

Bijlage 1: Programma van Eisen

Door voor deze aanbesteding een Inschrijving in te dienen, verklaart Inschrijver zich onvoorwaardelijk en volledig akkoord met onderstaande eisen. Eventueel uit onderstaande eisen voortvloeiende kosten dient u te verwerken in uw prijsopgave. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten.

| Eisen | |
|-------|---|
| 1. | De Inschrijver die de Opdracht voorlopig gegund krijgt bespreekt binnen twee weken na definitieve gunning het concept implementatieplan zoals bij inschrijving ingediend (antwoord op open vraag) met GGD. Het concept plan dient te worden omgezet naar een definitief implementatieplan waarbij minimaal zijn beschreven: <ul style="list-style-type: none">• Samenstelling projectteam (functies);• Tijdsplanning;• Technisch implementatieplan inclusief testprotocol en proof of concept. |
| 2. | Tijdens de implementatiefase: Opdrachtnemer stelt een centrale projectleider aan die de voortgang van het project tijdens de implementatie periode bewaakt en rapporteert aan de projectleider van GGD. |
| 3. | Tijdens de beheerfase: Opdrachtnemer wijst ten behoeve van GGD een contractmanager (en een plaatsvervanger) aan. Deze manager bezit gedegen kennis van de processen, brengt intern binnen de organisatie van Opdrachtnemer samenhang aan in de dienstverlening, bewaakt de interne communicatie en afstemming binnen de organisatie van Opdrachtnemer en fungeert als eerste aanspreekpunt voor GGD voor vragen over en wensen met betrekking tot de uitvoering van de dagelijkse werkzaamheden. |
| 4. | Opdrachtnemer zal voor de huidige multifunctionals en printers (hierna apparatuur of apparaat) informeren naar de huidige situatie en de plekken waar de apparatuur is geplaatst. De lijst (zie bijlage 7) is de basis hiervoor. Niet bekend zijn met de situatie kan geen aanleiding zijn tot verrekening |
| 5. | Opdrachtnemer zorgt ervoor dat GGD, continue online inzicht heeft in het aantal afdrucken per apparaat, per locatie, uitgesplitst naar zwart wit en kleur en periode van maximaal 1 maand. |
| 6. | GGD eist regelmatig preventief onderhoud en inspecties aan de apparatuur. Opdrachtnemer mag dit naar eigen inzicht uitvoeren. |
| 7. | GGD stelt Opdrachtnemer, dan wel de door Opdrachtnemer aangewezen derde, terstond op de hoogte van storingen en schade(s) aan de apparatuur. Opdrachtnemer streeft ernaar binnen gemiddeld 8 kantooruren (met uitzondering van force majeure na ontvangst van de storing aan te vangen met herstelwerkzaamheden met inachtneming van de werkdagen van maandag tot en met vrijdag tijdens normale kantooruren van 8.30 -17.00 uur, met uitzondering van erkende feestdagen. |
| 8. | GGD eist snelle responstijden bij storingen en reparaties. In een af te sluiten SLA worden de prio's vastgelegd. De SLA is onderdeel van de af te sluiten Overeenkomst. |
| 9. | De apparatuur geeft automatisch een signaal naar Opdrachtnemer en naar de gedefinieerde groep per locatie (email) als een toner (bijna) leeg is. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat er tijdig een nieuwe toner wordt verstuurd naar GGD. Op de verstuurde toner is zichtbaar voor welk type apparaat deze bestemd is. Tevens zorgt Opdrachtnemer voor een grijpvoorraad (minimaal 2 per type toner per locatie). Op verzoek stelt Opdrachtnemer een retour box per locatie beschikbaar voor de lege toners en toner opvangbakken. |
| 10. | De toners voldoen aan de technische eisen van de apparatuur. |
| 11. | Het tonerpoeder in de tonercartridges bevat geen stoffen die gevaarlijk zijn voor het milieu. 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. |
| 12. | GGD eist tijdige levering en monitoring van kleur- en zwartwit cartridge verbruik. Mocht onverhoopt er geen voorraad op locatie zijn, zorgt Opdrachtnemer middels een spoedbestelling dat de cartridge/toner aanwezig is op de locatie. Een spoedlevering dient binnen 4 uur te geschieden. |
| 13. | Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de vervanging van defecte onderdelen en verbruiksartikelen. Kosten hiervoor dienen maandelijks achteraf in rekening te worden gebracht. |
| 14. | De overname van het beheer van de machines dient voor 1 februari 2026 geregeld te zijn. |
| 15. | Maximale responstijden bij storingen staan opgenomen in de SLA. |
| 16. | Alle gevraagde rapportages, instructiekaarten, handleidingen en alle te voeren gesprekken en opleidingen zijn in het Nederlands. |
| 17. | Opdrachtnemer verstrekt periodiek informatie (conform overlegfrequenties) over onderstaande zaken: |

| | |
|-----|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Storingsoverzicht (alle technische mankementen aan de multifunctionals/printers) • Klachtenoverzicht (de overige meldingen, zoals te late storingsopvolging etc.) • Doorloop en oplostijden van klachten |
| 18. | Eenmaal per jaar vindt er overleg plaats tussen de contractmanager van GGD en Inschrijver op locatie van GGD. |
| 19. | Opdrachtnemer beschikt over een helpdesk waar medewerkers van GGD tijdens kantooruren (08.30 en 17.00 uur) telefonisch of per mail vragen kunnen stellen. De helpdeskmedewerkers die voor GGD worden ingezet dienen de Nederlandse taal te beheersen. |
| 20. | Beschikbaarheid van technische ondersteuning is vijf dagen per week tussen 08.00 uur en 17.30 uur. Opdrachtnemer is bereikbaar op een vast storingsnummer. |
| 21. | Voor besprekingen waarvoor e-mail- en/of telefonisch en/of digitaal overleg niet volstaat (naar het oordeel van GGD), zegt Opdrachtnemer toe dat alle besprekingen tussen medewerkers in dienst van Opdrachtnemer en medewerkers van GGD plaatsvinden op locatie van GGD, tenzij GGD incidenteel of structureel anders verzoekt. |
| 22. | Inschrijver zorgt ervoor dat per 1 januari 2026 de gevraagde diensten verleend worden en moet daartoe de eigen organisatie en administratieve systemen ingericht, werkzaam en toegelicht hebben vóór die datum. |
| 23. | Opdrachtnemer handelt conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Alle gegevens door GGD aan Opdrachtnemer ter beschikking gesteld of door de onder de Overeenkomst verrichte werkzaamheden aan Opdrachtnemer bekend geworden zullen, anders dan op een door de wet toegelaten wijze, niet aan derden worden verstrekt. GGD zal alle door Opdrachtnemer verstrekte persoonsgebonden informatie vertrouwelijk behandelen. |
| 24. | Alle data binnen de applicatie is en blijft eigendom van GGD. Beschikbaarheid dient goed geborgd te zijn. |
| 25. | Voor alle locatiebezoeken geldt: aanmelden en afmelden bij de servicedesk van de GGD/VRD. |
| 26. | Tickets voor technisch onderhoud gaat via Topdesk: aanmelden via Topdesk en afmelden via Topdesk en welke werkzaamheden zijn uitgevoerd. |
| 27. | Alle toner, cartridges ed worden centraal afgeleverd aan de Mien Ruysweg 1 in Assen. |
| 28. | De kosten van reparatie- en onderhoudswerkzaamheden, dan wel kosten van welke verplichtingen ingevolge de Overeenkomst dan ook, zijn voor rekening van Opdrachtnemer en vallen aldus onder de vergoeding die de GGD maandelijks voldoet, tenzij de noodzakelijke vervanging en/of reparatie het gevolg is van: <ul style="list-style-type: none"> a ondeskundig of verkeerd gebruik van de apparatuur door GGD, dan wel derden; b nalatigheid of onachtzaamheid of opzet van GGD en/of derden; c het niet overeenkomstig de gebruiksaanwijzing gebruiken van de apparatuur. Indien dit plaatsvindt dient overleg te volgen met GGD. |
| 29. | GGD zal gebreken en/of niet goede werking van de apparatuur door geven zodat Opdrachtnemer in staat is het vereiste onderhoud uit te voeren, dit middels een melding in Topdesk. Hieronder valt in ieder geval een melding, van welke aard en/of van welk belang dan ook, die de apparatuur (op het display of anderszins) geeft. |
| 30. | GGD zal bij verplaatsing van de apparatuur welke onderhavig is aan deze Overeenkomst Opdrachtnemer schriftelijk op de hoogte te brengen van deze verplaatsing. |
| 31. | Opdrachtnemer kan in overleg met GGD besluiten tijdelijk vervangende apparatuur te plaatsen indien de storing niet op korte termijn te verhelpen is. Dit conform de afspraken vastgelegd in de SLA. |
| 32. | Indien sprake is van gebreken en/of storingen aan de bij de apparatuur behorende software, geldt dat Opdrachtnemer naar keuze gerechtigd is die gebreken en/of storingen te verhelpen. Licenties zijn aangeschaft door de GGD (Papercut, Drivve), Opdrachtnemer beheert deze software. |
| 33. | Opdrachtnemer staat ervoor in dat zijzelf, maar ook haar personeel en personeel van door haar ingeschakelde bedrijven, alle bedrijfsinformatie afkomstig van GGD die op enigerlei wijze ter kennis is gekomen of gebracht, geheimhoudt tegenover derden. De Opdrachtnemer zal geen informatie over de door haar aan GGD geleverde diensten verstrekken aan derden, behoudens schriftelijke toestemming van de GGD, of in geval van een wettelijke verplichting. |
| 34. | Opdrachtnemer stelt de GGD binnen een termijn van vier weken op de hoogte van iedere wijziging in de organisatiestructuur, juridische structuur en concern/holdingstructuur. Is er sprake van consequenties en kan de overeengekomen uitvoering van de dienstverlening niet worden geborgd dan is continuering van de Overeenkomst niet vanzelfsprekend. GGD behoudt zich als er geen waarborg kan worden gegeven het recht voor continuering te eisen dan wel het contract zonder verplichtingen te ontbinden |
| 35. | Opdrachtnemer voorziet in een (1) vast contactpersoon gedurende de gehele looptijd van de opdracht. Opdrachtnemer borgt gelijkwaardige vervanging bij afwezigheid van deze contactpersoon bij ziekte, verlof e.d. |
| 36. | Opdrachtnemer garandeert een bereikbaarheid op werkdagen van 08.00-17.00 uur |

| | |
|-----|--|
| 37. | Opdrachtnemer zet geen personen in die op een of andere manier een arbeidsovereenkomst hebben met de GGD. |
| 38. | Opdrachtnemer is transparant in zijn relaties met haar ketenpartners en/of professionals. |
| 39. | Algemene verkoopvoorwaarden, branchevoorwaarden of andere voorwaarden van Opdrachtnemer worden uitdrukkelijk uitgesloten. |
| 40. | Bij komende kosten (bv reiskosten, reizen, km vergoedingen, verblijfskosten e.d.) zijn onderdeel van de tarieven en kunnen niet separaat worden gefactureerd. |
| 41. | GGD accepteert alleen digitale facturen en richt deze aan de GGD Drenthe. Opdrachtnemer vermeldt op de digitale factuur minimaal: <ul style="list-style-type: none"> • Omschrijving/specificatie van de verrichtte dienstverlening; • Afzonderlijke bedragen, alsmede het totaalbedrag; • De datum van dienstverlening; • De GGD van de diensten; • Het BTW bedrag; • BTW nummer; • KvK-nummer; • Bankrekeningnummer. Tevens dient op de factuur te staan: <ul style="list-style-type: none"> • Een contract-of inkoopordernummer (opdrachtnummer Topdesk) • Persoonsgegevens of kostenplaatsen ter controle/doorbelasting |
| 42. | Overdracht na beëindiging van de Overeenkomst Bij beëindiging van de overeenkomst werkt Opdrachtnemer te allen tijde mee met GGD om een zo efficiënt en effectief mogelijke overgang te realiseren naar de nieuwe partij. Het tijdig beschikbaar stellen van de door GGD of nieuwe partij gevraagde documenten en gegevens maakt hier onderdeel van uit. |
| 43. | Opdrachtnemer conformeert zich aan de AVG en faciliteert dat de GGD conform AVG kan werken. |