

Bijlage A **Herziene** Programma van Eisen

Eis is verplicht en inclusief in de maandhuur van de Apparatuur opgenomen.

Optie is verplicht en apart benoemd op het prijzenblad. Het is aan de Opdrachtgever om te bepalen of deze wordt afgenomen na gunning.

Algemeen opdracht

	Nr.	Omschrijving
	A. Algemeen opdracht	
Eis	A-1	Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever te allen tijde van advies over (product-) ontwikkelingen in de markt van de producten en Dienstverlening die onder het onderwerp van de Overeenkomst vallen.
Eis	A-2	Inschrijver garandeert dat de (gebruiksklare) Oplevering op alle locaties op basis van de afgegeven planning zal worden bewerkstelligd. Dit kan worden onderbouwd in het implementatieplan.
Eis	A-3	Opdrachtnemer levert Apparatuur en bijbehorende Dienstverlening die voldoet aan de eisen in het Beschrijvend Document, Programma van eisen, inclusief de bijlagen.
Eis	A-4	Het verantwoordelijke management van de Deelnemer en de met de uitvoering van de Opdracht belaste personeelsleden beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift goed, voor zover relevant voor de uitvoering van de onderhavige werkzaamheden voor deze aanbestedingsprocedure en de eventuele uitvoering van de Opdracht.

Algemeen Apparatuur

	Nr.	Omschrijving
	B. Algemeen Apparatuur	
Eis	B-1	Er dient geen aparte luchtafzuiging nodig te zijn voor de aangeboden Apparatuur, conform Arbo eisen.
Eis	B-2	De tekst op de display is in de Nederlandse taal.
Eis	B-3	De Apparatuur moet zelf binnen een document een kleuren en een zwart/wit pagina herkennen en het op deze manier verrekenen.
Eis	B-4	De Apparatuur zal grijstinten als een zwart-wit afdruk registreren.
Eis	B-5	De Apparatuur wordt bij aflevering zo ingesteld dat zodra er papier op is in een lade, deze automatisch doorgaat naar een andere lade met hetzelfde papiertype, formaat en oriëntatie.
Eis	B-6	Apparatuur moet aangesloten worden op 230V net van Opdrachtgever inclusief het vaste LAN-netwerk. (Geen krachtstroom).
Eis	B-7	De digitale handleidingen van de Apparatuur zijn in de Nederlandse taal beschikbaar.
Eis	B-8	De Apparatuur kan bij een storing de gebruiker instructie geven (in de display) voor het oplossen van de storing. Als de Apparatuur dit niet digitaal kan, dan kan een instructiekaart mbt de meest voorkomende storingen worden opgeleverd.

Eis	B-9	Alle aangeboden Apparatuur is fabrieksnieuw bij de start van de Overeenkomst en gedurende het eerste jaar van de overeenkomst.
Eis	B-10	Inschrijver kan van de te leveren Apparatuur gedurende de looptijd de onderdelen leveren en garandeert dat de aangeboden apparatuur gedurende de looptijd van de overeenkomst zonder extra kosten probleemloos blijft functioneren.
Eis	B-11	Inschrijver dient van de te leveren Apparatuur de laatste actuele drivers, patches en andere Updates met betrekking tot de te leveren Apparatuur en software gedurende minimaal vijf (5) jaar kosteloos ter beschikking te stellen en op verzoek te installeren.
Eis	B-12	In dit Programma van Eisen staat een afdruksnelheid genoemd in combinatie met een gemiddeld afdrukvolume per maand. Als blijkt dat de Apparatuur wel voldoet aan de snelheid, maar een lager inzetgebied heeft, dan dient de inschrijver een sneller Apparaat aan te bieden die het gemiddelde volume per maand wel kan verwerken.
Eis	B-13	Het formaat "Letter" zal automatisch worden omgezet naar A4.
Eis	B-14	Default: Van alle Apparatuur is dubbelzijdig zwart afdrukken default ingesteld voor printen. Kopiëren is enkelzijdig kleur en scannen is default kleur, formaat compact PDF. Bij uitloggen van een gebruiker dienen de instellingen weer op deze default te staan.
Eis	B-15	Inschrijver garandeert dat de normaal in de handel zijnde reprografische papiersoorten probleemloos op de aangeboden apparatuur verwerkt kunnen worden. Daarnaast moet de apparatuur probleemloos zelfklevende etikettenvellen kunnen verwerken.
Eis	B-16	Type B, C en D dienen dezelfde eenduidige display te hebben. Dat wil zeggen, dezelfde "look and feel".
Eis	B-17	Er dienen barcodes geprint te worden op stickervellen voor de bibliotheekboeken. Dit moet ondersteund worden.

Apparatuur specificaties

	Nr.	Omschrijving	Type A bureau	Type B MFP K	Type C MFP K	Type D MFP K	Printer ZW
C. Apparatuur specificaties							
Printen							
Eis	C-1	Zwart/wit printen.	X	X	X	X	X
Eis	C-2	Kleuren printen.	X	X	X	X	
Eis	C-3	Minimaal 20 pagina's per minuut, A4 zwartwit (deze snelheid zal niet naar beneden worden bijgesteld).	X				X
Eis	C-4	Minimaal 35 pagina's per minuut, A4 zwartwit (deze snelheid zal niet naar beneden worden bijgesteld).		X			
Eis	C-5	Minimaal 55 pagina's per minuut, A4 zwartwit (deze snelheid zal niet naar beneden worden bijgesteld).			X		

	Nr.	Omschrijving	Type A bureau	Type B MFP K	Type C MFP K	Type D MFP K	Printer ZW
C. Apparatuur specificaties							
Eis	C-6	Minimaal 65 pagina's per minuut, A4 zwartwit (deze snelheid zal niet naar beneden worden bijgesteld).				X	
Eis	C-7	Printresolutie van minimaal 1200x1200 dpi.	X	X	X	X	X
Eis	C-8	Printonderbreking dient aanwezig te zijn.	X	X	X	X	X
Eis	C-9	Duplex unit.	X	X	X	X	X
Eis	C-10	Afdrukken in A5, A4	X				X
Eis	C-11	Afdrukken in A5, A4, A3		X	X		
Eis	C-12	Afdrukken in A5, A4, A3, SRA3				X	
Kopiëren							
Eis	C-13	Zwart/wit en kleur kopiëren.	X	X	X	X	
Eis	C-14	Van enkelzijdig naar dubbel en andersom.	X	X	X	X	
Eis	C-15	Vergroten en verkleinen van 400%-25%.	X	X	X	X	
Scannen							
Eis	C-16	Scannen in kleur, grijs tinten en zwart wit.	X	X	X	X	
Eis	C-17	Scan minimaal 300 dpi.	X	X	X	X	
Eis	C-18	De bitdieptes 1-bit (zwart-wit) en 8-bits (grijs waarden) en 24-bits (kleur) worden ondersteund.	X	X	X	X	
Eis	C-19	Scannen kan via de glasplaat en via de ADF.	X	X	X	X	
Eis	C-20	Het formaat van originelen wordt automatisch herkend en in deze formaten verwerkt. Dit kan worden aangepast.	X	X	X	X	
Eis	C-21	Scan to Google Drive	X	X	X	X	
Eis	C-22	Scan to mail en to me (eigen mail).	X	X	X	X	
Eis	C-23	Scan to folder.	X	X	X	X	
Eis	C-24	De extensies zijn minimaal: COMPACT PDF, PDF, JPEG, OCR.	X	X	X	X	
Eis	C-25	Het gemiddelde volume wat de Apparatuur moet kunnen verwerken, per maand, is 3.000.	X				X

	Nr.	Omschrijving	Type A bureau	Type B MFP K	Type C MFP K	Type D MFP K	Printer ZW
C. Apparatuur specificaties							
Eis	C-26	Het gemiddelde volume wat de Apparatuur moet kunnen verwerken, per maand, is 15.000.		X			
Eis	C-27	Het gemiddelde volume wat de Apparatuur moet kunnen verwerken, per maand, is 30.000.			X		
Eis	C-28	Het gemiddelde volume wat de Apparatuur moet kunnen verwerken, per maand, is 45.000.				X	
Eis	C-29	ADF voor minimaal 100 80 vel , met een dubbele scankop (DSDF).		X	X	X	
Eis	C-30	ADF voor minimaal 100 vel.	X				
Eis	C-31	Papier gewicht is standaard 80 grams. Verwerking uit een lade dient minimaal te kunnen tot 160 grams enkelzijdig.	X	X	X	X	X
Eis	C-32	Minimaal 1 lade A4 van minimaal 250 vel, plus een handinvoer.	X				X
Eis	C-33	Mogelijkheid tot 3 extra laden. (Totaal 4 plus handinvoer) Type A en printer tot 2 extra laden.	X				X
Eis	C-34	Minimaal 3 laden A4, plus 1 lade A3, plus handinvoer		X	X	X	
Eis	C-35	Direct printen, zonder tussenkomst van authenticatie.					X
Eis	C-36	Bureau model	X				X
Nabewerking							
Eis	C-37	Inner finisher: sorteren en nieten in de hoek (1 nietje) en de rug (2 nietjes lange zijde).		X			
Eis	C-38	Staple finisher: sorteren en nieten in de hoek (1 nietje) en de rug (2 nietjes lange zijde) met minimaal 1.500 1.000 vel uitvoer.			X	X	
Optie							
Optie	C-39	Extra standaard lade.	X				X
Optie	C-40	Onderzetkast.	X				X
Optie	C-41	Paslezer die Mifare en HID-tags kan uitlezen.	X	X	X	X	
Optie	C-42	Staple finisher: sorteren en nieten in de hoek (1 nietje) en de rug (2 nietjes		X			

	Nr.	Omschrijving	Type A bureau	Type B MFP K	Type C MFP K	Type D MFP K	Printer ZW
C. Apparatuur specificaties							
		lange zijde) met minimaal 1.000 vel uitvoer.					
Optie	C-43	Large Capacity Tray (LCT) van minimal 1.000 vel			X	X	
Optie	C-44	Boekjesmaker (vouw en nieten)			X	X	

Print- en scanplatform/ Pull Print

	Nr.	Omschrijving
D. Print- en scanplatform/ Pull Print		
Eis	D-1	Alle printopdrachten die niet binnen 3 werkdagen worden opgehaald middels de Follow-me oplossing, moeten automatisch verwijderd worden. Dit moet door de Opdrachtgever zelf aangepast kunnen worden qua tijdsduur.
Eis	D-2	De gebruiker meldt zich aan op de Multifunctional en komt vervolgens in zijn persoonlijke omgeving waar zijn documenten in de wachtrij staan. Op dat moment moet de gebruiker de mogelijkheid hebben om zijn prints alsnog te verwijderen.
Eis	D-3	Inschrijver levert de Apparatuur met Pull Print met een accountingsysteem, waarmee rapportages gemaakt kunnen worden m.b.t. gebruik.
Eis	D-4	De Multifunctionals worden geleverd met een embedded paslezer (optie) in of op de behuizing. Richtlijn is dat er geen kabels in het zicht hangen (ivm storing en veiligheid).
Eis	D-5	De accounts staan in Google admin Workspace. Het beheer van de gebruikers dient centraal met automatische synchronisatie plaats te vinden. Automatisch is een wens. Aangeven in K1.
Eis	D-6	De medewerkers van de Opdrachtgever gaan werken met een pas of tag en met een pincode. Als een gebruiker zijn pas/tag is vergeten, dient inloggen op een andere manier mogelijk te zijn.
Eis	D-7	<u>Als</u> de medewerkers een pas/tag gebruiken, dan dient het koppelen van de identiteit aan de pas/tag eenmalig plaats te vinden op de Multifunctional, waarna de pas/tag gebruikt kan worden voor alle toepassingen op de Multifunctional (printen, kopiëren, scannen, enz.).
Eis	D-8	De Opdrachtnemer levert en ondersteunt de (pull print) drivers (on premisse en in de Cloud).
Eis Wens	D-9	Opdrachtgever eist een software module waarbij middels het stellen van regels, het volgende mogelijk is: instellen van regels m.b.t. kleur en zwart verbruik (op ID of werkgroep niveau). In dit geval is het voor een gebruikersgroep bijvoorbeeld onmogelijk om in kleur te printen.

		instellen van regels m.b.t. document type (bijvoorbeeld een e-mail wordt altijd zwart geprint). Wens aangeven in K1.
Optie		
Optie	D-10	Printen vanuit Office365.
Optie	D-11	Het geven van een printopdracht middels een app bij het gebruik van een smartphone.
Optie	D-12	Het vrijgeven van een printopdracht, en je kunnen aanmelden bij de Apparatuur middels een smartphone.

Mail to Print

	Nr.	Omschrijving
		E. Mail to Print
Eis	E-1	Een print kan verstuurd worden door een bijlage document te versturen naar een aangemaakt e-mailadres, zoals print@staij.nl . Dit document komt vervolgens in de printwachtrij van de desbetreffende gebruiker te staan.
Eis	E-2	Mail to Print kan ook worden ingericht voor gastgebruikers. Bij het versturen van een document, dient er per e-mail een eenmalige code verstrekt te worden.
Eis	E-3	De basisparameters van Mail to Print kunnen worden gestandaardiseerd. Zoals dubbelzijdig, zwartwit.

Scan to Mail

	Nr.	Omschrijving
		F. Scan to Mail
Eis	F-1	Bij het scannen is het een vereiste om naar een e-mailadres te kunnen scannen. Dit is je eigen email (scan to me) en een e-mailadres van een collega.
Eis	F-2	Een beheerder kan instellen dat er niet buiten het @domein gescand kan worden.

Scan to Folder/Workflow

	Nr.	Omschrijving
		G. Scan to Folder
Eis	G-1	Als er geen persoonlijke bestemmingsfolder is ingericht, dan dient deze automatisch aangemaakt te worden per gebruiker.
Eis	G-2	Indien nodig kan een bestemmingsfolder handmatig door een beheer worden configureren.
Eis	G-3	Scannen naar Google Drive (persoonlijk) dient geconfigureerd te worden.

		Optie
Optie	G-4	Scannen naar SharePoint dient geconfigureerd te worden.

Dienstverlening (SLA)

	Nr.	Omschrijving
	H. Dienstverlening (SLA)	
Eis	H-1	De Apparatuur dient tijdens de gehele contracttermijn, inclusief de verlenging, operabel te zijn. Als dit om technische redenen niet mogelijk is, dan dient het desbetreffende Apparaat kosteloos technisch geruild te worden wanneer de storingen het gevolg zijn van de technische staat van de Apparatuur. Het maandbedrag zal hierdoor niet veranderen. Deze technische ruil wordt in gang gezet als de afgesproken uptime (zie eis H-9) niet gehaald wordt gedurende een termijn van drie (3) maanden.
Eis	H-2	De technische ruil dient binnen 48 uur gerealiseerd te zijn. Lukt dit niet, dan dient er een waardig tijdelijk alternatief geboden te worden.
Eis	H-3	De Apparatuur dient, zonder tussenkomst van een medewerker, kenbaar te maken aan de Opdrachtnemer dat de toner bijna op is. Opdrachtnemer stuurt deze proactief op naar de juiste locatie. Aanvulling: als er 1 printer wordt besteld, dan is deze eis niet van toepassing op deze ene printer.
Eis	H-4	Het dient mogelijk te zijn de tonermeldingen op de display uit te zetten, maar bijvoorbeeld wel een e-mail te versturen met deze melding naar een key-user of een managementsysteem. Doelstelling is dat gebruikers niet in paniek raken van een toner melding en te vroeg toner willen wisselen.
Eis	H-5	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever over updates en overige wijzigingen die van belang zijn voor het correct functioneren van de Apparatuur.
Eis	H-6	Firmware zal in overleg met de Opdrachtgever worden geïnstalleerd door de Opdrachtnemer. Dit geldt ook voor updates mbt de software.
Eis	H-7	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor levering, installatie, implementatie, instructie en het tijdig opleveren van de Apparatuur.
Eis	H-8	Opdrachtnemer geeft periodiek inzicht in de geleverde prestaties d.m.v. een rapportage.
Eis	H-9	Opdrachtnemer garandeert dat ieder Apparaat tenminste 98% operationeel is (uptime) gedurende de Werktijden (uren), per kwartaal. Voor de berekening van de beschikbaarheid (uptime) geldt: de uren - het aantal uren Apparaat niet beschikbaar, gedeeld door het aantal uren, vermenigvuldigd met 100%. Niet-Beschikbaarheid = De som van alle Oplostijden per kwartaal.

		Indien blijkt uit de kwartaalrapportages dat de 98% niet wordt gehaald, dan zal Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een boete verschuldigd zijn van € 500,-- (excl. BTW) voor elke 0,5 % negatieve afwijking per kwartaal. Deze boete laat de overige rechten, waaronder ontbinding onverlet.
Eis	H-10	Opdrachtgever garandeert dat de print- en scanapplicatie tenminste 99% operationeel is gedurende de Werktijden (uren), per kwartaal. Voor de berekening van de beschikbaarheid (uptime) geldt: de uren - het aantal uren Applicatie en dus het Apparaat niet beschikbaar, gedeeld door het aantal uren, vermenigvuldigd met 100%. Niet-Beschikbaarheid = De som van alle Oplostijden per kwartaal.
Eis	H-11	De responstijd is 4 werkuren.
Eis	H-12	De oplostijd betreft maximaal 12 werkuren.
Eis	H-13	Preventief onderhoud dient bij voorkeur (ivm duurzaamheid) gecombineerd te worden met overige onderhoudswerkzaamheden. Een bezoek dient vooraf aangekondigd te worden.
Eis	H-14	Alle onderhoudswerkzaamheden dienen plaats te vinden tijdens de Werktijden van de Opdrachtgever. Te weten, maandag t/m vrijdag tussen 8.00 en 17.00 uur. Feestdagen uitgezonderd.
Eis	H-15	De aangeboden Apparatuur dient zelf een storing te detecteren en deze te melden op de display inclusief een vermelding van waar de storing zich bevindt en hoe deze opgelost kan worden. Dit geldt voor de meest gangbare storingen. Deze eis geldt niet voor de printer.
Eis	H-16	De aangeboden Apparatuur kan een e-mailnotificatie versturen naar een interne medewerker als er sprake is van een incident.
Eis	H-17	Opdrachtnemer beschikt over een helpdesk en een klantenportaal, waar het mogelijk is om vragen te stellen, storingen te melden en zo nodig de toner aan te vragen. De volgende communicatievormen worden gehanteerd: Telefonisch, per e-mail, online portaal mbt tickets. Al deze communicatie dient in de Nederlandse taal en geschrift plaats te vinden. Het dient voor een gebruiker duidelijk te zijn hoe een hardware en hoe een softwareprobleem kan worden gemeld.
Eis	H-18	Opdrachtnemer levert een rapportage aan daarop minimaal de volgende zaken: Apparatuur type, serienummer, einde contractdatum, volumestand, gemiddeld volume per maand en een storingsoverzicht met daarin vermeld de up- en downtime.
Eis	H-19	Opdrachtnemer geeft een instructie aan medewerkers mbt het gebruik tijdens de implementatie. Inhoudelijk dienen de volgende zaken terug te komen in de instructie: algemeen gebruik Apparatuur, functionaliteiten, service aangelegenheden (zoals het vervangen van de toner en de meest voorkomende storingen en gebruikersfouten).
Eis	H-20	Opdrachtnemer geeft training aan de medewerkers van de IT-dienstverlener van Opdrachtgever die de softwaretool (Follow-me/accounting enz.) gaan beheren zodat zij zelf in staat zijn om wijzigingen toe te passen. Het betreft hier applicatiebeheer.
Eis	H-21	Er dient een op maat gemaakte instructiekaart A3-formaat, te worden gemaakt als de Opdrachtgever hierom vraagt. Hierop dient de basisinformatie mbt Printen, Scannen, Kopiëren uitgewerkt te zijn. Dit document wordt ook in PDF aangeleverd.

Eis	H-22	Een verhuisopdracht zal vanaf het aanmelden door de Opdrachtgever, binnen drie (3) weken afgerond zijn.
Optie		
Optie	H-23	Er zijn locaties waar maar één Apparaat staat. Geef in het prijzenblad aan wat de kosten zijn voor een snellere oplostijd. Te weten 8 uur en 6 uur.

IT: Printserver, driver en protocollen

	Nr.	Omschrijving
I. Printserver, driver en protocollen		
Eis	I-1	De Apparatuur (en de daarbij behorende software en drivers) functioneren binnen de ICT-infrastructuur zoals omschreven in de bijlage H.
Eis	I-2	Het Print- en scanplatform dient in de basis als SaaS Cloud dienst aangeboden te worden. Waarbij het technisch beheer in handen is van de Opdrachtnemer. Mocht blijken dat hybride noodzakelijk is, dan kunt u dit toelichten bij de gunningcriteria.
Eis	I-3	Er kan gewerkt worden met de volgende besturingssystemen: Windows (9,10,11), Apple, Android en Chrome OS.
Eis	I-4	De Apparatuur dient bij de Opdrachtgever in gebruik zijnde netwerk- en communicatieprotocollen te ondersteunen, te weten IPv4 en IPv6.
Eis	I-5	Technisch beheer kan ook op Adhoc basis per uur worden afgenomen. (zie prijzenblad)
Eis	I-6	IP-adressen kunnen centraal worden ingesteld. Het biedingspaneel van de Apparatuur kan middels het IP-adres worden overgenomen door de beheerder.

Informatiebeveiliging en Privacy

	Nr.	Omschrijving
J. Informatiebeveiliging en Privacy		
Eis	J-1	Opdrachtnemer meldt informatiebeveiligingsincidenten, waaronder maar niet beperkt tot datalekken, direct en in ieder geval binnen 24 uur per e-mail bij de Opdrachtgever.
Eis	J-2	Opdrachtnemer (incl. onderaannemers) moet volledige medewerking geven bij het onderzoeken en oplossen van het informatiebeveiligingsincident en stelt, indien gevraagd, alle informatie met betrekking tot het incident ter beschikking aan de Opdrachtgever.
Eis	J-3	Alle geheugendragers worden bij het retourhalen aan het einde van de Overeenkomst of bij een tussentijdse retour, kosteloos, gewist conform de erkende veiligheidsnormen opgesteld door de Algemene Inlichtingen- en Veiligheidsdienst. Na het retourhalen dient de Opdrachtnemer een verklaring te overleggen ter bevestiging van dit proces met vermelding van het juiste serienummer.
Eis	J-4	Er worden geen persoonsgegevens opgeslagen op de Apparatuur.
Eis	J-5	Malicieuze activiteiten moeten kunnen worden gelogd en gesignaleerd.
Eis	J-6	Indien de Opdrachtgever een audit wenst uit te voeren, dan dient de Opdrachtnemer hieraan mee te werken.

Eis	J-7	Opdrachtnemer stelt een vaste contactpersoon aan die voor de gevraagde dienstverlening verantwoordelijk is voor zowel informatiebeveiliging als privacy.
Eis	J-8	De gevraagde dienstverlening moet gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst voldoen aan de algemene vigerende wet- en regelgeving van de Nederlandse overheid, waaronder de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming).
Eis	J-9	Encryptie moet door Opdrachtnemer worden toegepast.
Eis	J-10	Opdrachtnemer treft maatregelen om de kans op Hacker-aanvallen en/of kwaadaardige software te minimaliseren, waaronder minimaal het in gebruik hebben en Up-to-Date houden van technologieën als Firewalling, antivirus, IDS, IPS en encryptie.
Eis	J-11	De Opdrachtnemer dient proactief melding te maken van een nieuwe firmware update.
Eis	J-12	De geheugendragers dienen tussentijds gewist te kunnen worden.
Eis	J-13	Er zal een verwerkersovereenkomst worden afgesloten. Een concept is te vinden in bijlage F.
Eis	J-14	Zodra een Apparaat in storing schiet tijdens een printjob, en deze storing wordt hersteld, dan dient het niet mogelijk te zijn dat de oude printjob alsnog wordt afgemaakt. De opdracht dient opnieuw te worden “vrijgegeven”.

Prijsafspraken

	Nr.	Omschrijving
	K. Prijsafspraken	
Eis	K-1	Inschrijver hanteert een prijsopbouw die is gebaseerd op vaste lease/Huurprijzen voor de Apparatuur/Software. Tevens hanteert Inschrijver een uniforme prijs per Afdruk zwart en per Afdruk kleur.
Eis	K-2	In de Huurprijs zijn inbegrepen de kosten voor: Levering, Installatie, Implementatie en Instructie, hardware en software, Wissen geheugen bij retourname met een schriftelijke bevestiging, retourkosten en transportkosten.
Eis	K-3	In de prijs per Afdruk zijn ingegrepen: 2 ^{de} lijns Service, toner, restafvalbak, onderdelen (exclusief papier, bindmaterialen en nietjes).
Eis	K-4	In de optie jaren zal het huurbedrag 0 euro bedragen voor de hardware. Een servicebijdrage voor de software kan apart benoemd worden.
Eis	K-5	In geval van een bijplaatsing, zal in het eerste contractjaar de Apparatuur voor dezelfde prijs worden toegevoegd aan het contract.
Eis	K-6	In geval van een bijplaatsing van Apparatuur zullen de tikprijzen uit het al aanwezige contract worden gehandhaafd.
Eis	K-7	De Opdrachtgever kan een verzoek tot een verhuizing indienen. De kosten die hiervoor maximaal gemaakt mogen worden, vindt Inschrijver terug in het prijzenblad in bijlage E. Deze kosten zijn inclusief transport, installatie en netwerkintegratie en bedrijfsklaar opleveren.
Eis	K-8	Het dient altijd mogelijk te zijn om een Apparaat binnen deze overeenkomst bij te plaatsen met behoud van de initiële einddatum van de overeenkomst.

Eis	K-9	Alle facturen dienen elektronisch te worden aangeleverd bij het staffbureau. Door gebruik te maken van: facturen@staij.nl .
Eis	K-10	Alle facturen onder één (1) debiteur nummer van STAIJ, maar met vermelding van kostenplaats, naam en/of brinnummer van de school.
Eis	K-11	Het formaat van de factuur betreft UBL 2.0 of XML.
Eis	K-12	De facturatie wordt opgestart per Opdrachtgever, na implementatie. Vanaf dat moment zal de contractduur van 60 maanden starten.
Eis	K-13	Om prijsongelijkheid te voorkomen, is het niet toegestaan licenties, gebruikersrechten van reeds aanwezige applicaties etc. te hergebruiken. Inschrijver dient volledig nieuwe versies te leveren.
Eis	K-14	Aan het einde van de contracttermijn dient de Opdrachtnemer zich flexibel op te stellen om een migratie naar een andere leverancier te ondersteunen. Het is mogelijk om per maand het huidige contract te verlengen, tot de migratie is afgerond. Mits de levensduur van de bestaande Apparatuur dit toelaat.
Eis	K-15	Indexatie van de servicecomponent (tikprijzen) is mogelijk vanaf jaar 2 volgens de CPI-index. Dit geldt niet voor de huurcomponenten (hardware en software).
Eis	K-16	De expiratedatum van het contract is vast. Het basiscontract is 60 maanden, met 2x een optie tot het verlengen van 12 maanden. De expiratedatum blijft (ook bij latere leveringen en bijplaatsingen) gelijk.
Eis	K-17	Het contract wordt niet automatisch verlengd.
Eis	K-18	De genoemde aantallen zijn indicatief en de uitkomst van een inventarisatie. Hieraan kunnen geen rechten ontleend worden. De definitieve bestelling zal na gunning plaatsvinden.
Eis	K-19	Een A3/SRA3 wordt gerekend als 2x een A4.
Eis	K-20	Het maken van scans is vrij van kosten.

Processen, Governance en overleg

	Nr.	Omschrijving
		L. Processen, Governance en overleg
Eis	L-1	Operationeel overleg Opdrachtnemer en de Opdrachtgever houden in het begin per kwartaal een operationeel overleg (serviceoverleg). Hierin worden de dienstverlening, operationele knelpunten, escalaties en de servicelevel rapportage van de periode besproken. Eventueel kunnen in dit overleg zaken aan de orde komen, die aanleiding kunnen zijn om operationele afspraken aan te passen. Het goedgekeurde verslag is belangrijke input voor het tactisch overleg en voor het volgende kwartaal operationele overleg.

		• Frequentie: 1x per kwartaal, eventueel later aangepast per half jaar • Deelnemers: Servicemanagers, Operational Manager (Opdrachtgever), Contractmanagers (optioneel) • Voorzitter: Servicemanager Opdrachtgever • Notulist: Servicemanager Opdrachtnemer
Eis	L-2	Ad hoc (technisch) overleg Indien noodzakelijk kan een separaat (technisch) overleg tussen specialisten plaatsvinden om de mogelijkheden, Changes en ontwikkelingen inhoudelijk te bespreken. Voortgang en evaluatie hiervan worden in het operationeel overleg besproken.
Eis	L-3	Accountmanagement De responstijd vanuit de accountmanager of de vervanger van de accountmanager, is uiterlijk de volgende werkdag.

Duurzaamheid

	Nr.	Omschrijving
	M. Duurzaamheid	
Eis	N-1	Het tonerpoeder in de tonercartridges bevat geen stoffen die gevaarlijk zijn voor het milieu. Dit betekent dat stoffen geclassificeerd met de H-zinnen H400, H413, H410, H412, H411 en EU059 volgens richtlijn 1272/2008 niet zijn toegestaan.
Eis	N-2	De verpakking van de toner dient van gerecycled materiaal te zijn en passend voor de artikelen die worden verzonden. Het is uitdrukkelijk niet de bedoeling dat grote dozen worden verzonden met veel plastic vulling.
Eis	N-3	Opdrachtnemer dient de mogelijkheid aan te bieden om tonerflessen op te halen en te recyclen.
Eis	N-4	Ten minste 10% post-consumer gerecycled materiaal in de kunststof behuizing van de Apparatuur.
Eis	N-5	De Apparatuur voldoet aan de CE-normering van de Europese Unie.
Eis	N-6	De Apparatuur dient te voldoen aan het EnergyStar keurmerk.
Eis	N-7	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat verpakkingsmaterialen na inbedrijfstelling, direct op milieuvriendelijke wijze worden afgevoerd. De kosten hiervoor zijn voor Opdrachtnemer.
Eis	N-8	Apparatuur die in slaapstand geraken dient door een opdracht vanuit het netwerk weer te kunnen worden gewekt. Ook moet door aanraking van het bedieningspaneel en door het aanbieden van de pas, het apparaat weer gewekt kunnen worden waarna zonder herstart opdrachten kunnen worden uitgeprint.
Eis	N-9	De aan de start van de Overeenkomst geleverde Apparatuur moet nieuw zijn en in het eerste (1) jaar. Daarna mag bij een technische ruil een Apparaat hergebruikt zijn ('refurbished Apparatuur'), mits deze Apparatuur in zeer goede staat is en kan blijven voldoen aan de gestelde eisen genoemd in het PvE.

Eis	N-10	Opdrachtgever bepaalt of gebruik gemaakt zal worden van een refurbished Apparaat bij een bijplaatsing binnen het contract. Tevens zal indien dit van toepassing is nadere prijsafspraken gemaakt worden. De totaalprijs kan nimmer hoger (initiële huur x 60 maanden = totaalprijs) of hetzelfde zijn, dan de opgenomen prijs in het prijzenblad.
-----	------	---