

**Bijlage A Programma van Eisen**

EIS	Omschrijving
1	<b>Contractueel</b>
1.1	<p>Inschrijver verstuurt per kwartaal, per Gemeente/deelnemer, één factuur voor de gemaakte Afdrukken en één factuur voor de vaste Huurprijs en Software digitaal. Facturen dienen worden aangeleverd in PDF.</p> <p>Op de factuur dient minimaal het volgende worden vermeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Factuurdatum;</li> <li>• Periode waarop de factuur betrekking heeft;</li> <li>• Factuurnummer;</li> <li>• Kenmerk van de Raamovereenkomst;</li> <li>• Klantnummer;</li> <li>• Verplichtingensnummer en/of naam van de besteller;</li> </ul> <p>Bij de facturen wordt een specificatie gevoegd per Apparaat.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Op de specificatie bij de factuur voor de Afdrukken wordt het aantal Afdrukken zwart/wit en kleur voor de betreffende periode vermeldt.</li> <li>- 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.</li> </ul>
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	<p>Opdrachtnemer is gerechtigd de overeengekomen Afdrukprijzen voor ten hoogste één (1) maal per jaar en wel voor het eerst op 1 januari 2028 te indexeren. De indexering dient Opdrachtnemer uiterlijk 1 december kenbaar te maken. De prijswijziging kan maximaal gelijk zijn aan en dient te gebeuren op basis van CBS (2010=100) SBI2008 tabel 26-28 Elektronische en machine – industrie, waarbij het prijspeil gesteld wordt op het prijspeil bij de start van de overeenkomst, en wel door in de door het CBS aangehouden database Statline achtereenvolgens te kiezen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- voor de versie: "huidige cijfers"</li> <li>- voor de SBI "26-28 Elektrotechn. en machine-industrie"</li> <li>- voor onderwerpen: "jaarmutatie Cao-lonen per uur incl. bijz. beloningen"</li> <li>- voor cao-sectoren: "particuliere bedrijven".</li> </ul> <p>Echter in geen geval zal de voorgestelde prijsstijging meer dan 5% bedragen. Indexeringsverzoeken over voorgaande jaren kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend en ingevoerd.</p>
1.9	<p>Opdrachtgever verlangt van de Opdrachtnemer flexibiliteit waarin er machines Geretourneerd, ge-upgrade en ge-downgrade kunnen worden zonder financiële consequenties (afkoop).</p> <p>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;</p> <p>Totale waarde van de opdracht bij aanvang; Aantal Apparaten x Huurprijs x Looptijd = totale waarde opdracht.</p> <p>Voorbeeld: 50 Apparaten x € 75,-- Huurprijs x 60 maanden looptijd = € 225.000,--. Retourwaarde 10% is derhalve 10% van € 225.000,-- = € 22.500,--.</p> <p>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; € 22.500,-- minus € 2.700,-- = € 19.800,--.</p> <p>Er is veel zorg besteed aan de initiële plaatsing van de Apparatuur door een uitgebreide inventarisatie bij de deelnemers. De verwachting is dat het Retourneren en vervanging tot een minimum beperkt zal worden</p>
1.10	<p>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.</p>

	<p>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.</p> <p>Bijplaatsing volgens deze regeling zal gelimiteerd worden tot 10% van het initieel afgesproken aantal Apparaten (naar boven afgerond).</p>
1.11	<p>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.</p>

2	Apparatuur
2.1	De eisen en specificaties ten aanzien van de aantallen en typen Apparaten staan in 'Bijlage C Machinespecificaties' en 'Bijlage E Inventarisatie Deelnemers Equalit'.
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	Alle aangeboden Apparaten moeten aangesloten kunnen worden door middel van DHCP.
2.6	Alle aangeboden Apparaten moeten compatible zijn met Microsoft Universal Print.
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 óf wordt voortgezet vanuit een andere invoerbak.
2.12	Opdrachtnemer stelt een certificaat (bijvoorbeeld ISO 11798 of COT) van een erkend testinstituut beschikbaar waar uit blijkt dat de afdrucken voldoen aan de vereisten die zijn opgenomen in, dan wel volgen uit de Archiefregeling (vindplaats: <a href="https://wetten.overheid.nl/BWBR0027041/2014-01-01">https://wetten.overheid.nl/BWBR0027041/2014-01-01</a> ).

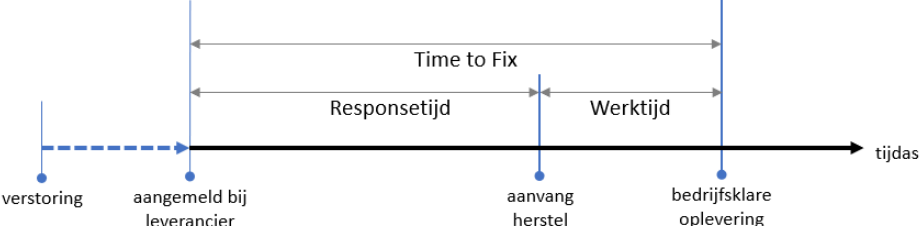
3	Software
3.1	Opdrachtgever eist van Inschrijver Printmanagementsoftware, beheer- en scansoftware passend bij alle de beschreven wensen en eisen.
3.2	Benodigde Software inclusief alle benodigde licenties zijn onderdeel van de Inschrijving.
3.3	Het systeem voldoet gedurende de contractperiode (inclusief eventuele verlengingen) aan de Nederlandse- en EU-wetgeving, waaronder AVG.
3.4	De migratie kan pas van start gaan, nadat Leverancier tijdig het technisch en functioneel ontwerp heeft aangeleverd en is goedgekeurd door Opdrachtgever.
3.5	Inschrijver moet kunnen aansluiten op de infrastructuur van de Opdrachtgever. Zie hiervoor de beschrijving in de Aanbestedingsleidraad.
3.6	<p>De Printmanagementsoftware moet aan de volgende functionele eisen voldoen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wordt geleverd als een Software As A Service ;</li> <li>• Koppelt ten behoeve van Single Sign On met Azure AD / Entra ID;</li> <li>• Printerdriver deployment via Microsoft InTune en Group Policies;</li> <li>• Printen vanaf elke type device inclusief mobile (Windows, Azure Virtual Desktop, IOS, Android);</li> <li>• Client Software is embedded op de Apparatuur;</li> <li>• Single Sign-On waarbij Scan to Me (mail), Scan to Sharepoint en One Drive mogelijk is;</li> <li>• Alle machinefunctionaliteiten kunnen worden aangestuurd vanuit de driver;</li> <li>• Gastgebruik is mogelijk;</li> <li>• Er zijn rapportage mogelijkheden op minimaal gebruikers en locatieniveau;</li> </ul>
3.7	<p>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.</p> <p>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. Deelnemers moeten op alle locaties kunnen inloggen. Dit betekent dat alle gebruikte protocollen gelijktijdig actief moeten zijn. De op dit moment gebruikte protocollen zijn in iedergeval: Wiegand, Nedap, Mifare, Legic, HID Prox, Digitag en AWID.</p>
3.8	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.
3.9	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.
3.10	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).

3.11	<p>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.</p>
3.12	<p>De leverancier werkt conform ISO27017 t.b.v. de bescherming van informatie in clouddiensten en ISO27018 t.b.v. de bescherming en privacy van gebruikersgegevens in de Cloud (of vergelijkbaar) volgens het principe 'privacy by design'.</p>
3.13	<p>Lade-aansturing en driver-compatibiliteit</p> <p>De aangeboden printoplossing (inclusief drivers en eventuele printmanagementsoftware) moet volledige en consistente lade-aansturing ondersteunen, zodanig dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• bestaande lade-configuraties (papierformaat, papiergewicht, handinvoer) correct blijven functioneren bij een driverwissel;</li> <li>• printopdrachten niet onbedoeld uit een andere lade worden uitgevoerd;</li> <li>• gedrag consistent is over gangbare applicaties (o.a. Microsoft Office en gemeentelijke vakapplicaties).</li> </ul> <p>Eventuele impact van een driverwijziging op lade-instellingen moet vooraf inzichtelijk worden gemaakt en worden gemitigeerd door de leverancier.</p>

4	Implementatie
4.1	<p>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.</p> <p>Het betreft de volgende onderwerpen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Werking binnen de bestaande omgevingen van Opdrachtgever;</li> <li>• Print-functionaliteit op de aangeboden Apparatuur;</li> <li>• Scan-functionaliteit op de aangeboden Apparatuur;</li> <li>• Kopieer-functionaliteit op de aangeboden Apparatuur;</li> <li>• Ten aanzien van de inrichting en opzet van de PoC gelden de volgende randvoorwaarden: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ De PoC dient op locatie (nader te bepalen) van Opdrachtgever ingericht te worden</li> <li>○ Inschrijver levert kosteloos 1 MFP 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.</li> <li>○ Kosten voor de PoC komen voor rekening van de Inschrijver, met uitzondering van de kosten voor de inzet van personeel en Apparatuur van Opdrachtgever.</li> </ul> </li> </ul> <p>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.</p>
4.2	<p>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.</p>
4.3	<p>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.</p>
4.4	<p>Het werkproces van Opdrachtgever mag niet onder druk komen te staan door de implementatie van de Apparatuur.</p>
4.5	<p>In de implementatiefase zijn onderstaande eisen van toepassing:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De totale doorlooptijd van migratie van de eerste tot het laatste Apparaat is maximaal 4 weken;</li> <li>• Te allen tijde moet er op een locatie geprint en gescand kunnen worden;</li> <li>• Het moment van migratie van een locatie is minimaal 1 week van tevoren bekend bij Opdrachtgever.</li> </ul>

5	Beheer
5.1	<p>Er dient een remote beheerportaltool geïnstalleerd te worden, waardoor alle machines op afstand gemonitord en beheerd kunnen worden door Opdrachtgever.</p> <p>Deze tool dient minimaal de volgende functionaliteiten te bevatten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Remote powercycle kunnen uitvoeren</li> <li>• Wake on LAN i.v.m. remote beheer als Apparaat in slaapstand staat</li> <li>• Lokale instellingen centraal uitvoeren</li> <li>• Remote panel access</li> <li>• Mogelijkheid tot pushen van standaard geconfigureerde instellingen naar alle Apparatuur;</li> <li>• Vanuit één centraal systeem de status van ieder Apparaat kunnen monitoren (toner niveau, papierniveau, ip adres, tellerstanden);</li> <li>• Mailwaarschuwing in geval van storing of toner low.</li> </ul>
5.2	<p>Binnen de beheerportal moet het mogelijk zijn onderscheid te maken tussen beheerders en sub-beheerders waarbij individuele rechten kunnen worden toegekend.</p>
5.3	<p>Toegang tot de beheerinterfaces van de Apparatuur is afgeschermd zodat alleen geautoriseerde beheerders toegang hebben tot de beheerfuncties. De verbinding met deze interface is beveiligd met moderne versleuteling op basis van tenminste TLS 1.3 of hoger. De default wachtwoorden zijn te vervangen.</p>
5.4	<p>Van Inschrijver wordt geëist dat zij passend onderhoud aanbiedt waarin:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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;</li> <li>• Inschrijver uitsluitend na overleg met en na goedkeuring van Opdrachtgever, wijzigingen dan wel softwareaanpassingen doorvoert (o.a. firmware en drivers);</li> <li>• Nieuwe dan wel vervangende Apparatuur met voor Opdrachtgever beproefde firmware-versies zijn uitgerust.</li> </ul>
5.5	<p>De volgende support moet via een portaal geleverd worden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aanmaken/ opvolgen van calls voor Apparatuur storing en Software storingen;</li> <li>• Aanmaken en volgen van bestellingen van Verbruiksartikelen;</li> <li>• Toegang tot knowledge-base;</li> <li>• Software, driver, firmware updates.</li> </ul>
5.6	<p>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.</p>

6	Service												
6.1	Een Nederlandstalige helpdesk is beschikbaar op Werkdagen van 08.00 tot 17.00 uur en 24/7 via een portal of via e-mail.												
6.2	Individuele deelnemers 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	<p>Voor storingen aan de printoplossing gelden de volgende responsetijden en hersteltijden:</p> <table border="1" data-bbox="268 712 938 882"> <thead> <tr> <th></th> <th>Response tijd</th> <th>Hersteltijd</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>Prio 1</b></td> <td>&lt; 15 minuten</td> <td>&lt; 4 uur</td> </tr> <tr> <td><b>Prio 2</b></td> <td>&lt; 30 minuten</td> <td>&lt; 8 uur</td> </tr> <tr> <td><b>Prio 3</b></td> <td>&lt; 4 uur</td> <td>&lt; 24 uur</td> </tr> </tbody> </table> <p>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.</p>		Response tijd	Hersteltijd	<b>Prio 1</b>	< 15 minuten	< 4 uur	<b>Prio 2</b>	< 30 minuten	< 8 uur	<b>Prio 3</b>	< 4 uur	< 24 uur
	Response tijd	Hersteltijd											
<b>Prio 1</b>	< 15 minuten	< 4 uur											
<b>Prio 2</b>	< 30 minuten	< 8 uur											
<b>Prio 3</b>	< 4 uur	< 24 uur											
6.5	<p>Een Beschikbaarheid per Apparaat van minimaal 98% per kwartaal wordt gegarandeerd. Op de Printmanagementsoftware (SAAS) 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.</p> $100 \times \frac{585 - (b1 + b2) - c}{585 - c} = \text{Beschikbaarheid in \%}$ <p>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.</p> <p>585 = Gemiddeld aantal uren per kwartaal. ((52 weken * 5 werkdagen x 9 uur) / 4 kwartalen)</p>												

	
6.6	<p>In verband met eventuele ongewenste downtime vindt preventief Onderhoud door Opdrachtnemer alleen plaats na overleg met Opdrachtgever.</p>
6.7	<p>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.</p>
6.8	<p>Van automatische storingsmeldingen wordt ook een kopie verzonden aan de centrale beheerafdeling.</p>
6.9	<p>Op verzoek van een Gemeente is het mogelijk om maximaal 1 set Verbruiksartikelen per type Apparaat op locatie op voorraad te houden.</p>
6.10	<p>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.</p>
6.11	<p>Door de gegundige leverancier wordt tijdens de implementatie een SLA opgesteld welke na goedkeuring door Opdrachtgever van toepassing zal zijn tijdens de gehele overeenkomst.</p>

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	<p>Er dient per kwartaal een rapportage beschikbaar gesteld te worden. De rapportage 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapportage van het gebruik per Apparaat (incl. machinetype, serienummer en plaatsingsadres) gespecificeerd in: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Aantal Afdrukken kleur en zwart/wit</li> <li>○ Aantal enkelzijdige en dubbelzijdige Afdrukken</li> <li>○ Aantal scans</li> <li>○ Begin- en eindtellerstanden per machine</li> <li>○ Meldingen van security afwijkingen of aanvallen</li> </ul> </li> <li>• Overzicht van de Apparaten waarvan de tellerstand de afgelopen periode niet uitgelezen kon worden waarbij dat wel de verwachting was</li> <li>• Weergave van overeengekomen servicelevels en de realisatie ervan, van het rapportagekwartaal en de voorgaande 4 kwartalen</li> <li>• Rapportage over de bij de Opdrachtnemer aangemelde Storingen per locatie per Apparaat</li> <li>• Rapportages van incidenten, de oplostijden per prioriteit en doorlooptijden hiervan, per locatie per Apparaat. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen Software en hardware</li> <li>• Rapportage van wijzigingen en de doorlooptijden hiervan, per locatie per Apparaat. Gespecificeerd in Software en hardware</li> <li>• Rapportage van de geregistreerde klachten</li> </ul> <p>De ruwe data worden ook in Excel-formaat meegeleverd.</p>
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

8	Security
8.1	Op de gehele printdienstverlening is de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) van toepassing.
8.2	In het kader van informatiebeveiliging wordt bij het Retourneren of omruilen van de Apparatuur door Opdrachtnemer (tussentijdse vervanging of bij expiratie van de Raamovereenkomst) de harddisk volgens een beproefde methode volledig gewiped.
8.3	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 bijgevoerd.
8.4	Niet gebruikte diensten en functionaliteiten van het Apparaat moeten uitgeschakeld kunnen worden.
8.5	Data in (flash)memory moet automatisch verwijderd worden wanneer deze niet meer nodig is.
8.6	Alle verbindingen zowel intern als extern moeten ge-encrypt worden via Transport Layer Security (TLS). Dit geldt voor ETL (FTPS) en servicekoppelingen (https o.b.v. TLS 1.3)
8.7	Gegevens die worden opgeslagen op een Apparaat moeten encrypt zijn en niet toegankelijk zijn voor onbevoegde.
8.8	Het door een gebruiker aansluiten van een gegevensdrager op de door Opdrachtnemer geleverde Apparatuur is uit te schakelen via de management Software.
8.9	Het besturingssysteem van de Apparatuur heeft zelf intelligentie om aanvallen en afwijkingen te kunnen controleren, signaleren en te melden.
8.10	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.
8.11	Binnen de printoplossing is de 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 voldoet aan MVI criteria voor duurzaam inkopen van Reproductieapparatuur en Toner cartridges <a href="#">MVI-criteriatool - MVI-criteriatool (mvicriteria.nl)</a>
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 Apparatuur voldoen aan de vigerende eisen van Energy Star, Blauwe Engel of vergelijkbaar, voor kantoormachines.
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.