

## Bijlage 4 Programma van eisen GGDZW & VrZW

<b>Algemeen</b>	
1.	De looptijd van de overeenkomst is 60 maanden, de ingangsdatum van de overeenkomst is 01-07-2026. Er is de mogelijkheid om de overeenkomst twee keer met één jaar (2x 1 jaar) te verlengen. De kosten voor de verlenging kunt u kwijt op het prijzenblad in het tweede tabblad.
2.	Alle apparatuur heeft dezelfde expiratiedatum, namelijk 30-06-2031. Dit is ook van toepassing op tussentijds bijgeplaatste apparatuur. Indien GGDZW & VrZW gebruikt maakt van de opties tot verlenging wordt de expiratiedatum uiterlijk 30-06-2033
3.	Ondanks dat de looptijd van de overeenkomst ingaat per 1-7-2026, wordt van inschrijver verwacht dat bepaalde apparatuur, zoals uiteengezet in bijlage 9, geleverd en geïnstalleerd wordt voor 1-4-2026.
4.	De aangeboden apparatuur voldoet aan alle relevante, in Nederland geldende, wettelijke voorschriften, onder andere op het gebied van arbeidsomstandigheden, milieu, ergonomie en veiligheid. Dit geldt voor de huidige wetgeving, maar ook voor al aangekondigde toekomstige veranderingen.
5.	Alle menu's, displays, portals en gebruikershandleidingen (van apparatuur en software) zijn in de Nederlandse taal. Voor product specifieke beheerdershandleidingen is Engels ook toegestaan. Bij de aangeboden apparatuur levert inschrijver verkorte handleidingen voor de gebruikers, toegespitst op uiteindelijke configuratie bij GGDZW & VrZW.
6.	Als onderdeel van de oplevering verzorgt inschrijver instructiemateriaal, toegespitst op de bij GGDZW & VrZW geconfigureerde oplossing, over de volgende onderwerpen: a) In gebruik nemen van de oplossing met eventuele handelingen die voor het eerste gebruik moeten plaatsvinden. b) Gebruikersinstructie voor de functies printen, scannen en kopiëren, het vervangen van verbruiksmaterialen en het verhelpen van kleine verstoringen.  Daarnaast wordt er een key-user training verzorgd over: c) Het vervangen van verbruiksmaterialen en het verhelpen van kleine verstoringen. d) Meer geavanceerde print-, scan- en kopieerfuncties.  Voor IT beheerders wordt een instructie verzorgd over: e) Het beheer van meegeleverde print-, scan- en apparaatmanagementssoftware
7.	Alle aangeboden apparatuur is bij de levering nieuw, van laatste generatie en van hetzelfde merk. Apparaten die vanaf 12 maanden na de aanvangsdatum van de overeenkomst aanvullend op de uitgevraagde scope worden besteld, mogen gebruikt zijn, mits ze van dezelfde generatie of nieuwer zijn dan de initiële levering.
<b>Print- en scanmanagementoplossing</b>	
8.	GGDZW & VrZW wil gebruik maken van een print- en scanmanagementoplossing. De oplossing wordt door inschrijver aangeboden als Software as a Service (SaaS). Vanwege de gecombineerde centrale locatie, waarbij GGDZW & VrZW multifunctionals gezamenlijk willen gebruiken, gaat het om één installatie (tenant) van deze software.
9.	<b>Identiteitsmanagement</b> a) De oplossing heeft integratie/koppeling met Microsoft Entra ID t.b.v. identificatie/authenticatie. Microsoft Entra ID kan als identiteitsprovider worden gebruikt. b) De oplossing kan rechtstreeks groepsinformatie van Microsoft Entra ID synchroniseren zodat gebruikers geautomatiseerd aan gelijknamige groepen in de oplossing worden toegevoegd en GGDZW & VrZW op groepsniveau kan bepalen wie er gebruik kan maken van specifieke onderdelen van de oplossing zoals bijvoorbeeld scanworkflows. c) Het is mogelijk om meerdere Microsoft Entra ID's als identiteitsprovider te configureren. d) De oplossing ondersteunt Modern Authentication (naar de definitie van Microsoft). Het is niet nodig om accounts van Modern Authentication uit te zonderen om (alle onderdelen van) de oplossing te laten functioneren.
10.	<b>Identificatie</b> a) Alle multifunctionals worden voorzien van een paslezer die het uitlezen van CSN/UID van ISO14443A/MIFARE Classic, MIFARE Desfire EV1 en EV2, MIFARE UltraLight, HID® Prox, HiTag 2, HiTag S en EM 410x, EM4x02 technologie passen/tags ondersteunt. De paslezers

	<p>worden initieel zo geconfigureerd dat alle technologieën die ze ondersteunen worden geaccepteerd.</p> <p>b) De oplossing voorziet in een methode waarmee gebruikers zelfstandig een pas/tag kunnen registreren aangezien er geen pasnummers in Entra ID zijn opgenomen.</p> <p>c) Het is mogelijk om te authentifieren met een pas/tag en met een alternatieve inlogmethode voor het geval een gebruiker zijn pas/tag is vergeten.</p> <p>d) Na deze identificatie zijn de volgende functionaliteiten beschikbaar voor de gebruiker:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>i. Printen</li> <li>ii. Scannen</li> <li>iii. Kopiëren</li> </ol> <p>e) Uitloggen is tenminste mogelijk via een uitlogknop of door de pas nogmaals langs de paslezer te halen</p> <p>f) Na ca. 60 seconden inactiviteit, waarbij een gebruiker geen interactie heeft met de multifunctional, wordt de gebruiker automatisch uitgelogd.</p> <p>g) Zonder identificatie is gebruik van de multifunctionals niet mogelijk.</p>
11.	<p><b>Printen Algemeen</b></p> <p>a) Na identificatie op de multifunctional krijgt de gebruiker uitsluitend toegang tot de eigen printwachtrij.</p> <p>b) Een printopdracht kan op iedere aangesloten multifunctional, na identificatie, door de betreffende gebruiker, afgedrukt worden.</p> <p>c) Een printopdracht kan op iedere aangesloten multifunctional, na identificatie door de betreffende gebruiker, nog verwijderd worden.</p> <p>d) De bewaartijd van printopdrachten kan worden ingesteld op 3 dagen. Na 3 dagen worden niet opgehaalde printopdrachten verwijderd.</p> <p>e) Als de oplossing de mogelijkheid biedt om vanaf het scherm van de multifunctionals bestanden in een cloud service (zoals bijvoorbeeld OneDrive, SharePoint Online, Teams of Google Drive) te openen en daarvandaan rechtstreeks te printen, dan is deze optie ook uit te schakelen. Het in- of uitschakelen van deze functionaliteit heeft geen invloed op de mogelijkheden om te scannen naar de cloud services.</p>
12.	<p><b>Printen Windows</b></p> <p>a) Op devices met een door Microsoft ondersteund Windows OS is printen mogelijk via printer driver of via Windows Protected Print.</p> <p>b) Installatiebestanden van eventuele printer drivers zijn geschikt voor installatie via Microsoft Intune.</p> <p>c) De gewenste standaard instellingen van de printer driver na installatie, worden in het installatiebestand geïncorporeerd en toegepast.</p> <p>d) Alle uitgevraagde opties zoals nieten en ladeselectie zijn te selecteren en functioneren bij printen in Windows.</p> <p>e) Printen in Windows kan internet-faced. Een internetverbinding is voldoende om een printopdracht te kunnen versturen naar de persoonlijke printwachtrij.</p>
13.	<p><b>Printen macOS</b></p> <p>a) Op devices met een door Apple ondersteunde versie van macOS is printen mogelijk via printer driver. De oplossing voorziet in geschikte installatiebestanden.</p> <p>b) Alle uitgevraagde opties, zoals nieten en ladeselectie zijn te selecteren en functioneren bij het printen via de printer driver in macOS.</p> <p>c) Printen in macOS kan internet-faced. Een internetverbinding is voldoende om een printopdracht te kunnen versturen naar de persoonlijke printwachtrij.</p>
14.	<p><b>Printen overige besturingssystemen</b></p> <p>a) Op devices met door Apple of Google ondersteunde versies van iOS, iPadOS en Android devices, is printen mogelijk via een app.</p> <p>b) Printen via deze apps kan internet-faced. Een internetverbinding is voldoende om een printopdracht te kunnen versturen naar de persoonlijke printwachtrij.</p>
15.	<p><b>Scannen – Bestemmingen</b></p> <p>Scannen is mogelijk naar de volgende bestemmingen:</p> <p>a) Naar e-mail waarbij:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>i. het e-mailadres van de ingelogde gebruiker herkend en voorgesteld wordt als bestemming.</li> <li>ii. Een gebruiker kan kiezen uit een aantal vooraf gedefinieerde e-mailadressen.</li> <li>iii. Een gebruiker een bestemming kan opzoeken in de Global Address List.</li> </ol>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>iv. Scannen mogelijk is met alleen een internetverbinding voor de multifunctional.</li> <li>b) Naar SharePoint Online libraries en de bestandsfolders van Microsoft Teams kanalen, waarbij: <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Er meerdere scanworkflows geconfigureerd kunnen worden.</li> <li>ii. Het beginpad per scanworkflow gedefinieerd kan worden.</li> <li>iii. De gebruiker door de bestandsstructuur kan navigeren en alleen locaties ziet waar hij toegang tot heeft.</li> <li>iv. Toegang tot specifieke scanworkflows per gebruiker(groep) verstrekt kan worden.</li> <li>v. Scans worden afgeleverd met de identiteit van de ingelogde gebruiker.</li> <li>vi. Scannen mogelijk is met alleen een internetverbinding voor de multifunctional.</li> </ul> </li> <li>c) naar OneDrive for Business waarbij: <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Er meerdere scanworkflows geconfigureerd kunnen worden.</li> <li>ii. Het beginpad per scanworkflow gedefinieerd kan worden.</li> <li>vii. Toegang tot specifieke scanworkflows per gebruiker(groep) verstrekt kan worden.</li> <li>viii. Scans worden afgeleverd met de identiteit van de ingelogde gebruiker.</li> <li>ix. Scannen mogelijk is met alleen een internetverbinding voor de multifunctional.</li> </ul> </li> <li>d) naar SMB waarbij: <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Het SMB 3.1.1 protocol ondersteund wordt. <i>Context: Scannen naar SMB wordt nog gebruikt voor één specifieke applicatie.</i></li> </ul> </li> </ul>
16.	<p><b>Scannen – bestandformaten, resolutie, overige functies</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Het is naar alle gevraagde bestemmingen mogelijk om te scannen in <ul style="list-style-type: none"> <li>i. PDF</li> <li>ii. gecomprimeerde PDF</li> <li>iii. doorzoekbare PDF</li> <li>iv. TIFF</li> <li>v. JPEG</li> </ul> </li> </ul>
17.	<p><b>Scannen – blanco pagina's verwijderen (optioneel)</b></p> <p>Het is optioneel mogelijk om dubbelzijdig te scannen waarbij de oplossing alle blanco pagina's verwijdert uit het gescande bestand. Dit is mogelijk naar alle bestemmingen.</p>
18.	<p><b>Rapportages:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) De oplossing biedt rapportagemogelijkheden om inzichtelijk te maken hoeveel een apparaat, gebruiker, afdeling of organisatie geprint, gescand en/of gekopieerd heeft in een instelbare periode. <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Aantallen zijn hierbij herkenbaar gesplitst in type activiteit (print, formaat print, scan, kopie), kleur of zwart-wit en dubbelzijdig of enkelzijdig.</li> <li>ii. Aantallen zijn gebaseerd op daadwerkelijk gemaakte afdrucken. Via het scherm van een multifunctional geannuleerde opdrachten, of vastgelopen opdrachten die zijn afgedrukt, worden bijvoorbeeld niet geregistreerd als gemaakte opdracht.</li> </ul> </li> <li>b) De rapportagedata is te exporteren in CSV of XLSX formaat.</li> <li>c) Tijdens de implementatie ondersteunt opdrachtnemer nadrukkelijk bij het configureren van periodieke rapportages op basis waarvan een doorbelasting plaats vindt van de afdrucken van de multifunctionals op de gedeelde centrale locatie. Opdrachtnemer zorgt er, in samenspraak met opdrachtgever voor, dat de benodigde rapportages geautomatiseerd worden verstrekt aan beide partijen. Dit zodat GGDZW &amp; VrZW de kosten voor het gebruik van gedeelde multifunctionals naar daadwerkelijk gebruik kunnen verdelen.</li> </ul>
19.	De printoplossing (multifunctionals en software) functioneert op basis van een uitgaande internetverbinding die GGDZW & VrZW hiervoor beschikbaar stelt. Printen naar de persoonlijke, beveiligde printwachtrij is mogelijk op basis van een eindgebruiker met internetverbinding en een multifunctional met internetverbinding. Om de printoplossing te gebruiken is geen VPN verbinding noodzakelijk. Het inzetten van een VPN verbinding door inschrijver is niet toegestaan.
20.	De aangeboden printoplossing werkt volledig binnen en met de in Bijlage 5 ICT infrastructuur benoemde omgeving en devices.
	<b>Hardware</b>
21.	<p>Type 1 betreft een A3 kleuren MFP met minimaal de volgende specificaties:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Minimaal 40 PPM in kleur en zwart/wit op de standaard afdrukmodus van het apparaat.</li> <li>b) IEEE 802.1X ondersteuning.</li> <li>c) Een display van minimaal 7 inch.</li> <li>d) Een single pass documentendoorvoer waarmee de boven- en onderkant van dubbelzijdige documenten tegelijkertijd gescand worden.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>e) Geschikt voor dubbelzijdig afdrucken van papier t/m 200 g/m<sup>2</sup> en dubbelzijdig gebruikt briefpapier.</li> <li>f) Eén universele lade papierlade voor A3 en A4 papier voor minimaal 500 vel (o.b.v. papier van 80 g/m<sup>2</sup>).</li> <li>g) Drie lades voor A4 papier met een gezamenlijke capaciteit voor minimaal 1.500 vel (o.b.v. papier van 80 g/m<sup>2</sup>).</li> <li>h) Een handinvoer voor minimaal 100 vel (o.b.v. papier van 80 g/m<sup>2</sup>).</li> <li>i) Optioneel: een additionele hoge capaciteitslade voor minimaal 1.500 vel A4.</li> <li>j) Optioneel: een interne finisher met een uitvoercapaciteit van minimaal 400 vel (o.b.v. papier van 80 g/m<sup>2</sup>), die het mogelijk maakt om tot minimaal 40 vel te nieten op meerdere posities.</li> </ul>
22.	<p>Type 2 betreft een A3 kleuren MFP met minimaal de volgende specificaties:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Minimaal 40 PPM in kleur en zwart/wit op de standaard afdrukmodus van het apparaat</li> <li>b) IEEE 802.1X ondersteuning.</li> <li>c) Een display van minimaal 7 inch.</li> <li>d) Een dubbelzijdige documentendoorvoer.</li> <li>e) Geschikt voor dubbelzijdig afdrucken van papier t/m 200 g/m<sup>2</sup> en dubbelzijdig gebruikt briefpapier.</li> <li>f) Eén universele lade papierlade voor A3 en A4 papier voor minimaal 500 vel (o.b.v. papier van 80 g/m<sup>2</sup>).</li> <li>g) Drie lades voor A4 papier met een gezamenlijke capaciteit voor minimaal 1.500 vel (o.b.v. papier van 80 g/m<sup>2</sup>).</li> <li>h) Een handinvoer voor minimaal 100 vel (o.b.v. papier van 80 g/m<sup>2</sup>).</li> <li>i) Optioneel: een interne finisher met een uitvoercapaciteit van minimaal 400 vel (o.b.v. papier van 80 g/m<sup>2</sup>), die het mogelijk maakt om tot minimaal 40 vel te nieten op meerdere posities.</li> <li>k) Optioneel: Een single pass documentendoorvoer waarmee de boven- en onderkant van dubbelzijdige documenten tegelijkertijd gescand worden.</li> </ul>
23.	<p>Type 3 betreft een A4 kleuren MFP met minimaal de volgende specificaties:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Minimaal 25 PPM in kleur en zwart/wit op de standaard afdrukmodus van het apparaat.</li> <li>b) IEEE 802.1X ondersteuning.</li> <li>c) Een display van minimaal 7 inch.</li> <li>d) Een dubbelzijdige documentendoorvoer.</li> <li>e) Geschikt voor dubbelzijdig afdrucken van papier t/m 200 g/m<sup>2</sup> en dubbelzijdig gebruikt briefpapier.</li> <li>f) Twee lades voor A4 papier met een gezamenlijke capaciteit voor minimaal 750 vel (o.b.v. papier van 80 g/m<sup>2</sup>).</li> <li>g) Een handinvoer voor minimaal 50 vel (o.b.v. papier van 80 g/m<sup>2</sup>).</li> <li>h) Optioneel: een bijpassende onderkast.</li> </ul>
24.	<p>Type 4 betreft een A4 zwart printer met minimaal de volgende specificaties:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Minimaal 25 PPM in en zwart/wit op de standaard afdrukmodus van het apparaat.</li> <li>b) IEEE 802.1X ondersteuning.</li> <li>c) Geschikt voor dubbelzijdig afdrucken van papier t/m 120 g/m<sup>2</sup> en dubbelzijdig gebruikt briefpapier.</li> <li>d) Eén lade voor A4 papier met een capaciteit voor minimaal 500 vel (o.b.v. papier van 80 g/m<sup>2</sup>).</li> <li>e) Een handinvoer voor minimaal 50 vel (o.b.v. papier van 80 g/m<sup>2</sup>).</li> </ul>
	<b>Security</b>
25.	<p>Wanneer een opdracht is vrijgegeven op een multifunctional door een gebruiker en het apparaat krijgt tijdens de verwerking een storing of onderbreking, dan wordt de opdracht automatisch verwijderd indien de op dat moment ingelogde gebruiker wordt uitgelogd. Een opdracht gaat dan niet verder wanneer de storing of onderbreking is opgelost.</p>
26.	<p>Alle verbindingen zowel intern als extern zijn versleuteld via Transport Layer Security (TLS). Daarnaast wordt de integriteit en authenticiteit van verzender en ontvanger gegarandeerd door het gebruik van certificaten. Versleuteling voldoet gedurende de looptijd van de overeenkomst aan de meest recente ICT-beveiligingsrichtlijnen voor Transport Layer Security (TLS) van het NCSC. (zie <a href="https://www.ncsc.nl">https://www.ncsc.nl</a>).</p>
27.	<p>Informatie op de opslagmedia van de apparatuur is encrypted en wordt automatisch verwijderd wanneer deze niet meer nodig is. De betreffende gegevens dynamisch en ontraceerbaar verplaatsen, zoals bij SSD's gebruikelijk is, wordt ook beschouwd als verwijderen.</p>

28.	Wanneer de printer/multifunctional retour genomen wordt, wordt alle data verwijderd volgens NIST 800-88 richtlijnen of vergelijkbaar. Ook alle klantspecifieke instellingen (zoals bijvoorbeeld netwerkinstellingen, configuratie-instellingen, adreslijsten) op de apparatuur worden door inschrijver verwijderd. GGDZW & VrZW ontvangt van inschrijver een bewijs met de details van de gegevensverwijdering per apparaat.
29.	Als onderdeel van de implementatie worden standaard wachtwoorden worden direct bij installatie gewijzigd i.o.m GGDZW & VrZW.
30.	Bij security alerts m.b.t. software en firmware wordt GGDZW & VrZW binnen één werkdag geïnformeerd en worden er binnen 3 werkdagen passende maatregelen genomen.
31.	Tenminste de volgende aspecten worden gelogd: a) Alle wijzigingen die beheerders doorvoeren aan de configuratie. b) In- en uitloggen van gebruikers en beheerders. c) Uitgevoerde print-, scan- en kopieeropdrachten (gebruiker, datum/tijd, type opdracht, aantallen)
32.	De logging van het systeem is (ten minste op aanvraag) beschikbaar voor geautoriseerde gebruikers van GGDZW & VrZW, die deze loggegevens willen inzien voor informatiebeveiligingsdoeleinden.
33.	SaaS Software die inschrijver aanbiedt aan GGDZW & VrZW, voldoet aantoonbaar aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming en bevindt zich in een datacenter op grondgebied van een land dat behoort tot de Europese Economische Ruimte (EER).
	<b>Service</b>
34.	De multifunctionals zijn operationeel gedurende de openingstijden van de locaties. De inschrijver garandeert dat de functionaliteiten (printen, scannen, kopiëren) op werkdagen gedurende het service window van 8.00 – 17.30 uur ten minste 98% per apparaat per kwartaal beschikbaar is. Indien een apparaat gedurende twee opeenvolgende kwartalen de 98% niet haalt, behoudt GGDZW & VrZW zich het recht voor om deze kosteloos te laten vervangen door een nieuw apparaat.
35.	Voor de print- en scanmanagement oplossing aangeboden als SaaS garandeert inschrijver een uptime van ten minste 99,6% per kwartaal
36.	Inschrijver handelt storingen en klachten van GGDZW & VrZW af op maandag t/m vrijdag van 8.00 tot 17.30 uur, met uitzondering van de algemeen erkende feestdagen in Nederland.
37.	Inschrijver faciliteert een portal waarop door GGDZW & VrZW geautoriseerde medewerkers incidenten kunnen rapporteren en de status van lopende incidenten kunnen bekijken. Openstaande incidenten en de voortgang daarvan zijn op deze portal inzichtelijk.
38.	Inschrijver biedt de volgende diensten zonder dat daarvoor software op werkstations/servers in het netwerk van GGDZW & VrZW geïnstalleerd wordt: a) De apparatuur bestelt automatisch de benodigde verbruiksmaterialen die inbegrepen zijn bij de afdrukprijs en die door gebruikers zelf vervangen worden. b) Het leveren van verbruiksmaterialen zal zowel op de hoofdlocatie zijn als ook op een aantal aangewezen nevenlocaties. c) Tellerstanden worden geautomatiseerd doorgegeven aan inschrijver. d) Technische storingen met een foutcode die zeker interventie van inschrijver vereisen worden geautomatiseerd doorgegeven aan inschrijver én aan de contactpersoon van GGDZW & VrZW op betreffende locatie.
39.	Inschrijver garandeert een oplostijd van een storing van maximaal 1 werkdag (next business day), wat inhoudt dat de storing uiterlijk is opgelost aan het eind van de werkdag die volgt op de dag van melding. Storingen worden opgelost op werkdagen tussen 8:00 uur en 17:30 uur.
40.	Bij een verstoring die effect heeft op alle in gebruik zijnde apparaten garandeert inschrijver een oplostijd van 8 werkuren.
41.	Inschrijver garandeert dat na interventie door een technicus voor het verhelpen van een storing aan een multifunctional, de apparaat- en klant specifieke instellingen bewaard blijven.
42.	Inschrijver zorgt per locatie, waar apparatuur geplaatst wordt, voor een ijzeren voorraad aan verbruiksmaterialen die bij de afdrukprijs zijn inbegrepen, waarbij minimaal van iedere kleur een toner op voorraad wordt gehouden en ook een 'waste toner bottle' of vergelijkbaar.
43.	De verdeling van het aantal afdrucken in kleur en zwart/wit heeft geen invloed op de performance van de multifunctionals.

44.	<p>Inschrijver garandeert dat soft –en firmware de laatste stabiele versie hebben gedurende de looptijd van de overeenkomst. Updates en upgrades die gericht zijn op het voorkomen van veiligheidsrisico's worden binnen 1 week na uitkomst geïmplementeerd. Het uitvoeren van updates en upgrades die impact hebben op de SaaS print- en scanmanagementoplossing of de apparaten wordt uitgevoerd door inschrijver.</p> <p>Updates en upgrades van oplossingscomponenten op Windows, ChromeOS of macOS devices van eindgebruikers vinden bij voorkeur automatisch plaats. Als een Windows, ChromeOS of macOS device van een gebruiker opnieuw opgestart dient te worden voor de update, dan krijgt de gebruiker daarvan een duidelijke melding.</p> <p>Indien automatische updates en upgrades van oplossingscomponenten op Windows, ChromeOS of macOS devices van eindgebruikers niet mogelijk zijn, dan vinden deze updates in overleg plaats waarbij de inschrijver GGDZW &amp; VrZW voorafgaand aan publicatie van de update/upgrade informeert over de aanstaande update/upgrade.</p>
45.	<p>Zodra de netwerkverbinding of stroomvoorziening is hersteld nadat deze onderbroken of uitgeschakeld is geweest, start de apparatuur en de daarop geïnstalleerde software en services vanzelf weer op.</p>
46.	<p>De overeenkomst wordt per drie maanden geëvalueerd op tenminste de volgende onderdelen: CMDB status, aard storingen, responsetijd technicus per storing, (niet-)beschikbaarheid per apparaat, uitgevoerde IMACD-verzoeken (incl. behandeltime), afdruk- en scanvolume per apparaat (kopieën en prints in kleur en zwart-wit, scans), verbruikt retourrecht, duurzaamheidsdoelen en nieuwe ontwikkelingen (voor zover die voor GGDZW &amp; VrZW van belang zijn). Inschrijver levert de rapportage binnen 3 weken na afloop van de rapportageperiode aan bij GGDZW &amp; VrZW.</p>
47.	<p>Inschrijver initieert een overlegstructuur waarbij tenminste per rapportageperiode een overleg wordt gepland. Dit overleg vindt in principe digitaal plaats tenzij GGDZW &amp; VrZW verzoekt om dit overleg op locatie bij GGDZW &amp; VrZW te laten plaatsvinden.</p>
48.	<p>Inschrijver garandeert een beschikbaarheid per apparaat van minimaal 98 %. Dit wordt gemeten in periodes van drie maanden op maandag t/m vrijdag (nationaal erkende feestdagen uitgezonderd) in het tijdvak van 8.00 uur tot en met 17.30 uur. Niet beschikbare tijd wordt gemeten vanaf het moment dat een storing wordt gemeld bij inschrijver tot het moment van bedrijfsklare oplevering aan GGDZW &amp; VrZW.</p> <p>Met niet-beschikbaarheid wordt bedoeld dat een apparaat niet naar behoren functioneert vanwege een storing van het apparaat of dat het apparaat verminderd leesbare of onleesbare afdrukken of scans produceert. Aangekondigd preventief onderhoud, vernieling of beschadiging ten gevolge van toerekenbare tekortkoming of nalatigheid van GGDZW &amp; VrZW, niet-beschikbaarheid van de werkomgeving van GGDZW &amp; VrZW en calamiteiten zoals brand, waterschade e.d. zijn uitgezonderd van de berekening.</p> <p>Voorbeeld:</p> $\text{Beschikbaarheid} = (K - S) / K \times 100\%$ <p>K = Aantal openstellingen per drie maanden  S = Totaal aantal uren in de van toepassing zijnde periode van drie (3) maanden, waarin een apparaat niet beschikbaar is.</p> <p>K=617,5</p> <p>Voorbeeld: 12 uur storing/niet beschikbaar in periode van 3 maanden</p> $(617,5-12) / 617,5 \times 100\% = 98,06\%$
49.	<p>De kosten van onderhoud/ service zijn in de prijs inbegrepen, tenzij onderhoud noodzakelijk is door gedragingen toerekenbaar aan GGDZW &amp; VrZW. Voor onderhoud/ service zal GGDZW &amp; VrZW aan inschrijver geen andere dan de in de Overeenkomst genoemde vergoedingen verschuldigd zijn, tenzij onderhoud/ service noodzakelijk is geworden ten gevolge van:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Het gebruiken van de apparatuur anders dan in overeenstemming met de bestemming ervan;</li> <li>Beschadiging van de apparatuur die te wijten is aan anderen dan inschrijver;</li> <li>Het verplaatsen van de apparatuur, wanneer dit niet door inschrijver gebeurt;</li> <li>Nadien aangebrachte wijzigingen in of aan de apparatuur zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van inschrijver;</li> </ol>

	<p>e) Andere niet aan inschrijver toe te rekenen oorzaken of indien de fouten bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest hadden kunnen worden vastgesteld;</p> <p>f) Verstoringen veroorzaakt door veranderingen aan de werkomgeving GGDZW &amp; VrZW.</p> <p>g) Schade door brand, water en andere, van buiten de apparatuur komende oorzaken;</p> <p>h) Het niet of niet tijdig verlenen van toegang tot werkomgeving GGDZW &amp; VrZW door GGDZW &amp; VrZW.</p> <p>Als er een factuur wordt verzonden door een van bovenvermelde punten, dan wordt dit altijd overeengekomen met een daartoe bevoegd persoon van GGDZW &amp; VrZW.</p>
	<b>Commercieel en facturatie</b>
50.	Het door GGDZW & VrZW geproduceerde afdrukvolume wordt afgerekend op basis van werkelijk verbruik.
51.	Scans worden niet in rekening gebracht.
52.	GGDZW & VrZW heeft de mogelijkheid om 10% van de totale huurwaarde van het apparatenpark gedurende de looptijd kosteloos te retourneren. Er is geen aanleiding om aan te nemen dat hier op korte termijn gebruik van wordt gemaakt. Nadat een apparaat geretourneerd is, komt de huur vanaf de eerstvolgende factuur te vervallen.
53.	Prijzen zijn vast. Dit is van toepassing op alle apparaten die zijn benoemd in deze aanbesteding. Apparaten die aanvullend aan de aanbesteding worden bijgeplaatst hebben eveneens dezelfde prijzen.
54.	Het verwijderen, ophalen en terugnemen van de multifunctionals na beëindiging van de overeenkomst is voor rekening van de inschrijver.
55.	GGDZW & VrZW ontvangt per kwartaal een factuur voor: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Huur per kwartaal, vooraf</li> <li>b) Afrekening werkelijk gemaakte afdrucken per kwartaal, achteraf</li> </ul>
56.	Afdrukken die een combinatie zijn van kleur en zwart, worden separaat in kleur en zwart geregistreerd en in rekening gebracht. Als voorbeeld: Een afdrukopdracht van 10 pagina's bevat slechts 3 pagina's kleur. In dat geval mogen er 7 afdrucken zwart en 3 afdrucken kleur in rekening worden gebracht.
57.	Onder een afdruk wordt verstaan; één A4 afdruk of kleiner. Een A3 afdruk wordt als 2x een A4 afdruk geregistreerd.
58.	Inschrijver stuurt een digitale factuur die betrekking heeft op de geplaatste apparatuur. Op deze factuur wordt minimaal het volgende vermeld: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) ID nummer van het apparaat</li> <li>b) Locatie van het apparaat</li> <li>c) Periodevermelding</li> <li>d) Debiteurnummer</li> <li>e) Aantal afdrucken/ kosten gesplitst in kleur en zwart-wit per locatie</li> <li>f) Vermelding van begin- en eindstand van de periode voor kleur en zwart-wit.</li> </ul>
59.	Eenmaal per jaar kunnen afdrukprijzen worden geïndexeerd. Basis voor indexatie is de consumenten prijsindex voor alle huishoudens op basis van de voorafgaande 12 maanden, uitgegeven door het CBS. Inschrijver brengt GGDZW & VrZW minimaal 2 maanden voorafgaand aan de indexatiedatum van de wijziging op de hoogte. Hiervan kan voor het eerst gebruik worden gemaakt per 01-07-2027.
	<b>Duurzaamheid</b>
60.	De te leveren apparaten voldoen aan de vigerende eisen van Energy Star, Blauwe Engel of vergelijkbaar, voor kantoormachines (imaging equipment).
61.	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.
62.	Tonercartridges moeten kosteloos retourneerbaar zijn voor recycling of hergebruik. Inschrijver zorgt voor een retourproces.
63.	Na inbedrijfstelling en na onderhoud of reparatie voert inschrijver alle verpakkingsmaterialen (van apparatuur en onderdelen) direct af.