

Bijlage 10 Programma van Eisen

Onderdeel uitmakend van de Openbare Europese Aanbesteding Multifunctionele Printers voor Tilburg University met kenmerk TiU/FS03225.

In dit Programma van Eisen opgenomen eisen zijn minimumeisen. De Inschrijver dient, op straffe van uitsluiting van de aanbestedingsprocedure, bij Inschrijving te voldoen aan alle minimumeisen die zijn opgenomen dit Programma van Eisen.

1. Algemeen

Nummer	Eis
E.1.1	Inschrijver dient in te stemmen met de voorwaarden van de definitieve conceptovereenkomst (inclusief bijlagen), voorzien van de wijzigingen hierop die voortvloeien uit de nota van inlichtingen.
E.1.2	Inschrijver dient te garanderen dat gedurende de uitvoering van de overeenkomst en de daaruit voortvloeiende Opdracht(en) door alle werknemers en ingezette derden welke zorg dragen voor de uitvoering van de Opdracht(en) in de contacten met de Aanbestedende Dienst de Nederlandse taal in woord en geschrift zal worden gebruikt. Tevens verklaart Inschrijver dat bij de uitvoering van de Opdracht(en) alle documenten in de Nederlandse taal zijn opgesteld, met uitzondering van de technische documentatie (niet zijnde de gebruikershandleiding) welke in het Engels mag zijn opgesteld.
E.1.3	Alle bij de uitvoering van de Opdracht(en) betrokken medewerkers conformeren zich aan de geldende huisregels van TiU: https://www.tilburguniversity.edu/nl/contact/huisregels
E.1.4	Alle bij de uitvoering van de Opdracht(en) betrokken medewerkers conformeren zich aan de geldende code of conduct van TiU: https://www.tilburguniversity.edu/nl/over/gedrag-integriteit/code-conduct

2. Eisen Facturering en facturering

Nummer	Eis
E.2.1	Facturatie vindt plaats door middel van één elektronische factuur per maand: via PEPPOL, of in UBL 2.1 versie in .xml met maximaal. 1 factuur per bestand
E.2.2	Op de factuur dient vermeld te worden: <ul style="list-style-type: none">a. Proactis ordernummer óf Budgetcode/naam bestellerb. Contractnummerc. Geleverde Dienstend. Contactpersoon TiU
E.2.3	Als een ordernummer bestaat uit meerdere regels, dient in de factuur elke regel separaat te worden opgenomen.
E.2.4	Betaling door opdrachtgever geschiedt binnen 30 dagen na ontvangst en goedkeuring van de factuur.
E.2.5	De factuur dient te voldoen aan de wettelijke gestelde eisen en moet worden voorzien van elementen genoemd in de hiervoor opgenomen Eis. Facturen zonder deze kenmerken worden geretourneerd.
E.2.6	De tarieven uit Tabel 7 Uurtarieven en Tabel 8 Leverings- en verhuiskosten van tabblad 'Kosten tijdens looptijd' uit Bijlage 9 Prijsopgave kunnen slechts gefactureerd worden indien de aanverwante werkzaamheden zijn verricht in opdracht en na goedkeuring van TiU.
E.2.7	De tarieven t.a.v. levering uit Tabel 8 Leverings- en verhuiskosten van tabblad 'Kosten tijdens looptijd' uit Bijlage 9 Prijsopgave zien op werkzaamheden die onvoorzien zijn en geen deel uitmaken van de basisdienstverlening zoals uitgevraagd in de gehele aanbestedingsdocumentatie door TiU en aangeboden door Inschrijver in de offerte (waaronder de beantwoording van de kwaliteitscriteria).
E.2.8	De tarieven in het tabblad 'Kosten tijdens looptijd' uit Bijlage 9 Tabel 8 Leverings- en verhuiskosten zien op levering na de volledige implementatie/ ingebruikname door eindgebruikers. De kosten voor levering van het initiële printerpark maken onderdeel uit van de all-in implementatiekosten.

3. Contractuele eisen

Nummer	Eis
E.3.1	<p>Hetgeen wel in de Inschrijving wordt beschreven, ook de wijze waarop invulling wordt gegeven aan de kwalitatieve aspecten, maar niet in het prijzenblad is voorzien, wordt geacht kosteloos te zijn aangeboden.</p>
E.3.2	<p>Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst (inclusief de eventuele verlengingen) heeft TiU het onbeperkte gebruiksrecht op de geleverde beheertools, drivers en andere Software binnen de TiU infrastructuur voor een onbeperkt aantal gebruikers, servers en werkplekken. Tevens heeft TiU recht op Onderhoud en support inclusief updates en upgrades van de beheertools, drivers, firmware en andere door Inschrijver ter beschikking gestelde Software. Indien onderdelen in de Inschrijving zijn opgenomen maar niet geprijsd zijn, wordt aangenomen dat deze zonder extra kosten worden geleverd.</p>
E.3.3	<p>TiU verlangt van de Inschrijver flexibiliteit waarin er machines Geretourneerd, ge-upgrade en ge-downgrade kunnen worden zonder financiële consequenties (afkoop). Tijdens de contractperiode zal er een retourpercentage van 10% over de contractwaarde bij aanvang van het gecontracteerde machinepark en contractduur gelden, hierna te noemen retourwaarde. Dit betekent dat indien er een machine retour komt, het daarvoor geldende huurbedrag op de eerstvolgende factuur niet meer voorkomt en er geen verdere afkoop door TiU is verschuldigd. De berekening van de 10% retourwaarde is als volgt;</p> <p>Totale waarde van de opdracht bij aanvang; Aantal Apparaten x Huurprijs x Looptijd = totale waarde opdracht.</p> <p>Voorbeeld: 100 Apparaten x € 75,-- Huurprijs x 60 maanden looptijd = € 450.000,--. Retourwaarde 20% is derhalve 10% van € 450.000,-- = € 45.000,--. Wanneer er een Apparaat retour komt na 24 maanden is er nog een resterende periode van 36 maanden x € 75,-- = €2.700,-- welke Inschrijver tegoed zou hebben. Dit tegoed gaat af van de retourwaarde. Resterende retourwaarde; € 45.000,-- minus € 2.700,-- = € 42.300,--.</p> <p>Er is veel zorg besteed aan de initiële plaatsing van de Apparatuur door een uitgebreide inventarisatie.</p>
E.3.4	<p>Tijdens de Looptijd van het contract dienen Bijplaatsingen mee te lopen in de Raamovereenkomst en dus ook dezelfde einddatum te hebben als initieel afgesproken. De Bijplaatsing dient op dezelfde factuur te worden opgenomen als de factuur voor de vaste Huurprijs van de lopende Raamovereenkomst. Bijplaatsingen tijdens de Looptijd gaan tegen dezelfde tarieven als opgenomen in het prijzenblad voor de dan geldende resterende looptijd.</p>
E.3.5	<p>Bijplaatsing dient nieuwe en ongebruikte Apparatuur te zijn. Vanaf 24 maanden na ingang van de Raamovereenkomst mag er gebruikte en/of refurbished Apparatuur ingezet worden. Deze dient minimaal aan dezelfde specificaties te voldoen als hier uitgevraagd.</p> <p>Bijplaatsing volgens deze regeling zal gelimiteerd worden tot 10% van het initieel afgesproken aantal Apparaten (naar boven afgerond).</p>

E.3.6	<p>De Beschikbaarheid van de Afdrukapparatuur en de individuele onderdelen van de printomgeving wordt gemeten op basis van de informatie zoals bekend binnen de systemen van de leverancier.</p> <p>Startpunt voor het Incident (“niet beschikbaar”) is het moment van melden, zowel proactief door de aanwezige fleetmanagement of door melding bij de Servicedesk van leverancier. Eindpunt is het afmelden van het Incident aan het Servicedesk systeem van TiU. Een storing c.q. incident wordt pas als verholpen beschouwd als de oplossing is gemeld bij de Servicedesk van TiU en dezelfde, of daaraan gerelateerde, Storing niet weer binnen 24 uur optreedt. In het laatste geval loopt de storingstijd (en onbeschikbaarheid) door totdat de Storing daadwerkelijk verholpen is.</p> <p>De downtime als gevolg van preventief en correctief onderhoud telt mee in het beschikbaarheidspercentage als downtime. Formule beschikbaarheid:</p> $\frac{(\text{servicewindow} - \text{onderhoudswindow}) - \text{onbeschikbare uren}}{\text{servicewindow} - \text{onderhoudswindow}} * 100\%$ <p>Randvoorwaarden beschikbaarheid</p> <p>De tijd binnen het Maintenance Window, waarin gepland en door beide partijen geaccordeerd preventief onderhoud uitgevoerd wordt, zal niet als niet-beschikbaar worden aangemerkt. De leverancier dient een aanvraag voor gepland onderhoud minimaal 10 werkdagen van tevoren aan de TiU kenbaar te maken, anders geldt deze onderhoudsperiode alsnog als niet-beschikbaarheid.</p> <p>De tijd niet-beschikbaar van de decentrale Afdrukapparatuur door toedoen van niet-Beschikbaarheid van de Follow-me functionaliteit, printerdriver of webshop wordt niet meegerekend in de Beschikbaarheid over de Afdrukapparatuur.</p> <p>Onder niet-Beschikbaarheid van de printketen wordt verstaan gehele of gedeeltelijke uitval van de follow-me dienstverlening (Follow-me applicatie, de printqueue, en de printdriver). Dit kan door gebruiker(s) geconstateerd worden als hinderlijke onderbreking of belemmering van de dienstverlening op twee of meer afdrukapparaten op één of meer locatie(s)/gebouw(en).</p> <p>In het geval dat de leverancier afhankelijk is van ondersteuning vanuit de TiU en om die reden niet verder kan met het oplossen van het Incident, zal het Incident gepauzeerd worden tot het moment dat de benodigde ondersteuning vanuit de TiU beschikbaar is. Deze tijd zal niet meegerekend worden in de Beschikbaarheidsberekening.</p>
E.3.7	<p>Een Beschikbaarheid per Apparaat van minimaal 98% per kwartaal wordt gegarandeerd. Beschikbaarheid wordt gemeten tijdens Werkdagen van 8.00 uur tot 17.00. Niet beschikbare tijd wordt gemeten vanaf het moment dat een Storing wordt aangemeld bij Inschrijver tot het moment van bedrijfsklare oplevering (Time to Fix) aan de organisatie. De meting zal plaatsvinden op basis van het gemiddeld aantal Werkbare dagen per kwartaal, vakantiedagen tellen hierin mee.</p> $585 - (b1 + b2) - c$

$$100 \times \frac{585 - c}{585} = \text{Beschikbaarheid in \%}$$

$$585 - c$$

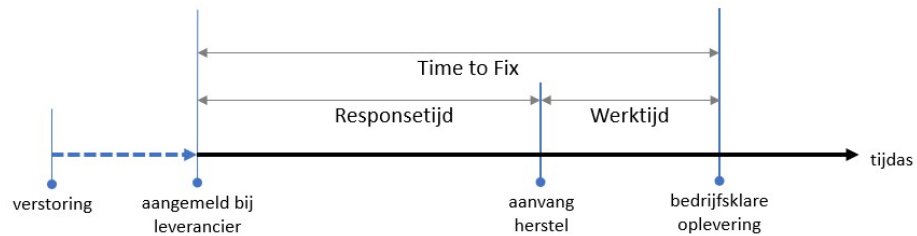
b1 = De som van alle Responsetijden* gedurende meetperiode.

b2 = De som van alle Werktijden gedurende meetperiode.

c = De som van alle tijd besteed aan preventief Onderhoud en aantoonbaar molest gedurende meetperiode.

585 = Gemiddeld aantal uren per kwartaal. ((52 weken * 5 werkdagen x 9 uur) / 4 kwartalen)

*Alle apparatuur stuurt bij storing of servicebehoefte automatisch een waarschuwing/ e-mailnotificatie naar Inschrijver. In geval van systeemuitval wordt ook een waarschuwing/ e-mailnotificatie verzonden aan TiU. De meldingstijd voor het vaststellen van responsetijd en beschikbaarheid vangt aan op het moment van ontvangst van de automatische melding door de Inschrijver.



Categorie	Toelichting
Support Window	Op Werkdagen 8:00 – 17:00 uur
Melden	via Self Service Portal, of email
Maintenance Window	Werkdagen 08:30-17:00

E.3.8	<p>Voor de Printmanagementomgeving en de printketen (De printketen die bestaat uit de items; Follow-me Applicatie, printqueue en printdriver. De Follow-me Applicatie, printqueue en printerdriver wordt ieder afzonderlijk (dus per item) beschikbaar gesteld).</p> <p>Gelden de volgende afspraken:</p> <table border="1" data-bbox="391 392 1284 1120"> <thead> <tr> <th data-bbox="391 392 662 448">Categorie</th> <th data-bbox="662 392 1284 448">Toelichting</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="391 448 662 504">Beschikbaarheid</td> <td data-bbox="662 448 1284 504">99,8% per maand per item</td> </tr> <tr> <td data-bbox="391 504 662 560">Service Window</td> <td data-bbox="662 504 1284 560">24/7 = 730,5 uur ((365,25x24)/12)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="391 560 662 873">Support Window</td> <td data-bbox="662 560 1284 873"> <u>P1 Incidenten:</u> <ul style="list-style-type: none"> • 24/7 • Pro-actieve meldingen 24/7 • Telefonisch melden <u>Overige Incidenten:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Op Werkdagen 8:00 – 17:00 uur • Melden via Self Service Portal of email in Nederlandse- en/ of Engelse taal </td> </tr> <tr> <td data-bbox="391 873 662 1120">Maintenance Window</td> <td data-bbox="662 873 1284 1120"> <u>Preventief onderhoud:</u> <ul style="list-style-type: none"> • elke maandag tussen 5:15 – 6:00 uur <u>Correctief onderhoud:</u> <ul style="list-style-type: none"> • elke laatste maandag van de maand tussen 3:00 – 5:15 uur en altijd na afstemming met TiU. </td> </tr> </tbody> </table>	Categorie	Toelichting	Beschikbaarheid	99,8% per maand per item	Service Window	24/7 = 730,5 uur ((365,25x24)/12)	Support Window	<u>P1 Incidenten:</u> <ul style="list-style-type: none"> • 24/7 • Pro-actieve meldingen 24/7 • Telefonisch melden <u>Overige Incidenten:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Op Werkdagen 8:00 – 17:00 uur • Melden via Self Service Portal of email in Nederlandse- en/ of Engelse taal 	Maintenance Window	<u>Preventief onderhoud:</u> <ul style="list-style-type: none"> • elke maandag tussen 5:15 – 6:00 uur <u>Correctief onderhoud:</u> <ul style="list-style-type: none"> • elke laatste maandag van de maand tussen 3:00 – 5:15 uur en altijd na afstemming met TiU. 		
Categorie	Toelichting												
Beschikbaarheid	99,8% per maand per item												
Service Window	24/7 = 730,5 uur ((365,25x24)/12)												
Support Window	<u>P1 Incidenten:</u> <ul style="list-style-type: none"> • 24/7 • Pro-actieve meldingen 24/7 • Telefonisch melden <u>Overige Incidenten:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Op Werkdagen 8:00 – 17:00 uur • Melden via Self Service Portal of email in Nederlandse- en/ of Engelse taal 												
Maintenance Window	<u>Preventief onderhoud:</u> <ul style="list-style-type: none"> • elke maandag tussen 5:15 – 6:00 uur <u>Correctief onderhoud:</u> <ul style="list-style-type: none"> • elke laatste maandag van de maand tussen 3:00 – 5:15 uur en altijd na afstemming met TiU. 												
E.3.9	<p>Voor storingen aan de printmanagementoplossing en de printketen (De printketen die bestaat uit de items; Follow-me Applicatie, printqueue en printdriver. De Follow-me Applicatie, printqueue en printerdriver wordt ieder afzonderlijk (dus per item) beschikbaar gesteld) gelden de volgende responsetijden en hersteltijden:</p> <table border="1" data-bbox="391 1310 1252 1467"> <thead> <tr> <th data-bbox="391 1310 630 1355">Prio</th> <th data-bbox="630 1310 933 1355">Response tijd</th> <th data-bbox="933 1310 1252 1355">Hersteltijd</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="391 1355 630 1388">Prio 1</td> <td data-bbox="630 1355 933 1388">< 15 minuten</td> <td data-bbox="933 1355 1252 1388">< 4 uur</td> </tr> <tr> <td data-bbox="391 1388 630 1422">Prio 2</td> <td data-bbox="630 1388 933 1422">< 30 minuten</td> <td data-bbox="933 1388 1252 1422">< 8 uur</td> </tr> <tr> <td data-bbox="391 1422 630 1467">Prio 3</td> <td data-bbox="630 1422 933 1467">< 4 uur</td> <td data-bbox="933 1422 1252 1467">< 24 uur</td> </tr> </tbody> </table> <p>De definities van de Prio's zijn:</p> <p>Prio 1: De printoplossing is in het geheel niet beschikbaar. Prio 2: Een locatie of afdeling heeft geen beschikking over de printoplossing. Prio 3: Enkele gebruikers hebben geen beschikking of een deel van de printoplossing is niet beschikbaar.</p>	Prio	Response tijd	Hersteltijd	Prio 1	< 15 minuten	< 4 uur	Prio 2	< 30 minuten	< 8 uur	Prio 3	< 4 uur	< 24 uur
Prio	Response tijd	Hersteltijd											
Prio 1	< 15 minuten	< 4 uur											
Prio 2	< 30 minuten	< 8 uur											
Prio 3	< 4 uur	< 24 uur											
E.3.10	<p>Niet nakoming van de SLA van 98% per apparaat kan resulteren in een boete van €100,- per (deel)procentpunt dat de SLA niet gerealiseerd wordt. Voorbeeld: Eis 98% Realisatie 96%. 98% - 96% = 2%. 2 x €100,- = €200,- boete.</p>												
E.3.11	<p>Niet nakoming van de SLA van 99,8% voor de Printmanagementsoftware en de printketen kan resulteren in een boete van €1.000,- per tiende procentpunt dat de SLA niet</p>												

	gerealiseerd wordt. Voorbeeld: Eis 99,8%/ Realisatie 99,1%. $99,8\% - 99,1\% = 0,7\%$. $7 \times \text{€}1.000,- = \text{€}7.000,-$ boete.
E.3.12	Om de continuïteit te waarborgen dient de oplossing in het geval van calamiteit buiten de invloedssfeer van de leverancier (bijvoorbeeld een ramp of incident) binnen 48 uur hersteld te zijn. Na herstel is de oplossing direct weer beschikbaar voor eindgebruikers.

4. Contractmanagement eisen

Nummer	Eis
E.4.1	<p>Periodiek vindt er operationeel-, tactisch- en strategisch overleg plaats.</p> <p>Operationeel/ tactisch overleg: minimaal maandelijks</p> <ul style="list-style-type: none">• Doel: dagelijkse werking, storingen, SLA's, levering van verbruiksmaterialen, incidenten, analyseren van trends, verbetermaatregelen, gebruikerservaringen, voortgang KPI's.• Deelnemers: contactpersonen van beide partijen (bijv. Servicedesk of facilitair medewerker).• Output: actiepuntenlijst, evaluatie prestaties, rapportages, verbeterplannen. <p>Strategisch overleg één tot twee keer per jaar</p> <ul style="list-style-type: none">• Doel: evaluatie van het gehele contract, innovatie, contractverlenging, eventuele wijzigingen in dienstverlening of technologie.• Output: besluiten over richting van samenwerking.
E.4.2	<p>Inschrijver levert per kwartaal een rapportage waarin de volgende onderwerpen aan bod komen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Analyse calls en klachten• Ontwikkelingen• Sociaal beleid• Efficiency slagen• Verbeterpunten• Omzet- en afnamecijfers• Volumeontwikkeling en trendanalyse. <p>Naast de cijfermatige kant is TiU juist geïnteresseerd in de analyse en de te ondernemen acties. Inschrijver stelt per kwartaal een rapportage op ten behoeve van Opdrachtgever. Deze rapportage wordt uiterlijk binnen 15 werkdagen na afloop van ieder kwartaal en jaarlijks schriftelijk aangeleverd. De rapportage omvat zowel kwantitatieve gegevens als kwalitatieve analyses, en bevat ten minste de volgende onderdelen:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Analyse van calls en klachten: aantal, aard, doorlooptijden, trends en voorgestelde verbetermaatregelen.2. Ontwikkelingen: relevante ontwikkelingen binnen de organisatie van Inschrijver of de printmarkt die van invloed kunnen zijn op de dienstverlening.3. Sociaal beleid: inzet op het gebied van social return, inclusiviteit en maatschappelijk verantwoord ondernemen.4. Efficiencyverbeteringen: gerealiseerde efficiencymaatregelen en het effect hiervan op de dienstverlening.5. Verbeterpunten: gesignaleerde knelpunten en concrete verbetervoorstellen.6. Omzet- en afnamecijfers: uitsplitsing naar productgroep, locatie en/of gebruikersgroep.7. Volumeontwikkeling en trendanalyse: analyse van printvolumes over de tijd, inclusief verklaringen voor schommelingen.

	<p>Analyse en opvolging</p> <p>Naast het verstrekken van cijfermatige informatie, bevat de rapportage een inhoudelijke analyse per onderdeel. Inschrijver benoemt afwijkingen, risico's en kansen, en stelt waar nodig corrigerende of verbeteracties voor. Deze rapportage wordt besproken tijdens het eerstvolgende tactisch overleg en vormt input voor het gezamenlijk evalueren en bijsturen van de dienstverlening.</p>
E.4.3	<p>De verbruiksrapportage (onderdeel van de kwartaal-/ jaarrapportage, zie eis 4.2) dient zowel in Excel formaat als in een machine- leesbaar formaat (via een API) te worden aangeleverd en dient minimaal de volgende gegevens te bevatten:</p> <p>Serviceperformance:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incidentenoverzicht (machine, datum, beschrijving, responsetijd) • Gemiddelde responsetijd • Beschikbaarheid populatie per maand • Beschikbaarheid per machine • Aantal incidenten per kwartaal <p>Volumes en verbruik:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aantal afdrukken per multifunctional • Aantal afdrukken per gebouw • Per te selecteren periode • Per gebruikersgroep (studenten/medewerkers) • Uitgesplitst in A4 zwart, A3 zwart, A4 kleur, A3 kleur • Trends ten opzichte van vorige verbruiksrapportage en jaar gemiddelde <p>Printgedrag en duurzaamheid:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Percentage kopiëren, scannen en printen in de tijd • Kleurpercentage in de tijd • Kleurgebruik per budgetcode (in A3 en A4 afdrukken) • Percentage dubbelzijdige afdrukken per te selecteren periode • Percentage dubbelzijdige afdrukken per te selecteren budgetcode • Papierverbruik per periode • Verbruik nietjes per periode <p>Capaciteit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Volumes per machine • Enkelzijdig en dubbelzijdig volume per machine • Kleur en zwart-wit volume per machine • Volume per model/ machine (kleur en zwart-wit) • Percentage machines dat wat betreft afdrukvolume binnen of buiten het gewenste inzetgebied valt <p>Beheer van de machinepopulatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Overzicht vloot (machine model, serienr, locatie (kamernummer), installatiedatum, start- en einddatum contract)

	<ul style="list-style-type: none"> • Overzicht installaties, verhuizingen, toevoegingen en wijzigingen • Aantal machines per type (model) • Aantal printers en MFP's • Merkonafhankelijk overzicht van aanwezige apparatuur Aantal afdrucken <p>Gebruikershistorie, overzicht van de transacties per gebruiker, per te selecteren periode waarop te zien is:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Van welke multifunctionals er gebruik gemaakt is • Hoeveel afdrucken er zijn gemaakt (zwart A4, zwart A3, kleur A4, kleur A3) • Hoeveel scans er zijn gemaakt • Percentage Enkel-/ dubbelzijdige afdrucken
E.4.4	<p>Inschrijver biedt TiU toegang tot een online portal waarin 24/7 managementinformatie beschikbaar is (minimaal de informatie die ook in de verbruiksrapportage wordt uitgevraagd). TiU is te allen tijde in staat deze managementinformatie eenvoudig, in een bewerkbaar format (minimaal excel/csv en word), te downloaden.</p>
E.4.5	<p>Inschrijver legt tijdens de transitiefase in afstemming met TiU de Serviceafspraken vast in een door TiU aangeleverd format van de Service Level Agreement (SLA).</p>
E.4.6	<p>Inschrijver legt tijdens de transitiefase in afstemming met contractmanager van TiU de procedures voor aanvragen, meldingsafhandeling, klachten en escalatie vast in een Dossier Afspraken en Procedures (DAP).</p>
E.4.7	<p>Inschrijver zorgt voor één centraal aanspreekpunt voor TiU.</p>
E.4.8	<p>Wanneer de afgesproken KPI's van de dienstverlening niet gerealiseerd worden door Inschrijver zal zij, op verzoek van TiU, binnen 10 werkdagen een analyse inclusief verbeterplan opleveren. TiU dient het verbeterplan goed te keuren. In de periode na implementatie van de oplossing(en) uit het verbeterplan zal Inschrijver maandelijks, tot het moment dat weer voldaan wordt aan de afgesproken KPI's, rapporteren over de resultaten van het verbeterplan.</p>

5. Apparatuur

Nummer	Eis
E.5.1	De eisen en specificaties ten aanzien van de aantallen en typen Apparaten staan in Bijlage 11.
E.5.2	Het display en de bediening van alle aangeboden Apparaten is zowel in de Nederlandse als in de Engelse taal beschikbaar.
E.5.3	Bij de initiële plaatsing mag alleen fabrieksnieuwe Apparatuur geleverd worden van de laatste generatie voorzien van identieke firmware, Software-versies en basisinstellingen.
E.5.4	Met het oog op beheersbaarheid voor TiU en eenduidigheid voor gebruikers is het Inschrijver slechts toegestaan om één merk Apparaten te leveren voor alle types.
E.5.5	Alle aangeboden Apparaten moeten voldoen aan Bijlage 7 Aansluitvoorwaarden netwerk.
E.5.6	Printopdrachten dienen standaard dubbelzijdig te worden afgedrukt. Enkelzijdig kan per printopdracht ingesteld worden.
E.5.7	Printopdrachten worden standaard zwart/wit afgedrukt. Kleur kan per printopdracht ingesteld worden.
E.5.8	Gebruikers krijgen voor het vrijgeven van een printopdracht of een kopieeropdracht op het volgende op de display te zien: <ul style="list-style-type: none">• of de opdracht in zwart/wit of kleur wordt geprint afgedrukt;• of de opdracht enkel- of dubbelzijdig wordt afgedrukt;• het aantal printjes/kopieën dat wordt gemaakt.
E.5.9	De Apparatuur maakt gebruik van maximaal één bedrade netwerkaansluiting.
E.5.10	Indien de invoerbak tijdens een opdracht leeg is dan is per machine instelbaar of de opdracht wordt stopgezet óf wordt voortgezet vanuit een andere invoerbak. Per Multifunctionele printer is instelbaar of de opdracht wordt stopgezet óf wordt voortgezet vanuit een andere invoerbak, indien de invoerbak tijdens een opdracht leeg is.
E.5.11	Scan to mail en scan to folder zijn mogelijk.
E.5.12	Scan to mail dient gebruik te maken van veilige afleverprotocollen (SMTPs met TLS 1.3 of hoger, of moderne Microsoft Exchange Online interfaces).
E.5.13	De uitgevraagde Multifunctionele Printers zijn in staat om zowel A4 als A3 formaat te scannen in kleur en grijstinten (behoudens type 1: max. A4 formaat).
E.5.14	De kleurdiepte van het scannen op de Multifunctionele Printers dient minimaal 24-bit te zijn.
E.5.15	De scanfunctionaliteit op Multifunctionele Printers dient naar PDF/A (of gelijkwaardig of -PDF/A-2b) ontsluiten.
E.5.16	De scanfunctionaliteit op de Multifunctionele Printers dient full text doorzoekbare documenten te ontsluiten.

E.5.17	De scanresolutie op de Multifunctionele Printers dient minimaal 300 x 300 dpi te zijn.
E.5.18	De scanfunctionaliteit op Multifunctionele Printers biedt mogelijkheden tot bulkverwerking met scheiding van documenten via scheidingsmethoden.
E.5.19	De scanfunctionaliteit op Multifunctionele Printers biedt mogelijkheden tot automatische detectie en verwijdering van blanco pagina's of is configureerbaar.
E.5.20	De scanfunctionaliteit op Multifunctionele Printers biedt mogelijkheden om scanworkflows te koppelen aan systemen zoals DMS of postregistratie of is configureerbaar.
E.5.21	De scanfunctionaliteit op Multifunctionele Printers biedt mogelijkheden om te grote (PDF) scanbestanden automatisch te splitsen in kleinere (PDF) bestanden via mail te versturen of is configureerbaar.

6. Software

Nummer	Eis
E.6.1	TiU eist van Inschrijver de levering en onderhoud van Printmanagementsoftware, beheer- en scansoftware passend bij alle beschreven eisen.
E.6.2	De benodigde Software inclusief alle benodigde licenties zijn onderdeel van de Inschrijving. Alle software die nodig is voor het leveren van de gevraagde functionaliteit en geboden in de inschrijving is beschikbaar, inclusief de daarvoor benodigde licenties zonder verdere meerkosten (voor zover deze nog niet aanwezig zijn bij de Inschrijver).
E.6.3	De applicaties zijn schaalbaar en kunnen zonder technische aanpassingen meegroeien met de organisatie.
E.6.4	De Printmanagementsoftware wordt geleverd als Software as a Service (SaaS). Een SaaS-dienst is software die online beschikbaar gesteld wordt en technisch volledig wordt onderhouden door de Leverancier.
E.6.5	De applicatie dient minimaal te voldoen aan de volgende wet- en regelgeving: <ul style="list-style-type: none"> • Privacy - Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG); • Archiefwet
E.6.6	Indien de applicatie beschikt over een webbased userinterface is deze webinterface volledig functioneel in de laatste twee versies van Microsoft Edge, Google Chrome en Apple Safari, zoals beschikbaar op het moment van levering én gedurende de looptijd van de overeenkomst.
E.6.7	De migratie kan pas van start gaan nadat Leverancier tijdig het technisch en functioneel ontwerp heeft aangeleverd, en dit ontwerp door TiU schriftelijk is goedgekeurd. Het definitieve technisch en functioneel ontwerp dient uiterlijk op 28 november 2025 volledig te zijn opgeleverd, ter beoordeling aan TiU. Zonder een tijdige en volledige oplevering en goedkeuring van dit ontwerp zal de migratie niet worden opgestart.
E.6.8	Inschrijver moet aansluiten op de infrastructuur van TiU, zie hiervoor Bijlage 7 aansluitvoorwaarden.
E.6.9	De Printmanagement- en daaraan gerelateerde software moet aan de volgende functionele eisen voldoen: <ul style="list-style-type: none"> • De door de leverancier geboden oplossing moet gebruik maken van één printqueue voor alle cliënts; • Koppelt ten behoeve van authenticatie met SURFconext; • Printerdriver deployment via Microsoft InTune; • Printen vanaf elke type device inclusief mobile (Windows, Chromebook, IOS, Linux, macos en Android); • Scan to mail (wens: af te leveren bij Exchange Online; alternatief via lokale relayserver); • OCR-scanning; • Alle machinefunctionaliteiten kunnen worden aangestuurd vanuit de driver;

	<ul style="list-style-type: none"> • Gastgebruik is mogelijk; • Er zijn rapportage mogelijkheden op minimaal gebruikers en locatieniveau.
E.6.10	De applicatie biedt Single sign-on (SSO) op basis van OpenIDConnect (OAuth) of SAML v2-protocol en is minimaal gekoppeld aan SURFconext.
E.6.11	Identificatie aan de Apparatuur vindt plaats door middel van een TiU pas (Mifare). Vrijgave door middel van een persoonlijke code en/of gebruikersnaam/wachtwoord (via SAML2/openIDconnect) moet ook mogelijk zijn. De werking van de vrijgave van de passen zal worden getest tijdens de POC. Op voorhand zullen er geen passen ter beschikking worden gesteld.
E.6.12	De printmanagementoplossing dient zodanig te functioneren dat een gebruiker automatisch wordt afgemeld van de multifunctionele printer na afloop van een door TiU in te stellen periode van inactiviteit.
E.6.13	Gecertificeerde en native printerdrivers voor nieuwe (onderhouds)versies van binnen TiU gebruikte besturingssystemen dienen binnen 3 maanden na de release van de nieuwe versie van het besturingssysteem beschikbaar te zijn voor TiU.
E.6.14	Verbindingen zijn encrypted met gangbare (open/standaard) protocollen en ciphers. Daar waar met certificaten wordt gewerkt dienen deze te werken met de standaard aanwezige certificate authorities.
E.6.15	Inschrijver dient binnen drie maanden na release een update/ upgrade van de geleverde Software en firmware kosteloos ter beschikking te stellen aan TiU. Per release, upgrade, update of fix wordt een overzicht gegeven van de inhoud van de release, upgrade of fix.
E.6.16	Bij security alerts m.b.t. Soft- en Firmware dient TiU IT binnen 3 dagen geïnformeerd te worden en dienen binnen 3 werkdagen passende maatregelen genomen te zijn.
E.6.17	Gebruikers moeten zonder beperkingen gebruik kunnen maken van de volledige standaardfunctionaliteit van de Multifunctionele Printers en de Printmanagementoplossing. Er mogen geen restricties zijn t.a.v. kopiëren, printen, scannen en onderliggende instellingen. -
E.6.18	<p>Logbestanden van gebeurtenissen die gebruikersactiviteiten, uitzonderingen en informatiebeveiligingsgebeurtenissen registreren, behoren niet-muteerbaar te worden opgeslagen en toegankelijk te zijn voor de functioneel beheerder. Dit geldt ook voor vastlegging van de functionele instellingen van de applicaties (auditing).</p> <p>De bewaarperiode van de logging is 6 maanden, of zo lang als nodig is volgens de geldende wet- en regelgeving. Binnen deze periode is de beschikbaarheid van de loginformatie gewaarborgd.</p> <p>In het geval van een, door de TiU benoemd, veiligheidsincident dient de relevante logging omtrent dit incident minimaal één jaar opvraagbaar te zijn bij Leverancier door de IT Security Officer van TiU.</p>
E.6.19	TiU wil geen koppelingen met Active Directory toestaan.

	<p>Authenticatie geschiedt op basis van een SAML2.0/OpenIDConnect koppeling met SURFconext. De Leverancier zorgt voor de koppeling met SURFconext.</p> <p>Informatie over gebruikers, rollen, budgetcodes, kaartgegevens e.d. wordt via een API met de leverancier gedeeld vanuit het Identity Management systeem.</p> <p>Indien meer informatie nodig is dan kan hiervoor een koppeling gemaakt worden door de Leverancier met het Integratieplatform van TiU.</p>
E.6.20	Het technisch ontwerp geeft een compleet overzicht van de benodigde poorten en protocollen (en source/destinations) die nodig zijn om de oplossing werkend op te leveren. Denk hierbij ook aan noodzakelijke firewall ACLs.
E.6.21	De Apparatuur moet zijn beveiligd met een lokale firewall waardoor alleen (door de leverancier toegestane) hosts/servers toegang kunnen krijgen tot deze systemen.
E.6.22	Niet gebruikte netwerkservices moeten kunnen worden disabled in de multifunctional, evenals niet gewenste protocollen zoals telnet en (non-secure) FTP. De service/daemon mag na uitschakeling niet meer actief zijn.
E.6.23	Zowel Software en Firmware draait de laatste of een-na-laatste ondersteunde versie en wordt bijgehouden qua patch-releases. De leverancier is hiervoor verantwoordelijk voor die onderdelen die onder zijn/haar verantwoordelijkheid vallen (alle aangeboden Software en Apparatuur).
E.6.24	Voor Managed devices binnen TiU moeten printerobjecten kunnen worden gekoppeld.
E.6.25	<p>Mobiel printen:</p> <p>Aanbieden van opdrachten kan via:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Upload via een print portal • Internet printer driver • Email to print <p>Formaten:</p> <p>Microsoft Word: .doc, .docx, .docm</p> <p>Microsoft PowerPoint: .ppt, .pptx, .pps, .ppsx</p> <p>Microsoft Excel: .xls, .xlsx, .xlsm</p> <p>Rich Text Format: .rtf</p> <p>Imagines: jpeg, jpg, gif, png, bmp.</p> <p>PDF: .pdf</p> <p>Tekst of tabgescheiden tekst: .txt</p>
E.6.26	Na identificatie op een apparaat kunnen de persoonlijke opdrachten uit de printwachtrij geselecteerd en afgedrukt en/of verwijderd worden.
E.6.27	Na identificatie wordt de kopieerfunctie toegankelijk voor de gebruiker.

E.6.28	Studenten, medewerkers en functionele accounts loggen in via Single Sign-On (SSO) met hun Tilburg University-account en verkrijgen veilige toegang tot de Print portal. De SSO-integratie ondersteunt het gebruik van meerdere rollen per identity
E.6.29	De portal biedt ondersteuning voor het zelfstandig aanmaken van een account door personen die binnen het Identity Managementsysteem van TiU worden aangemerkt als 'Gast' of 'Gastlener'. Deze accounts geven toegang tot de printfunctionaliteit zoals beschikbaar gesteld voor externe gebruikers.
E.6.30	De internet printer maakt het mogelijk om te printen vanuit elke applicatie (Word, Excel, etc.) via de printknop naar de Print omgeving. Beschikbaar voor Windows en MacOS.
E.6.31	De Inschrijver stelt drivers en handleidingen ter beschikking voor: <ul style="list-style-type: none"> • Installatie PPD Linux (Postscript Printer Description) • Installatie PPD MAC (Postscript Printer Description) • Installatie Internet printer driver
E.6.32	Componenten van het systeem die on-premise bij TiU zijn opgesteld, worden voor functioneel en technisch beheer benaderd via een VPN- beheerfunctionaliteit welke door TiU wordt geleverd.
E.6.33	Het is Inschrijver niet toegestaan beheer van het systeem te laten uitvoeren door derde partijen zonder: <ul style="list-style-type: none"> • voorafgaande schriftelijke toestemming van de contracteigenaar van TiU, of • te blijven voldoen aan in de wet gestelde voorwaarden (w.o. AVG: aanpassing van het verwerkingsregister).
E.6.34	Het beheer van rechten is zodanig ingericht dat functioneel of technisch beheerders niet in staat zijn rechten uit te geven gelijk aan of hoger dan hun eigen niveau van rechten.
E.6.35	Beheerders gebruiken voor beheeractiviteiten van hun gewone useraccount gescheiden accounts, met aparte credentials. Deze accounts worden uitsluitend voor beheeractiviteiten gebruikt (https://www.cisecurity.org/)
E.6.36	Beheeraccounts zijn voorzien van 2FA, of indien niet mogelijk, dan zijn beheeraccounts gescheiden per beheerobject en voorzien van verschillende passwords (https://www.cisecurity.org).
E.6.37	Scripting tools, systeem analyse tools, netwerk tools, zijn alleen beschikbaar voor geprivilegerde beheerders (https://www.cisecurity.org/)
E.6.38	Inschrijver hanteert geautomatiseerde update systemen voor de applicatiesoftware, middleware en onderliggende operating systemen (https://www.cisecurity.org/)
E.6.39	Inschrijver controleert de juiste werking van bovenbedoelde tools door te bepalen of kwetsbaarheden ook werkelijk zijn verholpen.

E.6.40	<p>Inschrijver levert op verzoek een compleet overzicht van alle in het systeem verwerkte software componenten van derde partijen (naam, herkomst, versie nummers) volgens de richtlijnen SBOM (Software Bill of Materials, zie https://www.ntia.gov/SBOM).</p>
E.6.41	<p>Inschrijver erkent zijn verantwoordelijkheid jegens aanbesteder voor alle (software-) componenten die onderdeel uitmaken van de aanbidding. Hieronder begrepen, maar niet beperkt tot, onderhoud voor het verwijderen van kwetsbaarheden en verhelpen van incidenten.</p>
E.6.42	<p>Componenten worden aangeboden in versies (releases) die overeenkomen (compatibel zijn) met door aanbesteder gebruikte platformen zoals operating systemen en middleware. Minimaal zijn dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows 10 • Microsoft Windows 11 • Middleware via open protocollen en open standaarden (REST/json)
E.6.43	<p>Inschrijver meldt aanbesteder minimaal drie (3) maanden voorafgaand als een (nieuwe release van een) component niet meer overeen zal komen (incompatibel zal worden) met platformen of middleware door aanbesteder aangeleverd.</p>
E.6.44	<p>Incidenten met betrekking tot Software en Apparatuur worden door eindgebruikers direct bij de leverancier gemeld.</p> <p>Leverancier neemt conform de afspraken in de SLA contact op met de juiste afdeling binnen TiU over incidenten die daar gemeld moeten worden</p>
E.6.45	<p>Inbreuk op de informatiebeveiliging wordt zo snel als redelijkerwijs mogelijk gelenigd.</p>
E.6.46	<p>De gevolgen van een inbreuk op de informatiebeveiliging worden direct geanalyseerd om aard en omvang vast te stellen. Resultaten van deze analyse worden zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 24 uur, aan de TiU beschikbaar gemaakt conform de afspraken gemaakt in de SLA</p>
E.6.47	<p>Het systeem verleent geen andere diensten dan overeengekomen.</p>
E.6.48	<p>Op het systeem is geen software geïnstalleerd die voor de overeengekomen dienst niet noodzakelijk is (https://www.cisecurity.org/).</p>
E.6.49	<p>Een integrale penetratietest wordt uitgevoerd voordat systeem in gebruik wordt genomen. Het resultaat daarvan moet besproken en geaccordeerd zijn door de IT Security Officer van TiU.</p>
E.6.50	<p>Een pentest van het systeem wordt uitgevoerd, in opdracht van Inschrijver, door een aantoonbaar onafhankelijke en deskundige partij. De resultaten van deze test worden gedeeld met de Opdrachtgever</p> <p>Deze pentest wordt minimaal één keer in de twee jaar uitgevoerd. In de op te stellen SLA worden afspraken gemaakt over de afhandeling van het resultaat van de pentest.</p>

E.6.51	<p>Een penetratietest wordt uitgevoerd conform één van de methodieken Open Source Security Testing Methodology Manual (OSSTMM), Open Web Application Security Project (OWASP) of de NIST Guideline on Network Security Testing.</p> <p>Indien het systeem te veel afwijkt van de doelgroepen van bovengenoemde methodieken maakt Inschrijver aparte afspraken ten aanzien van de methodiek met TiU.</p>
E.6.52	<p>Bij iedere significante aanpassing van het systeem wordt een partiele penetratietest uitgevoerd op de aangepaste onderdelen en codepaden van het systeem. Indien dit niet mogelijk is wordt een integrale penetratietest uitgevoerd. Deze test wordt uitgevoerd door de Inschrijver, op kosten van de Inschrijver.</p>
E.6.53	<p>Uit een penetratietest gebleken gebreken worden door inschrijver gecorrigeerd.</p>
E.6.54	<p>Correctieve maatregelen uit te voeren door Inschrijver worden door TiU geprioriteerd aan de hand van de risico's m.b.t. de dataclassificatie.</p>
E.6.55	<p>Componenten van het systeem communiceren met het TCP/IP (V4 en V6) protocol als verkeer via het netwerk verloopt.</p>
E.6.56	<p>Indien aanpassingen nodig zijn aan systemen van TiU dan volgen deze aanpassingen het Change Proces van TiU, met daaraan gekoppeld de prioritering en resource-beschikbaarheden.</p>
E.6.57	<p>Aanpassingen van het systeem die leiden tot een wijziging van de communicatiematrix worden in het change proces opgevoerd, ook wanneer er communicatiekanalen gaan vervallen.</p>
E.6.58	<p>Componenten van het systeem maken voor de communicatie van en naar het internet gebruik van de TiU routers en gateways, tenzij het gebruik van systeem specifieke routers/gateways expliciet onderdeel is van de opdracht.</p>

7. Fleetmanagement

Nummer	Eis
E.7.1	<p>Inschrijver is verantwoordelijk voor het fleetmanagement voor de Multifunctionele Printers. Onder deze verantwoordelijkheid vallen in ieder geval de volgende handelingen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Bijvullen van papier• Bijvullen van toner• Bijvullen van nietjes• Verhelpen van storingen
E.7.2	<p>Toegang tot het internet en het TiU netwerk, ten behoeve van het uitvoeren van fleetmanagement-activiteiten, loopt via TiU werkstations welke door de TiU ter beschikking worden gesteld.</p>
E.7.3	<p>Medewerkers van Inschrijver die werkzaamheden op een locatie van TiU verrichten dienen in het bezit te zijn van een geldige VOG-verklaring en die te kunnen overleggen op verzoek van TiU.</p>
E.7.4	<p>Papier is een geïntegreerd onderdeel van de overeenkomst. De leverancier is verantwoordelijk voor het leveren van papier in en naast de machines.</p>

8. Beheer

Nummer	Eis
E.8.1	Toegang tot de beheerinterfaces van de Apparatuur is afgeschermd zodat alleen geautoriseerde beheerders toegang hebben tot de beheerfuncties. De verbinding met deze interface is beveiligd met moderne versleuteling op basis van tenminste TLS 1.3 of hoger. De default wachtwoorden zijn te vervangen. Er worden in het gehele systeem geen hard-coded vaste wachtwoorden gebruikt.
E.8.2	<p>Van Inschrijver wordt geëist dat zij passend onderhoud aanbiedt waarin:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De door Inschrijver geleverde centrale Software, beheertoolsing en Apparatuur zoveel mogelijk up-to-date blijft door middel van het proactief voorstellen en het door Inschrijver uitvoeren van updates en upgrades; • Inschrijver uitsluitend na overleg met en na goedkeuring van TiU, wijzigingen dan wel softwareaanpassingen doorvoert (o.a. firmware en drivers); • Nieuwe dan wel vervangende Apparatuur met voor TiU beproefde firmware-versies zijn uitgerust.
E.8.3	<p>De volgende support moet via een portaal geleverd worden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aanmaken/ opvolgen van calls voor Apparatuur storing en Software storingen; • Aanmaken en volgen van bestellingen van Verbruiksartikelen; • Toegang tot knowledge-base; • Software, driver, firmware updates.
E.8.4	Als extra beveiliging in het printproces worden moeten onder bepaalde omstandigheden (time-outs na inactiviteit, afmeldingen of beveiligingsincidenten) printopdrachten, die reeds op de machine zijn geladen om uitgeprint te worden, automatisch kunnen worden verwijderd.
E.8.5	Support/Remote toegang voor de Leverancier richting de Apparatuur verloopt via een VPN verbinding welke voor beheer ingericht is en welke door TiU wordt verstrekt.
E.8.6	<p>De Inschrijver stelt een REST API - bij voorkeur met maturity level 2 - beschikbaar waarmee TiU gebruikersaccounts en autorisaties kan beheren (aanmaken, wijzigen, verwijderen, opvragen). Deze API:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ondersteunt alle essentiële bewerkingen op gebruikersaccounts, inclusief wissel tussen “zelf betalen” en “op rekening” • Is uitsluitend toegankelijk voor geautoriseerde systemen • Is volledig en actueel gedocumenteerd (inclusief parameters en resultaatcodes) • Mag zonder restricties door TiU worden gebruikt <p>De Inschrijver implementeert zelfstandig, op basis van door TiU via de API aangeleverde gegevens (zoals gebruikersrol, status, budgetcode), het vereiste autorisatiebeleid. TiU levert hiertoe een matrix van scenario's en gewenste uitkomsten aan, die tijdens de looptijd in overleg aanpasbaar is.</p> <p>De toepassing van business rules (bijv. toekenning kostenplaats, “gratis printen”) is onderdeel van de oplossing van de Inschrijver. Gastgebruikers worden door TiU centraal beheerd en via de API aangeboden; de Inschrijver creëert of beheert geen identiteiten.</p>

9. Implementatie

Nummer	Eis
E.9.1	<p>Inschrijver toont aan door middel van een PoC, binnen de gestelde (fatale) termijn, dat de gevraagde dienstverlening zoals beschreven in het PvE, kan worden geleverd.</p> <p>Het betreft de volgende onderwerpen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Werking binnen de bestaande omgeving van TiU;• Print-functionaliteit op de aangeboden Apparatuur;• Scan-functionaliteit op de aangeboden Apparatuur;• Kopieer-functionaliteit op de aangeboden Apparatuur; <p>Ten aanzien van de inrichting en opzet van de PoC gelden de volgende randvoorwaarden:</p> <ul style="list-style-type: none">• De PoC dient op locatie (n.t.b.) van TiU ingericht te worden• Inschrijver levert kosteloos één MFP van ieder aangeboden type voor testdoeleinden. Na de PoC mag deze Apparatuur worden ingezet binnen de Raamovereenkomst. Indien de Apparatuur uit dezelfde “serie” komt en dus technisch identiek is, volstaat het testen van één Apparaat. Het risico van het niet functioneren van niet geteste Apparatuur ligt bij Inschrijver.• Kosten voor de PoC komen voor rekening van de Inschrijver, met uitzondering van de kosten voor de inzet van personeel en Apparatuur van TiU. <p>De PoC wordt uitgevoerd in de periode 12 t/m 27 november 2025, zoals opgenomen in de planning. Inschrijver ontvangt hiervoor tijdig een formele uitnodiging van TiU.</p>
E.9.2	<p>De PoC wordt uitgevoerd door de Inschrijver aan wie voorlopig is gegund.</p> <p>De PoC vindt plaats in de periode 12 t/m 27 november 2025.</p> <p>Indien de PoC succesvol is doorlopen, zal TiU overgaan tot definitieve gunning.</p> <p>Indien de PoC niet succesvol wordt afgerond, behoudt TiU zich het recht voor om de voorlopige gunning in te trekken en de volgende Inschrijver in rangorde uit te nodigen voor een PoC.</p>
E.9.3	<p>Inschrijver levert een instructiekaart per type Apparaat op in de Nederlandse en Engelse taal. Hierop staat minimaal een verkorte handleiding en wat te doen bij Storage. Dit mag eventueel aangevuld worden door instructies via het bedieningspaneel/display op het betreffende Apparaat. De instructiekaart is de grootte van een A4 en is door TiU nog aanpasbaar.</p>
E.9.4	<p>Inschrijver verzorgt tijdens de implementatie kosteloos trainingen ten behoeve van functioneel beheerders en kerngebruikers met betrekking tot omgang met Apparatuur en bijbehorende Software.</p>
E.9.5	<p>Het werkproces van TiU mag niet onder druk komen te staan door de implementatie van de Apparatuur.</p>
E.9.6	<p>In de implementatiefase zijn onderstaande eisen van toepassing:</p> <ul style="list-style-type: none">• De totale doorlooptijd van migratie van de eerste tot het laatste Apparaat is maximaal 4 weken;

	<ul style="list-style-type: none">• Te allen tijde moet er op een locatie geprint en gescand kunnen worden;• Het moment van migratie van een locatie is minimaal 1 week van tevoren bekend bij TiU.
--	--

10. Privacy en security

Nummer	Eis
E.10.1	<p>Inschrijver voldoet aantoonbaar aan de eisen die TiU stelt voor Informatiebeveiliging. Dit kan worden aangetoond door middel van:</p> <ul style="list-style-type: none">• Een up-to-date certificering (ISO27001/SOC2) waarvan er een verklaring van toepasselijkheid op geldig is. <p>OF</p> <p>Een ingevuld SURF normenkader door de leverancier als er geen ISO certificaat is. De eisen zijn te vinden op: https://www.surf.nl/files/2019-01/surf_c-handreiking-beveiligingsmaatregelen---bijlage-c---versie-mei-2018.pdf</p>
E.10.2	<p>Inschrijver is bereid een Service Level Agreement (SLA) of soortgelijke overeenkomst of clause met TiU af te sluiten waarin de omstandigheden van de service die van Inschrijver – indien aan hem gegund – verwacht kan worden verder uitgewerkt is.</p>
E.10.3	<p>Inschrijver stemt ermee in dat de Aanbestedende Dienst de mogelijkheid heeft tot het uitvoeren van een veiligheidsaudit na voorlopige gunning en tijdens de looptijd van de overeenkomst door het CERT team van de Aanbestedende Dienst. Inschrijver verleent hieraan volledige medewerking.</p>
E.10.4	<p>Alle documenttransmissie en opslag, zowel bij scan- als printopdrachten, dient end-to-end versleuteld te zijn conform TLS 1.3 of hoger. Data mag niet in leesbare vorm toegankelijk zijn voor de leverancier.</p>
E.10.5	<p>Inschrijver beschikt over een privacy statement waarmee in duidelijke taal (en in ieder geval in het Engels, maar bij voorkeur ook in het Nederlands) betrokkenen worden geïnformeerd over de verwerking van persoonsgegevens door de contractpartij.</p>
E.10.6	<p>Inschrijver beschikt over een duidelijke procedure voor het behandelen van verzoeken met betrekking tot de rechten van betrokkenen.</p>
E.10.7	<p>Inschrijver beschikt over een duidelijke procedure voor het afhandelen van datalekken, waarbij Inschrijver nadat zij zelf kennis heeft genomen van een datalek of een beveiligingsincident wat mogelijk een datalek kan zijn de verwerkingsverantwoordelijke (TiU) onverwijld op de hoogte brengt hiervan.</p>
E.10.8	<p>Inschrijver beschikt over een overzicht van de verwerkingsactiviteiten van persoonsgegevens die Inschrijver in het kader van de opdracht gaat uitvoeren, en verstrekt deze aan TiU voorafgaand aan de voorlopige gunning. Per verwerkingsactiviteit is tevens aangegeven of de Inschrijver zich ziet als verwerkingsverantwoordelijke of als verwerker in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming.</p>
E.10.9	<p>Inschrijver garandeert dat:</p> <ul style="list-style-type: none">• het te leveren product/dienst is ontworpen op basis van de 'privacy by design'-waarborgen.• het te leveren product/dienst is geconfigureerd op basis van de 'privacy by default'-waarborgen. <p>het uitgangspunt van het te leveren product/dienst is dat er zo min mogelijk persoonlijke data wordt verzameld.</p>

E.10.10	Het product/dienst maakt het mogelijk om verschillende bewaartermijnen te hanteren voor verschillende (categorieën van) persoonsgegevens.
E.10.11	Het product/dienst heeft de mogelijkheid om geautomatiseerd de gegevens op te schonen/verwijderen zodra de bewaartermijn voor de betreffende gegevens is verstreken.
E.10.12	Inschrijver is bereid een Verwerkersovereenkomst met TiU af te sluiten waarin de verantwoordelijkheden die van Inschrijver – indien aan hem gegund – verwacht worden verder zijn uitgewerkt.
E.10.13	Hosting vindt in beginsel plaats binnen de EER. Indien er sprake is van doorgifte buiten de EER, opslag buiten EER en/of toegang vanuit buiten EER, dient een juist doorgifte mechanisme van kracht te zijn voor gelijkwaardige nationale rechtsbescherming. Indien er geen internationaal adequaatheidsbesluit of certificeringsmechanisme van toepassing is, zal de Standard Contractual Clause (SCC) conform het model van de Europese Commissie vaak de meest voor de hand liggende vorm zijn voor het doorgifte mechanisme. Voorwaarde is dat contractpartij kan beargumenteren dat deze SCC kan worden nagekomen en dit toetsbaar is.
E.10.14	De OCR-functionaliteit mag geen gebruik maken van externe AI-diensten of Publieke Cloud-AI-oplossingen. Alle verwerking moet plaatsvinden binnen de IT-omgeving van de TiU of binnen een vooraf goedgekeurde, afgeschermdde omgeving die in beheer van de Inschrijver valt. Het is niet toegestaan dat gescande gegevens of metadata worden gebruikt voor training van een model of worden gedeeld met systemen die AI gebruiken buiten de beheersfeer van TiU.

11. Duurzaamheid

Nummer	Eis
E.11.1	Inschrijver voldoet aan alle criteria voor duurzaam inkopen van Reproductieapparatuur (PIANOO). (https://www.pianoo.nl/sites/default/files/documents/documents/milieucriteria-reproductieapparatuur-maart2017.pdf)
E.11.2	De aangeboden machines voldoen minimaal aan de in Nederland geldende wettelijke voorschriften op het gebied van arbeidsomstandigheden, milieu, ergonomie en veiligheid. Dit geldt voor de huidige wetgeving, maar ook voor wat betreft de reeds bekend zijnde toekomstige veranderingen volgens de nieuwste inzichten van het NNI (Nederlands Normalisatie Instituut).
E.11.3	De te leveren Apparatuur voldoen aan de vigerende eisen van Energy Star, Blauwe Engel of vergelijkbaar, voor kantoormachines.
E.11.4	Inschrijver garandeert dat het tonerpoeder in de tonercartridges geen stoffen bevat die gevaarlijk zijn voor het milieu. Dit betekent dat stoffen geclassificeerd met de H-zinnen H400, H413, H400/H410, H412, H411 en H059 volgens EU-richtlijnen 1272/2008 niet zijn toegestaan.
E.11.5	Inschrijver zorgt ervoor dat verpakkingsmaterialen (van Apparatuur en onderdelen) na inbedrijfstelling, direct op milieuvriendelijke wijze worden afgevoerd. De kosten van afvoer en verwerking zijn voor rekening van Inschrijver.
E.11.6	Inschrijver garandeert dat wanneer kartonnen dozen worden gebruikt, deze voor minstens 80% uit gerecycled materiaal bestaan. Wanneer voor de eindverpakking kunststofzakken of -vellen worden gebruikt, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycleerd materiaal te bestaan. Wanneer gekozen wordt voor biobased materiaal is deze minimumeis niet van toepassing.
E.11.7	Inschrijver dient duurzaam om te gaan met doosgroottes en het gebruik van plastictape;
E.11.8	Om de goederen in een box te beschermen mag alleen gerecycled papier of versnipperd karton toegepast worden.
E.11.9	Alle bij de Apparatuur vrijkomende afvalstoffen, waaronder tonerhouders, klein chemisch afval, verbruiks- en onderhoudsmateriaal, worden gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst op een verantwoorde wijze, en voor TiU op een kosteloze wijze, afgevoerd en verwerkt door Inschrijver.
E.11.10	De Apparatuur moeten ingesteld kunnen worden dat deze na een bepaalde tijd automatisch de energiebesparingsstand in gaan.
E. 11.11	<p>TiU eist een SROI van minimaal 5% van de opdrachtwaarde.</p> <p>TiU hanteert voor medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt de onderstaande definitie; Werkzoekende met de volgende achtergrond:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participatiewet; • Ingeschreven in doelgroepregister UWV (met arbeidsbeperking); • Leerwerkplek praktijk- en voortgezet speciaal onderwijs/ mbo niveau 1; • WIA- of WAO-uitkering van UWV;

	<ul style="list-style-type: none">• WW-uitkering van UWV;• Mbo bbl (beroepsbegeleidende leerweg) niveau 2, 3 en 4;• Mbo bol (beroepsopleidende leerweg) niveau 2, 3 en 4;• Werkloze niet uitkeringsgerechtigd (NUG);• Statushouders en werkzoekenden met een taalachterstand.
--	---