



EISEN Europese Aanbesteding Print- en reprodienstverlening

Bijlage 4 bij het Beschrijvend document voor de Europese aanbesteding Print- en reprodienstverlening van Hogeschool Rotterdam met referentienummer 2023/039/FIT-SERV

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
1.1.	Spelregels	3
1.2.	Invulinstructie	3
2.	Eisen	4
2.1.	Algemene eisen.....	4
2.2.	Financieel	4
2.3.	Inkoopsysteem	5
2.4.	Communicatie en samenwerking	5
2.5.	Dienstverlening/Service	6
2.6.	Apparatuur MFP en Infrastructuur	8
2.7.	Apparatuur hoogvolumeprinter.....	11
2.8.	Reproductie dienstverlening.....	13
2.9.	Contractmanagement.....	14
2.10.	Duurzaamheid	15
2.11.	Beveiliging en privacy	16
2.12.	Software	17
2.12.1.	Algemeen	17
2.12.2.	Printer driver	17
2.12.3.	Beheertoolsing	18
2.12.4.	Printmanagement software	19



1. Inleiding

Dit document betreft een overzicht van de, door Hogeschool Rotterdam, gestelde eisen ten aanzien van de aanbesteding Print- en reprodienstverlening.

1.1. Spelregels

Dit document beschrijft de eisen waaraan Inschrijvers product en/of dienst moet voldoen. Het zijn 'knock-outeisen': als uw organisatie niet kan voldoen aan de genoemde eisen, wordt uw Inschrijving niet verder in behandeling genomen.

1.2. Invulinstructie

In het geval Inschrijvers product en/of dienst aan een eis voldoet, dient u dit te bevestigen door "Ja" in te vullen in de derde kolom van iedere tabel. Voldoet Inschrijvers product en/of dienst niet, vult u dan 'Nee' in. Zodra de lijst volledig is ingevuld, ondertekent u de lijst en voegt u deze toe aan uw Inschrijving.

2. Eisen

Hieronder vindt u het overzicht van de eisen.

2.1. Algemene eisen

	Inhoud	Ja/Nee
Eis 1	Inschrijver gaat akkoord met de concept Overeenkomst uit Bijlage 5	
Eis 2	Inschrijver gaat akkoord met de Algemene Inkoopvoorwaarden Diensten van Hogeschool Rotterdam zoals vermeld in Bijlage 2 en wijst eigen voorwaarden uitdrukkelijk van de hand.	
Eis 3	Inschrijver gaat ermee akkoord dat onderstaande eisen overgenomen kunnen worden in het DAP-document. Na definitieve gunning wordt de DAP verder afgestemd met de definitief gegunde partij.	
Eis 4	Inschrijver gaat ermee akkoord dat onderstaande eisen overgenomen kunnen worden in het SLA-document. Na definitieve gunning wordt de SLA verder afgestemd met de definitief gegunde partij	

2.2. Financieel

	Inhoud	Ja/Nee
Eis 5	Prijzen zoals genoemd in het Prijzenblad – Bijlage 3 gelden voor de volledige contractduur.	
Eis 6	De opgegeven prijzen blijven ongewijzigd gedurende het eerste contractjaar. Daarna kan Opdrachtnemer per jaar een prijsverhoging/-verlaging voorstellen met als maximum het CBS-consumentenprijsindexcijfer (totaalindex, alle huishoudens). Als basis voor de berekening van de eerste wijziging gaan we uit van de maand voorafgaand aan de maand waarin de Overeenkomst is ingegaan.	
Eis 7	Opdrachtnemer dient voor de gewenste indexering een schriftelijk voorstel aan de aanbestedende dienst te doen. Na goedkeuring door de aanbestedende dienst kan de indexering worden doorgevoerd. Voorstellen kunnen uitsluitend tot twee maanden waarop het recht op indexering ontstaat worden ingediend. Het niet tijdig indienen van een voorstel tot indexering laat het recht voor indexering van dat betreffende jaar vervallen.	
Eis 8	Kosten voor het retourneren van de Laserprinter, MFP's en Hoogvolume afdrukapparatuur, tijdens en aan het einde van de overeenkomst en de verwijderingsbijdragen zijn voor rekening van Opdrachtnemer.	

2.3. Inkoopstelsel

De aanbestedende dienst werkt sinds oktober 2016 met het inkoopstelsel Proquo. Dit stelsel wordt gebruikt van bestellen tot en met ontvangst van de factuur. In de loop van 2024 zal het huidige inkoopstelsel vervangen worden door Unit-4.

	Inhoud	Ja/Nee
Eis 9	Inschrijver beschikt over een externe catalogus voor reproductieovername en u draagt zorg voor een OCI-koppeling met ons inkoopstelsel.	
Eis 10	Inschrijver accepteert alleen orders waar ook een inkoopnummer vanuit ons inkoopstelsel voor is aangeleverd, behalve als het via de portal besteld is.	

2.4. Communicatie en samenwerking

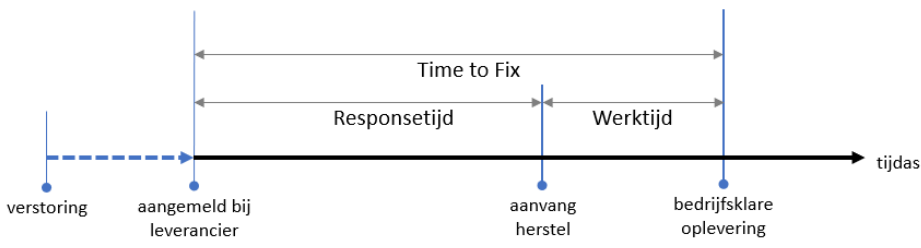
Om een goede uitvoering en continuïteit van de Opdracht te borgen dient u te beschikken over voldoende gekwalificeerd personeel. Aan dit aspect worden daarom de volgende eisen gesteld.

	Inhoud	Ja/Nee
Eis 11	Inschrijver stelt één centraal aanspreekpunt (accountmanager) aan voor de communicatie met betrekking tot Print- en Reproductieovername.	
Eis 12	Om een optimale samenwerking met de Inschrijver te bevorderen, gaat de Hogeschool Rotterdam uit van een toegesneden overlegstructuur op verschillende niveaus.	
Eis 13	Opdrachtnemer beschikt over een vast accountteam bestaande uit minimaal een accountmanager en een service delivery manager.	
Eis 14	Het accountteam kan de complete prestatie zoals geleverd overzien en beoordelen op werking en heeft voldoende mandaat om de dienstovername indien noodzakelijk bij te sturen.	
Eis 15	Het accountteam heeft overleg met Deelnemer over de Prestatie en gerealiseerde KPI's, tenzij Deelnemer in de DAP andersluidende afspraken heeft vastgelegd;	
Eis 16	Het accountteam informeert en adviseert, gevraagd en ongevraagd, over relevante marktontwikkelingen en mogelijkheden om de Prestatie te verbeteren.	
Eis 17	De Inschrijver draagt zorg voor verslaglegging van alle plaatsgevonden overleggen en de daaruit voortvloeiende activiteitenplanning en dat deze binnen een week na het overleg aan de deelnemers gezonden wordt. Verslag en activiteitenoverzicht dienen in de regel door beide partijen goedgekeurd te worden. De Hogeschool Rotterdam en de Opdrachtnemer hebben het recht besprekingspunten voor de verschillende overleggen aan te leveren.	
Eis 18	De geleverde rapportagegegevens zijn actueel, volledig en betrouwbaar.	

Eis 19	De tijdsperiode waarop de rapportagegegevens betrekking hebben is opgenomen in de rapportage. Rapportages worden uiterlijk 5 Werkdagen na afloop van de rapportage periode beschikbaar gesteld.	
Eis 20	De Opdrachtnemer kan zelf bepalen hoe de lay-out van rapportages er uit komt te zien. De Opdrachtnemer kan met voorstellen doen om de genoemde rapportages inhoudelijk aan te passen. Het is in een dergelijk geval van belang dat de rapportage blijft voldoen aan de doelen die aan de rapportage ten grondslag liggen.	
Eis 21	Om de door de Opdrachtnemer geleverde prestaties op juiste waarde te kunnen schatten, levert de Opdrachtnemer digitaal 1 keer per kwartaal, uitgesplitst in maanden, een management- rapportage, waarin minimaal de volgende onderdelen zijn opgenomen: - Gerealiseerde omzet; - Eventuele schades; - Afwijkingen op doorlooptijden; - Verbetervoorstellen m.b.t. innovaties, duurzaamheid, standaardisering en verbetering in de uitvoering van de werkzaamheden. Deze rapportages dienen binnen 5 werkdagen na afloop van het kwartaal beschikbaar te worden gesteld aan de contactpersoon van Hogeschool Rotterdam.	
Eis 22	Opdrachtnemer zorgt voor een actuele CMDB van Producten en Programmatuur die bij Deelnemer zijn opgesteld, deze dient direct na implementatie aangeleverd te worden.	
Eis 23	Bij wijzigingen worden mutaties op documentatie binnen 20 Werkdagen door de Opdrachtnemer verwerkt en op het online portaal ter beschikking gesteld.	
Eis 24	Bij wijzigingen worden mutaties op de CMDB binnen 10 Werkdagen door de Opdrachtnemer verwerkt en op het online portaal zichtbaar.	
Eis 25	Inschrijver en diens medewerkers gaan met respect om met de eigendommen van Hogeschool Rotterdam.	

2.5. Dienstverlening/Service

	Inhoud	Ja/Nee
Eis 26	Een Nederlandstalige helpdesk is beschikbaar op Werkdagen van 08.00 tot 17.00 uur en 24/7 via een portal of via e-mail.	
Eis 27	Opdrachtnemer garandeert in 95% van de gevallen Time to Fix op de MFP's en Plotters van maximaal vier (4) werkuren.	
Eis 28	Voor storingen aan de MFP's gelden de volgende responsetijden en hersteltijden: Responstijd Hersteltijd	

	<table border="1"> <tr> <td>Prioriteit 1</td><td>< 15 minuten</td><td>< 4 uur</td></tr> <tr> <td>Prioriteit 2</td><td>< 30 minuten</td><td>< 8 uur</td></tr> <tr> <td>Prioriteit 3</td><td>< 4 uur</td><td>< 24 uur</td></tr> </table> De definities van de Prioriteiten zijn: Prioriteit 1: De printoplossing is in het geheel niet beschikbaar. Prioriteit 2: Een locatie of afdeling heeft geen beschikking over de printoplossing. Prioriteit 3: Enkele gebruikers hebben geen beschikking of een deel van de printoplossing is niet beschikbaar.	Prioriteit 1	< 15 minuten	< 4 uur	Prioriteit 2	< 30 minuten	< 8 uur	Prioriteit 3	< 4 uur	< 24 uur	
Prioriteit 1	< 15 minuten	< 4 uur									
Prioriteit 2	< 30 minuten	< 8 uur									
Prioriteit 3	< 4 uur	< 24 uur									
Eis 29	Een beschikbaarheid per apparaat van minimaal 98% per kwartaal 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) 										
Eis 30	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 Deelnemer wanneer verbinding met de Apparatuur niet mogelijk is en zorgt dat de verbinding zo spoedig mogelijk hersteld is of biedt ondersteuning bij het achterhalen van de oorzaak van het verliezen van de verbinding.										

Eis 31	Op de Printmanagementsoftware (Cloud) wordt een beschikbaarheid van 99,9% gegarandeerd. Beschikbaarheid wordt gemeten 24 uur per dag 7 dagen per week. Onderhoudsmomenten, buiten kantoor tijden, worden niet meegenomen in de berekening van de beschikbaarheid.	
Eis 32	In verband met eventuele ongewenste downtijd vindt preventief Onderhoud door Opdrachtnemer alleen plaats na overleg met Opdrachtgever.	
Eis 33	Opdrachtnemer dient gedurende de looptijd van de Overeenkomst zorg te dragen dat er voor alle locaties te allen tijde alle Verbruiksartikelen (exclusief papier en nietjes) voldoende voorradig zijn. 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.	

2.6. Apparatuur MFP en Infrastructuur

	Inhoud	Ja/Nee
Eis 34	Het display en de bediening van alle aangeboden Apparaten is in de Nederlandse en Engelse taal beschikbaar.	
Eis 35	Alle MFP's moeten minimaal geschikt zijn om A3 papier te verwerken.	
Eis 36	Alle MFP's hebben een minimale afdruksnelheid van 60 PPM full color bij gebruik van 80 grams papier.	
Eis 37	Alle MFP's hebben een minimale afdruksnelheid enkelzijdig A4 100 PPM dubbelzijdig A4 minimaal 50 PPM op zwart wit afdrukken.	
Eis 38	Bij de initiële plaatsing wordt fabrieksnieuwe Apparatuur van de laatste generatie geleverd. De geplaatste Apparatuur van dezelfde typen, is voorzien van identieke firmware, Software-versies en basisinstellingen.	
Eis 39	Minimaal worden de besturingssystemen Windows, Windows met Server Based Computing, Apple, Unix, Linux ondersteund. Inschrijver draagt zorg voor het beschikbaar stellen van bijpassende Programmatuur, waaronder printer drivers.	
Eis 40	De Apparatuur verstoort bij gebruik in de ICT-infrastructuur van Deelnemer niet de ICT-infrastructuur van de Deelnemer.	
Eis 41	De Apparatuur wordt geleverd inclusief digitale instructiematerialen voor de Gebruiker en de interne Beheerder. De instructiematerialen omvatten ten minste: gebruikershandleiding, beheerdershandleiding en instructies voor het verhelpen van incidenten. De instructiematerialen voor de Gebruikers zijn minimaal beschikbaar in de Nederlandse taal. Instructiematerialen voor de interne Beheerder zijn beschikbaar in de Nederlandse of Engelse taal.	

Eis 42	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever tijdig indien Apparatuur end-of-life gaat. Opdrachtnemer biedt hierbij een opvolgend of vervangend model aan. Dit model is technisch en functioneel minimaal gelijkwaardig aan het te vervangen model.	
Eis 43	Functionaliteiten die volgens het specificaties van de producent op een Product beschikbaar zijn, kunnen zonder meerkosten door Deelnemer worden gebruikt. Producten kunnen worden uitgebreid met Opties die beschikbaar zijn bij een producttype.	
Eis 44	Het bedieningspaneel van de MFP's kan door een interne Beheerder en Inschrijver op afstand worden overgenomen. De interne Beheerder en Inschrijver kunnen functies die voor de Gebruiker beschikbaar zijn op het bedieningspaneel gebruiken.	
Eis 45	Het bedieningspaneel is voorzien van een foutdiagnose systeem waarmee de Gebruiker zelfstandig relatief simpele Incidenten kan verhelpen, tenminste: • Papierlade bijvullen; • Verbruiksmaterialen vervangen/bijvullen; • Vastlopen van papier oplossen; • Vastlopen van originelen invoer oplossen.	
Eis 46	De Producten ondersteunen zowel IPv4, IPv6 als dual stack.	
Eis 47	De Apparatuur ondersteunt Ethernet 100/1000/10.000 Mbps met RJ45 connectie én Cat 5E,6,6A bekabeling met RJ45 connectie.	
Eis 48	De Apparatuur ondersteunt de volgende methoden voor het verkrijgen van een IP-adres (dual stack): • Vast ingesteld én • Variabel via DHCP-server én • Vast via een reserved IP-adres in de DHCP-server op basis van het MAC-adres.	
Eis 49	Alle netwerkconnectiviteit biedt ondersteuning voor IEEE 802.1x (bijvoorbeeld t.b.v. netwerkauthenticatie).	
Eis 50	De Apparatuur ondersteunt Simple Network Management Protocol (SNMP) v3 of hoger.	
Eis 51	De MFP's beschikken over de functie om via een USB-poort een document af te drukken en om een gescand document op te slaan.	
Eis 52	De Apparatuur is inzetbaar in de reguliere kantoorruimten en voldoen tenminste aan de voor Nederland geldende en gebruikelijke vereisten voor toepassing in kantoren (220-240 Volt~, 50 Hz, aarde etc.), gebruikelijke netwerkaansluitingen (UTP-bekabeling) en gebruikelijke luchtbehandeling (d.w.z. er is geen specifieke afzuiging benodigd). Er behoeven geen aparte bouwkundige voorzieningen en /of installaties te worden aangelegd in de ruimte(s) waar kantoorapparatuur geplaatst wordt in verband met mogelijke uitstoot van schadelijke stoffen.	

Eis 53	Er wordt gebruik gemaakt van 60 tot 300 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.	
Eis 54	De Apparatuur ondersteunt het verwerken van printopdrachten op basis van de printformaten Postscript, waaronder inbegrepen Postscript Level III en PCL, waaronder inbegrepen PCL5C, PCL5 en PCL6.	
Eis 55	Originelen van verschillende afmetingen (A5, A4, A3) worden automatisch herkend en in deze afmetingen verwerkt in het scanbestand. In een set originelen kunnen meerdere afmetingen door elkaar worden gebruikt.	
Eis 56	Tenminste de volgende bestandsformaten worden door de MFP ondersteund: JPG, TIFF, PDF, doorzoekbare PDF en PDF/A.	
Eis 57	De Apparatuur biedt functionaliteit voor het optimaliseren van energiebeheer gedurende Beheerperiode, waaronder een bedrijfsstand, slaapstand, ruststand. De functionaliteit en tijden zijn door de Beheerder configureerbaar.	
Eis 58	De data op de datadragers in de Producten worden versleuteld met minimaal AES 256 bits, zodat deze data onleesbaar zijn voor onbevoegden.	
Eis 59	Op de Apparatuur kan de toegang tot de gebruikersfunctionaliteiten worden beperkt met behulp van gebruikersautorisatie. Gebruikers dienen zich aan te melden middels een door de Deelnemer te bepalen autorisatiemethode: persoonlijke pincode, login-credentials, of toegangskaart/druppel worden in ieder geval ondersteund. Bij gebruik van een kaartlezer wordt deze in het Apparaat of nagelvast aan het Apparaat gemonteerd te worden.	
Eis 60	Na uitloggen van de Gebruiker valt een MFP terug op de standaard configuratie instellingen.	
Eis 61	De status van een Apparaat kan door de Inschrijver centraal via het netwerk op afstand worden uitgelezen.	
Eis 62	De programmatuur (firmware) van een Product kan door de Inschrijver via het netwerk op afstand worden gepatched en geüpgraded. Wel altijd in overleg met de Deelnemer.	
Eis 63	De plotters dienen ook aangesloten te kunnen worden op het netwerk van de Hogeschool	
Eis 64	De plotters dienen via hetzelfde betaalsysteem als voor de multifunctionals gebruikt wordt te kunnen afrekenen.	

Eis 65	Universele aansturing voor grootformaat gelijk aan multifunctionals	
Eis 66	Windows 10 controller voor de plotter	
Eis 67	De plotter heeft Nederlandstalige bediening	
Eis 68	Bijpassende snijtafels zijn te leveren voor de plotters	

2.7. Apparatuur hoogvolumeprinter

De hoogvolumeprinter moet minimaal voldoen aan onderstaande eisen.

	Inhoud	
	Afdrukken	Ja/Nee
Eis 69	Minimum afdruksnelheid 80 PPM kleur en zwart wit op basis van A4-80 gr/m2	
Eis 70	Printen en kopiëren op A5 - SRA3 formaat (incl. printen van banners)	
Eis 71	Resolutie 2400 x 2400 dpi, 256 gradaties en 190 lpi	
Eis 72	Registratie tolerantie per zijde < 0,4 mm	
Eis 73	Automatisch dubbelzijdig afdrukken tot 300 gram	
Eis 74	Mogelijkheid van bannerprinting via lade of handinvoer	
Eis 75	Printen en kopiëren in zwart wit en kleur op basis van tonertechnologie	
	Scannen	Ja/Nee
Eis 76	Scanner met Automatische documenten doorvoer. Automatisch dubbelzijdig scannen in één doorgang met een inlegcapaciteit van minimaal 200 vel t.b.v. kopiëren en scannen	
Eis 77	Scanresolutie instelbaar tussen 150 - > 600 dpi	
Eis 78	Scannen in grijsinten en kleur	
Eis 79	Scan extensies standaard: PDF, JPG, TIFF en Multi TIFF	
Eis 80	Scan to file en scan to e-mail	
	Papier	Ja/Nee
Eis 81	Configuratie tot 7 papierladen en een handinvoer. Invoer capaciteit tot max 10.400 vel, waarvan één universele bulklade geschikt is voor A4 - SRA3 en banners (lange vellen) tot 766 mm lengte.	
Eis 82	Ladekeuze bij opdracht	

Eis 83	Verwerkbare gramgewichten vanuit interne papierladen 60 - 300 gr/m2.	
Eis 84	Verwerkbare gramgewichten vanuit externe papierladen en handinvoer 60 - 350 gr/m2.	
Eis 85	Het kunnen printen op enveloppen	
Eis 86	Automatisch dubbelzijdig afdrukken	
	Afwerking	Ja/Nee
Eis 87	Hoeknieten en/of twee nietjes op lange zijde tot 100 vel	
Eis 88	In-line perforatie 2 en 4 gaats	
Eis 89	Invoegen van tussenschietvellen, tabbladen via het koude papierpad zonder teller tik.	
Eis 90	Hoge rechte stapel uitvoer/opvang, t.b.v. couverteerproces, minimaal 5.000 vel	
Eis 91	Mogelijkheid tot automatisch A4 en A5 boekjes vouwen 25 vel, A3>A4 en A4>A5 met 2 rugnietjes, 3 zijden schoonsnijden.	
	Overig	Ja/Nee
Eis 92	Wachtrij manipulatie (prioritering opdrachten)	
Eis 93	Postscript L3, PDF 2.0, APPE V5.7, PPML, IPDS	
Eis 94	Inline Photospectraalmeter voor automatische kleurkalibratie	
Eis 95	Grafische Printcontroller met één (1) bedieningsdisplay voor zowel kopiëren en printen.	
Eis 96	De hoogvolumeprinters zijn uitgerust met een Fiery server voor geavanceerd kleurbeheer en efficiënte workflowbeheer.	
Eis 97	De hoogvolumeprinters hebben een flexibele handinvoer die geschikt is voor een breed scala aan media, waaronder verschillende papiergewichten en -soorten. (Dit is essentieel om te voldoen aan de diverse en creatieve behoeften van studenten van de WdKA.)	
Eis 98	De hoogvolumeprinter moet bekend staan om zijn vermogen tot uitstekende kleurechtheid, wat cruciaal is voor kunst- en designprojecten. Consistente en nauwkeurige kleurreproductie is een must.	
Eis 99	De hoogvolumeprinter moet in staat zijn om grote formaten tot SRA3 (320mm x 450mm) te ondersteunen. Dit formaat is groter dan standaard A3 en biedt meer ruimte voor creatieve en grote ontwerpen.	
Eis 100	Naast het printen, heeft de hoogvolumeprinter ook functionaliteiten voor het vouwen en nieten van SRA3 formaat, wat handig is voor het maken van brochures, portfolio's en andere presentatiematerialen.	

2.8. Reproductie dienstverlening

	Inhoud	
	Webshop	Ja/Nee
Eis 101	Inschrijver kan een webshop leveren die toegankelijk is via HINT (Intranet van Hogeschool Rotterdam) voor zowel studenten als medewerkers van Opdrachtgever.	
Eis 102	De webshop moet tenminste de volgende producten en of opties kunnen aanbieden: Spoedopdrachten, posters printen, readers aanmelden of readers bestellen, visitekaartjes, verschillende formaten enveloppen, briefpapier, diploma vouwmappen, Tafel naamkaarten, HR Certificaten, HR Diploma's, HR-getuigschriften, HR Propedeuses.	
Eis 103	Vanuit de webshop moet er de mogelijkheid zijn om de keuze te hebben om bestellingen af te halen op een locatie van de Inschrijver of om versturen naar een (huis)adres.	
Eis 104	De webshop ondersteunt betalen via kostenplaats voor medewerkers van de Opdrachtgever.	
Eis 105	De webshop ondersteunt betalen via iDeal en of creditcard.	
	Readercontentbeheer	Ja/Nee
Eis 106	Het aanmelden van readers kan via de webshop van Inschrijver	
Eis 107	Inschrijver moet in staat zijn om readers on demand te printen en versturen.	
Eis 108	Bestellen van readers via de webshop verloopt via Ons inkoopstelsel, Inschrijver is in staat om dit zo in te regelen.	
Eis 109	Studenten moeten in staat worden gesteld readers aan te schaffen via de webshop waarna er betaald dient te worden met iDeal of Creditcard	
	Scanservices	Ja/Nee
Eis 110	Inschrijver bevestigt dat er op aanvraag toetsen opgehaald kunnen worden op de verschillende locaties van de Hogeschool.	
Eis 111	De door de Inschrijver aangeboden scanservice moet kunnen integreren met het bestaande DOCbase-systeem voor het verwerken, archiveren en raadplegen van toetsresultaten.	
Eis 112	De scanservice moet in staat zijn om verschillende soorten toetsen (schriftelijke toetsen, multiple-choice vragen, etc.) te verwerken.	
Eis 113	De service omvat het scannen en digitaliseren van papieren toetsen, inclusief de bijbehorende dataverrijking	

Eis 114	De gescande toetsen moeten worden verwerkt en opgeslagen in DOCbase, met alle bijbehorende toetsresultaten en informatie.	
----------------	---	--

2.9. Contractmanagement

Hogeschool Rotterdam werkt met een KPI (kritische prestatie indicatoren)/SLA (service level agreement) overzicht. Na gunning worden de KPI/ SLA in overleg met Opdrachtnemer definitief vastgesteld. Het concept dat als uitgangspunt dient, is te vinden onder Bijlage 11 en Bijlage 12.

In de uitvoering van de Opdracht zullen de prestaties aan de hand van deze KPI's worden gemeten en geëvalueerd. De Opdrachtnemer en Hogeschool Rotterdam overleggen op regelmatige basis met elkaar over de voortgang, kwaliteit, verbetering en optimalisatie van de dienstverlening.

De Opdrachtnemer houdt managementinformatie bij over de dienstverlening waaronder: response- en doorlooptijden, advisering, uitvoering, aanvullende diensten, afhandeling van klachten, kosten per locatie, etc.

Het niet nakomen van een vastgestelde KPI/ SLA kan aanleiding zijn om de Overeenkomst te ontbinden.

	Inhoud	Ja/Nee
Eis 115	Hogeschool Rotterdam en Opdrachtnemer zijn samen verantwoordelijk voor het actueel houden van de KPI's/ SLA.	
Eis 116	Gedurende de contractperiode zal Hogeschool Rotterdam per kwartaal de resultaten vastleggen die Opdrachtnemer heeft behaald op de KPI's/ SLA over het afgelopen kwartaal.	
Eis 117	Indien er niet voldoende voldaan wordt aan één of meerdere van de KPI's/ SLA (Voor de vastgestelde KPI's/ SLA), gelden de volgende bepalingen: - Dienstverlener dient binnen één (1) maand na vaststelling van een score onder de norm een verbeterplan in met een voorstel om alsnog aan de norm te voldoen. - Een onvoldoende score op een KPI drie (3) maanden na de eerste vaststelling van een onvoldoende score, wordt beschouwd als een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de Overeenkomst waarbij Dienstverlener direct in gebreke wordt gesteld. - Dienstverlener dient binnen één (1) maand na ingebrekestelling een tweede verbeterplan in. - Een onvoldoende score drie (3) maanden na de ingebrekestelling wordt beschouwd als een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de Overeenkomst waarbij Dienstverlener direct in verzuim is. Hogeschool Rotterdam kan besluiten om over te gaan tot ontbinding van de Overeenkomst wanneer Dienstverlener in verzuim is.	

Eis 118	Gedurende de looptijd van de Nadere overeenkomst heeft Deelnemer het onbeperkte gebruiksrecht op de geleverde beheertools, drivers en andere Software binnen de Deelnemer-infrastructuur voor een onbeperkt aantal gebruikers, servers en werkplekken. Tevens heeft de Deelnemer recht op Onderhoud en support inclusief updates en upgrades van de beheertools, drivers, firmware en andere door Opdrachtnemer ter beschikking gestelde Software.	
----------------	--	--

2.10. Duurzaamheid

Hogeschool Rotterdam is zich bewust van haar rol als publiek maatschappelijke organisatie en geeft hieraan vorm in de uitgangspunten en keuzes binnen het inkoopproces.

Het Rijk en de andere overheden in Nederland hebben besloten om het goede voorbeeld te geven en duurzaam in te kopen om zo de markt te stimuleren tot duurzaam produceren.

Voor het product/dienst van onderhavige aanbesteding zijn door de overheid specifieke duurzaamheidscriteria vastgesteld. Deze criteria zijn opgenomen in dit document.

	Inhoud	Ja/Nee
Eis 119	Inschrijver zorgt ervoor dat verpakkingsmaterialen (van apparaten en onderdelen) na inbedrijfstelling, direct op milieuvriendelijke wijze worden afgevoerd. De kosten van afvoer en verwerking zijn voor rekening van Inschrijver.	
Eis 120	Inschrijver gaat ermee akkoord met het geven van instructies voor het maximaliseren van de milieuprestaties van de apparaten (waarin de functies voor papierbeheer, energie-efficiënte en voor verbruiksgoederen zoals inkt- en/of tonercartridges aan bod komen). Dit kan in schriftelijke vorm van een specifiek onderdeel van de gebruikershandleiding en/of in elektronische vorm op de website van de fabrikant.	
Eis 121	Inschrijver garandeert dat het tonerpoeder in de tonercartridges geen stoffen bevat die gevaarlijk zijn voor het milieu. Dit betekent dat stoffen geclassificeerd met de H-zinnen H400, H413, H400/H410, H412, H411 en H059 volgens EU-richtlijnen 1272/2008 niet zijn toegestaan.	
Eis 122	Inschrijver garandeert dat wanneer kartonnen dozen worden gebruikt, deze voor minstens 80% uit gerecycled materiaal bestaan. Wanneer voor de eindverpakking kunststofzakken of -vellen worden gebruikt, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycleerd materiaal te bestaan. Wanneer gekozen wordt voor biobased materiaal is deze minimeis niet van toepassing.	
Eis 123	Inschrijver verklaart dat alle geleverde materialen, artikelen en verpakkingen veilig zijn in de ruimste zin van het woord. Met andere woorden: de materialen en artikelen zijn veilig te gebruiken of aan te wenden, zonder bijzondere instructie of	

	vaardigheden. De verpakkingen voldoen aan alle eisen voor veiligheid en toegestane waarden.	
Eis 124	Inschrijver gaat ermee akkoord met het leveren van een duurzaamheidsrapportage. Veel studenten geven aan dat ze beter op het milieu willen letten bij alles wat ze doen. Printen heeft voor zowel studenten als voor duurzaamheid een grote impact. Graag zouden studenten zien hoeveel effect de nieuwe printers hebben op het milieu en hoe zij hier zelf een positieve invloed op kunnen hebben. Een voorbeeld: dit kan worden weergegeven op de printer of in rapportagevorm door bijvoorbeeld te laten zien hoeveel CO ₂ , energie, %boom een printje kost.	
Eis 125	Inschrijver geeft jaarlijks een duurzaamheidsrapport uit.	
Eis 126	Materialen worden zoveel mogelijk gerecycled.	
Eis 127	Dubbelzijdig printen en kopiëren in zwart/wit is standaard. De gebruiker kan dit per opdracht wijzigen naar enkelzijdig of kleur.	

2.11. Beveiliging en privacy

	Inhoud	Ja/Nee
Eis 128	De data van Gebruikers op de datadragers in de Producten worden automatisch gewist. De standaard tijdsduur is wissen binnen 24 uur. De tijdsduur is instelbaar door de Inschrijver.	
Eis 129	In het kader van informatiebeveiliging wordt bij het Retourneren of omruilen van Apparatuur door Opdrachtnemer (tussentijdse vervanging of bij expiratie van de Overeenkomst) de datadrager volgens een beproefde methode volledig gewiped.	
Eis 130	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.	
Eis 131	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)	
Eis 132	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.	
Eis 133	Het door een gebruiker aansluiten van een gegevensdrager op de door Opdrachtnemer geleverde Apparatuur is uit te schakelen via de centrale management Software.	

Eis 134	Indien Inschrijver kennis heeft van een (potentieel) informatiebeveiligingsincident in de geleverde Prestatie zal de Inschrijver de Deelnemer hierover terstond informeren, maar uiterlijk binnen 48 uur na het bekend worden hiervan	
Eis 135	Indien door Deelnemer aan Inschrijver melding wordt gedaan van een (potentieel) informatiebeveiligingsincident met betrekking tot de Prestatie zal Inschrijver deze melding terstond onderzoeken en te nemen maatregelen afstemmen met Deelnemer.	
Eis 136	Inschrijver zal, voor zover binnen zijn vermogen, direct maatregelen nemen om elk informatiebeveiligingsincident op te lossen, te voorkomen c.q. de risico's voor Deelnemer te minimaliseren. Inschrijver zal de te nemen maatregelen terstond afstemmen met Deelnemer.	

2.12. Software

2.12.1. Algemeen

	Inhoud	Ja/Nee
Eis 137	De Software, inclusief printer drivers, verstoort de ICT-infrastructuur van de Deelnemer niet in negatieve zin.	

2.12.2. Printer driver

	Inhoud	Ja/Nee
Eis 138	De printer drivers zijn universeel inzetbaar voor de betreffende productfamilie.	
Eis 139	Inschrijver levert onderhoud en support op door hem geleverde printer drivers gedurende de Beheerperiode. Hieronder vallen helpdesk ondersteuning, configuratie, patches, updates en support bij een wijziging van het applicatielandschap.	
Eis 140	Inschrijver levert printer drivers passend bij het Applicatielandschap van Deelnemer en garandeert beschikbaarheid van en support op printer drivers voor de actuele versies van besturingssystemen in het Applicatie-landschap van Deelnemer, de opvolgende versies en versies van nog door producent ondersteunde voorgaande versies. Na het uitkomen van een verbeterde of nieuwe versie van een operating systeem zijn de printer drivers binnen 6 maanden beschikbaar.	
Eis 141	Alle functionaliteiten van de Apparatuur is vanuit de printerdriver aan te sturen.	
Eis 142	Het is mogelijk om afdrukfunctionaliteit af te dwingen als standaard instelling. Wijzigingen van de Gebruiker in de functionaliteit worden, indien de	

	bedrijfsapplicatie dit kan ondersteunen na het verstrekken van de printopdracht, naar de standaard instelling teruggezet.	
Eis 143	De levering van support, patches, updates, upgrades en installatie ondersteuning van de printer drivers maken onderdeel uit van het All-in onderhoud op de Producten. Het doorvoeren van wijzigingen vindt plaats in afstemming met de Deelnemer en volgen het releasebeleid van de Deelnemer.	

2.12.3. Beheertoolsing

	Inhoud	Ja/Nee
Eis 144	Inschrijver levert beheertoolsing ten behoeve van het beheer van de Apparatuur. Met de beheertoolsing kan het beheer van de Apparatuur door de Deelnemer centraal worden uitgevoerd. De beheertool dient minimaal de volgende functionaliteiten te bevatten: • Remote powercycle kunnen uitvoeren • Wake on LAN i.v.m. remote beheer als Apparaat in slaapstand staat • Remote panel access • Vanuit één centraal systeem de status van ieder Apparaat kunnen monitoren (toner niveau, papierniveau, IP adres, tellerstanden); Mailwaarschuwing in geval van storing.	
Eis 145	De beheertoolsing voorziet in een efficiënt en effectief beheer van de Producten.	
Eis 146	De beheertoolsing voorziet in de functionaliteit om servicemeldingen van een Apparaat aan de beheerder c.q. serviceorganisatie van inschrijver door te geven zodat preventief en/of correctief onderhoud kan worden ingericht, zodat ingrijpen mogelijk is voordat de Gebruiker dit merkt.	
Eis 147	Functionaliteiten binnen de beheertoolsing kunnen o.b.v. Role Based Access Control (RBAC) ingeregeld worden. Authenticatie van (toegang tot) de beheertoolsing vindt plaats o.b.v. LDAP, Azure directory en Active Directory. Ten behoeve van authenticatie en autorisatie (rollen) van gebruikers dient de oplossing te kunnen koppelen met bestaande identity providers van de Deelnemers op basis van ADFS en de SAML2 standaard.	
Eis 148	De beheertoolsing is met een webbrowser te benaderen (HTTPS).	
Eis 149	De beheertoolsing is gebruiksvriendelijk en intuïtief, zodat deze na een door de Opdrachtnemer gegeven instructie efficiënt te gebruiken is door een interne Beheerder.	
Eis 150	De beheertoolsing biedt de functionaliteit om op basis van de monitoring informatie (status van storingsen, status van verbruiksmiddelen) een incidententicket aan te maken in het incidentenbeheersysteem van Deelnemer als de status daartoe aanleiding geeft. Het biedt daartoe een koppelvlak (API) naar het service management systeem van Deelnemer, waaronder TOPdesk.	

Eis 151	De beheertoolsing biedt de functionaliteit om op basis van de monitoring informatie (status van storingen, status van verbruiksmiddelen) een incidententicket aan te maken in het incidentenbeheersysteem van de Op-drachtnemer als de status daartoe aanleiding geeft. Het biedt daartoe een koppelvlak (API) naar service management systemen van de Opdrachtnemer, het koppelvlak voldoet aan de vereisten voor informatiebeveiliging.	
Eis 152	Beheerder kan de actuele status van incidenten efficiënt monitoren. Leverancier biedt hiertoe een oplossing. Bijvoorbeeld biedt het incidentenbeheersysteem van de Opdrachtnemer een koppelvlak (API) naar het incidentenbeheersysteem van Deelnemer, waaronder TOPdesk of biedt via het online portaal een single sign-on toegang tot incidentensysteem van Opdrachtnemer.	

2.12.4. Printmanagement software

	Inhoud	Ja/Nee
Eis 153	De secure print en scanning en functionaliteit is beschikbaar op alle Apparatuur uit het kernassortiment met uitzondering van de hoogvolume Apparatuur.	
Eis 154	Met secure print functionaliteit is het voor de Gebruiker mogelijk om één of meerdere printopdrachten te genereren, deze gedurende een (door de Inschrijver instelbare) periode centraal beschikbaar te houden, en deze op een zelf te kiezen Apparaat af te drukken door zich op dit Apparaat te authenticeren.	
Eis 155	Met secure scan functionaliteit is het voor de Gebruiker mogelijk om één of meerdere scanopdrachten te genereren vanaf het Apparaat na authenticatie van de Gebruiker aan het Apparaat.	
Eis 156	Na authenticatie dient op het gebruikersdisplay van de MFP aan de Gebruiker een lijst te worden getoond met gereedstaande printopdrachten van de Gebruiker. De Gebruiker kan 1 of meerdere printopdrachten selecteren om af te drukken of te verwijderen.	
Eis 157	Een Gebruiker wordt na een door de Inschrijver instelbare tijd automatisch afgemeld bij de MFP zodat de Gebruiker zonder extra handeling na het afdrukken direct kan weglopen.	
Eis 158	De secure print- en scanfunctionaliteit ondersteunt een centraal door de Beheerder te beheren authenticatie methode zonder kaartlezer, waaronder minimaal pincode en gebruikersnaam + wachtwoord.	
Eis 159	Het beheer van Gebruikersauthenticatie kan centraal plaatsvinden middels integratie met de Active Directory, LDAP of vergelijkbare Identity Service. De tijdsperiode van synchronisatie is instelbaar door de Inschrijver.	
Eis 160	De secure print functie voorziet in het automatisch verwijderen van printopdrachten uit de wachtrij na een ingestelde tijdsperiode. De tijdsperiode kan	

	door de Inschrijver worden ingesteld. Het gevolg is dat na verstrijken van de tijdsperiode de printopdracht niet langer voor de Gebruiker beschikbaar is.	
Eis 161	De Printmanagementoplossing voorziet in de functionaliteit om per Gebruiker het verbruik op de Apparatuur centraal te registreren en door de Inschrijver rapportages samen te stellen over dit verbruik. Minimaal worden het aantal afdrukken zwartwit en kleur per Gebruiker bijgehouden.	
Eis 162	De mobiel print functie biedt de functionaliteit voor een Gebruiker, die bekend is in de Identity Management Service (IMS) van Deelnemer, om via een 'printen to mail' e-mailadres, vanaf ieder type apparaat, een PDF bestand en Microsoft Office documenten aan te leveren, automatisch te laten converteren naar een printopdracht welke in de wachtrij van de gebruiker wordt geplaatst en deze printopdracht op een door de Gebruiker te kiezen MFP af te drukken.	
Eis 163	Voor gastgebruikers moet het mogelijk zijn om gebruik te maken van de mobiel print functionaliteit zoals beschreven in Eis 86. Voor het vrijgave van de printopdracht ontvangt de gast een eenmalige code om de opdracht vrij te geven.	
Eis 164	De printmanagementoplossing biedt de functionaliteit om op een MFP een document te scannen en het gescande document als e-mail bijlage naar het gekoppelde e-mailadres van de Gebruiker te sturen.	
Eis 165	De volgende uitvoerformaten worden tenminste ondersteund voor het gescande document: PDF, PDF doorzoekbaar (OCR), PDF/A, TIFF. De Gebruiker kan het gewenste bestandsformaat selecteren. Een Inschrijver kan de standaardkeuze configureren.	
Eis 166	Het e-mail adres van de Gebruiker wordt automatisch afgeleid uit de Identity Management Service, waaronder inbegrepen de Active Directory services van de Deelnemer.	
Eis 167	De Printmanagementsoftware kan koppelen aan de standaard e-mail services van Deelnemer.	
Eis 168	De Printmanagementsoftware biedt de functionaliteit om het gescande bestand af te leveren op locatie Microsoft 365 (koppeling met OneDrive). De Beheerder kan deze bestemming configureren.	
Eis 169	Per Gebruiker kan een budget worden ingesteld voor een maximaal aan afdrukken (zwart/wit en kleur). Dit budget kan per Gebruiker of Gebruikersgroep, periodiek of incidenteel, in één keer worden ingesteld en/of verhoogd.	
Eis 170	De Printmanagementoplossing ondersteunt de door Deelnemer gebruikte authenticatie methode. Bij de meeste Deelnemers wordt hiervoor een (Proximity) toegangspas of druppel gebruikt op basis van Mifare Classic (1K/4K), Mifare Desfire EV1 en EV2, HID of vergelijkbare technologie. Deze authenticatie methode functioneert ook samen (single sign on) met de andere componenten, waaronder toegang tot de MFP (kopiëren), mail2print, scan2mail en scan2folder.	

Eis 171	De Printmanagementoplossing wordt als kritische IT component ingericht met een zeer hoge beschikbaarheid (hoge uptime). De Beschikbaarheid is minimaal 99,8%.	
Eis 172	De gescande documenten kunnen in de scanproces afhandeling worden bewerkt/geconverteerd en middels een koppelvlak worden afgeleverd aan een back-end applicatie. Er dienen tenminste koppelvlakken (API) te zijn voor e-mail, MS-SharePoint, Cloud services (tenminste OneDrive) en document management systemen.	
Eis 173	Beeldverbetering wordt ondersteund. Dit houdt in dat onder andere de-skew (rechtzetten), de-speckle (vervuilingen verwijderen), verwijderen perforatiegaten wordt ondersteund.	
Eis 174	De printmanagementsoftware kan gekoppeld worden met alle in markt gangbare betaaloplossingen en die bij de Deelnemer reeds in gebruik is.	



Voor akkoord

Inschrijver	
Naam	
Functie	
Plaats en datum	
Handtekening	