

Bijlage 4 Programma van eisen SVOAZ

	Algemeen
1.	De looptijd van de overeenkomst is 48 maanden, de ingangsdatum van de overeenkomst is 01-11-2026. Er is de mogelijkheid om de overeenkomst tweemaal met één jaar te verlengen (2x1 jaar). De kosten voor de verlenging verwerkt u op het prijzenblad in het tweede tabblad.
2.	Alle apparatuur heeft dezelfde expiratiedatum, namelijk 30-10-2030. Dit is ook van toepassing op tussentijds bijgeplaatste apparatuur. Indien SVOAZ gebruikt maakt van de opties tot verlenging wordt de expiratiedatum uiterlijk 30-10-2032.
3.	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.
4.	Alle menu's, displays, portals en gebruikershandleidingen (van apparatuur en software) zijn in de Nederlandse taal. Voor productspecifieke beheerdershandleidingen is Engels ook toegestaan.
5.	Als onderdeel van de oplevering verzorgt inschrijver: a) Instructiemateriaal over het in gebruik nemen van de oplossing en de functies printen, scannen en kopiëren. De inhoud van het instructiemateriaal wordt: i. toegespitst op de specifieke configuratie bij SVOAZ, ii. in overleg tussen inschrijver en SVOAZ opgemaakt en door SVOAZ geaccordeerd. b) Een key-user (+/-3 personen) training per locatie, over de office- en reproapparatuur met tenminste de volgende onderwerpen: i. het vervangen van verbruiksmaterialen en het verhelpen van kleine storingen. ii. meer geavanceerde print-, scan- en kopieerfuncties. c) Een training voor ICT-beheerders gericht op het beheer van de apparatuur en software.
6.	Alle aangeboden apparatuur is bij de levering nieuw, van laatste generatie en van hetzelfde merk. Ook apparaten die later instromen in de overeenkomst.
	Print- en scanmanagementoplossing
7.	Inschrijver levert en installeert een print- en scanmanagementoplossing. De oplossing wordt aangeboden als Software as a Service (SaaS). Alle Office Hardware wordt hierop aangesloten. Alle Repro Hardware wordt hier niet op aangesloten.
8.	Identiteitsmanagement 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 SVOAZ op groepsniveau kan bepalen wie er gebruik kan maken van specifieke onderdelen van de oplossing zoals bijvoorbeeld scanworkflows. c) Wanneer een gebruiker uit Microsoft Entra ID wordt verwijderd, wordt deze gebruiker: - o ook automatisch verwijderd uit de oplossing of - o in de oplossing apart en herkenbaar gemarkeerd zodat de groep uit Entra ID verwijderde gebruikers eenvoudig compleet in beeld kan worden gebracht en alsnog handmatig in bulk kan worden verwijderd. d) Het is mogelijk om gebruikers en groepen toe te voegen die niet in de omgevingen van de door SVOAZ gekozen identiteitsproviders voorkomen. Dit om bijvoorbeeld externen gecontroleerd toegang te geven tot de print- en scanoplossing. e) 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. f) De oplossing vereist geen integratie met een lokale Active Directory of een trust naar het domein van SVOAZ.
9.	Rechten Het is mogelijk om aan gebruikersgroepen rechten toe te kennen of te ontnemen. Hierbij is het tenminste mogelijk om aan te geven dat gebruikersgroepen: a) Wel of niet mogen printen b) Wel of niet mogen kopiëren

	c) Wel of niet in kleur mogen gebruiken bij het printen of kopiëren. d) Wel of niet specifieke scanfuncties mogen gebruiken.
10.	Identificatie 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 worden initieel zo geconfigureerd dat alle technologieën die ze ondersteunen worden geaccepteerd. b) De oplossing voorziet in een methode waarmee gebruikers zelfstandig een pas kunnen registreren aangezien er geen pasnummers in Entra ID zijn opgenomen. c) Het is mogelijk om te authenticeren met een pas en met een pincode van 6 cijfers. d) Het genereren van pincodes gebeurt automatisch door de oplossing. Er is geen interactie van een beheerder nodig om een pincode voor een gebruiker aan te maken. De pincode wordt automatisch naar de gebruiker gestuurd per e-mail. e) Na deze identificatie zijn de volgende functionaliteiten beschikbaar voor de gebruiker: i. Printen ii. Scannen iii. Kopiëren f) Uitloggen is tenminste mogelijk via een uitlogknop (op de multifunctional). g) Na ca. 30 seconden inactiviteit, waarbij een gebruiker geen interactie heeft met het apparaat, wordt de gebruiker automatisch uitgelogd. h) Zonder identificatie is gebruik van de apparatuur niet mogelijk.
11.	Printen Algemeen a) Na identificatie krijgt de gebruiker uitsluitend toegang tot de eigen printwachtrij. b) Een printopdracht kan op ieder aangesloten apparaat, na identificatie, door de betreffende gebruiker, afgedrukt worden. c) Een printopdracht kan op iedere aangesloten apparaat, na identificatie door de betreffende gebruiker, nog verwijderd worden. d) Het is mogelijk om een printopdracht, na identificatie, op een multifunctional, nog te wijzigen op minimaal de volgende parameters: i. Of de opdracht enkel- of dubbelzijdig wordt afgedrukt. ii. Het aantal keer dat de printopdracht afgedrukt wordt iii. Of de afdruk op basis van automatische kleurherkenning of in zwart-wit wordt geprint. iv. Of de afdrukken geniet wordt (indien beschikbaar op het apparaat). 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.
12.	Printen Windows a) De oplossing ondersteunt printen via Microsoft Universal Print. Dit wordt bij SVOAZ de primaire methode om te printen vanaf beheerde werkplekken. b) De Office Hardware is (in combinatie met de SaaS) rechtstreeks 'cloud-ready'. Het gebruik van de Microsoft Universal Print Connector software is niet nodig. c) De SaaS (in combinatie met de Office Hardware is) ondersteunt de printopties die in Microsoft Universal Print ondersteund worden, e.e.a. zoals gespecificeerd op https://learn.microsoft.com/en-us/universal-print/fundamentals/universal-print-supported-print-options#list-of-supported-print-options, mits de apparatuur uiteraard van de corresponderende opties wordt voorzien. Op de betreffende lijst staan op het moment van publicatie de volgende opties: i. Specifying the number of copies to be printed ii. Finishing options (stapling, hole punching, binding, and folding) iii. Different media sizes (e.g. A3, A4, letter, etc.) iv. Different media types (e.g. plain paper, photographic paper, transparency, etc.) v. Specifying the input tray to draw media from vi. Printing multiple pages on a single sheet. This includes the ability to specify the layout order of the printed pages. vii. Printing on both sides of a sheet viii. Support for portrait and landscape orientations ix. Printing in color, grayscale, or monochrome

	x. Printing in different qualities (e.g. draft, normal, high) xi. Different print resolutions (e.g. 300 DPI, 600 DPI) xii. Support for collation xiii. Scaling options (e.g. fit to page, stretch, etc.)
13.	Printen via web portaal Op 'unmanaged devices' van medewerkers en leerlingen is printen ten minste mogelijk via een web portaal dat bereikbaar is via internet. a) Na inloggen (via Entra ID) kunnen gebruikers op het portaal documenten uploaden die ze vervolgens kunnen printen via de persoonlijke printwachtrij. b) Via het web portaal, of achteraf op de multifunctional, kunnen tenminste de volgende instellingen worden meegegeven met een printopdracht: i. Aantal exemplaren ii. Zwart-wit, automatische kleurherkenning of kleur iii. Enkelzijdig, dubbelzijdig lange zijde, dubbelzijdig korte zijde iv. Papierformaat v. Wel of niet nieten c) Het web portaal verwerkt tenminste documenten van de volgende bestandsformaten: pdf, doc, docx, ppt, pptx, xls, xlsx, jpg, jpeg, png.
14.	Scannen – Bestemmingen a) Op multifunctionals zijn scanworkflows (door gebruikers met toegang tot de betreffende workflow) te selecteren nadat er vanaf het hoofdscherm één scanknop is geselecteerd. Scannen kan naar: b) Het eigen e-mailadres van de ingelogde gebruiker. c) Naar Microsoft Teams waarbij: i. De gebruiker door de voor hem beschikbare teams en kanalen kan bladeren om daarin een bestemming te zoeken om het gescande document naar te uploaden. ii. De scan wordt afgeleverd met de identiteit van de ingelogde gebruiker iii. Er meerdere scanworkflows geconfigureerd kunnen worden. iv. Toegang tot specifieke scanworkflows per gebruiker(groep) verstrekt kan worden. d) naar OneDrive for Business waarbij: i. De gebruiker door zijn OneDrive for Business mappen bladeren om daarin een bestemming te zoeken om het gescande document naar te uploaden. ii. De scan wordt afgeleverd met de identiteit van de ingelogde gebruiker iii. Er meerdere scanworkflows geconfigureerd kunnen worden. iv. Het beginpad per scanworkflow gedefinieerd kan worden. v. Toegang tot specifieke scanworkflows per gebruiker(groep) verstrekt kan worden.
15.	Scannen – bestandformaten, resolutie, overige functies a) Het is naar alle gevraagde bestemmingen mogelijk om te scannen in i. PDF ii. gecomprimeerde PDF iii. doorzoekbare PDF iv. JPEG of TIFF v. .docx (MS Word) b) Standaard wordt gecomprimeerde PDF ingesteld. De gebruiker kan dit per scanopdracht aanpassen.
16.	Scannen – blanco pagina's verwijderen Het is mogelijk om dubbelzijdig te scannen waarbij de oplossing alle blanco pagina's verwijdert uit het gescande bestand. Dit is mogelijk naar alle bestemmingen.
17.	Rapportages: a) De oplossing biedt rapportagemogelijkheden om inzichtelijk te maken Hoeveel een apparaat, gebruiker of afdeling geprint, gescand en/of gekopieerd heeft in een instelbare periode. i. Aantallen zijn hierbij herkenbaar gesplitst in type activiteit (print, formaat print, scan, kopie), kleur of zwart-wit en dubbelzijdig of enkelzijdig. b) De rapportagedata is te exporteren in CSV of XLSX formaat.
18.	De printoplossing (multifunctionals, printers en software) functioneert op basis van een uitgaande internetverbinding die SVOAZ hiervoor beschikbaar stelt. Printen is mogelijk op basis van een

	eindgebruiker met internetverbinding en een multifunctional/printer met internetverbinding. Het gebruik van VPN verbindingen is niet toegestaan.
19.	De aangeboden printoplossing werkt volledig binnen en met de in Bijlage 5 ICT infrastructuur benoemde omgeving en devices.
	Office Hardware
20.	Type 1 betreft een A3 kleuren MFP met minimaal de volgende specificaties: a) Minimaal 40 PPM in kleur en zwart/wit op de standaard afdrukmodus van het apparaat. b) IEEE 802.1X ondersteuning. c) Een display van minimaal 10 inch. d) Een single pass documentendoorvoer waarmee de boven- en onderkant van dubbelzijdige documenten tegelijkertijd gescand worden. e) Geschikt voor dubbelzijdig afdrukken van papier t/m 200 g/m². f) Eén universele lade papierlade voor A3 en A4 papier voor minimaal 500 vel (o.b.v. papier van 80 g/m²). g) Drie lades voor A4 papier met een gezamenlijke capaciteit voor minimaal 1.500 vel (o.b.v. papier van 80 g/m²). h) Een handinvoer voor minimaal 100 vel (o.b.v. papier van 80 g/m²). i) Een interne finisher die het mogelijk maakt om tot minimaal 30 vel te nieten op meerdere posities. De minimale uitvoercapaciteit van deze finisher is 500 vel.
21.	Alle apparatuur die inschrijver levert voldoet aan de vigerende eisen van Energy Star, Blauwe Engel of vergelijkbaar, voor kantoormachines (imaging equipment).
	Repro Hardware
22.	Type 2: repromachine kleur is voorzien van minimaal: a) 4 papierlades met een totale capaciteit van minimaal 4.000 vel A4 (o.b.v. 80 g/m²), geschikt voor papierformaten tussen A5 en SRA3+ gewicht tot 350 g/m² b) De mogelijkheid om automatisch dubbelzijdig te printen tot 350 g/m² c) Een Reversing Automatic Document Feeder of Dual Scan / Single Pass Document Feeder geschikt voor grote volumes met een snelheid van minimaal 200 images per minuut d) Ontkrullenheid voor een soepele uitvoer van krulgevoelige media e) EFI-controller of gelijkwaardig inclusief impositie software voor het opmaken van documenten f) De registratie tolerantie bedraagt maximaal 0,5mm per zijde g) De machine dient geschikt te zijn voor het verwerken van enveloppen h) Externe finisher die het mogelijk maakt om tot minimaal 100 vel te nieten. De minimale uitvoercapaciteit van deze finisher is 3.000 vel (o.b.v. papier van 80 g/m²) i) Toegang tot het display van het apparaat is te vergrendelen met een code ter voorkoming van ongeoorloofd gebruik. j) Het apparaat ondersteunt uitgesteld printen, waarbij opdrachten wel direct naar het apparaat worden gestuurd, maar een operator de opdrachten nog moet vrijgeven op het apparaat. Type 2 heeft een afdruksnelheid van minimaal 80 pagina's per minuut kleur. De maximale breedte is 260cm, dit in verband met de beschikbare ruimte.
	Security
23.	Voor alle office hardware aangesloten op de print- en scanmanagementoplossing: 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.
24.	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 https://www.ncsc.nl).

25.	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.
26.	Wanneer een 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. SVOAZ ontvangt van inschrijver een bewijs met de details van de gegevensverwijdering per apparaat.
27.	Als onderdeel van de implementatie worden standaard wachtwoorden direct bij installatie gewijzigd i.o.m. SVOAZ.
28.	Bij security alerts m.b.t. software en firmware dient SVOAZ geïnformeerd te worden binnen 1 werkdag en dienen binnen 3 werkdagen passende maatregelen genomen te worden.
29.	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)
30.	De logging van het systeem moet (ten minste op aanvraag) beschikbaar zijn voor geautoriseerde gebruikers van SVOAZ, die deze loggegevens willen inzien voor informatiebeveiligingsdoeleinden.
31.	Alle aangeboden apparatuur ondersteunt tenminste 802.1x authenticatie met handmatige certificaat installatie.
32.	SaaS Software die inschrijver aanbiedt aan SVOAZ, 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).
	Service
33.	Inschrijver biedt de volgende diensten zonder dat daarvoor software op werkstations/servers in het netwerk van SVOAZ geïnstalleerd wordt: a) De apparatuur bestelt automatisch de benodigde verbruiksmaterialen die inbegrepen zijn bij de afdrukprijs en die door gebruikers zelf vervangen worden. b) Tellerstanden worden geautomatiseerd doorgegeven aan inschrijver. c) Technische storingen met een foutcode die zeker interventie van inschrijver vereisen worden geautomatiseerd doorgegeven aan inschrijver én aan de contactpersoon van SVOAZ op betreffende locatie.
34.	Inschrijver garandeert een oplostijd van een storing van maximaal 1 werkdag (next business day) voor officeapparatuur en 8 werkuren voor reproapparatuur, 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.
35.	Bij een verstoring die effect heeft op alle in gebruik zijnde apparaten garandeert inschrijver een oplostijd van 8 werkuren.
36.	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.
37.	Inschrijver zorgt per locatie, waar apparatuur geplaatst wordt, voor een ijzeren voorraad aan verbruiksmaterialen die bij de afdrukprijs zijn inbegrepen, waarbij minimaal een tonerafvalbak en van iedere kleur een toner op voorraad wordt gehouden.
38.	De performance van de apparatuur is niet afhankelijk van het aantal afdrukken of de onderlinge verdeling daarvan in kleur, zwart-wit of formaat, mits het gebruik binnen de gespecificeerde capaciteiten van de apparatuur blijft en deze specificaties niet buitensporig worden overschreden. Inschrijver biedt apparatuur aan die geschikt is voor de in de aanbestedingsdocumenten geschetste volumes.
39.	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.

40.	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.
41.	Na inbedrijfstelling en na onderhoud of reparatie voert inschrijver alle verpakkingsmaterialen (van apparatuur en onderdelen) direct af.
42.	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 SVOAZ van belang zijn). Inschrijver levert de rapportage binnen 3 weken na afloop van de rapportageperiode aan bij SVOAZ.
43.	Inschrijver initieert een overlegstructuur waarbij tenminste per rapportageperiode een overleg wordt gepland. Dit overleg vindt in principe digitaal plaats tenzij SVOAZ verzoekt om dit overleg op locatie bij SVOAZ te laten plaatsvinden.
44.	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 SVOAZ. 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 SVOAZ, niet-beschikbaarheid van de werkomgeving van SVOAZ en calamiteiten zoals brand, waterschade e.d. zijn uitgezonderd van de berekening. Voorbeeld: $\text{Beschikbaarheid} = (K - S) / K \times 100\%$ K = Aantal openstellinguren per drie maanden S = Totaal aantal uren in de van toepassing zijnde periode van drie (3) maanden, waarin een apparaat niet beschikbaar is. K=617,5 Voorbeeld: 12 uur storing/niet beschikbaar in periode van 3 maanden $(617,5-12) / 617,5 \times 100\% = 98,06\%$
45.	Indien een apparaat gedurende twee opvolgende kwartalen de 98% niet haalt, behoudt SVOAZ zich het recht voor om deze kosteloos te laten vervangen door een nieuw apparaat.
46.	Voor de print- en scanmanagement oplossing aangeboden als SaaS garandeert inschrijver een uptime van ten minste 99,6% per kwartaal.
47.	Inschrijver handelt storingen en klachten van SVOAZ af op maandag t/m vrijdag van 8.00 tot 17.30 uur, met uitzondering van de algemeen erkende feestdagen in Nederland.
48.	De helpdesk moet tijdens de overeengekomen service-uren volledig in het Nederlands bereikbaar zijn voor het melden van storingen, het stellen van vragen en het ontvangen van technische ondersteuning.
49.	De servicemonteurs die worden ingezet voor installatie, onderhoud en storingsafhandeling dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift voldoende te beheersen om veilig, effectief en zonder taalbarrières te communiceren met de opdrachtgever en eindgebruikers.
50.	De kosten van onderhoud/service zijn in de prijs inbegrepen, tenzij onderhoud noodzakelijk is door gedragingen toerekenbaar aan SVOAZ. Voor onderhoud/service zal SVOAZ aan inschrijver geen andere dan de in de Overeenkomst genoemde vergoedingen verschuldigd zijn, tenzij onderhoud/service noodzakelijk is geworden ten gevolge van: a) Het gebruiken van de apparatuur anders dan in overeenstemming met de bestemming ervan; b) Beschadiging van de apparatuur die te wijten is aan anderen dan inschrijver; c) Het verplaatsen van de apparatuur, wanneer dit niet door inschrijver gebeurt;

	d) Nadien aangebrachte wijzigingen in of aan de apparatuur zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van inschrijver; e) Andere niet aan inschrijver toe te rekenen oorzaken of indien de fouten bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest hadden kunnen worden vastgesteld; f) Verstoringen veroorzaakt door veranderingen aan de werkomgeving SVOAZ. g) Schade door brand, water en andere, van buiten de apparatuur komende oorzaken; h) Het niet of niet tijdig verlenen van toegang tot werkomgeving SVOAZ door SVOAZ. Als er een factuur wordt verzonden door een van bovenvermelde punten, dan wordt dit altijd overeengekomen met een daartoe bevoegd persoon van SVOAZ.
	Commercieel en facturatie
51.	Het door SVOAZ geproduceerde afdrukvolume wordt afgerekend op basis van werkelijk verbruik. In de afdruprijs zijn de kosten voor onderhoud/service en alle verbruiksmaterialen opgenomen, behalve afdrukmedia (papier) en nietjes. Indien van toepassing worden nietjes apart geprijsd op het prijzenblad. Voor het verzenden van verbruiksmaterialen die inbegrepen zijn bij de afdruprijs worden geen verzendkosten in rekening gebracht.
52.	Scans worden niet in rekening gebracht.
53.	De inschrijver dient ervoor te zorgen dat nietjes zonder bijkomende kosten volledig zijn inbegrepen in de aangeboden dienstverlening en leveringen. Voor het gebruik van nietjes mogen geen additionele kosten aan de opdrachtgever in rekening worden gebracht gedurende de looptijd van de overeenkomst.
54.	SVOAZ 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.
55.	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.
56.	Het verwijderen, ophalen en terugnemen van de multifunctionals na beëindiging van de overeenkomst is voor rekening van de inschrijver.
57.	SVOAZ ontvangt per kwartaal een factuur voor: c) Huur per kwartaal, vooraf d) Afrekening werkelijk gemaakte afdrukken per kwartaal, achteraf
58.	Afdrukken die een combinatie zijn van kleur en zwart, worden separaat in kleur en zwart geregistreerd en in rekening gebracht. Als voorbeeld: Een afdrupdracht van 10 pagina's bevat slechts 3 pagina's kleur. In dat geval mogen er 7 afdrukken zwart en 3 afdrukken kleur in rekening worden gebracht.
59.	Onder een afdruk wordt verstaan; één A4 afdruk of kleiner. Een A3 afdruk wordt als 2x een A4 afdruk geregistreerd.
60.	Inschrijver stuurt een digitale factuur per locatie (3x, emailadres per locatie) die betrekking heeft op de geplaatste apparatuur. Op deze factuur wordt minimaal het volgende vermeld: a) ID nummer van het apparaat b) Locatie van het apparaat c) Periodevermelding d) Debiteurnummer e) Aantal afdrukken/ kosten gesplitst in kleur en zwart-wit inclusief BTW per schoollocatie t.b.v. de doorbelasting, per locatie is dus direct inzichtelijk wat de kosten inclusief BTW zijn. f) Vermelding van begin- en eindstand van de periode voor kleur en zwart-wit.
61.	Eenmaal per jaar kunnen afdruprijzen 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 SVOAZ minimaal 2 maanden voorafgaand aan de indexatiedatum van de wijziging op de hoogte. Hiervan kan voor het eerst gebruik worden gemaakt per 01-11-2027.