

## Bijlage 4 Programma van eisen GGD Zuid-Limburg

	Algemeen
1.	GGD Zuid-Limburg wenst een oplossing die cloud-gebaseerd is, op basis van een “as-a-service” model (SaaS). Eventuele uitbreidingsmogelijkheden naar een hybride (cloud + on-prem) configuratie moeten niet noodzakelijk zijn om de in dit PvE uitgevraagde functionaliteit te kunnen bieden.
2.	De aangeboden oplossing dient probleemloos te kunnen functioneren in zowel de huidige- als toekomstige ICT infrastructuur van GGD Zuid-Limburg, zoals beschreven in bijlage 5 ICT infrastructuur.
3.	Leverancier stelt een implementatieplan (incl. projectleider) beschikbaar voor een soepele migratie van de huidige oplossing naar de nieuwe oplossing, waarbij rekening wordt gehouden met de continuïteit op de (neven)locaties van GGD Zuid-Limburg.
4.	Leverancier beschikt, gedurende de gehele duur van de overeenkomst, aantoonbaar over geldige ISO 14001, ISO 9001-2015 en ISO 27001 Information Security – of vergelijkbare – certificeringen. Bereidheid tot certificering voor NEN 7510 indien de ontwikkelingen dat nodig achten.
5.	Leverancier stemt in met een door GGD Zuid-Limburg aangeleverde Verwerkersovereenkomst (zie bijlage 8) ten behoeven van de verwerking van gegevens van GGD Zuid-Limburg.
6.	GGD Zuid-Limburg acht – vanuit het principe van privacy-by-design – het uitvoeren van een Data Protection Impact Assessment (DPIA) wenselijk. Leverancier dient GGD Zuid-Limburg (pro-)actief te ondersteunen bij uitvoering van deze DPIA, hetzij tijdens de PoC voorafgaand aan definitieve gunning, hetzij tijdens implementatie voorafgaand aan ingebruikname van de oplossing.
7.	GGD Zuid-Limburg is verplicht zich te conformeren aan richtlijnen zoals de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) en NIS2 en de implementatie van (technische) standaarden zoals gepubliceerd door het Forum Standaardisatie. Leverancier verplicht zich maximaal in te spannen om GGD Zuid-Limburg in staat te stellen om aan deze verplichtingen te kunnen (blijven) voldoen.
8.	Leverancier staat toe dat, op verzoek en onder regie van GGD Zuid-Limburg, ten minste eenmaal per jaar door een door GGD Zuid-Limburg ingehuurd derde partij een security audit (bijv. pen-test) wordt uitgevoerd.
9.	De expiratedatum van alle, initieel geleverde en tussentijds bijgeplaatste, machines valt samen met de expiratedatum van de overeenkomst.
10.	Leverancier stemt ermee in dat GGD Zuid-Limburg zich gedurende de overeenkomst niet hoeft te committeren aan een bepaald afdrukvolume.
11.	De aangeboden machines incl. verbruiksmaterialen 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 reeds bekend zijnde toekomstige veranderingen.
12.	Bij de aangeboden machines en print- en scanmanagement oplossing dienen handleidingen – digitaal (geschikt voor interne publicatie) en hardcopy, bij elke machine – en instructievideo's voor de eindgebruikers, toegespitst op uiteindelijke configuratie bij GGD Zuid-Limburg, te worden geleverd.
13.	Als onderdeel van de oplevering worden op ten minste de hoofdlocatie en grotere nevenlocaties door Leverancier de volgende – qua inhoud vooraf af te stemmen - trainingen verzorgd: 1. Eindgebruikersinstructie, voor het reguliere gebruik van de machines en het verhelpen van kleine storingen. 2. Servicedesk instructie, ten behoeve van consumable beheer, het verhelpen van kleine verstoringen en het kalibreren van de machines ten behoeven van de kleurechtheid van zowel scans als afdrukken. 3. ICT beheerdersinstructie, ten behoeve van het gebruik en beheer van de print- en scanmanagement oplossing.
14.	Alle (machine- en driver) menu's, displays, portals en handleidingen (van machines en software), gericht op eindgebruikers, dienen in de Nederlandse taal te zijn. Voor beheerdershandleidingen is de Engelse taal ook toegestaan, indien Nederlandstalige documentatie niet beschikbaar is.

	Software
15.	Alle web interfaces dienen volledig te functioneren op courante versies van Microsoft Edge en Google Chrome, zónder noodzaak voor de installatie van aanvullende software / apps / extensies, én dienen uitsluitend bereikbaar te zijn via een SSL versleutelde connectie (HTTPS + HSTS).
16.	Toegepaste API's dienen beveiligd te zijn tegen kwetsbaarheden en continu gemonitord te worden.
17.	De oplossing dient gekoppeld te kunnen worden aan de Entra ID (centrale IdP) van GGD Zuid-Limburg ten behoeven van: <ul style="list-style-type: none"> <li>- User (de)provisioning</li> <li>- User authenticatie</li> </ul>
18.	Het moet mogelijk zijn om, naast de Entra ID koppeling, externe (gast)gebruikers handmatig toe te voegen. 2FA/MFA gebruik moet worden afgedwongen bij deze externe (gast)gebruikers.
19.	Externe (gast)gebruikers – ketenpartners en huurders van GGD Zuid-Limburg (zie de genoemde Specials in bijlage 5) – moeten op één of meer van de volgende manieren gebruik kunnen maken van de print functionaliteit, zónder verplichting van een volwaardig/licentie plichtig account in de Active Directory / Entra ID van GGD Zuid-Limburg: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mail-to-print</li> <li>- Guest portal</li> </ul>
20.	Alle typen machines moeten van een identificatiesysteem zijn voorzien, waardoor (secure)print-, scan-, kopieer- en evt. andere (machine)functionaliteit (zoals faxen) enkel beschikbaar is voor geautoriseerde én geauthentiseerde gebruikers.  Een gebruiker moet zich kunnen identificeren middels: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Een sterke pincode van min. 6 cijfers</li> <li>- Het aanbieden van een (Mifare)pas van GGD Zuid-Limburg</li> </ul>
21.	Het genereren van sterke pincodes gebeurt automatisch door de oplossing. Er is geen interactie van een beheerder nodig om een pincode voor een gebruiker aan te maken. De pincode wordt automatisch per e-mail naar de gebruiker gestuurd.
22.	Print opdrachten moeten centraal worden beheerd en voor gebruikers vanaf elke aangesloten machine, na identificatie, oproepbaar zijn (follow-me principe). Na identificatie krijgt de gebruiker uitsluitend toegang tot de eigen wachtrij.
23.	Een gebruiker moet print opdrachten uit de persoonlijke wachtrij vanaf de machine kunnen: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verwijderen</li> <li>- Wijzigen op de volgende parameters: <ul style="list-style-type: none"> <li>o enkel- of dubbelzijdige afdruk</li> <li>o aantal exemplaren</li> <li>o zwart-wit of automatische kleurherkenning</li> <li>o met nietjes en/of perforatie (indien beschikbaar op de betreffende machine)</li> </ul> </li> </ul>
24.	Het moet mogelijk zijn om in te stellen of printopdrachten direct na succesvolle identificatie van een gebruiker moeten worden afgedrukt óf dat de gebruiker een keuze kan maken uit een overzicht van opdrachten (wachtrij). Deze instelling moet globaal, over alle machines, maar tevens per machine zijn in te stellen door een beheerder.
25.	Het moet mogelijk zijn om de bewaartermijn van printopdrachten (centraal) in te stellen.
26.	Nog niet uitgevoerde opdrachten of gedeeltelijk uitgevoerde opdrachten moeten ná herstart van een machine nog beschikbaar zijn.
27.	Alle machines moeten over een “job interrupt” mogelijkheid beschikken, zodat (grote) opdrachten kunnen worden onderbroken om andere (print-/kopie- of scan-) opdrachten, van dezelfde óf een andere gebruiker, uit te kunnen voeren.
28.	Na een (centraal)configureerbaar aantal seconden inactiviteit, waarbij een gebruiker geen enkele interactie heeft met de machine, dient de gebruiker automatisch te worden uitgelogd.
29.	Bij het geven van een printopdracht moet het op basis van handmatige instelling en/of documentsjabloon mogelijk zijn om verschillende printerlades aan te sturen (bijv. pagina 1 op voorbedrukt papier en overige pagina's op blanco papier, uit verschillende lades).
30.	Op clients en servers voorzien van een door Microsoft ondersteund Windows (Desktop/Server) OS moet printen mogelijk zijn via een printer driver of print client, welke via Microsoft Intune geconfigureerd (standaard instellingen) en gedistribueerd moet kunnen worden.

	<p>Alle uitgevraagde opties zoals lades, printvoorkeuren (enkel-/dubbelzijdig, kleur/zwart-wit), nieten en tevens perforeren, boekjes (gevouwen A3 of A4 met nietjes in de rug) moeten aangestuurd kunnen worden bij het printen via de printer driver in Windows.</p> <p>Tevens moet het mogelijk zijn om meerdere – kopie – printers te installeren.</p>
31.	<p>De oplossing moet voorzien in laagdrempelige functionaliteit (o.a. voor gebruik in crisissituaties) voor het printen vanaf smartphones en tablets (iOS / iPadOS en Android):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Via mail-to-print naar een specifiek door GGD Zuid-Limburg ingerichte mailbox;</li> <li>- Via leverancier specifieke Mobile Print app (voor Android, iOS / iPadOS).</li> </ul> <p>Daarbij geldt dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De volgende type bestanden moeten kunnen worden afgedrukt: <ul style="list-style-type: none"> <li>o PDF(/A) bestanden (incl. Eventuele annotaties);</li> <li>o E-Mail berichten;</li> <li>o E-Mail bijlagen;</li> <li>o Microsoft Office documenten;</li> <li>o Afbeeldingen (JPEG, TIFF).</li> </ul> </li> <li>- Leverancier specifieke Mobile Print apps via Intune beheerd moeten kunnen worden (qua configuratie én deployment) en geen in-app aankopen functionaliteit mogen bieden.</li> <li>- Er geen afhankelijkheden van specifieke LAN/WLAN configuratie (VLAN) mogen zijn;</li> <li>- Printopdrachten op dezelfde manier beschikbaar gesteld worden als beschreven in eisen 20, 22 en 23 (secure print).</li> </ul>
32.	<p>Het spoolen van print opdrachten mag niet gehinderd worden door een individuele client met slechte of beperkte internetverbinding.</p>
33.	<p>De oplossing moet functionaliteit bieden voor het scannen naar tenminste de volgende bestandsformaten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- PDF (met en zonder compressie)</li> <li>- PDF/A (min. PDF/A-1b, versie 1.6)</li> <li>- Compact PDF</li> <li>- Versleutelde PDF</li> <li>- TIFF (met en zonder compressie)</li> <li>- JPEG</li> </ul>
34.	<p>Scan output, zowel zwart-wit als kleur, moet automatisch voorzien kunnen worden van een OCR-laag, waardoor fulltext zoeken op woorden, het kopiëren van tekst en (afhankelijk van de applicatie waarin de bestanden worden opgeslagen) indexering mogelijk is.</p> <p>De OCR engine moet in elk geval de volgende talen kunnen herkennen: Nederlands, Engels, Duits, Frans.</p>
35.	<p>Het moet mogelijk zijn om de opbouw van de bestandsnaam (het gedeelte voor de bestandsextensie) van het scan output bestand te configureren. Deze functionaliteit moet centraal én per scan profiel ingesteld kunnen worden.</p>
36.	<p>Scan output moet weggeschreven kunnen worden naar de volgende bestemmingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- E-mail adres (scan-to-mail) <ul style="list-style-type: none"> <li>o Persoonlijk e-mail adres van de ingelogde gebruiker (scan-to-me)</li> <li>o E-mail adres uit intern adresboek (Exchange GAL, AD/Entra ID)</li> <li>o In- of extern e-mail adres, geconfigureerd in scan workflow (niet wijzigbaar)</li> </ul> </li> <li>- OneDrive for Business (persoonlijke opslag);</li> <li>- SharePoint Online (afdeling-/team opslag);</li> <li>- Teams (kanalen).</li> </ul>
37.	<p>De oplossing moet de mogelijkheid bieden om autoriseerbare scan workflows in te richten en aan knoppen op de interface van de machines te koppelen.</p>
38.	<p>De oplossing moet technisch geschikt zijn om (maatwerk) koppelingen / integraties met andere SaaS applicaties te kunnen realiseren. Denk hierbij aan Youforce van Visma Raet en Exact.</p>

39.	Blanco pagina's moeten automatisch verwijderd worden bij de verwerking van gescande documenten. Hierbij moet het mogelijk zijn om een drempelwaarde in te stellen (bijv. voor het wegfilteren van perforatiegaatjes).
40.	In gevallen waarbij scheef scannen niet te voorkomen is, dienen tekst en afbeeldingen automatisch te worden rechtgezet (Deskew functie).
41.	Het moet mogelijk zijn om geautomatiseerd een stempel (imprint) op gescande documenten te laten plaatsen. Bijvoorbeeld een volgnummer of de scandatum.
42.	De oplossing moet automatische scheiding van documenten tijdens het (bulk) scannen ondersteunen. Het type documentscheiding moet configureerbaar zijn: barcodes en QR codes.
43.	In geval dat de oplossing niet of niet goed bereikbaar is voor een machine, bestaan er mogelijkheden om in ieder geval nog te kopiëren, zonder dat daarvoor op dat moment configuratieaanpassingen gedaan moeten worden.
44.	Gebruikersactiviteiten (bijv. sign-in logs, maar ook configuratiewijzigingen door beheerders) worden gelogd en ten minste drie (3) maanden bewaard. GGD Zuid-Limburg kan Leverancier te allen tijde verzoeken deze logging (in leesbaar formaat) aan te leveren.
45.	De oplossing moet standaard voorzien in rapportage mogelijkheden om inzichtelijk te maken hoeveel een machine, gebruiker of afdeling geprint, gescand en/of gekopieerd heeft in een instelbare periode, waarbij aantallen herkenbaar zijn gesplitst in type activiteit (print, scan, kopie), kleur of zwart-wit, formaat en dubbelzijdig of enkelzijdig. Rapportages moeten zowel ad hoc als gepland in Excel-, CSV- en/of PDF-formaat te genereren zijn.
46.	GGD Zuid-Limburg wil graag kunnen beschikken over alle data die gegenereerd worden door de door Leverancier geboden oplossing, om op basis hiervan te kunnen sturen. Om deze data via het Data Warehouse van GGD Zuid-Limburg te kunnen ontsluiten en verwerken, verwacht GGD Zuid-Limburg de data ten minste op één van volgende manieren op gestructureerde wijze te kunnen opvragen c.q. ontvangen: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Via een API (ad hoc)</li> <li>- Via (database-, JSON-, Excel-, CSV-, TXT-, XML-)export (periodiek, min. maandelijks)</li> </ul>
	<b>Hardware</b>
47.	De oplossing (multifunctionals, printers en software) moet volledig kunnen functioneren op basis van een uitgaande internetverbinding die GGD Zuid-Limburg hiervoor beschikbaar stelt. Printen moet mogelijk zijn op basis van een eindgebruiker met internetverbinding en een multifunctional/printer met internetverbinding.
48.	Machines types 1 en 2 moeten ten behoeven van uniform gebruik en beheer: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Een identieke User Interface (UI) op het display bieden voor (eind)gebruikers;</li> <li>• Identieke beheermogelijkheden bieden, zowel op het display als via web interface;</li> <li>• Identieke configuratiemogelijkheden bieden voor papierladen (lade nummering, mapping fysieke- en logische papierladen, enz.).</li> </ul>
49.	De machine types 1 en 2 moeten geschikt zijn voor (kleur)printen, (kleur)kopieëren en (kleur)scannen. Machine type 3 moet geschikt zijn voor (kleur)printen.
50.	De machines moeten kunnen afdrukken met minimaal 300dpi.
51.	Het moet mogelijk zijn om af te drukken op A5 en A6 formaat papier, enveloppen en etiketten.
52.	Alle machines (drivers) moeten ondersteuning hebben voor diacrieten.
53.	De afdruksnelheid van type 1 A3 kleuren MFP is minimaal 30 PPM in kleur en zwart/wit op de standaard afdrukmodus van de machine.
54.	De afdruksnelheid van type 2 A4 kleuren MFP is minimaal 30 PPM in kleur en zwart/wit op de standaard afdrukmodus van de machine.
55.	Standaard zijn alle machine types 1 en 2 voorzien van een single pass scanner. Documenten moeten in één scan beweging aan beide zijden tegelijk gescand worden.
56.	Machine types 1 en 2 moeten optioneel uitgerust kunnen worden met een interne finisher, met een minimale opvangcapaciteit van 500 vel en de mogelijkheid om tot minimaal 30 vel te nieten op meerdere posities.

57.	Een machine Type 1 beschikt standaard over: - 1 lade A3 papier, minimaal 500 vel - 3 lades A4 papier, minimaal 500 vel per lade - Handinvoer, minimaal 50 vel
58.	Een machine Type 2 beschikt standaard over: - 2 lades A4 papier, minimaal 500 vel - Handinvoer, minimaal 50 vel
59.	Een machine Type 3 beschikt standaard over: - 1 lade A4 papier, minimaal 500 vel - Handinvoer, minimaal 50 vel
60.	Machine type 1 moet minimaal papier van 200 g/m2 dubbelzijdig kunnen afdrukken.
61.	Machine types 2 en 3 moet minimaal papier van 160 g/m2 dubbelzijdig kunnen afdrukken
62.	Machine types 2 en 3 moeten optioneel uitgerust kunnen worden met extra papierladen en verrijdbare onderzetkast.
63.	Machine types 1 en 2 moeten optioneel uitgerust kunnen worden met een fax module.
64.	Alle machine types moeten – indien niet standaard aanwezig – optioneel uitgerust kunnen worden met een Wifi netwerkmodule, welke ondersteuning biedt voor WPA2 Enterprise (802.1x authenticatie).
65.	Gebruikers krijgen via de display op de machines instructies voor het bijvullen/vervangen van papier en overige supplies.
66.	De machines moeten automatisch enkel- en dubbelzijdig kunnen afdrukken.
67.	De machine types 1 en 2 moeten de opdrachten kunnen sorteren en kunnen printen in sets.
68.	Vergroten/verkleinen via glasplaat en automatische documentendoorvoer, minimaal van/naar de combinaties A3 (alleen voor type 1), A4- en A5-formaat.
69.	Lichter/donkerder maken van kopieën moet mogelijk zijn, als nabewerking via het bedieningspaneel op de machine.
70.	Machine types 1 en 2 moeten zelf het te kopiëren formaat herkennen en afdrukken op A3 (type 1) of A4 (type 2).
71.	Originelen kunnen minimaal in A4, A3 (alleen van toepassing voor A3 apparatuur), en A5 worden gescand. De machine bepaalt het scangebied automatisch op basis van het invoerformaat.
72.	De apparatuur dient over automatische papierformaatherkenning te beschikken, zowel bij afdrukken als kopiëren/scannen.
73.	Scannen kan via glasplaat en automatische documentinvoer (ADF). Bij de ADF is de snelheid, enkelzijdig, minimaal 80 PPM voor type 1 en 50 PPM voor type 2.
74.	Het scannen van een pagina van een open liggend boek moet mogelijk zijn.
75.	Om te kunnen voldoen aan voor GGD Zuid-Limburg geldende archiefwetgeving en om in aanmerking te kunnen komen voor substitutie, moeten machines van type 1 en 2 op min. 300ppi kunnen scannen met de volgende bitdiepten: - Kleur: 24 - Grijsinten: 8 - Zwart-wit: 1
76.	Het moet mogelijk zijn om bij scans in kleur gebruik te maken van een gestandaardiseerd, apparaatonafhankelijk sRGB kleurenprofiel.
77.	Alle machines moeten beschikken over instelbare powermanagement functies (slaapstand / stand-by modus). Bij implementatie dienen deze in overleg met GGD Zuid-Limburg zo energiezuinig te worden ingesteld.
78.	Alle lokaal op de machines aanwezige data dienen versleuteld te zijn.
79.	Alle dataverkeer tussen de machines en de server(s) dient versleuteld te zijn.
80.	De machines moeten dusdanig beveiligd zijn dat onbevoegden geen veranderingen kunnen aanbrengen in de systeeminstellingen.
81.	Het aansluiten en gebruiken van externe invoer- of dataopslag-apparatuur (muis/toetsenbord/USB stick/externe HDD e.d.), moet enkel mogelijk zijn door een geautoriseerd beheerder of support engineer.
	<b>Commercieel</b>
82.	Scannen is gratis gedurende de contractperiode.

83.	GGD Zuid-Limburg heeft de mogelijkheid om 20% van haar machinepark gedurende de looptijd kosteloos te retourneren. In het geval van een afname van 52 machines gaat het hier afgerond om 10 machines die retour kunnen komen. Er is geen aanleiding om aan te nemen dat hier op korte termijn gebruik van wordt gemaakt. De huur komt vanaf de eerstvolgende factuur te vervallen.
84.	Alle bij de initiële levering aangeboden machines zijn nieuw en van hetzelfde merk.
85.	Prijzen zijn vast, dit is van toepassing voor alle machines die direct worden geleverd bij aanvang van de overeenkomst (initiële levering). Machines die later worden bijgeplaatst hebben eveneens dezelfde prijzen, maar hiervoor mag na het 3 <sup>e</sup> jaar gebruik gemaakt worden van jong gebruikte apparatuur (van hetzelfde type en generatie).
86.	De kosten voor het terugnemen en verwijderen/ophalen van de machines na beëindiging van de overeenkomst zijn voor rekening van de Leverancier.
	<b>Service</b>
87.	De machines zijn operationeel gedurende de openingstijden van de locaties. De Leverancier garandeert dat de functionaliteiten (printen, scannen, kopiëren) op werkdagen gedurende het service window van 8.00 – 17.30 uur ten minste 98% per machine per kwartaal beschikbaar is. Indien een machine gedurende twee opvolgende kwartalen de 98% niet haalt, behoudt de GGD Zuid-Limburg zich het recht voor om deze te laten vervangen door een nieuw apparaat.
88.	<p>Een beschikbaarheid per machine van minimaal 98 % wordt gegarandeerd. Dit wordt gemeten in het tijdvak op werkdagen van 8.00 uur 's morgens tot en met 17.30 uur. Niet beschikbare tijd wordt gemeten vanaf het moment dat een storing wordt gemeld bij Leverancier tot het moment van bedrijfsklare oplevering aan de organisatie. De meting zal plaatsvinden op basis van een periode van 3 maanden.</p> <p>Met niet-beschikbaarheid wordt bedoeld dat een apparaat niet naar behoren functioneert tijdens kantooruren op werkdagen vanwege een technische storing van het apparaat zelf dan wel slecht leesbare of onleesbare afdrucken produceert, evenwel met uitzondering van preventief onderhoud, vernieling of beschadiging ten gevolge van toerekenbare tekortkoming of nalatigheid van GGD Zuid-Limburg, niet-beschikbaarheid werkomgeving GGD Zuid-Limburg en van calamiteiten zoals brand, waterschade e.d.</p> <p>Voorbeeld:</p> <p>Beschikbaarheid = <math>(K - S) / K \times 100\%</math></p> <p>K = Aantal openstellinguren per drie maanden  S = Totaal aantal uren in de van toepassing zijnde periode van drie (3) maanden, waarin een machine niet beschikbaar is.</p> <p>K=617,5</p> <p>Voorbeeld: 12 uur storing/niet beschikbaar in periode van 3 maanden</p> <p style="text-align: center;"><math>(617,5-12) / 617,5 \times 100\% = 98,06\%</math></p>
89.	<p>Een ICT beheerder van GGD Zuid-Limburg, of een vertegenwoordiger van haar ICT outsourcing partner, moet gedurende werkdagen tussen 8:00 uur en 17:30 uur contact kunnen opnemen met een Nederlandstalige Servicedesk, via ten minste de volgende kanalen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Telefoon;</li> <li>- Online portal / ticketing systeem (ITSM)</li> </ul> <p>Ongeacht het gebruikte kanaal, wordt te allen tijde een ticketnummer en verwachte oplostijd op basis van prioritering geretourneerd.</p> <p>GGD Zuid-Limburg moet de status van tickets 24*7 kunnen raadplegen via een Online portal / ticketing systeem (ITSM) van Leverancier.</p>
90.	Leverancier dient storingen en klachten van de GGD Zuid-Limburg te kunnen afhandelen van maandag t/m vrijdag van 8.00 tot 17.30 uur, met uitzondering van de algemeen erkende feestdagen in Nederland.
91.	Tellerstanden, storingen en bestelling van verbruiksmaterialen worden automatisch, zonder tussenkomst van personen, doorgegeven aan Leverancier. Deze meldingen dienen via

	machinefunctionaliteit verzonden te worden, dus zonder tussenkomst van server/ NUC/ werkplek achtige oplossingen.
92.	Technische storingsen met een foutcode worden automatisch, zonder tussenkomst van personen, doorgegeven aan Leverancier én de ICT afdeling van GGD Zuid-Limburg.
93.	<p>Leverancier biedt voor het correctief- en preventief onderhoud op de aangeboden oplossing én voor de uitvoering van een Servicedesk een SLA aan voor de looptijd van het contract.</p> <p>In dit SLA moet onderscheid gemaakt worden tussen prioriteit 1 (productie verstorend) en prioriteit 2 (niet productie verstorend) meldingen. Het is aan GGD Zuid-Limburg om, na eigen analyse, de prioriteit van een melding te bepalen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prioriteit 1 meldingen zullen altijd via kanaal Telefoon ingediend worden. Hiervoor geldt een oplostijd van max. 4 (kantoor)uur, na registratie en uitgifte van het ticketnummer.</li> <li>- Prioriteit 2 meldingen kunnen via alle in eis 89 genoemde kanalen ingediend worden. Hiervoor geldt een oplostijd van max. 8 (kantoor)uur, na registratie en uitgifte van het ticketnummer.</li> </ul> <p>Als onderdeel van de SLA moet een Dossier Afspraken en Procedures (DAP) worden opgenomen, met daarin ondermeer een overzicht van gemachtigden om meldingen in te dienen en een communicatie-/escalatiematrix.</p>
94.	Leverancier garandeert dat na interventie door een onderhoudstechnicus voor het verhelpen van een storing aan een machine, de apparaat- en klant specifieke instellingen bewaard blijven en vrijwaart GGD Zuid-Limburg van herstelwerkzaamheden inzake het weer moeten 'terugzetten' van de instellingen.
95.	Leverancier informeert GGD Zuid-Limburg te allen tijden wanneer na interventie door een onderhoudstechnicus een moederbord, netwerkmodule (LAN/WLAN) of datadrager is vervangen, opdat GGD Zuid-Limburg kan verifiëren of configuratiewijzigingen noodzakelijk zijn om de machine veilig in haar netwerk te kunnen laten functioneren.
96.	Verbruiksmaterialen worden automatisch besteld zonder dat hiervoor een extra tool geïnstalleerd dient te worden. Verbruiksmaterialen worden op de juiste locatie afgeleverd met een vermelding van minimaal het machinetype en serienummer.
97.	100% fixatie wordt gegarandeerd (afdruk komt niet los van het papier).
98.	Leverancier zorgt per machine voor een ijzeren voorraad aan verbruiksmaterialen bij GGD Zuid-Limburg, waarbij minimaal van iedere kleur een toner op voorraad wordt gehouden.
99.	Het aantal afdrucken kleur, zwart/wit of een combinatie heeft geen invloed op de performance van de machines.
100.	<p>Leverancier garandeert dat software en firmware van machines altijd de laatste stabiele versie hebben gedurende de looptijd van de overeenkomst.</p> <p>Updates en upgrades, van zowel machines als de print-/scanmanagement oplossing, die gericht zijn op het voorkomen van veiligheidsrisico's dienen binnen 1 week na uitkomst geïmplementeerd te zijn.</p> <p>Het uitvoeren van updates en upgrades die impact hebben op de SaaS print- en scanmanagementoplossing of de MFP's vallen hierbij volledig binnen de verantwoordelijkheid van de Leverancier.</p> <p>Updates en upgrades waarbij de Windows devices van eindgebruikers betrokken zijn, vinden in overleg plaats, waarbij de Leverancier de verantwoordelijkheid heeft om GGD Zuid-Limburg voorafgaand aan publicatie van de update/upgrade te informeren over de aanstaande update/upgrade.</p>
101.	De aangeboden machines moeten nadat het netwerk en/of de stroomvoorziening volledig uitgeschakeld zijn geweest, probleemloos weer opstarten en werken.
102.	Leverancier zorgt er voor dat na inbedrijfstelling en na onderhoud en reparatie alle verpakkingsmaterialen (van apparatuur en onderdelen), direct worden afgevoerd. De kosten van afvoer en verwerking zijn voor rekening van Leverancier.

103.	<p>Na iedere kopieer-/scan-/printopdracht wordt de data op het opslagmedium gewist. Daarnaast dient Leverancier bij vervanging van een opslagmedium, tussentijds retour van een machine en beëindiging van de overeenkomst er voor te zorgen dat het opslagmedium gewist wordt, zodat naast alle data van kopiëren/scannen/printen ook alle:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Machine-instellingen: netwerk- en configuratie-instellingen;</li> <li>- Gebruikersdata: mailboxen, e-mail en fax adreslijsten;</li> </ul> <p>Onherroepelijk wordt gewist van het opslagmedium en naderhand niet meer uitgelezen kan worden.</p> <p>GGD Zuid-Limburg ontvangt een certificaat van het wissen. Het certificaat moet voldoen aan NIST SP 800-88 Rev. 1 - Guidelines for Media Sanitization, of aantoonbaar vergelijkbaar.</p>
104.	<p>GGD Zuid-Limburg wil dat de overeenkomst minimaal geëvalueerd wordt op de volgende onderdelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- responsetijd technicus</li> <li>- aantal uren/minuten van niet beschikbaarheid per apparaat</li> <li>- percentages niet-beschikbaarheid per apparaat</li> <li>- aard storingen</li> <li>- afdrukvolume (kopieën, prints, scans), per machine, etc.</li> </ul> <p>Leverancier dient zorg te dragen voor de rapportages.</p> <p>Tijdens de duur van de overeenkomst verwacht GGD Zuid-Limburg minimaal twee keer per jaar tactisch/strategisch overleg. Hierin worden de hierboven genoemde onderdelen besproken, onderbouwd door managementrapportages over o.a. de performance van het machinepark, volumeontwikkelingen, beschikbaarheidspercentages en nieuwe ontwikkelingen welke voor GGD Zuid-Limburg relevant kunnen zijn. Deze rapportages dienen minimaal één week voorafgaand aan het overleg aan GGD Zuid-Limburg beschikbaar te worden gesteld.</p> <p>Het contractmanagement dient proactief te zijn. Indien u situaties constateert die onder de aandacht gebracht moeten worden, verwacht GGD Zuid-Limburg tijdig vanuit de Leverancier een signaal.</p> <p>Leverancier is verantwoordelijk voor het opstellen van een agenda vooraf aan het overleg en het maken en beschikbaar stellen aan de GGDZL van de notulen binnen 10 werkdagen achteraf aan het overleg.</p>
105.	<p>De kosten van onderhoud / service zijn in de prijs inbegrepen, tenzij onderhoud noodzakelijk is door gedragingen toerekenbaar aan GGD Zuid-Limburg.</p> <p>Voor onderhoud / service zal GGD Zuid-Limburg aan Leverancier geen andere dan de in de Overeenkomst genoemde vergoedingen verschuldigd zijn, tenzij onderhoud / service noodzakelijk is geworden ten gevolge van:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Het gebruiken van de machines anders dan in overeenstemming met de bestemming ervan;</li> <li>b. Beschadiging van de machines die te wijten is aan anderen dan Leverancier;</li> <li>c. Het zonder toestemming van Leverancier verplaatsen van de machines;</li> <li>d. Nadien aangebrachte wijzigingen in of aan de machines zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier;</li> <li>e. Andere niet aan Leverancier toe te rekenen oorzaken of indien de fouten bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest hadden kunnen worden vastgesteld;</li> <li>f. Verstoringen veroorzaakt door veranderingen aan de werkomgeving GGD Zuid-Limburg.</li> <li>g. Schade door brand, water en andere, van buiten de machines komende oorzaken;</li> <li>h. Het niet of niet tijdig verlenen van toegang tot werkomgeving GGD Zuid-Limburg door GGD Zuid-Limburg.</li> </ol> <p>Indien facturatie tot stand komt door een van bovenvermelde punten dient dit altijd overeengekomen worden met de daartoe bevoegde persoon van GGD Zuid-Limburg. Voorvallen anders dan de hierboven vermelden worden niet geaccepteerd.</p>
106.	<p>Leverancier verzorgt schriftelijke én mondelinge kennisoverdracht over en ondersteuning op de opgeleverde inrichting van de (totaal)oplossing aan alle namens GGD Zuid-Limburg betrokken vertegenwoordigers (I&amp;A / Facilitair en vertegenwoordigers van haar ICT outsourcing partner), zodat GGD Zuid-Limburg optimaal gebruik kan blijven maken van alle geboden functionaliteit.</p>

107.	Leverancier levert aan GGD Zuid-Limburg documentatie ten aanzien van de (technische- en functionele) opgeleverde inrichting van de (totaal)oplossing en zorgt voor borging van de actualiteit van deze documentatie.
108.	Leverancier levert aan GGD Zuid-Limburg bij initiële plaatsing van machines, en elke daaropvolgende wijziging, detailinformatie in Excel formaat aan over geplaatste (of vervangen) machines, ten behoeven van het actueel houden van de CMDB van GGD Zuid-Limburg.
	<b>Facturatie</b>
109.	Leverancier stelt een Dossier Financiële Afspraken (DFA) aan GGD Zuid-Limburg ter beschikking (al dan niet als onderdeel van de SLA), met tarieven voor zowel standaard (binnen contract) als optionele services en meerwerk diensten. Leverancier zorgt voor het actueel houden van dit document na tariefwijzigingen.
110.	GGD Zuid-Limburg ontvangt per kwartaal (alleen van inschrijver, niet van een leasemaatschappij) een factuur voor: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kosten huur per kwartaal vooraf;</li> <li>- Afrekening werkelijk gemaakte afdrucken per kwartaal achteraf.</li> </ul>
111.	Verrekening afdrucken: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Alleen daadwerkelijk afgedrukte pagina's (gebaseerd op de printopdracht) mogen in rekening worden gebracht.</li> <li>- Afdrucken die een combinatie zijn van kleur en zwart, dienen separaat in zwart en kleur te worden geregistreerd en in rekening te worden gebracht. Als voorbeeld: Een afdrukopdracht van 10 pagina's bevat slechts 3 pagina's kleur. In dat geval mogen er 7 afdrucken zwart en 3 afdrucken kleur in rekening worden gebracht.</li> </ul>
112.	Onder een tellertik wordt verstaan; één A4 afdruk of kleiner. Een A3 afdruk wordt als 2x een A4 afdruk geregistreerd.
113.	Leverancier stuurt een digitale factuur, in PDF-formaat, welke betrekking heeft op de geplaatste apparatuur. Op deze factuur dient minimaal het volgende te worden vermeld: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Uniek factuurnummer</li> <li>- Door GGD Zuid-Limburg aangegeven kenmerk</li> <li>- Debiteurnummer</li> <li>- Locatie van de machine</li> <li>- ID nummer van de machine, zoals toegekend in de CMDB van GGD Zuid-Limburg</li> <li>- Serienummer van de machine</li> <li>- Periodevermelding</li> <li>- Huurkosten</li> <li>- Afdrukkosten (aantallen kleur/zwart-wit, A3/A4, totalen)</li> </ul> <p>De machines moeten op locatie gegroepeerd worden weergegeven op de factuur, zodat altijd direct inzichtelijk is wat de kosten per locatie over de betreffende periode bedragen.</p> <p>Factuurspecificaties worden separaat in Excel formaat aangeleverd.</p>
114.	Leverancier biedt kosteloos de mogelijkheid om E-facturatie toe te passen zodra de systemen van GGD Zuid-Limburg hierop ingericht zijn.
115.	Leverancier garandeert dat de vaste kosten (huur en licenties per machine) niet veranderen gedurende de looptijd van de overeenkomst. Eenmaal per jaar kunnen de afdrukprijzen worden geïndexeerd. Basis voor indexatie is de consumenten prijsindex voor alle huishoudens uitgegeven door het CBS, na het tweede jaar (vanaf 01-10-2026) kan hiervan pas voor het eerst gebruik worden gemaakt.