

Bijlage A Programma van Eisen

EIS	Omschrijving
1	Contractueel
1.1	Inschrijver verstuurt per school per kwartaal één factuur voor de gemaakte Afdrukken en één factuur voor de vaste Huurprijs digitaal naar de betreffende mailadressen. 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; Bij de facturen wordt een specificatie gevoegd per Apparaat met daarbij het plaatsingsadres, 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.
1.2	Afdrukken worden elektronisch uitgelezen en per kwartaal achteraf op basis van het werkelijk aantal gemaakte Afdrukken afgerekend
1.3	Huurprijzen worden per kwartaal vooraf gefactureerd. Bijplaatsingen worden op de verzamelfactuur van betreffende school vermeld en dus niet separaat gefactureerd.
1.4	Facturen worden binnen 30 dagen na afsluiting van een kwartaal ingediend.

1.5	Het maken van scans brengt geen kosten met zich mee, ongeacht bestandstype.
1.6	Kosten voor het retourneren van de Apparatuur tijdens en aan het einde van de Raamovereenkomst en de verwijderingsbijdragen zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
1.7	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 en Diensten.
1.8	Opdrachtnemer is gerechtigd de overeengekomen Afdrukprijzen voor ten hoogste één (1) maal per jaar en wel voor het eerst op 1 januari 2025 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 (2015=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 Elektrotechniek en machine-industrie" - voor onderwerpen: "jaarmutatie Cao-lonen per uur incl. bijz. beloningen" - voor cao-sectoren: "particuliere bedrijven". https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/83936NED/table In geen geval zal de voorgestelde prijsstijging meer dan 6% bedragen. Indexeringsverzoeken over voorgaande jaren kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend en ingevoerd.
1.9	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 eerstvolgende 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 uitgebreide inventarisatie binnen alle aangesloten 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.
1.12	Bij het niet behalen van de afgesproken beschikbaarheidspercentage zal er € 250,- boete in rekening kunnen worden gebracht per half procent afwijking negatief.
1.13	Bij het niet binnen de gemaakte afspraken leveren van toner, drums en toneropvangbakjes, kan er een boete van €100,- per bestelling, per week overschrijding, in rekening worden gebracht



2	Apparatuur
2.1	De eisen en specificaties ten aanzien van de aantallen en typen Apparaten staan in Bijlage C Machinespecificaties Dunamare en Bijlage E Machineoverzicht Dunamare.
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	Kleurprinten moet op de Apparatuur uitgeschakeld kunnen worden.
2.8	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.
2.9	Scannen in Tiff, PDF, en PDF/A moet mogelijk zijn.
2.10	Scans moeten doorzoekbaar zijn (OCR)
2.11	De Apparatuur maakt gebruik van slechts één bedrade netwerkaansluiting.
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	Benodigde Software inclusief alle benodigde licenties en eventuele abonnementen zijn onderdeel van de Inschrijving.
3.3	De migratie kan pas van start gaan, nadat door Opdrachtgever het technisch- en functioneel ontwerp inclusief planningsvoorstel is goedgekeurd en een positieve POC is doorlopen.
3.4	Inschrijver moet kunnen aansluiten op de infrastructuur van de Opdrachtgever. Zie hiervoor de beschrijving in de Aanbestedingsleidraad.
3.5	De Printmanagementsoftware moet aan de volgende functionele eisen voldoen: • Levering op basis van Saas-dienst printmanagement; • Een gateway is toegestaan mits deze volledig onder het beheer en verantwoording van Opdrachtnemer valt; • Synchroniseert met Azure AD; • Printerdriver deployment via Microsoft InTune Autopilot en SCCM; • Printen vanaf elke plek en elk device met elk besturingssysteem, zowel met pc, laptop als mobile (in combinatie met Single Sign On); • Client Software is embedded op de multifunctionals; • Single Sign-On, waarbij functionaliteit zoals Scan to Me, Scan to Sharepoint en One Drive mogelijk is. De gebruiker moet hierbij voorkeursinstellingen voor bepaalde SharePoint sites aan kunnen maken; • Kleur kan worden toegekend per gebruiker/ gebruikersgroep; • Per gebruiker/ gebruikersgroep kan bepaald worden of er moet worden afgerekend voor een afdruk of niet; • Alle machinefunctionaliteiten kunnen worden aangestuurd vanuit de driver; • Het is mogelijk om op basis van kenmerken opdrachten te geven (bijv. briefprinten waarbij een specifieke lade wordt aangestuurd); • Gastgebruik is mogelijk; • Gebruikers moeten kunnen mailen naar de print queue b.v. via printen@dunamare.nl en de print kunnen ophalen bij elke willekeurig Apparaat via Single Sign On; • Opwaarderen van gebruikerstegoed kan op een voor gebruikers toegankelijke website waarbij minimaal met IDEAL kan worden afgerekend. Een overzicht van gedane transacties is beschikbaar; • Lokale beheerders tegoed aan gebruikersgroepen kunnen toekennen (bijvoorbeeld aan het begin van het schooljaar); • Er zijn rapportage mogelijkheden op minimaal locatie- en gebruikersniveau.



3.6	Het leveren van SaaS-diensten zal met behulp van een 'dedicated' Hosting omgeving gebeuren die alleen wordt gebruikt ten behoeve van Dunamare. Inschrijver zal de Hostingomgeving niet gebruiken voor enige andere activiteit en zal deze ook niet gebruiken om SaaS-Services aan derden te verstrekken.
3.7	Alle noodzakelijke configuraties, uitbreidingen of aanpassingen van de Hostingomgeving, die nodig zijn om de SaaS-Diensten aan de overeengekomen vereisten te laten voldoen en de goede werking van de SaaS-Diensten te garanderen, zullen door Inschrijver worden geïmplementeerd als onderdeel van de overeengekomen vaste vergoedingen opgenomen in het prijzenblad.
3.8	Leverancier zal de SaaS-dienst zo installeren en managen binnen de hostingomgeving dat gebruik of misbruik van de SaaS-dienst door derden het gebruik door Dunamare van de SaaS-diensten niet kan verstoren (zoals verminderde prestaties). Inschrijver zal er verder door middel van adequate beveiligingsmaatregelen voor zorgen dat wanneer gegevens worden verwerkt in een gedeelde Hostingomgeving, alleen de door Dunamare geautoriseerde gebruikers toegang hebben tot Dunamare data op een dergelijke hosting omgeving.
3.9	De hosting omgeving die door Leverancier zal worden gebruikt voor het leveren van SaaS-diensten en voor het opslaan van de data, bevindt zich binnen de grenzen van de EU of landen waar de Europese Commissie een adequaatheidsbesluit heeft genomen. Deze zal niet naar een andere locatie worden verplaatst zonder voorafgaande schriftelijke melding te hebben gedaan en akkoord hiervan door Dunamare.
3.10	Identificatie aan de multifunctionals vindt plaats door middel van het aanbieden van een (bestaande) persoonlijke pas die gebruik maakt van het Mifare protocol. Er zijn verschillende Mifare protocollen in omloop. De multikaartlezer dient minimaal dit protocol te ondersteunen om het card-ID uit te lezen.
3.11	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.
3.12	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 Opdrachtgever geïnformeerd te worden binnen 3 werkdagen en dienen binnen 3 werkdagen passende maatregelen genomen te worden.
3.13	Wanneer een Dunamare-gebruiker zich heeft aangemeld zal er bepaald moeten kunnen worden of er voor de opdracht betaald moet worden (studenten) of dat deze kosteloos is (medewerkers). Wanneer er betaald moet worden verschijnt er een pop-up (of vergelijkbaar) met daarbij de kosten voor betreffende opdracht.

3.14	Opwaardering van tegoed kan door middel van een online portal waarbij betaling mogelijk is via IDEAL en waarbij men een overzicht heeft van alle gedane transacties.
3.15	Bij het aanmaken van nieuwe gebruikers dienen starttegoeden, welke zijn bepaald per locatie, automatisch toegekend te worden.
3.16	Tegoeden moeten via het online portaal opwaardeerbaar en afwaardeerbaar zijn voor door de aanbieder aangeleverde geautoriseerde contactpersonen.
3.17	Het financieel beheer wordt door de Inschrijver uitgevoerd, denk hierbij o.a. aan het terugstorten van tegoeden van studenten bij het stoppen met de studie. De Inschrijver voldoet hierbij aan de Europese wet Payment Service Directive (PDS2).
3.18	De tariefstelling per opdracht moet gedifferentieerd kunnen worden op: • Papierformaat, kleur/zwart-wit; • Enkel- dubbelzijdig; • Functionaliteit printen, kopiëren of scannen. Deze gedifferentieerde afrekening geldt ook binnen een print-job, bijvoorbeeld zwart-wit pagina's afrekenen tegen een ander tarief dan een pagina met kleur in dezelfde opdracht.



4	Implementatie
4.1	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 minimaal, maar niet uitsluitend, 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; • Migratie van tegoeden, kaartgegevens, gebruikersinformatie en hashwaardes; • Betaalfunctionaliteit; • Opwaarderen van tegoeden van gebruikersgroepen; • 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 type 2 voor testdoeleinden. Na de PoC mag deze Apparatuur worden ingezet binnen de Raamovereenkomst. ○ 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 zo snel als mogelijk na de opschortende termijn voor de duur van ongeveer 2 weken. Pas na het succesvol doorlopen van de PoC zal Opdrachtgever overgaan tot definitieve gunning.
4.2	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.
4.3	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.

4.4	Huidige tegoeden moeten gemigreerd worden naar de nieuwe omgeving.
4.5	Het werkproces van Opdrachtgever mag niet onder druk komen te staan door de implementatie van de Apparatuur.
4.6	Het streven is alle Apparatuur en Software wordt voor 1 december 2023 gebruiksklaar voor de eindgebruiker opgeleverd te hebben door Inschrijver.
4.7	In de implementatiefase zijn onderstaande eisen van toepassing: ▪ De totale doorlooptijd van migratie van de eerste tot het laatste Apparaat is maximaal 12 weken; ▪ De doorlooptijd van de migratie per locatie is maximaal 3 dagen; ▪ Te allen tijde moet er op een locatie geprint en gescand kunnen worden; ▪ Het moment van migratie van een locatie is minimaal 2 weken van tevoren bekend bij Opdrachtgever.



5	Beheer
5.1	Er dient een beheertool beschikbaar te zijn waarmee alle machines op afstand gemonitord en beheerd worden. 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, tellerstand); • Mailwaarschuwing in geval van storing én toner bijna op
5.2	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.
5.3	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 en met en na goedkeuring van Opdrachtgever, wijzigingen dan wel softwareaanpassingen doorvoert (o.a. firmware en drivers); • Belangrijke wijzigingen worden eerst getest alvorens deze worden uitgerold; • Nieuwe dan wel vervangende Apparatuur met voor Opdrachtgever beproefde firmware-versies zijn uitgerust.
5.4	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. • Koppelen van passen aan gebruikers door IT mederwerker, per stuk en in batch

	- Het kunnen toekennen starttegoed per gebruiker- en gebruikersgroep - Inzicht in facturatie (per school)
--	--

6	Service
6.1	Een Nederlandstalige helpdesk is beschikbaar op Werkdagen van 08.00 tot 17.00 uur en 24/7 via een portal of via e-mail.
6.2	Individuele locaties van de scholen van Opdrachtgever kunnen direct een storing aanmelden bij Opdrachtnemer.
6.3	Een totale Time to Fix van maximaal 10 werkuren wordt in 100 % van de gevallen gegarandeerd.
6.4	Een reactietijd op Storingen op de Printmanagementsoftwaredienst van 2 Werkuur wordt in 100% van de gevallen gegarandeerd.
6.5	Een Beschikbaarheid per Apparaat van minimaal 98% per kwartaal wordt gegarandeerd. Beschikbaarheid van 99,5% op de Printmanagementsoftware 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)



	The diagram illustrates the timeline for a service request. It starts with a disturbance ('verstoring'), followed by reporting to the supplier ('aangemeld bij leverancier'). The 'Responsetijd' (response time) is the period from reporting to the start of repair ('aanvang herstel'). The 'Werktijd' (work time) is the period from the start of repair to the business-ready delivery ('bedrijfsklare oplevering'). The total 'Time to Fix' is the period from reporting to delivery.
6.6	In verband met eventuele ongewenste downtijd vindt preventief Onderhoud door Opdrachtnemer alleen plaats na overleg met Opdrachtgever.
6.7	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 zorgt dat de verbinding zo spoedig mogelijk hersteld is.
6.8	Van automatische storingsmeldingen wordt ook een kopie verzonden aan de ICT Partner.
6.9	Op verzoek van een locatie van Opdrachtgever is het mogelijk om 1 set Verbruiksartikelen per Apparaat op locatie op voorraad te houden.
6.10	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.
6.11	Opdrachtnemer dient gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst adequate maatregelen te nemen in geval van onvoorziene situaties waardoor het geven van goed onderwijs niet in gevaar komt.

7	Contractmanagement
7.1	Opdrachtgever wil één centraal aanspreekpunt bij Opdrachtnemer hebben.
7.2	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. Toegankelijkheid is per school in te richten waarbij ook alleen de informatie van die betreffende school is in te zien.
7.3	Er dient per kwartaal een rapportage beschikbaar gesteld te worden. Een hoofd rapportage over alle locaties voor het hoofd ICT van Opdrachtgever én deelrapportages toegespitst op de behoefte van de aangewezen contactpersonen per locatie. 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 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 servicelevels 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 • Rapportage van de geregistreerde klachten De ruwe data wordt ook in Excel-formaat meegeleverd.



7.4	Eens per jaar 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.
7.5	Op elk gewenst moment kan er door Opdrachtnemer daartoe geautoriseerde personen een rapportage uit het systeem gegenereerd. Het meest voorkomende zal hierbij een rapportage per locatie of scholengroep zijn.

8	Security
8.1	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 harddisk volgens een beproefde methode volledig gewiped.
8.2	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.
8.3	Niet gebruikte diensten en functionaliteiten van het Apparaat moeten uitgeschakeld kunnen worden.
8.4	Data in (flash)memory moet automatisch verwijderd worden wanneer deze niet meer nodig is.
8.5	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)
8.6	Het door een gebruiker aansluiten van een gegevensdrager op de door Opdrachtnemer geleverde Apparatuur is uit te schakelen via de centrale management Software.
8.7	Het besturingssysteem van de Apparatuur heeft zelf intelligentie om aanvallen en afwijkingen te kunnen controleren en signaleren.
8.8	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.

9	Duurzaamheid
9.1	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).
9.2	De te leveren Apparatuur voldoen aan de vigerende eisen van Energy Star, Blauwe Engel of vergelijkbaar, voor kantoormachines.
9.3	Het tonerpoeder in de tonercartridges of de inkt in de inktcartridges 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.
9.4	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.
9.5	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.
9.6	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.
9.7	De Apparatuur moeten ingesteld kunnen worden zodat deze na een bepaalde tijd automatisch de energiebesparingsstand in gaan.