

Bijlage 4 Programma van eisen Kerobei en Fortior

	Algemeen
1.	De looptijd van de overeenkomst is 72 maanden, de ingangsdatum van de overeenkomst is 01-12-2026. Er is de mogelijkheid om de overeenkomst eenmaal met één jaar te verlengen. De kosten voor de verlenging verwerkt u op het prijzenblad in het tweede tabblad.
2.	Alle apparatuur heeft dezelfde expiratiedatum, namelijk 30-11-2032. Dit is ook van toepassing op tussentijds bijgeplaatste apparatuur. Als Kerobei en Fortior gebruik maken van de opties tot verlenging wordt de expiratiedatum uiterlijk 30-11-2033.
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 configuraties bij Kerobei en Fortior, ii. in overleg tussen inschrijver en Kerobei en Fortior opgesteld en door Kerobei en Fortior geaccordeerd. b) 8 key-user training(en) over: i. het vervangen van verbruiksmaterialen en het verhelpen van kleine storingen. ii. meer geavanceerde print-, scan- en kopieerfuncties. c) 2 trainingen voor ICT-beheerders (één per stichting), gericht op het beheer van de apparatuur en software, met daarbij o.a. specifieke aandacht en instructies voor het beheren van de omgeving op gecontroleerd gebruik door externe gebruikers (zoals bijvoorbeeld kinderopvangorganisaties).
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). Hierbij worden twee aparte installaties verwacht. Eén voor Kerobei en één voor Fortior.
8.	Identiteitsmanagement in combinatie met Microsoft Entra ID 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 Fortior 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 verwijderd, wordt deze gebruiker ook automatisch verwijderd uit de oplossing. d) De oplossing ondersteunt Modern Authentication (naar de definitie van Microsoft). Het is niet nodig om accounts van Modern Authentication uit te zonderen om (alle onderdelen van) de oplossing te laten functioneren.
9.	Identiteitsmanagement in combinatie met Google Workspace a) De oplossing heeft integratie/ koppeling met Google Workspace for Education t.b.v. identificatie/authenticatie. Google Workspace for Education kan als identiteitsprovider worden gebruikt. - o Het aanmaken van medewerkers in de oplossing (via Google Workspace) kan geautomatiseerd en vereist geen interactie van een beheerder.
10.	Identiteitsmanagement overig a) Het is mogelijk om meerdere identiteitsproviders (zoals meerdere Microsoft Entra ID's of een combinatie van Microsoft Entra ID en Google Workspace) te configureren.

	b) Het is mogelijk om gebruikers en groepen toe te voegen die niet in de omgevingen van de door Kerobei en Fortior gekozen identiteitsproviders voorkomen. Dit om bijvoorbeeld externen gecontroleerd toegang te geven tot de print- en scanoplossing.
11.	Identificatie a) Het is mogelijk om te authenticeren met een pincode van 6 cijfers b) 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. c) Als een optionele paslezer wordt geselecteerd in de apparaatconfiguratie, dan is ook inloggen met een pas mogelijk. De oplossing voorziet hiervoor ook in een methode waarmee gebruikers zelfstandig een pas kunnen registreren aangezien er geen pasnummers zijn opgenomen in Entra ID of Google Workspace. d) Na deze identificatie zijn de volgende functionaliteiten beschikbaar voor de gebruiker: - Printen - Scannen - Kopiëren e) Uitloggen is tenminste mogelijk via een uitlogknop op multifunctional. f) Na ca. 60 seconden inactiviteit, waarbij een gebruiker geen interactie heeft met het apparaat, wordt de gebruiker automatisch uitgelogd. g) Zonder identificatie is gebruik van de apparatuur niet mogelijk.
12.	Printen Algemeen a) Na identificatie krijgt de gebruiker uitsluitend toegang tot de eigen printwachtrij. b) Een printopdracht kan op ieder aangesloten apparaat (binnen de eigen stichting), 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: - Of de opdracht enkel- of dubbelzijdig wordt afgedrukt. - Het aantal keer dat de printopdracht afgedrukt wordt - Of de afdruk op basis van automatische kleurherkenning of in zwart-wit wordt geprint. - Of de afdrukken geniet en/of geperforeerd worden (indien beschikbaar op het apparaat). e) De bewaartijd van printopdrachten van printopdrachten kan tenminste worden ingesteld op de varianten 1 dag of 3 dagen. Na de ingestelde periode worden niet opgehaalde printopdrachten verwijderd. f) 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.
13.	Printen Windows a) Op devices met een door Microsoft ondersteund Windows OS is printen mogelijk via printer driver of via Windows Protected Print. b) Installatiebestanden van eventuele printer drivers voor zijn geschikt voor installatie via Microsoft Intune. c) De gewenste standaard instellingen van de printer driver na installatie, worden in het installatiebestand geïncludeerd en toegepast. d) Alle uitgevraagde opties, zoals nieten, perforeren, boekjesafwerking (gevouwen A3 of A4 met nietjes in de rug) en ladeselectie zijn te selecteren en functioneren bij printen in Windows. e) Printen in Windows kan internet-faced. Een internetverbinding is voldoende om een printopdracht te kunnen versturen naar de persoonlijke printwachtrij.
14.	Printen ChromeOS a) Op devices met een door Google ondersteunde versie van ChromeOS is printen mogelijk met een Chrome extensie (zodat deze automatisch gedistribueerd kan worden op met Google Workspace beheerde ChromeOS Devices).

	b) Na installatie van de extensie is hooguit aanmelden via de gewenste identiteitsprovider nodig voordat de extensie in gebruik kan worden genomen. Een gebruiker hoeft geen URLs of andere variabelen in te voeren. c) De extensie onthoudt de aanmelding van de gebruiker. Als een gebruiker zijn browsergegevens niet verwijdt, hoeft de gebruiker zich niet opnieuw aan te melden. d) Met de extensie is het mogelijk om te selecteren: i. welke pagina's van het document afgedrukt worden ii. hoeveel exemplaren van de printopdracht er afgedrukt worden iii. of de pagina's staand of liggend worden afgedrukt iv. of het document in zwart-wit of kleur wordt afgedrukt v. wat het papierformaat van de printopdracht is vi. of er één of meerdere pagina's op één vel papier afgedrukt worden (N-up) vii. welke schaal er wordt toegepast (aanpassen aan afdrukgebied, aanpassen aan papierformaat of aangepast) e) Het selecteren van nietfuncties is tenminste mogelijk via de instellingen in de extensie of achteraf op de multifunctional voorafgaand aan het vrijgeven van de printopdracht, waarbij het ten minste mogelijk zijn om te: i. nieten in de linkerbovenhoek ii. nieten op twee posities links
15.	Printen overige besturingssystemen a) Op devices met door Apple of Google ondersteunde versies van macOS, iOS, iPadOS en Android devices, is printen mogelijk via een driver, app of extensie. b) Printen via deze drivers, apps of extensies kan internet-faced. Een internetverbinding is voldoende om een printopdracht te kunnen versturen naar de persoonlijke printwachtrij.
16.	Scannen – Bestemmingen Scannen kan naar: a) e-mail waarbij: i. het e-mailadres van de ingelogde gebruiker herkend en voorgesteld wordt als bestemming. b) naar OneDrive for Business waarbij: i. De scan wordt afgeleverd met de identiteit van de ingelogde gebruiker ii. Het beginpad van de scanworkflow naar wens geconfigureerd kan worden. c) naar Google (Shared) Drive waarbij: i. De scan wordt afgeleverd met de identiteit van de ingelogde gebruiker ii. Het beginpad van de scanworkflow naar wens geconfigureerd kan worden.
17.	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. TIFF b) Standaard wordt doorzoekbare PDF ingesteld. De gebruiker kan dit per scanopdracht aanpassen.
18.	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. c) Tijdens de implementatie ondersteunt inschrijver nadrukkelijk bij het configureren van periodieke rapportages op basis waarvan een doorbelasting plaats vindt naar externe gebruikers(groepen) zoals kinderopvangorganisaties. d) Tijdens de implementatie ondersteunt inschrijver nadrukkelijk bij het configureren van periodieke rapportages op basis waarvan de schooldirecties inzicht krijgen in de printkosten van de gebruikers(groepen) binnen hun school.
19.	De printoplossing (multifunctionals, printers en software) functioneert op basis van een uitgaande internetverbinding die Kerobei en Fortior 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.
20.	De aangeboden printoplossing werkt volledig binnen en met de in Bijlage 5 ICT infrastructuur benoemde omgeving en devices.
	Hardware
21.	Type 1 betreft een A3 kleuren MFP met minimaal de volgende specificaties: a) Minimaal 50 PPM in kleur en zwart/wit op de standaard afdrukmodus van het apparaat. b) IEEE 802.1X ondersteuning. c) Een display van minimaal 9 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 boekjesfinisher die boekjes kan vouwen en nieten in de rug, waarbij vouwen tot en met minimaal 15 vel (o.b.v. papier van 80 g/m²) mogelijk is. j) Een 2/4 gaats perforatiekit. h) Optioneel (zie prijzenblad voor de juiste aantallen per type): 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. Wanneer geselecteerd, worden de paslezers initieel zo geconfigureerd dat alle technologieën die ze ondersteunen worden geaccepteerd. i) Intern geheugen toereikend voor probleemloze verwerking alle opdrachten (min 4GB RAM) j) Automatische overschakeling bij leegloop papierladen operationeel k) De opwarmtijd vanuit slaapstand is maximaal 30 seconden.
22.	Type 2 betreft een A3 kleuren MFP met minimaal de volgende specificaties: a) Minimaal 30 PPM in kleur en zwart/wit op de standaard afdrukmodus van het apparaat b) IEEE 802.1X ondersteuning. c) Een display van minimaal 9 inch. d) Een dubbelzijdige documentendoorvoer. 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) Eén lade voor A4 papier met een capaciteit voor minimaal 500 vel (o.b.v. papier van 80 g/m²). h) Onderzetkast. i) Een handinvoer voor minimaal 100 vel (o.b.v. papier van 80 g/m²). j) Een interne finisher met een uitvoercapaciteit van minimaal 400 vel (o.b.v. papier van 80 g/m²), die het mogelijk maakt om tot minimaal 40 vel te nieten op meerdere posities. k) Optioneel (zie prijzenblad voor de juiste aantallen per type): 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. Wanneer geselecteerd, worden de paslezers initieel zo geconfigureerd dat alle technologieën die ze ondersteunen worden geaccepteerd. l) Intern geheugen toereikend voor probleemloze verwerking alle opdrachten (min 4GB RAM) m) Automatische overschakeling bij leegloop papierladen operationeel n) De opwarmtijd vanuit slaapstand is maximaal 30 seconden.
23.	Alle apparatuur die inschrijver levert voldoet aan de vigerende eisen van Energy Star, Blauwe Engel of vergelijkbaar, voor kantoormachines (imaging equipment).
	Security
24.	Wanneer een opdracht is vrijgegeven op een apparaat 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.
25.	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).
26.	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.
27.	Wanneer het apparaat 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. Kerobei en Fortior ontvangen van inschrijver een bewijs met de details van de gegevensverwijdering per apparaat.
28.	Als onderdeel van de implementatie worden standaard wachtwoorden direct bij installatie gewijzigd i.o.m Kerobei en Fortior.
29.	Bij security alerts m.b.t. software en firmware worden Kerobei en Fortior binnen 1 werkdag geïnformeerd. Binnen 3 werkdagen neemt inschrijver passende maatregelen.
30.	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)
31.	De logging van het systeem moet (ten minste op aanvraag) beschikbaar zijn voor geautoriseerde gebruikers van Kerobei en Fortior, die deze loggegevens willen inzien voor informatiebeveiligingsdoeleinden.
32.	Alle aangeboden apparatuur ondersteunt tenminste 802.1x authenticatie met handmatige certificaat installatie.
33.	SaaS Software die inschrijver aanbiedt aan Kerobei en Fortior 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	
34.	Inschrijver garandeert een beschikbaarheid per apparaat, per stichting 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 Kerobei of Fortior. 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 Kerobei of Fortior, niet-beschikbaarheid van de werkomgeving van Kerobei of Fortior en calamiteiten zoals brand, waterschade e.d. zijn uitgezonderd van de berekening. Voorbeeld: $\text{Beschikbaarheid} = (K - S) / K \times 100\%$ K = Aantal openstellingenuren 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

	$(617,5-12) / 617,5 \times 100\% = 98,06\%$
35.	Als een apparaat gedurende twee opvolgende kwartalen de 98% niet haalt, behoudt opdrachtgever zich het recht voor om deze kosteloos te laten vervangen door een nieuw apparaat.
36.	Voor de print- en scanmanagementoplossing aangeboden als SaaS garandeert inschrijver een uptime van ten minste 99,6% per kwartaal.
37.	Inschrijver handelt storingen en klachten van Kerobei en Fortior af op maandag t/m vrijdag van 8.00 tot 17.30 uur, met uitzondering van de algemeen erkende feestdagen in Nederland.
38.	Inschrijver garandeert een oplostijd van een storing van maximaal 1 werkdag (next business day), wat inhoudt dat de storing uiterlijk is opgelost aan het eind van de werkdag die volgt op de dag van melding. Storingen worden opgelost op werkdagen tussen 8:00 uur en 17:30 uur.
39.	Bij een verstoring die effect heeft op alle in gebruik zijnde apparaten garandeert inschrijver een oplostijd van 8 werkuren.
40.	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.
41.	Inschrijver garandeert dat na interventie door een technicus voor het verhelpen van een storing aan een multifunctional, de apparaat- en klant specifieke instellingen bewaard blijven.
42.	De technici 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.
43.	De kosten van onderhoud/service zijn in de prijs inbegrepen, tenzij onderhoud noodzakelijk is door gedragingen toerekenbaar aan Kerobei of Fortior. Voor onderhoud/service zijn Kerobei en Fortior aan inschrijver geen andere dan de in de Overeenkomst genoemde vergoedingen verschuldigd, 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 van Kerobei of Fortior g) Schade door brand, water en andere, van buiten de apparatuur komende oorzaken; h) Het niet of niet tijdig verlenen van toegang tot de werkomgeving van Kerobei of Fortior Als er een factuur wordt verzonden naar aanleiding van één van bovenvermelde punten, dan wordt dit altijd overeengekomen met een daartoe bevoegd persoon van Kerobei of Fortior.
44.	Inschrijver biedt de volgende diensten zonder dat daarvoor software op werkstations/servers in het netwerk van Kerobei of Fortior 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 Kerobei of Fortior op betreffende locatie.
45.	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.
46.	Inschrijver zorgt ervoor dat alle software (waaronder ook firmware) steeds op de laatste stabiele versie is gedurende de looptijd van de overeenkomst. Updates en upgrades die gericht zijn op het voorkomen van veiligheidsrisico's worden binnen 1 week na release geïmplementeerd. Voor overige updates en upgrades geldt een termijn van maximaal drie maanden na release. Het uitvoeren van updates en upgrades die impact hebben op de SaaS print- en scanmanagementoplossing of de apparaten wordt uitgevoerd door inschrijver.

	Updates en upgrades van oplossingscomponenten op Windows, ChromeOS of macOS devices van eindgebruikers vinden bij voorkeur automatisch plaats. Als een Windows, ChromeOS of macOS device van een gebruiker opnieuw opgestart dient te worden voor de update, dan krijgt de gebruiker daarvan een duidelijke melding. Indien automatische updates en upgrades van oplossingscomponenten op Windows, ChromeOS of macOS devices van eindgebruikers niet mogelijk zijn, dan vinden deze updates in overleg plaats waarbij de inschrijver Kerobei en Fortior voorafgaand aan publicatie van de update/upgrade informeert over de aanstaande update/upgrade.
47.	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.
48.	Na inbedrijfstelling en na onderhoud of reparatie voert inschrijver alle verpakkingsmaterialen (van apparatuur en onderdelen) direct af.
49.	De overeenkomst wordt per drie maanden per stichting geëvalueerd op tenminste de volgende onderdelen: CMDB status, aard storingen, responsetijd technicus per storing, (niet-)beschikbaarheid per apparaat, uitgevoerde IMACD-verzoeken (incl. behandel tijd), afdruk- en scanvolume per apparaat (kopieën en prints in kleur en zwart-wit, scans), verbruikt retourrecht, duurzaamheidsdoelen en nieuwe ontwikkelingen (voor zover die voor Kerobei en Fortior van belang zijn). Inschrijver levert de rapportage binnen 3 weken na afloop van de rapportageperiode aan bij Kerobei en Fortior. De hierboven genoemde gegevens moeten door middel van een online (service)portaal van de opdrachtnemer beschikbaar en inzichtelijk worden gesteld.
50.	Inschrijver initieert een overlegstructuur waarbij tenminste per rapportageperiode een overleg wordt gepland. Dit overleg vindt in principe digitaal plaats tenzij Kerobei of Fortior verzoekt om dit overleg op locatie bij Kerobei of Fortior te laten plaatsvinden.
	Commercieel en facturatie
51.	Het door Kerobei en Fortior geproduceerde afdrukvolume wordt afgerekend op basis van werkelijk verbruik. In de afdrudprijs zijn de kosten voor onderhoud/service (zoals omschreven in eis 43) 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 afdrudprijs worden geen verzendkosten in rekening gebracht.
52.	Scans worden niet in rekening gebracht.
53.	Kerobei en Fortior hebben 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. De opdrachtwaarde wordt per stichting vastgesteld.
54.	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.
55.	Het verwijderen, ophalen en terugnemen van de multifunctionals na beëindiging van de overeenkomst is voor rekening van de inschrijver.
56.	Kerobei ontvangt per kwartaal, per school een factuur voor: - Huur per kwartaal, vooraf - Afrekening werkelijk gemaakte afdrukken per kwartaal, achteraf
57.	Fortior ontvangt per kwartaal een verzamelfactuur voor: - Huur per kwartaal, vooraf - 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 enkelzijdig of kleiner. Een A3 afdruk enkelzijdig wordt als 2x een A4 afdruk geregistreerd.

60.	Inschrijver stuurt een digitale factuur die betrekking heeft op de geplaatste apparatuur. Op deze factuur wordt minimaal het volgende vermeld: a) Schoolnaam (in het geval van Kerobei) b) ID-nummer van het apparaat c) BRIN-nummer d) Grootboeknummer: (lijst wordt aangeleverd na gunning) e) Locatie van het apparaat f) Periodevermelding g) Debiteurnummer h) 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. i) 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 Kerobei en Fortior minimaal 2 maanden voorafgaand aan de indexatiedatum van de wijziging op de hoogte. Hiervan kan voor het eerst gebruik worden gemaakt per 01-12-2027.