

Bijlage 4 Programma van eisen Conexus

Algemeen	
1.	De looptijd van de overeenkomst is 60 maanden, de ingangsdatum van de overeenkomst is 01-01-2027. Er is de mogelijkheid om de overeenkomst tweemaal 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 31-12-2031. Dit is ook van toepassing op tussentijds bijgeplaatste apparatuur. Indien Conexus gebruikt maakt van de opties tot verlenging wordt de expiratiedatum uiterlijk 31-12-2033.
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: <ul 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: <ul style="list-style-type: none"> i. toegespitst op de specifieke configuratie bij Conexus, ii. in overleg tussen inschrijver en Conexus opgemaakt en door Conexus geaccordeerd. b) Vier key-user training(en) over: <ul 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).
8.	Identiteitsmanagement <ul style="list-style-type: none"> 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 Conexus 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 ook automatisch verwijderd uit de oplossing d) ogelijk om meerdere identiteitsproviders (zoals meerdere Microsoft Entra ID's) te configureren. e) Het is mogelijk om gebruikers en groepen toe te voegen die niet in de omgevingen van de door Conexus gekozen identiteitsproviders voorkomen. Dit om bijvoorbeeld externen gecontroleerd toegang te geven tot de print- en scanoplossing. f) 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. g) De oplossing vereist geen integratie met een lokale Active Directory of een trust naar het domein van Conexus, aangezien die niet bestaat.
9.	Identificatie <ul 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, EV2 en EV3, MIFARE UltraLight, HID® Prox, HiTag 2, HiTag S en EM 410x, EM4x02 technologie passen/tags ondersteunt. De paslezers worden onzichtbaar ingebouwd in de multifunctionals waarbij de multifunctionals 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. b) De oplossing voorziet in een methode waarmee gebruikers zelfstandig een pas kunnen registreren aangezien er geen pasnummers in Entra ID zijn opgenomen.

	<ul style="list-style-type: none"> c) Het is mogelijk om te authenticeren met een pas en als alternatief 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) De bewaartijd van printopdrachten wordt ingesteld op 1 dag. Na de ingestelde periode worden niet opgehaalde printopdrachten verwijderd. 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.
11.	<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 een Print Support App. b) Installatiebestanden zijn geschikt voor installatie via Microsoft Intune. c) Er kunnen gewenste standaard instellingen voor afdrukken worden toegepast (zwart, dubbelzijdig) 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.
12.	<p>Printen overige besturingssystemen</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Op devices met door Apple of Google ondersteunde versies van macOS, iOS, iPadOS, ChromeOS en Android, is printen mogelijk via een driver, 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.
13.	<p>Multifunctionaliteit</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Als een multifunctional een (grote) opdracht aan het printen is, kan een gebruiker gelijktijdig een scan maken of alvast een kopieeropdracht gereed zetten om na de printopdracht uit te voeren. b) Wanneer een gebruiker is ingelogd, kan de gebruiker eenvoudig wisselen tussen de functionaliteiten printen, scannen en kopiëren zonder daarvoor eerst uit te hoeven loggen en weer opnieuw in te hoeven loggen.
14.	<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 andere gebruikers kan opzoeken om daar rechtstreeks naartoe te scannen. c) naar SharePoint Online 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. Gebruikers ná het ingestelde beginpad door mappen kunnen bladeren om hieruit een bestemming te kiezen. v. Toegang tot specifieke scanworkflows per gebruiker(groep) verstrekt kan worden. vi. Gebruikers alleen mappen zien waartoe zij op basis van hun identiteit toegangsrechten hebben. <p>d) naar OneDrive for Business waarbij:</p> <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.
15.	<p>Scannen – bestandformaten, resolutie, overige functies</p> <p>a) Het is naar alle gevraagde bestemmingen mogelijk om te scannen in</p> <ul 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> <p>c) Het is mogelijk om dubbelzijdig te scannen waarbij de oplossing alle blanco pagina's verwijdert uit het gescande bestand.</p>
16.	<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> <ul 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>
17.	De printoplossing (multifunctionals, printers en software) functioneert op basis van een uitgaande internetverbinding die Conexus 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.
18.	De aangeboden printoplossing werkt volledig binnen en met de in Bijlage 5 ICT infrastructuur benoemde omgeving en devices.
	Hardware
19.	<p>Type 1 betreft een A3 kleuren MFP met minimaal de volgende specificaties:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Minimaal 60 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) Een boekjesfinisher die boekjes kan vouwen en nieten in de rug, waarbij vouwen tot en met minimaal 15/20 vel (o.b.v. papier van 80 g/m²) mogelijk is. k) Een perforatiekit voor 2/4 gaats perforatie.

20.	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 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. j) Optioneel: een perforatiekit voor 2/4 gaats perforatie.
21.	Alle apparatuur die inschrijver levert voldoet aan de vigerende eisen van Energy Star, Blauwe Engel of vergelijkbaar, voor kantoormachines (imaging equipment).
	Security
22.	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.
23.	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).
24.	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.
25.	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. Conexus ontvangt van inschrijver een bewijs met de details van de gegevensverwijdering per apparaat.
26.	Als onderdeel van de implementatie worden standaard wachtwoorden direct bij installatie gewijzigd i.o.m Conexus.
27.	Bij security alerts m.b.t. software en firmware dient Conexus geïnformeerd te worden binnen 1 werkdag en dienen binnen 3 werkdagen passende maatregelen genomen te worden.
28.	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)
29.	De logging van het systeem moet (ten minste op aanvraag) beschikbaar zijn voor geautoriseerde gebruikers van Conexus, die deze loggegevens willen inzien voor informatiebeveiligingsdoeleinden.
30.	Alle aangeboden apparatuur ondersteunt tenminste 802.1x authenticatie met handmatige certificaat installatie.
31.	SaaS Software die inschrijver aanbiedt aan Conexus, 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

32.	<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 Conexus.</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 Conexus, niet-beschikbaarheid van de werkomgeving van Conexus en calamiteiten zoals brand, waterschade e.d. zijn uitgezonderd van de berekening.</p> <p>Voorbeeld:</p> <p>Beschikbaarheid = $(K - S) / K \times 100\%$</p> <p>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.</p> <p>K=617,5</p> <p>Voorbeeld: 12 uur storing/niet beschikbaar in periode van 3 maanden</p> <p style="text-align: center;">$(617,5-12) / 617,5 \times 100\% = 98,06\%$</p>
33.	<p>Indien een apparaat gedurende twee opeenvolgende kwartalen de 98% niet haalt, behoudt Conexus zich het recht voor om deze kosteloos te laten vervangen door een nieuw apparaat.</p>
34.	<p>Voor de print- en scanmanagement oplossing aangeboden als SaaS garandeert inschrijver een uptime van ten minste 99,6% per kwartaal.</p>
35.	<p>Inschrijver handelt storingen en klachten van Conexus af op maandag t/m vrijdag van 8.00 tot 17.30 uur, met uitzondering van de algemeen erkende feestdagen in Nederland.</p>
36.	<p>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.</p>
37.	<p>Bij een verstoring die effect heeft op alle in gebruik zijnde apparaten garandeert inschrijver een oplostijd van 8 werkuren.</p>
38.	<p>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.</p>
39.	<p>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.</p>
40.	<p>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.</p>
41.	<p>De kosten van onderhoud/service zijn in de prijs inbegrepen, tenzij onderhoud noodzakelijk is door gedragingen toerekenbaar aan Conexus. Voor onderhoud/service zal Conexus aan inschrijver geen andere dan de in de Overeenkomst genoemde vergoedingen verschuldigd zijn, tenzij onderhoud/ service noodzakelijk is geworden ten gevolge van:</p> <ol 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 Conexus.

	<p>g) Schade door brand, water en andere, van buiten de apparatuur komende oorzaken; h) Het niet of niet tijdig verlenen van toegang tot werkomgeving Conexus door Conexus.</p> <p>Als er een factuur wordt verzonden door een van bovenvermelde punten, dan wordt dit altijd overeengekomen met een daartoe bevoegd persoon van Conexus.</p>
42.	<p>Conexus kan via haar IT Service Management applicatie (ITSM) incidenten registreren en melden bij inschrijver. Hierbij is minimaal een e-mail koppeling vereist. 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 Conexus in het onderwerp van de e-mail wordt benoemd. Hierbij wordt opgemerkt dat de 1e lijns ondersteuning en triage ondergebracht bij Cloudwise en Cloudwise dus ook in staat moet worden gesteld om de meldingen verder op te volgen.</p>
43.	<p>Inschrijver biedt de volgende diensten zonder dat daarvoor software op werkstations/servers in het netwerk van Conexus geïnstalleerd wordt:</p> <p>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 Conexus.</p>
44.	<p>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.</p>
45.	<p>a) Inschrijver zorgt ervoor dat alle software (waaronder ook firmware) steeds op de laatste stabiele versie is gedurende de looptijd van de overeenkomst. b) Updates en upgrades die gericht zijn op het voorkomen van veiligheidsrisico's worden binnen 1 week na release geïmplementeerd. c) Voor overige updates en upgrades geldt een termijn van maximaal drie maanden na release. d) Het uitvoeren van updates en upgrades die impact hebben op de SaaS print- en scanmanagementoplossing of de apparaten wordt uitgevoerd door inschrijver. e) Updates en upgrades die impact hebben op de beschikbaarheid van de apparatuur of de software vinden buiten kantooruren plaats. f) 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. g) 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 Conexus voorafgaand aan publicatie van de update/upgrade informeert over de aanstaande update/upgrade.</p>
46.	<p>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.</p>
47.	<p>Na inbedrijfstelling en na onderhoud of reparatie voert inschrijver alle verpakkingsmaterialen (van apparatuur en onderdelen) direct af.</p>
48.	<p>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. behandeltd), afdruk- en scanvolume per apparaat (kopieën en prints in kleur en zwart-wit, scans), verbruikt retourrecht, duurzaamheidsdoelen en nieuwe ontwikkelingen (voor zover die voor Conexus van belang zijn). Inschrijver levert de rapportage binnen 3 weken na afloop van de rapportageperiode aan bij Conexus.</p>
49.	<p>Inschrijver initieert een overlegstructuur waarbij tenminste per rapportageperiode een overleg wordt gepland. Dit overleg vindt in principe digitaal plaats tenzij Conexus verzoekt om dit overleg op locatie bij Conexus te laten plaatsvinden.</p>
	<p>Commercieel en facturatie</p>
50.	<p>Het door Conexus geproduceerde afdrukvolume wordt afgerekend op basis van werkelijk verbruik. In de afdrukprijs zijn de kosten voor onderhoud/service (zoals omschreven in eis 41) en alle</p>

	<p>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>
51.	Scans worden niet in rekening gebracht.
52.	Conexus 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.
53.	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.
54.	Het verwijderen, ophalen en terugnemen van de apparatuur na beëindiging van de overeenkomst is voor rekening van de inschrijver.
55.	Inschrijver geeft bij voorbaat toestemming om de apparatuur aan het einde van de overeenkomst binnen Nederland te laten verplaatsen door een daarin gespecialiseerde partij of nieuwe leverancier om zo het aantal transportbewegingen te beperken en te bewerkstelligen dat het leveren van nieuwe apparatuur gelijktijdig kan plaatsvinden met het ophalen van oude apparatuur. Het verplaatsen van de apparatuur bij einde van de overeenkomst is in voorkomend geval voor rekening van Conexus.
56.	Conexus ontvangt per kwartaal één factuur voor: <ul style="list-style-type: none"> d) Huur per kwartaal, vooraf e) Afrekening werkelijk gemaakte afdrukken per kwartaal, achteraf
57.	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.
58.	Onder een afdruk wordt verstaan; één A4 afdruk of kleiner. Een A3 afdruk wordt als 2x een A4 afdruk geregistreerd.
59.	<p>Inschrijver stuurt een digitale factuur die betrekking heeft op de geplaatste apparatuur. Op deze factuur wordt minimaal het volgende vermeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) ID nummer van het apparaat b) Locatie van het apparaat c) Naam school d) BRIN nummer e) Periodevermelding f) Debiteurnummer g) Aantal afdrukken/ kosten gesplitst in kleur en zwart-wit per schoollocatie t.b.v. de doorbelasting, per locatie is dus direct inzichtelijk wat de kosten zijn. h) Vermelding van begin- en eindstand van de periode voor kleur en zwart-wit.
60.	Inschrijver verklaart bereid te zijn de door opdrachtgever beschikbaar gestelde bestellijst eerste bestelling na gunning volledig in te vullen en ter goedkeuring aan opdrachtgever voor te leggen. De geaccordeerde bestellijst geldt als uitgangspunt voor de eerste levering en de daarop gebaseerde facturatie.
61.	Eenmaal per jaar kunnen afdrukprijzen 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 Conexus minimaal 2 maanden voorafgaand aan de indexatiedatum van de wijziging op de hoogte. Hiervan kan voor het eerst gebruik worden gemaakt per (01-01-2028).