

BIJLAGE D: Programma van Eisen

1. Algemeen opdracht	
Eis 1.1	Wederpartij 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 1.2	Wederpartij garandeert dat de (gebruiksklare) Oplevering op alle etages van beide locaties op basis van de afgegeven planning zal worden bewerkstelligd. Dit kan worden onderbouwd in het implementatieplan.
Eis 1.3	Wederpartij levert Apparatuur en bijbehorende Dienstverlening die voldoet aan het gestelde in het Beschrijvend document en de relevante bijlagen waaronder de eisen in deze Programma van Eisen, Functionele eisen multifunctionals (bijlage E) en de ICO Wizard (bijlage N)
Eis 1.4	Het verantwoordelijke management van de Wederpartij 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.
Eis 1.5	Medewerkers van Wederpartij dienen in duidelijke bedrijfskleding, voorzien van logo, hun werkzaamheden te doen

2. Algemeen Apparatuur	
Eis 2.1	De aan te bieden apparatuur is onderverdeeld in een 2 modellen, office voor de kantooromgeving en repro voor repro. Wederpartij biedt per type één model aan.
Eis 2.2	Er dient geen aparte luchtafzuiging nodig te zijn voor de aangeboden Apparatuur, conform Arbo eisen.
Eis 2.3	De tekst op de display is in de Nederlandse taal.
Eis 2.4	De Apparatuur moet zelf binnen een document een kleuren en een zwart/wit pagina herkennen en het op deze manier verrekenen.
Eis 2.5	De Apparatuur zal grijs tinten als een zwart-wit afdruk registreren.
Eis 2.6	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 2.7	Apparatuur moet aangesloten worden op het 230V net van Opdrachtgever inclusief het vaste LAN-netwerk. (Ge krachtstroom).
Eis 2.8	De digitale handleidingen van de Apparatuur zijn in de Nederlandse taal beschikbaar.
Eis 2.9	De Apparatuur kan bij een storing de gebruiker instructie geven (in de display) voor het oplossen van de storing. De Apparatuur dit niet digitaal kan, dan kan een instructiekaart mbt de meest voorkomende storingen worden opgeleverd.
Eis 2.10	Alle aangeboden Apparatuur is fabrieksnieuw bij de start van de Overeenkomst en gedurende het eerste jaar van overeenkomst.
Eis 2.11	Wederpartij kan van de te leveren Apparatuur gedurende de looptijd van de Overeenkomst (inclusief de optionele verlengingen) de onderdelen leveren en garandeert dat de aangeboden Apparatuur gedurende deze looptijd van overeenkomst zonder extra kosten probleemloos blijft functioneren.
Eis 2.12	Wederpartij dient van de te leveren Apparatuur de laatste actuele drivers, patches en andere Updates met betrekking tot de te leveren Apparatuur gedurende minimaal zeven (7) jaar kosteloos ter beschikking te stellen op verzoek te installeren.
Eis 2.13	Wederpartij garandeert dat de normaal in de handel zijnde (repro)grafische papiersoorten probleemloos op de aangeboden apparatuur verwerkt kunnen worden.
Eis 2.14	Alle apparaten dienen na het uitloggen door een gebruiker (of automatisch) binnen 60 seconden weer naar de default instellingen terug te keren. Zo moet o.a. het laatst gebruikte e-mailadres weer verdwijnen en moet het aantal te produceren afdrukken weer naar 1. Uiteraard dient de afdrukopdracht wel eerst afgemaakt te worden
Eis 2.15	Alle apparaten die Wederpartij levert zijn bij oplevering geschikt voor authenticatie met de in gebruik zijnde pas bij de Opdrachtgever. Een gebruiker dient zich vooraf eerst met deze pas te identificeren voordat gebruik gemaakt kan worden van het apparaat.
Eis 2.16	Het moet voor medewerkers van de Opdrachtgever mogelijk zijn om in te loggen op het apparaat zonder pas, middels een unieke code. Het kan namelijk gebeuren dat iemand zijn/haar pas vergeten (of kwijt) is en toch moet printen, kopiëren of scannen.
Eis 2.17	Alle door Wederpartij aangeboden afdrukapparatuur beschikt over voldoende intern geheugen en toereikende grootte van de harddisk, voor alle in gebruik zijnde kopieer-, print- en scantoeepassingen.

Eis 2.18	Alle apparatuur die Wederpartij levert is uitgerust met de functionaliteit voor follow-me printing op basis van een user ID , functionerend binnen de aanwezige ICT-netwerkomgeving.
Eis 2.19	Alle apparatuur wordt geleverd met een geïntegreerde /embedded paslezer zonder dat hierbij losse kabels, connectoren e.d in het zicht zijn.
Eis 2.20	Alle aangeboden multifunctionals's dienen standaard ingesteld te zijn op dubbelzijdig en zwart/wit afdrucken.
Eis 2.21	Wederpartij zal ervoor zorgdragen dat te allen tijde de Opdrachtgever is voorzien van de noodzakelijke verbruiksmaterialen, toner, etc.).

3. Dienstverlening (SLA)

Eis 3.1	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. Het maandbedrag zal hierdoor niet veranderen. Deze technische ruil wordt in gang gezet als de afgesproken uptime niet gehaald wordt gedurende een termijn van drie (3) maanden.
Eis 3.2	De technische ruil dient binnen 48 uur gerealiseerd te zijn. Lukt dit niet, dan dient er een waardig tijdelijk alternatief geboden te worden.
Eis 3.3	De Apparatuur dient, zonder tussenkomst van een medewerker, kenbaar te maken aan de Wederpartij dat de uptime bijna op is. Wederpartij stuurt deze proactief op naar de juiste locatie.
Eis 3.4	Tijdens de implementatie wordt een extra toner set per type Apparaat, per locatie, meegeleverd om stilstand te voorkomen.
Eis 3.5	Het dient mogelijk te zijn de tonermeldingen op de display uit te zetten, maar bijvoorbeeld wel een email te versturen met deze melding naar een key user of een managementsysteem. Doelstelling is dat gebruikers niet zo pro-actief worden van een toner melding en te vroeg toner willen wisselen.
Eis 3.6	Wederpartij informeert Opdrachtgever over updates en overige wijzigingen die van belang zijn voor het correct functioneren van de Apparatuur.
Eis 3.7	Alle handleidingen van de Apparatuur zijn kosteloos beschikbaar voor Opdrachtgever.
Eis 3.8	Firmware zal in overleg met de Opdrachtgever worden geïnstalleerd door de Wederpartij. Dit geldt ook voor updates mbt de software. Van de Wederpartij wordt verwacht dat er pro-actief life-cycle management op de printer firmware wordt uitgevoerd (preventief en bij gebleken kwetsbaarheden).
Eis 3.9	Wederpartij is verantwoordelijk voor levering, installatie, implementatie, instructie en het tijdig opleveren van de Apparatuur.
Eis 3.10	In de SLA wordt vastgelegd hoe Wederpartij omgaat met een eventuele escalatie. Er wordt een escalatie procedure ingericht. Wederpartij levert een voorstel voor de SLA aan conform bijlage Q.
Eis 3.11	Het verbeterplan dient voorzien te zijn van een planning waarin de verbeteringen worden doorgevoerd en dient acceptatie te worden voorgelegd aan Opdrachtgever. Wederpartij rapporteert periodiek (frequentie wordt door Opdrachtgever vastgesteld) over de voortgang van de realisatie van het verbeterplan.
Eis 3.12	Direct na inwerkingtreding van de Overeenkomst maakt de Wederpartij met de Opdrachtgever afspraken over de invulling van een Dossier Afspraken en Procedures (DAP), Wederpartij dient het Dossier Afspraken en Procedures (DAP) in concept op te leveren en te onderhouden.
Eis 3.13	Wederpartij geeft periodiek inzicht in de geleverde prestaties d.m.v. een SLA rapportage, zie punt 12.4.
Eis 3.14	Wederpartij garandeert dat iedere office model tenminste 96% operationeel is (uptime) en de repro model tenminste 98% operationeel (uptime) is gedurende de Werktijden (uren), per kwartaal. Voor de berekening van 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 geëiste % niet wordt gehaald, dan zal Wederpartij aan Opdrachtgever een boete verschuldigd zijn van € 1.000,-- (excl. BTW) voor elke 0,5 % negatieve afwijking per kwartaal. Deze boete laat de overige rechten, waaronder ontbinding onverlet.
Eis 3.15	Wederpartij garandeert dat de print- en scan applicatie tenminste 99% operationeel is 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 Oplostijden per kwartaal.
Eis 3.16	Wederpartij garandeert voor de office machines (model 1) in geval van storing per apparaat een oplostijd (oplossingstijd + time to fix) van in totaal maximaal 24 werkuren
Eis 3.17	Wederpartij garandeert voor de repro machine (model 2) in geval van storing een oplostijd (oplossingstijd + time to fix) van in totaal maximaal 8 werkuren

Eis 3.18	Wederpartij garandeert dat na interventie door een onderhoudstechnicus voor het verhelpen van een storing aan een apparaat, de apparaat- en klantspecifieke instellingen bewaard blijven en vrijwaart de Wederpartij van herstelwerkzaamheden inzake het weer moeten 'terugzetten' van de instellingen.
Eis 3.19	Preventief onderhoud dient bij voorkeur (ivm duurzaamheid) gecombineerd te worden met overige onderhoudswerkzaamheden. Een bezoek dient vooraf aangekondigd te worden.
Eis 3.20	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.
Eis 3.21	De aangeboden Apparatuur dient zelf een storing te detecteren en deze te melden op de display inclusief een vermelding van waar de storing zich kan bevindt en hoe deze opgelost kan worden. Dit geldt voor de meest gangbare storingen.
Eis 3.22	De aangeboden Apparatuur kan een emailnotificatie versturen naar een interne medewerker als er sprake is van een incident.
Eis 3.23	Wederpartij 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: Telefoon, per email, online portaal mbt tickets. Al deze communicatie dient in de Nederlandse taal en geschrift plaats te vinden. De helpdesk dient bereikbaar te zijn tussen 7.30 uur en 18.00 uur.
Eis 3.24	Er dient een op maat gemaakte instructiekaart A4 formaat, te worden gemaakt als de Opdrachtgever hierom vraagt. Hierop dient de basis informatie mbt Printen, Scannen, Kopieeren uitgewerkt te zijn. Dit document wordt ook in aangeleverd, zodat deze gebruikt kan worden in de kennisbank.
Eis 3.25	Er wordt een beheerstool geleverd. Als de Wederpartij het print- en scanplatform afneemt als SaaS-dienst, dan wordt deze beheerstool ook als SaaS te worden opgeleverd. Beheer kan centraal (op afstand) worden uitgevoerd. De volgende functionaliteiten dienen aanwezig te zijn: •Opvragen status informatie; •Hardware adres; •TCP/IP-adressen; •Serienummer en model van het apparaat; • Beheer van follow-me accounts; •Tellerstand(en)/paginateller t.b.v. kopiëren/printen/scannen; •Tonervoorraad; •Status van het apparaat; •Duidelijke melding van storingen (aantal en type) en genereren van foutenlogboek; •Exportmogelijkheden van data.
Eis 3.26	De beheerstool is met een webbrowser te benaderen. Is middels SSO-authenticatie via Entra ID.
Eis 3.27	Beheerder kan de actuele status van incidenten efficiënt monitoren. Wederpartij biedt hiertoe een oplossing middels een API, applicatie of middels een online portaal.
Eis 3.28	De volgende handelingen dienen mogelijk te zijn binnen een beheerstool of/en een online portaal: •Plaatsen van bestellingen (bijplaatsing Apparatuur en bestellen nietjes, enz.); •Plaatsen van een verhuishopdracht; •Indienen en monitoren van status van klachten; •Indienen en monitoren van incidenten.

4. Implementatie

eis 4.1	Wederpartij is verantwoordelijk voor een geruisloze implementatie van de Overeenkomst binnen NWO. Wederpartij verzekert de Opdrachtgever van een tijdige start en garandeert de Opdrachtgever dat uiterlijk 1 december 025 de apparatuur en software, bedrijfsklaar en operationeel opgeleverd is op de locaties NWO Den Haag en NWO Utrecht.
eis 4.2	Wederpartij is verantwoordelijk voor levering, installatie, implementatie, instructie, testen en tijdige oplevering van de apparatuur en bijbehorende systeemsoftware en draagt deze over aan de daartoe aangewezen medewerker van de de Opdrachtgever. Wederpartij benoemt hiervoor één vaste projectmanager die de regie over het gehele proces uitvoert en het enige aanspreekpunt is voor de de Opdrachtgever. De projectmanager wordt kosteloos beschikbaar gesteld. Alle kosten van de implementatie, met uitzondering van de training/opleiding per medewerker 1e lijn support/beheer apparatuur en softwaretool, zijn inbegrepen in de huurtarieven.
eis 4.3	Installatie, implementatie, instructie, test en oplevering van de apparatuur vindt op alle locaties in nauw overleg plaats met de de Opdrachtgever.

eis 4.4	De apparatuur dient juist en volledig te worden geconfigureerd voor plaatsing.
eis 4.5	Wederpartij geeft tijdens de implementatie van de apparatuur op alle locaties aan de door de Wederpartij geselecteerde gebruikers een instructie over het gebruik (de werking en bediening) van de geplaatste apparatuur. 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). Voor de Repro machine dient er een key-operator training van minimaal 1 dag gegeven te worden, geen groene knop instructie.
eis 4.6	Bij beëindiging of ontbinding van de Overeenkomst, dient de Wederpartij alles in het werk te stellen om te komen tot een effectieve en geruisloze overdracht van werkzaamheden aan een eventuele nieuwe Wederpartij. Alle geactualiseerde gegevens welke Wederpartij met betrekking tot de Overeenkomst van de Opdrachtgever in bezit heeft, worden op eerste verzoek direct digitaal aan de Opdrachtgever ter beschikking gesteld.

5. Print- en scan applicatie / Pull Print

eis 5.1	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 5.2	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 als volgt te verwijderen.
eis 5.3	Wederpartij levert de Apparatuur met Pull Print met een accountingsysteem, waarmee rapportages gemaakt kunnen worden m.b.t. gebruik.
eis 5.4	De Multifunctionals worden geleverd met een embedded paslezer in of op de behuizing. Richtlijn is dat er geen kabels in het zicht hangen (ivm storing en veiligheid).
eis 5.5	Gebruikers kunnen via een e-mail een document uploaden, optioneel via website of app. Om deze vervolgens middels de Follow-me functie, op een later moment, naar zich toe te halen bij de Multifunctionals. Dit geldt ook voor mobile devices.
eis 5.6	Het beheer van de gebruikers dient centraal met automatische synchronisatie, plaats te vinden middels een integratie met een identity service, bij voorkeur via ons IAM platform, dan wel via EntraID.
eis 5.7	De medewerkers van de Opdrachtgever werken met een pas of tag en met het inloggen met hun netwerkgegevens en wachtwoord of pincode. Deze methode moet behouden blijven. Als een gebruiker zijn pas/tag is vergeten, dient inloggen op een andere manier mogelijk te zijn.
eis 5.8	De medewerkers van de Opdrachtgever werken met een pas of tag. Het koppelen van de identiteit aan de pas/tag dient eenmalig plaats te vinden op de Multifunctional, waarna de pas/tag gebruikt kan worden voor alle toepassingen op de Multifunctional (printen, kopiëren, scannen, enz.). Het moet werken met de huidige oplossingen van Bavak/Genetec.
eis 5.9	De Wederpartij levert en ondersteunt drivers voor de geboden oplossing.
eis 5.10	De Pull print (follow me), wordt geleverd voor alle apparaten met een paslezer.
eis 5.11	Vanuit Microsoft 365 dient ook geprint te kunnen worden.

6. Mail to Print

eis 6.1	Een print kan verstuurd worden door een bijlage document (Microsoft Office documenten en PDF) te versturen naar een aangemaakt emailadres, zoals print@nwo.nl. Dit document komt vervolgens in de printwachtrij van de desbetreffende gebruiker te staan.
eis 6.2	Mail to Print kan voor een specifiek domein worden ingericht. Het is dan niet mogelijk om bijv. vanaf een @gmail.com een opdracht te versturen.
eis 6.3	De basisparameters van Mail to Print kunnen worden gestandaardiseerd. Zoals dubbelzijdig, zwartwit.
eis 6.4	Er kunnen logbestanden bijgehouden worden.

7. Scan to Mail

eis.7.1	Bij het scannen is het een vereiste om naar een email adres te kunnen scannen. Dit is je eigen email (scan to me) of een emailadres van een collega.
eis.7.2	Een beheerder kan instellen dat er niet buiten het @domein gescand kan worden.

8. Scan to OneDrive

eis. 8.1	Scannen naar OneDrive (Microsoft 365) dient geconfigureerd te worden.
----------	---

9. IT: Printserver, driver en protocollen

eis 9.1	De Multifunctionals functioneren binnen de ICT-infrastructuur van Opdrachtgever. De aangeboden oplossing voldoet aan de beschreven IT-principes.
eis 9.2	Het updaten van firmware kan vanuit een centrale positie gelijktijdig plaatsvinden voor alle Apparatuur middels vast patchmanagementschema.
eis 9.3	Het Print- en scanplatform dient als SaaS Cloud dienst aangeboden te worden. Waarbij het technisch beheer in handen is van de Wederpartij.
eis 9.4	Er kan in ieder geval gewerkt worden met de volgende besturingssystemen: Windows 11, Apple & Android. Uitr kan plaatsvinden via Intune naar Entra ID.
eis 9.5	De Apparatuur dient bij de Opdrachtgever in gebruik zijnde netwerk- en communicatieprotocollen te ondersteunen te weten IPv4 en IPv6.
eis 9.6	De Apparatuur moet binnen Microsoft Universal Print kunnen werken: Cloud Based Print Solution (microsoft.co

10. Informatiebeveiliging en Privacy

Eis 10.1	Op alle apparatuur die Wederpartij levert moet beveiligd afdrukken mogelijk zijn.
Eis 10.2	Op alle apparaten die Wederpartij levert moet de gebruiker na het inloggen (persoonlijke authenticatie) uitsluitend toegang hebben tot zijn persoonlijke printbox en moet daarbij de mogelijkheid hebben tot toegang van de bestanden die in zijn wachtrij staan. Hierbij moet de mogelijkheid zijn tot printen of verwijderen.
Eis 10.3	Als printopdrachten niet worden geprint moeten deze na een, variabel in te stellen tijd door beheerders van de Wederpartij, automatisch worden verwijderd.
Eis 10.4	De gevraagde oplossing moet zijn beveiligd door het implementeren en onderhouden van een set van technisch organisatorische maatregelen welke de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van de oplossing en de daarop opgeslagen en/of verwerkte informatie borgt. Wederpartij dient dit jaarlijks aan te tonen.
Eis 10.5	Opdrachtgever heeft het recht om een pentest uit te laten voeren om de beveiliging te testen. Opdrachtgever kan hierbij zelf een onafhankelijk en algemeen erkend bureau dat de testen uitvoert.
Eis 10.6	Wederpartij heeft informatiebeveiliging en bedrijfscontinuïteit van de gevraagde dienstverlening aantoonbaar gestandaardiseerd, gestructureerd, continu en cyclus procesmatig (PDCA-cyclus) in alle lagen van de organisatie gevraagde dienstverlening ingericht.
Eis 10.7	Wederpartij doet alleen wijzigingen op verzoek van de opdrachtgever middels het volgen van interne wijzigingsproces.
Eis 10.8	In het geval van een informatiebeveiligingsincident moet de Wederpartij redelijkerwijs maatregelen treffen om gevolgen en de schade te beperken voortkomend uit het incident.
Eis 10.9	Wederpartij meldt informatiebeveiligingsincidenten, waaronder maar niet beperkt tot datalekken, direct en in ieder geval binnen 24 uur per email bij Servicedesk van Opdrachtgever.
Eis 10.10	Wederpartij (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 10.11	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 Wederpartij een verklaring te overleggen ter bevestiging van dit proces met vermelding van het juiste serienummer.
Eis 10.12	Er worden geen persoonsgegevens opgeslagen op de Apparatuur.
Eis 10.13	Bij het vaststellen en toepassen van de security hardening richtlijnen moet minimaal onderscheid gemaakt worden tussen de volgende ICT-componenten: • Applicaties • Middleware en databases • Platformen/ infrastructuur • Netwerken • Connectiviteit Wederpartij hanteert internationaal erkende security hardening standaarden. En deze worden periodiek getoetst. Security hardening moet procesmatig, ondersteund door gestandaardiseerde en vastgestelde richtlijnen, worden uitgevoerd op alle ICT-systemen van de gevraagde dienstverlening.

Eis 10.14	De cryptografische beveiligingsvoorzieningen van de gevraagde dienstverlening moeten voldoen aan de NCSC IC Beveiligingsrichtlijnen voor Transport Layer Security (TLS 1.3).
Eis 10.15	Eventuele gebleken tekortkomingen m.b.t. beveiliging n.a.v. dergelijke beveiligingstest/-audits dienen te worden meegenomen bij de doorontwikkeling van de oplossing (als onderdeel van het onderhoud) en zo nodig op de ko mogelijke termijn te worden gepatched.
Eis 10.16	Gestructureerd en periodiek overleg tussen Wederpartij en Opdrachtgever moet plaatsvinden om zowel de rapportages als (eventuele) issues te bespreken. Dit kan worden meegenomen in het operationeel of tactisch overleg en kan nader worden vastgelegd in de DAP.
Eis 10.17	Malicieuze activiteiten moeten kunnen worden gelogd en gesignaleerd.
Eis 10.18	Indien de Opdrachtgever een audit wenst uit te voeren, dan dient de Wederpartij hieraan mee te werken.
Eis 10.19	Wederpartij stelt een vaste contactpersoon aan die voor de gevraagde dienstverlening verantwoordelijk is voor zowel informatiebeveiliging als privacy.
Eis 10.20	De gevraagde dienstverlening moet gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst voldoen aan de algeme vigerende wet- en regelgeving van de Nederlandse overheid, waaronder de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming) en de BIO.
Eis 10.21	Encryptie moet door Wederpartij worden toegepast als een van de Privacy by design maatregelen indien er sprake van: 1.Transport van persoonsgegevens over openbare of semiopenbare data infrastructuur (internet, e-mail, extranet etc.). 2.Opslag en/of transport van persoonsgegevens op locaties en/of media waarbij de fysieke en/of logische beveiligingsmaatregelen ontoereikend worden geacht.
Eis 10.22	Wederpartij 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, IPS en encryptie.
Eis 10.23	De Wederpartij dient proactief melding te maken van een nieuwe firmware update.
Eis 10.24	De geheugendragers dienen tussentijds gewist te kunnen worden.
Eis 10.25	Er zal een verwerkersovereenkomst worden afgesloten. Een concept is te vinden in bijlage H.
Eis 10.26	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".
Eis 10.27	Wederpartij dient volledig medewerking te verlenen bij het opstellen van een DPIA
Eis 10.28	Alle data wordt uitsluitend opgeslagen in Nederland of in 1 van de EU lidstaten. Dit geldt ook voor eventuele back centers

11. Prijsafspraken

Eis 11.1	Alle prijzen zijn in Euro en exclusief B.T.W.
Eis 11.2	Wederpartij hanteert een prijsopbouw die is gebaseerd op vaste lease/Huurprijzen voor de Apparatuur/Software. Tevens hanteert Wederpartij een uniforme prijs per Afdruk zwart/wit en per Afdruk kleur.
Eis 11.3	De door Wederpartij aangeboden huurtarieven zijn all-in, inclusief: • Levering multifunctionals, inclusief transportkosten en het afvoeren van verpakkingsmateriaal; • Installatie; • Implementatie en instructie van de hard- en software; • Beheer en onderhoud software (follow me); • Wissen geheugenonderdelen met een schriftelijke bevestiging (zie Programma van Eisen, eis X); • Beveiligen van de hardware en software; • Paslezer/Cardreader ten behoeve van de follow me functionaliteit; • Retourkosten, na beëindiging van de overeenkomst.
Eis 11.4	Wederpartij hanteert een uniforme all-in prijs per afdruk, inclusief de kosten voor: • Verbruiksmaterialen (drum, developer, toner en/of inkt), • Service, preventief -en correctief onderhoud • Reparatie, • Vervangingsonderdelen t.b.v. onderhoud en/of reparatie, • Arbeidsloon en voorrijkosten;
Eis 11.5	Voor gemaakte scans worden aan de Opdrachtgever geen (afdruk)kosten/tellertikken doorbelast en de hoeveelheid door de Opdrachtgever te maken scans gedurende de looptijd van de Overeenkomst is ongelimiteerd.

Eis 11.6	In geval van een bijplaatsing, zal in het eerste contractjaar de Apparatuur voor dezelfde inschrijf prijs worden toegevoegd aan het contract.
Eis 11.7	In geval van een bijplaatsing van Apparatuur zullen de afdrukprijzen worden gehandhaafd.
Eis 11.8	Gedurende de contractperiode kunnen zich volume wijzigingen voordoen op basis van het te voeren beleid van Aanbestedende dienst. De kosten van een Afdruk wordt in alle gevallen van een volume wijziging niet verhoogd
Eis 11.9	De Opdrachtgever kan een verzoek tot een verhuizing indienen. De kosten die hiervoor maximaal gemaakt mogen worden, vindt Wederpartij terug in het Prijzenblad in bijlage R. Deze kosten zijn inclusief transport, installatie en netwerkintegratie en bedrijfsklaar opleveren.
Eis 11.10	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 11.11	Alle voor de uitvoering van de Opdracht benodigde software (-licenties) dient (dienen) nieuw te zijn.
Eis 11.12	Aan het einde van de contracttermijn dient de Wederpartij zich flexibel op te stellen om een transitie 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 11.13	De expiratedatum van de overeenkomst 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 11.14	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 11.15	Een A3/SRA3 wordt gerekend als 2x een A4.
Eis 11.16	De prijsstelling voor een kleur afdruk dient gehanteerd te worden per pagina, niet per document. Met andere woorden: indien er in een document van tien (10) pagina's maar op één (1) pagina kleur aanwezig is, dan dient de Wederpartij één (1) afdruk kleur te factureren en negen (9) zwart/wit te factureren i.p.v. tien (10) afgedrukte pagina's.

12. Communicatie en managementinformatie

Eis 12.1	Wederpartij wijst één vaste contactpersoon aan welke als eerste aanspreekpunt voor de Opdrachtgever fungeert die de contacten onderhoudt over de Leveringen en Diensten en werking van de Overeenkomst.
Eis 12.2	De Wederpartij informeert de Opdrachtgever tijdig indien er sprake is van opvolging/ vervanging van de vaste contactpersoon, echter uiterlijk één (1) maand van tevoren. Bij tijdelijke afwezigheid van de vaste contactpersoon vanwege bijvoorbeeld vakantie of ziekte dient er ten alle tijden een vervanger te worden aangewezen die beker met de Opdrachtgever en de gemaakte afspraken. de Opdrachtgever behoudt het recht om een vervangende contactpersoon te vragen indien de samenwerking, naar het oordeel van beide organisaties, niet goed verloopt.
Eis 12.3	Periodiek (eerste contractjaar 1 x per kwartaal daarna 1 x per half jaar) dient formeel overleg plaats te vinden tussen de vaste contactpersoon van Wederpartij en de contactpersonen van de Opdrachtgever. Tijdens dit overleg komt minimaal de volgende zaken aan de orde: SLA rapportage, beoordeling en voortgang op gemaakte contractafspraken en –doelen. Van dit overleg dient een verslag/rapportage te worden gemaakt door Wederpartij dat binnen twee (2) weken na het overleg digitaal aan de contactpersonen van de Opdrachtgever wordt verstrekt.
Eis 12.4	Wederpartij lever per kwartaal (uiterlijk twee (2) weken na einde kwartaal) een SLA rapportage aan de Opdrachtgever. De SLA rapportage bevat minimaal de volgende punten: - Rapportage op ondervolume en overvolume ten opzichte van de capaciteit per machine - Beschikbaarheid op machine niveau in % - Beschikbaarheid totaal machinepark in % inclusief hardware, software of documentatie fouten - Incidenten rapportage en achterliggende oorzaak van hardware met oplostijd - Incidenten rapportage en achterliggende oorzaak van software met oplostijd - Incidenten rapportage en achterliggende oorzaak van overige incidenten met oplostijd - Aantal afgedrukte z/w A4 en A3 volume en kleur A3 en A4 volume per machine en in totaal - Rapportage op machine niveau t.b.v. beheer en duurzaamheid van: Kleur %, scan volume - Overige aspecten (wijzigingen, updates, upgrades, verhuizingen, tussentijdse bijplaatsing/conversie, tussentijdse terugnamen) - Eventuele klachten en klachtoplossing Accountmanagement

13. Duurzaamheid

Eis 13.1	Het tonerpoeder in de tonercartridges bevat geen stoffen die gevaarlijk zijn voor het milieu. Dit betekent dat stoffen die geclassificeerd met de H-zinnen H400, H413, H410, H412, H411 en EU059 volgens richtlijn 1272/2008 niet zijn toegestaan.
Eis 13.2	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 13.3	Wederpartij maakt in zijn productieproces gebruik van gerecyclede materialen
Eis 13.4	Wederpartij maakt in zijn productieproces gebruik van gerecyclede materialen (minimaal 30%) en is bezig met minder CO2-uitstoot. Deze wordt gemeten volgens ISO 16759:2013 of vergelijkbare methode. Wederpartij neemt deze berekening minimaal 1 maal per jaar mee in het operationeel overleg.
Eis 13.5	Wederpartij dient de mogelijkheid aan te bieden om tonerflessen op te halen en te recyclen.
Eis 13.6	Ten minste 20% post-consumer gerecycled materiaal in de kunststof behuizing van de Apparatuur.
Eis 13.7	De Apparatuur voldoen aan de CE-normering van de Europese Unie
Eis 13.8	De Apparatuur dienen te voldoen aan het EnergyStar keurmerk
Eis 13.9	Wederpartij zorgt ervoor dat verpakkingsmaterialen na inbedrijfstelling, direct op milieuvriendelijke wijze worden afgevoerd. De kosten hiervoor zijn voor Wederpartij.
Eis 13.10	Apparatuur die in slaapstand geraken dienen 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 13.11	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
Eis 13.12	('refurbished Apparatuur'), mits deze Apparatuur in zeer goede staat is en kan blijven voldoen aan de gestelde eisen genoemd in het PvE.
Eis 13.13	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 lager of hoger (initiële huur x 60 maanden = totaalprijs) of hetzelfde zijn, dan de opgenomen prijs in het tarievenblad.
Eis 13.14	De apparatuur dient geschikt te zijn voor het gebruik van gerecycled papier dat voldoet aan de Europese standaard EN 12281:2002