

Bijlage 4 Programma van eisen Quadraam

	Algemeen
1.	De looptijd van de initiële overeenkomst is 84 maanden, de ingangsdatum van de overeenkomst is 01-10-2024. Er is de mogelijkheid om de overeenkomst tweemaal met één jaar te verlengen. De kosten voor de verlenging kunt u kwijt op het prijzenblad.
2.	Alle Devices hebben dezelfde expiratedatum, dit is eveneens van toepassing voor tussentijds bijgeplaatste Devices namelijk 30-09-2031. In het geval van verlenging wordt dit uiterlijk 30-09-2033.
3.	Inschrijver stemt ermee in dat Quadraam zich gedurende de overeenkomst niet hoeft te committeren aan een bepaald afdrukvolume.
4.	De aangeboden Devices voldoen minimaal aan de in Nederland geldende wettelijke voorschriften op het gebied van arbeidsomstandigheden (Arbo), milieu, ergonomie en veiligheid. Dit geldt voor de huidige wetgeving, maar ook voor wat betreft reeds bekend zijnde toekomstige veranderingen.
5.	Alle menu's, displays, portals en gebruikershandleidingen (van Devices en software) dienen in de Nederlandse taal te zijn. Voor productspecifieke beheerdershandleidingen is Engels ook toegestaan. Bij de aangeboden Devices dienen handleidingen voor de gebruikers, toegespitst op uiteindelijke configuratie bij Quadraam, te worden geleverd.
6.	Als onderdeel van de oplevering worden op alle locaties door Inschrijver de volgende trainingen verzorgd: 1. Hoofdgebruikersinstructie, ten behoeve van beheer en het verhelpen van kleine verstoringen. 2. Een beheerderstraining voor het gebruik en beheer van de repro apparatuur 3. Een beheerderstraining ten behoeve van uitgevraagde print en- en scanmanagementoplossing.
7.	De afstemming met de huidige leveranciers (Ricoh en Canon) voor het retourneren van de huidige Devices (office en repro) wordt gedaan door de Projectmanager van Inschrijver.
8.	Alle Devices en de verbruiksmaterialen daarvan, voldoen gedurende de gehele contractperiode aan alle van toepassing zijnde wet- en regelgeving.
9.	Devices zijn geschikt voor printen, kopiëren en scannen.
10.	Alle aangeboden Devices zijn bij de levering nieuw en van hetzelfde merk, ook de machines die later instromen in de Overeenkomst. Na het 3e jaar mag er gebruik gemaakt worden van jong gebruikte apparatuur indien deze qua specificaties minimaal gelijkwaardig of beter is.
11.	Inschrijver dient gedurende de looptijd van de Overeenkomst te voldoen aan geldige NEN/ISO 27001 of een gelijkwaardig bescheiden.
12.	In het kader van informatiebeveiliging, eist Quadraam dat de informatiebeveiliging van Inschrijver minimaal passend is voor de volgende BIV-classificatie (beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid): Beschikbaarheid: 1 Integriteit: 2 Vertrouwelijkheid: 3. De maatregelen op gebied van informatiebeveiliging moeten te allen tijde minimaal passend blijven, ook bij wijzigingen van de state-of-the-art.
	Software Devices (multifunctionals)
13.	Quadraam wil gebruik maken van een print- en scanmanagement oplossing. Identiteitsmanagement en rechten - De oplossing heeft een integratie/ koppeling met Microsoft Entra ID t.b.v. identificatie/authenticatie. Microsoft Entra ID kan als identiteitsprovider worden gebruikt. - Het is mogelijk om meerdere identiteitsproviders (zoals meerdere Microsoft Entra Ids) te configureren.

	• Wanneer een gebruiker aan Microsoft Entra ID wordt toegevoegd, wordt deze ook automatisch toegevoegd aan de oplossing. • Wanneer een gebruiker uit Microsoft Entra ID wordt verwijderd, wordt deze ook automatisch verwijderd uit de oplossing. • Wanneer een printje gemaakt is, dient deze onverwijld verwijderd te worden, zodat deze niet meer beschikbaar is. • Het is mogelijk om gebruikers en groepen toe te voegen die niet in de omgevingen van de door Quadraam gekozen identiteitsproviders voorkomen. Dit om bijvoorbeeld externen gecontroleerd toegang te geven tot de print- en scanoplossing. • De oplossing heeft de mogelijkheid om gebruikers lid te maken van groepen waaraan rechten kunnen worden verstrekt om: ◦ Wel of niet te kunnen scannen naar geconfigureerde bestemmingen ◦ Wel of geen afdrucken in kleur te kunnen maken. • Wanneer naar de oplossing gesynchroniseerde attributen uit Microsoft Entra ID worden bijgewerkt in Microsoft Entra ID, dan worden ze binnen een uur bijgewerkt in de oplossing. • De oplossing kan rechtstreeks groepsinformatie van Microsoft Active Directory en Microsoft Entra ID synchroniseren zodat gebruikers geautomatiseerd aan gelijknamige groepen worden toegevoegd .
14.	Identificatie - Alle Devices moeten van een identificatiesysteem worden voorzien. De gebruiker moet zich op een Device kunnen identificeren door middel van: 1. Een pas/tag De gebruikte paslezer dient tenminste het uitlezen van het UID/CSN van Mifare Classic en Mifare DESfire (EV1 en EV2) technologie passen en tags te ondersteunen. 2. Een pincode van 6 cijfers. - Na identificatie krijgt de gebruiker uitsluitend toegang tot de eigen printerwachtrij. Na deze identificatie moeten in ieder geval de volgende functionaliteiten beschikbaar zijn: printen, scannen en kopiëren. - Na ca. 60 seconden inactiviteit, waarbij een gebruiker geen enkele interactie heeft met de multifunctional, dient de gebruiker automatisch te worden uitgelogd.
15.	Printen Algemeen - Een printopdracht kan op ieder aangesloten Device, na identificatie, door de betreffende gebruiker, afgedrukt worden. - Een printopdracht kan op ieder aangesloten Device, na identificatie door de betreffende gebruiker, nog verwijderd worden. - Het is mogelijk om een printopdracht, na identificatie, op het Device nog te wijzigen op minimaal de volgende parameters: ◦ Of de opdracht enkel- of dubbelzijdig wordt afgedrukt. ◦ Het aantal keer dat de printopdracht afgedrukt wordt ◦ Of de afdruk op basis van automatische kleurherkenning of in zwart-wit wordt geprint. ◦ Of de afdrucken geniet en/of geperforeerd moeten worden (indien beschikbaar op de MFP). - Op 'managed devices' is printen mogelijk via printer driver. ◦ Installatiebestanden van de printer drivers voor managed devices zijn geschikt voor installatie via Microsoft Endpoint Manager (Intune) en Jamf. Deze tools worden door Quadraam gebruikt voor respectievelijk de managed Windows en macOS devices. ◦ De standaard instellingen van de printer driver kunnen hierbij gedefinieerd worden. - Op 'unmanaged devices' is printen ten minste mogelijk via een webportal die bereikbaar is via internet. Na inloggen (via Entra ID koppeling) kunnen gebruikers hierop documenten uploaden om te printen. - Alle uitgevraagde opties, zoals lades en finishers etc. moeten aangestuurd kunnen worden binnen de geboden oplossing.
16.	Scannen - Bestemmingen

	- Het is mogelijk om te scannen naar e-mail waarbij het e-mailadres van de ingelogde gebruiker herkend en voorgesteld wordt als bestemming. - Het versturen van e-mails vanaf een Device moet worden beperkt tot intern e-mailen (binnen Quadraam).
17.	Scannen – bestandsformaten en resolutie - o Het is mogelijk om te scannen in 600x600 DPI en lagere resoluties. - o Het is mogelijk om te scannen in PDF, gecomprimeerde PDF, TIFF en JPEG. - o Deze bestandsformaten en resoluties zijn te selecteren naar alle bestemmingen.
18.	Budgetten: - De oplossing maakt werken met budgetten/printtegoed mogelijk. Dit is bedoeld voor printen en kopiëren door leerlingen. Quadraam kan met de oplossing: - o Per school bepalen of budgetten gebruikt worden; - o Per school bepalen of gebruikersgroepen geautomatiseerd periodiek een printtegoed van de school krijgen; - o Per school bepalen of dit printtegoed wordt toegevoegd aan eerder verschaft tegoed of dat het nieuwe tegoed het eerder verschaftte tegoed overschrijft. - Leerlingen kunnen printtegoed opwaarderen middels een betaling bij een aangewezen budgetbeheerder. - Tegoed wat via betaling door leerlingen is opgewaardeerd wordt nooit overschreven door tegoed dat door Quadraam wordt verstrekt. - Er kunnen afwijkende prijzen ingesteld worden voor tenminste: - o Afdrukken/kopieën in A4 en kleiner in zwart-wit; - o Afdrukken/kopieën in A4 en kleiner in kleur; - o Afdrukken/kopieën groter dan A4 in zwart-wit; - o Afdrukken/kopieën groter dan A4 in kleur; - o Niet. - De oplossing biedt een specifieke beheerdersrol die is toegespitst op budgetbeheer. Gebruikers die deze rol krijgen toegewezen, kunnen budgetten beheren maar geen beheerdersinstellingen wijzigen die niet budgetgerelateerd zijn.
19.	Rapportages: - De oplossing biedt rapportagemogelijkheden om inzichtelijk te maken: - o Hoeveel een Device, gebruiker of gebruikersgroep geprint, gescand en/of gekopieerd heeft in een instelbare periode. ▪ Aantallen zijn hierbij herkenbaar gesplitst in type activiteit (print, scan, kopie), kleur, zwart-wit en formaat. - o Welke kosten hiermee gemoeid zijn (volgens de in de applicatie ingestelde prijzen) - o Welke transacties er hebben plaatsgevonden i.r.t. de budgetten. - De rapportagedata is minimaal 13 maanden beschikbaar.
20.	De aangeboden printoplossing werkt volledig binnen en met de in Bijlage 5 ICT infrastructuur benoemde omgeving en Devices.
	Hardware Devices (multifunctionals)
21.	Standaard zijn alle Devices (type 1 en 2) voorzien van een single pass scanner. Documenten moeten in één scanbeweging aan beide zijden gescand tegelijk gescand worden.
22.	Er worden interne finishers uitgevraagd, deze hebben de mogelijkheid om tot minimaal 30 vel te nieten op meerdere posities. De minimale opvang van de finisher is 500 vel.
23.	Optioneel worden er gedurende de Overeenkomst externe finishers uitgevraagd, deze hebben de mogelijkheid om tot minimaal 30 vel te nieten op meerdere posities. De minimale opvang van de finisher is 1.500 vel.
24.	Een Device (multifunctional type 1): - beschikt over minimaal 1 lade A4, minimaal 500 vel; - beschikt over de mogelijkheid voor handinvoer; - Heeft een minimale afdruksnelheid van 30 pagina's per minuut (kleur en zwart/wit) op de standaard afdrukmodus.

25.	Een Device (multifunctional type 2): - beschikt over minimaal 1 lade A3 papier, minimaal 500 vel; - beschikt over minimaal 3 lades A4 minimaal 500 vel per lade; - beschikt over de mogelijkheid voor handinvoer; - Heeft een minimale afdruksnelheid van 50 pagina's per minuut (kleur en zwart/wit) op de standaard afdrukmodus.
26.	In Devices Type 1 en 2 moeten de volgende papierdikten dubbelzijdig afgedrukt worden: - dunste: 70g/m2 - dikste 200 g/m2 En alle papierdikten daartussen.
27.	Gebruikers krijgen via de display op de Devices (multifunctionals) instructies voor het bijvullen/vervangen van papier en overige supplies.
28.	De printresolutie is minimaal 600dpi.
29.	De Devices (multifunctionals) moeten automatisch, enkel- en dubbelzijdig kunnen afdrukken.
30.	Vergroten/verkleinen Device type 2 kan via glasplaat en automatische documentendoorvoer, minimaal van/naar de combinaties A3, A4- en A5-formaat.
31.	Lichter/donkerder maken van kopieën is mogelijk als nabewerking via het bedieningspaneel op de Device (multifunctional Type 1 en 2).
32.	Het Device type 2 herkent zelf het te kopiëren formaat en drukt af op A3 of A4.
33.	Het Device (multifunctional type 1 en 2) scant zowel in kleur als in zwart-wit. Standaard is kleur ingesteld.
34.	De Device (multifunctional type 1 en 2) scant zowel enkel als dubbelzijdig. Standaard is dubbelzijdig scannen ingesteld.
35.	Originelen kunnen in A4, A3 (alleen van toepassing voor A3 apparatuur), en A5 worden gescand. Het Device bepaalt het scangebied automatisch op basis van het invoerformaat.
36.	Scannen kan via glasplaat en automatische documentinvoer, daarbij is de snelheid, enkelzijdig, minimaal 50 PPM voor type 1 en 80 PPM voor type 2.
37.	Scannen van een pagina van een openliggend boek is mogelijk.
38.	Ten aanzien van informatieveiligheid moet de aangeboden oplossing voldoen aan de volgende eisen: - Het Device (multifunctional) moet voorzien zijn van een encrypted opslagmechanisme. - Het Device moet dusdanig beveiligd zijn dat onbevoegden geen veranderingen kunnen aanbrengen in de systeeminstellingen van het Device (multifunctional).
	Software Devices (repro)
39.	Stichting Quadraam heeft als doelstelling om een groot deel van decentrale volume naar de repro te verplaatsen. Om dit te realiseren dienen medewerkers eenvoudig printopdrachten te kunnen aanleveren aan de repro. De aanlevermodule van de repro software dient aan de volgende eisen te voldoen: - o De bestellende gebruiker dient zich te identificeren door middel van een koppeling met Microsoft Entra ID. - o De interface voor de bestellende gebruiker is webbased en wordt in gangbare mobiele browsers automatisch geschaald voor een geschikte weergave op mobile devices. - o Actieve verzenders: 15.000 – 16.000. - o Automatische conversie van Office bestanden naar PDF. - o Actieve webshops: 1. - o Aanpasbare webshop lay-out. - o Accounting: koppelen afdrukken aan gebruiker met rapportagemogelijkheid. - o Budgettering: budgetteren per gebruiker mogelijk. - o De items in het jobticket moeten aansluiten bij de afwerkmogelijkheden van de repro. - o Er dient een printvoorbeeld zichtbaar te zijn voor de gebruiker.

	○ Er dient een winkelwagen functionaliteit aanwezig zodat meer opdrachten gelijktijdig verstrekt kunnen worden. ○ Een kostenoverzicht weergeven per individuele opdracht en totale order. ○ Status updates van opdrachten en orders doorgeven. ○ Een archieffunctie waarbij opdrachten (opnieuw) kunnen worden besteld. De uitvoeringsmodule van de repro software dient de volgende functionaliteit te hebben: ○ Aantal gelijktijdige operators minimaal 2 ○ Binnenkomende opdrachten uit de aanlevermodule worden verzameld in een verwerkingsportal. Deze portal biedt: ○ Een overzicht van alle bestaande orders inclusief de opdrachten ○ Filterfunctie om te filteren op status ○ Een overzicht van de actuele printerstatus ○ De mogelijkheid om printklare bestanden kunnen versturen naar gekoppelde printers, waarbij een proefprint mogelijk moet zijn ○ De mogelijkheid om papiersoorten en afwerkingsmogelijkheden automatisch in te stellen ○ De mogelijkheid om kopieeropdrachten te registreren ○ Zowel de aanleverportal als de repromodule dienen overeen te komen met de papiercatalogus in de controller van de gekoppelde printers. ○ Binnen de portal is e-mailcommunicatie mogelijk over de status van de opdracht richting de gebruiker. ○ Order/opdracht en pakbonnen kunnen printen, waarbij de inhoud aangepast moet kunnen worden.
	Hardware Devices (repro)
40.	Repromachine zwart is voorzien van minimaal: ○ 8 papierlades met een totale capaciteit van minimaal 8.000 vel A4 (o.b.v. 80 g/m²), geschikt voor papierformaten tussen A5 en SRA3+ gewicht tot 300 g/m² ○ Een reversing automatic document feeder of dual scan / single pass Document Feeder geschikt voor grote volumes met een snelheid van minimaal 200 images per minuut ○ Booklet inisher geschikt voor het maken van boekjes tot 25 vel, opvangcapaciteit minimaal 3.000 vel A4 (o.b.v. 80 g/m²) ○ Ponseenheid voor het maken van 2 en 4 gaten geïntegreerd in de booklet finisher ○ Inschiet eenheid voor het invoegen van reeds geprinte of gedrukte media via het koude pad. Capaciteit minimaal 2 x 200 vel (o.b.v. 80 g/m²) ○ Perforatie eenheid voor het maken van 21,23, 34, 47 gaatjes met wisselbare messenblokken. ○ High capacity stacker voor het opvangen van minimaal 5.000 vel A4 (o.b.v. 80 g/m²) Repro heeft een afdruksnelheid van minimaal 130 pagina's per minuut.
41.	Repromachine kleur 1 is voorzien van minimaal: ○ 2 papierlades met een totale capaciteit van minimaal 1.000 vel A4 (o.b.v. 80 g/m²), geschikt voor papierformaten tussen A5 en SRA3+ gewicht tot 350 g/m² ○ 3 hoge capaciteitslades met een totale capaciteit van minimaal 4.000 vel A4 (o.b.v. 80 g/m²) ○ De mogelijkheid om automatisch dubbelzijdig te printen tot 350 g/m² ○ Een reversing automatic document feeder of dual scan / single pass Document feeder geschikt voor grote volumes met een snelheid van minimaal 200 images per minuut ○ Booklet finisher geschikt voor het maken van boekjes tot 25 vel, opvangcapaciteit minimaal 3.000 vel A4 (o.b.v. 80 g/m²) ○ Ontkruleenheid voor een soepele uitvoer van krulgevoelige media

	○ Ponseenheid voor het maken van 2 en 4 gaten geïntegreerd in de booklet finisher ○ Perforatie eenheid voor het maken van 21,23, 34, 47 gaatjes met wisselbare messenblokken. ○ De registratie tolerantie bedraagt maximaal 0,5mm per zijde ○ Automatische kleurcalibratie ○ De machine dient geschikt te zijn voor het verwerken van enveloppen ○ De controller dien minimaal gelijkwaardig te zijn aan de huidige PRISMSync controller met functionaliteit om boekjes op te maken. Repro heeft een afdruksnelheid van minimaal 85 pagina's per minuut.
42.	Repromachine Kleur 2 is voorzien van minimaal: ○ 2 papierlades met een totale capaciteit van minimaal 1.000 vel A4 (o.b.v. 80 g/m²), geschikt voor papierformaten tussen A5 en SRA3+ gewicht tot 350 g/m²; ○ 1 hoge capaciteitslades met een totale capaciteit van minimaal 3.500 vel A4 (o.b.v. 80 g/m²); ○ Handinvoer voor het verwerken van afwijkende formaten met een capaciteit van minimaal 500 vel A4 (o.b.v. 80 g/m²); ○ De mogelijkheid om automatisch dubbelzijdig te printen tot 350 g/m² ○ Een reversing automatic document feeder of dual scan / single pass document feeder geschikt voor grote volumes met een snelheid van minimaal 200 images per minuut; ○ Booklet finisher geschikt voor het maken van boekjes tot 25 vel, opvangcapaciteit minimaal 3.000 vel A4 (o.b.v. 80 g/m²); ○ Ontkruleenheid voor een soepele uitvoer van krulgevoelige media ○ Ponseenheid voor het maken van 2 en 4 gaten geïntegreerd in de booklet finisher; ○ De registratie tolerantie bedraagt maximaal 0,5mm per zijde; ○ Automatische kleurcalibratie; ○ De machine dient geschikt te zijn voor het verwerken van enveloppen; ○ De controller dien minimaal gelijkwaardig te zijn aan de huidige PRISMSync controller met functionaliteit om boekjes op te maken. Repro heeft een afdruksnelheid van minimaal 85 pagina's per minuut.
	Commercieel
43.	Scannen is gratis gedurende de contractperiode.
44.	Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om 10% van haar machinepark (alleen van toepassing op het type Device multifunctional en het initieel bestelde aantal) gedurende de looptijd kosteloos te retourneren. In het geval van een afname van 71 multifunctionals gaat het hier afgerond om 7 machines die retour kunnen komen. Er is geen aanleiding om aan te nemen dat hier op korte termijn gebruik van wordt gemaakt. Opdrachtnemer crediteert 80% van de Resterende boekwaarde voor het betreffende apparaat. Na retouname van een apparaat vervallen apparaat gerelateerde software kosten per eerstvolgende factuur.
45.	Prijzen zijn vast, dit is van toepassing voor alle Devices die direct worden geplaatst bij aanvang van de overeenkomst. De Devices die gedurende de overeenkomst worden bijgeplaatst hebben eveneens dezelfde prijzen. Er is geen sprake van plaatsingskosten.
46.	De kosten voor het terugnemen en verwijderen/ophalen van de Devices na beëindiging van de overeenkomst zijn voor rekening van de Inschrijver. Quadraam bepaalt of en in welk jaar Devices moeten worden teruggenomen.
	In geval van een nabestelling van een Device (multifunctional) is de maximale levertijd 4 weken.
	Service
47.	Een beschikbaarheid per Device 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 Inschrijver tot het moment van bedrijfsklare oplevering aan Quadraam.

	De meting zal plaatsvinden op basis van een periode van 3 maanden. Werkbare dagen en schoolvakantiedagen tellen hierin mee. Met niet-beschikbaarheid wordt bedoeld dat een Device niet naar behoren functioneert tijdens kantoortijden vanwege een technische storing van het Device zelf dan wel slecht leesbare of onleesbare afdrukken produceert. Uitzondering hierop is preventief Onderhoud, het niet beschikbaar zijn van de locatie van Quadraam en calamiteiten zoals brand, waterschade e.d. Voorbeeld: Beschikbaarheid = $(K - S) / K \times 100\%$ 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. K=617,5 Voorbeeld: 12 uur storing/niet beschikbaar in periode van 3 maanden $(617,5-12) / 617,5 \times 100\% = 98,06\%$
48.	Inschrijver garandeert dat de functionaliteiten (printen, scannen, kopiëren) op werkdagen gedurende kantoortijden (8.00 – 17.30) uur ten minste 98% per Device per kwartaal beschikbaar is. Indien een Device gedurende twee opvolgende kwartalen 98% beschikbaarheid niet haalt, behoudt Quadraam zich het recht voor om deze kosteloos te laten vervangen door een nieuw Device.
49.	Inschrijver dient storingen en klachten van Quadraam te kunnen afhandelen van maandag t/m vrijdag van 8.00 tot 17.30 uur, met uitzondering van algemeen erkende feestdagen in Nederland.
50.	Tellerstanden, storingen en bestelling van Supplies worden automatisch, zonder tussenkomst van personen, doorgegeven aan Inschrijver. Deze meldingen dienen via machinefunctionaliteit verzonden te worden, dus zonder tussenkomst van server/ NUC/ werkplek achtige oplossingen.
51.	Technische storingen met een foutcode worden automatisch, zonder tussenkomst van personen, doorgegeven aan Inschrijver én de contactpersoon van Quadraam op de betreffende locatie.
52.	Inschrijver garandeert een oplostijd van een Storing van maximaal 1 werkdag (next business day), wat inhoudt dat de storing moet zijn opgelost aan het eind van de opvolgende werkdag van de melding. Storingen dienen opgelost te worden op werkdagen tussen 8:00 uur en 17:30 uur. Indien meer dan 2 Storingen binnen een kalendermaand niet binnen de afgesproken oplostijd zijn verholpen, is Quadraam gerechtigd een boete van €100,00 te versturen per Storing die niet binnen de oplostijd is verholpen.
53.	Inschrijver garandeert dat na interventie door een onderhoudstechnicus voor het verhelpen van een storing aan een Device, de apparaat- en klant specifieke instellingen bewaard blijven en vrijwaart Quadraam van herstelwerkzaamheden inzake het weer moeten 'terugzetten' van de instellingen.
54.	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.
55.	100% fixatie wordt gegarandeerd (afdruk komt niet los van het papier).
56.	Inschrijver zorgt per Device voor een ijzeren voorraad aan verbruiksmaterialen, waarbij minimaal van iedere kleur een toner op voorraad wordt gelegd.
57.	Het aantal afdrukken kleur, zwart/wit of een combinatie heeft geen invloed op de performance van de Devices.
58.	Inschrijver garandeert dat soft- en firmware de laatste stabiele versie hebben gedurende de looptijd van de overeenkomst. Updates en upgrades die gericht zijn op het voorkomen van veiligheidsrisico's dienen binnen 1 week na uitkomst geïmplementeerd te zijn. Het uitvoeren van updates en upgrades die impact hebben

	op de print- en scanmanagementoplossing of de Devices vallen hierbij volledig binnen de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer. Updates en upgrades waarbij de Windows of ChromeOS devices van eindgebruikers betrokken zijn, vinden in overleg plaats, waarbij de opdrachtnemer de verantwoordelijkheid heeft om Quadraam voorafgaand aan publicatie van de update/upgrade te informeren over de aanstaande update/upgrade.
59.	De aangeboden Devices moeten nadat het netwerk en/of de stroomvoorziening volledig uitgeschakeld zijn geweest, probleemloos weer opstarten en werken.
60.	Inschrijver zorgt ervoor 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 Inschrijver.
61.	Na iedere kopieer-/scan-/printopdracht wordt de data op het opslag mechanisme gewist. Daarnaast dient Inschrijver bij einde van de Overeenkomst ervoor te zorgen dat het opslagmechanisme gewist of gewiped wordt, zodat naast alle data van kopiëren/scannen/printen ook alle: - Machine-instellingen: netwerk- en configuratie-instellingen; - Gebruikersdata: mailboxen, e-mail en fax adreslijsten; onherroepelijk worden gewist van het opslagmechanisme en naderhand niet meer uitgelezen kan worden. Quadraam ontvangt een certificaat van het wissen of wipen.
62.	Quadraam wil dat de geleverde dienstverlening minimaal geëvalueerd wordt op de volgende onderdelen; responsetijd technicus, aantal uren/minuten van niet beschikbaarheid per apparaat, percentages niet-beschikbaarheid per apparaat, aard storingen, afdrukvolume (kopieën, prints, scans, per machine, etc. (Inschrijver dient zorg te dragen voor de rapportages). Tijdens de duur van de Overeenkomst wenst Quadraam tactisch overleg. Hierin dient Inschrijver gedurende de contactmomenten managementrapportages te overleggen over o.a. de performance van de Devices, volumeontwikkelingen, beschikbaarheidspercentages, eventueel voorgestelde wisselingen van Devices en nieuwe ontwikkelingen welke voor Quadraam relevant kunnen zijn. Deze rapportages worden voorafgaand aan de bespreking aan Quadraam beschikbaar gesteld. Quadraam eist 2 x per jaar overleg. Het contractmanagement dient proactief te zijn. Indien Inschrijver situaties constateert die onder de aandacht gebracht moeten worden, verwacht Quadraam tijdig vanuit de Inschrijver een signaal.
63.	De kosten van Onderhoud zijn in de prijs inbegrepen, tenzij onderhoud noodzakelijk is door Molest. Voor Onderhoud zal Quadraam aan Inschrijver geen andere dan de in de Overeenkomst genoemde vergoedingen verschuldigd zijn, tenzij Onderhoud noodzakelijk is geworden ten gevolge van: a. Het gebruiken van de Devices anders dan in overeenstemming met de bestemming ervan; b. Beschadiging van de Devices die te wijten is aan anderen dan Quadraam; c. Het zonder toestemming van Inschrijver verplaatsen van de Devices; d. Nadien aangebrachte wijzigingen in of aan de Devices zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Inschrijver; e. Andere niet aan Inschrijver toe te rekenen oorzaken of indien de fouten bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest hadden kunnen worden vastgesteld; f. Verstoringen veroorzaakt door veranderingen aan de werkomgeving van Quadraam. g. Schade door brand, water en andere, van buiten de Devices komende oorzaken; h. Het niet of niet tijdig verlenen van toegang tot werkomgeving opdrachtgever door Quadraam. Indien facturatie tot stand komt door een van bovenvermelde punten dient dit altijd overeengekomen worden met de daartoe bevoegde persoon van Quadraam. Voorvallen anders dan de hierboven vermelden worden niet geaccepteerd. Indien

	het om schade door Molest betreft, dient Inschrijver te bewijzen dat dit het geval is door middel van een foto. Per factuur dient duidelijk vermeld te worden over welk Device in welke school het gaat. Per storing naar aanleiding van Molest wordt een factuur gestuurd met een vast bedrag. Onderdelen die vervangen moeten worden doordat er sprake is van Molest, dienen op basis van marktconforme tarieven aangeboden te worden.
	Facturatie
64.	Quadraam ontvangt per kwartaal een factuur voor: - Afrekening werkelijk gemaakte afdrukken per kwartaal achteraf.
65.	Verrekening afdrukken: - Alleen daadwerkelijk afgedrukte pagina's (gebaseerd op de printopdracht) mogen in rekening worden gebracht. - Afdrukken 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 afdrukken zwart en 3 afdrukken kleur in rekening worden gebracht.
66.	Onder een tellertik wordt verstaan; één A4 afdruk of kleiner. Een A3 afdruk wordt als 2x een A4 afdruk geregistreerd.
67.	Inschrijver stuurt een factuur in PDF per e-mail. Op deze factuur dient minimaal het volgende worden vermeld: - ID-nummer van de Devices; - Locatie van de Devices; - Periodevermelding; - Aantal afdrukken/ kosten inclusief per schoollocatie; - Een voorblad met daarop de totaal door te belasten kosten, inclusief BTW, per schoollocatie. Dit ten behoeve van de interne doorbelasting.
68.	Inschrijver garandeert dat de vaste kosten niet veranderen gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Eenmaal per jaar kunnen de afdrukprijzen en kosten voor storingen (bij Molest) worden geïndexeerd. Basis voor indexatie is de consumentenprijsindex voor alle huishoudens uitgegeven door het CBS, na het tweede jaar (vanaf 01-10-2026) kan hiervan voor het eerst gebruik worden gemaakt.