

Titel: MFP2025 Bijlage 6a Generiek eisen printers Nvl1**Datum: vrijdag 29 november 2024**

Nr.	Eis
	Techniek en functionaliteit
	Algemeen
A.1	De aangeboden oplossing, zowel hardware als software, is AVG / GDPR compliant
A.2	Gegevens van de Rechtspraak inclusief persoonsgegevens worden binnen de EU/EER verwerkt. Dit is ook van toepassing op moeder-, dochterondernemingen en onderaannemers (waaronder maar niet beperkt tot subverwerkers) van de leverancier. Eventuele uitzonderingen moeten worden afgestemd met Opdrachtgever.
	Apparatuur (Producten)
	Verklaringen en specificaties
A.3	Opdrachtnemer stelt per producttype uit het kernassortiment de model specifieke specificaties digitaal beschikbaar: · Brochure van het model; · Specificatieblad van het aangeboden model; · Specificatieblad types, waaronder het aanbevolen gemiddelde maandvolume, het maximaal toegestane maand piekvolume en maximale technische cumulatieve volume; · Specificatie van de samenstelling van het aangeboden model op basis van de fabrikantsspecifieke productconfiguratie (hoofdeunit met de toegevoegde componenten); · Overzicht van alle beschikbare productconfiguratie opties voor het aangeboden Product. inclusief de adviesprijs. Op deze adviesprijs is het kortingpercentage configuratie opties van toepassing.
	Algemeen
A.4	De ondersteunde printformaten worden automatisch herkend en verwerkt door de Producten.
A.5	Wanneer de kopierfunctie wordt gebruikt en het kopiëren meer dan 1 set betreft, sorteert de MFP of MFC HV de output per set zodat niet handmatig de setjes uit elkaar hoeven te worden gehaald.
A.6	Bij print/scan/kopieer opdrachten heeft gebruiker de keuze uit staand of liggend als afdrukstand.
A.7	De MFP's en MFC's HV zijn voorzien van documentinvoer voor de automatische verwerking van originelen. De originelen kunnen door de documentinvoer enkel- en dubbelzijdig worden verwerkt (printen en kopiëren).
A.8	De Producten kunnen automatisch enkel- en dubbelzijdig afdrukken.
A.9	Printbestanden opgemaakt voor het Amerikaanse Letter formaat, worden zonder tussenkomst van een Eindgebruiker automatisch afgedrukt op A4 formaat. Deze functie is configureerbaar.
	Afdrukmedia
A.10	De Producten ondersteunen verschillende soorten afdrukmedia, waaronder gerecycled papier, voorbedrukt briefpapier, stickervellen, transparanten.

A.11	De Producten ondersteunen de door de rechtspraak in gebruik zijnde afdrukmedia: 1. Xerografisch print- en kopieerpapier (100% gerecycled); 2. Xerografisch print- en kopieerpapier (Virgin); Toelichting Papiersoort 1: Dit betreft een 100% gerecyclede papiersoort, bedoeld voor kopieer/printbare correspondentiereeks met een geringe doorschijnendheid. Houdbaarheid: ISO 9706. Runnability: DIN / EN 12281. Witheid: ISO 2470-2 tussen 130-150 Cie (CIE: NF ISO 11475). Deze papiersoort wordt geleverd in 75 - 80 - 90 - 120 gr/m2 En wordt geleverd in afmeting A4 - A3 en SRA3 Deze papiersoort kan ook in kleur worden geleverd: Rood - Blauw - Groen - Geel - Zwart Toelichting Papiersoort 2: Deze papiersoort is bedoeld voor kopieer/printbare correspondentiereeks met een geringere doorschijnendheid. Houdbaarheid: ISO 9706. Runnability: DIN / EN 12281. Witheid: ISO 2470-2 tussen 160-164 Cie (CIE: NF ISO 11475).) Deze papiersoort wordt geleverd in 75 - 80 - 90 - 120 gr/m2 En wordt geleverd in afmeting A4 - A3 en SRA3 Deze papiersoort kan ook in kleur worden geleverd: Rood - Blauw - Groen - Geel - Zwart
	Rechtspraakhuisstijl
A.12	De Producten zijn in staat de bij Opdrachtgever in gebruik zijnde lettertypen af te drukken (huisstijl, logo en diakrieten en/of speciale tekens bijv. in buitenlandse namen). Meer informatie over de huisstijl voor de rechtspraak is te vinden in bijlage 16a, 16b, 16c en 16d, respectievelijk vormtaal, logo office (documenten), logo graphic (websites), lettertypes.
	Bediening
A.13	De Producten zijn voorzien van Nederlandse bedieningsinstructies op de apparatuur (display) en de handleiding. De clientsoftware inclusief eventuele printer drivers zijn beschikbaar in de Nederlandse en Engelse taal.
A.14	De Producten beschikken over een goede helpfunctie zodat gebruiker zonder tussenkomst van derden of tussenkomst van zoeken zijn werk kan doen.
A.15	De gebruikersinterface (het bedieningspaneel van de printers) moet centraal kunnen worden aangepast door de Opdrachtnemer naar de wensen van de Opdrachtgever. Minimaal moet het mogelijk zijn de volgordelijkheid van iconen en het wel of niet tonen van iconen aan te passen.
A.16	De Eindgebruiker kan op het bedieningspaneel van de MFP's en MFC's HV aangeven welke (standaard) invoerlade gebruikt dient te worden bij het kopiëren.
A.17	De status van een kopieer/print/scan opdracht is zichtbaar op het bedieningspaneel.
A.18	De Eindgebruiker kan op de Producten de eigen opdrachten starten, pauzeren, hervatten en afbreken.
	Storingen verhelpen door Eindgebruiker

A.19	De Producten zijn voorzien van een foutdiagnose (code) systeem waarmee de Eindgebruiker zelfstandig relatief simpele Storingen kan verhelpen, bijvoorbeeld: · Papierlade bijvullen; · Vastloper van papier oplossen; · Vastloper van originelen invoer oplossen.
A.20	Bij een Storing op een MFP of MFC HV die oplosbaar is door de Eindgebruiker, wordt de Eindgebruiker door middel van instructies op het bedieningsdisplay begeleid om de Storing te verhelpen. De instructies zijn beschikbaar in de Nederlandse en Engelse taal.
	Afdrukkwaliteit, kleur, lijnen & grijstinten
A.21	De gebruiker heeft op de kleurenprinters de keuzemogelijkheid om in kleur of zwart-wit te printen en kopiëren.
A.22	Alle aangeboden modeltypen, behalve de netwerkprinters, geven een Professionele kwaliteit van kleurenafdrucken, geschikt voor grafische toepassingen, waaronder afdrucken van rapporten en brochures. De afdrukkwaliteit van de afdrucken is consistent tussen twee onderhoudsintervallen. In het bijzonder de kleurstabiliteit van de kleurenafdrucken en de kwaliteit van de volvlakken.
A.23	Het beoordelen van de kwaliteit van de kleuren en specifieke afdruckenmerken (dunne lijnen en vlakvulling) zal plaatsvinden volgens ISO 12647. Opdrachtnemer heeft een inspanningverplichting deze specifieke eisen voor afdrukkwaliteit te realiseren en toont dit bij Oplevering aan door het afdrucken van het normdocument en deze voor Acceptatie aan te bieden. Deze inspanningverplichting omvat onder andere: het beschikbaar stellen van de deskundigheid om de vereiste afdrukkwaliteit op de Producten zo goed als mogelijk te realiseren, het vastleggen van de bijbehorende configuratie instellingen in een Opdrachtgever specifieke blauwdruk en het maken van afspraken over de handhaving van deze specifieke eisen gedurende de Beheerfase. Deze afspraken worden opgenomen in de door de Opdrachtnemer op te stellen DAP. De kosten voor de uitvoering van deze inspanningsverplichting is inbegrepen in de Tarieven die zijn opgenomen in Bijlage 2 Prijzenblad. Er kunnen geen aanvullende kosten in rekening worden gebracht voor deze kosten.
A.24	Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting zorg te dragen dat de afdrukkwaliteit van de Producten zodanig is dat de specifieke eisen van de opdrachtgever ten aanzien van de afdrukkwaliteit worden gerealiseerd tijdens de Beheerfase van de Producten. Deze inspanningverplichting omvat onder andere: Het inrichten en uitvoeren van het all-in onderhoud op de Producten zodat deze Producten voldoen aan de specifieke eisen voor afdrukkwaliteit. Deze afdrukkwaliteit is voor opdrachtgever verifieerbaar door het afdrucken van een normdocument op een Product. Indien de opdrachtgever afwijking constateert ten aanzien van de specifieke eisen voor de afdrukkwaliteit zal Opdrachtnemer deze middels Correctief Onderhoud herstellen. De kosten voor de uitvoering van deze inspanningsverplichting is inbegrepen in de Tarieven die zijn opgenomen in Bijlage 02 – Prijzenblad. Er kunnen geen aanvullende kosten in rekening worden gebracht aan Opdrachtgever voor deze kosten.
	Opdrachtenportaal
A.25	Opdrachtenportalen voor zowel de print- en scanoplossing (MFP, NWP oplossing) als de MFC HV oplossing, bieden de eindgebruikers alle opties die in de voor de opdracht geselecteerde afdrukapparatuur aanwezig zijn. Dit geldt ook voor de opties geboden via printerdrivers binnen applicaties.

	Scannen
A.26	Bij het omzetten van papieren informatie naar digitaal gaat geen informatiewaarde verloren. Informatiewaarde betekent: Verlies aan informatie door niet leesbaarheid van leestekens en tabellen of het verlies van de betekenis van tabellen of legenda. Bijvoorbeeld dat identificatie mogelijk is op basis van een kopie identiteitsbewijs (met uitzondering van echtheidskenmerken).
	Kwaliteitscriteria (non-functional requirements)
	Prestaties
A.27	Bij dubbelzijdig afdrukken is er geen productiviteitsverlies voor alle aangeboden modellen in combinatie met het gebruik van standaard A4 papier (80 gr/m²), behalve voor MFP type 3 en NWP type 4 (voor deze twee geldt de eis dus niet).
	Service Level Agreement (SLA)
A.28	Opdrachtnemer gaat bij inschrijving akkoord met de inhoud van de SLA. Zie bijlage 9.
	Compatibiliteit
	Compatibiliteit - Netwerk
A.29	De Producten en diensten ondersteunen zowel IPv4, IPv6 als dual stack.
A.30	De Producten ondersteunen de volgende methoden voor het verkrijgen van een IP adres (dual stack): (1) Vast ingesteld (2) Variabel via DHCP server (3) Vast via een reserved IP adres in de DHCP server op basis van het MAC adres.
A.31	Alle netwerkconnectiviteit biedt ondersteuning voor IEEE 802.1x op basis van certificaat (bijvoorbeeld t.b.v. netwerkauthenticatie).
	Onderhoudbaarheid
A.32	De Producten en door Opdrachtnemer geleverde componenten verstoren niet de aanwezige software applicaties en apparatuur binnen de ICT infrastructuur van IVO Rechtspraak.
	Beveiliging
	Informatieveiligheid
A.33	Opdrachtnemer stelt per producttype uit het kernassortiment de verklaring digitaal beschikbaar dat de Producten voldoen aan vereisten van informatieveiligheid, NEN-EN-ISO/IEC 15408-1:2024, ook wel 'Common Criteria' genoemd, met minimaal Evaluation Assurance Level 4 (EAL4).
A.34	Zowel de in de printapparatuur opgeslagen gegevens (data at rest) als verkeersstromen (data in transit) worden encrypt met sterke cyphers, minimaal AES 256, zodat deze data onleesbaar is voor onbevoegden.
A.35	Voor datadragers in een Product is ongeautoriseerde toegang (zowel fysiek als logisch) niet mogelijk.
A.36	Bij vervanging van een datadrager en/of dat een datadrager met informatie van opdrachtgever, bijvoorbeeld bij vervanging of verhuizing van een Product naar een andere Locatie, dient de daarvoor geldende procedure van de Opdrachtgever te worden gevolgd. Ook een paslezer is een datadrager. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat een datadrager, waarop informatie staat van Opdrachtgever, uit een Product verwijderd is als het Product de Locatie verlaat en dat deze datadrager wordt overgedragen aan de Opdrachtgever. Opdrachtgever kan toestemming verlenen af te wijken van deze eis. De kosten dienen te zijn verwerkt in de Tarieven voor de Dienst all-in onderhoud.

A.37	Alle apparatuur, MFP's en NWP's en MFC's HV zijn hardened. Hardened wil zeggen dat alleen noodzakelijke functionaliteiten, poorten en protocollen zijn geïnstalleerd en geactiveerd. Op verzoek van opdrachtgever kunnen logische en fysieke poorten, protocollen en services aan of uit worden gezet. https://nvlpubs.nist.gov/nistpubs/ir/2015/NIST.IR.8023.pdf dient als richtlijn m.u.v. het daarin gestelde t.a.v. DHCP.
A.38	Niet afgedrukte opdrachten, vervallen na bepaald tijdsinterval of vastgesteld tijdstip. Deze tijden zijn configureerbaar.
A.39	De opdrachten van Eindgebruikers zowel op producten als op het printplatform wordt automatisch, doch uiterlijk binnen een instelbare periode gewist.
A.40	De standaard instellingen van een Product kunnen alleen worden gewijzigd door bevoegde beheerders.
Bediening	
A.41	Wettelijk - toegankelijkheid De beschikbaargestelde applicatie(s) op platform, online portaal, clientsoftware inclusief mobile devices, moet voldoen aan de wet digitale toegankelijkheid overheid (Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid). De Europese norm waaraan deze applicaties dienen te voldoen is EN 301 549. Dit betekent dat de applicatie moet voldoen aan de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1 op niveau A en AA.
A.42	Wettelijk - toegankelijkheid Bij oplevering dient de leverancier aan te tonen dat de beschikbaargestelde applicatie op platform, online portaal, clientsoftware inclusief mobile devices, voldoet aan hetgeen is overeengekomen, aan de hand van een onderzoeksrapportage die voldoet aan alle eisen in de evaluatieprocedure die wordt beschreven in WCAG-EM (link: https://www.w3.org/TR/WCAG-EM/#procedure).
A.43	Wettelijk - toegankelijkheid Minimaal iedere 3 jaar, maar ook bij grote wijzigingen, dient de leverancier aan te tonen dat de beschikbaargestelde applicatie op platform, online portaal, clientsoftware inclusief mobile devices, voldoet aan hetgeen is overeengekomen, aan de hand van een onderzoeksrapportage die voldoet aan alle eisen in de evaluatieprocedure die wordt beschreven in WCAG-EM (link: https://www.w3.org/TR/WCAG-EM/#procedure). Eventuele kosten dienen door leverancier te worden gedragen.
Printqueue en bewaartermijn	
A.44	De bewaartermijn van de printqueue is standaard 7 dagen en is landelijk in te stellen.
Functioneel en technisch beheer	
A.45	Incidentmeldingen dienen geautomatiseerd worden overgenomen in het incidentensysteem van Opdrachtnemer. En de status moet automatisch terug worden gekoppeld naar incidentsysteem van Opdrachtgever.
Kwaliteitscriteria (non-functional requirements)	
Prestaties waaronder capaciteit	
A.46	De reactietijd voor de eindgebruiker bij het aanmelden op een Product duurt maximaal 3 seconden.
A.47	De printopdracht start binnen 3 seconden na vrijgeven van de printopdracht door de eindgebruiker.
Onderhoudbaarheid - clientsoftware	
A.48	De eventuele clientsoftware inclusief eventuele componenten zijn compatible met de mainstream volgende operating systems: Windows, MacOS. Opdrachtnemer zorgt voor actuele versies compatibel met genoemde OS'en direct na release van de mainstream.
A.49	Distributie en Installatie van de printer drivers kan binnen de Windows omgeving plaatsvinden middels het Point and Print mechanisme.

A.50	De installatie van clientsoftware inclusief eventuele printer drivers op werkplekken van Eindgebruikers is mogelijk zonder reboot van deze werkplekken.
A.51	De eventuele clientsoftware inclusief eventuele componenten voor alle Os-en zijn gekeurd op basis van door de fabrikant voorgeschreven procedures.
A.52	Eventuele clientsoftware is inclusief drivers en bestaat uit één te distribueren pakket. Het te distribueren pakket moet in MSI-X compatibel zijn. De clientsoftware moet kunnen functioneren met de aangeboden producten.
Beveiliging PSM platform	
A.53	De directe beheerorganisatie (dat kan Opdrachtnemer zelf of een onderaannemer zijn) van zowel de hardware (MFP's en NWP's), het PSM platform als de Hoog Volume oplossing is aantoonbaar ISO 27001 gecertificeerd. Opdrachtnemer overlegt tevens de bijbehorende verklaring van toepasselijkheid (Statement of Applicability) waaruit blijkt welke controls uit ISO27002 worden toegepast.
A.54	Zowel binnen het PSM platform en de Hoog Volume oplossing opgeslagen gegevens (data at rest) en bijbehorende verkeersstromen (data in transit) worden encrypt met sterke cyphers, minimaal AES 256, zodat deze data onleesbaar is voor onbevoegden.
A.55	Sleutels (certificaten) hebben een beperkte levensduur (3 mnd tot maximaal 1 jaar) en moeten automatisch worden vernieuwd en ingetrokken. In het geval van een acuut probleem b.v. een beveiligingslek of gecompromiteerde sleutel, kan door een automatisch proces van intrekken en vernieuwen een lange downtijd van de dienst worden voorkomen.
A.56	De opdrachtnemer heeft voor zowel de MFP oplossing als de Hoog Volume oplossing beheersmaatregelen geïmplementeerd voor detectie, preventie en herstel van malware-infecties, advanced persistent threats en andere bedreigingen voor de informatiebeveiliging.
A.57	Logging en verkeersstromen worden vastgelegd in een Security Information and Event Management (SIEM) systeem. De Opdrachtnemer monitort vanuit zijn platformverantwoordelijkheid security incidenten, oneigenlijk gedrag en verkeerstromen. Denk aan DDOS aanvallen en andere pogingen om de printdienst te verstoren of oneigenlijk data te lezen, kopiëren of te compromitteren. De Opdrachtnemer rapporteert hierover aan IVO rechtspraak.
A.58	Loginformatie kan ook beschikbaar komen in IVO Rechtspraak SIEM tooling (Splunk, Azure Sentinel). Toelichting: Ook IVO rechtspraak heeft informatie nodig om in control te zijn. Een apart dashboard van de oplossing dienst is mogelijk te beperkt. Om gegevens te kunnen correleren naar bruikbare security informatie is vanuit IVO SIEM tooling toegang tot de logging nodig. Overigens betreft dit niet altijd security informatie uit de SIEM tooling van het printplatform (dit valt onder verantwoordelijkheid Opdrachtnemer) maar vooral operationele logging als wie wanneer een printopdracht heeft gedaan en waar deze is uitgeprint.
A.59	Opdrachtnemer zorgt dat elke actie herleidbaar is tot de eindgebruiker of beheerder. Een logregel bevat minimaal: • de gebeurtenis; • de benodigde informatie die nodig is om het incident met hoge mate van zekerheid te herleiden tot een natuurlijk persoon (gebruiker of beheerder); • het resultaat van de handeling; • de afleverlocatie; • een datum en tijdstip van de gebeurtenis; • de duur van een handeling, bijv. door het opslaan van een begin- en eindtijd; • het gebruikte apparaat.
A.60	De retentieperiode voor loggegevens is minimaal 6 maanden.
Beheer en organisatie	

	Algemeen
A.61	De Opdrachtnemer verklaart dat hij - om de in dit document geëiste resultaten te leveren - de achterliggende (beheer)processen op orde heeft.
A.62	De opgegeven Prestatie, kwaliteit en kosten gelden voor alle Locaties in Nederland van de Opdrachtgever.
A.63	Alle communicatie met de Opdrachtnemer, zowel schriftelijk als mondeling, vindt plaats in de Nederlandse taal
A.64	De Opdrachtnemer dient minimaal per halfjaar een roadmap met daarin de ontwikkelingen van Producten voor minimaal de komende zes maanden beschikbaar te stellen op een online portaal.
A.65	De Opdrachtnemer is gecertificeerd en geautoriseerd voor de Producten voor het plegen van Onderhoud. Dit wil zeggen dat de Opdrachtnemer toegang heeft tot de gereedschappen en de kennis van de producent en toegang heeft tot de 3e lijn support van de producent. Ook voor de Programmatuur die de Opdrachtnemer in Onderhoud heeft, is de Opdrachtnemer geautoriseerd door de producent van de Programmatuur om Verbeterde versies en Patches voor deze software te leveren en de Installatie te verzorgen.
A.66	De medewerkers die onder verantwoording van Opdrachtnemer vallen nemen na Installatie of Onderhoud al het afval dat zij hebben veroorzaakt kosteloos mee. Opdrachtnemer draagt zorg voor een milieuverantwoorde verwerking van alle afval en afgevoerde verbruiksartikelen.
A.67	De Opdrachtnemer heeft privacy beleid en procedures ontwikkeld en vastgesteld, waarin de verantwoordelijkheid is vastgelegd op welke wijze persoonsgegevens worden verwerkt, invulling wordt gegeven aan de wettelijke beginselen en hoe in een cyclisch proces wordt vastgelegd op welke wijze transparant aan de wet- en regelgeving wordt voldaan en afwijkingen worden opgelost. De Opdrachtnemer overhandigt bewijsstuk(ken) t.a.v. het privacy beleid.
A.68	De Opdrachtnemer heeft de gegevensverwerkingen in een register vastgelegd, daarbij biedt het register een actueel en samenhangend beeld van de gegevensverwerkingen, processen en technische systemen die betrokken zijn bij het verzamelen, verwerken en doorgeven van persoonsgegevens en dat voldoet aan de vereisten van de AVG. De opdrachtnemer overlegt het register of geeft inzagen hierin.
A.69	De Opdrachtnemer verleent medewerking aan het uitvoeren van (privacy-) risicoanalyses (DPIA) en laat de resultaten van deze analyses, indien noodzakelijk en mogelijk, doorwerken in de oplossing en/of dienstverlening
	Governance
A.70	De Opdrachtnemer stelt een accountteam beschikbaar ten behoeve van de Opdrachtgever en IVO Rechtspraak. Dit team bestaat minimaal uit een accountmanager, service manager en een facturatie specialist. Opdrachtnemer draagt zorg voor de continuïteit van de teamleden door het aanwijzen van vervangers. Opdrachtnemer voegt deskundigen aan het team toe indien dit op basis van de actuele situatie gewenst is. Bijvoorbeeld een project manager of technische specialist tijdens een migratie fase. De contactgegevens van het actuele accountteam dienen op het online portaal beschikbaar te zijn.
	Dienst all-in onderhoud
A.71	Indien het door producent gespecificeerde maximale volume is bereikt (einde technische levensduur) dient Opdrachtnemer Gehuurde Producten middels Technische conversie te vervangen. Dit geldt niet voor MFC's Hoog Volume.
A.72	Opdrachtnemer garandeert dat na het uitvoeren van werkzaamheden aan een Product, bijvoorbeeld het verhelpen van een Incident, de configuratie instellingen intact blijven. Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever van herstelwerkzaamheden en de eventueel daaruit voortvloeiende kosten inzake het weer moeten 'terugzetten' van de gewijzigde configuratie instellingen. Indien voor de werkzaamheden configuratie instellingen dienen te worden gewijzigd dient dit vooraf te worden afgestemd met de Opdrachtgever.
	Functionele conversie van een Gehuurd Product

A.73	Opdrachtgever kan op een Gehuurd Product een Functionele conversie laten uitvoeren. Het bestaande Product wordt door Opdrachtnemer retour genomen en vervangen door een Product naar keuze van de Opdrachtgever.
	Technische conversie
A.74	Een Technische conversie voorziet in het innemen van het oude Product, de Aflevering, Installatie en Oplevering van minimaal een gelijkwaardig Product. De oude en nieuwe Producten worden in de administratie verwerkt.
A.75	Aan een Technische conversie zijn voor Opdrachtgever geen kosten verbonden.
	Dienst fleet management
	Algemeen
A.76	Het werkterrein is beperkt tot het Europese deel van Nederland. De Dienst fleet management en het bijbehorende Tarief per maand maakt geen onderscheid naar regio.
A.77	Opdrachtnemer draagt zorg voor het informeren en instrueren van haar medewerkers ten aanzien van de gedragsregels bij de Opdrachtgever.
A.78	De uitvoerende medewerkers dragen representatieve bedrijfskleding en presenteren zich als medewerker van de Opdrachtnemer. De bedrijfskleding mag niet zijn voorzien van opzichtige reclame uitingen of politieke statements. De Opdrachtgever kan ten aanzien van de presentatie afwijkingen toestaan of beperkingen opleggen.
A.79	Opdrachtnemer draagt zorg dat de medewerkers van Opdrachtnemer bereikbaar zijn tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden. Minimaal telefonisch en per e-mail.
A.80	De kosten die voor en door medewerkers gemaakt worden voor de uitvoering van de werkzaamheden dienen in de Tarieven te zijn verwerkt. Bijvoorbeeld kosten voor vervoer en parkeren kunnen niet separaat in rekening worden gebracht.
A.81	Opdrachtgever maakt gebruik van meerdere Locaties. De parkeergelegenheid die Opdrachtgever kan bieden is afhankelijk van de Locatie en het per locatie gevoerde parkeerbeleid. Opdrachtnemer dient zich te conformeren aan het bij de locaties van Opdrachtgever gevoerde parkeerbeleid.
	Online Portaal
A.82	Opdrachtnemer stelt een online portaal beschikbaar voor het uitwisselen van informatie. Zie 'Bijlage 10 - Online portaal' voor algemene informatie.
	Online Portaal - beveiligingseisen
A.83	De directe beheerorganisatie (dat kan Opdrachtgever zelf of een onderaannemer zijn) van zowel de hardware (MFP's en NWP's), het PSM platform als de Hoog Volume oplossing is aantoonbaar ISO 27001 gecertificeerd.
A.84	Opgeslagen gegevens (data at rest) en verkeersstromen van en naar en ook binnen het portaal (data in transit) worden encrypt met sterke cyphers, minimaal AES 256, zodat deze data onleesbaar is voor onbevoegden.
A.85	Het online portaal communiceert over een door de printapparatuur geïnitieerde versleutelde verbinding met die printapparatuur.
A.86	Alle communicatie van printers én clients naar het online portaal en vice versa is end2end versleuteld via beveiligde protocollen.
A.87	Sleutels (certificaten) hebben een beperkte levensduur (3 mnd tot maximaal 1 jaar) en moeten automatisch worden vernieuwd en ingetrokken. In het geval van een acuut probleem b.v. een beveiligingslek of gecompromiteerde sleutel, kan door een automatisch proces van intrekken en vernieuwen een lange downtijd van de dienst worden voorkomen.
	PSM accounting & rapportage functie
A.88	Opdrachtnemer gaat bij inschrijving akkoord met de inhoud van bijlage 8- Standaard rapportages.
	Service Levels

A.89	De Opdrachtnemer beschikt over een incidentmanagementproces en zal IVO Rechtspraak tijdig informeren over security incidenten waaronder datalekken. De Opdrachtnemer dient een incidentdesk te hebben. De incidentdesk is een centraal punt bij de Opdrachtnemer voor het aanmelden en afmelden van alle Incidenten betreffende de Prestatie die de Opdrachtnemer levert. De incidentdesk verschaft tevens statusinformatie over de aangemelde Incidenten. De incidentdesk dient via verschillende communicatiemiddelen (minimaal: telefoon en e-mail) bereikbaar te zijn.
A.90	Van elk contact met de incidentdesk, dat leidt tot verdere actie van de Opdrachtnemer, meldt de Opdrachtnemer aan het eind het referentienummer van dit contact per e-mail. Ieder contact met het loket, ook als dit niet leidt tot verdere actie, dient geregistreerd te worden.
A.91	In geval van telefonische communicatie dient de incidentdesk vanuit Nederland bereikbaar te zijn op telefoonnummers tegen nationaal of gratis tarief (geen internationale nummers, geen betaalde servicenummers).
A.92	Opdrachtnemer heeft een incidentregistratiesysteem ingericht voor het registreren en volgen van Incidenten. Ieder Incident krijgt een unieke referentiecode. Opdrachtnemer zorgt dat de status van Incidenten in het incidentregistratiesysteem actueel wordt gehouden.
A.93	Het incidentregistratiesysteem dient bij wijziging van de status van een Incident een notificatiebericht te versturen naar Opdrachtgever. Het notificatiebericht bevat minimaal de referentiecode van het Incident, de gerelateerde Prestatie en de statuswijziging.
A.94	Het notificatiebericht dient uiterlijk binnen 5 minuten middels e-mail of tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeengekomen communicatiekanaal te worden verstuurd.
A.95	Indien er geen Incident is gesignaleerd middels een beheersysteem, dan gaat de Oplostijd van een Incident in op het moment dat het Incident is aangemeld.
A.96	Een Incident is pas afgesloten als de oplossing door de Opdrachtgever is geaccepteerd. De Opdrachtgever moet binnen 4 uur na afmelding door de Opdrachtnemer aangeven of hij de afmelding accepteert. Indien de Opdrachtgever niet reageert binnen deze termijn, wordt het Incident als afgesloten beschouwd.
A.97	Indien een Opdrachtgever niet heeft gereageerd en het Incident is onterecht gesloten, heeft de Opdrachtgever 3 Werkdagen de tijd het betreffende Incident te heropenen.
A.98	Medewerkers van de incidentdesk hebben technisch inhoudelijke kennis van de Diensten die de Opdrachtnemer levert. De Opdrachtnemer beschikt over een 'skilled' incidentdesk.
A.99	Na een telefonische melding van een Incident bij de Opdrachtnemer vangt direct de Oplostijd aan voor afhandeling van Incidenten.
A.100	Na ontvangst van een melding van een Incident via e-mail of een ander tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever overeengekomen communicatiekanaal vangt direct de Oplostijd aan voor afhandeling van Incidenten.
A.101	Als telefonisch oplossen niet mogelijk blijkt, dan vindt reparatie plaats op de wijze zoals overeengekomen tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Onder repareren wordt tevens verstaan het kosteloos vervangen van de defecte Prestatie door een gelijkwaardige Prestatie (met minimaal dezelfde functionaliteit en specificaties).
A.102	Na het verhelpen van het Incident kan er op verzoek van Opdrachtgever, in het bijzijn van een functionaris van Opdrachtgever, een test worden uitgevoerd om vast te stellen dat de Prestatie goed werkt. Opdrachtnemer dient gehoor te geven aan het verzoek.
A.103	Bij vertrek nadat het Incident is verholpen dient de monteur zich af te melden en desgewenst een afmeldformulier tekenen bij de lokale Contactpersoon van Opdrachtgever of diens plaatsvervanger.

A.104	Gegevens op een te vernietigen gegevensdrager (met uitzondering van besturingsoftware) zijn, indien de technische staat van de gegevensdrager dit mogelijk maakt, op een door de Opdrachtgever aangegeven wijze overschreven of gewist (bij voorkeur met het product Blancoo Data Cleaner) alvorens de gegevensdrager een Locatie verlaat. Voor een paslezer geldt dat deze, indien de technische staat van de gegevensdrager dit mogelijk maakt, door Opdrachtgever geundoped worden alvorens de gegevensdrager een Locatie verlaat.
A.105	Van elke vastgelegde melding van een Incident wordt een relatie gelegd met het unieke CMDB item waarop de melding betrekking heeft t.b.v. rapportagemogelijkheden per Prestatie onderdeel.
A.106	Opdrachtnemer dient in staat te zijn bij gemelde Incidenten binnen de gestelde reparatietijden de gemelde Incident fysiek te verhelpen. Opdrachtnemer wordt geacht binnen 30 minuten (reactietijd) aan te vangen met herstel d.m.v. instructie Opdrachtgever, remote beheer, het plannen van bezoek op Locatie etcetera.
A.107	Als Opdrachtnemer bij een Incident vaststelt dat reparatie geen afdoende resultaat oplevert komt het betrokken Prestatie in aanmerking voor Technische conversie naar een andere, minimaal gelijkwaardig Product waarmee het eind van de looptijd gegarandeerd kan worden. Opdrachtnemer draagt zorg voor de Technische conversie.
A.108	De Opdrachtnemer rapporteert en registreert het aantal gemaakte afdrukken tussen twee Incidenten. Alternatief: registreert bij het verhelpen van Incidenten de tellerstanden van betrokken Product het incidentregistratiesysteem en de gemaakte afdrukken tussen twee Incidenten rapporteren.
A.109	Door Opdrachtnemer minimaal per Incident in een Incidentregistratiesysteem bij te houden: · tijdstip aanvang niet beschikbaar zijn: ontvangst van de melding dat een Prestatie niet beschikbaar is (door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer); · tijdstip herstel van beschikbaar zijn: ontvangst van de melding dat de beschikbaarheid is hersteld; · totaal aantal uren dat een Prestatie niet beschikbaar is geweest; · totaal aantal uren dat een Prestatie niet beschikbaar is geweest die niet verwijtbaar zijn aan Opdrachtnemer; · beschrijving van de oorzaak dat een Prestatie niet beschikbaar is geweest.
A.110	De Opdrachtnemer heeft een administratieve desk.
A.111	De administratieve desk dient alle (informatie)verzoeken die betrekking hebben op bestellingen, leveringen, facturen, opheffingen, wijzigingen, en offertes af te handelen. Tevens vinden hier de behandeling van escalaties bij bestellingen en leveringen plaats. Al het contact verloopt via één loket (interface), waarbij meerdere communicatievormen (minimaal: telefoon en e-mail) mogelijk zijn.
A.112	Geautoriseerde contactpersonen van de Opdrachtgever (dit zijn niet alle individuele gebruikers) dienen tussen 9:00 uur en 17:00 uur op Werkdagen in contact te kunnen treden met de administratieve desk.
A.113	Verzoeken van niet geautoriseerde personen worden niet door de Opdrachtnemer geaccepteerd.
A.114	In geval van telefonische communicatie vanuit Nederland is de administratieve desk bereikbaar op telefoonnummers tegen binnenlands of gratis tarief (geen internationale nummers, geen betaalnummers).
A.115	Alle gestelde vragen worden binnen 4 Werkuren beantwoord. Indien dit niet mogelijk is dient Opdrachtnemer binnen 4 Werkuren aan te geven wanneer de vraag beantwoord worden.
A.116	Voor garantieafhandeling worden door Opdrachtnemer geen additionele kosten doorberekend, mits aan de garantievoorwaarden respectievelijk de voorwaarden voor serviceverlening is voldaan.
A.117	Bij reparatie worden uitsluitend door de fabrikant goedgekeurde onderdelen gebruikt met tenminste dezelfde kwaliteit en levensduur. Na reparatie is de garantietermijn minimaal gelijk aan de initieel afgesproken garantietermijn.
A.118	Op alle vervangen Producten zijn minimaal alle bepalingen van de originele levering onverminderd van kracht.

A.119	Indien vervanging i.v.m. defecten nodig is, dan is het vervangend Product identiek aan het te vervangen Product of heeft een betere specificatie. Indien het vervangend Product niet gelijk is, wordt overlegd met de Opdrachtgever en heeft de Opdrachtgever het recht het vervangend exemplaar te weigeren. De Opdrachtgever motiveert dit dan. De Opdrachtnemer stelt dan een ander alternatief Product voor. Indien ook een alternatief niet mogelijk is, wordt het geleverde Product teruggenomen en gecrediteerd.
A.120	De beschikbaarheid van een Prestatie wordt gemeten over de periode van een kalendermaand.
A.121	Om de kans op verstoring als gevolg van wijzigingen te vermijden kan de Opdrachtgever een freeze periode aanwijzen. Binnen een freeze periode is het niet toegestaan wijzigingen door te voeren op de geleverde Prestatie. Indien deze freeze nadelige gevolgen heeft voor de beschikbaarheid van de Prestatie dient Opdrachtnemer dit te melden aan Opdrachtgever.
A.122	Op verzoek van de Opdrachtgever kan de periode waarover de standaard beschikbaarheid per Prestatie gemeten wordt, worden verlengd. De eisen en voorwaarden zoals die gelden voor de standaard beschikbaarheid blijven gehandhaafd.
A.123	Het Onderhoud en de service zullen door Opdrachtnemer worden uitgevoerd tijdens Kantooruren. Incidenteel kan op verzoek van Opdrachtgever hiervan worden afgeweken.
	Advies
A.124	Opdrachtgever kan Opdrachtnemer verzoeken advies te geven over andere onderwerpen dan die behoren tot de overeengekomen Prestatie. Voorwaarde is wel dat het advies gerelateerd moet zijn aan de scope van de Raamovereenkomst. Te denken valt, maar niet uitputtend, aan advies over hoe Opdrachtgever binnen de eigen organisatie: · de facturen kan gebruiken voor interne doorbelasting. Het niveau van doorbelasting is hiervoor noodzakelijk. Eventuele gevolgen voor facturatie en standaardrapportages maken onderdeel uit van dit advies; · authenticatie het beste kan implementeren; · de functie scan to file en/of scan to e-mail het beste kan implementeren; · de meest geschikte Prestatie kan verwerven;
A.125	Opdrachtnemer kan voor advieswerkzaamheden alleen een vergoeding verlangen indien dit nadrukkelijk geen onderdeel uitmaakt van een andere Dienst, waaronder migratie, all-in Onderhoud en support. Opdrachtnemer dient voorafgaand aan het advies aan Opdrachtgever aan te geven of er voor het advies een vergoeding wordt verlangd. Opdrachtgever kan vooraf een offerte verlangen voor de advieswerkzaamheden.
	Processen Bestellen, Leveren, Accepteren en Factureren
A.126	Een initiële bestelling vindt uitsluitend plaats op basis van een goedgekeurd migratieplan, wat als onderdeel van de totale productmigratie is opgesteld.
A.127	Facturatie van de omgeving is gescheiden in 3 gebieden: 1. dienstverlening (software/applicaties/beheer/fleet) 2. hardware (huur) 3. verbruik (tikkenprijs)
A.128	Opdrachtgever is gerechtigd om bestellingen of delen van bestellingen te annuleren indien de levertijden niet worden nagekomen.
A.129	Indien een bestelling wordt geplaatst door een niet daartoe geautoriseerde medewerker van de Opdrachtgever, mag deze niet in behandeling worden genomen. Hiertoe voorziet de Opdrachtgever de Opdrachtnemer van een overzicht van Bestellers.

A.130	De Opdrachtnemer ontwikkelt bij aanvang van de Raamovereenkomst, in overleg met de Opdrachtgever, formulieren en templates die gebruikt zullen worden door de Opdrachtgever bij offerteaanvragen, bestellingen, bestelbevestigingen, wijzigingen en beëindigingen. De formulieren en templates worden beschikbaar gesteld op het online portaal.
A.131	Indien Opdrachtnemer gebruik maakt van geautomatiseerde levering, bijvoorbeeld voor een toner, dient Opdrachtnemer in samenspraak met Opdrachtgever het bestel- en leveringsproces in te regelen en op te nemen in het DAP. Opdrachtnemer draagt zorg voor voldoende voorraad op een Locatie.
A.132	Het staat de Opdrachtgever vrij om voor een maatwerkbehoefte een offerte aan te vragen voor een Speciaal Product, Speciale Dienst of Speciale Programmatuur. Het staat Opdrachtgever vrij de offerte te accepteren dan wel af te wijzen.
A.133	De Opdrachtnemer dient binnen 10 Werkdagen na ontvangst van een offerteaanvraag een offerte uit te brengen.
A.134	Opdrachtnemer dient, voor zover sprake is van levering van Producten, een pakbon mee te leveren. De pakbon moet altijd getekend worden door ontvanger op locatie.
A.135	Producten worden, voor zover technisch mogelijk, volledig geassembleerd aangeleverd, inclusief eventueel bestelde additionele opties. Assemblagekosten zijn inbegrepen in de Tarieven van de Producten en opties en kunnen niet apart in rekening gebracht worden.
A.136	Opdrachtnemer garandeert dat de te leveren Producten gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst en looptijden van de Nadere opdrachten van onveranderde, goede kwaliteit en functionaliteit zijn en blijven en dat Producten in alle opzichten voldoen aan de gebruikelijke eisen van deugdelijkheid, doelmatigheid, taak geschiktheid, afwerking, normen, specificaties, overheidsvoorschriften en milieubepalingen op het moment van levering.
A.137	De levering van Producten omvat een Nederlandstalige gebruikershandleiding.
A.138	De levering van Producten bevat Nederlandstalige veiligheidsinstructies.
A.139	De Opdrachtnemer informeert direct de Opdrachtgever op het moment dat duidelijk is geworden dat de levertermijn niet haalbaar is. De Opdrachtnemer vermeldt dan tevens de nieuw verwachte levertermijn.
A.140	Schade, zowel aan de eigendommen van Opdrachtnemer (waaronder het Product) als aan eigendommen van de Opdrachtgever, die ontstaan is als gevolg van het transport en installatie op Locatie zijn voor risico en rekening van Opdrachtnemer.
A.141	Producten dienen door de Opdrachtnemer voorzien te zijn van de laatste, stabiele releases die bij de Opdrachtgever in gebruik zijn.
A.142	Opdrachtnemer dient de Prestatie ter Acceptatie aan te bieden aan de Opdrachtgever.
A.143	De opleverdocumentatie naar aanleiding van een bestelling, mutatie of opzegging dient minimaal de volgende gegevens te bevatten: · naam en omschrijving van het Product of de Dienst; · unieke ci code; · NAW-gegevens van de aansluitpunten; · ingangsdatum (of einddatum bij opzegging); · contractduur; · kosten van de Dienst; · omschrijving koppelvlakken; · resultaten acceptatietesten (indien van toepassing); · handtekening vertegenwoordiger van de Opdrachtgever.
A.144	Opdrachtgever bevestigt de Acceptatie van de PoD schriftelijk.
A.145	Na oplevering geldt een nazorgperiode van 5 Werkdagen. Gedurende de nazorgperiode zijn de betrokkenen bij de oplevering beschikbaar om Incidenten op te lossen.

A.146	De Opdrachtnemer dient voorafgaand aan de eerste factuur eenmalig een pro forma factuur op te stellen, waarin alle geëiste factuurgegevens, en alle factureerbare items met bijbehorende beschrijving, inclusief de bijbehorende Tarieven, staan vermeld. Deze pro forma factuur dient ter goedkeuring te worden aangeboden aan de Opdrachtgever. Pas na goedkeuring van de pro forma factuur kan de daadwerkelijke facturering van geleverde Producten en Diensten van start gaan.
Configuratiebeheer	
A.147	De Opdrachtnemer dient een Configuratie Management Data Base (CMDB) in te richten, invullen en actueel houden ten opzichte van de werkelijke situatie bij de Opdrachtgever. De CMDB bevat de gegevens van alle configuratie items van alle door de Opdrachtnemer geleverde en/of bij Opdrachtnemer in Onderhoud zijnde Producten. Opdrachtnemer controleert jaarlijks de volledigheid en integriteit van de actuele CMDB.
A.148	De Opdrachtnemer houdt de CMDB bij m.b.t. de registratie van geleverde producten en opties aan Opdrachtgever. Opdrachtgever moet hier rapportages van kunnen opvragen.
A.149	De Opdrachtnemer dient op verzoek een plan te overleggen waaruit blijkt op welke wijze de volledigheid en integriteit van de CMDB geborgd is. Opdrachtgever heeft het recht een audit uit te (laten) voeren. Opdrachtnemer dient binnen 2 maanden maatregelen uitgevoerd te hebben die voortvloeien uit de audit gebleken tekortkomingen.
A.150	De Opdrachtnemer dient de actuele CMDB op het online portaal beschikbaar te stellen en houden. De autorisatie voor toegang tot de CMDB dient op het online portaal te worden ingeregeld.
A.151	De actuele CMDB is door Opdrachtgever in CSV formaat te downloaden op het online portaal en kan op verzoek door Opdrachtnemer binnen 5 Werkdagen digitaal worden aangeleverd aan de Opdrachtgever.
A.152	De CMDB is tot minimaal 1 jaar na einde van de looptijd van de Nadere opdracht beschikbaar op het online portaal of kan door Opdrachtnemer binnen vijf Werkdagen digitaal worden aangeleverd aan de Opdrachtgever.
A.153	Wijzigingen in de configuratie items bij Opdrachtgever dient Opdrachtnemer binnen vijf Werkdagen te verwerken in de CMDB en beschikbaar stellen in het online portaal. Opdrachtnemer dient de historie van de CMDB wijzigingen bij te houden.
A.154	De CMDB bevat al de relevante configuratie item gegevens van de afgenomen Producten ten behoeve van adequaat beheer door Opdrachtgever.

A.155a	Opdrachtnemer dient in de CMDB per Product minimaal de volgende gegevens inrichten en actueel te houden: · configuratie item; · unieke ci code; · datum laatste wijziging gegevens; · gegevens leverancier; · naam van de leverancier; · gegevens Product; · serienummer; · type/model/naam; · aanwezige opties (bulklade/...); · versie; · firmware; · technische levensduur (max. volume); · MAC adres; · gegevens Opdrachtgever; · naam van de Opdrachtgever; · contracttype (koop/huur); · datum Acceptatie door Opdrachtgever; · datum einde vaste huurperiode; · datum einde Beheerperiode; · Locatiegegevens (pandcode/verdieping/straat/plaats); · contactpersoon Opdrachtgever op Locatie; · afname van Dienst all-in Onderhoud (ja/nee + servicekader); · afname van dienst fleet management (ja/nee + servicekader);
A.155b	Opdrachtnemer dient in de CMDB per Product minimaal de volgende gegevens inrichten en actueel te houden (vervolg van A.156a): · aansluiting op PSM platform (ja/nee + MFP-clients); · reden einde Beheerperiode (retour/technische ruiling/functionele ruiling/wisseling Opdrachtgever); · aantal verhuizingen uitgevoerd (0,1, ...); · gegevens IVO Rechtspraak; · naam IVO Rechtspraak; · standaard configuratie-instelling (blueprint versie); · IP adres, lokale printernaam;
Beveiliging	
A.156	Alle functies van de print en scan oplossing (portaal en PSM platform) en de MFC HV oplossing (webportaal, MFC HV printer en scanstation) dienen middels single sign-on toegankelijk te zijn.
A.157	Op verzoek van de Opdrachtgever dient de Opdrachtnemer een "Statement of Applicability" (SOA) of een vergelijkwaardige statement te overleggen.
A.158	Bij het betreden van een Locatie dienen medewerkers van of namens de Opdrachtnemer zich altijd te kunnen legitimeren met een wettelijk geldig legitimatiebewijs.
A.159	Beveiligingsincidenten worden direct gemeld bij de betreffende contactperso(n)en(en).
A.160	Opdrachtnemer dient jaarlijks in de assurance-rapportage te rapporteren over de werking van beheer- en beveiligingsmaatregelen.
Maatschappelijk verantwoord en duurzaam ondernemen	
Algemeen	

A.161	Wettelijk De Apparatuur voldoet aan de in Nederland geldende wettelijke voorschriften op het gebied van arbeidsomstandigheden, milieu, ergonomie en veiligheid.
Energie en klimaat	
A.162	Ecovadis Opdrachtgever hecht waarde aan duurzaam ondernemen en verwacht dit ook van haar Opdrachtnemers. Ecovadis is een organisatie die Leveranciers onafhankelijk kan waarderen (duurzaamheidsratings) op dit onderwerp middels een score. De winnende Inschrijver registreert zich, indien nog niet geregistreerd, binnen 2 maanden na ingang van de Raamovereenkomst bij Ecovadis en heeft de questionnaire van Ecovadis ingevuld en gedeeld met Ecovadis. De Opdrachtnemer mag gebruik maken van registratie en scores van haar moedermaatschappij. De kosten voor registratie en beoordeling worden gedragen door de Opdrachtnemer. De winnende Inschrijver moet in het eerste jaar een minimale score partial (25-44) behalen en vanaf jaar twee de minimale score van de benchmark (de average industrie score).
A.163	Producten voldoen aan de 'Energy Star'-criteria De te leveren apparatuur voldoet aan de meest recente Energy Star-criteria voor energieprestaties indien deze voor de betreffende productgroep zijn opgesteld. Het is bekend dat de licentie voor het gebruik van het Energy Star certificaat door de EU in februari 2018 is verlopen. In de US wordt het Energy Star systeem wel nog steeds toegepast. De onderliggende criteria van Energy Star worden nog regelmatig geüpdatet en zijn op dit moment het best beschikbare systeem om de energieprestatie van ICT-producten aan te toetsen. Daarom is ervoor gekozen om deze criteria te blijven gebruiken. Gebruik van deze criteria bij aanbestedingen is toegestaan. De te leveren apparatuur dient te voldoen aan de eisen die worden gesteld om vermeld te kunnen worden op de lijst van ENERGY STAR qualified Printers (minimaal versie 3.2) of gelijkwaardig. Zie ENERGY STAR Imaging Equipment Version 3.2 Specification – November 18, 2021: https://www.energystar.gov/products/spec/imaging_equipment_specification_version_3_0_pd.
A.164	Alle Producten alsmede de toegevoegde Accessoires hebben een spaarstandschakeling die automatisch, na een door beheerder in te stellen tijd, wordt ingeschakeld met als doel energiebesparing.
A.165	De Opdrachtnemer adviseert de Opdrachtgever over maatregelen die eraan bijdragen dat gedurende de Beheerfase het energieverbruik wordt geminimaliseerd.
Gezondheid en welzijn	
A.166	Gevaarlijke stoffen Producten met daarin voor de gezondheid gevaarlijke stoffen in kunststofonderdelen zwaarder dan 25 g mogen geen vlamvertragende stoffen of preparaten bevatten waaraan één van de volgende risico's in de zin van Verordening (EG) nr. 1272/2008 is toegekend: - H350 (kan kanker veroorzaken); - H340 (kan genetische schade veroorzaken); - H360 (Kan de vruchtbaarheid of het ongeboren kind schaden). De Inschrijver overlegt bij Gunning aan de Opdrachtgever documentatie waaruit het bovenstaande blijkt ten aanzien van de door Leverancier aan de rechtspraak aangeboden Producten. De Apparatuur dient vrij te zijn van schadelijke stoffen voor mens en milieu, zoals PCB's, Cadmium, asbest, etc., behoudens specifiek omschreven en aangetoonde ontheffing(en).

A.167	Inkten en Tonerpoeder Bij het gebruik van inkten en/of tonerpoeder in de tonercartridges mogen geen stoffen vrijkomen die gevaarlijk zijn voor het milieu en mens. Het tonerpoeder in de tonercartridges bevat geen stoffen die gevaarlijk zijn voor het milieu. Dit betekent dat stoffen geclassificeerd met de H-zinnen H400, H413, H410, H412, H411 en EUH059 volgens richtlijn 1272/2008 niet zijn toegestaan: - H400 (Zeer giftig voor in het water levende organismen); - H413 (Kan langdurige schadelijke gevolgen voor in het water levende organismen hebben); - H410 (Zeer giftig voor in het water levende organismen, met langdurige gevolgen); - H412 (Schadelijk voor in het water levende organismen, met langdurige gevolgen); - H411 (Giftig voor in het water levende organismen, met langdurige gevolgen). - EUH059 (Gevaarlijk voor de ozonlaag). Inkten en toners alsmede de Apparatuur waarmee deze op papier worden aangebracht bereiken een duurzaamheid overeenkomstig ISO 11798, of gelijkwaardig. De Apparatuur dient dus Afdrukken te maken die voldoen aan de ISO-norm 11798 of gelijkwaardig.
A.168	Arbo-eisen Alle Apparatuur dient te voldoen aan de ARBO-eisen (onder meer MAC-waarden en normen voor maximale geluidemissie voor ruimten). Zie arbowet op wetten.overheid.nl
Materialen en grondstoffen	
A.169	Duurzame verpakking De Opdrachtnemer maakt voor levering aan de rechtspraak gebruik van verpakkingsmaterialen waarbij de gebruikte materialen tijdens de afvalverwerking van elkaar te scheiden zijn zonder dat daarvoor gebruik hoeft worden gemaakt van aanvullende stoffen of materialen die niet in het proces kunnen worden hergebruikt en/of de materialen aan het einde van de beoogde levensduur gerecycled kunnen worden (minimaal 75% recyclebaar materiaal) zonder hun oorspronkelijke kwaliteit te verliezen. De Inschrijver overlegt bij Gunning aan de Opdrachtgever documentatie waaruit het bovenstaande blijkt ten aanzien van de door de Inschrijver aan de rechtspraak aangeboden Producten.
A.170	Als bij Producten additionele componenten worden geleverd waar de Opdrachtgever geen behoefte aan heeft, dan dient de Opdrachtnemer deze additionele componenten op verzoek van de Opdrachtgever af te voeren en te recycleren of duurzaam te verwerken. Dit kan bijvoorbeeld van toepassing zijn bij meegeleverde kabels, CD's/DVD's of papieren manuals.
A.171	Opdrachtnemer garandeert de terugname van lege tonercartridges, tonerverpakkingsmaterialen en –containers en reconditionering of andere verwerking van de teruggenomen tonercartridges, tonerverpakkingsmaterialen en –containers. Opdrachtnemer laat bovengenoemde materialen niet achter op de locaties van Opdrachtgever.
A.172	Opdrachtnemer neemt na de Installatie, onderhoudsbeurt of het verhelpen van het Incident al het afval dat zij hebben veroorzaakt kosteloos mee. Opdrachtnemer draagt zorg voor een milieuverantwoorde verwerking van alle afval en verbruiksartikelen.
Social return	
A173	Opdrachtnemer dient ten minste 5% (procent) van de loonsom op jaarbasis in te zetten voor de invulling van de social return verplichting. De invulling van de Social return verplichting dient controleerbaar te zijn en wordt minimaal eenmaal per jaar besproken met de Opdrachtgever. Zie ook Bijlage 8 Standaarrapportages.
A174	Uiterlijk zes (6) maanden na ingang van de Raamovereenkomst levert Opdrachtnemer een plan van aanpak SROI aan. In dit plan van aanpak beschrijft Opdrachtnemer hoe de van toepassing zijnde social return verplichting wordt toegepast bij de uitvoering van de Raamovereenkomst

	Migratie
	Algemeen
A.175	De acceptatieprocedure wordt conform migratieprocedure uitgevoerd. Zie bijlage 7 Migratie.
A.176	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het realiseren van de migratieplanning en stelt daar voor voldoende capaciteit beschikbaar.
A.177	De Opdrachtnemer dient zich te confirmeren aan het door de Opdrachtgever gehanteerde wijzigingsproces.
A.178	Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer een naadloze overgang van de bestaande infrastructuur naar de infrastructuur op basis van de door haar aangeboden Producten, Diensten en Programmatuur.
A.179	Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer een naadloze overgang van de door de Opdrachtnemer geleverde Producten, Diensten en Programmatuur naar de infrastructuur een opvolgende leverancier.
A.180	Opdrachtgever kan de activiteiten voor het bepalen van een optimale inrichting van een Locatie met Producten beleggen bij de Opdrachtnemer. Hiertoe levert de beheerder de uitgangspunten aan. Opdrachtnemer dient een inventarisatie uit te voeren en een inrichtingplan op te stellen en als advies voorleggen aan de Opdrachtgever. Opdrachtgever kan op basis hiervan de bestelling vaststellen. Aan deze activiteit is Opdrachtgever geen aanvullende kosten verschuldigd.
A.181	Opdrachtnemer zal de migratie conform de gemaakte afspraken uitvoeren en Producten, Programmatuur en Diensten werkend opleveren.
A.182	Een restfull API koppeling moet worden gemaakt tussen de printoplossing van Opdrachtnemer en de volgende systemen van Opdrachtgever: het incidentsysteem van de Opdrachtgever (TOPdesk) voor het uitwisselen van het incidentsysteem, printloggegevens en security-gerelateerde informatie naar logsystemen (Splunk en/of Azure Sentinel) van Opdrachtgever.
	Asset Management
A.183	Opdrachtgever hanteert een Asset Management Systeem. Opdrachtnemer staat toe om Asset Management kenmerken aan te brengen op de Producten, waaronder barcode.
A.184	Opdrachtnemer dient als onderdeel van de migratie en in afstemming met de Opdrachtgever, de specifieke Asset Management kenmerken te verwerken en aan te brengen.
	Bij aanvang Raamovereenkomst
A.185	Het inrichten van de Prestatie is voltooid als de nieuwe situatie volledig conform de specificaties operationeel is. De inrichting van de Prestatie is pas afgerond als het resultaat ook door de Opdrachtgever is geaccepteerd.
A.186	Direct na inwerkingtreding van de Raamovereenkomst dient de Opdrachtnemer met de Opdrachtgever afspraken te maken over de door de Opdrachtnemer op te stellen Dossier Afspraken en Procedures (DAP), waarin voornamelijk operationele afspraken worden gemaakt die gedurende de inrichting van de Prestatie en tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst van toepassing zijn. Deze DAP dient binnen twee maanden na inwerkingtreding van de Raamovereenkomst vastgesteld te zijn.
	Migratie per locatie Opdrachtgever
A.187	Een migratie wordt als project uitgevoerd. De Opdrachtnemer heeft de leiding van een migratieproject. De Opdrachtnemer is resultaatverantwoordelijk voor de met Opdrachtgever overeengekomen uitvoering van het migratieproject.
A.188	Een migratie wordt als project uitgevoerd. De Opdrachtnemer heeft de leiding van een migratieproject. De Opdrachtnemer is resultaatverantwoordelijk voor de met Opdrachtgever overeengekomen uitvoering van het migratieproject.

A.189	De voorbereiding van de migratie omvat onder andere: · inventariseren van een Locatie en Opdrachtgever adviseren op basis van het actuele Productassortiment; · het per Locatie maken van een vlekkenplan voor het opstellen van de Producten; · het afstemmen van de gewenste standaard instellingen van de Producten; · alle Printers worden standaard geleverd met een sticker die aan de voorkant zichtbaar is. Hierop moet tenminste staan: de hostname (wordt door opdrachtgever bepaald bij bestelling), het CI nummer, het serienummer en evt. het identificatienummer van de leverancier; · alle printers worden standaard geleverd met een omkeerbare kaart die aangeeft dat de printer operationeel is of in storing staat/de storing gemeld is; · het afstemmen van de gewenste Asset Management kenmerken; · het afstemmen van de procedure voor toner leveringen; de producten moeten geleverd worden met volle toners. · het afstemmen van de benodigde ondersteuning; · het afstemmen van de beheerder trainingen; · het maken van een uitrol-planning;
A.190	De migratie is voltooid als de nieuwe situatie volledig conform de specificaties operationeel is en het beheer aan de staande organisatie is overgedragen. De Migratie is pas afgerond als het resultaat ook door de Opdrachtgever is geaccepteerd.
A.191	Gedurende de migratieperiode dient Opdrachtnemer met Opdrachtgever afspraken te maken over de invulling van een Dossier Afspraken en Procedures (DAP), waarin vooral operationele afspraken worden gemaakt die gedurende de procesmigratie en voor zover van toepassing tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst en looptijden van Nadere opdrachten van toepassing zijn.
A.192	De Opdrachtnemer dient voldoende gekwalificeerd personeel beschikbaar te hebben voor uitvoering van de migratie. Mocht blijken dat op enig moment meer capaciteit nodig is dan beschikbaar is, dan dient de Opdrachtnemer extra capaciteit in te zetten om de planning veilig te stellen. Als hiervoor externe medewerkers worden ingehuurd is dit voor rekening van de Opdrachtnemer.
	Migratie coördinatie
A.193	De Opdrachtnemer dient een migratiecoördinator aan te stellen die overzicht heeft over alle lopende migratiewerkzaamheden behorende tot de Raamovereenkomst. Deze migratiecoördinator is eerste gesprekspartner voor de Opdrachtgever.
A.194	De Opdrachtnemer dient maandelijks aan Opdrachtgever een voortgangsrapportage op te leveren over: · afwijkingen t.o.v. de geplande realisatie; · issues; · corrigerende maatregelen; · lessons learned; · projectactiviteiten en –resultaten.
	Kaartlezer
A.195	Alle producten moeten zijn voorzien van een nagelvast gemonteerde kaartlezer t.b.v. door de Opdrachtgever gebruikte ID-passen. Nagelvast wil zeggen dat de paslezer inclusief bekabeling stevig is gemonteerd zodat de paslezer niet makkelijk is te verwijderen waardoor de digitale identiteit(en) die zijn opgeslagen in de paslezer niet eenvoudig kunnen worden onttrokken of misbruikt. Nagelvast wil ook zeggen dat de bekabeling niet eenvoudig is te ontkoppelen om misbruik van het apparaat te voorkomen. De bekabeling van de kaartlezers voor de MFP's en MFC's Hoog Volume dient intern in de printer te zijn aangebracht en niet buitenom.
	Einde Raamovereenkomst

A.196	Opdrachtnemer committeert zich aan het gecontroleerd en onvoorwaardelijk overdragen van alle relevante gegevens aan de nieuwe opdrachtnemer gedurende de migratie aan het einde van de Raamovereenkomst en/of Nadere opdracht.
A.197	De Opdrachtnemer dient alle informatie die is opgeslagen in de CMDB tot minimaal één jaar na het beëindigen van een Nadere opdracht te bewaren en beschikbaar te houden voor de Opdrachtgever.
Einde huurtermijn	
A.198	Per locatie van Opdrachtgever stelt de Opdrachtnemer een exit management plan op waarin de te nemen stappen tijdens de migratie en de organisatorische inrichting van de migratie staan beschreven. Het exit management plan wordt binnen drie maanden na afronding van de migratie ter goedkeuring voorgelegd aan de Opdrachtgever.
A.199	Jaarlijks wordt door de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer gezamenlijk getoetst of het exit management plan nog actueel is. Als dit niet het geval is, stelt de Opdrachtnemer een nieuwe, bijgewerkte versie op die ter goedkeuring wordt voorgelegd aan de Opdrachtgever.
A.200	De Opdrachtnemer dient alle vertrouwelijke informatie van de Opdrachtgever aan het einde van de looptijd van de Nadere opdracht c.q. aan het einde van de migratie aan de Opdrachtgever te retourneren, zonder daar een kopie van te behouden, tenzij op basis van een andere eis of verplichting het langer aanhouden van een kopie van de informatie verplicht is gesteld. Als het langer aanhouden van een kopie van vertrouwelijke informatie verplicht is gesteld, dan dient deze informatie te worden vernietigd vanaf het moment dat de termijn van het langer aanhouden is verstreken.
A.201	De Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever de bij hem geplaatste Producten met bijbehorende Programmatuur binnen 10 werkdagen na einde huurtermijn te de-installeren en te verwijderen.
A.202	Na afloop van de Beheerfase voor de betreffende Locatie voor de Opdrachtgever dient Opdrachtnemer de aangeboden Producten en Diensten kosteloos te verwijderen binnen 10 werkdagen na verzoek van de nieuwe Opdrachtnemer. Indien deze terugname langer dan twee weken duurt, zullen de eventuele kosten voor opslag worden vergoed door Opdrachtnemer.