

Bijlage 9 Programma van Eisen Zuyd

	Algemeen
1.	Inschrijver stemt onvoorwaardelijk in met de conceptovereenkomst en de Algemene Inkoopvoorwaarden Zuyd Hogeschool, zoals deze als bijlagen op Tendered door Zuyd aan u beschikbaar zijn gesteld.
2.	De ingangsdatum van de overeenkomst is 01-02-2026 met een initiële looptijd van 60 maanden. Zuyd heeft de mogelijkheid om de overeenkomst tweemaal met één jaar te verlengen. De kosten voor de verlenging kan inschrijver opnemen in het prijzenblad. Inschrijver garandeert dat de apparatuur, printmanagementomgeving en veiligheidseisen gedurende de volledige looptijd, inclusief optie jaren, wordt gegarandeerd.
3.	Daar waar wordt gesproken over multifunctionals of MFC, wordt bedoeld: apparatuur welke kan printen, kopiëren en scannen.
4.	Het is niet toegestaan om gebruikte/ gereviseerde/ refurbished apparatuur aan te bieden, met uitzondering van bij te plaatsen apparatuur. In geval van bijplaatsing van apparatuur, kan na het eerste volledige contractjaar, indien gewenst, gereviseerde apparatuur worden bijgeplaatst (met dezelfde functionaliteiten en voldoet aan de gestelde eisen). Overeengekomen uptime, onderhoud, updates, instellingen gedurende de gehele looptijd (incl. optie jaren) moeten worden gegarandeerd.
5.	Alle apparatuur heeft dezelfde expiratedatum. Dit is eveneens van toepassing voor tussentijds bijgeplaatste apparatuur, namelijk 31-01-2031. In het geval van verlenging wordt dit 31-01-2032 of 31-01-2033.
6.	Inschrijver gaat ermee akkoord dat de dienstverlening uiterlijk 01-02-2026 volledig werkend geïnstalleerd en geïmplementeerd is, inclusief training en instructie. De implementatie is pas afgerond na formele, schriftelijke acceptatie door Zuyd, nadat is vastgesteld dat alle overeengekomen functionaliteiten volledig en correct zijn geleverd, getest en operationeel zijn bevonden.
	Documentatie en gebruikersinformatie
7.	De inschrijver is verantwoordelijk voor het opstellen, opleveren en beschikbaar stellen van volledige en begrijpelijke gebruikershandleidingen en beheerdocumentatie in zowel het Nederlands als het Engels. Deze documentatie betreft zowel de apparatuur als de bijbehorende software en dient minimaal de volgende onderdelen te bevatten: • Installatie-instructies • Gebruikershandleiding voor eindgebruikers • Beheerdershandleiding • Troubleshootinggids (veelvoorkomende problemen en oplossingen) • Release notes bij updates (indien van toepassing) Daarnaast gelden de volgende eisen: • Alle menu's, displays, portalen en gebruikershandleidingen (van apparatuur en software) zijn beschikbaar in het Nederlands en Engels. • De conceptversie van de documentatie wordt uiterlijk vier weken vóór de geplande opleverdatum van de dienstverlening beschikbaar gesteld aan Zuyd voor review. • De definitieve versie van de documentatie wordt uiterlijk op de opleverdatum digitaal aangeleverd in een gangbaar bestandsformaat (zoals PDF). • De documentatie moet geschikt zijn voor verspreiding binnen Zuyd en bruikbaar zijn voor zowel eindgebruikers als beheerders.

8.	Inschrijver is verantwoordelijk voor het opstellen en het opleveren van volledige, begrijpelijke gebruikershandleidingen en beheerdocumentatie in zowel het Nederlands als het Engels. Deze documentatie dient minimaal de volgende onderdelen te bevatten: • Installatie instructies • Gebruikershandleiding voor eindgebruikers • Beheerdershandleiding • Troubleshootinggids (veelvoorkomende problemen en oplossingen) • Release notes bij updates (indien van toepassing) De handleidingen moeten uiterlijk vier weken vóór de geplande opleverdatum van de dienstverlening in concept beschikbaar zijn voor review door Zuyd, en uiterlijk op de opleverdatum in definitieve vorm worden opgeleverd. De documentatie dient digitaal en in een gangbaar bestandsformaat (zoals PDF) te worden aangeleverd.
9.	Inschrijver verzorgt, als onderdeel van de oplevering, op alle locaties, trainingen voor het verhelpen van kleine verstoringen en vervangen van verbruiksmaterialen. Het facilitair bedrijf van Zuyd heeft hiervoor Servicedesk medewerkers in dienst. De aangewezen servicedeskmedewerkers worden opgeleid door inschrijver zodat zij verbruiksmaterialen kunnen vervangen (zoals bijvoorbeeld toner, toneropvangbak, drum, fuser, transferbelt, papier en nietjes) en kleine verstoringen kunnen verhelpen.
10.	Inschrijver zorgt ervoor dat het Facilitair Bedrijf van Zuyd rapportages en notificaties ontvangt op basis waarvan Servicedeskmedewerkers doelmatig de multifunctionals kunnen bezoeken die interventie vereisen. Inschrijver garandeert dat de melding om verbruiksmaterialen te vervangen tijdig wordt doorgegeven, zonder dat een apparaat stil komt te staan. Inschrijver dient hier rekening mee te houden in de rapportages en notificaties.
	Levering en opstelling
11.	Het gebruiksklaar opstellen van alle de door u aangeboden apparatuur dient, in onderling overleg, na de definitieve gunning te worden gerealiseerd. Op deze datum dient de apparatuur full-operational geleverd te zijn en volledig aan de gestelde eisen van Zuyd te voldoen.
12.	Aflevering en installatie dient te geschieden op de daarvoor bestemde locaties en ruimten. De kosten hiervoor liggen bij de inschrijver.
13.	Inzake verpakkingsmateriaal van de apparatuur en/ of onderdelen eist Zuyd, dat na de inbedrijfsstelling (uiterlijk binnen 3 werkdagen) de inschrijver draagt zorg voor het milieuvriendelijk afvoeren van al het verpakkingsmateriaal. De kosten van afvoer zijn voor rekening van de Inschrijver.
14.	De inschrijver aan wie de opdracht wordt gegund, dient de coördinatie op zich te nemen met betrekking tot de transitie van het bestaande naar het nieuwe machinepark. Communicatie, planning en afspraken met de huidige leverancier van Zuyd, zijnde Ricoh, maakt hier onderdeel van uit. Benodigde gegevens zullen worden verstrekt door Zuyd. Inschrijver neemt tijdig contact op met de huidige leverancier om afspraken te maken, waarbij de doelstelling is zo min mogelijk overlast voor Zuyd. Uitgangspunt is dat Zuyd altijd beschikt over een volledig werkende omgeving gedurende de contractperiode.

15.	Aan het einde van de overeenkomst spant inschrijver zich maximaal in om een soepele transitie naar een nieuwe opdrachtnemer en/of oplossing te faciliteren.
16.	Bij aanvang van de overeenkomst dient de Inschrijver een draaiboek op te stellen (i.s.m. Zuyd) voor het inhuizen van de nieuwe apparatuur en de implementatie van de nieuwe software. Het draaiboek treedt pas in werking na goedkeuring door Zuyd.
17.	Voor het mogelijk maken van de gevraagde en aangeboden dienstverlening sluit Zuyd geen overeenkomsten met derde partijen.
18.	Inschrijver voorziet in alles wat nodig is om de gevraagde functionaliteiten te bieden (niet limitatief: apparaten, applicaties, servers, databases, hosting, etc.) Zuyd voorziet in een netwerk voor de multifunctionals en printers, internettoegang, de toegang tot het noodzakelijke koppelvlak en (indien nodig) de configuratie van een door inschrijver gefaciliteerde site-to-site IPSec VPN verbinding in de netwerkapparatuur van Zuyd.
19.	Identiteitsmanagement en rechten a) De oplossing heeft een integratie/koppeling met Microsoft Entra ID op basis van SAMLv2 of OpenID. b) User (de)provisioning moet plaatsvinden via de koppeling met Microsoft Entra ID. c) De oplossing kan rechtstreeks groepsinformatie van Microsoft Entra ID synchroniseren zodat gebruikers geautomatiseerd aan gelijknamige groepen worden toegevoegd. d) De oplossing heeft de mogelijkheid om gebruikers lid te maken van groepen waaraan rechten/plichten kunnen worden verstrekt om: - o Wel of niet gebruik te maken van betaald printen via printtegoed. - o Wel of niet te kunnen scannen naar geconfigureerde bestemmingen. - o Wel of geen afdrukken in kleur te kunnen maken. e) Wanneer naar de oplossing gesynchroniseerde attributen uit Microsoft Entra ID worden bijgewerkt in Microsoft Entra ID, dan worden ze binnen een uur bijgewerkt in de oplossing. f) De oplossing ondersteunt Modern Authentication (naar de definitie van Microsoft, inclusief multifactor authenticatie). Dit geldt voor alle gevraagde functionaliteiten. g) De oplossing vereist geen integratie met een lokale Active Directory of een trust naar het domein van Zuyd.

20. Identificatie	• Alle multifunctionals moeten van een identificatiesysteem worden voorzien. De gebruiker moet zich op een multifunctional kunnen identificeren door middel van: ◦ Een pas/tag: • De gebruikte paslezer leest de standaard UID/CSN van de pas. • Zuyd gebruikt MIFARE Classic passen. • Wanneer een pas/tag nog niet gekoppeld is aan een gebruiker, dan kan een gebruiker de pas/tag zelfstandig koppelen door het inloggen met zijn/haar account op een multifunctional. Gebruikersnaam en wachtwoord, via de Entra integratie/koppeling. • Bij het gebruik van gebruikersnaam en wachtwoord functioneert de oplossing in combinatie met Multi-factor authenticatie (MFA). Na identificatie krijgt de gebruiker uitsluitend toegang tot de eigen printerwachtrij. Na deze identificatie moet in ieder geval de volgende functionaliteiten beschikbaar zijn: printen, scannen en kopiëren. • Uitloggen is tenminste mogelijk via een uitlogknop (op multifunctional) of door de pas nogmaals langs de paslezer te halen (multifunctional). • Na een instelbaar aantal seconden inactiviteit, waarbij een gebruiker geen interactie heeft met de multifunctional of printer, wordt de gebruiker automatisch uitgelogd.
21. Printen Algemeen	a) Een printopdracht kan op iedere aangesloten multifunctional, op alle Zuydlocaties (follow me), na identificatie (Mifare, collegekaart of handmatige inlog), door de betreffende gebruiker, afgedrukt worden. b) Een printopdracht kan op iedere aangesloten multifunctional, na identificatie, door de betreffende gebruiker, verwijderd worden. c) Al vrijgegeven printopdrachten kunnen onderbroken en verwijderd worden. d) Het is mogelijk om een printopdracht, na identificatie, op de multifunctional te wijzigen op minimaal de volgende parameters: • Of de opdracht enkel- of dubbelzijdig wordt afgedrukt. • Het aantal keer dat de printopdracht afgedrukt wordt • Of de afdruk op basis van automatische kleurherkenning of in zwart-wit wordt geprint. • Of de afdrukken geniet moeten worden (indien beschikbaar op de multifunctional).
22. Printen Managed Windows Devices	Managed Windows Devices zijn voorzien van 'vendor supported' versies van Windows, beheerd met Intune. Dit kan ook een gevirtualiseerde of cloud werkplek zijn in bijvoorbeeld Azure Virtual Desktop. Op Managed Windows Devices is printen mogelijk via een printer driver. a) Installatiebestanden van de printer drivers zijn geschikt voor installatie via Microsoft Endpoint Manager (Intune). b) De standaard instellingen van de printer driver kunnen hierbij gedefinieerd worden. c) Printen via deze printer driver kan internet-faced. Een internetverbinding is voldoende om een printopdracht te kunnen versturen naar de persoonlijke printwachtrij. d) Ladeselectie en alle uitgevraagde afwerkingsopties (nieten, perforeren) kunnen

	aangestuurd worden bij het printen via een printer driver op Managed Windows Devices. e) De printer driver is taalafhankelijk en volgt de taalinstellingen van het werkstation. De ondersteunde talen zijn Nederlands en Engels.
23.	Printen Managed macOS Devices Managed macOS Devices zijn voorzien van 'vendor supported' versies van macOS, beheerd met Jamf Pro en mogelijk in de toekomst Intune. Op Managed macOS Devices is printen mogelijk via een printer driver. a) Installatiebestanden van de printer drivers zijn geschikt voor installatie via Jamf Pro en Intune. b) De standaard instellingen van de printer driver kunnen hierbij gedefinieerd worden. c) Printen via deze printer driver kan internet-faced. Een internetverbinding is voldoende om een printopdracht te kunnen versturen naar de persoonlijke printwachtrij. d) Ladeselectie en alle uitgevraagde afwerkingsopties (nieten, perforeren) kunnen aangestuurd worden bij het printen via een printer driver op Managed macOS Devices. e) De printer driver is taalafhankelijk en volgt de taalinstellingen van het werkstation. De ondersteunde talen zijn Nederlands en Engels.
24.	Printen overige besturingssystemen a) De wens is om op devices met door Apple of Google ondersteunde versies van iOS, iPadOS, Android en ChromeOS devices, dat printen mogelijk is via een app of extensie. b) Printen via deze apps of extensies kan internet-faced. Een internetverbinding is voldoende om een printopdracht te kunnen versturen naar de persoonlijke printwachtrij. e) Ladeselectie en alle uitgevraagde afwerkingsopties (nieten, perforeren, booklet finishing) kunnen aangestuurd worden bij het printen via een app of extensie.
25.	Printen via web portaal Op 'unmanaged devices' van studenten is printen ten minste mogelijk via een web portaal dat bereikbaar is via internet. Na inloggen kunnen gebruikers hierop documenten uploaden die ze vervolgens kunnen printen via de persoonlijke printwachtrij. a) Het web portaal verwerkt tenminste documenten van de volgende bestandsformaten: pdf, doc, docx, ppt, pptx, rtf, txt, xls, xlsx, gif, jpg, jpeg, png, tif, tiff, htm, html. b) Via het web portaal kunnen tenminste de volgende instellingen worden meegegeven met een printopdracht: • Aantal exemplaren • Zwart-wit, kleur of automatische kleurherkenning • Enkelzijdig, dubbelzijdig lange zijde, dubbelzijdig korte zijde • Papierformaat • Wel of niet nieten.
26.	Scannen - Bestemmingen a) Het is mogelijk om te scannen naar e-mail waarbij het e-mailadres van de ingelogde gebruiker herkend en voorgesteld wordt als bestemming. b) Scannen kan ook naar SharePoint Online waarbij: • De scan wordt afgeleverd met de identiteit van de ingelogde gebruiker

	• Er meerdere scanworkflows kunnen worden aangemaakt. • Het beginpad per scanworkflow gedefinieerd kan worden. • Toegang tot specifieke scanworkflows per gebruiker(groep) verleend kan worden. c) Scannen kan ook naar OneDrive for Business waarbij: • De scan wordt afgeleverd met de identiteit van de ingelogde gebruiker • Er meerdere scanworkflows kunnen worden aangemaakt. • Het beginpad per scanworkflow gedefinieerd kan worden. • Toegang tot specifieke scanworkflows per gebruiker(groep) verleend kan worden. d) Alle scanworkflows zijn (door gebruikers met toegang tot de betreffende workflow) te selecteren nadat er vanaf het hoofdscherm één scanknop is geselecteerd.
27.	• Per scanprofiel kunnen er standaard instellingen bepaald worden. Deze standaard instellingen kunnen door een gebruiker, per scanopdracht, worden aangepast. • Het is mogelijk om te scannen in PDF, gecomprimeerde PDF, doorzoekbare PDF, PDF /A (waaronder tenminste PDF/A-2u), TIFF en JPEG. • Deze bestandsformaten en resoluties zijn te selecteren naar alle bestemmingen. • Lichter/donkerder maken van scans is mogelijk via het bedieningspaneel op de multifunctional (naar alle bestemmingen).
28.	Betaaloplossing: Inschrijver garandeert een probleemloze werking met het betalingssysteem van Zuyd. Inschrijver verplicht zich tot een integratie met het betaalsysteem van Xafax, conform de functionele en technische eisen, vermeld in de bijlage Community Payment Solution. Bijlage 17 Kosten voor software inzake aansluitingen en integratie met zijn voor rekening van de inschrijver Indien Zuyd, gedurende de looptijd van de overeenkomst, over zou gaan op een andere betaaloplossing, dan zal Inschrijver daaraan zijn medewerking verlenen.
29.	Budgetten: a) De oplossing maakt werken met budgetten/printtegoed mogelijk en dwingt dit voor studenten af. Op medewerkers en een aantal door Zuyd aangewezen gebruikers(groepen) is dit niet van toepassing, maar interne doorbelasting dient mogelijk te zijn op academie/ dienstniveau. Zuyd kan met de oplossing studenten laten betalen voor print- en kopieeropdrachten, waarbij: b) Studenten hun printtegoed zelfstandig kunnen opwaarderen via tenminste: • Apple Pay • Google Pay • PayPal • iDEAL • Credit cards: ○ Visa ○ Mastercard ○ American Express c) Er afwijkende prijzen kunnen worden ingesteld voor tenminste: • Afdrukken/kopieën in A4 en kleiner in zwart-wit enkelzijdig • Afdrukken/kopieën in A4 en kleiner in kleur enkelzijdig

	• Afdrukken/kopieën groter dan A4 in zwart-wit enkelzijdig • Afdrukken/kopieën groter dan A4 in kleur enkelzijdig • Nieten d) Voor dubbelzijdige afdrukken kan er een korting worden ingesteld
30.	Prijsprofielen: In de oplossing kunnen verschillende prijsprofielen worden ingesteld. In een prijsprofiel wordt geconfigureerd wat de kosten zijn voor alle elementen waarvoor afwijkende prijzen kunnen worden ingesteld. Voor medewerkers wordt het prijsprofiel gebruikt voor interne doorbelasting.
31.	Rapportages: a) De oplossing biedt rapportagemogelijkheden om inzichtelijk te maken: • Hoeveel een multifunctional, gebruiker of gebruikersgroep of afdeling geprint, gescand en/of gekopieerd heeft in een instelbare periode. • De rapportage dient aan te sluiten op de factuur die Zuyd ontvangt (maandrapportage dan ook een maandfactuur). • Welke kosten hiermee gemoeid zijn (volgens de in de applicatie ingestelde prijzen) • Welke transacties er hebben plaatsgevonden in relatie tot de budgetten. • Rapportage duurzaamheidsaspecten. Denk aan CO2 footprint, papierverbruik, energieverbruik). b) De rapportagedata is beschikbaar over de gehele contractperiode. c) Er kunnen geautomatiseerde periodieke rapportages worden geconfigureerd en automatisch worden verzonden naar meerdere ontvangers. d) Rapportages kunnen worden geëxporteerd in tenminste .xlsx, .csv en .pdf-formaat e) Na gunning stellen inschrijver en Zuyd gezamenlijk vast welke standaard rapportages er precies geconfigureerd worden en op welke manier de data ontsloten wordt.
	Hardware
32.	De aangeboden apparatuur voldoet minimaal aan de in Nederland geldende wettelijke voorschriften op het gebied van arbeidsomstandigheden, ergonomie, veiligheid, uitstoot van toxische stoffen, milieueisen en geluidsniveaus. Dit geldt voor de huidige wetgeving, maar ook voor wat betreft reeds bekend zijnde toekomstige veranderingen.
33.	Alle aangeboden apparatuur bij de initiële levering is nieuw, van de meest recente generatie en van hetzelfde merk.
34.	Zuyd vraagt 2 typen MFC uit. De twee types gevraagde MFC's zijn geschikt voor (dubbelzijdig) printen, kopiëren en scannen. De uitgevraagde typen MFC voldoen aan de Productspecificaties MFC in Bijlage 18.
35.	De afdruksnelheid van type A multifunctional is minimaal 25 PPM in kleur en zwart/wit op de standaard afdrukmodus van het apparaat. Dit betreft een tafelmanier. De afdruksnelheid van type B kleuren multifunctional is minimaal 70 PPM in kleur en zwart/wit op de standaard afdrukmodus van het apparaat.
36.	Een multifunctional Type A beschikt standaard over: - Een duidelijk leesbaar display 1 universele lade papierlade voor A4 papier van minimaal 500 vel - Handinvoer

37.	Een multifunctional Type B beschikt standaard over: a) Een duidelijk leesbaar display b) 4 papierlades voor van ieder minimaal 500 vel - Van deze 4 papierlades is tenminste 1 lades universeel instelbaar voor A3 en A4. - Handinvoer. Optioneel uitbreiding met bulklade.
38.	MFC type B wordt standaard uitgerust met een interne finisher.
39.	Standaard zijn alle multifunctionals voorzien van een document feeder met single pass scanner. Documenten worden in één scan beweging aan beide zijden tegelijk gescand.
40.	Er wordt gebruik gemaakt van 80 tot 200 grams laser- en inktgeschikt papier. Inschrijver garandeert dat de papierkeuze geen invloed heeft op het functioneren van de apparaten. De apparaten moeten alle media voor laserapparatuur aan kunnen.
41.	Alle multifunctionals moeten papier 80 t/m 200 g/m2 (uit de papierlades) dubbelzijdig kunnen afdrukken.
42.	Gebruikers krijgen via de display op de multifunctionals instructies voor het bijvullen/vervangen van papier en overige supplies.
43.	Multifunctionals moeten de mogelijkheid hebben om papierlades te beveiligen tegen automatisch doorgaan uit een andere lade. Als het papier op is in een bepaalde lade mag er niet automatisch worden doorgegaan met printen uit een lade die beveiligd is.
44.	Printresolutie is minimaal 600dpi.
45.	De multifunctionals moeten automatisch, enkel- en dubbelzijdig kunnen afdrukken.
46.	De multifunctionals moeten de opdrachten kunnen sorteren en kunnen printen in sets.
47.	Vergroten/verkleinen op de multifunctionals via glasplaat en automatische documentendoorvoer ondersteunt minimaal van/naar de combinaties A3, A4- en A5- formaat.
48.	Lichter/donkerder maken van kopieën is mogelijk via het bedieningspaneel op de multifunctional.
49.	De multifunctional herkent zelf het te kopiëren formaat en drukt af op A3 of A4.
50.	De multifunctional scant zowel in kleur als in zwart-wit. Standaard is kleur ingesteld.
51.	De multifunctional scant zowel enkel- als dubbelzijdig. Standaard is dubbelzijdig scannen van documenten ingesteld.
52.	De multifunctional verwijdert standaard blanco pagina's uit scanopdrachten. Dit is door een gebruiker per opdracht uit te zetten.
53.	Originelen kunnen in A4, A3 en A5 worden gescand. De multifunctional bepaalt het scangebied automatisch op basis van het invoerformaat.
54.	Scannen kan via glasplaat en automatische documentinvoer.
55.	Scannen van een pagina van een openliggend boek is mogelijk, waarbij automatische paginaherkenning wordt toegepast, ondanks één scan wordt deze als 2 pagina's verwerkt.
	Prijzen
56.	Inschrijver geeft een prijs voor de volgende onderdelen: - Operationele lease machines (incl. kosten voor service en onderhoud en printmanagement) van de ter beschikking gestelde apparatuur. - Prijs per pagina (print), met daarin verdisconteerd alle verbruikskosten (oa, maar niet

	beperkt tot toner, nietjes, drum, fuser, vervangingsonderdelen), - Papier. Service, onderhoud, reparaties, netsnoer, loonkosten, voorrijkosten en verzendkosten zijn verdisconteerd.
57.	Inschrijver stemt ermee in dat Zuyd zich gedurende de overeenkomst niet hoeft te committeren aan een bepaald afdrukvolume.
58.	Scannen is gratis gedurende de contractperiode.
59.	Afdrukken die een combinatie zijn van kleur en zwart, dienen separaat in zwart en kleur te worden geregistreerd en in rekening te worden gebracht. Als voorbeeld: Een afdrukopdracht van 10 pagina's bevat slechts 3 pagina's kleur. In dat geval mogen er 7 afdrukken zwart en 3 afdrukken kleur in rekening worden gebracht.
60.	Onder een afdruk wordt verstaan; één A4 afdruk of kleiner. Een A3 afdruk wordt als 2x een A4 afdruk geregistreerd.
61.	Prijzen voor de huur van de multifunctionals zijn vast en worden niet geïndexeerd. Dit is van toepassing op alle multifunctionals die direct worden vervangen bij aanvang van de overeenkomst. Multifunctionals die later worden bijgeplaatst hebben eveneens dezelfde prijzen. Na het 1^e contractjaar is het mogelijk om jong gebruikte apparatuur in te zetten, die minimaal voorziet in gelijke specificaties en interface. Na afloop van de initiële overeenkomst mogen de huurprijzen van de multifunctionals worden aangepast voor de optionele verlengingsjaren. Hiervoor dient inschrijver in het prijzenblad te vermelden welke prijzen worden gehanteerd.
62.	Tijdens de contractperiode geldt een retourpercentage van 10% over de contractwaarde van de bij aanvang gecontracteerde multifunctionals en printers. Dit betekent, dat indien er een apparaat retour komt, het daarvoor geldende huurbedrag op de eerstvolgende factuur niet meer voorkomt en er geen verdere afkoop door Zuyd is verschuldigd. De berekening van de 10% retourwaarde is als volgt: Totale waarde van de opdracht bij aanvang; Aantal apparaten x maandprijs x looptijd = totale waarde opdracht. Voorbeeld: 100 apparaten x € 100,00 maandprijs x 60 maanden looptijd = € 600.000,00 Retourwaarde 10% is derhalve 10% van € 600.000,00 = € 60.000,00. Wanneer er een (1) apparaat retour komt na 24 maanden is er nog een resterende periode van 36 maanden x € 100,00 = €3.600,00 die inschrijver tegoed zou hebben. Dit tegoed gaat af van de retourwaarde. Resterende retourwaarde; € 60.000,00 - € 3.600,00 = € 57.400,00.
63.	De kosten voor het terugnemen en verwijderen/ophalen van de multifunctionals en printers zijn voor rekening van de inschrijver. Dit is van toepassing na beëindiging van de overeenkomst en bij tussentijdse retourneringen/ plaatsingen.

64.	Inschrijver gaat akkoord met onderstaande uitgangspunten voor wijzigingen in de geplaatste, dan wel te plaatsen, afdrukapparatuur en zal deze in zijn inschrijving verwerken. Deze procedure geldt voor de periode vanaf initiële ingebruikneming tot en met einde contract. a) Mogelijke acties: • Bijplaatsing. • Verplaatsing: ○ Intern: binnen gebouw of daarmee verbonden gebouw(en) ○ Extern: alle overige verplaatsingen • Verwijdering. b) Acties zijn inclusief alle daarmee verband houdende logistieke en technische werkzaamheden en worden geheel verzorgd door inschrijver. c) Acties kunnen worden uitgevoerd: • Op verzoek van Zuyd • Op initiatief van inschrijver (reparaties, end of life) d) Voor acties op initiatief van inschrijver kunnen geen kosten in rekening worden gebracht. e) Voor verplaatsingen die door Zuyd zelf worden uitgevoerd, kunnen geen kosten in rekening worden gebracht. f) Interne verplaatsingen van multifunctionals mogen ook worden uitgevoerd door Zuyd of door haar ingeschakelde contractpartijen. g) Voor grote wijzigingen (meer dan 10 apparaten) wordt in overleg, met de betreffende contractmanager een planning gemaakt en een marktconforme projectprijs overeengekomen. De projectprijs, inclusief (coördinatie)werkzaamheden, kan nooit meer bedragen dan de totaalprijs van opgenomen tarieven op het prijzenblad (P x Q). Inschrijver neemt als projectleider een proactieve rol, waarbij hij het verhuisproject coördineert en verantwoordelijk is voor het gehele proces vanaf de voorbereiding tot en met het werkend opleveren van de apparatuur h) Alle acties dienen vooraf te worden afgestemd met de betreffende contractmanager van Zuyd en door deze te worden goedgekeurd. i) Bij twijfel over de mogelijkheid om kosten in rekening te brengen zal inschrijver hierover vooraf contact opnemen met de betreffende contractmanager om overeenstemming te bereiken.
65.	Opdrachten tot plaatsing, bijplaatsing, retourname en/ of conversie van apparatuur kunnen uitsluitend worden verstrekt door de contractmanager.
	Contractmanagement
66.	Contractverantwoordelijke Opdrachtnemer wijst een contractverantwoordelijke aan voor dit contract. Deze contactpersoon fungeert als primair aanspreekpunt voor opdrachtgever en is verantwoordelijk voor: • Het initiëren, plannen en voorbereiden van de periodieke evaluatiegesprekken; • Het coördineren en aanleveren van de management rapportages; • Het aansturen en bewaken van de voortgang op het vlak van continual improvement; • Het aansturen en het bewaken van het wijzigingsbeheer; • Het begeleiden van de exitstrategie en overdracht bij contractbeëindiging; De contractverantwoordelijke beschikt over voldoende mandaat en kennis van de dienstverlening om namens opdrachtnemer te kunnen handelen. Wijzigingen in de contactpersoon worden tijdig en schriftelijk gecommuniceerd aan opdrachtgever.

67.	Periodiek evaluatiegesprek Opdrachtnemer initieert minimaal elk kwartaal een evaluatiegesprek met opdrachtgever. Dit gesprek wordt tijdig gepland en voorbereid, en behandelt ten minste: • Klantgerichtheid en communicatie; • Servicekwaliteit en samenwerking; • Innovatie en technologische ontwikkelingen; • Voortgang op duurzaamheid; • Bespreking van de managementrapportage. Indien nodig worden concrete verbeteracties afgesproken, inclusief verantwoordelijke partijen en termijnen. De uitkomsten van het gesprek worden schriftelijk vastgelegd en gedeeld met relevante stakeholders.
68.	Management rapportage Opdrachtnemer levert na afloop van elk kwartaal een schriftelijke managementrapportage aan opdrachtgever. Deze rapportage vormt de basis voor het evaluatiegesprek en bevat ten minste: • Prestaties en voortgang: geleverde diensten versus afspraken; • Financieel overzicht: budgetten, afwijkingen en bijzonderheden; • KPI's en SLA's: realisatie, trends en aandachtspunten; • Klachtenafhandeling: aantal, aard, afhandeling en doorlooptijd; • Verbeterinitiatieven: proactieve voorstellen voor structurele verbetering; • Duurzaamheid: inspanningen en behaalde resultaten.
69.	Continual Improvement Opdrachtnemer committeert zich aan een proces van voortdurende verbetering binnen de uitvoering van dit contract. Dit omvat het actief en systematisch verbeteren van kwaliteit, efficiëntie en klanttevredenheid. Opdrachtgever verwacht: • Proactiviteit: Zelfstandig signaleren en voorstellen van verbeteringen in processen en samenwerking; • Evaluatie-integratie: Voortgang van verbeteracties wordt besproken tijdens de periodieke evaluatiegesprekken en bewaakt door de contractverantwoordelijke; • Meetbaarheid: Verbeteracties zijn concreet, doelgericht en worden schriftelijk vastgelegd en gemonitord; • Innovatie: Actieve toepassing van relevante technologische en marktontwikkelingen; • Lerende aanpak: Structurele verbetering op basis van analyse van fouten, klachten en incidenten; • Transparantie en samenwerking: Aantoonbare inzet op verbetering, met focus op resultaat.
70.	Wijzigingsbeheer • Wijzigingsverzoeken worden schriftelijk ingediend door opdrachtgever of opdrachtnemer. • Elk verzoek bevat een duidelijke omschrijving van de gewenste wijziging, de aanleiding en het beoogde effect. • Opdrachtnemer voert een impactanalyse uit op: • Kosten en budget • Planning en doorlooptijd • Kwaliteit en prestaties • Juridische of compliance-aspecten • Wijzigingen worden pas doorgevoerd na schriftelijke goedkeuring door opdrachtgever. Alle wijzigingen worden centraal geregistreerd in een wijzigingslogboek door opdrachtnemer.
71.	Exitstrategie en overdracht • Opdrachtnemer stelt uiterlijk zes maanden voor contractbeëindiging een overdrachtsplan op. • Het plan bevat ten minste: • Overzicht van lopende werkzaamheden en verplichtingen • Overdracht van documentatie, data en systemen • Kennisoverdracht aan opvolgende partij of opdrachtgever • Beschrijving van benodigde ondersteuning tijdens de overdrachtsperiode • Opdrachtnemer werkt actief mee aan een soepele transitie, inclusief beschikbaarheid van personeel voor toelichting of training. • Eventuele kosten voor overdracht worden vooraf afgestemd en vastgelegd.

	Service
72.	Het Service Window van de dienst is als volgt: • Voor multifunctionals: Maandag t/m vrijdag 8:00 - 17:30. (m.u.v. van in Nederland erkende nationale feestdagen) Dit betreft het Service Window op basis waarvan de beschikbaarheid wordt berekend. • Voor de printketen: 5 dagen in de week (maandag t/m vrijdag), 07.00 uur tot 22.00 uur. Onder de printketen wordt verstaan: de volledige technische en functionele keten die nodig is voor het uitvoeren van print-, scan- en kopieeropdrachten. Dit omvat onder andere de printmanagementsoftware, printservers, netwerkverbindingen, authenticatie- en betaalsystemen en koppelingen met systemen zoals e-mail en facturatie. Deze keten dient continu beschikbaar te zijn, met uitzondering van vooraf afgestemde onderhoudsvensters.
73.	Inschrijver garandeert een beschikbaarheid van 98% per multifunctional .
74.	Inschrijver garandeert een beschikbaarheid van 99,8% van de printketen per kwartaal. Inschrijver faciliteert hiervoor ondersteuning buiten kantoor tijden m.b.t. storingen in de printketen. Het gaat hierbij om storingen waardoor een gedeelte van de geboden functionaliteit wegvalt met impact op alle multifunctionals die hieraan gekoppeld zijn. Het gaat dus uitdrukkelijk niet om storingen op individuele multifunctionals.
75.	De beschikbaarheid wordt als volgt berekend: De mate waarin een multifunctional en/of de printketen binnen het Service Window beschikbaar is voor de gebruikers. $\text{Beschikbaarheid} = [(K - S) / K] * 100\%$ K = Aantal uren binnen het Service Window, S = Het aantal niet beschikbare uren van een multifunctional, printer of de printketen binnen het Service Window. De periode S is de tijd die verstrijkt tussen het melden van het incident en het oplossen van het incident door inschrijver. a) Vooraf overeengekomen periodiek preventief onderhoud en wijzigingen gelden niet als niet-beschikbaarheid. b) Niet beschikbaar, is van toepassing als de print-, scan- kopieerfunctionaliteit van een multifunctional en/of de printketen is uitgevallen. Het produceren van kwalitatief slechte afdrukken wordt als uitval beschouwd. De niet-beschikbaarheid van de printketen en/of de multifunctional wordt alleen geteld indien de oorzaak van de storing ligt binnen de componenten die bij inschrijver of door inschrijver betrokken derden in beheer zijn.

76.	Voor wijzigingen met impact op de beschikbaarheid van printketen zijn er wekelijks Maintenance Windows: buiten kantoor tijden (08.00 tot 17.30 uur) en geen wijzigingen tijdens de tentamen- en examenperiodes. Goedkeuring voor wijzigingen dienen minimaal één (1) week van tevoren te worden aangevraagd bij Zuyd, conform Zuyd changemanagement procedure.
77.	Indien een multifunctional gedurende twee opvolgende kwartalen de 98% beschikbaarheid niet haalt, dient de inschrijver passende maatregelen te treffen om de structurele oorzaak van de verminderde beschikbaarheid op te lossen. Zuyd behoudt zich het recht voor om de MFC te laten vervangen door een nieuw apparaat.
78.	Voor onderhoud/service zal Zuyd aan inschrijver geen andere dan de in de overeenkomst genoemde vergoedingen verschuldigd zijn, tenzij onderhoud/ service noodzakelijk is geworden ten gevolge van: a) het gebruiken van de multifunctionals door Zuyd anders dan in overeenstemming met de bestemming ervan of met de aanwijzingen van inschrijver; b) het zonder toestemming van inschrijver op de apparatuur verwerken van andere dan door inschrijver geleverde of goedgekeurde materialen en hulpmiddelen; c) het wijzigen van en/of doen van verwijderingen en/of toevoegingen aan de multifunctionals en/of het uitvoeren van onderhoud door anderen dan inschrijver; d) beschadiging van multifunctionals die te wijten is aan anderen dan inschrijver; e) netwerkproblemen en/of modificaties van de netwerkconfiguratie van Zuyd (bijvoorbeeld: foutief IP-adres, defecte bekabeling, routers, switches, etc.); f) problemen met de stroomvoorziening; g) anderszins ondeskundig en/of verkeerd gebruik van de multifunctionals door Zuyd. Indien facturatie tot stand komt door een van bovenvermelde punten dient dit altijd overeengekomen te worden met een daartoe bevoegd persoon van Zuyd.
79.	Inschrijver komt gedurende de implementatieperiode een Dossier Afspraken en Procedures (DAP), Service Level Agreement (SLA) met Zuyd overeen waarbij minimaal de gestelde eisen in het Programma van Eisen en door inschrijver gedane toezeggingen in de uitwerking van het Programma van Wensen (gunningscriteria) zijn opgenomen.
80.	Tellerstanden en bestelling van verbruiksmaterialen die in de afdrukprijs zijn inbegrepen worden automatisch, zonder tussenkomst van personen, doorgegeven aan inschrijver.
81.	Technische storingen met een foutcode waarvoor zeker correctief onderhoud nodig is worden automatisch, zonder tussenkomst van personen, doorgegeven aan inschrijver én de contactpersoon van Zuyd op betreffende locaties.
82.	De inschrijver is verantwoordelijk voor het tijdig up-to-date houden van alle soft- en firmwarecomponenten van de door hem beheerde print- en scanapparatuur. Dit betreft in het bijzonder het uitvoeren van beveiligingsupdates/ -upgrades en het toepassen van stabiele versies die bijdragen aan de continuïteit, integriteit en veiligheid van de oplossing. Kosten zijn verdisconteerd in de inschrijfprijs. Updates en upgrades mogen de functionele werking van de apparatuur tijdens de overeengekomen service-uren niet verstoren. Groot onderhoud of updates met mogelijke impact op de beschikbaarheid worden uitsluitend uitgevoerd na voorafgaand overleg en goedkeuring van de opdrachtgever.

83.	Inschrijver garandeert dat alle betrokken soft- en firmware steeds, zo spoedig mogelijk, de laatste stabiele en aanbevolen versie hebben gedurende de looptijd van de overeenkomst om de stabiliteit, integriteit en veiligheid van de printoplossing te waarborgen. Updates, upgrades en eventuele hiervoor benodigde configuratie-aanpassingen die betrekking hebben op de print- en scanmanagementoplossing en de multifunctionals worden uitgevoerd door en zijn voor rekening van de inschrijver.
84.	CMDB, Monitoring en proactief beheer Inschrijver is verantwoordelijk voor onder andere: CMDB: • Leverancier registreert alle relevante componenten (printers, multifunctionals, software, netwerkcomponenten) in een CMDB. • CMDB bevat minimaal: serienummer, locatie, type apparaat, firmwareversie, status, eigendom. • CMDB is actueel, volledig en opvraagbaar door de opdrachtgever. • Wijzigingen in de configuratie worden binnen 24 uur verwerkt. Monitoring: • Leverancier implementeert 24/7 monitoring op alle apparaten. • Monitoring omvat: tonerstatus, papierstoringen, netwerkconnectiviteit, foutcodes, gebruiksstatistieken. • Monitoring genereert automatisch meldingen bij afwijkingen of storingen. • Opdrachtgever heeft inzicht in monitoringdata via dashboard of rapportageportaal. • Monitoringdata wordt minimaal 3 maanden bewaard. Proactief beheer: • Leverancier voert proactief onderhoud uit op basis van monitoringdata en gebruikspatronen. • Toner en verbruiksartikelen worden automatisch geleverd vóórdat ze op zijn. Leverancier levert periodiek rapportages met trends, incidenten en verbetervoorstellen Het updaten van componenten die geïnstalleerd worden op beheerde devices van eindgebruikers valt onder verantwoordelijkheid van Zuyd en vindt in overleg plaats.
85.	Medewerkers en studenten van Zuyd melden incidenten en informatievragen over de print- en scanomgeving bij de Servicedesk via de servicemanagement omgeving van Zuyd (momenteel Planon). De Servicedesk zet de calls door naar gedefinieerde oplosgroepen, waarvan inschrijver er één is. Inschrijver behandelt vervolgens de calls. Dit omvat onder andere: • Verhelpen van incidenten en beantwoorden van service requests, IMACD verzoeken en gebruikersvragen gemeld door Zuyd. De inschrijver stemt na gunning samen met Zuyd in detail de procedure af.
86.	Wanneer inschrijver een incident of verzoek heeft dat Zuyd moet behandelen, doet ze hiervoor een melding in het servicemanagementsysteem van Zuyd naar de Servicedesk van Zuyd. Deze meldingen kunnen voortkomen uit via gemelde incidenten en informatieaanvragen van medewerkers en studenten, constatering van medewerkers van inschrijver of issues uit de beheertool van inschrijver.
87.	Zuyd maakt onderscheid in kritieke en niet-kritieke storingen. Voor de niet kritieke storingen garandeert inschrijver een oplostijd van een storing van maximaal

	1 werkdag (next business day), wat inhoudt dat de storing moet zijn opgelost aan het eind van de opvolgende werkdag van de melding. Bij het oplossen van storingen wordt rekening gehouden met de openingstijden van Zuyd. Inschrijver kan op locatie komen wanneer het betreffende gebouw geopend is. Bij kritieke storingen garandeert inschrijver een oplostijd van een storing van maximaal 4 uur.
88.	Inschrijver garandeert dat na interventie door een onderhoudstechnicus voor het verhelpen van een storing aan een multifunctional, de apparaat- en klant specifieke instellingen bewaard blijven en vrijwaart Zuyd van herstelwerkzaamheden voor het weer moeten 'terugzetten' van de instellingen.
89.	Verbruiksmaterialen worden automatisch besteld. Verbruiksmaterialen worden op de juiste locatie afgeleverd met een vermelding van minimaal het apparaat-type en serienummer.
90.	100% fixatie wordt gegarandeerd (afdruk komt niet los van het papier).
91.	Inschrijver zorgt per locatie voor een ijzeren voorraad aan materialen, waarbij minimaal van iedere kleur een toner op voorraad wordt gehouden.
92.	Om een optimale samenwerking met de inschrijver te bevorderen, gaat Zuyd uit van een overlegstructuur op verschillende niveaus. De overleg- en/of communicatiematrix zal nader worden afgestemd tijdens de implementatie. Uitgangspunt is dat de inschrijver zorgdraagt voor de noodzakelijke verslaglegging en de daaruit voortvloeiende activiteitenplanning en dat deze binnen een week na het overleg aan de deelnemers gestuurd wordt. Verslag en activiteitenoverzicht dienen in de regel door beide partijen goedgekeurd te worden.
93.	De overeenkomst wordt, op basis van de communicatiematrix zoals beschreven in voorgaande eis, minimaal geëvalueerd op de volgende onderdelen: - responsetijd technicus, - percentages niet- beschikbaarheid per apparaat, - aard van de storingen, - IMACD-verzoeken (incl. behandeltijd), - afdrukvolume (kopieën, prints, scans, per apparaat, per locatie), - bijdrage aan duurzaamheidsdoelen, - nieuwe ontwikkelingen die voor Zuyd van belang zijn, - verbruikt retourrecht - CMDB status. Inschrijver dient zorg te dragen voor de rapportages en deze voorafgaand aan de overleggen aan Zuyd ter beschikking te stellen.
94.	Zuyd hecht grote waarde aan de vakbekwaamheid en de servicegerichtheid van de medewerkers van de inschrijver en mede daardoor een hoge mate van klanttevredenheid te bereiken. De inschrijver verklaart dat zijn medewerkers: • een communicatieve en professionele (werk)houding hebben. • duidelijk herkenbaar zijn, bijvoorbeeld door het dragen van bedrijfskleding e.d.

95.	Zuyd wil de mogelijkheid hebben om bij geconstateerd disfunctioneren van deze medewerkers in overleg te (kunnen) treden over verbetering of het treffen van passende maatregelen door de inschrijver, waaronder eventuele vervanging.
96.	Zuyd wil dat de inschrijver de huisregels respecteert en naleeft die op de locaties van Zuyd gelden. In bijlage 20 'Huisregels en reglementen Zuyd' zijn de verschillende huisregels toegevoegd.
Duurzaamheid	
97.	De te leveren apparaten voldoen aan de vigerende eisen van Energy Star, Blauwe Engel of vergelijkbaar, voor kantoormachines (imaging equipment).
98.	Het tonerpoeder in de tonercartridges of de inkt in de inktcartridges bevatten geen stoffen die gevaarlijk zijn voor het milieu en de mens. Dit betekent dat de stoffen geclassificeerd met de R-zinnen R50, R53, R50/53, R52/53, R51/53 en R59 volgens richtlijn 1999/45/EG niet zijn toegestaan.
99.	De toners voor de MFC's zijn per kleur apart te vervangen. Oude componenten dienen na vervanging te worden verwijderd door de Inschrijver. Inschrijver stelt inzamelmiddelen ter beschikking. In afstemming met de locaties wordt bepaald waar de opslag mogelijk is en met welke frequentie deze dient te worden opgehaald. De inschrijver draagt ook zorg om de oude componenten, indien mogelijk, te recyclen.
100.	De MFC's zijn geschikt voor gebruik van gerecycled papier (overeenkomstig: NEN-EN643:2014).
101.	De Inschrijver is verantwoordelijk voor het op een juiste en milieuvriendelijke wijze afvoeren van alle afvalmaterialen bij de implementatie en/of als gevolg van de service- of onderhoudsdienstverlening tijdens de looptijd van de overeenkomst. Afvalmaterialen worden direct na service- of onderhoudsdienstverlening kosteloos afgevoerd.
102.	Verpakkingen van de MFC's en de verbruiksmaterialen voldoen aan besluit van 27 oktober 2014 houdende regels voor verpakkingen en verpakkingsafval (Besluit beheer verpakkingen 2014) en de overig van kracht zijnde (Europese) regelgeving en convenanten na te leven. Hierin is afgesproken dat gestreefd dient te worden naar: • reductie van de hoeveelheid verpakkingen; • gebruik van minder milieubelastende materialen; • recycling en hergebruik van verpakkingen. Indien de regeling op het gebied van verpakkingen en verpakkingsafval wijzigt zal de inschrijver deze naleven. Inschrijver is verantwoordelijk voor de afvoer en duurzame verwerking van verpakkingsmateriaal en verpakkingsafval.
103.	Inschrijver voorziet, per locatie, in voorzieningen waarmee alle bij de apparatuur vrijkomende afvalstoffen, waaronder lege toners, verbruiks- en onderhoudsmateriaal, gedurende de looptijd van de overeenkomst op een verantwoorde en voor Zuyd kosteloze wijze, afgevoerd en verwerkt worden door inschrijver. Afval van papier en nietjes zijn hiervan uitgezonderd.

104.	Vanuit duurzaamheidsoverwegingen is het zaak dat zo min mogelijk wordt overgegaan tot enkelzijdig kopiëren of printen. De standaard instelling op de MFC's dienen ingesteld te staan op dubbelzijdig kopiëren. De kleurinstelling dient ook standaard op zwart/wit te staan.			
105.	Inschrijver maakt samen met Zuyd een gedetailleerd plan voor het configureren van de apparaten met de best mogelijke balans van energiebesparing en gebruiksgemak. De apparatuur wordt in ieder geval zo ingesteld dat deze bij een periode zonder gebruik de energiebesparingsstand in gaat.			
	Papier			
106.	Inschrijver biedt dienstverlening aan inclusief papier. Zuyd eist papier dat minimaal voldoet aan onderstaande specificaties:			
	Eigenschap	Normering	Bandbreedte	Waarde
	Gramgewicht g/m²	ISO536		80
	Witheid	ISO11475		160 > = < 170
	Dikte	ISO534		>=105
	Opaciteit	ISO 2471 (Elrepho)		>=92%
	Ruwheid	Bendtsen ISO 8791		<=220ml/min
	Stijfheid MD	Bendtsen ISO 5628	+/-20	>=110
	Stijfheid CD	Bendtsen ISO 5628	+/-15	>=50
	Runability			NEN12281
	Houdbaarheid			ISO9706 of DIN 6738
	Formaat			ISO 216
	Milieukeur			EU-Ecolabel
107.				
109.	Op het prijzenblad wordt de prijs aangegeven per pak. Inclusief levering op een door Zuyd gekozen locatie. De prijzen zijn gebaseerd op afname van een pallet: - A4: 200 pak à 40 dozen à 5 pak à 500 vel - A3:100 pak à 40 dozen à 5 pak à 500 vel - Halve pallet en kwart pallet afroepen dient ook mogelijk te zijn.			
110.	Bestellen van papier gebeurt via een online bestelportaal. Aangewezen medewerkers van Zuyd krijgen toegang tot dit portaal. Het portaal ondersteunt OCI koppelingen en wordt met een OCI koppeling gekoppeld aan het inkoopstelsel van Zuyd (momenteel Proactis). Inschrijver zorgt ervoor dat deze koppeling tot stand komt. Kosten realisatie koppeling en onderhoud van de bestelportaal zijn voor Inschrijver.			
	Security eisen			

111.	Informatie op de opslagmedia van de apparatuur is encrypted en wordt automatisch verwijderd wanneer deze niet meer nodig is. Wanneer de printer/multifunctional retour genomen wordt, wordt alle data verwijderd volgens NIST 800-88 richtlijnen of vergelijkbaar. Inschrijver levert een bewijs van dataverwijdering.
112.	Alle verbindingen zowel intern als extern moeten ge-encrypt worden via Transport Layer Security (TLS). Daarnaast dient de integriteit en authenticiteit van verzender en ontvanger te worden gegarandeerd, waar mogelijk door het gebruik van certificaten. Versleuteling moet gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst voldoen aan de meest recente ICT-beveiligingsrichtlijnen voor Transport Layer Security (TLS) van het NCSC. (zie https://www.ncsc.nl).
113.	Het door een gebruiker aansluiten van een gegevensdrager op de door inschrijver geleverde apparatuur is niet mogelijk of de aansluitpoorten van gegevensdragers zijn uit te schakelen via centraal management. Niet gebruikte diensten en functionaliteiten van de multifunctional moeten uitgeschakeld kunnen worden.
114.	Het besturingssysteem van de apparatuur beschikt over intelligentie om digitale aanvallen en afwijkingen te kunnen controleren en signaleren.
115.	Standaard wachtwoorden moeten direct bij installatie gewijzigd worden.
116.	Gehoste of SaaS Software die inschrijver aanbiedt aan Zuyd, bevindt zich in een datacenter op grondgebied van een land dat behoort tot de Europese Economische Ruimte (EER).
117.	Bij security alerts m.b.t. software en firmware dient Zuyd geïnformeerd te worden binnen 1 werkdag en dienen binnen 2 werkdagen passende maatregelen genomen te worden.
118.	De aangeboden multifunctionals en printers moeten nadat het netwerk en/of de stroomvoorziening volledig uitgeschakeld zijn geweest, probleemloos weer opstarten en werken.
119.	Alle handelingen van gebruikers en beheerders en pogingen tot ongeautoriseerde toegang dienen gelogd te worden.
120.	De logging van het systeem moet beschikbaar zijn voor geautoriseerde gebruikers van Zuyd (bijvoorbeeld securityteam), die deze loggegevens willen inzien voor informatiebeveiligingsdoeleinden.
121.	Integriteit en de vertrouwelijkheid van de informatie is te allen tijde gewaarborgd. De informatie mag niet onherstelbaar corrupt raken of verloren gaan door calamiteiten of applicatiefouten.
122.	Zuyd eist dat de toegang tot de fysieke infrastructuur afdoende beveiligd is en alleen toegankelijk voor geautoriseerd personeel.
123.	Inschrijver laat minimaal eens per 2 jaar een pentest uitvoeren door een onafhankelijke derde partij. Inschrijver geeft binnen korte termijn opvolging aan het oplossen van de midden en hoog-risico geconstateerde kwetsbaarheden. De resultaten van de pentest en de opvolging worden met Zuyd gedeeld.
Plotter	
124.	Technologie: • inkjet - kleur - zwart/wit • mogelijkheid tot full-color

	• mogelijkheid tot correcte weergave van grijsinten • moet kunnen plotten vanuit de meest gangbare CAD-applicaties • MFCtalen: HP-GL/2, TIFF, JPEG, Adobe PS/PDF, CALS, C4, DWF Resolutie: 600x600 dpi
125.	Snelheid • kleur: full color A0 - 120 sec • z/w: A0 - 60 sec.
126.	Papiermanagement • min. 2 rollen • min. 100 m per rol • papierzwaarte: 50 - 175 gr/m2 • papiergrootte: A3 t/m A0++ (min.2,5m) Gebruiker moet bij het afdrukken een duidelijke keuze kunnen maken uit een van de rollen bijv. voor kleur of voor zwart / wit. breedte uitvoer: 279 - 914 mm
127.	Uitvoer: standaard opvangbak
128.	Scannen • Resolutie: 600x600 dpi • Uitvoerformaat: PDF, JPG, TIFF • Bestemming: inschrijver SB-flashdrive, netwerk • Scanbreedte: tot 914 mm
129.	Systeemsoftware: Windows 8 en 10 ,7, Server2003/2008R2 en hoger.
130.	Protocollen: TCP/IP v4 en v6
131.	Service na storingsmelding monteur start binnen 8 werkuren met onderhoud.
132.	Tools • Mogelijkheid tot het activeren en deactiveren van de ingebouwde inschrijver SB-poort • Webtool • Registratie van afdrukken Webtool systeembeheerder of andere geautoriseerde medewerkers, kunnen op afstand (via webtool) o.a. : • Status plotter bekijken • Tellerstand "uitlezen" • Meldingen ontvangen zoals: ink low, storing o.d. • Instellingen aanpassen • Beheren printqueue
133.	Registratie afdrukken: Het aantal afdrukken (kopiëren/printen) dient op pasniveau, en op afstand, door Zuyd te kunnen worden uitgelezen. Deze gegevens zijn voor Zuyd op eenvoudige wijze, bijvoorbeeld in Excel, te verwerken.
134.	Alle eisen ten aanzien van MFC's zijn ook van toepassing op de plotter, muv. Van de eisen die specifiek toe te wijzen zijn aan de MFC's.
135.	Betaalwijze en doorbelastingsmogelijkheden dienen gelijk te zijn aan de aan MFC's : Studenten tikprijs, per gewenst formaat. Meerdere formaten kunnen worden medewerkers obv doorbelasting.
Papier plotter	

136.	Papiervereisten ten behoeve van de plotter: Minimale eisen aan het papier: Gewicht: 90 gram/m²; Afwerking: gecoat papier. Indien het aangeboden papier niet naar wens van Zuyd is, dient opdrachtnemer het papier aan te passen aan de gebruikersbehoefte van Zuyd tegen gelijk tarief.
------	---

Facturatie en Indexatie	
137.	Inschrijver factureert achteraf per heel kwartaal of een veelvoud ervan voor het geleverde. Op de pakbonnen en facturen van de inschrijver wordt altijd het proactis inkoopordernummer geplaatst.
138.	De door inschrijver te verzenden factuur dient te voldoen aan de wettelijke vereisten en dient dusdanig gespecificeerd te zijn dat eenvoudig per geplaatste bestelling aantallen en bedragen te herleiden zijn. Op die factuur dient ten minste de volgende informatie opgenomen te worden: - De bestelorder; - Factuurdatum; - Het inkoopnummer (Proactis); - De bestelde items; - De hoeveelheid per item; - De prijs (inclusief en exclusief btw); - De afleverdatum; - De naam van de besteller en faculteit of dienst; - De kenmerken, naam en KVK-nummer van inschrijver.
139.	Facturen worden als PDF verzonden naar inkoopfacturen@zuyd.nl.
140.	Facturatie voor het geleverde kan enkel plaatsvinden als deze is voorafgegaan door een digitale order middels Proactis door een geautoriseerde medewerker van opdrachtgever.
141.	Indien opdrachtgever overgaat tot E-facturering van haar inkoopfacturen dan is de inschrijver verplicht, binnen een door opdrachtgever en inschrijver af te stemmen termijn, de daarvoor benodigde aanpassingen door te voeren in zijn bedrijfsvoering.
142.	De afgegeven prijzen staan het eerste contractjaar vast. De prijzen kunnen vervolgens jaarlijks (voor het eerst op 1 februari 2027 geïndexeerd worden. Partijen hebben de inspanningsverplichting om indexering te maximaliseren tot de materiele indexering rijksbijdrage (2023 = 1.55%). Mochten partijen vaststellen en overeenkomen dat dit ontoereikend is dan geldt dat indexeringen gemaximaliseerd worden op basis onderstaande methodiek. Een eventuele indexering vindt plaats en voor ten hoogste door het CBS vastgestelde en openbaar gemaakte indexcijfer CBS-prijsindex dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, index 2021=100, Volgens onderstaande rekenmethode: (indexcijfer [nieuw kwartaal] - indexcijfer [oud kwartaal]) / indexcijfer [oud kwartaal] x 100%. Als nieuw kwartaal wordt gehanteerd het meest recente kwartaal waarvan het definitieve indexcijfer bekend is, als oud kwartaal wordt hetzelfde kwartaal genomen van het jaar daarvoor. Het voor indexering gekozen kwartaal dient tevens voor de volgende indexeringen gehanteerd te worden. De indexeringsperiode beslaat zodoende altijd een geheel jaar. Een verzoek tot indexering dient minimaal 30 dagen voor ingangsdatum schriftelijk worden ingediend bij de contractmanager van de opdrachtgever. Na schriftelijke goedkeuring door Zuyd Hogeschool worden de eventuele nieuwe prijzen van kracht.

--	--

