

Bijlage 4 Programma van eisen Hét Service Centrum

	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 driemaal 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. Als Hét Service Centrum gebruik maakt van de opties tot verlenging wordt de expiratiedatum uiterlijk 28-02-2035.
3.	De aangeboden apparatuur voldoet aan alle relevante, in Nederland geldende, wettelijke voorschriften, onder andere op het gebied van arbeidsomstandigheden, milieu, ergonomie en veiligheid. Dit geldt voor de huidige wetgeving, maar ook voor al aangekondigde toekomstige veranderingen.
4.	Alle menu's, displays, portals en gebruikershandleidingen (van apparatuur en software) zijn in de Nederlandse taal. Voor productspecifieke beheerdershandleidingen is Engels ook toegestaan.
5.	Als onderdeel van de oplevering verzorgt inschrijver: a) Instructiemateriaal over het in gebruik nemen van de oplossing en de functies printen, scannen en kopiëren. De inhoud van het instructiemateriaal wordt: i. toegespitst op de specifieke configuratie bij de verschillende Opdrachtgevers. ii. in overleg tussen inschrijver en Hét Service Centrum opgemaakt en door Hét Service Centrum geaccordeerd. b) Een key-user training per Opdrachtgever over: 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.	De opdrachtnemer stemt de levering en eventuele plaatsing van de apparatuur tijdig af met Hét Service Centrum van opdrachtgever. De opdrachtnemer houdt bij de planning en uitvoering van leveringen rekening met de geldende openingstijden en eventuele logistieke beperkingen van de betreffende locaties. Hét Service Centrum stelt de actuele openingstijden en relevante locatie-informatie op verzoek beschikbaar aan de opdrachtnemer. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opstellen, afstemmen en naleven van een realistische en uitvoerbare leveringsplanning. De opdrachtnemer neemt proactief het initiatief om: a) benodigde informatie over openingstijden en bereikbaarheid op te vragen; b) levermomenten hierop af te stemmen; c) knelpunten tijdig te signaleren en in overleg met opdrachtgever op te lossen. Leverafspraken per locatie worden voorafgaand aan levering expliciet afgestemd en bevestigd met Hét Service Centrum.
7.	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
8.	Inschrijver levert en installeert een print- en scanmanagementoplossing. De oplossing wordt aangeboden als Software as a Service (SaaS). Het betreft één installatie.
9.	Identiteitsmanagement a) De oplossing heeft integratie/ koppeling met Microsoft Entra ID t.b.v. identificatie/authenticatie. Microsoft Entra ID kan als identiteitsprovider worden gebruikt. b) De oplossing kan rechtstreeks groepsinformatie van Microsoft Entra ID synchroniseren zodat gebruikers geautomatiseerd aan gelijknamige groepen in de oplossing worden toegevoegd en Hét Service Centrum 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 of Google Workspace wordt verwijderd, wordt deze gebruiker: - o ook automatisch verwijderd uit de oplossing of

	○ in de oplossing apart en herkenbaar gemarkeerd zodat de groep uit Entra ID verwijderde gebruikers eenvoudig compleet in beeld kan worden gebracht en alsnog handmatig in bulk kan worden verwijderd. d) Het is mogelijk om meerdere Microsoft Entra ID's als identiteitsprovider te configureren. e) De oplossing ondersteunt Modern Authentication (naar de definitie van Microsoft). Het is niet nodig om accounts van Modern Authentication uit te zonderen om (alle onderdelen van) de oplossing te laten functioneren. f) De oplossing vereist geen integratie met een lokale Active Directory of een trust naar het domein van Hét Service Centrum.
10.	Identificatie 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. Single-function-printers worden niet voorzien van paslezers. b) De oplossing voorziet in een methode waarmee gebruikers zelfstandig een pas kunnen registreren aangezien er geen pasnummers in Entra ID zijn opgenomen. c) Het is mogelijk om te authenticeren met een pas en met een pincode van 6 cijfers. d) Het genereren van pincodes gebeurt automatisch door de oplossing. Er is geen interactie van een beheerder nodig om een pincode voor een gebruiker aan te maken. De pincode wordt automatisch naar de gebruiker gestuurd per e-mail. e) Na deze identificatie zijn de volgende functionaliteiten beschikbaar voor de gebruiker: i. Printen ii. Scannen iii. Kopiëren f) Uitloggen is tenminste mogelijk via een uitlogknop op de multifunctional. g) Na ca. 60 seconden inactiviteit, waarbij een gebruiker geen interactie heeft met het apparaat, wordt de gebruiker automatisch uitgelogd. h) Zonder identificatie is gebruik van de multifunctionals niet mogelijk.
11.	Printen Algemeen a) Na identificatie krijgt de gebruiker uitsluitend toegang tot de eigen printwachtrij. b) Een printopdracht kan op ieder aangesloten apparaat, na identificatie, door de betreffende gebruiker, afgedrukt worden. c) Een printopdracht kan op iedere aangesloten apparaat, na identificatie door de betreffende gebruiker, nog verwijderd worden. d) Het is mogelijk om een printopdracht, na identificatie, op een multifunctional, nog te wijzigen op minimaal de volgende parameters: i. Of de opdracht enkel- of dubbelzijdig wordt afgedrukt. ii. Het aantal keer dat de printopdracht afgedrukt wordt iii. Of de afdruk op basis van automatische kleurherkenning of in zwart-wit wordt geprint. e) De bewaartijd van printopdrachten van printopdrachten wordt ingesteld op 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.
12.	Printen Windows a) Op devices met een door Microsoft ondersteund Windows OS is printen mogelijk via printer driver. b) Installatiebestanden van printer drivers voor zijn geschikt voor installatie via Microsoft Intune. c) 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. d) Printen in Windows kan internet-faced. Een internetverbinding is voldoende om een printopdracht te kunnen versturen naar de persoonlijke printwachtrij.
13.	Printen overige besturingssystemen

	a) Op devices met door Apple of Google ondersteunde versies van macOS, iOS, iPadOS, ChromeOS en Android devices, is printen mogelijk via een driver, een app of extensie. b) Ladeselectie en alle uitgevraagde afwerkingsopties (nieten, perforeren, boekjesafwerking) kunnen aangestuurd worden bij het printen via een app of extensie. c) Printen via deze apps of extensies kan internet-faced. Een internetverbinding is voldoende om een printopdracht te kunnen versturen naar de persoonlijke printwachtrij.
14.	Scannen – Bestemmingen Scannen kan naar: a) e-mail waarbij: i. het e-mailadres van de ingelogde gebruiker herkend en voorgesteld wordt als bestemming. ii. Een gebruiker kan een bestemming kan opzoeken in de Global Adress List b) naar OneDrive for Business waarbij: 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.	Scannen – bestandsformaten, resolutie, overige functies a) Het is naar alle gevraagde bestemmingen mogelijk om te scannen in i. PDF ii. PDF/A iii. gecomprimeerde PDF iv. doorzoekbare PDF v. TIFF b) De standaardinstellingen worden in nader overleg bepaald. De eindgebruiker kan het gewenste bestandsformaat per individuele scanopdracht wijzigen. i. Het is hierbij geaccepteerd dat, wanneer de functionaliteit voor OCR (doorzoekbare PDF) is geselecteerd, het systeem de scanopdracht automatisch en dwingend vastzet op het bestandsformaat 'doorzoekbare PDF'. De vrije keuze voor de overige bestandsformaten mag in dat specifieke geval komen te vervallen. c) Het is (naar alle bestemmingen) mogelijk om dubbelzijdig te scannen waarbij alle blanco pagina's worden verwijderd uit het gescande bestand.
16.	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. 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.
17.	Netwerkconnectiviteit en printrouthering a) De aangeboden oplossing voor multifunctionals ondersteunt veilig printen via uitsluitend een uitgaande internetverbinding. Hét Service Centrum stelt deze verbinding beschikbaar. Zowel het apparaat van de eindgebruiker als de multifunctional hebben hiervoor alleen een internetverbinding nodig. Het vereisen of gebruiken van VPN-verbindingen voor deze functionaliteit is niet toegestaan. b) De aangeboden oplossing voor single function printers (type 4) ondersteunt rechtstreeks printen vanaf de werkplek naar de printer op het lokale netwerk. Hét Service Centrum faciliteert de benodigde netwerkrouthering op de eigen infrastructuur om deze lokale communicatie mogelijk te maken. De oplossing ondersteunt hiervoor in ieder geval twee routes voor het printverkeer: i. Via een printserver. ii. Via directe (gerouteerde) LAN-communicatie tussen de werkplek en de printer.
18.	De aangeboden printoplossing werkt volledig binnen en met de in Bijlage 5 ICT infrastructuur benoemde omgeving en devices.
	Hardware
19.	Type 1 betreft een A3 kleuren MFP met minimaal de volgende specificaties: c) Minimaal 50 PPM in kleur en zwart/wit op de standaard afdrukmodus van het apparaat. d) IEEE 802.1X ondersteuning.

	e) Een display van minimaal 10 inch. f) Een single pass documentendoorvoer waarmee de boven- en onderkant van dubbelzijdige documenten tegelijkertijd gescand worden. g) Geschikt voor dubbelzijdig afdrukken van papier t/m 200 g/m². h) Eén universele lade papierlade voor A3 en A4 papier voor minimaal 500 vel (o.b.v. papier van 80 g/m²). i) Drie lades voor A4 papier met een gezamenlijke capaciteit voor minimaal 1.500 vel (o.b.v. papier van 80 g/m²). j) Een handinvoer voor minimaal 100 vel (o.b.v. papier van 80 g/m²). k) Optioneel: een additionele hoge capaciteitslade voor minimaal 1.500 vel A4. l) Optioneel: 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. m) 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. n) Optioneel: een perforatiekit die 2 en 4 gaats kan perforeren (alleen i.c.m. een finisher)
20.	Type 2 betreft een A3 kleuren MFP met minimaal de volgende specificaties: a) Minimaal 25 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 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.
21.	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 200 g/m². f) Eén lade voor A4 papier met een gezamenlijke capaciteit voor minimaal 250 vel (o.b.v. papier van 80 g/m²). g) Een handinvoer voor minimaal 50 vel (o.b.v. papier van 80 g/m²). h) Optioneel: een extra papierlade van 500 vel (o.b.v. papier van 80 g/m²). i) Optioneel: een bijpassende onderkast.
22.	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) Een geldige 'Mopria Print'-certificering d) Ondersteunt gerouteerde communicatie over verschillende VLAN's op basis van de TCP/IP-protocolstack. e) PCL6 en PostScript3 (of emulatie hiervan) ondersteuning. f) Geschikt voor dubbelzijdig afdrukken van papier t/m 120 g/m². g) Eén lade voor A4 papier met een capaciteit voor minimaal 500 vel (o.b.v. papier van 80 g/m²). h) Een handinvoer voor minimaal 50 vel (o.b.v. papier van 80 g/m²). i) Optioneel: een extra papierlade van 500 vel (o.b.v. papier van 80 g/m²).
23.	De inschrijver voorziet optioneel op alle in behandelruimten geplaatste apparatuur een duidelijk zichtbare en professioneel vormgegeven communicatiedrager (bijvoorbeeld een imageskin of sticker) op de voorkant van het apparaat. De communicatiedrager bevat ten minste: • Een begrijpelijke, laagdrempelige boodschap dat de emissies van het apparaat ruim onder de geldende normen liggen en geen risico vormen voor mens en milieu; • Een QR-code of vergelijkbare digitale verwijzing naar een publiek toegankelijke webpagina met nadere toelichting en onderbouwing van de emissiewaarden en duurzaamheid van de apparatuur.

24.	Alle apparatuur die inschrijver levert voldoet aan de vigerende eisen van Energy Star, Blauwe Engel of vergelijkbaar, voor kantoormachines (imaging equipment).
	Security
25.	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.
26.	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).
27.	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.
28.	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. Hét Service Centrum ontvangt van inschrijver een bewijs met de details van de gegevensverwijdering per apparaat.
29.	Als onderdeel van de implementatie worden standaard wachtwoorden direct bij installatie gewijzigd i.o.m Hét Service Centrum.
30.	De aangeboden soft- en hardware zijn voorzien van een adequaat proces voor het beheer van veiligheidsrisico's in soft- en firmware. Hiervoor gelden de volgende responstijden en afspraken: a) Informatieplicht: Bij kritieke en hoge (High/Critical) security alerts vanuit de fabrikant/ontwikkelaar of de markt, informeert de inschrijver Hét Service Centrum proactief binnen uiterlijk 1 werkdag na het bekend worden van de kwetsbaarheid. b) Tijdelijke maatregelen (Mitigatie): Bij kritieke kwetsbaarheden waar direct risico is op misbruik, voert de inschrijver uiterlijk binnen 2 werkdagen een mitigerende workaround uit om het risico in te dammen. De inschrijver deelt de instructies voor deze workaround direct na het bekend worden met Hét Service Centrum, zodat zij de afweging kunnen maken de maatregel zelf (versneld) in eigen beheer door te voeren. c) Permanente oplossing (Patches): Zodra de fabrikant/ontwikkelaar een definitieve, geteste firmware- of software-update beschikbaar stelt ter oplossing van het lek, rolt de inschrijver deze update binnen maximaal 3 werkdagen gecontroleerd uit. De inschrijver stelt de patch tevens direct na vrijgave beschikbaar aan Hét Service Centrum, zodat ook hier de afweging gemaakt kan worden om deze eventueel in eigen beheer uit te rollen. d) Behoud van verantwoordelijkheid: Indien Hét Service Centrum besluit een gedeelde workaround of patch versneld in eigen beheer uit te voeren, ontslaat dit de inschrijver niet van zijn verplichtingen. De inschrijver blijft te allen tijde verantwoordelijk voor de uiteindelijke werking, de nacontrole en eventuele nazorg om de algehele veiligheid en stabiliteit van de oplossing te garanderen.
31.	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)
32.	De logging van het systeem moet (ten minste op aanvraag) beschikbaar zijn voor geautoriseerde gebruikers van Hét Service Centrum, die deze loggegevens willen inzien voor informatiebeveiligingsdoeleinden.
33.	Alle aangeboden apparatuur geeft de beheerder de mogelijkheid om onversleutelde of verouderde protocollen op de netwerkkaart fysiek en volledig uit te schakelen. Inschrijver ondersteunt tijdens de implementatie bij het maken van configuratie waarbij niet gebruikte protocollen worden uitgeschakeld.
34.	SaaS Software die inschrijver aanbiedt aan Hét Service Centrum 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
35.	Inschrijver garandeert een beschikbaarheid per apparaat, per opdrachtgever 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 Hét Service Centrum. 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 Hét Service Centrum, niet-beschikbaarheid van de werkomgeving van Hét Service Centrum en calamiteiten zoals brand, waterschade e.d. zijn uitgezonderd van de berekening. Voorbeeld: $\text{Beschikbaarheid} = (K - S) / K \times 100\%$ K = Aantal openstellinguren per drie maanden S = Totaal aantal uren in de van toepassing zijnde periode van drie (3) maanden, waarin een apparaat niet beschikbaar is. K=617,5 Voorbeeld: 12 uur storing/niet beschikbaar in periode van 3 maanden $(617,5-12) / 617,5 \times 100\% = 98,06\%$
36.	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.
37.	Voor de print- en scanmanagementoplossing aangeboden als SaaS garandeert inschrijver een uptime van ten minste 99,6% per kwartaal.
38.	Inschrijver handelt storingen en klachten van Hét Service Centrum af op maandag t/m vrijdag van 8.00 tot 17.30 uur, met uitzondering van de algemeen erkende feestdagen in Nederland.
39.	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.
40.	Bij een verstoring die effect heeft op alle in gebruik zijnde apparaten garandeert inschrijver een oplostijd van 4 werkuren.
41.	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.
42.	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.
43.	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.
44.	De kosten van onderhoud/service zijn in de prijs inbegrepen, tenzij onderhoud noodzakelijk is door gedragingen toerekenbaar aan Hét Service Centrum. Voor onderhoud/service zijn Hét Service Centrum 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 Hét Service Centrum 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 Hét Service Centrum Als er een factuur wordt verzonden naar aanleiding van één van bovenvermelde punten, dan wordt dit altijd overeengekomen met een daartoe bevoegd persoon van Hét Service Centrum.
45.	a) Hét Service Centrum kan via de IT Service Management applicatie (ITSM) incidenten registreren en melden bij inschrijver. De ITSM-applicatie verstuurt hiervoor een e-mail naar de Inschrijver. Als minimum integratie is inschrijver in staat om i. e-mails met incidenten of verzoeken die via dit systeem zijn gestuurd te accepteren en in behandeling te nemen ii. om updates en/of gereed meldingen terug te sturen naar ditzelfde e-mailadres waarbij het referentienummer van Hét Service Centrum in het onderwerp van de e-mail wordt benoemd. Verder zorgt inschrijver ervoor dat: b) Bij de behandeling van incidenten en verzoeken, de tickets niet persoonlijk op naam van medewerkers van Hét Service Centrum worden gezet aangezien in principe iedere medewerker van de betreffende afdeling van Hét Service Centrum kan assisteren en dit anders de afhandeling onnodig kan vertragen. c) Er bij updates of sluiting van het tickets inhoudelijk verslag wordt gedaan.
46.	Inschrijver biedt de volgende diensten zonder dat daarvoor software op werkstations/servers in het netwerk van Hét Service Centrum 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 Hét Service Centrum op betreffende locatie.
47.	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.
48.	Opdrachtnemer levert alle verbruiksmaterialen op de door opdrachtgever aangewezen afleverlocaties. Afhankelijk van de deelnemende opdrachtgever vindt levering plaats: i. rechtstreeks op de locatie waar de multifunctional is opgesteld; of ii. op een door opdrachtgever aangewezen centrale of regionale afleverlocatie, vanwaar opdrachtgever de verdere interne distributie verzorgt. Uiterlijk na definitieve gunning stellen opdrachtgever en opdrachtnemer in onderling overleg per deelnemende opdrachtgever een definitief leverings- en distributieoverzicht vast. Hierin is opgenomen op welke afleverlocatie de verbruiksmaterialen voor iedere multifunctional worden geleverd. Alle geleverde verbruiksmaterialen zijn per verpakkingseenheid duidelijk en eenduidig gelabeld. De labeling moet zodanig zijn dat de ontvanger direct kan vaststellen voor welke multifunctional/printer en locatie het verbruiksmateriaal bestemd is, zonder daarvoor aanvullende informatie of systemen te hoeven raadplegen. Het label bevat ten minste: i. de naam of code van de betreffende opdrachtgever; ii. de locatie waarvoor het verbruiksmateriaal bestemd is; iii. een voor de gebruikers van opdrachtgever herkenbare apparaatidentificatie (bijvoorbeeld het assetnummer, apparaatnummer of een andere door opdrachtgever gehanteerde unieke identificatie).

	Een serienummer van de multifunctional kan als aanvullende informatie op het label worden vermeld, maar is niet voldoende als enige apparaatidentificatie.
a.	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 Hét Service Centrum voorafgaand aan publicatie van de update/upgrade informeert over de aanstaande update/upgrade.
b.	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.
c.	Na inbedrijfstelling en na onderhoud of reparatie voert inschrijver alle verpakkingsmaterialen (van apparatuur en onderdelen) direct af.
d.	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 Hét Service Centrum van belang zijn). Inschrijver levert de rapportage binnen 3 weken na afloop van de rapportageperiode aan bij Hét Service Centrum.
e.	Inschrijver initieert een overlegstructuur waarbij tenminste per rapportageperiode een overleg wordt gepland. Dit overleg vindt in principe digitaal plaats tenzij Hét Service Centrum verzoekt om dit overleg op locatie bij Hét Service Centrum te laten plaatsvinden.
	Commercieel en facturatie
f.	Het door Hét Service Centrum geproduceerde afdrukvolume wordt afgerekend op basis van werkelijk verbruik. In de afdrudprijs zijn de kosten voor onderhoud/service (zoals omschreven in eis 44) 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.
g.	Scans worden niet in rekening gebracht.
h.	Hét Service Centrum 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. De opdrachtwaarde wordt Opdrachtgever vastgesteld.
i.	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.
j.	Het verwijderen, ophalen en terugnemen van de multifunctionals na beëindiging van de overeenkomst is voor rekening van de inschrijver.
k.	Hét Service Centrum ontvangt per kwartaal een factuur voor: d) Huur per kwartaal, vooraf e) Afrekening werkelijk gemaakte afdrukken per kwartaal, achteraf
l.	Afdrukken die een combinatie zijn van kleur en zwart, worden separaat in kleur en zwart geregistreerd en in rekening gebracht. Als voorbeeld: Een afdrupopdracht 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.

m.	Onder een afdruk wordt verstaan; één A4 afdruk of kleiner. Een A3 afdruk wordt als 2x een A4 afdruk geregistreerd.
n.	Inschrijver stuurt een digitale factuur per Opdrachtgever die betrekking heeft op de geplaatste apparatuur. Op deze factuur wordt minimaal het volgende vermeld: ○ ID-nummer van het apparaat ○ Locatie van het apparaat ○ Periodevermelding ○ Debiteurnummer ○ Aantal afdrukken/ kosten gesplitst in kleur en zwart-wit ○ Vermelding van begin- en eindstand van de periode voor kleur en zwart-wit. ○ Het Kamer van Koophandel nummer van uw onderneming. ○ Uw bankrekeningnummer. ○ Het btw-nummer van uw onderneming.
o.	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.
p.	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 Hét Service Centrum minimaal 2 maanden voorafgaand aan de indexatiedatum van de wijziging op de hoogte. Hiervan kan voor het eerst gebruik worden gemaakt per 01-03-2028.