

Algemeen

Nr.	Omschrijving
A. Algemeen	
A-1	Deelnemer heeft kennisgenomen van de beschrijving van de organisatie van de Aanbestedende dienst als opgenomen in het Beschrijvend document en verklaart dat de Inschrijving hierop is afgestemd.
A-2	Deelnemer heeft kennisgenomen van de beschrijving van de Opdracht als opgenomen in het Beschrijvend document en verklaart dat de Inschrijving hierop is afgestemd.
A-3	Deelnemer gaat akkoord met de gestelde voorwaarden, opgenomen in het Beschrijvend document.
A-4	Het verantwoordelijke management van de Deelnemer en de met de uitvoering van de Opdracht belaste personeelsleden beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift goed, voor zover relevant voor de uitvoering van de onderhavige werkzaamheden voor deze aanbestedingsprocedure en de eventuele uitvoering van de Opdracht.
A-5	Deelnemer is bereid en in staat om de Opdracht te realiseren zoals beschreven in het Beschrijvend document en de Nota('s) van Inlichtingen.
A-6	Deelnemer zal zich flexibel opstellen indien de wet- en regelgeving wijzigt en dit gevolgen heeft voor de Aanbestedende dienst en de Overeenkomst met de Opdrachtnemer.
A-7	Deelnemer stemt in met de tekst van de laatste op het moment van het sluiten van de inschrijvingstermijn ter beschikking gestelde versie van de documenten behorende bij deze Aanbesteding.
A-8	Deelnemer is bekend met- en conformeert zich aan de Service Levels en de bijbehorende prio's genoemd in dit Programma van Eisen bij "F. Service" en verwerkt deze in de door haar op te stellen SLA.
A-9	Op deze aanbestedingsprocedure en de (eventueel) daaruit voortvloeiende Gunning en opdrachtverlening zijn geen andere leverings-, betalings- of overige algemene voorwaarden van toepassing, dan de (contractuele) voorwaarden die de Aanbestedende dienst in het aanbestedingstraject ter beschikking heeft gesteld, te weten de definitieve Overeenkomst met daarbij de geldende algemene inkoopvoorwaarden (Bijlage 6).
A-10	Deelnemer conformeert zich aan alle eisen in dit Programma van Eisen en vermeldingen in het Beschrijvend Document. Door conformering committeert Deelnemer zich aan de realisatie en de continuering daarvan gedurende de volledige looptijd van de Overeenkomst tussen de Aanbestedende dienst en Opdrachtnemer.
A-11	Deelnemer zal bij de uitvoering van de Dienstverlening en of levering, indien gewenst door de Aanbestedende dienst, samenwerken met daartoe aangewezen werknemers van de Aanbestedende dienst en/of van Derden.
A-12	Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever te allen tijde over (product-)ontwikkelingen in de markt van de producten en dienstverlening die onder het onderwerp van de overeenkomst vallen. Dit geldt ook voor applicaties en technische softwarestack over strategische ontwikkeling en innovatieve keuzes voor het ontwikkelen en onderhouden van informatiesystemen in het applicatielandschap. Van

	Opdrachtnemer wordt in dit kader een flexibele grondhouding en proactieve rol verlangd in het periodiek adviseren van de Aanbestedende dienst en het voortzetten van een goede dienstverlening.
A-13	Opdrachtnemer garandeert dat de (gebruiksklare) oplevering op basis van de afgegeven planning zal worden bewerkstelligd.

Financiële afspraken

Nr.	Omschrijving
B. Financiële afspraken	
B-1	Deelnemer heeft tarieven afgegeven in overeenstemming met de uitgangspunten als beschreven in het Beschrijvend document inclusief alle bijlagen.
B-2	Deelnemer dient bij invulling van het Prijzenblad uit te gaan van hetgeen gesteld is in het Dossier Financiële Afspraken (zie "Bijlage X Dossier Financiële Afspraken"). Het Prijzenblad wordt na eventuele Gunning van de Opdracht aan het Dossier Financiële Afspraken toegevoegd.
B-3	De Aanbestedende dienst eist van de Deelnemer dat de in zijn Inschrijving gehanteerde bedragen worden weergegeven in euro's exclusief btw.
B-4	Deelnemer zal geen drempelbedragen of toeslagen hanteren voor minimale orderwaarde, verpakkingskosten, etc.
B-5	Op het Prijzenblad mogen geen toevoegingen of wijzigingen worden aangebracht. Tevens is het niet toegestaan een ander Prijzenblad toe te voegen.
B-6	Deelnemer dient het Prijzenblad volledig ingevuld in. Het Prijzenblad wordt op de aangeboden tarieven en prijzen beoordeeld op basis van het bedrag vermeld onder totale kosten (TCO). De prijzen voor opties of additionele diensten worden hierin niet meegenomen.
B-7	Het is uitdrukkelijk niet toegestaan om bijvoorbeeld door middel van een verschuiving van kosten tussen diverse posten te trachten op oneigenlijke wijze voordeel te behalen uit het beoordelingsmodel op straffe van uitsluiting.
B-8	Het invullen van een negatief bedrag in een veld is uitdrukkelijk niet toegestaan en leidt automatisch tot ongeldig verklaren van de inschrijving.
B-9	De door Deelnemer (later Opdrachtnemer) bij zijn Inschrijving opgegeven tarieven zullen vast zijn gedurende de looptijd van de Overeenkomst (inclusief eventuele verlenging(en)), behoudens indexerings zoals in paragraaf 4.5 omschreven. Dit is inclusief alle kosten, zoals en voor zover van toepassing, maar niet uitputtend: uitvoering, nazorg, overhead, reiskosten, administratie, facturering en creditering.
B-10	De TCO wordt gebaseerd op een contractduur van zestig (60) maanden.
B-11	Aan de genoemde aantallen kunnen geen rechten worden ontleend.
B-12	Een A3 = 2 x een A4 in de verrekening van de prijs.
B-13	Het maken van scans is voor de Opdrachtgever vrij van kosten.
B-14	In de optie jaren zal het huurcomponent 0 euro bedragen.
B-15	Opdrachtnemer hanteert een prijsopbouw die is gebaseerd op een vaste huurprijs voor de MFP's die vooraf gefactureerd wordt en een uniforme prijs per Afdruk die achteraf gefactureerd wordt.
B-16	Facturatie is per kwartaal.
D-17	In de huurprijs zijn inbegrepen de kosten voor: levering, installatie, integratie, implementatie (inclusief de acceptatietest) en instructie, hardware en eventuele managementsoftware (voor bijv. de tonermeldingen)

	en statussen) en beheerstooling, het wissen van het geheugen van de harde schijven bij retourname, retourkosten en transportkosten.
D-18	In de uniforme prijs per Afdruk, zijn ingegrepen: 2de lijns service, toner, onderdelen (exclusief papier en nietjes).
D-19	De Aanbestedende dienst hoeft zich niet te committeren aan een minimale volume verplichting.
D-20	De apparatuur zal worden afgenomen op basis van huur/lease. Koop wordt niet in overweging genomen.
D-21	Alle gegeven antwoorden/oplossingen worden verondersteld inclusief te zijn in de aangeboden prijs. Tenzij duidelijk staat omschreven dat dit een optie betreft, welke in het prijzenblad apart benoemd wordt.

Repro apparatuur (MFP's) algemeen

Nr.	Omschrijving
C. Repro apparatuur algemeen	
C-1	De aangeboden MFP's beschikken over minimaal 2 GB geheugen om alle toepassingen correct te laten functioneren.
C-2	De aangeboden MFP's moeten aangesloten worden op het 230V net van de Opdrachtgever, inclusief het vaste LAN-netwerk.
C-3	De aangeboden MFP's dienen te voldoen aan de NEN 3140:2011 +A3:2019 norm bij start van de Overeenkomst. Mocht de normering worden vernieuwd, dan zal de nieuwste versie gedurende het contract gelden.
C-4	De tekst op de display is in de Nederlandse taal.
C-5	De zwart wit en de kleurentikken dienen apart geregistreerd te worden per pagina. Dit geldt ook voor de facturatie.
C-6	De Opdrachtnemer dient te kunnen garanderen dat gedurende de looptijd van het contract onderdelen beschikbaar zijn.
C-7	De repro bevindt zich op een verdieping in het pand. De MFP's (onderdelen) dienen in de lift te passen. De lift afmeting is: 2.10 meter hoog, 1 meter breed en 2.08 meter diep. Indien de MFP's niet in de lift passen, dient Opdrachtnemer de kosten te dragen voor eventueel transport/levering via een kraan door een pui of raam.
C-8	De Aanbestedende dienst gebruikt voorbedrukt logopapier. De MFP's dienen dit papier correct te verwerken. Met andere woorden, het logopapier dient in combinatie met de MFP's een goede werkende match te zijn. De specificaties van het papier zijn: • Witheid waarde (iso 11475): 166 • Gladheid waarde (iso 8791): 180 +/- 50 • Opaciteit waarde (iso 2471): 94 +2/- • Grams gewicht (iso 536): 80 grams • Dikte waarde (iso 534): 106 +/-3 • Recyclede waarde (%): NVT

	Het is mogelijk om eventueel testpapier op te vragen tijdens de Nota van inlichtingenfase. De Aanbestedende dienst gaat ervan uit dat de aangeboden MFP's zonder problemen functioneren in combinatie met dit papier.
C-9	Het leveren van een digitale repro opdrachtbon/ webticket die vanuit het intranet ervoor zorgt dat printopdrachten worden verstuurd naar de repro. Waarbij de opdrachtgever op te hoogte wordt gehouden van de voortgang, middels email terugkoppeling.

Repro apparatuur (MFP's) specificaties

Nr.	Omschrijving	
D. Repro apparatuur (MFP's) specificaties		
D-1	Zwart/wit en kleur printen.	Printen
D-2	Minimaal 75 pagina's per minuut, A4 zwartwit. (In dit Programma van Eisen staat een Afdruksnelheid genoemd in combinatie met een gemiddelde Afdrukvolume per maand. Als blijkt dat de Apparatuur wel voldoet aan de snelheid, maar een lager inzetgebied heeft, dan dient de inschrijver een snellere Multifunctional aan te bieden die het gemiddelde volume per maand wel kan verwerken)	Printen
D-3	Printresolutie van 2400x2400 dpi.	Printen
D-4	Printonderbreking dient aanwezig te zijn.	Printen
D-5	Zwart/wit en kleur kopiëren.	Kopiëren
D-6	Van enkelzijdig naar dubbel en andersom.	Kopiëren
D-7	Vergroten en verkleinen van 400%-25%.	Kopiëren
D-8	Scannen in kleur, grijs tinten en zwart wit.	Scannen
D-9	Minimaal 300 dpi.	Scannen
D-10	De bitdieptes 1-bit (zwart-wit) en 8-bits (grijs waarden) en 24-bits (kleur) worden ondersteund.	Scannen
D-11	Scannen kan via de glasplaat en via de ADF.	Scannen
D-12	Het formaat van originelen wordt automatisch herkend en in deze formaten verwerkt. Dit kan worden aangepast.	Scannen
D-13	Scan to mail.	Scannen
D-14	Scan to folder.	Scannen
D-15	De extensie dienen minimaal te zijn: PDF, JPEG, JP2, PNG, TIFF, HEIF, RAW, OCR.	Scannen en printen
D-16	De MFP's dienen tezamen in staat te zijn 2.500.000 pagina's op jaarbasis te printen (het inzetgebied). De volumes worden evenredig verdeeld over de drie MFP's.	Papierafhandeling

Nr.	Omschrijving													
D. Repro apparatuur (MFP's) specificaties														
D-17	De MFP's dienen aangestuurd te worden middels een EFI/Fiery controller	Papierafhandeling												
D-18	ADF met minimaal 200 vel, met een dubbele scankop (2 kanten tegelijk).	Papierafhandeling												
D-19	Duplex unit.	Papierafhandeling												
D-20	Papier gewicht is minimaal 70 grams. Verwerking uit een lade dient minimaal te kunnen tot 200 grams. Maximale gramage dat gebruikt wordt is 300 grams.	Papierafhandeling												
D-21	De MFP's kunnen probleemloos functioneren met de volgende papiertypen: plain, voorbedrukt, recycle, glossy.	Papierafhandeling												
D-22	Minimaal 5.500 totale papiercapaciteit.	Papierafhandeling												
D-23	Minimaal 5 aparte laden, waarvan minimaal: • 2 LTC (Large Capacity Tray) van minimaal 1.500 vel; • 1 SRA3 lade; • Overige zijn A4 laden.	Papierafhandeling												
D-25	Doorlussen van laden met dezelfde papier definitie.	Papierafhandeling												
D-26	Ontkrul unit ter voorkoming van krullen van het papier.	Papierafhandeling												
D-28	Nieten in de hoek (1 nietje) en de rug (2 nietjes lange zijde).	Papierafhandeling												
D-29	Interposer tray voor tabbladen/ tussenbladen (deze gaan niet door de printunit heen) of tray die lege tussenvellen kan verwerken zonder tik kosten.	Papierafhandeling												
D-30	De MFP's dienen de volgende nabewerking te hebben: <table border="1" data-bbox="284 1377 1259 1774"> <thead> <tr> <th>MFP</th><th>Aantal</th><th>Nabewerking</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>MFP kleur (1)</td><td>1</td><td>Staple finisher 1.500 vel.</td></tr> <tr> <td>MFP kleur (2)</td><td>1</td><td>Staple finisher 1.500 vel en punchunit: Gaten 2 en 4 20, 21 gaten inbinden met kam 23, 34 gaten, Twin loop 12 gaten Velobind 34 gaten proclick</td></tr> <tr> <td>MFP kleur (3)</td><td>1</td><td>Bookletmaker (vouwen van A3 naar A4 en van A4 naar A5, hechten nietjes, snijden)</td></tr> </tbody> </table>	MFP	Aantal	Nabewerking	MFP kleur (1)	1	Staple finisher 1.500 vel.	MFP kleur (2)	1	Staple finisher 1.500 vel en punchunit: Gaten 2 en 4 20, 21 gaten inbinden met kam 23, 34 gaten, Twin loop 12 gaten Velobind 34 gaten proclick	MFP kleur (3)	1	Bookletmaker (vouwen van A3 naar A4 en van A4 naar A5, hechten nietjes, snijden)	Papierafhandeling
MFP	Aantal	Nabewerking												
MFP kleur (1)	1	Staple finisher 1.500 vel.												
MFP kleur (2)	1	Staple finisher 1.500 vel en punchunit: Gaten 2 en 4 20, 21 gaten inbinden met kam 23, 34 gaten, Twin loop 12 gaten Velobind 34 gaten proclick												
MFP kleur (3)	1	Bookletmaker (vouwen van A3 naar A4 en van A4 naar A5, hechten nietjes, snijden)												
D-31	Enveloppen printen verwerken (logo en tekst)	Papierafhandeling												
D-32	Operator licht op paal m.b.t. statusaanduidingen.	Signalering												

IT: Printserver, driver en protocollen

Nr.	Omschrijving
E. Printserver, driver en protocollen	
E-1	De MFP's (en de daarbij behorende software en drivers) functioneren binnen de ICT-infrastructuur zoals omschreven in de Bijlage 4.
E-2	Het update van firmware kan vanuit een centrale positie gelijktijdig plaatsvinden voor alle MFP's.
E-3	De drivers zijn gebaseerd op PostScript en PCL.
E-4	De MFP's dienen geïnstalleerd te worden op een on-premise server.
E-5	De aangeboden MFP's, drivers en software, dient platform onafhankelijk te zijn.
E-6	De MFP's zijn centraal aan te sturen (middels IP of Management software) of uit te lezen (met statusaanduidingen), waarbij tenminste de volgende functionaliteiten en of gegevens worden weergegeven: resetten, status apparaat (storing), toner status, papierstatus, IP-adres en tellerstand.
E-7	Indien als printertaal PostScript wordt aangeboden, dan dient deze minimaal PS3 te zijn.
E-8	De MFP's dienen bij de Opdrachtgever in gebruik zijnde netwerk- en communicatieprotocollen te ondersteunen, te weten IPv4 en IPv6.
E-9	De printoplossing dient in de toekomst omgezet te kunnen worden naar een SaaS-dienst.

Dienstverlening

Nr.	Omschrijving
F. Dienstverlening	
F-1	De MFP's dienen tijdens de gehele contracttermijn, inclusief de verlenging, operabel te zijn. Als dit om technische redenen niet mogelijk is, dan dient de desbetreffende MFP kosteloos technisch geruild te worden. Het maandbedrag zal hierdoor niet veranderen. Deze technische ruil wordt in gang gezet als de afgesproken uptime (zie eis F-15) niet gehaald wordt gedurende een termijn van twee (2) maanden.
F-2	De technische ruil dient binnen 48 uur gerealiseerd te zijn. Lukt dit niet door een overmacht situatie, dan dient er een waardig tijdelijk alternatief geboden te worden.
F-3	De MFP's dienen, zonder tussenkomst van een medewerker, kenbaar te maken aan de Opdrachtnemer dat de toner bijna op is. Opdrachtnemer stuurt deze proactief op naar de locatie.

F-4	Tijdens de implementatie wordt een extra toner set per MFP meegeleverd om stilstand te voorkomen.
F-5	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever over updates en overige wijzigingen die van belang zijn voor het correct functioneren van de MFP's.
F-6	Alle updates, patches en handleidingen van de MFP's zijn via web- en/of ftp-site, in digitale vorm kosteloos beschikbaar voor Opdrachtgever.
F-7	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor levering, installatie, implementatie, instructie en het tijdig opleveren van de MFP's.
F-8	In de SLA wordt vastgelegd hoe Opdrachtnemer omgaat met een eventuele escalatie. Er wordt een escalatie procedure ingericht.
F-9	Bij een tekortschietende oplossing is het zo snel mogelijk herstellen van de oplossing de eerste prioriteit. De opdrachtgever kan de Opdrachtnemer opdragen om - parallel aan het herstellen van de oplossing - direct te starten met het uitvoeren van een evaluatie van de oorzaak van het tekortschieten en het opstellen van een verbeterplan. Opdrachtnemer dient hiermee in te stemmen.
F-10	Opdrachtnemer heeft vijf (5) werkdagen de tijd om de evaluatie van het probleem af te ronden en hierover te rapporteren aan Opdrachtgever. Uit de evaluatie dient duidelijk naar voren te komen waardoor het tekortschieten van de oplossing is veroorzaakt.
F-11	Na het afronden van de evaluatie heeft de Opdrachtnemer drie (3) Werkdagen de tijd om een adequaat verbeterplan op te stellen. Het verbeterplan bevat een overzicht van de stappen die genomen gaan worden om herhaling van het tekortschieten in de toekomst te voorkomen.
F-12	Het verbeterplan dient voorzien te zijn van een planning waarin de verbeteringen worden doorgevoerd en dient ter acceptatie te worden voorgelegd aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer rapporteert periodiek (frequentie wordt door de Opdrachtgever vastgesteld) over de voortgang van de realisatie van het verbeterplan.
F-13	Direct na inwerkingtreding van de Overeenkomst maakt de Opdrachtnemer met de Opdrachtgever afspraken over de invulling van een Dossier Afspraken en Procedures (DAP), waarin operationele afspraken worden gemaakt die gedurende de inrichting van de Prestatie en tijdens de looptijd van de Overeenkomst van toepassing zijn.
F-14	Opdrachtnemer geeft periodiek inzicht in de geleverde prestaties d.m.v. een SLA rapportage.
F-15	Opdrachtnemer garandeert dat iedere MFP tenminste 95% operationeel is (uptime) gedurende de Werktijden (uren) van de repro, per maand. Voor de berekening van de beschikbaarheid (uptime) geldt: de uren - het aantal uren MFP niet beschikbaar, gedeeld door het aantal uren, vermenigvuldigd met 100%.
F-16	De responstijd is 2 werkuren.
F-17	De oplostijd betreft maximaal 10 werkuren.
F-18	Alle onderhoudswerkzaamheden dienen plaats te vinden tijdens de Werktijden van de repro. Te weten, maandag t/m vrijdag tussen 8.00 en 16.00 uur.

F-19	De aangeboden MFP's dienen zelf een storing te detecteren en deze te melden op de display inclusief een vermelding van waar de storing zich in de MFP bevindt.
F-20	De aangeboden MFP's kunnen een emailnotificatie versturen naar een interne medewerker als er sprake is van een incident.
F-21	Opdrachtnemer beschikt over een telefonische helpdesk en een klantenportaal, waar het mogelijk is om vragen te stellen, storingen te melden en zo nodig de toner aan te vragen.
F-22	Opdrachtnemer levert een rapportage aan daarop minimaal de volgende zaken: apparatuur type, serienummer, einde contractdatum, volumestand, gemiddeld volume per maand en een storingsoverzicht met daarin vermeld de up- en downtime.
F-23	Opdrachtnemer geeft een instructie aan medewerkers van de repro m.b.t. het gebruik van de MFP tijdens de implementatie. Inhoudelijk dienen de volgende zaken terug te komen in de instructie: algemeen gebruik MFP, functionaliteiten, fiery mogelijkheden, service aangelegenheden (zoals het vervangen van de toner en de meest voorkomende storingen en gebruikersfouten). Het betreft hier een key-operator training van minimaal 1 dag. (geen groene knop instructie).
F-24	De beheertoolsing geeft de voorraadpositie van de verbruiksartikelen weer, bijvoorbeeld in (resterende) aantallen, percentages of tijdsindicatie, zodat door de Beheerder een inschatting gemaakt kan worden wanneer deze vervangen/aangevuld dienen te worden.
F-25	Tellerstanden worden automatisch verzonden naar Opdrachtnemer.
F-26	De volgende functionaliteit is beschikbaar c.q. toegankelijk in de administratieve service management sectie van het online portaal (servicedesk): · Indienen van administratieve service aanvragen (plaatsen van bestelopdrachten, plaatsen van opdrachten voor verhuizingen e.d.); · Overzicht van de status van bestellingen en offertes; · Opdrachtformulieren behorende bij de Prestatie.
F-27	De volgende functionaliteit is beschikbaar c.q. toegankelijk in de administratieve service management sectie van het online portaal (servicedesk): · Indienen van klachten; · Overzicht van de status van klachten en voortgang van afhandeling; · Klachtformulieren.
F-28	De volgende functionaliteit is geïntegreerd beschikbaar in de Incident management sectie van het online portaal: · Indienen van incidenten en onderhoudsaanvragen; · Overzicht van de status van incidenten.
F-29	De opdrachtnemer levert een plan van aanpak met daarin minimaal de volgende onderwerpen: Aanpak, planning, middelen, taakverdeling, communicatie, risico's en afhankelijkheden, nazorg.

Processen, Governance en overleg

Nr.	Omschrijving
G. Processen, Governance en overleg	
G-1	DAP

	Opdrachtnemer dient het Dossier Afspraken en Procedures (DAP) te ontwikkelen en te onderhouden. Jaarlijks wordt het DAP gecontroleerd en getoetst op actualiteit. Het DAP bevat in ieder geval een uitwerking van de volgende onderwerpen: 1. Distributielijst 2. Beknopte omschrijving koppelvlakken, kpi's en werkafspraken a.d.h.v. de onderstaande ITIL-processen: 2.1 Incident Management 2.2 Change Management 2.3 Problem Management 2.4 Configuration Management 2.5 Availability Management 2.6 Continuity Management 2.7 Request Fulfillment 2.8 Security Management 2.9 Capacity Management 2.10 Event Management 3. Toegang tot Aanbestedende dienst-locatie 4. Escalatie procedure (aanvullend op de afspraken daarover in de SLA) 5. Overlegstructuren (frequentie, deelnemers en onderwerpen) 6. Rapportages 7. Contactpersonen Aanbestedende dienst en Leverancier
G-2	Operationeel overleg Opdrachtnemer en de Aanbestedende dienst houden in het begin (1) maal per maand een operationeel overleg (service overleg). Hierin worden de dienstverlening, operationele knelpunten, escalaties en de service level rapportage van de afgelopen maand besproken. In een later stadium kan bekeken worden of dit overleg per kwartaal kan plaatsvinden. Eventueel kunnen in dit overleg zaken aan de orde komen, die aanleiding kunnen zijn om operationele afspraken (werkafspraken in het DAP) aan te passen. Het goedgekeurde verslag is belangrijke input voor het tactisch overleg en voor het volgende maandelijkse operationele overleg. • Frequentie: 1x per maand, eventueel later aangepast per kwartaal • Deelnemers: Facilitair manager, Operational Manager (leverancier), Contractmanagers (optioneel) • Voorzitter: Facilitair manager Aanbestedende dienst • Notulist: Servicemanager leverancier
G-3	Tactisch overleg Opdrachtnemer en de Aanbestedende dienst houden tenminste (1) maal per kwartaal een tactisch leveranciersoverleg. In dit overleg wordt de afgelopen periode geëvalueerd, wordt geanticipeerd op toekomstige ontwikkelingen en wordt beoordeeld of er sprake is van structurele veranderingen in de (toekomstige) afname of in de Dienstverlening en de relatie. Eventueel kunnen de onderwerpen die maandelijks in het operationeel overleg worden besproken aan bod komen. Binnen dit overleg worden bindende afspraken gemaakt die betrekking hebben op contractinterpretatie, relationele en inhoudelijke aspecten. In een later stadium kan bekeken worden of dit overleg 1 maal per 6 maanden kan plaatsvinden. • Frequentie: Minimaal 1x per 6 maanden, eventueel later aangepast naar 1x per jaar. • Deelnemers: Contractmanagers/Accountmanagers, Servicemanagers (optioneel) • Voorzitter: Contractmanager Aanbestedende dienst • Notulist: Contractmanager/Accountmanager leverancier

G-4	Ad hoc (technisch) overleg Indien noodzakelijk kan een separaat (technisch) overleg tussen specialisten plaatsvinden om de mogelijkheden, Changes en ontwikkelingen inhoudelijk te bespreken. Voortgang en evaluatie hiervan wordt in het operationeel overleg besproken.
G-5	Accountmanagement De responstijd vanuit de accountmanager of de vervanger van de accountmanager, is uiterlijk de volgende werkdag.

Informatiebeveiliging en Privacy

Nr.	Omschrijving
H. Informatiebeveiliging en Privacy	
H-1	De gevraagde oplossing moet zijn beveiligd door het implementeren en onderhouden van een set van technische en organisatorische maatregelen welke de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van de oplossing en de daarop opgeslagen en/of verwerkte informatie borgt. Opdrachtnemer dient dit jaarlijks aan te tonen.
H-2	Opdrachtgever heeft het recht om een pentest uit te laten voeren om de beveiliging te testen. Opdrachtgever kiest hierbij zelf een onafhankelijk en algemeen erkend bureau dat de testen uitvoert.
H-3	Opdrachtnemer heeft informatiebeveiliging en bedrijfscontinuïteit van de gevraagde dienstverlening aantoonbaar gestandaardiseerd, gestructureerd, continu en cyclus procesmatig (PDCA cyclus) in alle lagen van de organisatie en gevraagde dienstverlening ingericht.
H-4	Opdrachtnemer doet alleen wijzigingen op verzoek van de opdrachtgever middels het volgen van interne wijzigingsproces.
H-5	In het geval van een informatiebeveiligingsincident moet de Opdrachtnemer redelijkerwijs maatregelen treffen om de gevolgen en de schade te beperken voortkomend uit het incident.
H-6	Opdrachtnemer meldt informatiebeveiligingsincidenten, waaronder maar niet beperkt tot datalekken, direct en in ieder geval binnen 24 uur per email bij Servicedesk van Opdrachtgever, op het emailadres: servicedeskict@almere.nl
H-7	Opdrachtnemer (incl. onderaannemers) moet volledige medewerking geven bij het onderzoeken en oplossen van het informatiebeveiligingsincident en stelt, indien gevraagd, alle informatie met betrekking tot het incident ter beschikking aan de Opdrachtgever.
H-8	Alle geheugendragers worden bij het retourhalen aan het einde van de Overeenkomst of bij een tussentijdse retour, gewist conform de erkende veiligheidsnormen opgesteld door de Algemene Inlichtingen- en Veiligheidsdienst. Na het retourhalen dient de Opdrachtnemer een verklaring te overleggen ter bevestiging van dit proces met vermelding van het juiste serienummer.
H-9	Er worden geen persoonsgegevens opgeslagen op de MFP's.

H-10	Bij het vaststellen en toepassen van de security hardening richtlijnen moet minimaal onderscheid gemaakt worden tussen de volgende ICT componenten: - Applicaties - Middleware en databases - Platformen / infrastructuur - Netwerken - Connectiviteit Opdrachtnemer hanteert internationaal erkende security hardening standaarden. En deze kunnen worden getoetst. Security hardening moet procesmatig, ondersteund door gestandaardiseerde en vastgestelde richtlijnen, worden uitgevoerd op alle ICT-systemen van de gevraagde dienstverlening.
H-11	De cryptografische beveiligingsvoorzieningen van de gevraagde dienstverlening moeten voldoen aan de NCSC ICT-Beveiligingsrichtlijnen voor Transport Layer Security (TLS). https://www.ncsc.nl/onderwerpen/verbodingsbeveiliging/documenten/publicaties/2021/januari/19/ict-beveiligingsrichtlijnen-voor-transport-layer-security-2.1
H-12	Eventuele gebleken tekortkomingen m.b.t. beveiliging n.a.v. dergelijke beveiligingstest/-audits dienen te worden meegenomen bij de doorontwikkeling van de oplossing (als onderdeel van het onderhoud) en zo nodig op de kortst mogelijke termijn te worden gepatched.
H-13	Gestructureerd en periodiek overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever moet plaatsvinden om zowel de rapportages als (eventuele) issues te bespreken. Dit kan worden meegenomen in het operationeel of tactisch overleg en kan nader worden vastgelegd in de DAP. Zie hiervoor ook de eisen conform H. Processen, Governance en overleg.
H-14	Malicieuze activiteiten moeten kunnen worden gelogd en gesignaleerd.
H-15	Indien de Opdrachtgever een audit wenst uit te voeren, dan dient de Opdrachtnemer hieraan mee te werken.
H-16	Opdrachtnemer stelt een vaste contactpersoon aan die voor de gevraagde dienstverlening verantwoordelijk is voor zowel informatiebeveiliging als privacy.
H-17	De gevraagde dienstverlening moet gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst voldoen aan de algemene vigerende wet- en regelgeving van de Nederlandse overheid, waaronder de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming) en de BIO.
H-18	Encryptie moet door Opdrachtnemer worden toegepast als een van de Privacy by design maatregelen indien er sprake is van: 1. Transport van persoonsgegevens over openbare of semiopenbare data infrastructuur (internet, e-mail, extranet etc.). 2. Opslag en/of transport van persoonsgegevens op locaties en/of media waarbij de fysieke en/of logische beveiligingsmaatregelen ontoereikend worden geacht.
H-19	Opdrachtnemer treft maatregelen om de kans op Hacker-aanvallen en/of kwaadaardige software te minimaliseren, waaronder minimaal het in gebruik hebben en Up-to-Date houden van technologieën als Firewalling, antivirus, IDS, IPS en encryptie.
H-20	De Opdrachtnemer dient proactief melding te maken van een nieuwe firmware update.

H-21	De geheugendragers dienen tussentijds gewist te kunnen worden.
H-22	Wijzigingen aan softwarepakketten behoren te worden ontraden, beperkt tot noodzakelijke veranderingen en alle veranderingen behoren strikt te worden gecontroleerd.
H-23	De leverancier behoort processen, procedures en beheersmaatregelen te documenteren, te implementeren en te handhaven.
H-24	Het softwarepakket behoort mechanismen te bevatten voor normalisatie en validatie van invoer en voor schoning van de uitvoer.
H-25	Het softwarepakket past versleuteling toe op de communicatie van gegevens die passend bij het classificatieniveau is van de gegevens en controleert hierop.
H-26	Softwarepakketten behoren de identiteiten van gebruikers vast te stellen met een mechanisme voor identificatie en authenticatie.
H-27	Het softwarepakket behoort een autorisatiemechanisme te bieden.
H-28	De rechten die gebruikers hebben binnen een softwarepakket (inclusief beheerders) zijn zo ingericht dat autorisaties kunnen worden toegewezen aan organisatorische functies en scheiding van niet verenigbare autorisaties mogelijk is.
H-29	Het softwarepakket biedt signaleringsfuncties voor registratie en detectie die beveiligd zijn ingericht.
H-30	Wijzigingen aan het softwarepakket binnen de levenscyclus van de ontwikkeling behoren te worden beheerst door het gebruik van formele procedures voor wijzigingsbeheer.
H-31	Softwarepakketten behoren mechanismen te bieden om niet-vertrouwde bestandsgegevens uit niet-vertrouwde omgevingen veilig te importeren en veilig op te slaan.
H-32	Patchmanagement behoort procesmatig en procedureel uitgevoerd te worden, dat tijdig vanuit externe bibliotheken informatie wordt ingewonnen over technische kwetsbaarheden van de gebruikte code, zodat zo snel mogelijk de laatste (beveiligings-)patches kunnen worden geïnstalleerd.
H-33	Informatie die is opgenomen in elektronische berichten behoren passend te zijn beschermd (STARTTLS en DANE (beveiligde mailserver-verbindingen), DMARC+DKIM+SPF (anti-mailphishing/-spoofing)

Duurzaamheid

Nr.	Omschrijving
I. Duurzaamheid	
I-1	Het tonerpoeder in de tonercartridges bevat geen stoffen die gevaarlijk zijn voor het milieu. Dit betekent dat stoffen geassocieerd met de H-zinnen H400, H413, H410, H412, H411 en EU059 volgens richtlijn 1272/2008 niet zijn toegestaan.
I-2	Opdrachtnemer maakt in zijn productieproces gebruik van gerecyclede materialen en is bezig met minder CO2-uitstoot.
I-3	Opdrachtnemer dient de mogelijkheid aan te bieden om tonerflessen op te halen en te recyclen.
I-4	Ten minste 10% post-consumer gerecycled materiaal in de kunststof behuizing van de MFP's.

I-5	De MFP's voldoen aan de CE-normering van de Europese Unie.
I-6	De MFP's dienen te voldoen aan het EnergyStar keurmerk.
I-7	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat verpakkingsmaterialen na inbedrijfstelling, direct op milieuvriendelijke wijze worden afgevoerd. De kosten hiervoor zijn voor Opdrachtnemer.
I-8	Er dient qua emissie minimaal rekening gehouden te worden met de euro 6c-norm.