



Bijlage A Programma van Eisen

EIS	Omschrijving
1	Contractueel
1.1	Inschrijver verstuurt per kwartaal, per Gemeente, één factuur voor de gemaakte Afdrukken en één factuur voor de vaste Huurprijs en Software digitaal. Digitale facturen dienen worden aangeleverd in PDF. Op de factuur dient minimaal het volgende te worden vermeld: • Factuurdatum; • Periode waarop de factuur betrekking heeft; • Factuurnummer; • Kenmerk van de Raamovereenkomst; • Klantnummer; • Verplichtingensnummer en/of naam van de besteller; Bij de facturen wordt een specificatie gevoegd per Apparaat. - Op de specificatie bij de factuur voor de Afdrukken wordt het aantal Afdrukken zwart/wit en kleur voor de betreffende periode vermeldt. - Op de specificatie bij de factuur voor de vaste Huurprijs en de Software staat de Huurprijs en de prijs voor de Software voor de betreffende periode vermeldt.
1.2	Afdrukken worden per kwartaal achteraf op basis van het werkelijk aantal gemaakte Afdrukken afgerekend
1.3	Huurprijzen en Software worden per kwartaal vooraf gefactureerd. Bijplaatsingen worden op dezelfde factuur opgenomen als de factuur voor de vaste Huurprijs van de lopende Raamovereenkomst en dus niet separaat gefactureerd.
1.4	Facturen worden binnen 30 dagen na afsluiting van een kwartaal ingediend.
1.5	Het maken van scans brengt geen kosten met zich mee, ongeacht bestandstype of bestandsformaat.
1.6	Kosten voor het retourneren van de Apparatuur tijdens en aan het einde van de Raamovereenkomst en de verwijderingsbijdragen zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
1.7	Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst (inclusief de eventuele verlengingen) heeft Opdrachtgever het onbeperkte gebruiksrecht op de geleverde beheertools, drivers en andere Software binnen de Opdrachtgever-infrastructuur voor een onbeperkt aantal gebruikers, servers en werkplekken. Tevens heeft Opdrachtgever recht op Onderhoud en support inclusief updates en upgrades van de beheertools, drivers, firmware en andere door Opdrachtnemer ter beschikking



	gestelde Software.
1.8	Inschrijver is gerechtigd de overeengekomen afdrukprijzen ten hoogste één (1) maal per jaar bij de start van het kalenderjaar te indexeren, voor het eerst op 1 januari 2028. De indexering kan niet plaatsvinden gedurende de eerste zes (6) maanden na de ingangsdatum van de Raamovereenkomst. Deze prijswijziging dient Opdrachtnemer uiterlijk op 1 december kenbaar te maken. Indexeringsverzoeken over voorgaande jaren kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend en ingevoerd. Toelichting: Indexering per 01-01-2028 is gebaseerd op het jaarmutatiecijfer van 07-2027. De prijswijziging kan maximaal gelijk zijn aan de CBS-index (2020=100) SBI2008 tabel 26- 28 Elektronische en machine – industrie, Cao-lonen per uur incl. beloningen (StatLine - Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers (2020=100) (cbs.nl)) - voor de versie: "huidige cijfers" - voor de SBI "26-28 Elektrotechn. en machine-industrie" - voor onderwerpen: "jaarmutatie Cao-lonen per uur incl. bijz. beloningen" - voor cao-sectoren: "particuliere bedrijven".
1.9	Opdrachtgever verlangt van de Opdrachtnemer flexibiliteit waarin er machines Geretourneerd, ge-upgrade en ge-downgrade kunnen worden zonder financiële consequenties (afkoop). Tijdens de contractperiode zal er een retourpercentage van 10% over de contractwaarde bij aanvang van het gecontracteerde machinepark en contractduur gelden, hierna te noemen retourwaarde. Dit betekent dat indien er een machine retour komt, het daarvoor geldende huurbedrag op de eerstvolgende factuur niet meer voorkomt en er geen verdere afkoop door de Opdrachtgever is verschuldigd. De berekening van de 10% retourwaarde is als volgt; Totale waarde van de opdracht bij aanvang; Aantal Apparaten x Huurprijs x Looptijd = totale waarde opdracht. Voorbeeld: 50 Apparaten x € 75,-- Huurprijs x 72 maanden looptijd = € 270.000,--. Retourwaarde 10% is derhalve 10% van € 270.000,-- = € 27.000,--. Wanneer er een Apparaat retour komt na 24 maanden is er nog een resterende periode van 36 maanden x € 75,-- = €2.700,-- welke Opdrachtnemer tegoed zou hebben. Dit tegoed gaat af van de retourwaarde. Resterende retourwaarde; € 27.000,-- minus € 2.700,-- = € 24.300,--. Er is veel zorg besteed aan de initiële plaatsing van de Apparatuur door een uitgebreide inventarisatie binnen de gemeenten. De verwachting is dat het Retourneren en vervanging tot een minimum beperkt zal worden.
1.10	Tijdens de Looptijd van het contract dienen Bijplaatsingen mee te lopen in de Raamovereenkomst en dus ook dezelfde einddatum te hebben als initieel afgesproken. De Bijplaatsing dient op dezelfde factuur te worden opgenomen als de factuur voor de vaste Huurprijs van de lopende



	Raamovereenkomst. Bijplaatsingen tijdens de Looptijd gaan tegen dezelfde tarieven als opgenomen in het prijzenblad voor de dan geldende resterende looptijd. Bijplaatsing dient nieuwe en ongebruikte Apparatuur te zijn. Vanaf 24 maanden na ingang van de Raamovereenkomst mag er gebruikte en/of refurbished Apparatuur ingezet worden. Deze dient minimaal aan dezelfde specificaties te voldoen als hier uitgevraagd. Bijplaatsing volgens deze regeling zal gelimiteerd worden tot 20% van het initieel afgesproken aantal Apparaten (naar boven afgerond).
1.11	Hetgeen wel in de Inschrijving wordt beschreven, ook de wijze waarop invulling wordt gegeven aan de kwalitatieve aspecten, maar niet in het prijzenblad is voorzien, wordt geacht kosteloos te zijn aangeboden.



2	Apparatuur
2.1	De eisen en specificaties ten aanzien van de aantallen en typen Apparaten staan in 'Bijlage C Machinespecificaties'.
2.2	Het display en de bediening van alle aangeboden Apparaten is in de Nederlandse taal.
2.3	Bij de initiële plaatsing mag alleen fabrieksnieuwe Apparatuur geleverd worden van de laatste generatie voorzien van identieke firmware, Software-versies en basisinstellingen.
2.4	Met het oog op beheersbaarheid voor Opdrachtgever en eenduidigheid voor gebruikers is het Inschrijver slechts toegestaan om één merk Apparaten te leveren.
2.5	Opdrachtgever eist een uniforme "look and feel" van de bedieningspanelen van de Apparatuur. Taken die op de verschillende type Apparatuur uitgevoerd worden, dienen op eenduidige wijze door de Gebruiker uitgevoerd kunnen worden.
2.6	Alle aangeboden Apparaten moeten aangesloten kunnen worden door middel van DHCP.
2.7	Printopdrachten dienen standaard dubbelzijdig te worden afgedrukt. Enkelzijdig kan per printopdracht ingesteld worden.
2.8	Printopdrachten worden standaard zwart/wit afgedrukt. Kleur kan per printopdracht ingesteld worden.
2.9	Gebruikers krijgen voor het vrijgeven van een printopdracht of een kopieeropdracht op het display te zien of de opdracht in zwart/wit of kleur wordt geprint, enkel- of dubbelzijdig wordt geprint, het aantal printjes/kopieën dat wordt gemaakt en de totale kosten van de opdracht.
2.10	De Apparatuur maakt gebruik van slechts één bedrade netwerkaansluiting.
2.11	Indien de invoerbak tijdens een opdracht leeg is dan is per machine instelbaar of de opdracht wordt stopgezet of wordt voortgezet vanuit een andere invoerbak.
2.12	Het display van de Apparatuur dient op afstand te kunnen worden overgenomen door een beheerder van Opdrachtgever om te helpen bij storingen e.d.
2.13	Alle afdrukapparatuur dient van een geïntegreerde multicaard paslezer te zijn voorzien. De toegangspassen die op dit moment gebruikt worden voor het inloggen op het Apparaat, zijn van verschillende types, te weten: • Mifare Classic • Legic • HID Proximity De op het Apparaat aanwezige kaartlezers dienen minimaal deze protocollen te ondersteunen om het card-ID uit te lezen. Alle protocollen moeten gelijktijdig gebruikt kunnen worden. Tijdens



	de PoC zal de juiste werking van de kaartlezers worden getest. Vooraf worden er geen testkaarten ter beschikking gesteld.
2.14	Alle aangeboden apparatuur voldoet aan de ISO 11798 of COT standaard.
2.15	Opdrachtnemer stelt een certificaat (bijvoorbeeld ISO 11798 of COT) van een erkend testinstituut beschikbaar waar uit blijkt dat de afdrukken voldoen aan de vereisten die zijn opgenomen in, dan wel volgen uit de Archiefregeling (vindplaats: https://wetten.overheid.nl/BWBR0027041/2014-01-01).



3	Software
3.1	Opdrachtgever eist van Inschrijver Printmanagementsoftware, beheer- en scansoftware passend bij alle beschreven wensen en eisen op basis van SAAS.
3.2	Benodigde Software inclusief alle benodigde licenties zijn onderdeel van de Inschrijving.
3.3	De migratie kan pas van start gaan, nadat Leverancier tijdig het technisch en functioneel ontwerp heeft aangeleverd en is goedgekeurd door Opdrachtgever.
3.4	Inschrijver moet kunnen aansluiten op de infrastructuur van de Opdrachtgever. Zie hiervoor de beschrijving in de Aanbestedingsleidraad.
3.5	De Printmanagementsoftware moet aan de volgende functionele eisen voldoen: • Wordt beschikbaar gesteld als SAAS; • Bij SaaS-oplossingen wordt IP-herkenning en -blokkering toegepast (whitelisting). Hierdoor kan alleen toegang worden verkregen als men vanuit de VDI-omgeving van de GR werkt. • Het geboden Printmanagement systeem moet volledig webbased zijn en direct op te starten zijn op basis van één URL over het Internet middels Single Sign On via Entra ID (voorheen bekend als Azure Active Directory). Alle deelnemers van GR de Bevelanden zitten in één Microsoft Tenant. • Toegang tot de applicatie vindt plaats via MFA van Microsoft met uitzondering van het netwerk van GR de Bevelanden (vrijgegeven via Whitelisting). • Indien de toegang tot het Print-management systeem niet via Single Sign On verloopt, dan dient meervoudige verificatie (2FA) van toepassing te zijn. • Het Print-management systeem moet bescherming bieden tegen aanvallen zoals SQL-injectie, XSS (Cross-site scripting) en DDos (Distributed Denial of Service) • Printerdriver deployment via Microsoft Intune en Group policies; • Printen vanaf elke type device inclusief mobile (Windows, Chromebook, IOS, MacOS, Android); • Client Software is embedded op de Apparatuur; • Single Sign-On waarbij Scan to Me (mail), Scan to Sharepoint en One Drive mogelijk is; • OCR-scanning; • Alle machinefunctionaliteiten kunnen worden aangestuurd vanuit de driver; • Gastgebruik is mogelijk; • Er zijn rapportage mogelijkheden op minimaal gebruikers en locatieniveau;
3.6	Het systeem verwerkt gegevens binnen de Europese Economische Ruimte (EER, alle EU-landen plus Liechtenstein, Noorwegen en IJsland). Gegevens mogen worden verwerkt in Engeland, Schotland, Wales, Noord Ierland als gevolg van een besluit (C(2021) 4800) van de Europese Commissie d.d. 2021/06/28.
3.7	Het systeem voldoet gedurende de contractperiode (inclusief eventuele verlengingen) aan de Nederlandse en EU-wetgeving, waaronder AVG.



3.8	Identificatie aan de Apparatuur vindt plaats door middel van een persoonlijke pas. Vrijgave door middel van een persoonlijke code of de mobiele telefoon moet ook mogelijk zijn. De werking van de vrijgave van de tag zal worden getest tijdens de PoC. Op voorhand zullen er <u>geen</u> tags ter beschikking worden gesteld.
3.9	Gecertificeerde en native printerdrivers voor nieuwe (onderhouds)versies van besturingssystemen dienen binnen 3 maanden na de release van de nieuwe versie van het besturingssysteem beschikbaar te zijn voor Opdrachtgever.
3.10	Inschrijver dient binnen drie maanden na release een update/ upgrade van de geleverde Software en firmware kosteloos ter beschikking te stellen aan Opdrachtgever. Bij security alerts m.b.t. Software en firmware dient IT geïnformeerd te worden binnen 3 werkdagen en dienen binnen 3 werkdagen passende maatregelen genomen te zijn.
3.11	Gebruikers zijn in staat om de functionaliteiten van de machines volledig te benutten. Geen beperking bij het gebruik van de printmanagementoplossing (bijv. restricties ten aanzien van de maximale scanresolutie).



4	Implementatie
4.1	Inschrijver toont aan door middel van een PoC, binnen de gestelde (fatale) termijn, dat de gevraagde dienstverlening zoals beschreven in het PvE, kan worden geleverd. Het betreft de volgende onderwerpen: • Werking met de bestaande omgevingen van Opdrachtgever; • Print-functionaliteit op de aangeboden Apparatuur; • Scan-functionaliteit op de aangeboden Apparatuur; • Kopieer-functionaliteit op de aangeboden Apparatuur; • Ten aanzien van de inrichting en opzet van de PoC gelden de volgende randvoorwaarden: ○ De PoC dient op locatie (nader te bepalen) van Opdrachtgever ingericht te worden ○ Inschrijver levert kosteloos twee MFP's van type 2 voor testdoeleinden. Na de PoC mag deze Apparatuur worden ingezet binnen de Raamovereenkomst. Het risico van het niet functioneren van niet geteste Apparatuur ligt bij Inschrijver. ○ Kosten voor de PoC komen voor rekening van de Inschrijver, met uitzondering van de kosten voor de inzet van personeel en Apparatuur van Opdrachtgever. Deze PoC start zo snel als mogelijk na de opschortende termijn voor de duur van maximaal 2 weken. Pas na het succesvol doorlopen van de PoC zal Opdrachtgever overgaan tot definitieve gunning.
4.2	Inschrijver levert een instructiekaart per type Apparaat op in de Nederlandse taal. Hierop staat minimaal een verkorte handleiding en wat te doen bij Storingen. Dit mag eventueel aangevuld worden door instructies via het bedieningspaneel/display op het betreffende Apparaat. De instructiekaart is de grootte van een A4 en is door Opdrachtgever nog aanpasbaar.
4.3	Inschrijver verzorgt tijdens de implementatie kosteloos trainingen ten behoeve van de centrale en lokale ICT-coördinatoren/key-users met betrekking tot omgang met Apparatuur en bijbehorende Software.
4.4	Het werkproces van Opdrachtgever mag niet onder druk komen te staan door de implementatie van de Apparatuur.
4.5	In de implementatiefase zijn onderstaande eisen van toepassing: • De totale doorlooptijd van migratie van de eerste tot het laatste Apparaat is maximaal 4 weken; • Te allen tijde moet er op een locatie geprint en gescand kunnen worden; • Het moment van migratie van een locatie is minimaal 2 weken van tevoren bekend bij Opdrachtgever.
4.6	Inschrijver moet t.b.v. de implementatie een projectleider aanstellen, die dient als aanspreekpunt tussen inschrijver en opdrachtgever.



5	Beheer
5.1	Er dient een beheertool beschikbaar (beheerssoftware) te zijn, waarmee machines op afstand gemonitord en beheerd kunnen worden door Opdrachtgever. De toegang tot deze beheertool is gekoppeld aan in te stellen accounts waarbij er een mogelijkheid is van het instellen van verschillende gebruikersrechten/niveaus's (admin/gebruiker). Deze software heeft minimaal de volgende functionaliteit; • Remote powercycle kunnen uitvoeren • Lokale instellingen centraal uitvoeren • Lokale firmware en updates geautomatiseerd centraal uitvoeren • Mogelijkheid tot pushen van standaard geconfigureerde instellingen naar alle Apparatuur • Verzamelen van tellerstanden • Managen van toner voorraden • Automatisch melden van machine incidenten • Uitlezen van machine status informatie (toner niveau, papierniveau, ip adres, tellerstanden)
5.2	Binnen de beheerportal moet het mogelijk zijn onderscheid te maken tussen beheerders en sub-beheerders waarbij individuele rechten kunnen worden toegekend.
5.3	Het functioneel beheer en de verdere inrichting moet na oplevering zelfstandig kunnen worden uitgevoerd door functioneel beheerders van opdrachtgever.
5.4	Autorisatie is gebaseerd op rollen en functiescheiding RBAC (Role Based Access Control), ingericht met behulp van AD/entra ID groepen. Het geboden Printmanagement systeem heeft autorisatie-instellingen waardoor inzage of mutatie van gegevens voor gebruikers beperkt of uitgebreid kan worden in eigen beheer en afhankelijk van taak/functie/rol waarvoor zij gemachtigd zijn om specifieke gegevens in te zien of te wijzigen.
5.5	Van Inschrijver wordt geëist dat zij passend onderhoud aanbiedt waarin: • De door Inschrijver geleverde centrale Software, beheertools en Apparatuur zoveel mogelijk up-to-date blijft door middel van het proactief voorstellen en het door Inschrijver uitvoeren van updates en upgrades; • Inschrijver uitsluitend na overleg met en na goedkeuring van Opdrachtgever, wijzigingen dan wel softwareaanpassingen doorvoert (o.a. firmware en drivers); • Nieuwe dan wel vervangende Apparatuur met voor Opdrachtgever beproefde firmware-versies zijn uitgerust.
5.6	De volgende support moet via een portaal geleverd worden: • Aanmaken/ opvolgen van calls voor Apparatuur storing en Software storingen; • Aanmaken en volgen van bestellingen van Verbruiksartikelen; • Toegang tot knowledge-base; • Software, driver, firmware updates.



5.7	Het moet mogelijk zijn om per locatie statusmeldingen van de Apparatuur (storingen, toner bijvullen, papier bijvullen) naar een centraal mailadres voor lokale beheerders te sturen.
-----	--

6	Service												
6.1	Incidenten kunnen zowel telefonisch op Werkdagen van 08.00-17.00 als via een online (IT Service Management) ticketing systeem worden ingediend. Het online-ticketing systeem is 24/7 beschikbaar voor het aanmelden en raadplegen van de status van incidenten.												
6.2	Individuele Gemeenten kunnen direct, via een portal, per mail of telefonisch, een storing aanmelden bij Opdrachtnemer.												
6.3	Een totale Time to Fix op de Apparatuur van maximaal 10 werkuren wordt in 95 % van de gevallen gegarandeerd.												
6.4	Voor storingen aan de printoplossing gelden de volgende responsetijden en hersteltijden: <table><tr><td></td><td>Response tijd</td><td>Hersteltijd</td></tr><tr><td>Prio 1</td><td>< 15 minuten</td><td>< 4 uur</td></tr><tr><td>Prio 2</td><td>< 30 minuten</td><td>< 8 uur</td></tr><tr><td>Prio 3</td><td>< 4 uur</td><td>< 24 uur</td></tr></table> De definities van de Prio's zijn: Prio 1: De printoplossing is in het geheel niet beschikbaar. Prio 2: Een locatie of afdeling heeft geen beschikking over de printoplossing. Prio 3: Enkele gebruikers hebben geen beschikking of een deel van de printoplossing is niet beschikbaar.		Response tijd	Hersteltijd	Prio 1	< 15 minuten	< 4 uur	Prio 2	< 30 minuten	< 8 uur	Prio 3	< 4 uur	< 24 uur
	Response tijd	Hersteltijd											
Prio 1	< 15 minuten	< 4 uur											
Prio 2	< 30 minuten	< 8 uur											
Prio 3	< 4 uur	< 24 uur											
6.5	Een Beschikbaarheid per Apparaat van minimaal 98% per kwartaal wordt gegarandeerd. Op de Printmanagementsoftware (Cloud) wordt een beschikbaarheid van 99,5% gegarandeerd. Beschikbaarheid wordt gemeten tijdens Werkdagen van 8.00 uur tot 17.00. Niet beschikbare tijd wordt gemeten vanaf het moment dat een Storing wordt aangemeld bij inschrijver tot het moment van bedrijfsklare oplevering (Time to Fix) aan de organisatie. De meting zal plaatsvinden op basis van het gemiddeld aantal Werkbare dagen per kwartaal, vakantiedagen tellen hierin mee. $100 \times \frac{585 - (b1 + b2) - c}{585 - c} = \text{Beschikbaarheid in \%}$ b1 = De som van alle Responsetijden gedurende meetperiode. b2 = De som van alle Werktijden gedurende meetperiode. C = De som van alle tijd besteed aan preventief Onderhoud en aantoonbaar molest gedurende meetperiode.												



	585 = Gemiddeld aantal uren per kwartaal. $((52 \text{ weken} * 5 \text{ werkdagen} * 9 \text{ uur}) / 4 \text{ kwartalen})$
6.6	In verband met eventuele ongewenste downtijd vindt preventief Onderhoud door Opdrachtnemer alleen plaats na overleg met Opdrachtgever.
6.7	De Apparatuur communiceert zelfstandig met Opdrachtnemer voor o.a. het automatisch bestellen van Verbruiksartikelen, ophalen van tellerstand en het melden van Storingen. Opdrachtnemer monitort actief of er verbinding is met de Apparatuur, informeert Opdrachtgever wanneer verbinding met de Apparatuur niet mogelijk is en zorgt dat de verbinding zo spoedig mogelijk hersteld is of biedt ondersteuning bij het achterhalen van de oorzaak van het verliezen van de verbinding.
6.8	Van automatische storingsmeldingen wordt ook een kopie verzonden aan de centrale beheerafdeling.
6.9	Op verzoek van een Gemeente is het mogelijk om maximaal 2 sets Verbruiksartikelen per type Apparaat op locatie op voorraad te houden.
6.10	Opdrachtnemer dient gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst zorg te dragen dat er voor alle locaties te allen tijde alle Verbruiksartikelen (exclusief papier en nietjes) voldoende voorradig zijn. Het niet beschikbaar zijn van Apparatuur als gevolg van het niet of niet tijdig leveren van Verbruiksartikelen wordt meegenomen in de berekening van de Beschikbaarheid.
6.11	Door de gegundige leverancier wordt tijdens de implementatie een SLA document opgesteld op basis van de gestelde eisen in deze uitvraag welke na goedkeuring door Opdrachtgever van toepassing zal zijn tijdens de gehele overeenkomst.
6.12	Wanneer de beschikbaarheidspercentages niet behaalt worden dan gelden de onderstaande direct opeisbare boetes: ○ €50,- per machine per %punt dat de afgesproken beschikbaarheid per kwartaal niet is behaald. ○ €1000,- per half %punt dat de afgesproken beschikbaarheid per kwartaal van de printmanagement omgeving niet is behaald.



7	Contractmanagement
7.1	Opdrachtgever wil één centraal aanspreekpunt bij Opdrachtnemer hebben.
7.2	Opdrachtnemer biedt Opdrachtgever toegang tot een online portal waarin 24/7 managementinformatie beschikbaar is. Opdrachtgever is in staat deze managementinformatie eenvoudig, in een bewerkbaar format (minimaal excel/csv en word), te downloaden.
7.3	Opdrachtgever wil inzicht over de performance en kwaliteit van de afgenomen dienstverlening, hiervoor dient per kwartaal een rapportage beschikbaar gesteld te worden. Deze moet onderverdeeld kunnen worden per gemeente. De GR ontvangt de totaal rapportage, de Gemeente krijgt alleen haar deel te zien. De rapportage (van elke gemeente) dient overzichtelijk en eenvoudig leesbaar te zijn. Samenvattingen van de belangrijkste onderwerpen dienen in één overzicht weergegeven te worden waarbij voor elk onderwerp verdere detailinformatie inzichtelijk is in onderliggende laag(en). De volgende onderwerpen dienen minimaal in deze rapportage aan bod te komen: • Rapportage van het gebruik per Apparaat (incl. machinetype, serienummer en plaatsingsadres) gespecificeerd in: ○ Aantal Afdrukken kleur en zwart/wit, A4 en A3 ○ Aantal enkelzijdige en dubbelzijdige Afdrukken ○ Aantal scans ○ Begin- en eindtellerstanden per machine ○ Meldingen van security afwijkingen of aanvallen • Overzicht van de Apparaten waarvan de tellerstand de afgelopen periode niet uitgelezen kon worden waarbij dat wel de verwachting was • Weergave van overeengekomen servicelevels en de realisatie ervan, van het rapportagekwartaal en de voorgaande 4 kwartalen • Rapportage over de bij de Opdrachtnemer aangemelde Storingen per locatie per Apparaat • Rapportages van incidenten, de oplostijden per prioriteit en doorlooptijden hiervan, per locatie per Apparaat. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen Software en hardware • Rapportage van wijzigingen en de doorlooptijden hiervan, per locatie per Apparaat. Gespecificeerd in Software en hardware • Rapportage van de geregistreerde klachten De ruwe data wordt ook in Excel-formaat meegeleverd. Gedurende de Contractduur worden gegevens die nodig zijn voor het maken van bovenstaande rapportages door Inschrijver bewaard en zijn deze voor Opdrachtgever op ieder moment opvraagbaar.
7.4	Tweemaal per jaar initieert de Opdrachtnemer een servicelevel rapportage bespreking waarin de servicelevel rapportage en de financiële rapportage besproken worden. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het, binnen vijf werkdagen opstellen van de notulen met actiepunten.
7.5	Wanneer de afgesproken KPI's van de dienstverlening niet gerealiseerd worden door Opdrachtnemer zal zij, op verzoek van Opdrachtgever, binnen 10 werkdagen een analyse inclusief verbeterplan opleveren. In de periode na implementatie van de oplossing(en) uit het verbeterplan zal Opdrachtnemer maandelijks, tot het moment dat weer voldaan wordt aan de afgesproken KPI's,



	rapporteren over de resultaten van het verbeterplan.
7.6	Na gunning zal een Dossier afspraken en Procedures (DAP) worden opgesteld waarin de meest belangrijke zaken, procedures voor aanvragen, meldingsafhandeling, klachten, escalatie, etc., worden vastgelegd. De Opdrachtnemer neemt hiervoor het initiatief.
7.7	De leverancier werkt mee aan het opstellen van een DPIA (Data Protection Impact Assessment) door opdrachtgever. Indien leverancier reeds beschikt over een relevante DPIA, wordt deze na gunning ter beschikking gesteld aan opdrachtgever.
7.8	Informatiebeveiligingsincidenten worden geregistreerd en gerapporteerd door de Leverancier aan de opdrachtgever wanneer deze relevant zijn voor de dienstverlening aan de opdrachtgever of haar medewerkers.
7.9	Leverancier zal het bestaan, de aard en de inhoud van de overeenkomst, evenals overige bedrijfsinformatie van opdrachtgevers geheimhouden en niets daaromtrent openbaar maken zonder schriftelijke toestemming van de opdrachtgever(s). De leverancier staat er voor in dat personeel van de leverancier, overige personeelsleden en derden de bepalingen betreffende gedrag, vertrouwelijkheid en bescherming van gegevens naleven (o.a. VOG).

8	Security
8.1	Gedurende de gehele looptijd is op de gehele printdienstverlening is de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) van toepassing. Meer informatie over BIO staat vermeld op de website www.bio-overheid.nl .
8.2	De Opdrachtnemer verplicht zich ertoe gedurende de looptijd van de overeenkomst te voldoen aan de toepasselijke wet- en regelgeving op het gebied van cyber- en informatiebeveiliging, waaronder de Network and Information Security Directive (NIS2-richtlijn. Richtlijn (EU) 2022/2555) en de daaruit voortvloeiende nationale implementatiewetgeving (Cyberbeveiligingswet) en onderliggende wet- en regelgeving, zodra deze van kracht is.
8.3	Opdrachtnemer werkt volgens een algemeen erkende norm voor informatiebeveiliging, zoals ISO/NEN 27001/27002, en is volgens deze norm gecertificeerd. Of opdrachtnemer stelt jaarlijks een verklaring van een onafhankelijke derde beschikbaar, waaruit blijkt dat de informatieveiligheid van zijn organisatie in overeenstemming is met de eisen van de aanbestedende organisatie en dat de maatregelen gedurende het gehele jaar goed hebben gefunctioneerd. Dit kan door middel van verklaringen als SOC 1 type II rapport of ISAE 3402.
8.4	Data in (flash)memory moet automatisch verwijderd worden wanneer deze niet meer nodig is. Informatie op de harde schijf (SSD of HDD) is encrypted en/of automatisch verwijderd wanneer deze niet meer nodig is. Wanneer de machines retour genomen worden zal alle data op de machine worden gewist volgens de DoD 5220.22 M methode en/of vergelijkbaar.



8.5	Wanneer een opdracht is vrijgegeven op een Apparaat door een gebruiker en het Apparaat krijgt tijdens de verwerking een Storing of het papier is op, dient de opdracht automatisch verwijderd te worden. Een opdracht mag dan niet verder gaan wanneer de Storing is verholpen of het papier wordt bijgevuld.
8.6	Niet gebruikte diensten en functionaliteiten van het Apparaat moeten uitgeschakeld kunnen worden.
8.7	Alle verbindingen zowel intern als extern moeten ge-encrypt worden via Transport Layer Security (TLS). Dit geldt voor ETL (FTPS) en servicekoppelingen (https obv TLS 1.2 of TLS 1.3)
8.8	Gegevens die worden opgeslagen op een Apparaat moeten encrypt zijn en niet toegankelijk zijn voor onbevoegden.
8.9	Het door een gebruiker aansluiten van een gegevensdrager op de door Opdrachtnemer geleverde Apparatuur is uit te schakelen via de management Software.
8.10	Het besturingssysteem van de Apparatuur heeft zelf intelligentie om aanvallen en afwijkingen te kunnen controleren, signaleren en te melden.
8.11	Standaard wachtwoorden moeten direct bij installatie gewijzigd worden. Fysiek op het Apparaat, maar ook web interface direct bij installatie. Er mag geen gebruik worden gemaakt van een service provider generiek wachtwoord.
8.12	Binnen de printoplossing is een audit trail mogelijk. Dit betekent dat elke afdruk-, kopieer- of scanactie wordt vastgelegd met informatie over wie de actie heeft uitgevoerd, wanneer en wat er is afgedrukt of gescand.



9	Duurzaamheid
9.1	Inschrijver beschikt over een ISO-14001 certificering of gelijkwaardig.
9.2	De aangeboden machines voldoen minimaal aan de in Nederland geldende wettelijke voorschriften op het gebied van arbeidsomstandigheden, milieu, ergonomie en veiligheid. Dit geldt voor de huidige wetgeving, maar ook voor wat betreft de reeds bekend zijnde toekomstige veranderingen volgens de nieuwste inzichten van het NNI (Nederlands Normalisatie Instituut).
9.3	De te leveren machines voldoen aan de vigerende eisen van Energy Star, Blauwe Engel of vergelijkbaar, voor kantoormachines (imaging equipment).
9.4	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.
9.5	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat verpakkingsmaterialen (van Apparatuur en onderdelen) na inbedrijfstelling, direct op milieuvriendelijke wijze worden afgevoerd. De kosten van afvoer en verwerking zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
9.6	Alle bij de Apparatuur vrijkomende afvalstoffen, waaronder tonerhouders, klein chemisch afval, verbruiks- en onderhoudsmateriaal, worden gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst op een verantwoorde wijze, en voor Opdrachtgever op een kosteloze wijze, afgevoerd en verwerkt door Opdrachtnemer.
9.7	Er wordt gebruik gemaakt van 70 tot 250 grams laser-geschikt papier. Inschrijver garandeert dat de papierkeuze die voldoet aan NEN 2728:2006+C1:2011 en 12281:2002, geen invloed heeft op het functioneren van de Apparatuur. De Apparatuur moeten alle media voor laserapparatuur aan kunnen. Opdrachtgever bepaalt zelf via welke leveranciers het papier aangekocht worden.
9.8	De Apparatuur moet zo ingesteld kunnen worden dat deze na een bepaalde tijd automatisch de energiebesparingsstand in gaan.