnen de betaaltermijn van de factuur aan Opdrachtnemer aan indien de juistheid van de factuur in zijn geheel of gedeeltelijk wordt betwist. Alleen voor het betwiste gedeelte is de Opdrachtgever gerechtigd de betaling op te schorten. Het niet betwiste gedeelte van de factuur dient binnen de betaaltermijn te zijn voldaan. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan creditnota's te verrekenen met debet nota's.

19 Klachtenregeling

Opdrachtnemer zorgt voor de ontvangst en registratie van alle klachten die schriftelijk, telefonisch of per e-mail zijn ingediend.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:

- het in behandeling nemen van alle klachten;
- afhandeling van alle gemelde klachten binnen 5 werkdagen;
- voorkoming van herhaling van klachten;

Van ieder klacht wordt door Opdrachtnemer geregistreerd:

- datum en tijd indiening klacht;
- afhandelingsdatum klacht;
- aard ingediende klacht;
- wijze en resultaat afhandeling klacht;
- wel of niet gegrondverklaring.

Per kwartaal vindt overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer waarin de klachten en de door Opdrachtnemer te nemen/genomen maatregelen worden besproken en geëvalueerd. Dit om klachten in de toekomst te voorkomen. Indien nodig wordt de frequentie van dit overleg verhoogd.

20 Overige verplichtingen

Opdrachtnemer garandeert dat hij en de eventueel door hem ingeschakelde derden voldoen en blijven voldoen aan alle wettelijke bepalingen en voorschriften, en beschikken en blijven beschikken over alle vereiste vergunningen, beschikkingen en verklaringen, ten aanzien van de dienstverlening en ondernemerschap.

21 Controle

Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd om de wijze van de uitvoering van deze Raamovereenkomst te controleren.

Opdrachtgever is gerechtigd alle mogelijke maatregelen te treffen die haar redelijk voorkomen. Eventuele kosten van de controles worden gedragen door Opdrachtgever, met uitzondering van de situatie waarin de Opdrachtnemer niet aan zijn verplichtingen blijkt te hebben voldaan. In dat geval worden de kosten gedragen door de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is slechts tot vergoeding van kosten gehouden voor zover de kosten aantoonbaar en redelijkerwijs gemaakt zijn.

22 Geheimhouding

Partijen merken hierbij de in het kader van deze Overeenkomst aan elkaar verstrekte informatie aan als vertrouwelijk ('vertrouwelijke informatie'), tenzij beide Partijen bepaalde informatie expliciet als niet vertrouwelijk hebben aangemerkt. vertrouwelijke informatie kan in elke vorm, mondeling of schriftelijk, worden verstrekt.

Het is Partijen niet toegestaan vertrouwelijke informatie van de wederpartij aan derden beschikbaar te stellen, te kopiëren of anderszins te gebruiken of te verspreiden zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de wederpartij.

Partijen bij deze Overeenkomst zullen alle vertrouwelijke informatie die zij ontvangen, inclusief het bestaan en de inhoud van deze Overeenkomst, geheim houden en niet in enige vorm meedelen of beschikbaar stellen aan derden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de wederpartij.

Partijen zullen de vertrouwelijke informatie uitsluitend bekend maken aan hun personeel voor zover deze daarvan kennis dient te nemen voor de uitvoering van de Overeenkomst. Partijen zullen hun geheimhoudingsplicht ten aanzien van de vertrouwelijke informatie integraal opleggen aan hun personeel.

Partijen zijn tot geheimhouding van de vertrouwelijke informatie gehouden totdat de verstrekte gegevens van openbare bekendheid zijn geworden, buiten toedoen of nalaten van de Partij die de vertrouwelijke informatie heeft ontvangen of indien een Partij daartoe, op grond van wet of regelgeving of een bindende beslissing van een bevoegde rechter of van een andere bevoegde overheidsinstantie is gehouden. In dergelijke gevallen zal de Partij die de vertrouwelijke informatie aan derden bekend wil maken, de andere Partij hieromtrent vooraf op de hoogte stellen en, waar mogelijk, de inhoud van de openbaarmaking met de andere Partij afstemmen.

De Opdrachtnemer verplicht zich de vertrouwelijke informatie op geen enkele wijze, in gewijzigde noch in ongewijzigde vorm, in exploitatie te nemen of toe te passen voor een ander doel dan voor de uitvoering van de opdracht, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de wederpartij. Indien het gebruik van de vertrouwelijke informatie door de ontvanger resulteert in rechten van intellectueel eigendom of soortgelijke aanspraken zal de ontvanger van de betreffende vertrouwelijke informatie deze rechten en/of aanspraken om niet overdragen aan de Partij die de vertrouwelijke informatie heeft verstrekt.

Na beëindiging van deze Overeenkomst zullen Partijen de aan de wederpartij ter beschikking gestelde vertrouwelijke informatie op eerste verzoek retourneren of vernietigen.

23 Aansprakelijkheid

Indien Opdrachtnemer tekortschiet in de nakoming van één of meer van haar verplichtingen uit deze Overeenkomst, dan zal de Opdrachtgever haar deswege in gebreke stellen, tenzij nakoming van de desbetreffende verplichtingen reeds blijvend onmogelijk is, in welk geval de Opdrachtnemer onmiddellijk in gebreke is. De ingebrekestelling zal schriftelijk per aangetekende post geschieden waarbij aan de tekortschietende Partij een redelijke termijn van drie weken zal worden gegund om alsnog haar verplichtingen na te komen. Deze termijn heeft het karakter van een fatale termijn.

In het geval Opdrachtnemer, ook na aanmaning van wederpartij middels aangetekend schrijven, waarbij een redelijke termijn voor nakoming wordt gesteld, niet voldoet aan zijn verplichting tot nakoming van de genoemde voorwaarden en verplichtingen, is Opdrachtgever, onverminderd zijn verdere rechten, gerechtigd dit verzuim na voorafgaande kennisgeving op kosten van de Opdrachtnemer te verhelpen, hetzij door derden te laten verhelpen. De Opdrachtnemer is verplicht hieraan zijn medewerking te verlenen en desgewenst op eerste verzoek de daarvoor benodigde Informatie te verstrekken.

Indien Opdrachtnemer geheel of gedeeltelijk tekortschiet in de nakoming van zijn verplichting(en) uit hoofde van de Overeenkomst, is hij tegenover de Opdrachtgever aansprakelijk voor vergoeding van de door de Opdrachtgever geleden en te lijden schade, waaronder begrepen door Opdrachtgever gemaakte kosten ter beperking van haar schade.

De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is beperkt tot vergoeding van het bedrag waarvoor Opdrachtnemer verzekerd is, conform artikel 26.7.

De aansprakelijkheid van Partijen strekt niet tot vergoeding van indirecte schade, waaronder begrepen bedrijfsschade, winstderving en/of stagnatieschade.

Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor niet, onvolledige of onjuiste naleving van deze Overeenkomst voor zover zij zich gerechtvaardigd kan beroepen op overmacht. Opdrachtnemer kan zich niet beroepen op overmacht ingeval de niet-nakoming te wijten is aan een door haar ingeschakelde derde, tenzij deze derde zich gerechtvaardigd kan beroepen op overmacht en Opdrachtnemer zich heeft ingespannen de gevolgen van de overmachtssituatie voor Opdrachtgever zoveel mogelijk te beperken.

Opdrachtnemer heeft een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten met een dekking van minimaal € 1.000.000,- per gebeurtenis met een maximum van tenminste € 2.000.000,- per jaar conform de verzekeringspolis die als Bijlage .. is bijgevoegd.

De in dit artikel gestelde beperkingen in de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer vervallen in geval er sprake is van opzet, grove schuld of nalatigheid van de Opdrachtnemer.

24 Toepasselijke voorwaarden en geschillen

Op de Overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

Alle geschillen (daaronder begrepen die welke slechts door één der Partijen als zodanig worden beschouwd) die naar aanleiding van deze Overeenkomst tussen Partijen mochten ontstaan en die niet door minnelijk overleg blijken te kunnen worden opgelost, zullen aanhangig worden gemaakt bij de bevoegde rechter.

Op de Overeenkomst zijn de inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever van toepassing. Bij geschillen over de uitleg van deze Overeenkomst gaat de inhoud van deze Overeenkomst boven de inkoopvoorwaarden en worden bij strijdigheid de betreffende bepalingen uit de algemene voorwaarden buiten beschouwing gelaten, tenzij op grond van deze algemene voorwaarden hogere eisen aan de Opdrachtnemer worden gesteld.

Wijzigingen op deze Overeenkomst, en aanvullingen daarop, zijn slechts geldig voor zover deze, na onderling overleg, door Partijen schriftelijk zijn vastgelegd.

Indien en voor zover één of meer van de bepalingen in deze Overeenkomst onverbindend zijn of worden, dan blijven de overige bepalingen in deze Overeenkomst onverkort van kracht. Partijen verbinden zich alsdan om de niet-verbindende bepalingen te vervangen door bepalingen die wel verbindend zijn en die zoveel mogelijk aansluiten bij het doel en de strekking van de niet-verbindende bepalingen.



Opdrachtnemer kan haar rechten en/of verplichtingen uit deze Overeenkomst enkel aan derden overdragen na voorafgaande schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever.



Euro management consultants

**Kluizerdijk 1D
5554 XA Valkenswaard
+31 (0)40 213 00 75
info@euromanagementconsultants.nl**