

Bijlage 4 Programma van eisen Yulius

	Algemeen
1.	De looptijd van de overeenkomst is 60 maanden, de ingangsdatum van de overeenkomst is 01-03-2027. Er is de mogelijkheid om de overeenkomst viermaal 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 29-02-2032. Dit is ook van toepassing op tussentijds bijgeplaatste apparatuur. Indien Yulius gebruikt maakt van de opties tot verlenging wordt de expiratiedatum uiterlijk 29-02-2036.
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: <ol style="list-style-type: none"> a) Instructiemateriaal over het in gebruik nemen van de oplossing en de functies printen, scannen en kopiëren. De inhoud van het instructiemateriaal wordt: <ol style="list-style-type: none"> i. Toegesplitst op de specifieke configuratie bij Yulius, ii. In overleg tussen inschrijver en Yulius opgemaakt en door Yulius geaccordeerd. b) Een of meerdere key-user training(en) over: <ol style="list-style-type: none"> 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). Yulius moet zelfstandig basisbeheer kunnen uitvoeren en het printerpark kunnen monitoren.
8.	Identiteitsmanagement <ol style="list-style-type: none"> a) De oplossing heeft integratie/ koppeling HelloID t.b.v. identificatie/authenticatie. HelloID kan als identiteitsprovider worden gebruikt. <ul style="list-style-type: none"> o Het aanmaken van medewerkers in de oplossing (via HelloID) kan geautomatiseerd en vereist geen interactie van een beheerder. b) De oplossing heeft ook een integratie/ koppeling met Google Workspace t.b.v. identificatie/authenticatie. Google Workspace kan als identiteitsprovider worden gebruikt. Dit om eventueel toekomstige gebruikscenario's te ondersteunen of om organisaties van samenwerkingspartners aan te kunnen sluiten. c) Hoewel niet bij Yulius in gebruik, heeft de oplossing ook een integratie/ koppeling met Microsoft Entra ID t.b.v. identificatie/authenticatie. Microsoft Entra ID kan als identiteitsprovider worden gebruikt. Dit om eventueel toekomstige gebruikscenario's te ondersteunen of om organisaties van samenwerkingspartners aan te kunnen sluiten. d) Het is mogelijk om meerdere identiteitsproviders (zoals meerdere HelloID's, Google Workspace omgevingen, Microsoft Entra ID's, of een combinatie daarvan te configureren. e) Het is mogelijk om gebruikers en groepen toe te voegen die niet in de omgevingen van de door Yulius gekozen identiteitsproviders voorkomen. Dit om bijvoorbeeld externen gecontroleerd toegang te geven tot de print- en scanoplossing.
9.	Identificatie <ol style="list-style-type: none"> 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

	<p>S en EM 410x, EM4x02 en iLOQ sleutel technologie passen/tags/sleutels ondersteunt. De paslezers worden onzichtbaar ingebouwd in de multifunctionals en printers waarbij de multifunctionals en printers op de plek van inbouwen van stickers worden voorzien die de plaats van de cardreaders aanduiden. De paslezers worden initieel zo geconfigureerd dat alle technologieën die ze ondersteunen worden geaccepteerd.</p> <ul style="list-style-type: none"> b) De oplossing voorziet in een methode waarmee gebruikers zelfstandig een pas kunnen registreren aangezien er geen pasnummers in HelloID zijn opgenomen. c) Het is mogelijk om te authentifieren 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: <ul style="list-style-type: none"> i. Printen ii. Scannen iii. Kopiëren f) Uitloggen is tenminste mogelijk via een uitlogknop (op multifunctional) of door de pas nogmaals langs de paslezer te halen (multifunctional en printer). g) Na ca. 60 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.
10.	<p>Printen Algemeen</p> <ul style="list-style-type: none"> 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: <ul style="list-style-type: none"> 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 worden (indien beschikbaar op het apparaat). e) De bewaartijd van printopdrachten van printopdrachten wordt ingesteld op 1 dag of 3 dagen. Na de ingestelde periode worden niet opgehaalde printopdrachten verwijderd.
11.	<p>Printen ChromeOS</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Op devices met een door Google ondersteunde versie van ChromeOS is printen mogelijk met een App of Chrome Extensie (zodat deze automatisch gedistribueerd kan worden op met Google Workspace beheerde ChromeOS Devices). b) Na installatie van de App of Extensie is hooguit aanmelden via de gewenste identiteitsprovider nodig voordat de App of Extensie in gebruik kan worden genomen. Een gebruiker hoeft geen URLs of andere variabelen in te voeren. c) De App of Extensie onthoudt de aanmelding van de gebruiker. Als een gebruiker zijn browsergegevens niet verwijdert, hoeft de gebruiker zich niet opnieuw aan te melden. d) Met de App of Extensie is het tenminste mogelijk om te selecteren: <ul style="list-style-type: none"> 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)

	<ul style="list-style-type: none"> vii. welke schaal er wordt toegepast (aanpassen aan afdrukgebied, aanpassen aan papierformaat of aangepast) viii. welke papierlade er gebruikt wordt voor de printopdracht <p>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.</p> <p>Printen in ChromeOS kan internet-faced. Een internetverbinding is voldoende om een printopdracht te kunnen versturen naar de persoonlijke printwachtrij.</p>
12.	<p>Printen Windows</p> <ul style="list-style-type: none"> 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.
13.	<p>Printen macOS</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Op devices met een door Apple ondersteunde versie van macOS is printen mogelijk via printer driver. De oplossing voorziet in geschikte installatiebestanden. b) Alle uitgevraagde opties, zoals nieten, perforeren, boekjesafwerking (gevouwen A3 of A4 met nietjes in de rug) en ladeselectie zijn te selecteren en functioneren bij het printen via de printer driver in macOS. c) Printen in macOS kan internet-faced. Een internetverbinding is voldoende om een printopdracht te kunnen versturen naar de persoonlijke printwachtrij.
14.	<p>Printen overige besturingssystemen</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Op devices met door Apple of Google ondersteunde versies van iOS, iPadOS en Android devices, is printen mogelijk via een app of extensie. b) Printen via deze apps of extensies kan internet-faced. Een internetverbinding is voldoende om een printopdracht te kunnen versturen naar de persoonlijke printwachtrij.
15.	<p>Scannen – Bestemmingen</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Op multifunctionals zijn scanworkflows (door gebruikers met toegang tot de betreffende workflow) te selecteren nadat er vanaf het hoofdscherm één scanknop is geselecteerd. <p>Scannen kan naar:</p> <ul style="list-style-type: none"> b) e-mail waarbij: <ul style="list-style-type: none"> i. het e-mailadres van de ingelogde gebruiker herkend en voorgesteld wordt als bestemming. ii. Een gebruiker kan kiezen uit een aantal vooraf gedefinieerde e-mailadressen. c) naar Google shared en personal Drive waarbij: <ul style="list-style-type: none"> i. De scan wordt afgeleverd met de identiteit van de ingelogde gebruiker. ii. Er meerdere scanworkflows geconfigureerd kunnen worden. iii. Het beginpad per scanworkflow gedefinieerd kan worden. iv. Toegang tot specifieke scanworkflows per gebruiker(groep) verstrekt kan worden. d) Naar ONS Nedap waarbij: <ul style="list-style-type: none"> i. De scan wordt afgeleverd met de identiteit van de ingelogde gebruiker. ii. Er meerdere scanworkflows geconfigureerd kunnen worden. iii. Het beginpad per scanworkflow gedefinieerd kan worden. iv. Toegang tot specifieke scanworkflows per gebruiker(groep) verstrekt kan worden. v. De scankoppeling bi-directioneel werkt.

16.	<p>Scannen – bestandformaten, resolutie, overige functies</p> <p>a) Het is naar alle gevraagde bestemmingen mogelijk om te scannen in</p> <ol style="list-style-type: none"> i. PDF ii. gecomprimeerde PDF iii. doorzoekbare PDF iv. TIFF <p>b) Standaard wordt gecomprimeerde PDF ingesteld. De gebruiker kan dit per scanopdracht aanpassen.</p>
17.	<p>Scannen – blanco pagina's verwijderen</p> <p>Het is optioneel mogelijk om dubbelzijdig te scannen waarbij de oplossing alle blanco pagina's verwijdert uit het gescande bestand. Dit is mogelijk naar alle bestemmingen.</p>
18.	<p>Rapportages:</p> <p>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.</p> <ol style="list-style-type: none"> i. Aantallen zijn hierbij herkenbaar gesplitst in type activiteit (print, formaat print, scan, kopie), kleur of zwart-wit en dubbelzijdig of enkelzijdig. <p>b) De rapportagedata is te exporteren in CSV of XLSX formaat.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>e) Tijdens de implementatie ondersteunt inschrijver nadrukkelijk bij het configureren van periodieke rapportages op basis waarvan de zorglocaties inzicht krijgen in de printkosten van de gebruikers(groepen) binnen hun locatie.</p>
19.	<p>De printoplossing (multifunctionals, printers en software) functioneert op basis van een uitgaande internetverbinding die Yulius 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.</p>
20.	<p>De aangeboden printoplossing werkt volledig binnen en met de in Bijlage 5 ICT infrastructuur benoemde omgeving en devices.</p>
	<p>Hardware</p>
21.	<p>Type 1 betreft een A3 kleuren MFP met minimaal de volgende specificaties:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Minimaal 55 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. Optioneel: een additionele hoge capaciteitslade voor minimaal 1.500 vel A4. j. Optioneel: een boekjesfinisher die boekjes kan vouwen en nieten in de rug, waarbij vouwen tot en met minimaal 20 vel (o.b.v. papier van 80 g/m²) mogelijk is. k. Optioneel: een externe finisher met uitvoercapaciteit van minimaal 1.500 vel (o.b.v papier van 80 g/m²), die het mogelijk maakt om tot minimaal 40 vel te nieten op meerdere posities. l. Optioneel: 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.

	m. Optioneel: perforatiekit t.b.v. 2 en 4 gaats perforeren.
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 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/m ² . f) Eén universele lade papierlade voor A3 en A4 papier voor minimaal 500 vel (o.b.v. papier van 80 g/m ²). g) Drie lades voor A4 papier met een gezamenlijke capaciteit voor minimaal 1.500 vel (o.b.v. papier van 80 g/m ²). h) Een handinvoer voor minimaal 100 vel (o.b.v. papier van 80 g/m ²). i) Optioneel: een boekjesfinisher die boekjes kan vouwen en nieten in de rug, waarbij vouwen tot en met minimaal 20 vel (o.b.v. papier van 80 g/m ²) mogelijk is. j) Optioneel: een interne finisher met een uitvoercapaciteit van minimaal 400 vel (o.b.v. papier van 80 g/m ²), die het mogelijk maakt om tot minimaal 40 vel te nieten op meerdere posities. k) Optioneel: perforatiekit t.b.v. 2 en 4 gaats perforeren.
23.	Type 3 betreft een A4 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 10 inch. d) Een dubbelzijdige documentendoorvoer. e) Geschikt voor dubbelzijdig afdrukken van papier t/m 160 g/m ² . f) Eén lade voor A4 papier met een capaciteit voor minimaal 500 vel (o.b.v. papier van 80 g/m ²). g) Een handinvoer voor minimaal 50 vel (o.b.v. papier van 80 g/m ²). h) Optioneel: een extra papierlade voor minimaal 500 vel (o.b.v. papier van 80 g/m ²). i) Optioneel: een bijpassende onderkast.
24.	Optioneel: Type 4 betreft een A4 zwart printer met minimaal de volgende specificaties: a) Minimaal 25 PPM in en zwart/wit op de standaard afdrukmodus van het apparaat. b) IEEE 802.1X ondersteuning. c) Geschikt voor dubbelzijdig afdrukken van papier t/m 120 g/m ² . d) Eén lade voor A4 papier met een capaciteit voor minimaal 500 vel (o.b.v. papier van 80 g/m ²). e) Een handinvoer voor minimaal 50 vel (o.b.v. papier van 80 g/m ²).
25.	Alle apparatuur die inschrijver levert voldoet aan de vigerende eisen van Energy Star, Blauwe Engel of vergelijkbaar, voor kantoormachines (imaging equipment).
	Beveiliging en compliance
26.	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.
27.	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).
28.	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.
29.	Wanneer de apparatuur 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. Yulius ontvangt van inschrijver een bewijs met de details van de gegevensverwijdering per apparaat.
30.	Als onderdeel van de implementatie worden standaard wachtwoorden direct bij installatie gewijzigd i.o.m Yulius
31.	Bij security alerts m.b.t. software en firmware dient Yulius geïnformeerd te worden binnen 1 werkdag en dienen binnen 3 werkdagen passende maatregelen genomen te worden.
32.	Tenminste de volgende aspecten worden gelogd: <ul style="list-style-type: none"> 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)
33.	De logging van het systeem moet (ten minste op aanvraag) beschikbaar zijn voor geautoriseerde gebruikers van Yulius, die deze loggegevens willen inzien voor informatiebeveiligingsdoeleinden.
34.	Alle aangeboden apparatuur ondersteunt tenminste 802.1x authenticatie met handmatige certificaat installatie.
35.	SaaS Software die inschrijver aanbiedt aan Yulius, 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).
36.	De oplossing moet voldoen aan de geldende normen en richtlijnen binnen Yulius, waaronder NEN7510, ISO27001 en het IBP-kader voor onderwijs.
37.	Toegang van de leverancier tot systemen en gegevens van Yulius dient te worden beperkt, gecontroleerd en gelogd conform het Zero Trust-principe.
	Service
38.	<p>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 Yulius.</p> <p>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 Yulius, niet-beschikbaarheid van de werkomgeving van Yulius en calamiteiten zoals brand, waterschade e.d. zijn uitgezonderd van de berekening.</p> <p>Voorbeeld:</p> $\text{Beschikbaarheid} = (K - S) / K \times 100\%$ <p>K = Aantal openstellingen per drie maanden S = Totaal aantal uren in de van toepassing zijnde periode van drie (3) maanden, waarin een apparaat niet beschikbaar is.</p> <p>K=617,5</p> <p>Voorbeeld: 12 uur storing/niet beschikbaar in periode van 3 maanden</p> $(617,5-12) / 617,5 \times 100\% = 98,06\%$
39.	Indien een apparaat gedurende twee opeenvolgende kwartalen de 98% niet haalt, behoudt Yulius zich het recht voor om deze kosteloos te laten vervangen door een nieuw apparaat.
40.	Voor de print- en scanmanagement oplossing aangeboden als SaaS garandeert inschrijver een uptime van ten minste 99,6% per kwartaal.

41.	Inschrijver handelt storingsen en klachten van Yulius af op maandag t/m vrijdag van 8.00 tot 17.30 uur, met uitzondering van de algemeen erkende feestdagen in Nederland.
42.	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.
43.	Bij een verstoring die effect heeft op alle in gebruik zijnde apparaten garandeert inschrijver een responstijd van 6 uur en een oplostijd van 8 werkuren.
44.	De performance van de apparatuur is niet afhankelijk van het aantal afdrucken 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.
45.	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.
46.	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.
47.	<p>De kosten van onderhoud/service zijn in de prijs inbegrepen, tenzij onderhoud noodzakelijk is door gedragingen toerekenbaar aan Yulius. Voor onderhoud/service zal Yulius aan inschrijver geen andere dan de in de Overeenkomst genoemde vergoedingen verschuldigd zijn, tenzij onderhoud/ service noodzakelijk is geworden ten gevolge van:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 Yulius. g) Schade door brand, water en andere, van buiten de apparatuur komende oorzaken; h) Het niet of niet tijdig verlenen van toegang tot werkomgeving Yulius door Yulius. <p>Als er een factuur wordt verzonden door een van bovenvermelde punten, dan wordt dit altijd overeengekomen met een daartoe bevoegd persoon van Yulius.</p>
48.	Yulius kan via haar IT Service Management applicatie (Topdesk) incidenten registreren en melden bij inschrijver. De ITSM-applicatie stuurt hiervoor een e-mail naar de Inschrijver. Inschrijver is bereid om e-mails met incidenten of verzoeken die via dit systeem zijn gestuurd te accepteren en in behandeling te nemen en om updates en/of gereed meldingen terug te sturen naar ditzelfde e-mailadres waarbij het referentienummer van Yulius in het onderwerp van de e-mail wordt benoemd.
49.	<p>Inschrijver biedt de volgende diensten zonder dat daarvoor software op werkstations/servers in het netwerk van Yulius geïnstalleerd wordt:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 storingsen met een foutcode die zeker interventie van inschrijver vereisen worden geautomatiseerd doorgegeven aan inschrijver én aan de contactpersoon van Yulius op betreffende locatie.
50.	<p>De inschrijver draagt er per locatie waar apparatuur wordt geplaatst zorg voor dat een ijzeren voorraad aan verbruiksmaterialen aanwezig is, welke inbegrepen is in de afdrukprijs. Onder deze ijzeren voorraad wordt minimaal verstaan: één tonerafvalbak en van iedere kleur ten minste één toner op voorraad.</p> <p>De inschrijver is gedurende de gehele contractperiode verantwoordelijk voor het proactief aanvullen en op peil houden van deze ijzeren voorraad op locatie, zodat continuïteit in het gebruik van de apparatuur is</p>

	gewaarborgd. Hierbij wordt onder 'ijzeren voorraad' niet slechts een eenmalige levering bij plaatsing verstaan, maar een structureel te onderhouden voorraadniveau.
51.	<p>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.</p> <p>Updates en upgrades van oplossingscomponenten op Windows en ChromeOS 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.</p> <p>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 Yulius voorafgaand aan publicatie van de update/upgrade informeert over de aanstaande update/upgrade.</p>
52.	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.
53.	Na inbedrijfstelling en na onderhoud of reparatie voert inschrijver alle verpakkingsmaterialen (van apparatuur en onderdelen) direct af.
54.	De overeenkomst wordt per drie maanden geëvalueerd op tenminste de volgende onderdelen: CMDDB status, aard storingen, responsetijd technicus per storing, (niet-)beschikbaarheid per apparaat, uitgevoerde IMACD-verzoeken (incl. behandeltijd), afdruk- en scanvolume per apparaat (kopieën en prints in kleur en zwart-wit, scans), verbruikt retourrecht, duurzaamheidsdoelen en nieuwe ontwikkelingen (voor zover die voor Yulius van belang zijn). Inschrijver levert de rapportage binnen 3 weken na afloop van de rapportageperiode aan bij Yulius.
55.	Inschrijver initieert een overlegstructuur waarbij tenminste per rapportageperiode een overleg wordt gepland. Dit overleg vindt in principe digitaal plaats tenzij Yulius verzoekt om dit overleg op locatie bij Yulius te laten plaatsvinden.
	Commercieel en facturatie
56.	<p>Het door Yulius geproduceerde afdrukvolume wordt afgerekend op basis van werkelijk verbruik. In de afdrukprijs zijn de kosten voor onderhoud/service (zoals omschreven in eis 45) en alle verbruiksmaterialen opgenomen, behalve afdrukmedia (papier) en nietjes. Indien van toepassing worden nietjes apart geprijsd op het prijzenblad.</p> <p>Voor het verzenden van verbruiksmaterialen die inbegrepen zijn bij de afdrukprijs worden geen verzendkosten in rekening gebracht.</p>
57.	Scans worden niet in rekening gebracht.
58.	Yulius 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.
59.	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.
60.	Het verwijderen, ophalen en terugnemen van de multifunctionals na beëindiging van de overeenkomst is voor rekening van de inschrijver.
61.	Yulius ontvangt per kwartaal een factuur voor: <ul style="list-style-type: none"> a) Huur per kwartaal, vooraf b) Afrekening werkelijk gemaakte afdrukken per kwartaal, achteraf
62.	Opdrachtnemer verzendt de factuur elektronisch in XML-formaat naar het volgende e-mailadres: facturen@yulius.nl. Indien technisch en operationeel mogelijk, zal de facturering plaatsvinden via het Peppol-netwerk.

63.	Afdrukken die een combinatie zijn van kleur en zwart, worden separaat in kleur en zwart geregistreerd en in rekening gebracht. Als voorbeeld: Een afdrukopdracht 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.
64.	Onder een afdruk wordt verstaan; één A4 afdruk of kleiner. Een A3 afdruk wordt als 2x een A4 afdruk geregistreerd.
65.	Opdrachtnemer factureert de huurprijs per kwartaal vooraf middels een verzamelfactuur voor de Yulius Onderwijslocaties en een verzamelfactuur voor de Yulius Zorglocaties aan opdrachtgever, met vermelding van: <ul style="list-style-type: none"> a) factuurnummer; b) factuurdatum; c) de periode waarop de factuur betrekking heeft; d) een aanduiding Yulius Onderwijs of Yulius Zorg; e) de betreffende Yulius-locaties; f) een kosten uitsplitsing per soort machine; g) het geldende btw-tarief; h) de totaalprijs inclusief en exclusief btw; i) kostenplaats als referentie.
66.	Opdrachtnemer factureert achteraf per kwartaal de daadwerkelijk afgenomen tikken middels een verzamelfactuur voor de Yulius Onderwijslocaties en een verzamelfactuur voor de Yulius Zorglocaties aan Opdrachtgever, met vermelding van: <ul style="list-style-type: none"> a) factuurnummer; b) factuurdatum; c) de periode waarop de factuur betrekking heeft; d) een aanduiding Yulius Onderwijs of Yulius Zorg; e) de betreffende Yulius-locaties; f) een onderverdeling van de tikken in zwart/wit en kleur; g) het geldende btw-tarief; h) de totaalprijs inclusief en exclusief btw; i) kostenplaats als referentie.
67.	opdrachtnemer kan jaarlijks een verzoek indienen voor prijsindexatie, mits de kwaliteit van de dienstverlening minimaal voldoet aan de gestelde eisen. Als de kwaliteit onvoldoende is, vervalt het recht op een indexatieverzoek. Uiteraard gaan hier altijd eerst gesprekken aan vooraf. <p>Vanaf 1 februari 2028 mag opdrachtnemer één keer per contractjaar een verzoek tot indexatie indienen. Dit verzoek dient minimaal twee maanden van tevoren schriftelijk bij opdrachtgever ingediend te worden. Als opdrachtgever geen tijdig verzoek ontvangt, wordt dit niet in behandeling genomen en blijven de huidige tarieven dat contractjaar van kracht.</p> <p>De indexatie wordt gebaseerd op het indexcijfer van de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) - Materiële kosten, conform het voorlopige indexcijfer van het komende jaar.</p> <p>Een verzoek tot indexatie moet een toelichting en onderbouwing bevatten met de huidige en voorgestelde tarieven. Tariefwijzigingen kunnen alleen worden doorgevoerd na schriftelijke goedkeuring van de centrale contractmanager van Opdrachtgever en gaan nooit met terugwerkende kracht in. Na goedkeuring kunnen de nieuwe tarieven vanaf de daaropvolgende maand worden toegepast en worden deze via een addendum bevestigd.</p>