

Bijlage D - Programma van Eisen

EIS	Omschrijving
1	Contractueel
1.1	Inschrijver verstuurt per kwartaal achteraf één (1) factuur voor de gemaakte Afdrukken en één (1) factuur vooraf voor de vaste Huurprijs van Apparatuur digitaal naar facturen@stichtingboor.nl. Digitale facturen dienen worden aangeleverd in PDF. Op de factuur dient minimaal het volgende worden vermeld: • Factuurdatum; • Periode waarop de factuur betrekking heeft; • Factuurnummer; • Kenmerk van de Raamovereenkomst; • Klantnummer; • Debiteurennummer; • Bij de facturen wordt een specificatie toegevoegd per Apparaat met daarbij het plaatsingsadres, de naam van de school en het BRIN- nummer van de locatie. • Op de specificatie bij de factuur voor de Afdrukken wordt het aantal Afdrukken zwart/ wit en kleur voor de betreffende periode vermeld. • Op de specificatie bij de factuur voor de vaste Huurprijs staan de Huurprijzen per machine voor de betreffende periode vermeld.
1.2	Afdrukken worden per kwartaal achteraf op basis van het werkelijk aantal gemaakte Afdrukken afgerekend.
1.3	Huurprijzen van Apparatuur worden per kwartaal vooraf gefactureerd. Bijplaatsingen worden op dezelfde factuur opgenomen als de factuur voor de vaste Huurprijs van de lopende Raamovereenkomst en dus niet separaat gefactureerd.
1.4	Facturen worden binnen 30 dagen na afsluiting van een kwartaal ingediend.
1.5	Het maken van scans brengt geen kosten met zich mee, ongeacht bestandstype of bestandsformaat.
1.6	Kosten voor het retourneren van de Apparatuur tijdens en aan het einde van de Raamovereenkomst en de verwijderingsbijdragen zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
1.7	Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst (inclusief de eventuele verlengingen) heeft Opdrachtgever het onbeperkte gebruiksrecht op de geleverde beheertools, drivers en andere Software binnen de Opdrachtgever-infrastructuur voor een onbeperkt aantal gebruikers, servers en werkplekken. Tevens heeft Opdrachtgever recht op Onderhoud en support inclusief updates en upgrades van de beheertools, drivers, firmware en andere door Opdrachtnemer ter beschikking gestelde Software.
1.8	Opdrachtnemer is gerechtigd de overeengekomen afdrukprijzen voor ten hoogste één (1) maal per jaar en wel voor het eerst op 1 januari 2027 te indexeren. De indexering dient Opdrachtnemer uiterlijk 1 december kenbaar te maken. De prijswijziging kan maximaal gelijk zijn aan en dient te gebeuren op basis van CBS (2020=100) SBI2008 tabel 26-28 Elektronische en machine – industrie, CAO- lonen per uur incl. beloningen (StatLine - Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers (2020=100)) Echter in geen geval zal de voorgestelde prijsstijging meer dan 5% bedragen. Indexeringsverzoeken over voorgaande jaren kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend en ingevoerd.
1.9	Opdrachtgever verlangt van de Opdrachtnemer flexibiliteit waarin er machines Geretourneerd, ge-upgrade en ge-downgrade kunnen worden zonder financiële consequenties (afkoop).

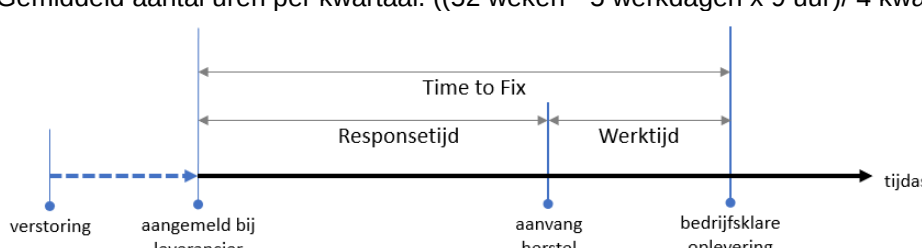
	Tijdens de contractperiode zal er een retourpercentage van 10% over de contractwaarde bij aanvang van het gecontracteerde machinepark en contractduur gelden, hierna te noemen retourwaarde. Dit betekent dat indien er een machine retour komt, het daarvoor geldende huurbedrag op de eerstvolgende factuur niet meer voorkomt en er geen verdere afkoop door de Opdrachtgever is verschuldigd. De berekening van de 10% retourwaarde is als volgt; Totale waarde van de opdracht bij aanvang; Aantal Apparaten x Huurprijs x Looptijd = totale waarde opdracht. Voorbeeld: 300 Apparaten x € 75,-- Huurprijs x 60 maanden looptijd = € 1.350.000, --. Retourwaarde 10% is derhalve 10% van € 1.350.000, -- = € 135.000, --. Wanneer er een Apparaat retour komt na 24 maanden is er nog een resterende periode van 36 maanden x € 75,-- = € 2.700,-- welke Opdrachtnemer tegoed zou hebben. Dit tegoed gaat af van de retourwaarde. Resterende retourwaarde; € 135.000, -- minus € 2.700, -- = € 132.300, --. Er is veel zorg besteed aan de initiële plaatsing van de Apparatuur door een uitgebreide inventarisatie binnen alle schoollocaties van Opdrachtgever. De verwachting is dat het Retourneren en vervanging tot een minimum beperkt zal worden.
1.10	Tijdens de Looptijd van het contract dienen Bijplaatsingen mee te lopen in de Raamovereenkomst en dus ook dezelfde einddatum te hebben als initieel afgesproken. De Bijplaatsing dient op dezelfde factuur te worden opgenomen als de factuur voor de vaste Huurprijs van de lopende Raamovereenkomst. Bijplaatsingen tijdens de Looptijd gaan tegen dezelfde tarieven als opgenomen in het prijzenblad voor de dan geldende resterende looptijd. Bijplaatsing dient nieuwe en ongebruikte Apparatuur te zijn. Vanaf 12 maanden na ingang van de Raamovereenkomst mag er gebruikte en/of refurbished Apparatuur ingezet worden. Deze dient minimaal aan dezelfde specificaties te voldoen als hier uitgevraagd. Bijplaatsing volgens deze regeling zal gelimiteerd worden tot 10% van het initieel afgesproken aantal Apparaten (naar boven afgerond).
1.11	Hetgeen wel in de Inschrijving wordt beschreven, ook de wijze waarop invulling wordt gegeven aan de kwalitatieve aspecten, maar niet in het prijzenblad is voorzien, wordt geacht kosteloos te zijn aangeboden.

2	Apparatuur
2.1	De eisen en specificaties ten aanzien van de aantallen en typen Apparaten staan in 'Bijlage H Machine- en volumeoverzicht' en 'Bijlage I - Machinespecificaties'.
2.2	Het display en de bediening van alle aangeboden Apparaten is in de Nederlandse taal.
2.3	Bij de initiële plaatsing mag alleen fabrieksnieuwe Apparatuur geleverd worden van de laatste generatie voorzien van identieke firmware, Software-versies en basisinstellingen.
2.4	Met het oog op beheersbaarheid voor Opdrachtgever en eenduidigheid voor gebruikers is het Inschrijver slechts toegestaan om één merk Apparaten te leveren voor Type 1 tot en met Type 5. Wanneer Inschrijver voor Type 6 en type 7 een afwijkend merk wil inzetten dienen deze twee types wel van hetzelfde merk te zijn.
2.5	Opdrachtgever eist een uniforme "look and feel" van de bedieningspanelen van de Apparatuur. Taken die op de verschillende type Apparatuur (met uitzondering van de Reprografische machines) uitgevoerd worden, dienen op eenduidige wijze door de Gebruiker uitgevoerd te kunnen worden.
2.6	Printopdrachten dienen standaard dubbelzijdig te worden afgedrukt. Enkelzijdig kan per printopdracht ingesteld worden.
2.7	Printopdrachten worden standaard zwart/wit afgedrukt. Kleur kan per printopdracht ingesteld worden.
2.8	Gebruikers krijgen voor het vrijgeven van een printopdracht of een kopieeropdracht op het display te zien of de opdracht in zwart/wit of kleur wordt geprint, enkel- of dubbelzijdig wordt geprint, het aantal printjes/kopieën dat wordt gemaakt en de totale kosten van de opdracht.
2.9	De Apparatuur maakt gebruik van slechts één bedrade netwerkaansluiting.
2.10	Indien de invoerbak tijdens een opdracht leeg is dan is per machine instelbaar of de opdracht wordt stopgezet óf wordt voortgezet vanuit een andere invoerbak.
2.11	Het display van de Apparatuur dient op afstand te kunnen worden overgenomen door een beheerder van Opdrachtgever.

3	Software
3.1	Opdrachtgever eist van Inschrijver Printmanagementsoftware, beheer- en scansoftware passend bij alle de beschreven wensen en eisen die afgestemd zijn en blijven t.b.v. een hoge gebruikerstevredenheid.
3.2	Opdrachtnemer levert de Printmanagementsoftware als SAAS-oplossing.
3.3	De applicatie is schaalbaar en kan zonder technische aanpassingen en additionele financiële vergoedingen (anders dan de overeengekomen licentiekosten) meegroeien met de organisatie.
3.4	Opdrachtnemer zal de oplossing zo installeren en managen binnen de hostingomgeving dat gebruik of misbruik door derde gebruikers het gebruik door Opdrachtgever van de oplossing niet kan verstoren (zoals verminderde prestaties). Opdrachtnemer zal er verder door middel van adequate beveiligingsmaatregelen voor zorgen dat wanneer gegevens worden verwerkt in een gedeelde Hostingomgeving, alleen de door Opdrachtgever geautoriseerde gebruikers toegang hebben tot de data van Opdrachtgever op een dergelijke hosting omgeving.
3.5	De hosting omgeving die door Opdrachtnemer zal worden gebruikt voor het leveren van SaaS-diensten en voor het opslaan van de data van Opdrachtgever, zal zich binnen de grenzen van de EU bevinden en zal niet naar een andere locatie worden verplaatst zonder voorafgaande schriftelijke melding hiervan en akkoord van Opdrachtgever.
3.6	Benodigde Software inclusief alle benodigde licenties zijn onderdeel van de Inschrijving.
3.7	De migratie kan pas van start gaan, nadat Leverancier tijdig het technisch en functioneel ontwerp heeft aangeleverd en deze zijn goedgekeurd door Opdrachtgever.
3.8	Inschrijver moet kunnen aansluiten op de infrastructuur van de Opdrachtgever. Zie hiervoor de beschrijving in het aanbestedingsdocument.
3.9	De Printmanagementsoftware moet aan de volgende functionele eisen voldoen: • Er is geen VPN verbinding nodig; • Synchroniseert met EntraID; • Printen vanaf elke plek (zowel met pc, laptop als mobiel); • (Cloud)printen vanaf elke type device (Windows, Chromebook, IOS) in het kader van BYOD. • Client Software is embedded op de multifunctionals; • Single Sign-On waarbij Scan to Me(mail), Scan to Sharepoint, OneDrive en Google Drive mogelijk is. • Cloud OCR; • Alle machinefunctionaliteiten kunnen worden aangestuurd vanuit de driver; • Gastgebruik is mogelijk; Er zijn rapportagemogelijkheden op minimaal gebruikers, afdeling en locatieniveau;
3.11	Identificatie aan de multifunctionals vindt plaats door middel van de BOOR tag (Mifare).
3.12	Identificatie bij een Apparaat moet ook met een app, QR code en pincode mogelijk zijn.
3.13	Gecertificeerde en native printerdrivers voor nieuwe (onderhouds)versies van besturingssystemen dienen binnen 3 maanden na de release van de nieuwe versie van het besturingssysteem beschikbaar te zijn voor Opdrachtgever.
3.14	Inschrijver dient binnen drie maanden na release een update/ upgrade van de geleverde Software en firmware kosteloos ter beschikking te stellen aan Opdrachtgever. Bij security alerts m.b.t. Software en firmware dient IT geïnformeerd te worden binnen 3 werkdagen en dienen binnen 3 werkdagen passende maatregelen genomen te worden.

4	Implementatie
4.1	Inschrijver toont aan door middel van een PoC, binnen de gestelde (fatale) termijn, dat de gevraagde dienstverlening zoals beschreven in het PvE, kan worden geleverd. Het betreft de volgende onderwerpen: • Werking binnen de bestaande omgevingen van Opdrachtgever; • Print-functionaliteit op de aangeboden Apparatuur; • Scan-functionaliteit op de aangeboden Apparatuur; • Kopieer-functionaliteit op de aangeboden Apparatuur; • Ten aanzien van de inrichting en opzet van de PoC gelden de volgende randvoorwaarden: - De PoC dient op locatie (nader te bepalen) van Opdrachtgever ingericht te worden; - De juiste werking van de omgeving waarbij zowel de Microsoft als de Google-omgeving gekoppeld zijn, dient aangetoond te worden; - Inschrijver levert kosteloos één MFP (Type 1 t/m Type 5) van ieder aangeboden type voor testdoeleinden. Na de PoC mag deze Apparatuur worden ingezet binnen de Raamovereenkomst. Indien de Apparatuur uit dezelfde "serie" komt en dus technisch identiek is, volstaat het testen van één Apparaat. Het risico van het niet functioneren van niet geteste Apparatuur ligt bij Inschrijver; - Het testen van de reprografische Apparatuur (Type 6 en Type 7) mag plaatsvinden op locatie van Inschrijver; - Kosten voor de PoC komen voor rekening van de Inschrijver, met uitzondering van de kosten voor de inzet van personeel en Apparatuur van Opdrachtgever. Deze PoC start direct na de opschortende termijn voor de duur van maximaal 2 weken. Pas na het succesvol doorlopen van de PoC zal Opdrachtgever overgaan tot definitieve gunning.
4.2	Inschrijver levert een instructiekaart per type Apparaat op in de Nederlandse taal. Hierop staat minimaal een verkorte handleiding en wat te doen bij Storingen. Dit mag eventueel aangevuld worden door instructies via het bedieningspaneel/display op het betreffende Apparaat. De instructiekaart is de grootte van een A4 en is door Opdrachtgever nog aanpasbaar.
4.3	De implementatie volledig uitgevoerd wordt door de Inschrijver, inclusief het daadwerkelijk plaatsen/vervangen/aansluiten van de nieuwe apparatuur op de plek waar deze komt te staan. Deze activiteiten moeten afgestemd worden met op locatie aanwezige vertegenwoordigers van Opdrachtgever, bijvoorbeeld een conciërge.
4.4	Inschrijver verzorgt tijdens de implementatie kosteloos trainingen ten behoeve van de centrale en lokale ICT-coördinatoren/ key-users met betrekking tot omgang met Apparatuur en Software.
4.5	Inschrijver verzorgt een installatiehandleiding voor de driverinstallatie op de diverse type BYOD-devices en draagt ervoor zorg dat deze ook gedurende de looptijd van de overeenkomst actueel blijven.
4.6	Het werkproces van Opdrachtgever mag niet onder druk komen te staan door de implementatie van de Apparatuur.
4.7	In de implementatiefase zijn onderstaande eisen van toepassing: • De totale doorlooptijd van migratie is maximaal 5 werkweken; • De doorlooptijd van de migratie voor Type 1 tot en met 5 is per locatie is maximaal 1 dag; • De doorlooptijd voor de migratie van Type 6 en 7 is per locatie maximaal 3 dagen; • Te allen tijde moet er op een locatie geprint en gescand kunnen worden; • Het moment van migratie van een locatie is minimaal 1 week van tevoren bekend bij Opdrachtgever.
4.8	Aan het einde van de looptijd van de af te sluiten overeenkomst spant Opdrachtnemer zich maximaal in om een soepele transitie naar een (nieuwe) oplossing mogelijk te maken. Uitgangspunt is dat de processen van Opdrachtgever niet verstoord worden en Opdrachtgever te allen tijde kan beschikken over een correct werkende printomgeving. Hierbij spant Opdrachtgever zich maximaal in om Opdrachtnemer tijdig te informeren over gemaakte keuzes en verwachtingen ten aanzien van een dergelijke transitie.

5	Beheer
5.1	Er dient een remote beheerportaltool geïnstalleerd te worden, waardoor alle machines op afstand gemonitord en beheerd kunnen worden door Opdrachtgever. Deze tool dient minimaal de volgende functionaliteiten te bevatten: • Remote powercycle kunnen uitvoeren • Wake on LAN i.v.m. remote beheer als Apparaat in slaapstand staat • Lokale instellingen centraal uitvoeren • Remote panel access • Mogelijkheid tot pushen van standaard geconfigureerde instellingen naar alle Apparatuur; • Vanuit één centraal systeem de status van ieder Apparaat kunnen monitoren (toner niveau, papierniveau, IP adres, tellerstanden); • Mailwaarschuwing in geval van storing.
5.2	Binnen de beheerportal moet er onderscheid kunnen worden gemaakt tussen hoofdbeheerders en Locatiebeheerders. Aan deze groepen moeten verschillende permissies kunnen worden toegekend, die het mogelijk maken dat specifieke locatie-gebonden beheerfuncties kunnen worden gedelegeerd aan Locatiebeheerders. (Eventueel splitsen in afzonderlijke secties).
5.3	Toegang tot de beheerinterfaces van de Apparatuur is afgeschermd zodat alleen geautoriseerde beheerders toegang hebben tot de beheerfuncties. De verbinding met deze interface is beveiligd met moderne versleuteling op basis van tenminste TLS 1.2 of hoger. De default wachtwoorden zijn te vervangen.
5.4	Van Inschrijver wordt geëist dat zij passend onderhoud aanbiedt waarin: • De door Inschrijver geleverde centrale Software, beheertoolsing en Apparatuur zoveel mogelijk up-to-date blijft door middel van het proactief voorstellen en het door Inschrijver uitvoeren van updates en upgrades; • Inschrijver uitsluitend na overleg met en na goedkeuring van Opdrachtgever, wijzigingen dan wel softwareaanpassingen doorvoert (o.a. firmware en drivers); • Nieuwe dan wel vervangende Apparatuur met voor Opdrachtgever beproefde firmware-versies zijn uitgerust.
5.5	De volgende support moet via een portaal geleverd worden: • Aanmaken/ opvolgen van calls voor Apparatuur storing en Software storingen; • Aanmaken en volgen van bestellingen van Verbruiksartikelen; • Toegang tot knowledge-base; • Software, driver, firmware updates; • Koppeling met Topdesk.
5.6	Het moet mogelijk zijn om per locatie statusmeldingen van de Apparatuur (storingen, toner bijvullen, papier bijvullen) naar een centraal mailadres voor lokale beheerders te sturen.
5.7	Locatiebeheerders moeten in staat zijn de budgetten van alle gebruikers van elke afzonderlijke school te verhogen of in te stellen met een voor die school specifiek bedrag.

6	Service														
6.1	Een Nederlandstalige helpdesk is telefonisch beschikbaar op Werkdagen van 08.00 tot 17.00 uur en 24/7 via e-mail.														
6.2	Bij software verstoring hebben enkele specifiek aangewezen personen van Opdrachtgever direct toegang tot de 2e en/of 3e lijns supportafdeling van Inschrijver.														
6.3	Hoofdbeheerders en locatiebeheerders kunnen direct, via een portal alsmede via een Topdesk koppeling of per mail/telefonisch, een storing aanmelden bij Opdrachtnemer. Dit kan per locatiebeheerder verschillend zijn.														
6.4	Een totale Time to Fix op de Apparatuur van maximaal 10 werkuren wordt in 95 % van de gevallen gegarandeerd.														
6.5	Voor storingen aan de Apparatuur gelden de volgende respons- en hersteltijden: <table><tr><td></td><td>Responstijd</td><td>Hersteltijd</td></tr><tr><td>Type 1, 2, 3, 4 en 5</td><td>< 8 uur</td><td>< 10 uur</td></tr><tr><td>Type 6 en 7</td><td>< 4 uur</td><td>< 6 uur</td></tr></table>				Responstijd	Hersteltijd	Type 1, 2, 3, 4 en 5	< 8 uur	< 10 uur	Type 6 en 7	< 4 uur	< 6 uur			
	Responstijd	Hersteltijd													
Type 1, 2, 3, 4 en 5	< 8 uur	< 10 uur													
Type 6 en 7	< 4 uur	< 6 uur													
6.6	Een Beschikbaarheid per Apparaat type 1 tot en met type 6 van minimaal 98% per kwartaal en een Beschikbaarheid per reprografisch apparaat type 7 van minimaal 95% per kwartaal, wordt gegarandeerd. Beschikbaarheid wordt gemeten tijdens Werkdagen van 8.00 uur tot 17.00. Niet beschikbare tijd wordt gemeten vanaf het moment dat een Storing wordt aangemeld bij inschrijver tot het moment van bedrijfsklare oplevering (Time to Fix) aan de organisatie. De meting zal plaatsvinden op basis van het gemiddeld aantal Werkbare dagen per kwartaal, vakantiedagen tellen hierin mee. $100 \times \frac{585 - (b1 + b2) - c}{585 - c} = \text{Beschikbaarheid in \%}$ b1 = De som van alle Responsetijden gedurende meetperiode. b2 = De som van alle Werktijden gedurende meetperiode. C = De som van alle tijd besteed aan preventief Onderhoud en aantoonbaar molest gedurende meetperiode. 585 = Gemiddeld aantal uren per kwartaal. ((52 weken * 5 werkdagen x 9 uur)/ 4 kwartalen) 														
6.7	In verband met eventuele ongewenste downtijd vindt preventief Onderhoud door Opdrachtnemer alleen plaats na overleg met Opdrachtgever.														
6.8	Voor storingen aan de printmanagementoplossing gelden de volgende responsetijden en hersteltijden: <table><tr><td></td><td>Response tijd</td><td>Hersteltijd</td></tr><tr><td>Prio 1</td><td>< 15 minuten</td><td>< 4 uur</td></tr><tr><td>Prio 2</td><td>< 30 minuten</td><td>< 8 uur</td></tr><tr><td>Prio 3</td><td>< 4 uur</td><td>< 24 uur</td></tr></table> De definities van de Prio's zijn:				Response tijd	Hersteltijd	Prio 1	< 15 minuten	< 4 uur	Prio 2	< 30 minuten	< 8 uur	Prio 3	< 4 uur	< 24 uur
	Response tijd	Hersteltijd													
Prio 1	< 15 minuten	< 4 uur													
Prio 2	< 30 minuten	< 8 uur													
Prio 3	< 4 uur	< 24 uur													

	Prio 1: De printoplossing is in het geheel niet beschikbaar. Prio 2: Een locatie of afdeling heeft geen beschikking over de printoplossing. Prio 3: Enkele gebruikers hebben geen beschikking of een deel van de printoplossing is niet beschikbaar.
6.9	Op de Printmanagementsoftware (Cloud) wordt een beschikbaarheid van 99,8% gegarandeerd.
6.10	De Apparatuur communiceert zelfstandig met Opdrachtnemer voor o.a. het automatisch bestellen van Verbruiksartikelen, ophalen van tellerstand en het melden van Storingen. Opdrachtnemer monitort actief of er verbinding is met de Apparatuur, informeert Opdrachtgever wanneer verbinding met de Apparatuur niet mogelijk is en zorgt dat de verbinding zo spoedig mogelijk hersteld is of biedt ondersteuning bij het achterhalen van de oorzaak van het verliezen van de verbinding.
6.11	Van automatische storingsmeldingen wordt ook een kopie verzonden aan de hoofdbeheerders en/of mailboxen naar eigen keuze.
6.12	Op verzoek van een school is het mogelijk om maximaal 1 set Verbruiksartikelen per type Apparaat op locatie op voorraad te houden.
6.13	Opdrachtnemer dient gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst zorg te dragen dat er voor alle locaties te allen tijde alle Verbruiksartikelen (exclusief papier en nietjes) voldoende voorradig zijn. Het niet beschikbaar zijn van Apparatuur als gevolg van het niet of niet tijdig leveren van Verbruiksartikelen wordt meegenomen in de berekening van de Beschikbaarheid.
6.14	Inschrijver garandeert dat hij garantie, serie- en servicenummers digitaal beschikbaar stelt aan opdrachtgever. Leverancier stuurt Opdrachtgever voor de levering een CSV-bestand met de serienummers van de te leveren multifunctionals, inclusief de (relevante) technische specificaties van het device ten behoeve van administratie in de CMDB van Opdrachtgever. Digitaal aan te leveren in CSV bestand per uitlevering, per locatie; Ordernummer, TAGG ID (asset), Serienummer, Merk, Type, Artikelcode indien van toepassing, Locatie en installatiedatum.
6.15	Labeling ten aanzien van de CMDB-systematiek De opdrachtnemer labelt standaard alle apparatuur. Opdrachtgever zorgt voor de levering van asset stickers via de huidige hardwareleverancier, Cloudwise. De stickers worden, in overleg met de inschrijver, op één vaste plaats op het apparaat aangebracht. Hierbij wordt gebruik gemaakt van een moeilijk verwijderbare (ultra-destructible) sticker. Op deze sticker wordt, volgens een door Opdrachtgever op te stellen format, een nader te bepalen nummeringssysteem gehanteerd. Deze nummering wordt ook opgenomen in de CMDB die bij iedere levering wordt aangeleverd.
6.16	Het personeel dat Opdrachtnemer inzet voor de Opdracht dient te voldoen aan alle geldende wettelijke voorschriften. Het personeel van Opdrachtnemer dat contact heeft met Opdrachtgever, of de School of de leerlingen, dient de Nederlandse taal te beheersen. Personeel van Opdrachtnemer is goed geïnstrueerd over uit te voeren werkzaamheden, beschikt over relevante vakkennis en over alle vereiste vergunningen en diploma's. Bij ziekte en/of vervanging van personeelsleden van de Opdrachtnemer, dient de Opdrachtnemer voor passende vervanging te zorgen. De Opdrachtnemer dient de continuïteit en kwaliteit te waarborgen. Uitvoerend personeel van Opdrachtnemer draagt, door Opdrachtnemer verstrekt, aan het bedrijf gerelateerde herkenbare kleding.

7	Contractmanagement
7.1	Opdrachtgever wil één centraal aanspreekpunt bij Opdrachtnemer hebben.
7.2	Opdrachtnemer biedt Opdrachtgever toegang tot een online portal waarin 24/7 managementinformatie beschikbaar is. Opdrachtgever is in staat deze managementinformatie eenvoudig, in een bewerkbaar format (minimaal Excel/CSV en word), te downloaden.
7.3	Er dient per kwartaal een rapportage beschikbaar gesteld te worden. De rapportage dient overzichtelijk en eenvoudig leesbaar te zijn. Samenvattingen van de belangrijkste onderwerpen dienen in één overzicht weergegeven te worden waarbij voor elk onderwerp verdere detailinformatie inzichtelijk is in onderliggende laag(en). De volgende onderwerpen dienen minimaal in deze rapportage aan bod te komen: • Rapportage van het gebruik per Apparaat (incl. machinetype, serienummer en plaatsingsadres) gespecificeerd in: ○ Aantal Afdrukken kleur en zwart/wit ○ Aantal enkelzijdige en dubbelzijdige Afdrukken ○ Aantal scans ○ Begin- en eindtellerstanden per machine ○ Meldingen van security afwijkingen of aanvallen (zie 8.7) • Overzicht van de Apparaten waarvan de tellerstand de afgelopen periode niet uitgelezen kon worden waarbij dat wel de verwachting was • Weergave van overeengekomen servicelevels en de realisatie ervan, van het rapportagekwartaal en de voorgaande 4 kwartalen • Rapportage over de bij de Opdrachtnemer aangemelde Storingen per locatie per Apparaat • Rapportages van incidenten, de oplostijden per prioriteit en doorlooptijden hiervan, per locatie per Apparaat. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen Software en hardware • Rapportage van wijzigingen en de doorlooptijden hiervan, per locatie per Apparaat. Gespecificeerd in Software en hardware • Rapportage van de geregistreerde klachten De ruwe data worden ook in Excel-formaat meegeleverd. De rapportage wordt uiterlijk de 10e werkdag na het einde van het kwartaal aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld.
7.4	Eens per kwartaal initieert de Opdrachtnemer een servicelevel rapportage bespreking waarin de servicelevel rapportage en de financiële rapportage besproken worden. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het, binnen vijf werkdagen opstellen van de notulen met actiepunten.
7.5	Wanneer de afgesproken KPI's van de dienstverlening niet gerealiseerd worden door Opdrachtnemer zal, op verzoek van Opdrachtgever, binnen 10 werkdagen een analyse inclusief verbeterplan worden opgeleverd. In de periode na implementatie van de oplossing(en) uit het verbeterplan zal Opdrachtnemer maandelijks, tot het moment dat weer voldaan wordt aan de afgesproken KPI's, rapporteren over de resultaten van het verbeterplan

8	Security
8.1	De multifunctional moet beveiligd zijn met authenticatie voor toegang tot scan-, kopieer- en printfuncties.
8.2	De multifunctional mag geen onbeveiligde opslag van printopdrachten of scanresultaten bevatten. Tijdelijke opslag moet automatisch worden verwijderd.
8.3	Alle communicatie met en vanaf het apparaat (bijv. printopdrachten, e-mail, cloudscan) moet versleuteld zijn met TLS 1.2 of hoger.
8.4	De harddisk (indien aanwezig) van het apparaat moet standaard versleuteld zijn (bijv. AES-256) en moet veilig gewist kunnen worden bij vervanging of einde lease.
8.5	Bij einde contract of buitengebruikstelling moeten datadragers volledig gewist of vernietigd worden, conform ISO 21964 of gelijkwaardige standaard.
8.5	Het apparaat moet centraal beheerd kunnen worden voor updates, instellingen en loganalyse.
8.6	Leverancier moet voorzien in een actueel patch- en updatebeleid, inclusief firmware-updates.
8.7	Logging van toegang, gebruik en beheerhandelingen moet mogelijk zijn en centraal uitleesbaar. Logging moet tenminste 180 dagen worden bewaard.
8.8	Beheerdersrechten op het apparaat moeten gescheiden zijn van gebruikersrechten en alleen beschikbaar voor bevoegde personen.
8.9	De standaard wachtwoorden moeten bij levering zijn gewijzigd en apparaten moeten voorzien zijn van wachtwoordcomplexiteit of integratie met SSO.
8.10	Bij koppeling met e-mail of cloud moet minimaal SPF, DKIM en DMARC ondersteund worden.
8.11	De leverancier moet security-by-design en by-default toepassen bij ontwerp en installatie.
8.12	Indien er persoonsgegevens worden verwerkt (bijv. bij scannen naar e-mail), moet privacy-by-design en by-default worden toegepast.
8.13	Leverancier gaat een verwerkersovereenkomst aan met Opdrachtgever.
8.14	Het apparaat moet kunnen worden geplaatst in een apart netwerksegment.

9	Duurzaamheid
9.1	Inschrijver voldoet aan alle criteria voor duurzaam inkopen van Reproductieapparatuur (PIANOo). (https://www.pianoo.nl/sites/default/files/documents/documents/milieucriteria-reproductieapparatuur-maart2017.pdf)
9.2	De aangeboden machines 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 de reeds bekend zijnde toekomstige veranderingen volgens de nieuwste inzichten van het NNI (Nederlands Normalisatie Instituut).
9.3	De te leveren Apparatuur voldoen aan de vigerende eisen van Energy Star, Blauwe Engel of vergelijkbaar, voor kantoormachines.
9.4	Het tonerpoeder in de tonercartridges of de inkt in de inktcartridges bevatten geen stoffen die gevaarlijk zijn voor het milieu en de mens. Dit betekent dat de stoffen geclassificeerd met de R-zinnen R50, R53, R50/53, R52/53, R51/53 en R59 volgens richtlijn 1999/45/EG niet zijn toegestaan.
9.5	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat verpakkingsmaterialen (van Apparatuur en onderdelen) na inbedrijfstelling, direct op milieuvriendelijke wijze worden afgevoerd. De kosten van afvoer en verwerking zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
9.6	Alle bij de Apparatuur vrijkomende afvalstoffen, waaronder tonerhouders, klein chemisch afval, verbruiks- en onderhoudsmateriaal, worden gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst op een verantwoorde wijze, en voor Opdrachtgever op een kosteloze wijze, afgevoerd en verwerkt door Opdrachtnemer.
9.7	Er wordt gebruik gemaakt van 60 tot 300 grams laser-geschikt papier. Inschrijver garandeert dat de papierkeuze die voldoet aan NEN 2728:2006+C1:2011 en 12281:2002, geen invloed heeft op het functioneren van de Apparatuur. De Apparatuur moeten alle media voor laserapparatuur aan kunnen. Opdrachtgever bepaalt zelf via welke leveranciers het papier aangekocht worden.
9.8	De Apparatuur moeten ingesteld kunnen worden dat deze na een bepaalde tijd automatisch de energiebesparingsstand in gaan.