

# Programma van Eisen

Bijlage 1

## Multifunctionals

## **Inleiding**

Voor u ligt het Programma van Eisen en maakt deel uit van de Aanbestedingsdocumenten. Het bevat de minimumeisen waaraan u als Opdrachtnemer tijdens de uitvoering van de Overeenkomst dient te voldoen. Deze minimumeisen worden in dit document 'eisen' genoemd.

Eisen gelden als knock-out criterium. Dit betekent dat wanneer u niet, slechts deels of voorwaardelijk voldoet aan de gestelde eisen, wij uw Inschrijving als ongeldig aanmerken en dus terzijde moeten leggen. Ook als dit blijkt uit andere documenten, informatie of antwoorden die u overlegt. U kunt dan helaas niet in aanmerking komen voor gunning.

Ingeval bij een eis wordt gevraagd om toelichting dan wel om bewijs mee te sturen dient deze toelichting/dit bewijs als bijlage te worden ingediend bij de Inschrijving. De toelichting is nodig om een indruk te krijgen op welke wijze aan betreffende eis wordt voldaan. Er kunnen geen additionele punten mee worden gescoord.

U accepteert dit Programma van Eisen geheel en onvoorwaardelijk door formulier B 'Inschrijfformulier en akkoordverklaring' in te vullen, te ondertekenen en in te dienen bij uw Inschrijving. U hoeft de eisen zelf dus niet te beantwoorden.

| Eisnr                                           | Onderdeel 1. Hard- en Software                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                          |                                                                             |             |                 |           |                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                          |                                                                    |                   |               |               |                          |           |                                                                             |                                                                             |                                                                             |              |                                                                      |   |   |             |                      |                  |                  |                                                 |           |          |          |                                                 |          |   |   |               |                     |                     |                     |                          |                          |                          |  |  |  |  |
|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------------|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-------------------|---------------|---------------|--------------------------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|--------------|----------------------------------------------------------------------|---|---|-------------|----------------------|------------------|------------------|-------------------------------------------------|-----------|----------|----------|-------------------------------------------------|----------|---|---|---------------|---------------------|---------------------|---------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--|--|--|--|
| 1.                                              | De Apparatuur heeft slechts twee (2) connecties nodig om te functioneren. Te weten één (1) Netwerkaansluiting (RJ45) en één (1) stroom connector (type F, CEE 7/4 compatible).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                          |                                                                             |             |                 |           |                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                          |                                                                    |                   |               |               |                          |           |                                                                             |                                                                             |                                                                             |              |                                                                      |   |   |             |                      |                  |                  |                                                 |           |          |          |                                                 |          |   |   |               |                     |                     |                     |                          |                          |                          |  |  |  |  |
| 2.                                              | Bij upgrade van driver of enige andere software binnen de oplossing, treedt Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever alvorens dit uit te voeren, zodat de software getest kan worden door Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                          |                                                                             |             |                 |           |                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                          |                                                                    |                   |               |               |                          |           |                                                                             |                                                                             |                                                                             |              |                                                                      |   |   |             |                      |                  |                  |                                                 |           |          |          |                                                 |          |   |   |               |                     |                     |                     |                          |                          |                          |  |  |  |  |
| 3.                                              | Het is mogelijk om zowel via de driver als via de Apparatuur, in te stellen uit welke papierlade het papier gekozen moet worden. Alsmede overloop naar een andere papierlade bij een lege papierlade moet instelbaar zijn.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                          |                                                                             |             |                 |           |                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                          |                                                                    |                   |               |               |                          |           |                                                                             |                                                                             |                                                                             |              |                                                                      |   |   |             |                      |                  |                  |                                                 |           |          |          |                                                 |          |   |   |               |                     |                     |                     |                          |                          |                          |  |  |  |  |
| 4.                                              | <div>De aangeboden Apparatuur dient minimaal aan de specificaties te voldoen, zoals vermeldt in onderstaande overzicht:</div> <table><tr><th>&gt;&gt; Type printer:</th><th>Multifunctionele printer (MFP)</th><th>Desktop MFP</th><th>Desktop Printer</th></tr><tr><td>Funcities</td><td><ul style="list-style-type: none"><li>- Kopiëren in kleur</li><li>- Printen in kleur</li><li>- Scannen in kleur</li><li>- Uitbreidbaar met OCR functionaliteit</li><li>- Dubbelzijdig printen</li></ul></td><td><ul style="list-style-type: none"><li>- Kopiëren in kleur</li><li>- Printen in kleur</li><li>- Scannen in kleur</li><li>- Dubbelzijdig printen</li></ul></td><td><ul style="list-style-type: none"><li>- Printen in kleur</li></ul></td></tr><tr><td>Afmeting printers</td><td>Niet relevant</td><td>Niet relevant</td><td>Maximaal 511 mm x 651 mm</td></tr><tr><td>Interface</td><td>1000BaseTX Ethernet, alle ongebruikte interfaces dienen gedisabled te zijn.</td><td>1000BaseTX Ethernet, alle ongebruikte interfaces dienen gedisabled te zijn.</td><td>1000BaseTX Ethernet, alle ongebruikte interfaces dienen gedisabled te zijn.</td></tr><tr><td>Scanformaten</td><td>Gangbare formaten zoals (maar niet uitsluitend) JPEG, TIFF, PDF enz.</td><td>-</td><td>-</td></tr><tr><td>Papierlades</td><td>A3, A4 en handinvoer</td><td>A4 en handinvoer</td><td>A4 en handinvoer</td></tr><tr><td>Totaal volume A4 papierlades bij 80 g/m2 papier</td><td>&gt;1000 vel</td><td>&gt;500 vel</td><td>&gt;150 vel</td></tr><tr><td>Totaal volume A3 papierlades bij 80 g/m2 papier</td><td>&gt;250 vel</td><td>-</td><td>-</td></tr><tr><td rowspan="2">Papiergewicht</td><td>Duplex: 60-120 g/m²</td><td>Duplex: 70-120 g/m²</td><td>Duplex: 70-120 g/m²</td></tr><tr><td>Universeel: 60- 220 g/m²</td><td>Universeel: 70- 120 g/m²</td><td>Universeel: 70- 120 g/m²</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table> | >> Type printer:                                                                                                                                         | Multifunctionele printer (MFP)                                              | Desktop MFP | Desktop Printer | Funcities | <ul style="list-style-type: none"><li>- Kopiëren in kleur</li><li>- Printen in kleur</li><li>- Scannen in kleur</li><li>- Uitbreidbaar met OCR functionaliteit</li><li>- Dubbelzijdig printen</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Kopiëren in kleur</li><li>- Printen in kleur</li><li>- Scannen in kleur</li><li>- Dubbelzijdig printen</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Printen in kleur</li></ul> | Afmeting printers | Niet relevant | Niet relevant | Maximaal 511 mm x 651 mm | Interface | 1000BaseTX Ethernet, alle ongebruikte interfaces dienen gedisabled te zijn. | 1000BaseTX Ethernet, alle ongebruikte interfaces dienen gedisabled te zijn. | 1000BaseTX Ethernet, alle ongebruikte interfaces dienen gedisabled te zijn. | Scanformaten | Gangbare formaten zoals (maar niet uitsluitend) JPEG, TIFF, PDF enz. | - | - | Papierlades | A3, A4 en handinvoer | A4 en handinvoer | A4 en handinvoer | Totaal volume A4 papierlades bij 80 g/m2 papier | >1000 vel | >500 vel | >150 vel | Totaal volume A3 papierlades bij 80 g/m2 papier | >250 vel | - | - | Papiergewicht | Duplex: 60-120 g/m² | Duplex: 70-120 g/m² | Duplex: 70-120 g/m² | Universeel: 60- 220 g/m² | Universeel: 70- 120 g/m² | Universeel: 70- 120 g/m² |  |  |  |  |
| >> Type printer:                                | Multifunctionele printer (MFP)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Desktop MFP                                                                                                                                              | Desktop Printer                                                             |             |                 |           |                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                          |                                                                    |                   |               |               |                          |           |                                                                             |                                                                             |                                                                             |              |                                                                      |   |   |             |                      |                  |                  |                                                 |           |          |          |                                                 |          |   |   |               |                     |                     |                     |                          |                          |                          |  |  |  |  |
| Funcities                                       | <ul style="list-style-type: none"><li>- Kopiëren in kleur</li><li>- Printen in kleur</li><li>- Scannen in kleur</li><li>- Uitbreidbaar met OCR functionaliteit</li><li>- Dubbelzijdig printen</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"><li>- Kopiëren in kleur</li><li>- Printen in kleur</li><li>- Scannen in kleur</li><li>- Dubbelzijdig printen</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Printen in kleur</li></ul>          |             |                 |           |                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                          |                                                                    |                   |               |               |                          |           |                                                                             |                                                                             |                                                                             |              |                                                                      |   |   |             |                      |                  |                  |                                                 |           |          |          |                                                 |          |   |   |               |                     |                     |                     |                          |                          |                          |  |  |  |  |
| Afmeting printers                               | Niet relevant                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Niet relevant                                                                                                                                            | Maximaal 511 mm x 651 mm                                                    |             |                 |           |                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                          |                                                                    |                   |               |               |                          |           |                                                                             |                                                                             |                                                                             |              |                                                                      |   |   |             |                      |                  |                  |                                                 |           |          |          |                                                 |          |   |   |               |                     |                     |                     |                          |                          |                          |  |  |  |  |
| Interface                                       | 1000BaseTX Ethernet, alle ongebruikte interfaces dienen gedisabled te zijn.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 1000BaseTX Ethernet, alle ongebruikte interfaces dienen gedisabled te zijn.                                                                              | 1000BaseTX Ethernet, alle ongebruikte interfaces dienen gedisabled te zijn. |             |                 |           |                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                          |                                                                    |                   |               |               |                          |           |                                                                             |                                                                             |                                                                             |              |                                                                      |   |   |             |                      |                  |                  |                                                 |           |          |          |                                                 |          |   |   |               |                     |                     |                     |                          |                          |                          |  |  |  |  |
| Scanformaten                                    | Gangbare formaten zoals (maar niet uitsluitend) JPEG, TIFF, PDF enz.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | -                                                                                                                                                        | -                                                                           |             |                 |           |                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                          |                                                                    |                   |               |               |                          |           |                                                                             |                                                                             |                                                                             |              |                                                                      |   |   |             |                      |                  |                  |                                                 |           |          |          |                                                 |          |   |   |               |                     |                     |                     |                          |                          |                          |  |  |  |  |
| Papierlades                                     | A3, A4 en handinvoer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | A4 en handinvoer                                                                                                                                         | A4 en handinvoer                                                            |             |                 |           |                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                          |                                                                    |                   |               |               |                          |           |                                                                             |                                                                             |                                                                             |              |                                                                      |   |   |             |                      |                  |                  |                                                 |           |          |          |                                                 |          |   |   |               |                     |                     |                     |                          |                          |                          |  |  |  |  |
| Totaal volume A4 papierlades bij 80 g/m2 papier | >1000 vel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | >500 vel                                                                                                                                                 | >150 vel                                                                    |             |                 |           |                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                          |                                                                    |                   |               |               |                          |           |                                                                             |                                                                             |                                                                             |              |                                                                      |   |   |             |                      |                  |                  |                                                 |           |          |          |                                                 |          |   |   |               |                     |                     |                     |                          |                          |                          |  |  |  |  |
| Totaal volume A3 papierlades bij 80 g/m2 papier | >250 vel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | -                                                                                                                                                        | -                                                                           |             |                 |           |                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                          |                                                                    |                   |               |               |                          |           |                                                                             |                                                                             |                                                                             |              |                                                                      |   |   |             |                      |                  |                  |                                                 |           |          |          |                                                 |          |   |   |               |                     |                     |                     |                          |                          |                          |  |  |  |  |
| Papiergewicht                                   | Duplex: 60-120 g/m²                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Duplex: 70-120 g/m²                                                                                                                                      | Duplex: 70-120 g/m²                                                         |             |                 |           |                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                          |                                                                    |                   |               |               |                          |           |                                                                             |                                                                             |                                                                             |              |                                                                      |   |   |             |                      |                  |                  |                                                 |           |          |          |                                                 |          |   |   |               |                     |                     |                     |                          |                          |                          |  |  |  |  |
|                                                 | Universeel: 60- 220 g/m²                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Universeel: 70- 120 g/m²                                                                                                                                 | Universeel: 70- 120 g/m²                                                    |             |                 |           |                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                          |                                                                    |                   |               |               |                          |           |                                                                             |                                                                             |                                                                             |              |                                                                      |   |   |             |                      |                  |                  |                                                 |           |          |          |                                                 |          |   |   |               |                     |                     |                     |                          |                          |                          |  |  |  |  |
|                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                          |                                                                             |             |                 |           |                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                          |                                                                    |                   |               |               |                          |           |                                                                             |                                                                             |                                                                             |              |                                                                      |   |   |             |                      |                  |                  |                                                 |           |          |          |                                                 |          |   |   |               |                     |                     |                     |                          |                          |                          |  |  |  |  |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                |                              |                              |  |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------|--|
|     | <b>Minimale snelheid in ppm Zwart-wit / kleur A4</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                |                              |                              |  |
|     | <b>a) Printen</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | a) 50 / 45                                     | a) 30 / Geen minimum         | a) 15 / -Geen minimum        |  |
|     | <b>b) Kopiëren</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | b) 45 / 40                                     | b) Geen minimum              | b) -n.v.t.                   |  |
|     | <b>c) Scannen (Duplex)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | c) 50 / 45                                     | c) -Geen minimum             | c) -n.v.t.                   |  |
|     | <b>Minimale snelheid bij Duplex gebruik</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                |                              |                              |  |
|     | <b>Zwart-wit / kleur A4</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 25 / 22 ppm                                    | 25 / - ppm                   |                              |  |
|     | <b>max. Opwarmtijd in seconden bij aanzetten</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 40                                             | 40                           | 40                           |  |
|     | <b>Max. tijdsduur in seconden tot de eerste pagina bij kopiëren</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 8                                              | 8                            | 8                            |  |
|     | <b>Minimale resolutie in dpi</b><br>a) Printen<br>b) Kopiëren<br>c) scannen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | a) 1200 x 1200<br>b) 600 x 600<br>c) 300 x 300 | a) 600 x 600<br>b) -<br>c) - | a) 600 x 600<br>b) -<br>c) - |  |
|     | <b>Sorteerfunctie</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Ja                                             | Nee                          | Nee                          |  |
| 5.  | Het display en de bediening van alle aangeboden Apparatuur is in de Nederlandse en Engelse taal beschikbaar en geschikt voor gebruikers met visuele of mobiliteitsbeperking (waaronder mensen in een rolstoel).                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                |                              |                              |  |
| 6.  | Bij de initiële plaatsing worden fabrieksnieuwe Apparatuur van de laatste generatie geleverd. De geplaatste Apparatuur van dezelfde typen, zijn voorzien van identieke firmware, software-versies, security updates en basisinstellingen. Opdrachtnemer moet ervoor zorgen dat de firmware van de Apparatuur altijd up-to-date is. Fabrikanten brengen regelmatig updates uit om beveiligingslekken te dichten en installeert deze binnen 2 maanden op de in beheer zijnde devices. |                                                |                              |                              |  |
| 7.  | Opdrachtnemer levert in het eerste contractjaar per type printer (zie Eis 4) één actueel type.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                |                              |                              |  |
| 8.  | Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever tijdig indien Apparatuur end-of-life gaat. Opdrachtnemer biedt hierbij een opvolgend of vervangend model aan. Dit model is technisch en functioneel minimaal gelijkwaardig aan het te vervangen model.                                                                                                                                                                                                                                       |                                                |                              |                              |  |
| 9.  | Functionaliteiten die volgens de specificaties van de producent op een Product beschikbaar zijn, kunnen zonder meerkosten door Opdrachtgever worden gebruikt. Producten kunnen worden uitgebreid met Opties die beschikbaar zijn bij een producttype.                                                                                                                                                                                                                               |                                                |                              |                              |  |
| 10. | Minimaal worden de gangbare (server)besturingssystemen Windows, Windows met Server Based Computing, Apple (Mac en iOS), Android, Citrix, Unix, Linux ondersteund. Opdrachtnemer draagt zorg voor het beschikbaar stellen van bijpassende Programmatuur, waaronder printer drivers.                                                                                                                                                                                                  |                                                |                              |                              |  |
| 11. | De Apparatuur wordt geleverd inclusief digitale instructiematerialen voor de Gebruiker en de Beheerder. De instructiematerialen omvatten ten minste: gebruikershandleiding, beheerdershandleiding en instructies voor het verhelpen van incidenten. De instructiematerialen voor de Gebruikers zijn minimaal beschikbaar in de Nederlandse taal. Instructiematerialen voor Beheerder zijn beschikbaar in de Nederlandse of Engelse taal.                                            |                                                |                              |                              |  |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 12. | De Apparatuur voldoet aan de conform de Europese richtlijnen van toepassing zijnde veiligheidsnormen. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever op eerste verzoek aantonen dat de Apparatuur voldoet aan deze richtlijnen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 13. | De Apparatuur is inzetbaar in de reguliere kantoorruimten en voldoet tenminste aan de voor Nederland geldende en gebruikelijke vereisten voor toepassing in kantoren (220- 240 Volt~, 50 Hz, aarde etc.), gebruikelijke netwerkaansluitingen (UTP-bekabeling) en gebruikelijke luchtbehandeling (d.w.z. er is geen specifieke afzuiging benodigd). Er behoeven geen aparte bouwkundige voorzieningen en /of installaties te worden aangelegd in de ruimte(s) waar kantoorapparatuur geplaatst wordt in verband met mogelijke uitstoot van schadelijke stoffen. |
| 14. | Het bedieningspaneel is voorzien van een foutdiagnose systeem waarmee de gebruiker zelfstandig relatief simpele incidenten kan verhelpen, tenminste: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Papierlade bijvullen;</li> <li>• Verbruiksmaterialen vervangen/bijvullen;</li> <li>• Vastlopen van papier oplossen;</li> <li>• Vastlopen van originelen invoer oplossen.</li> </ul>                                                                                                                                                                              |
| 15. | De Apparatuur ondersteunt de volgende methoden voor het verkrijgen van een IP-adres (dual stack): <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vast ingesteld én</li> <li>• Variabel via DHCP-server én</li> <li>• Vast via een reserved IP-adres in de DHCP-server op basis van het MAC-adres.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 16. | Alle netwerkconnectiviteit biedt ondersteuning voor IEEE 802.1x (bijvoorbeeld t.b.v. netwerkauthenticatie).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 17. | De Apparatuur ondersteunt de een of meerdere mogelijkheden voor monitoring van de printers: SNMP v3 of hoger. IPFIX, NETCONF of gRPC.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 18. | De Apparatuur ondersteunt ook het verwerken van printopdrachten op basis van de printformaten PCL5C, PCL5, PCL6 en PCLXL of nieuwer indien beschikbaar.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 19. | Originelen van verschillende afmetingen (A5, A4, A3) worden automatisch herkend en in deze afmetingen verwerkt in het scanbestand. In een set originelen kunnen meerdere afmetingen door elkaar worden gebruikt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 20. | Tenminste de volgende bestandsformaten worden door de MFP ondersteund: JPG, TIFF, PDF, doorzoekbare PDF en PDF/A.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 21. | De Apparatuur kan automatisch enkel- en dubbelzijdig scannen en afdrukken. Dubbelzijdig kan door een beheerder als standaard worden ingesteld.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 22. | De Apparatuur kan door een beheerder standaard op zwart-wit afdrukken worden ingesteld.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 23. | De data op de datadragers in de Apparatuur wordt versleuteld met minimaal AES 256 of hoogwaardiger, zodat deze data onleesbaar zijn voor onbevoegden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 24. | Op de Apparatuur kan de toegang tot de gebruikersfunctionaliteiten worden beperkt met behulp van gebruikersautorisatie. Gebruikers dienen zich aan te melden met een door de Opdrachtgever te selecteren autorisatiemethode. Een kaartlezer, persoonlijke pincode, login-credentials, worden in ieder geval ondersteund. Bij gebruik van een kaartlezer wordt deze in de Apparatuur of nagelvast aan de Apparatuur gemonteerd.                                                                                                                                 |
| 25. | Na uitloggen van de gebruiker valt een MFP terug op de standaard configuratie- instellingen. De gebruiker wordt automatisch na 20 seconden uitgelogd bij geen interactie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 26. | De Apparatuur inclusief software kunnen vanaf de opleverdatum gedurende de looptijd van de Overeenkomst operationeel worden ingezet. Hiertoe garandeert Opdrachtnemer onder andere de levering van All-in onderhoud en beschikbaarheid van onderdelen en verbruiksmaterialen. Hiertoe garandeert Opdrachtnemer onder andere de levering van support op de geleverde versie en het tijdig beschikbaar stellen en installeren van (security) patches, (security) updates en upgrades.                                                                            |

|     |                                                                                                                  |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 27. | De software, inclusief printer drivers, verstoort de ICT-infrastructuur van Opdrachtgever niet in negatieve zin. |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| Eisnr  | Onderdeel 2. Dienstverlening                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |             |               |             |        |              |         |        |              |         |        |         |          |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------|-------------|--------|--------------|---------|--------|--------------|---------|--------|---------|----------|
| 28.    | Opdrachtnemer garandeert in 95% van de gevallen Time to Fix op de MFP's van maximaal 12 werkuren.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |             |               |             |        |              |         |        |              |         |        |         |          |
| 29.    | <p>Voor storingen aan de Apparatuur gelden de volgende responsetijden en hersteltijden:</p> <table><tr><th></th><th>Response tijd</th><th>Hersteltijd</th></tr><tr><td>Prio 1</td><td>&lt; 15 minuten</td><td>&lt; 4 uur</td></tr><tr><td>Prio 2</td><td>&lt; 30 minuten</td><td>&lt; 8 uur</td></tr><tr><td>Prio 3</td><td>&lt; 4 uur</td><td>&lt; 24 uur</td></tr></table> <p><b>De definities van de Prio's zijn:</b><br/>Prio 1: De Apparatuur is in het geheel niet beschikbaar.<br/>Prio 2: Een locatie of afdeling heeft geen beschikking over de Apparatuur.<br/>Prio 3: Enkele gebruikers hebben geen beschikking of een deel van de Apparatuur is niet beschikbaar.</p> <p>Opdrachtgever bepaalt de uiteindelijke prioriteit van een storing.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |             | 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    |               |             |        |              |         |        |              |         |        |         |          |
| 30.    | Opdrachtnemer garandeert een beschikbaarheid van minimaal 98% per kwartaal voor de MFP's.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |             |               |             |        |              |         |        |              |         |        |         |          |
| 31.    | Opdrachtnemer garandeert een beschikbaarheid van minimaal 99,5% per kwartaal voor de software.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |             |               |             |        |              |         |        |              |         |        |         |          |
| 32.    | <p>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.</p> <p>The diagram shows a horizontal timeline with an arrow pointing right, labeled 'tijd' at the end. Four vertical blue lines mark key events: 'verstoring' (indicated by a dashed line from the start to the first solid line), 'aangemeld bij leverancier' (first solid line), 'aanvang herstel' (second solid line), and 'bedrijfsklare oplevering' (third solid line). A double-headed arrow labeled 'Time to Fix' spans from the first solid line to the third solid line. Below this, another double-headed arrow labeled 'Responsetijd' spans from the first solid line to the second solid line, and a third double-headed arrow labeled 'Werktijd' spans from the second solid line to the third solid line.</p> |             |               |             |        |              |         |        |              |         |        |         |          |
| 33.    | In verband met eventuele ongewenste downtijd vindt preventief Onderhoud door Opdrachtnemer alleen plaats na overleg met Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |             |               |             |        |              |         |        |              |         |        |         |          |
| 34.    | De Apparatuur communiceert zelfstandig met Opdrachtnemer voor onder andere 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |             |               |             |        |              |         |        |              |         |        |         |          |
| 35.    | Op verzoek van Opdrachtnemer is het mogelijk om per LVNL-locatie minimaal 1 set Verbruiksartikelen per type Apparaat op locatie zonder aanvullende kosten op voorraad te houden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |             |               |             |        |              |         |        |              |         |        |         |          |
| 36.    | Opdrachtnemer dient gedurende de looptijd van de Overeenkomst zorg te dragen dat er voor alle locaties te allen tijde alle Verbruiksartikelen (inclusief 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. |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| Eisnr | Onderdeel 3. Operationeel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 37.   | Opdrachtgever wil gebruik maken van een print- en scanmanagement oplossing aangeboden als volledige SaaS of PaaS dienst. Dat houdt in dat de Software embedded is op de Apparatuur en er geen lokale hardware of VPN verbinding nodig is.                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 38.   | Opdrachtnemer zorgt voor onderhoud en beheer zodat de print- en scanmanagement oplossing altijd up-to-date en veilig is en goed presteert. Alle noodzakelijke configuraties, uitbreidingen of aanpassingen van de oplossing, die nodig zijn om de diensten aan de overeengekomen vereisten te laten voldoen, zullen door Opdrachtnemer worden geïmplementeerd als onderdeel van de overeengekomen vaste vergoedingen opgenomen in het prijzenblad.                                          |
| 39.   | Een universele door Microsoft gecertificeerde en native printerdriver waarbij dubbelzijdig afdrukken en zwart-wit als standaard ingesteld staat. Tevens levert Opdrachtnemer een universele native printerdriver voor MaC OS devices, BYOD en unmanaged devices.                                                                                                                                                                                                                            |
| 40.   | Naast het afdrukken via een driver kunnen documenten ook worden geüpload in de print- en scanmanagementoplossing van Opdrachtnemer. Bijvoorbeeld voor het afdrukken van grotere printopdrachten of vanaf mobiele device, BYOD, gebruikers moeten kunnen inloggen met hun eigen account (single sign on).                                                                                                                                                                                    |
| 41.   | Opdrachtnemer zal de printoplossing zo inrichten en managen dat, gebruik of misbruik door derden, het gebruik van de oplossing niet kan verstoren. Opdrachtnemer zal er in een gedeelde hostingomgeving adequate beveiligingsmaatregelen inregelen, zodanig dat alleen de door Opdrachtgever geautoriseerde gebruikers toegang hebben tot de data van Opdrachtgever.                                                                                                                        |
| 42.   | Opdrachtnemer heeft de serviceorganisatie in eigen beheer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 43.   | De serviceorganisatie heeft een Nederlandstalige helpdesk en ticketsysteem.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 44.   | Ter ondersteuning van de serviceorganisatie van Opdrachtgever biedt de Opdrachtnemer een webportaal en een servicedesk aan.<br><br>Een Nederlandstalige helpdesk is beschikbaar op Werkdagen van 08.00 uur tot 17.00 uur en 24/7 via een portal of via e-mail voor de medewerkers van de afdeling ICT-Support van Opdrachtgever.                                                                                                                                                            |
| 45.   | De dienstverlening printen en scannen dient conform NEN 7210 uitgevoerd te worden. De door Inschrijver aangeboden apparatuur moet minimaal voldoen aan de in Nederland geldende wettelijke voorschriften op het gebied van arbeidsomstandigheden, milieu, ergonomie en veiligheid. Dit geldt uiteraard 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). |
| 46.   | Scannen dient kosteloos te zijn.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 47.   | Het tweedelijns onderhoud en de technische ondersteuning worden door een vaste groep servicemonteurs op locaties van Opdrachtgever uitgevoerd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

| Eisnr | Onderdeel 4. Management informatie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 48.   | Opdrachtnemer wijst één vaste contactpersoon (accountmanager) aan welke als eerste aanspreekpunt voor Opdrachtgever fungeert en die de contacten onderhoudt over de uitvoering van de werkzaamheden en werking van de Overeenkomst.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 49.   | Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever tijdig als 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 altijd een vervanger te worden aangewezen die bekend is met LVNL en de gemaakte afspraken. Opdrachtgever behoudt het recht om een vervangende contactpersoon te vragen indien de samenwerking, naar het oordeel van Opdrachtgever, niet goed verloopt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 50.   | <p>Ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst zullen op gezette tijden overleggen gehouden worden tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. De volgende overlegvormen worden onderscheiden:</p> <p>Periodiek dient formeel overleg plaats te vinden tussen de vaste contactpersoon van Opdrachtnemer en de contactpersonen van Opdrachtgever. Tijdens het periodieke overleg komen minimaal de volgende zaken aan de orde:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beoordeling van de kwaliteit van de Prestaties van de in het voorafgaande kwartaal afgeronde Opdrachten;</li> <li>• Voortgang en eventuele knelpunten van lopende opdrachten.</li> </ul> <p>Van het periodieke overleg dient een verslag/rapportage te worden gemaakt door Opdrachtnemer, dat binnen één (1) week na het periodieke overleg digitaal aan de contactpersonen van Opdrachtgever wordt verstrekt.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 51.   | <p>Na de implementatieperiode worden de overlegmomenten per maand (operationeel) en kwartaal (tactisch) ingepland. Per voorgenoemde periodes dient formeel overleg plaats te vinden tussen de vaste contactpersoon van Opdrachtnemer en de contactpersonen van Opdrachtgever. Tijdens dit overleg komen minimaal de volgende zaken aan de orde:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Managementrapportage;</li> <li>• Beoordeling en voortgang op gemaakte contractafspraken.</li> </ul> <p>Van dit overleg dient een verslag/rapportage te worden gemaakt door Opdrachtnemer, dat binnen twee (2) weken na het overleg digitaal aan de contactpersonen van Opdrachtgever wordt verstrekt.</p> <p>Een keer per jaar (uiterlijk 3 maanden voor het einde van het eerste contractjaar en de daaropvolgende jaren van de Overeenkomst), dient een strategisch overleg plaats te vinden tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.</p> <p>Tijdens het jaarlijks overleg worden in ieder geval de volgende onderwerpen besproken:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evalueren van de geleverde Prestaties o.b.v. de Prestatiemeter;</li> <li>• Evalueren van en zoeken naar oplossingen voor structurele problemen;</li> <li>• Ontwikkelen en realiseren van ideeën gericht op bijv.: innovatie/ kostenverlaging;</li> <li>• Vaststellen ontwikkelafspraken voor de komende periode/ contractjaar</li> <li>• Veranderingen in de organisatie, zowel bij LVNL als bij Opdrachtnemer;</li> <li>• Optie tot verlenging van de Overeenkomst.</li> </ul> <p>De verslaglegging is aan Opdrachtnemer en wordt binnen twee (2) weken na het overleg digitaal aangeleverd aan Opdrachtgever.</p> <p>Opdrachtgever heeft het recht om de voornoemde termijnen in overleg met Opdrachtnemer te wijzigen.</p> |
| 52.   | Overleggen (op elk niveau), inclusief de voorbereidende werkzaamheden, reistijden, uit te werken verslagen/rapportages etc. zullen niet in rekening worden gebracht bij Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 53.   | <p>Per kwartaal ontvangt Opdrachtgever een managementrapportage van Opdrachtnemer, waarin minimaal de volgende informatie staat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verbruik per MFP, per soort afdruk per kwartaal inclusief de voorgaande periodes met analyse;</li> <li>• Inzicht in storingen per MFP (cumulatief) met oplossingen;</li> <li>• Inzicht in klachten per MFP met oplossingen;</li> <li>• Aantal aanwezige apparaten decentraal afgezet tegen voorgaande periodes met overzicht mutaties per soort mutatie (verwijderen, bijplaatsen, verhuizen e.d.);</li> <li>• Overzicht van de (mogelijke) security incidenten.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 54. | <p>Onder Management Informatie (MI) wordt in deze context vier soorten Management Informatie verstaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De maandelijkse MI t.b.v. doorbelasting, per kostenplaats (sommige diensten/academies hebben dat over veel kostenplaatsen verdeeld). De gevraagde gegevens zijn: Kostendrager, Aantal (cumulatief), Bedrag (cumulatief);</li> <li>• De MI voortkomend uit een portal met live inzicht in printgebruik, voornoemde is toegankelijk voor geselecteerde gebruikersgroepen. Elke weergave is eenvoudig naar Excel te exporteren.</li> <li>• De MI voortkomend uit een systeem van Opdrachtnemer ten behoeve van transparante door- en inzichtkennis van Opdrachtgever.</li> </ul> |
| 55. | <p>Maandelijks dienen CMDB-gegevens overhandigd te worden aan Opdrachtgever. Voornoemde gegevens bevatten tenminste: serienummer, model, locatie (adres, verdieping, kamernummer en veranderingen) en kunnen automatisch door Opdrachtgever worden ingelezen in het assetmanagementtool (momenteel ServiceNow).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 56. | <p>Bij het monitoren van de machines, op bijvoorbeeld storings, tonerniveaus en afdrukaantallen op afstand, mag Opdrachtnemer niets met de inhoud van de bestanden, scans, etc. van gebruikers doen. Deze bestanden, scans, etc. zijn eigendom van Opdrachtgever c.q. een gebruiker. Dit monitoren dient in overleg met Opdrachtgever in/uitgeschakeld te kunnen worden zonder bijkomende kosten.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

| Eisnr | Onderdeel 5. Niet functioneel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 57.   | <p>Wanneer er een gegevensverwerking plaatsvindt zal er een verwerkersovereenkomst (VOK) tussen verwerkingsverantwoordelijke en verwerker(s) worden gesloten.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 58.   | <p>De beveiliging van informatie van de te verwerken gegevens wordt voornamelijk bepaald door de wijze waarop deze kwaliteitsborging en kwaliteitscontrole is georganiseerd in de organisatie van Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer en eventuele onderaannemers moeten beschikken over meer dan alleen een ISO 27001:2018 certificering voor de aangeboden oplossing. In aanvulling hierop, of als alternatief, is een Assurance verklaring vereist. Voor financiële applicaties dient dit een ISAE 3402 type 2 certificering te zijn. Voor niet-financiële applicaties moet dit een ISAE 3000 type 2 of een SOC2 type 2 certificering zijn. Opdrachtnemer toont Opdrachtgever tenminste jaarlijks, door middel van een dergelijke Assurance-auditrapport, aan dat de informatiebeveiliging van de dienst is geborgd.</p> |
| 59.   | <p>De gehele data levenscyclus (data creatie, opslag, mutatie, archivering, verwijdering en eventuele back-up) is ondersteund en voldoet aan GDPR (AVG) bepalingen en geldende wet- en regelgeving.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 60.   | <p>Opdrachtnemer is in staat om te adviseren over een voor Opdrachtgever passende inrichting van het systeem, als ook over een efficiënte(re) en effectieve(re) inrichting van de voor deze aanbesteding in scope zijnde processen. Tijdens en na implementatie.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 61.   | <p>Opdrachtnemer en Opdrachtgever zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor het ontwerp van de configuratie van de applicatie (op basis van door Opdrachtgever aangeleverde usecases), en Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de inrichting en ondersteunt de implementatie van de ingerichte applicatie in de LVNL-organisatie. Opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor het totaalresultaat.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 62.   | <p>De toekomstige functioneel beheerders en key-users van Opdrachtgever worden actief betrokken bij het inrichten van het systeem zodat deze door een hands-on leercurve worden meegenomen voor optimale kennisoverdracht.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 63.   | <p>Opdrachtnemer staat toe, dat het systeem en de omgeving waarop deze draait aan een audit onderworpen wordt en staat een pentest op die omgeving toe. Of de Opdrachtnemer laat het systeem en de omgeving waarop deze draait door een externe partij auditen en staat een pentest op die omgeving toe waarvan de eindrapportage met LVNL wordt gedeeld.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 64.   | <p>Vertrouwelijke data (waaronder persoonsgegevens en/of bedrijfsgegevens) van Opdrachtgever is bij voorkeur opgeslagen in Nederland en tenminste in the EU/EER conform GDPR (AVG).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 65. | Op verzoek van Opdrachtgever dient Opdrachtnemer gedurende de gehele contractperiode zijn procedure m.b.t. Security Incident Management te kunnen overhandigen. Tevens dient de voorlopig gegunde Inschrijver voornoemde procedure toe te voegen aan de bewijsmiddelen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 66. | <p>Toegang tot het systeem kan worden geregeld door middel van autorisaties. Hierbij moet het mogelijk zijn om:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- op basis van autorisatieregels functionaliteiten wel/niet beschikbaar te stellen;</li> <li>- bepaalde informatie, afhankelijk van de autorisatie, wel of niet in te kunnen zien, in te kunnen voeren of te muteren; Op basis van RBAC en ABAC.</li> <li>- Rollen en attributen van gebruikers dienen t.b.v. bovenstaande RBAC en ABAC vanuit LVNL Identity &amp; Access Management (IAM) te kunnen worden uitgelezen.</li> <li>- Indien gewenst vanuit LVNL, dient voor strenge autorisaties step up/ MFA authenticatie mogelijk te zijn.</li> </ul> |
| 67. | Het systeem gebruikt voor authenticatie van haar gebruikers OAuth2 via een SAML2 of OIDC integratie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 68. | <p>In geval er sprake is van een webdienst, dient deze via het subdomein van LVNL (...LVNL.nl) benaderd te kunnen worden middels door LVNL beheerde SSL-certificaten.</p> <p><u>SSL/TLS verbindingen zijn geconfigureerd volgens de best practices te vinden op: <a href="https://www.ssllabs.com/projects/best-practices/index.html">https://www.ssllabs.com/projects/best-practices/index.html</a> en de webtoegang voor het systeem scoort in de test op <a href="https://www.ssllabs.com/ssltest/">https://www.ssllabs.com/ssltest/</a> minimaal een A.</u></p>                                                                                                                                               |
| 69. | Het systeem voorziet erin dat een eventuele koppelingen b.v. voor mail, notificaties, API's configureerbaar zijn en dat er een alias gebruikt kan worden met een door LVNL gekozen domeinnaam en/of dat er gebruik gemaakt kan worden van serverfunctionaliteit van een derde partij.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 70. | Opdrachtnemer heeft een proces ingericht voor het voorkomen van dataverlies.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 71. | <p>Opdrachtgever maakt zoveel mogelijk gebruik van Office365/SharePoint t.b.v. Document Management incl. recordmanagement.</p> <p>Documenten* moeten zo veel als mogelijk veilig worden opgeslagen in deze omgeving zodat deze persoonlijke documenten* eenvoudig benaderbaar zijn voor medewerkers.</p> <p><i>*Documenten die hierbij bedoeld worden zijn: rapporten, gescande documenten, enz.</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 72. | De gebruikersinterface (front-end) op laptop of desktop is webbased, is OS-onafhankelijk (Windows, Linux, MAC-OS) en werkt via de meest gangbare internetbrowsers (minimaal Chrome, Safari en Edge), zonder aanpassingen in de browserinstellingen te hoeven doen, of software/plugins te installeren. De ondersteunde versie dient minimaal N-1 te zijn. Voor gebruik op mobiele devices (IOS en Android) is gebruik van speciale apps geen bezwaar. De Opdrachtnemer volgt ontwikkelingen op het gebied van de gangbare Operating Systems en browsers.                                                                                                                                                          |
| 73. | De Nederlandstalige documentatie omvat in ieder geval een beschrijving van het gelaagde architectuur opzet, data-model, de technische vereisten die het van afnemer verwacht en functionele beschrijving van de werking van het standaardpakket.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

| Eisnr | Onderdeel 6. Migratie en Implementatie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 74.   | De af te sluiten Overeenkomst gaat naar verwachting in 1 maart 2025. Opdrachtgever hecht grote waarde aan een soepele overgang en een goede start van de Overeenkomst. Inschrijver garandeert dat de door LVNL gevraagde prestaties vanaf 1 juni 2025 door Opdrachtnemer kan worden uitgevoerd/ overgenomen.                                                                                                         |
| 75.   | Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een vakkundige passende implementatie van de Overeenkomst binnen LVNL. Opdrachtnemer verzekert Opdrachtgever van een succesvolle start van de dienstverlening in de transitieperiode.                                                                                                                                                                                         |
| 76.   | Bij beëindiging of ontbinding van de Overeenkomst, dient de Opdrachtnemer te garanderen om te komen tot een effectieve en geruisloze overdracht van werkzaamheden aan een eventuele nieuwe Opdrachtnemer. Alle geactualiseerde gegevens welke Opdrachtnemer met betrekking tot de Overeenkomst van Opdrachtgever in bezit heeft, worden op eerste verzoek direct digitaal aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld. |
| 77.   | Opdrachtnemer verzorgt als onderdeel van de implementatie trainingen ten behoeve van het IT Services team en ICT-beheerders (in totaal ongeveer <b>10</b> medewerkers op het hoofdkantoor en 1 of 2 per andere locatie) met betrekking tot omgang met de Apparatuur en bijbehorende software (per instelling fysiek te organiseren op maximaal <b>4</b> locaties).                                                   |
| 78.   | Tijdens de implementatiefase stelt Opdrachtnemer een DAP (Dossier Afspraken en Procedures) op. Hierin worden praktische werkafspraken opgesteld en bijgehouden.                                                                                                                                                                                                                                                      |

| Eisnr. | Onderdeel 7. Juridische eisen                                                                                                                                  |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 79.    | Opdrachtnemer conformeert zich onvoorwaardelijk aan de definitieve (concept) Overeenkomst.                                                                     |
| 80.    | Opdrachtnemer conformeert zich onvoorwaardelijk aan de definitieve (concept) Verwerkers Overeenkomst.                                                          |
| 81.    | Opdrachtnemer conformeert zich volledig en zonder voorbehoud aan de ARVODI-2018.                                                                               |
| 82.    | Opdrachtnemer conformeert zich aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van milieu en overige met deze opdracht verband houdende wet- en regelgeving. |

| Eisnr | Onderdeel 8. Prijzen/Commercieel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 83.   | <p>Inschrijver hanteert een prijsopbouw die is gebaseerd op all-in vaste Huurtarieven per maand voor de Apparatuur exclusief afdrukvolume. Naast de Huurtarieven per maand voor de Apparatuur en eventuele opties, hanteert Inschrijver prijzen per afdruk zwart/wit of kleur per formaat zoals A4, A3, enzovoort.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 84.   | <p>Alle overeengekomen prijzen liggen in ieder geval vast tot 1 januari 2027 en kunnen voor het eerst per 1 januari 2027 op verzoek van Opdrachtnemer – ten hoogste éénmaal per jaar worden herzien op basis van de percentuele wijziging van de CBS producten prijzen; afzetprijzen, bedrijfstak SBI2008 (2015=100) tabel 27 Elektrische apparatenindustrie met een maximum van <b>5%</b> op basis van het jaargemiddelde aan de hand van de volgende indexeringsformule:</p> $(jaargemiddelde\ nieuw\ jaar - jaargemiddelde\ oud\ jaar) / jaargemiddelde\ oud\ jaar \times 100\%$ <p>(afgerond op 2 decimalen).</p> <p>Als nieuw jaar wordt gehanteerd het meest recente volledige jaar waarvan het gemiddelde definitieve indexcijfer is berekend, als oud jaar wordt het jaar voorafgaande aan het nieuwe jaar gehanteerd.</p> <p>Opdrachtnemer dient hiertoe 3 maanden voordat de indexatie ingaat een onderbouwd voorstel te doen. Uitsluitend na goedkeuring kunnen prijswijzigingen worden toegepast. Het al dan niet accepteren van het prijswijzigingsvoorstel is ter beoordeling van Opdrachtgever. Indexeringsverzoeken over voorgaande jaren kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend en ingevoerd.</p> |
| 85.   | <p>In de all-in huurtarieven en prijs per afdruk dienen alle kosten voor het gebruik van de Apparatuur en de te vervaardigen afdrukken te zijn inbegrepen waaronder in ieder geval wordt verstaan, maar niet beperkt tot:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kopieer-/printmaterialen en andere afdrukmaterialen (alle verbruiksmaterialen);</li> <li>• Software;</li> <li>• Vervangingsonderdelen;</li> <li>• Beheer, preventief onderhoud, correctief onderhoud en reparatie;</li> <li>• Arbeidsloon en voorrijkosten.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 86.   | <p>Facturering van de vaste maandelijkse all-in Huurtarieven van de Apparatuur en het werkelijk aantal afdrukken conform de geoffreerde prijs van de Tellertik prijzen, zal per kwartaal achteraf plaatsvinden.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 87.   | <p>Opdrachtnemer hanteert geen drempelbedragen of toeslagen voor minimale orderwaarde, factuurkosten, verpakkingskosten, bezorgkosten, etc.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 88.   | <p>Het aantal in rekening te brengen Tellertikken dient gelijk te zijn aan het aantal afdrukken tegen de geoffreerde prijs hiervoor.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 89.   | <p>Voor de ingangsdatum Overeenkomst mag Opdrachtnemer geen huurbedragen in rekening brengen voor gebruiksklaar opgeleverde Apparatuur. Tellertikken mogen voor ingangsdatum Overeenkomst wel in rekening worden gebracht in geval de Apparatuur gebruiksklaar worden opgeleverd en gebruikt door Opdrachtgever.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 90.   | <p>Facturen dienen digitaal te worden verstuurd per verzamelfactuur naar de crediteurenadministratie van LVNL. De facturen dienen als volgt te worden gespecificeerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Installatieadres;</li> <li>- Type en serienummer;</li> <li>- Begin- en eindstand teller afgelopen kwartaal;</li> <li>- Ordernummer;</li> <li>- Kosten per Multifunctional en Printer op de betreffende locatie;</li> <li>- Subtotaal factuurbedrag exclusief btw, gespecificeerd per Multifunctional en Printer;</li> <li>- Werkelijk aantal ge(re)produceerde Afdrukken per type afgelopen kwartaal;</li> <li>- Afdrukkosten afgelopen kwartaal;</li> <li>- Huur Multifunctionals en Printers afgelopen kwartaal;</li> <li>- Totaal factuurbedrag;</li> <li>- Btw-nummer;</li> <li>- KvK-nummer ( indien van toepassing);</li> <li>- Bankrekeningnummer (IBAN).</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 91. | Apparatuur dient na het einde van de looptijd van de Overeenkomst inclusief eventuele verlengingen kosteloos te worden opgehaald door Opdrachtnemer. Dit geldt tevens voor geleverde Apparatuur die tussentijds wordt geretourneerd binnen of buiten het conversierecht. |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|