

## Bijlage 4 Programma van eisen Lingecollege

<b>Algemeen</b>	
1.	De looptijd van de overeenkomst is 60 maanden, de ingangsdatum van de overeenkomst is 01-02-2026. Er is de mogelijkheid om de overeenkomst twee maal met één jaar te verlengen (2x 1 jaar). De kosten voor de verlenging kunt u kwijt op het prijzenblad in het tweede tabblad.
2.	Alle apparatuur heeft dezelfde expiratiedatum, namelijk 31-01-2031. Dit is ook van toepassing op tussentijds bijgeplaatste apparatuur. Indien Lingecollege gebruikt maakt van de opties tot verlenging wordt de expiratiedatum uiterlijk 31-01-2033.
3.	De aangeboden apparatuur voldoet aan alle relevante, in Nederland geldende, wettelijke voorschriften, onder andere op het gebied van arbeidsomstandigheden, milieu, ergonomie en veiligheid. Dit geldt voor de huidige wetgeving, maar ook voor al aangekondigde toekomstige veranderingen.
4.	Alle menu's, displays, portals en gebruikershandleidingen (van apparatuur en software) zijn in de Nederlandse taal. Voor product specifieke beheerdershandleidingen is Engels ook toegestaan. Bij de aangeboden apparatuur levert inschrijver verkorte handleidingen voor de gebruikers, toegespitst op uiteindelijke configuratie bij Lingecollege.
5.	Aanleveren van handleidingen in bewerkbare vorm, welke Lingecollege kan omzetten naar Lingecollege handleidingen.
6.	Als onderdeel van de oplevering worden op alle locaties (5) door de inschrijver de volgende trainingen verzorgd: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) In gebruik nemen van de oplossing met eventuele handelingen die voor eerste gebruik moeten plaatsvinden.</li> <li>b) Gebruikersinstructie voor de functies printen, scannen en kopiëren, het vervangen van verbruiksmaterialen en het verhelpen van kleine verstoringen (zoals vastgelopen papier).</li> </ul> <p>Op één locatie worden onderstaande trainingen verzorgd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>c) Een beheerderstraining voor het gebruik en beheer van de repro apparatuur.</li> <li>d) Een beheerderstraining ten behoeve van uitgevraagde print en- en scanmanagementoplossing.</li> </ul>
7.	Alle aangeboden apparatuur is bij de levering nieuw, van laatste generatie en van hetzelfde merk. Ook apparaten die later instromen in de overeenkomst.
<b>Print- en scanmanagementoplossing</b>	
8.	Lingecollege wil gebruik maken van een print- en scanmanagementoplossing. De oplossing wordt aangeboden als Software as a Service (SaaS).
9.	<b>Identiteitsmanagement</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) De oplossing heeft integratie/ koppeling met Microsoft Entra ID t.b.v. identificatie/authenticatie. Microsoft Entra ID kan als identiteitsprovider worden gebruikt.</li> <li>b) De oplossing kan rechtstreeks groepsinformatie van Microsoft Entra ID synchroniseren zodat gebruikers geautomatiseerd aan gelijknamige groepen in de oplossing worden toegevoegd en Lingecollege op groepsniveau kan bepalen wie er wel of geen gebruik kan maken van de oplossing.</li> <li>c) Wanneer een gebruiker uit Microsoft Entra ID wordt verwijderd, wordt deze ook automatisch verwijderd uit de oplossing.</li> <li>d) Het is mogelijk om gebruikers en groepen toe te voegen die niet in de omgevingen van de door Lingecollege gekozen identiteitsproviders voorkomen. Dit om bijvoorbeeld externen gecontroleerd toegang te geven tot de print- en scanoplossing.</li> <li>e) De oplossing ondersteunt Modern Authentication (naar de definitie van Microsoft, inclusief multifactor authenticatie). Dit geldt voor alle gevraagde functionaliteiten.</li> <li>f) De oplossing vereist geen integratie met een lokale Active Directory of een trust naar het domein van Lingecollege.</li> </ul>
10.	<b>Identificatie</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Alle multifunctionals worden voorzien van een paslezer die het uitlezen van CSN/UID van ISO14443A/MIFARE B en EM4x02 technologie passen/tags ondersteunt. De paslezers worden initieel zo geconfigureerd dat alle technologieën die ze ondersteunen worden geaccepteerd.</li> <li>b) Het is mogelijk om te authentifieren doormiddel van de pas.</li> <li>c) Het genereren van 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 naar de gebruiker gestuurd per e-mail.</li> <li>d) Na deze identificatie zijn de volgende functionaliteiten beschikbaar voor de gebruiker:</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Printen</li> <li>ii. Scannen</li> <li>iii. Kopiëren</li> </ul> <p>e) Op een single-function-printer (type 3, zie 'hardware') hoeft alleen identificatie door middel van een pas mogelijk te zijn en is alleen printen beschikbaar.</p> <p>f) Uitloggen is tenminste mogelijk via een uitlogknop (op multifunctional) of door de pas nogmaals langs de paslezer te halen (multifunctional en printer).</p> <p>g) Na ca. 60 seconden inactiviteit, waarbij een gebruiker geen interactie heeft met het apparaat, wordt de gebruiker automatisch uitgelogd.</p> <p>h) Zonder identificatie is gebruik van de apparatuur niet mogelijk.</p>
11.	<p><b>Printen Algemeen</b></p> <p>a) Na identificatie krijgt de gebruiker uitsluitend toegang tot de eigen printwachtrij.</p> <p>b) Een printopdracht kan op ieder aangesloten apparaat, na identificatie, door de betreffende gebruiker, afgedrukt worden.</p> <p>c) Een printopdracht kan op iedere aangesloten apparaat, na identificatie door de betreffende gebruiker, nog verwijderd worden.</p> <p>d) Het is mogelijk om een printopdracht, na identificatie, op een multifunctional, nog te wijzigen op minimaal de volgende parameters:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Of de opdracht enkel- of dubbelzijdig wordt afgedrukt.</li> <li>ii. Het aantal keer dat de printopdracht afgedrukt wordt</li> <li>iii. Of de afdruk op basis van automatische kleurherkenning of in zwart-wit wordt geprint.</li> <li>iv. Of de afdrukken geniet en/of geperforeerd worden (indien beschikbaar op het apparaat).</li> <li>v. De bewaartijd van printopdrachten van printopdrachten wordt ingesteld op 24 uur. Na 24 uur worden niet opgehaalde printopdrachten verwijderd.</li> </ul> <p>e) E-mail to print moet mogelijk zijn, hiermee wordt bedoeld dat een gebruiker een mail met bijlage kan sturen naar een vooraf gedefinieerd e-mailadres waarbij de print en scanmanagement oplossing de bijlage oppakt en in de wachtrij van de gebruiker zet.</p> <p>f) Het moet mogelijk zijn om een document bij de print en scanmanagement oplossing aan te bieden middels een webupload pagina.</p>
12.	<p><b>Printen Windows</b></p> <p>a) Op devices met een door Microsoft ondersteund Windows OS is printen mogelijk via printer driver.</p> <p>b) Installatiebestanden van de printer drivers voor zijn geschikt voor installatie via Microsoft Intune.</p> <p>c) De gewenste standaard instellingen van de printer driver na installatie worden in het installatiebestand geïncludeerd en toegepast.</p> <p>d) Nietten, perforeren, boekjesafwerking (gevouwen A3 of A4 met nietjes in de rug) en ladeselectie zijn te selecteren en functioneren bij het printen via de printer driver in Windows.</p>
13.	<p><b>Printen macOS</b></p> <p>a) Op devices met een door Apple ondersteunde versie van macOS is printen mogelijk via printer driver. De oplossing voorziet in geschikte installatiebestanden.</p> <p>b) Nietten, perforeren, boekjesafwerking (gevouwen A3 of A4 met nietjes in de rug) en ladeselectie zijn te selecteren en functioneren bij het printen via de printer driver in macOS.</p>
14.	<p><b>Printen ChromeOS</b></p> <p>a) Op devices met een door Google ondersteunde versie van ChromeOS is printen mogelijk met een App of Chrome Extensie (zodat deze automatisch gedistribueerd kan worden op met Google Workspace beheerde ChromeOS Devices).</p> <p>b) Na installatie van de App of Extensie is hooguit aanmelden via de gewenste identiteitsprovider nodig voordat de App of Extensie in gebruik kan worden genomen. Een gebruiker hoeft geen URLs of andere variabelen in te voeren.</p> <p>c) Met de App of Extensie is het mogelijk om te selecteren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. welke pagina's van het document afgedrukt worden</li> <li>ii. hoeveel exemplaren van de printopdracht er afgedrukt worden</li> <li>iii. of de pagina's staand of liggend worden afgedrukt</li> <li>iv. of het document in zwart-wit of kleur wordt afgedrukt</li> <li>v. wat het papierformaat van de printopdracht is</li> <li>vi. of er één op meerdere pagina's op één vel papier afgedrukt worden (N-up)</li> <li>vii. welke schaal er wordt toegepast (aanpassen aan afdrukgebied, aanpassen aan papierformaat of aangepast)</li> <li>viii. welke papierlade er gebruikt wordt voor de printopdracht</li> <li>ix. of de printopdracht geniet wordt</li> <li>x. of de printopdracht als boekje geprint wordt</li> </ul>

15.	<p><b>Scannen – Bestemmingen</b></p> <p>a) Op multifunctionals zijn scanworkflows (door gebruikers met toegang tot de betreffende workflow) te selecteren nadat er vanaf het hoofdscherm één scanknop is geselecteerd.</p> <p>Scannen kan naar:</p> <p>b) e-mail waarbij het e-mailadres van de ingelogde gebruiker herkend en voorgesteld wordt als bestemming.</p> <p>c) naar OneDrive for Business waarbij:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. De scan wordt afgeleverd met de identiteit van de ingelogde gebruiker</li> <li>ii. Er meerdere scanworkflows geconfigureerd kunnen worden.</li> <li>iii. Het beginpad per scanworkflow gedefinieerd kan worden.</li> <li>iv. Toegang tot specifieke scanworkflows per gebruiker(groep) verstrekt kan worden.</li> </ul>
16.	<p><b>Scannen – bestandformaten, resolutie, overige functies</b></p> <p>a) Het is naar alle gevraagde bestemmingen mogelijk om te scannen in</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. PDF</li> <li>ii. gecomprimeerde PDF</li> <li>iii. TIFF</li> <li>iv. JPEG</li> </ul> <p>b) Standaard wordt gecomprimeerde PDF ingesteld. De gebruiker kan dit per scanopdracht aanpassen.</p>
17.	<p><b>Scannen – blanco pagina's verwijderen (optioneel)</b></p> <p>Het is optioneel mogelijk om dubbelzijdig te scannen waarbij de oplossing alle blanco pagina's verwijdert uit het gescande bestand. Dit is mogelijk naar alle bestemmingen. De gevoeligheid waarmee blanco pagina's worden herkend is een instelbare parameter en kan door een beheerder worden gewijzigd.</p>
18.	<p><b>Rapportages:</b></p> <p>a) De oplossing maakt inzichtelijk:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Hoeveel een apparaat, gebruiker of afdeling geprint, gescand en/of gekopieerd heeft in een instelbare periode. <ul style="list-style-type: none"> <li>o Aantallen zijn hierbij herkenbaar gesplitst in type activiteit (print, kopie, scan), zwart-wit of kleur, enkelzijdig of dubbelzijdig en papierformaat.</li> </ul> </li> </ul> <p>b) De rapportagedata is te exporteren in CSV of XLSX formaat.</p>
19.	De printoplossing (multifunctionals, printers en software) functioneert op basis van een uitgaande internetverbinding die Lingecollege hiervoor beschikbaar stelt. Printen is mogelijk op basis van een eindgebruiker met internetverbinding en een multifunctional/printer met internetverbinding. Het gebruik van VPN verbindingen is niet toegestaan.
20.	De aangeboden printoplossing werkt volledig binnen en met de in Bijlage 5 ICT infrastructuur benoemde omgeving en devices.
	<b>Hardware office</b>
21.	De afdruksnelheid van type 1 A3 kleuren MFP is minimaal 25 PPM in kleur en zwart/wit op de standaard afdrukmodus van het apparaat.
22.	De afdruksnelheid van type 2 A4 kleuren printer is minimaal 30 PPM in kleur en zwart/wit op de standaard afdrukmodus van het apparaat.
23.	Een multifunctional (Type 1) beschikt standaard over: <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 lade A3 papier minimaal 500 vel</li> <li>- 1 lade A4 minimaal 500 vel</li> <li>- Onderzetkast</li> <li>- Handinvoer</li> </ul>
24.	Optioneel 2 extra papierlades van 500 vel A4 t.b.v. Type 1
25.	Een printer (Type 2) beschikt standaard over: <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2 lades A4 minimaal 500 vel</li> <li>- Onderzetkast</li> <li>- Handinvoer</li> </ul>
26.	<p>a) Multifunctional (Type 1) zijn geschikt om papier t/m 200 g/m2, dubbelzijdig, vanuit de papierlades af te drukken</p> <p>b) Printer (Type 2) zijn geschikt om papier t/m 120 g/m2, dubbelzijdig, vanuit de papierlades af te drukken.</p>

27.	Gebruikers krijgen via de display op de multifunctionals instructies voor het bijvullen/vervangen van papier, overige supplies en het verhelpen van kleine verstoringen.
28.	De printresolutie van alle apparatuur is minimaal 600dpi.
29.	Vergroten en verkleinen kan via de glasplaat en automatische documentendoorvoer, minimaal van/naar de combinaties A3 (alleen van toepassing voor A3 multifunctionals), A4- en A5-formaat.
30.	Lichter/donkerder maken van kopieën is mogelijk als voorbewerking via het bedieningspaneel op de multifunctional.
31.	Multifunctionals scannen zowel in kleur als in zwart-wit. Standaard wordt kleur ingesteld.
32.	Multifunctionals scannen zowel enkel als dubbelzijdig. Standaard wordt dubbelzijdig scannen ingesteld.
33.	Bij het scannen met een multifunctional worden A5, A4, A3 (alleen van toepassing voor A3 apparatuur) automatisch gedetecteerd op basis van de originelen.
34.	Multifunctionals die A3 formaat ondersteunen zijn voorzien van single pass scanner. De boven- en onderkant van dubbelzijdige documenten worden in één scan beweging tegelijk gescand.
35.	Multifunctionals die A3 papierformaat uit papierlades kunnen printen zijn voorzien van een Solid State Drive. Andere apparatuur is voorzien van een Solid State Drive of een andere vorm van opslag op basis van NAND-flashgeheugen.
36.	De print- en scanopdrachten zijn zowel 'at rest' als 'in transit' versleuteld via een courante standaard zoals bijvoorbeeld TLS 1.2, TLS 1.3 of AES met 256 bits sleutel.
<b>Hardware + software repro</b>	
37.	<p>Type 3 Repro zwart is minimaal voorzien van:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 5 papierlades met een totale capaciteit van minimaal 6.000 vel A4 (o.b.v. 80 g/m<sup>2</sup>), geschikt voor papierformaten tussen A5 en SRA3+ gewicht tot en met 300 g/m<sup>2</sup></li> <li>- De mogelijkheid om automatisch dubbelzijdig af te drukken tot en met 300 g/m<sup>2</sup></li> <li>- 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</li> <li>- Booklet Finisher geschikt voor het maken van boekjes tot en met 25 vel, opvangcapaciteit minimaal 3.000 vel A4 (o.b.v. 80 g/m<sup>2</sup>)</li> <li>- Trimmer voor het schoonsnijden van de lange zijde gekoppeld aan de Booklet Finisher</li> <li>- Ponseenheid voor het maken van 2 en 4 gaten geïntegreerd in de Booklet Finisher</li> <li>- Inschieteenheid voor het toevoegen van bijvoorbeeld gedrukte omslagen tot en met 300 g/m<sup>2</sup></li> <li>- Invoercapaciteit minimaal 2x 100 vel (o.b.v. 80 g/m<sup>2</sup>)</li> <li>- Statuslamp, zodat de operator op afstand de status van de machine kan zien</li> </ul> <p>De afdruksnelheid van type 4 Repro is minimaal 100 PPM zwart op de standaard afdrukmodus van de machine.</p> <p>Type 3 Repro hoeft niet te worden opgenomen in de print- en scanmanagement-oplossing.</p>
38.	<p>Type 4 Repro kleur is minimaal voorzien van:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 5 papierlades met een totale capaciteit van minimaal 5.000 vel A4 (o.b.v. 80 g/m<sup>2</sup>), geschikt voor papierformaten tussen A5 en SRA3+ gewicht tot en met 350 g/m<sup>2</sup></li> <li>- De mogelijkheid om automatisch dubbelzijdig af te drukken tot en met 350 g/m<sup>2</sup></li> <li>- EFI-controller of gelijkwaardig</li> <li>- 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</li> <li>- Booklet Finisher geschikt voor het maken van boekjes tot en met 25 vel, opvangcapaciteit minimaal 3.000 vel A4 (o.b.v. 80 g/m<sup>2</sup>)</li> <li>- Trimmer voor het schoonsnijden van de lange zijde gekoppeld aan de Booklet Finisher</li> <li>- Ponseenheid voor het maken van 2 en 4 gaten geïntegreerd in de Booklet Finisher</li> <li>- Registratietolerantie dient maximaal 0,5mm per zijde te zijn</li> <li>- Ontkruleenheid voor een soepele uitvoer van krulgevoelige media</li> <li>- Statuslamp, zodat de operator op afstand de status van de machine kan zien</li> </ul> <p>De afdruksnelheid van type 3 Repro is minimaal 80 PPM in kleur op de standaard afdrukmodus van de machine.</p> <p>Type 4 Repro hoeft niet te worden opgenomen in de print- en scanmanagement-oplossing.</p>
39.	<p>Software Repro:</p> <p>Lingecollege 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.</p>

	<p>De aanlevermodule van de Repro software dient aan de volgende eisen te voldoen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ De bestellende gebruiker dient zich te identificeren door middel van een koppeling met Microsoft Entra ID</li> <li>○ De interface voor de bestellende gebruiker is web-based en wordt in gangbare mobiele browsers automatisch geschaald voor een geschikte weergave op mobile devices</li> <li>○ Actieve verzenders:</li> <li>○ Automatische conversie van Officebestanden naar PDF</li> <li>○ Actieve webshops: 1</li> <li>○ Aanpasbare webshop lay-out</li> <li>○ Accounting: koppelen afdrukken aan gebruiker met rapportagemogelijkheid</li> <li>○ Budgettering: budgetteren per gebruiker en gebruikersgroepen mogelijk</li> <li>○ De items in het jobticket moeten aansluiten bij de afwerkmogelijkheden van de repro</li> <li>○ Preflight functionaliteit zodat problemen met kleuren, fonts, transparantie, afbeeldingsresolutie en compatibiliteit van PDF-versies opgespoord kunnen worden</li> <li>○ Er dient een printvoorbeeld zichtbaar te zijn voor de gebruiker en operator</li> <li>○ Er dient een winkelwagen functionaliteit aanwezig zodat meer opdrachten gelijktijdig verstrekt kunnen worden</li> <li>○ Een kostenoverzicht weergeven per individuele opdracht en totale order</li> <li>○ Status updates van opdrachten en orders doorgeven</li> <li>○ Een archief functie waarbij opdrachten (opnieuw) kunnen worden besteld, deze dient los te staan van de productiewachtrij.</li> </ul> <p>De uitvoeringsmodule van de Repro software dient de volgende functionaliteit te hebben:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Aantal gelijktijdige operators minimaal 2</li> <li>○ Binnenkomende opdrachten uit de aanlevermodule worden verzameld in een verwerkingsportal. Deze portal biedt: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Een overzicht van alle bestaande orders inclusief de opdrachten, exclusief het archief</li> <li>○ Filterfunctie om te filteren op status</li> <li>○ Een overzicht van de actuele printerstatus</li> <li>○ De mogelijkheid om printklare bestanden kunnen versturen naar gekoppelde printers, waarbij een proefprint mogelijk moet zijn</li> <li>○ De mogelijkheid om papiersoorten en afwerkingsmogelijkheden automatisch in te stellen</li> <li>○ De mogelijkheid om kopieeropdrachten te registreren</li> </ul> </li> <li>○ Zowel de aanleverportal als de repromodule dienen overeen te komen met de papiercatalogus in de controller van de gekoppelde printers.</li> <li>○ Binnen de portal is e-mailcommunicatie mogelijk over de status van de opdracht richting de gebruiker</li> </ul> <p>Order/opdracht en pakbonnen kunnen printen, waarbij de inhoud aangepast moet kunnen worden</p> <p>De oplossing wordt aangeboden als Software as a Service (SaaS)</p>
40.	<p>De aangeboden machines moeten zonder aanpassing van de reprocruimte passen (formaat + werkruimte). De volgende maximale ruimte is beschikbaar:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kleurenmachine: 420 x 180 cm</li> <li>2. zwart-wit machine: 370 x 240 cm</li> </ol> <p>Zie ook bijlage 7</p>
	<p><b>Service</b></p>
41.	<p>De multifunctionals zijn operationeel gedurende de openingstijden van de schoollocaties. De inschrijver garandeert dat de functionaliteiten (printen, scannen, kopiëren) op werkdagen gedurende het service window van 8.00 – 17.30 uur ten minste 98% per apparaat per kwartaal beschikbaar is. Indien een apparaat gedurende twee opeenvolgende kwartalen de 98% niet haalt, behoudt Lingecollege zich het recht voor om deze kosteloos te laten vervangen door een nieuw apparaat.</p>
42.	<p>De reproapparatuur is operationeel gedurende de openingstijden van de schoollocaties. De inschrijver garandeert dat de functionaliteiten (printen, scannen, kopiëren) op werkdagen gedurende het service window van 8.00 – 17.30 uur ten minste 95% per apparaat per kwartaal beschikbaar is. Indien een apparaat gedurende twee opeenvolgende kwartalen de 95% niet haalt, behoudt Lingecollege zich het recht voor om deze kosteloos te laten vervangen door een nieuw apparaat.</p>

43.	Voor de print- en scanmanagementoplossing aangeboden als SaaS garandeert inschrijver een uptime van ten minste 99,5% per kwartaal
44.	Inschrijver handelt storingen en klachten van Lingecollege af op maandag t/m vrijdag van 8.00 tot 16:15 uur, met uitzondering van de algemeen erkende feestdagen in Nederland.
45.	Inschrijver biedt de volgende diensten zonder dat daarvoor software op werkstations/servers in het netwerk van Lingecollege geïnstalleerd wordt: a) De apparatuur bestelt automatisch de benodigde verbruiksmaterialen die inbegrepen zijn bij de afdrukprijs en die door gebruikers zelf vervangen worden. b) Tellerstanden worden geautomatiseerd doorgegeven aan inschrijver. c) Technische storingen met een foutcode die zeker interventie van inschrijver vereisen worden geautomatiseerd doorgegeven aan inschrijver én aan de contactpersoon van Lingecollege op betreffende locatie.
46.	Inschrijver garandeert een oplostijd van een storing van maximaal 1 werkdag (next business day), wat inhoudt dat de storing uiterlijk is opgelost aan het eind van de werkdag die volgt op de dag van melding. Storingen worden opgelost op werkdagen tussen 8:00 uur en 16:15 uur.
47.	Bij een verstoring die effect heeft op alle in gebruik zijnde apparaten garandeert inschrijver een oplostijd van 8 werkuren.
48.	Inschrijver garandeert dat na interventie door een technicus voor het verhelpen van een storing aan een multifunctional, de apparaat- en klant specifieke instellingen bewaard blijven.
49.	Inschrijver zorgt per machine, voor een ijzeren voorraad aan verbruiksmaterialen die bij de afdrukprijs zijn inbegrepen, waarbij minimaal van iedere kleur een toner op voorraad wordt gehouden.
50.	Het aantal afdrucken kleur, zwart/wit of een combinatie heeft geen invloed op de performance van de multifunctionals.
51.	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 worden binnen 1 week na uitkomst geïmplementeerd. Het uitvoeren van updates en upgrades die impact hebben op de SaaS print- en scanmanagementoplossing of de apparaten wordt uitgevoerd door inschrijver. Updates en upgrades van oplossingscomponenten op Windows, ChromeOS of macOS devices van eindgebruikers vinden bij voorkeur automatisch plaats. Als een Windows, ChromeOS of macOS device van een gebruiker opnieuw opgestart dient te worden voor de update, dan krijgt de gebruiker daarvan een duidelijke melding. Indien automatische updates en upgrades van oplossingscomponenten op Windows, ChromeOS of macOS devices van eindgebruikers niet mogelijk zijn, dan vinden deze updates in overleg plaats waarbij de inschrijver Lingecollege voorafgaand aan publicatie van de update/upgrade informeert over de aanstaande update/upgrade. Er wordt een inzichtelijk log bijgehouden wat te raadplegen is door Lingecollege.
52.	Zodra de netwerkverbinding of stroomvoorziening is hersteld nadat deze onderbroken of uitgeschakeld is geweest, start de apparatuur en de daarop geïnstalleerde software en services vanzelf weer op.
53.	Na inbedrijfstelling en na onderhoud of reparatie voert inschrijver alle verpakkingsmaterialen (van apparatuur en onderdelen) direct af.
54.	Informatie op de opslagmedia van de apparatuur is encrypted. Na het verwerken van een print- of scanopdracht worden de geprinte of gescande bestanden verwijderd uit het geheugen van de apparatuur. De betreffende gegevens dynamisch en ontraceerbaar verplaatsen, zoals bij SSD's gebruikelijk is, wordt ook beschouwd als verwijderen.
55.	Wanneer er apparatuur retour genomen wordt, wordt alle data verwijderd volgens NIST 800-88 richtlijnen of vergelijkbaar. Ook alle klantspecifieke instellingen (zoals bijvoorbeeld netwerkinstellingen, configuratie-instellingen, adreslijsten) op de apparatuur worden door inschrijver verwijderd. Lingecollege ontvangt van inschrijver een bewijs met de details van de gegevensverwijdering per apparaat.
56.	De overeenkomst wordt per drie maanden geëvalueerd op tenminste de volgende onderdelen: CMDB status, aard storingen, responsetijd technicus per storing, (niet-)beschikbaarheid per apparaat, uitgevoerde IMACD-verzoeken (incl. behandel tijd), afdruk- en scanvolume per apparaat (kopieën en prints in kleur en zwart-wit, scans), verbruikt retourrecht, duurzaamheidsdoelen en nieuwe ontwikkelingen (voor zover die voor Lingecollege van belang zijn). Inschrijver levert de rapportage binnen 3 weken na afloop van de rapportageperiode aan bij Lingecollege.
57.	Inschrijver initieert een overlegstructuur waarbij tenminste per rapportageperiode een overleg wordt gepland. Dit overleg vindt in principe digitaal plaats tenzij Lingecollege verzoekt om dit overleg op locatie bij Lingecollege te laten plaatsvinden.

58.	<p>Inschrijver garandeert een beschikbaarheid per apparaat van minimaal 98 %. Dit wordt gemeten in periodes van drie maanden op maandag t/m vrijdag (nationaal erkende feestdagen uitgezonderd) in het tijdvak van 8.00 uur 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 Lingecollege.</p> <p>Met niet-beschikbaarheid wordt bedoeld dat een apparaat niet naar behoren functioneert vanwege een storing van het apparaat of dat het apparaat verminderd leesbare of onleesbare afdrucken of scans produceert. Aangekondigd preventief onderhoud, vernieling of beschadiging ten gevolge van toerekenbare tekortkoming of nalatigheid van Lingecollege, niet-beschikbaarheid van de werkomgeving van Lingecollege en calamiteiten zoals brand, waterschade e.d. zijn uitgezonderd van de berekening.</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 apparaat 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>
59.	<p>De kosten van onderhoud/ service zijn in de prijs inbegrepen, tenzij onderhoud noodzakelijk is door gedragingen toerekenbaar aan Lingecollege. Voor onderhoud/ service zal Lingecollege aan inschrijver 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 apparatuur anders dan in overeenstemming met de bestemming ervan;</li> <li>b) Beschadiging van de apparatuur die te wijten is aan anderen dan inschrijver;</li> <li>c) Het verplaatsen van de apparatuur, wanneer dit niet door inschrijver gebeurt;</li> <li>d) Nadien aangebrachte wijzigingen in of aan de apparatuur zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van inschrijver;</li> <li>e) Andere niet aan inschrijver 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 Lingecollege.</li> <li>g) Schade door brand, water en andere, van buiten de apparatuur komende oorzaken;</li> <li>h) Het niet of niet tijdig verlenen van toegang tot werkomgeving Lingecollege door Lingecollege.</li> </ol> <p>Als er een factuur wordt verzonden door een van bovenvermelde punten, dan wordt dit altijd overeengekomen met een daartoe bevoegd persoon van Lingecollege. Een factuur kan alleen verzonden worden wanneer er vooraf een opgave en goedkeuring van de kosten zijn geweest.</p>
<b>Commercieel en facturatie</b>	
60.	Het door Lingecollege geproduceerde afdruckvolume wordt afgerekend op basis van werkelijk verbruik.
61.	Scans worden niet in rekening gebracht.
62.	Lingecollege heeft de mogelijkheid om 10% van de totale huurwaarde van het apparatenpark (met uitzondering van de reproapparatuur) gedurende de looptijd kosteloos te retourneren. Er is geen aanleiding om aan te nemen dat hier op korte termijn gebruik van wordt gemaakt. Nadat een apparaat geretourneerd is, komt de huur vanaf de eerstvolgende factuur te vervallen.
63.	Prijzen zijn vast. Dit is van toepassing op alle apparaten die zijn benoemd in deze aanbesteding. Apparaten die aanvullend aan de aanbesteding worden bijgeplaatst hebben eveneens dezelfde prijzen.
64.	Het verwijderen, ophalen en terugnemen van de multifunctionals na beëindiging van de overeenkomst is voor rekening van de inschrijver.
65.	Lingecollege ontvangt per maand een factuur voor: <ol style="list-style-type: none"> <li>c) Huur per maand, vooraf</li> <li>d) Afrekening werkelijk gemaakte afdrucken per maand, achteraf</li> </ol>

66.	Afdrukken die een combinatie zijn van kleur en zwart, worden separaat in kleur en zwart geregistreerd en in rekening 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.
67.	Onder een afdruk wordt verstaan; één A4 afdruk of kleiner. Een A3 afdruk wordt als 2x een A4 afdruk geregistreerd.  Voor Repro Type 4 & 5 dient een A3=A4 afdrukprijs afgegeven te worden
68.	Inschrijver stuurt een digitale factuur die betrekking heeft op de geplaatste apparatuur. Op deze factuur wordt minimaal het volgende vermeld: a) ID-nummer van het apparaat b) Locatie van het apparaat c) Periodevermelding d) Debiteurnummer e) Aantal afdrukken/ kosten gesplitst in kleur en zwart-wit inclusief BTW per schoollocatie t.b.v. de doorbelasting, per locatie is dus direct inzichtelijk wat de kosten inclusief BTW zijn. f) Vermelding van begin- en eindstand van de periode voor kleur en zwart-wit.
69.	Eenmaal per jaar kunnen afdrukprijzen worden geïndexeerd. Basis voor indexatie is de consumenten prijsindex voor alle huishoudens op basis van de voorafgaande 12 maanden, uitgegeven door het CBS. Inschrijver brengt Lingecollege minimaal 2 maanden voorafgaand aan de indexatiedatum van de wijziging op de hoogte. Hiervan kan voor het eerst gebruik worden gemaakt één jaar na ingangsdatum van de overeenkomst.