

1. Algemeen**1.1 Administratie en Accountmanagement**

Eis #	Beschrijving eis
ALG.1	Opdrachtnemer heeft een vast accountteam beschikbaar, bestaande uit minimaal een accountmanager en service delivery manager. Het accountteam: - kan de complete Prestatie zoals geleverd wordt overzien en beoordelen op werking en heeft voldoende mandaat om de dienstverlening indien noodzakelijk bij te sturen; - heeft iedere 6 maanden overleg met Opdrachtgever over de Prestatie en gerealiseerde KPI's - informeert en adviseert, gevraagd en ongevraagd, over relevante marktontwikkelingen en mogelijkheden om de Prestatie te verbeteren.
ALG.2	De responstijd vanuit het accountteam op vragen en verzoeken Opdrachtgever is uiterlijk de volgende Werkdag.
ALG.3	Opdrachtnemer zorgt dat de administratie en informatie met betrekking tot de Prestatie actueel is. Opdrachtnemer heeft inzichtelijke informatie beschikbaar over de afgenomen Prestaties en afgenomen hoeveelheden welke een grondslag vormen voor de facturatie.
ALG.4	Opdrachtnemer zorgt voor een actuele CMDB van Producten en Programmatuur die bij Opdrachtgever zijn opgesteld.
ALG.5	Bij wijzigingen worden mutaties op de CMDB binnen 10 Werkdagen door de Opdrachtnemer verwerkt en op het online portaal zichtbaar.
ALG.6	Bij wijzigingen worden mutaties op documentatie binnen 20 Werkdagen door de Opdrachtnemer verwerkt en op het online portaal ter beschikking gesteld.
ALG.7	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een juiste verslaglegging van alle overleggen met Deelnemer en stelt ieder verslag binnen 2 weken na overlegdatum aan Deelnemer beschikbaar.
ALG.8	De informatie bedoeld in ALG.4 is middels rapportages downloadbaar en hebben een algemeen bruikbaar formaat (zoals Word, Excel of PDF) en de rapportagegegevens kunnen geëxporteerd worden in CSV of XML-formaat, rekening houdend met de aggregatieniveaus.
ALG.9	Opdrachtnemer zet alleen Onderaannemers in die tijdens de aanbestedingsprocedure als zodanig door Opdrachtnemer zijn aangemerkt en die voldaan hebben aan alle procedurele vereisten zoals gesteld in de aanbestedingsdocumenten. Na Gunning is wijziging van Onderaannemer(s) slechts mogelijk indien Opdrachtgever hiervoor schriftelijk goedkeuring heeft gegeven.

1.2 Contractueel

Eis #	Beschrijving eis
CON.1	Kosten voor het retourneren, verwijderen, etc., van Producten, tijdens en aan het einde van de Nadere overeenkomsten zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

CON.2	Gedurende de looptijd van de Nadere overeenkomst heeft Opdrachtgever het onbeperkte gebruiksrecht op de geleverde beheertools, drivers en andere Software voor een onbeperkt aantal gebruikers, servers en werkplekken. Ook heeft Opdrachtgever recht op Onderhoud en support inclusief updates en upgrades van de beheertools, drivers, firmware en andere door Opdrachtnemer ter beschikking gestelde Software.
-------	---

1.3 Duurzaamheid

Eis #	Beschrijving eis
DZH.1	Opdrachtnemer zal tijdens de migratievoorbereiding aan Opdrachtgever de concrete mogelijkheden voor het maximaliseren van de operationele milieuprestaties van de te leveren prestatiecomponenten voorleggen. De afgesproken maatregelen en instellingen worden door Opdrachtnemer opgenomen in het Migratieplan. Voorbeelden van maatregelen zijn: • Configureren van zuinig energiebeheer (bijv. eco configuratie); • Configureren van verbruik (bijv. standaard zwart afdrukken); • Configureren van papier verbruik (bijv. standaard dubbelzijdig afdrukken); • Inzet van gereviseerde of jong gebruikte Producten tijdens de looptijd; • Afspraken over het maximaliseren van de technische levensduur van de productpopulatie (bijv. roulatie van intensief gebruikte Producten).
DZH.2	De te leveren Apparatuur kan gedurende de gehele Beheerperiode worden onderhouden. De Opdrachtnemer garandeert dat gedurende 10 jaar, gerekend vanaf ingangsdatum overeenkomst, benodigde onderdelen en Verbruiksartikelen beschikbaar en leverbaar zijn. All-in onderhoud blijft voor eenzelfde termijn mogelijk. Ondersteuning en noodzakelijke (beveiliging)updates blijft ook beschikbaar.
DZH.3	Om de technische levensduur van de geleverde Producten gedurende de Beheerperiode te optimaliseren, voert Opdrachtnemer minimaal tweemaal per jaar een inventarisatie uit op de aanwezige Apparatuur. Indien nodig en na afstemming, wordt Apparatuur onderling gewisseld binnen een locatie.
DZH.4	De Apparatuur is geschikt voor het gebruik van gerecycled papier dat tenminste voldoet aan de Europese standaard EN 12281:2002.
DZH.5	Bij de Apparatuur is de Verbruiksmaterialenvoorziening zodanig ontworpen dat de milieubelasting tot een minimum wordt beperkt. De Opdrachtnemer neemt de restmaterialen retour en verwerkt deze milieuvriendelijk.
DZH.6	De Opdrachtnemer neemt bij het plaatsen en onderhouden van de Apparatuur het afval, de verpakkingsmaterialen en vervangen onderdelen retour en zorgt voor volledige recycling hiervan.
DZH.7	De Opdrachtnemer neemt aan het einde van de huurperiode de Apparatuur retour en neemt de verantwoordelijkheid op zich voor een zo hoogwaardig/milieuvriendelijk mogelijk hergebruik van de Apparatuur c.q. materialen.

1.4 Informatiebeveiliging

Eis #	Beschrijving eis
IB.1	De prestatiecomponenten en oplossingen worden door Opdrachtnemer zodanig ontworpen, ingericht, geconfigureerd en onderhouden dat Opdrachtgever kan voldoen aan de beveiligingseisen die op haar situatie van toepassing zijn.
IB.2	De mate en het niveau van detail van informatie die beheerders over opdrachten van gebruikers te zien krijgen is instelbaar door Opdrachtgever en de standaardinstellingen zijn zoveel mogelijk op bescherming van privacy van gebruikers gericht.
IB.4	Gegevens over het gebruik van de oplossing, waaronder metadata, worden zo veel en zo snel mogelijk geanonimiseerd, gepseudonimiseerd of gewist.
IB.5	Gegevens over het gebruik van de oplossing, waaronder metadata, worden niet gebruikt om advertentieprofielen samen te stellen of te verrijken.
IB.7	In het kader van informatiebeveiliging wordt bij het Retourneren of omruilen van Apparatuur door Opdrachtnemer (tussentijdse vervanging of bij expiratie van de Raamovereenkomst) de datadrager volgens een beproefde methode volledig gewiped.
IB.8	Wanneer een opdracht is vrijgegeven op een Apparaat door een gebruiker en het Apparaat krijgt tijdens de verwerking een Storing, dient de opdracht automatisch verwijderd te worden. Een opdracht mag dan niet verder gaan wanneer de Storing is verholpen.
IB.10	Alle verbindingen zowel intern als extern moeten ge-encrypt worden via Transport Layer Security (TLS). Dit geldt voor ETL (FTPS) en servicekoppelingen (https obv TLS 1.2 of TLS 1.3)
IB.11	Standaard wachtwoorden moeten direct bij installatie gewijzigd worden. Fysiek op het Apparaat, maar ook web interface direct bij installatie. Er mag geen gebruik worden gemaakt van een serviceprovider generiek wachtwoord.
IB.12	Het door een gebruiker aansluiten van een gegevensdrager op de door Opdrachtnemer geleverde Apparatuur is uit te schakelen via de centrale management Software.
IB.13	Indien Opdrachtnemer kennis heeft van een (potentieel) informatiebeveiligingsincident in de geleverde Prestatie zal de Opdrachtnemer Opdrachtgever hierover terstond informeren, maar uiterlijk binnen 24 uur na het bekend worden hiervan.
IB.14	Indien door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer melding wordt gedaan van een (potentieel) informatiebeveiligingsincident met betrekking tot de Prestatie zal Opdrachtnemer deze melding terstond onderzoeken en te nemen maatregelen afstemmen met Deelnemer.
IB.15	Opdrachtnemer zal, voor zover binnen zijn vermogen, direct maatregelen nemen om elk informatiebeveiligingsincident op te lossen, te voorkomen c.q. de risico's voor Opdrachtgever te minimaliseren. Opdrachtnemer zal de te nemen maatregelen terstond afstemmen met Opdrachtgever.

IB.16	Alle data die verzonden wordt van de prestatie naar de Opdrachtnemer is inzichtelijk voor de Opdrachtgever. Opdrachtnemer levert een overzicht aan van wanneer welke data verstuurd kan worden en waarom.
IB.17	De lokale beheerders kunnen ongebruikte poorten en protocollen uitschakelen vanuit de beheertoolsing
IB.18	Gedurende de gehele looptijd is de Opdrachtnemer verplicht medewerking te verlenen aan de uitvoering van een audit of om op aanvraag een assurance-rapportage aan te leveren over de geleverde prestatie.
IB.19	De prestatie ondersteunt secure/verified boot en uitsluitend digitaal gesigndeerde firmware.
IB.20	Export van ongewijzigde logging over het gebruik van de prestatie naar de SIEM van de Opdrachtgever is mogelijk
IB.21	Het is mogelijk om elke beheerder een eigen account te geven met unieke inlog, waaraan specifieke rechten toegewezen kunnen worden.

1.5 Gegevensbescherming en Privacy

GP.1	Opdrachtnemer sluit een verwerkersovereenkomst af met Opdrachtgever, volgens het model van Opdrachtgever.
GP.2	Opdrachtnemer verleent volledige medewerking, waaronder het verstrekken van alle relevante informatie, aan Opdrachtgever teneinde Opdrachtgever in voorkomend geval in staat te stellen een Data Protection Impact Assessment (DPIA) conform art. 35 AVG uit te voeren en uiterlijk binnen drie maanden na gunning van de Opdracht af te ronden. Indien uit deze DPIA blijkt dat (additionele) technische of organisatorische beveiligingsmaatregelen moeten worden genomen teneinde de vastgestelde risico's te mitigeren, dan zal Opdrachtnemer alle medewerking verlenen om deze technische en/of organisatorische beveiligingsmaatregelen te treffen (waaronder inbegrepen technische en/of organisatorische beveiligingsmaatregelen die bij de Opdrachtnemer moeten worden genomen). Eventuele kosten die hieraan verbonden (kunnen) zijn aan de zijde van Opdrachtnemer - voor medewerking aan de DPIA en het implementeren van technische en/of organisatorische beveiligingsmaatregelen, komen voor rekening van Opdrachtnemer. In overleg kan daarvan worden afgeweken.
GP.3	Opdrachtnemer, of een dienstverlener van Opdrachtnemer, beschikt over adequate kennis en procedures, om een inbreuk in verband met persoonsgegevens die worden verwerkt op grond van de verwerkersovereenkomst, tijdig vast te stellen, te onderzoeken, te beheersen en Opdrachtgever tijdig te informeren.
GP.4	Opdrachtnemer hanteert de met Opdrachtgever overeengekomen bewaartermijnen van de door Opdrachtnemer verwerkte persoonsgegevens. Opdrachtnemer kan aantonen aan Opdrachtgever dat deze termijnen door Opdrachtnemer worden nageleefd.
GP. 5	Opdrachtnemer verwerkt enkel persoonsgegevens voor doeleinden die zijn vastgelegd in verwerkersovereenkomst. Indien Opdrachtnemer de persoonsgegevens dient te verwerken voor veiligheidsdoeleinden of voor het nakomen van een wettelijke verplichting, zal Opdrachtnemer Opdrachtgever over deze verplichtingen of noodzakelijkheden informeren. De persoonsgegevens die Opdrachtnemer voor voorgaande doeleinden verwerkt, dienen direct verwijderd te worden door Opdrachtnemer na het uitvoeren van de verwerking.

GP.6	De dienstverlening en producten van Opdrachtnemer zijn ingericht volgens de principes 'Privacy by Design' en 'Privacy by Default' zoals vastgelegd in de AVG.
GP.7	Alleen gebruiker heeft inzage in welke bestanden een gebruiker print of scant, tenzij de gebruiker daar toestemming voor heeft gegeven, bijvoorbeeld voor het oplossen van een probleem kunnen deze bestanden geraadpleegd worden.
GP.8	Opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens binnen de EEA.
GP.9	Indien er cookies of vergelijkbare technieken worden gebruikt waarbij gegevens kunnen worden opgeslagen in of uitgelezen uit apparatuur van een gebruiker, bijvoorbeeld in het kader van een webportaal, zorgt Opdrachtnemer dat de informatie wordt geboden en/of toestemming wordt gevraagd waar nodig om te voldoen aan de geldende wettelijke vereisten (zoals artikel 11.7a Telecommunicatiewet of een regeling die deze opvolgt, zoals de e-privacy verordening).

1.6 Apparatuur

APP.1	De aangeboden apparatuur voldoet minimaal aan de volgende eisen en specificaties 'Bijlage 16 - Machinespecificaties'.
APP.2	De Apparatuur en Verbruiksartikelen voldoen aan Europese- en Nederlandse wet- en regelgeving die op deze Producten van toepassing is.
APP.3	Het display en de bediening van alle aangeboden Apparaten is in de Nederlandse en Engelse taal beschikbaar en geschikt voor gebruikers met visuele of mobiliteitsbeperking (waaronder mensen in een rolstoel).
APP.4	Bij de initiële plaatsing wordt fabrieksnieuwe Apparatuur van de laatste generatie geleverd. De geplaatste Apparatuur van dezelfde typen, is voorzien van identieke firmware, Software-versies, security updates en basisinstellingen.
APP.5	Opdrachtnemer levert één merk Apparaten.
APP.6	Functionaliteiten die volgens specificaties van de producent op een Product beschikbaar zijn, kunnen zonder meerkosten worden gebruikt. Producten kunnen worden uitgebreid met Opties die beschikbaar zijn bij een producttype.
APP.7	Minimaal worden de besturingssystemen Windows, Windows met Server Based Computing, Apple (Mac en iOS), Android, Citrix, Unix, Linux ondersteund. Opdrachtnemer draagt zorg voor het beschikbaar stellen van bijpassende Programmatuur, waaronder printer drivers.
APP.8	Aangeboden apparatuur dient volledig 'Mopria certified' te zijn. (Windows protected print)
APP.9	De Apparatuur verstoort bij gebruik in de ICT-infrastructuur van Opdrachtgever niet de ICT-infrastructuur van Opdrachtgever.
APP.10	De Apparatuur wordt geleverd inclusief digitale instructiematerialen voor de Gebruiker en de Beheerder. De instructiematerialen omvatten ten minste: gebruikershandleiding, beheerdershandleiding en instructies voor het verhelpen

	van incidenten. De instructiematerialen voor de Gebruikers zijn minimaal beschikbaar in de Nederlandse taal. Instructiematerialen voor Beheerders zijn beschikbaar in de Nederlandse of Engelse taal.
APP.11	De Apparatuur is geschikt voor plaatsing en gebruik in reguliere kantoorruimten en voldoet aan de voor Nederland geldende wet- en regelgeving en normen ten aanzien van veiligheid en arbeidsomstandigheden.
APP.12	Bij normaal gebruik overeenkomstig de voorschriften van de fabrikant zijn geen specifieke bouwkundige voorzieningen, procesafzuiging of andere bijzondere technische installaties noodzakelijk vanwege emissies van de Apparatuur of de bijbehorende verbruiksartikelen. De Apparatuur kan worden gebruikt met de voor reguliere kantoorruimten gebruikelijke ventilatievoorzieningen.
APP.13	De emissies van de Apparatuur, waaronder vluchtige organische stoffen (VOS), ozon, fijnstof en ultrafijnstof, dienen te voldoen aan de toepasselijke eisen en te zijn vastgesteld overeenkomstig ISO/IEC 28360-1:2021 , of een aantoonbaar gelijkwaardige norm of testmethode.
APP.14	De geluidsemissie van de Apparatuur dient te zijn vastgesteld overeenkomstig ISO 7779:2018 , of een aantoonbaar gelijkwaardige norm. De Inschrijver vermeldt per aangeboden model het A-gewogen geluidsvermogensniveau (LWAd) in dB(A) en verstrekt op verzoek de relevante testrapporten of andere bewijsstukken.
APP.15	Er wordt gebruik gemaakt van 60 tot 300 gram laser-geschikt papier. Inschrijver garandeert dat de papierkeuze die voldoet aan NEN 2728:2006+C1:2011 en 12281:2002, geen invloed heeft op het functioneren van de Apparatuur. De Apparatuur moet alle media voor laserapparatuur aan kunnen. Opdrachtgever bepaalt zelf via welke leveranciers het papier aangekocht worden.
APP.16	Het bedieningspaneel van de MFP's kan door een Beheerder op afstand worden overgenomen. De Beheerder kan functies die voor de Gebruiker beschikbaar zijn op het bedieningspaneel gebruiken. Dit in lijn met de uitgangspunten zoals opgenomen in 'Bijlage 14 – STITCH 1.1'
APP.17	Het bedieningspaneel is voorzien van een foutdiagnose systeem waarmee de Gebruiker zelfstandig relatief simpele Incidenten kan verhelpen, tenminste: • Papierlade bijvullen; • Verbruiksmaterialen vervangen/bijvullen; • Vastlopen van papier oplossen; • Vastlopen van originelen invoer oplossen.
APP.18	De Producten ondersteunen zowel IPv4, IPv6 als dual stack.
APP.19	De Apparatuur ondersteunt Ethernet 10/100/1000 Mbps met RJ45 connectie én Cat 5,6,7 bekabeling met RJ45 connectie.
APP.20	De Apparatuur ondersteunt de volgende methoden voor het verkrijgen van een IP-adres (dual stack): • Vast ingesteld én • Variabel via DHCP-server én • Vast via een reserved IP-adres in de DHCP-server op basis van het MAC-adres.
APP.21	Alle netwerkconnectiviteit biedt ondersteuning voor IEEE 802.1x (bijvoorbeeld t.b.v. netwerkauthenticatie).

APP.22	De MFP's beschikken over de functie om via een USB-poort een document af te drukken en om een gescand document op te slaan.
APP.23	De Apparatuur ondersteunt Simple Network Management Protocol (SNMP) v3 of hoger.
APP.24	De Apparatuur ondersteunt het verwerken van printopdrachten op basis van de printformaten Postscript, waaronder inbegrepen Postscript Level III en PCL, waaronder inbegrepen PCL5C, PCL5 en PCL6.
APP.25	Originelen van verschillende afmetingen (A5, A4, A3) worden automatisch herkend en in deze afmetingen verwerkt in het scanbestand. In een set originelen kunnen meerdere afmetingen door elkaar worden gebruikt.
APP.26	Tenminste de volgende bestandsformaten worden door de MFP ondersteund: HEIF/HEIC, WebP, SVG, EPS, Docx, JPG, TIFF, PDF, doorzoekbare PDF en PDF/A.
APP.27	De Apparatuur biedt functionaliteit voor het optimaliseren van energiebeheer gedurende Beheerperiode, waaronder een bedrijfsstand, slaapstand, ruststand. De functionaliteit en tijden zijn door de Beheerder configureerbaar.
APP.28	De Apparatuur kan automatisch enkel- en dubbelzijdig scannen en afdrukken. Dubbelzijdig kan door de Beheerder als standaard worden ingesteld
APP.29	De Apparatuur kan door de Beheerder standaard op zwart-wit afdrukken worden ingesteld.
APP.30	Het afdrukken van kleur kan op de Apparatuur door de Beheerder middels configuratie worden in- en uitgeschakeld worden. Indien kleur is uitgeschakeld functioneert de Apparatuur vergelijkbaar met zwart-wit Apparatuur.
APP.31	De data op de datadragers in de Producten worden versleuteld met minimaal AES 256 bits, zodat deze data onleesbaar zijn voor onbevoegden.
APP.32	Op de Apparatuur kan de toegang tot de gebruikersfunctionaliteiten worden beperkt met behulp van gebruikersautorisatie. Gebruikers dienen zich aan te melden middels autorisatiemethodes: persoonlijke pincode, login-credentials, of toegangskaart/druppel worden in ieder geval ondersteund. Bij gebruik van een kaartlezer wordt deze in het Apparaat of nagelvast aan het Apparaat gemonteerd.
APP.33	Indien een gebruiker zich niet afmeldt na gebruik dient de gebruiker automatisch afgemeld te worden na een nader te bepalen instelbare tijdsperiode. Gebruiker moet zich ook handmatig kunnen afmelden
APP.34	Na uitloggen van de Gebruiker valt een MFP terug op de standaard configuratie-instellingen.
APP.35	De Apparaten kunnen vanaf de opleverdatum minimaal tien jaar operationeel worden ingezet. Hiertoe garandeert Opdrachtnemer onder andere de levering van All-in onderhoud en beschikbaarheid van onderdelen en verbruiksmaterialen.
APP.36	De status van een Apparaat kan door de Beheerder centraal via het netwerk op afstand worden uitgelezen.

APP.37	De tellerstanden van een Apparaat kunnen door een Beheerder centraal via het netwerk op afstand worden uitgelezen.
APP.38	De programmatuur (firmware) van een Apparaat kan door de bevoegde Beheerder via het netwerk op afstand worden gepatched en geüpgraded.
APP.39	De afdrukkwaliteit mag gedurende de looptijd van het contract niet zichtbaar minder worden. Om verslechtering van de afdrukken na maanden of jaren met elkaar vast te stellen gaat de Inschrijver akkoord met de volgende afspraak. Wanneer er verschil van mening is over de kwaliteit van de afdrukken, dan wordt een afdruk gemaakt op meerdere MFP's en deze worden met elkaar vergeleken. Wanneer drie gebruikers van de betreffende Organisatieonderdeel met het blote oog verschil zien tussen de afdrukken dan betekent dit dat de afdruk niet goed is. De Inschrijver is dan genoodzaakt dit probleem binnen de regels voor onderhoud op te lossen.

1.7 Commercieel en financieel

#	Eisen
CF.1	De aangeboden prijzen dienen vermeld te worden inclusief verzend- en transportkosten en exclusief BTW. De te hanteren leveringsconditie conform de INCOTERMS 2025 is DDP (Delivery Duty Paid) afleveradres.
CF.2	Inschrijver hanteert onderstaande uitgangspunten bij het indienen van haar verkoopprijzen (1) Prijzen in euro's (2) Prijzen zijn inclusief transportkosten, heffingen, etc. (3) De door Inschrijver opgegeven prijzen dekken alle in deze aanbesteding opgenomen eisen én de door Inschrijver aangeboden invullingen van de gunningscriteria volledig. (4) Facturatie van extra kosten is niet toegestaan, tenzij expliciet en schriftelijk door Inschrijver aangegeven en met toestemming van de Opdrachtgever.
CF.3	Inschrijver hanteert geen drempelbedragen of toeslagen voor minimale bestel- of orderwaarde.
CF.4	Inschrijver rekent geen separate verpakings-, voorrijd-, bezorg-, administratie- en/of soortgelijke kosten. Prijzen zijn netto, exclusief BTW en in Euro.
CF.5	Alle typen afdrukken (bijvoorbeeld A3, A4, A5,) etc. worden als één afdruk met een voor ieder type machine uniforme prijs berekend.
CF.6	Het maken van een scan zal niet leiden tot een teller tik bij de afrekening en is zonder limitering mogelijk.
CF.7	Verwijderde, niet uitgevoerde opdrachten genereren geen teller tik en worden niet berekend en niet gefactureerd.
CF.8	Facturatie geschiedt voor zowel lease/huur als het aantal tikken in één factuur per kwartaal per organisatieonderdeel, achteraf op basis van de werkelijke afname. De factuur dient minimaal de volgende gegevens te bevatten: • Datum; • Afdeling; • Projectnummer / Reserveringsnummer / Retournummer;

	• Nummer en locatie van de printer; • Volume Zwart-wit afdrukken; • Volume Kleur afdrukken; • Prijs per eenheid; • Totale prijs per printer/locatie; Totale prijs alle printers.
CF.9	Opdrachtnemer levert en factureert decentraal en rekent hier geen extra kosten voor
CF.10	De KNAW heeft de mogelijkheid om binnen het contract: - 20% van de afgenomen modellen te muteren (ofwel te upgraden / downgraden/ wijzigen). - 10% van de afgenomen MFP's kosteloos, zonder afkoop, te retourneren naar Opdrachtnemer met beëindiging van de betreffende nadere overeenkomst. Waarbij het aantal machines dat geretourneerd en gemuteerd kan worden afgerond wordt naar boven (bijv. 1,3 machines is 2). Tevens is het mogelijk om tussen de Organisatieonderdelen machines over te dragen. Deze tellen niet mee in bovenstaande percentages.

2 Software

Het leveren van Software is een Prestatiecomponent waarmee d.m.v. Software en bijbehorende gebruiksrechten in combinatie met de Apparatuur (aanvullende) functionaliteit kan worden gerealiseerd. Voorbeelden zijn: centraal beheer, authenticatie, secure-print, mobile print, accounting, betalen, rapportage en scanoplossingen. In dit hoofdstuk zijn de specificaties en eigenschappen in tabellen en per deelonderwerp weergegeven.

2.1 Algemeen

Eis #	Beschrijving eis
SA.1	De Software kan vanaf de opleverdatum minimaal tien jaar operationeel worden ingezet. Hiertoe garandeert Opdrachtnemer onder andere de levering van support op de geleverde versie en het beschikbaar stellen van (security) patches, (security) updates en upgrades.
SA.2	De Software, inclusief printer drivers, verstoort de ICT-infrastructuur van Opdrachtgever niet in negatieve zin.

2.2 Printer driver

De Prestatie omvat het leveren van printer drivers voor het aanmaken van printopdrachten vanuit de applicaties binnen het Applicatielandschap, het afdrukken op de Apparatuur en het aansturen van op de Apparatuur aanwezige functionaliteiten.

De printer drivers maken onderdeel uit van de levering van de Apparatuur. De installatie en configuratie maken onderdeel uit van de Migratie. De levering van support patches, updates, upgrades en installatie ondersteuning maken onderdeel uit van het All-in onderhoud op de Apparatuur.

Eis #	Beschrijving eis
-------	------------------

PD.1	De printer drivers zijn universeel inzetbaar voor de betreffende productfamilie. En dient volledig 'Mopria certified' te zijn. (Windows protected print). Omgeving van Opdrachtgever bevat ook printers (labelwriters etc) die <u>niet</u> Mopria certified zijn. Zolang deze printers er nog zijn is een hybride situatie aanwezig. De aangeboden printoplossing moet ondersteuning bieden voor modern driverless printing gebaseerd op IPP en Mopria. De oplossing mag hierbij niet verhinderen dat binnen dezelfde Windows-omgeving printers die niet Mopria/IPP-compatible zijn, via een traditionele Windows-printerdriver en/of Windows Print Server kunnen worden gebruikt.
PD.2	Opdrachtnemer levert onderhoud en support op door hem geleverde printer drivers gedurende de Beheerperiode. Hieronder vallen helpdeskondersteuning, configuratie, patches, updates en support bij een wijziging van het applicatielandschap.
PD.3	Opdrachtnemer levert printer drivers passend bij het Applicatielandschap van Opdrachtgever en garandeert beschikbaarheid van en support op printer drivers voor de actuele versies van besturingssystemen in het Applicatielandschap, de opvolgende versies en versies van nog door producent ondersteunde voorgaande versies. Na het uitkomen van een verbeterde of nieuwe versie van een operating systeem zijn de printer drivers binnen 6 maanden beschikbaar.
PD.4	Installatie van printer drivers op werkplekken van Gebruikers zijn mogelijk zonder reboot van deze werkplekken.
PD.5	Alle functionaliteiten van de Apparatuur zijn vanuit de printerdriver aan te sturen.
PD.6	Het is mogelijk om afdrukfunctionaliteit af te dwingen als standaard instelling. Wijzigingen van de Gebruiker in de functionaliteit worden, indien de bedrijfsapplicatie dit kan ondersteunen na het verstrekken van de printopdracht, naar de standaard instelling teruggezet.
PD.7	Grijstinten worden door de printer drivers middels zwarte pixels gerealiseerd, zodat een afdruk op basis van een zwart-wit afdruk wordt afgerekend.
PD.8	De levering van support, patches, updates, upgrades en installatie ondersteuning van de printer drivers maakt onderdeel uit van het All-in onderhoud op de Producten. Het doorvoeren van wijzigingen vindt plaats in afstemming met Opdrachtgever en volgen het releasebeleid

2.2 Beheertooling

De Prestatie omvat het leveren van beheertooling voor een efficiënt en effectief beheer van de Apparatuur door Deelnemer.

De beheertooling maakt onderdeel uit van de levering van de Apparatuur. De installatie en configuratie maakt onderdeel uit van de Migratie. De levering van support patches, updates, upgrades en installatie ondersteuning maakt onderdeel uit van het All-in onderhoud op de Producten.

Eis #	Beschrijving eis
-------	------------------

BT.1	Opdrachtnemer levert beheertoolsing ten behoeve van het beheer van de Apparatuur. Met de beheertoolsing kan het beheer van de Apparatuur door de Deelnemer centraal worden uitgevoerd. De beheertoolsing dient minimaal de volgende functionaliteiten te bevatten: • Remote powercycle kunnen uitvoeren; • Wake on LAN i.v.m. remote beheer als Apparaat in slaapstand staat; • Lokale instellingen centraal uitvoeren; • Lokale firmware en Software updates geautomatiseerd centraal uitvoeren; • Remote panel access; • Mogelijkheid tot pushen van standaard geconfigureerde instellingen naar alle Apparatuur; • Vanuit één centraal systeem de status van ieder Apparaat kunnen monitoren (toner niveau, papierniveau, ip adres, tellerstand); • Mailwaarschuwing in geval van storing.
BT.2	De beheertoolsing voorziet in een efficiënt en effectief beheer van de Producten.
BT.3	De beheertoolsing voorziet in de functionaliteit om servicemeldingen van een Apparaat aan de beheerder c.q. serviceorganisatie van Opdrachtnemer door te geven zodat preventief en/of correctief onderhoud kan worden ingericht en daarmee ingrijpen mogelijk is voordat de Gebruiker dit merkt.
BT.4	De beheertoolsing voorziet in de functionaliteit om bestellingen van Verbruiksmaterialen voor de Apparatuur aan Opdrachtnemer door te geven.
BT.5	Functionaliteiten binnen de beheertoolsing kunnen o.b.v. Role Based Access Control (RBAC) ingeregeld worden. Authenticatie van (toegang tot) de beheertoolsing vindt plaats o.b.v. LDAP, Azure directory en Active Directory. Ten behoeve van authenticatie en autorisatie (rollen) van gebruikers dient de oplossing te kunnen koppelen met bestaande identity providers op basis van ADFS en de SAML2 standaard.
BT.6	De beheertoolsing is met een webbrowser te benaderen (HTTPS).
BT.7	De beheertoolsing is gebruiksvriendelijk en intuïtief, zodat deze na een door de Opdrachtnemer gegeven instructie (onderdeel van de migratie) efficiënt te gebruiken is door een Beheerder.
BT.8	De beheertoolsing biedt de functionaliteit om op basis van de monitoring informatie (status van storingen, status van verbruiksmiddelen) een incidententicket aan te maken in een incidentenbeheersysteem van Opdrachtgever, als de status daartoe aanleiding geeft. Het biedt daartoe een koppelvlak (API) naar het service managementsysteem van Opdrachtgever, waaronder TopDesk, of vergelijkbare applicaties.

2.3 Printmanagementsoftware

Opdrachtgever gebruikt in de huidige situatie al Papercut. De overeenkomst daarvoor loopt door en maakt daarom geen onderdeel uit van deze overeenkomst.

Implementatie van nieuwe mfp's in de omgeving en landschappen van Opdrachtgever is onderdeel van de overeenkomst. De configuratie van Papercut is onderdeel van de Migratie.

2.4 Service

De Prestatie omvat de service op de Apparatuur en Software. De service moet minimaal voldoen aan de onderstaande eisen.

Eis #	Beschrijving eis												
SER.1	Een Nederlandstalige helpdesk is beschikbaar op Werkdagen van 08.00 tot 17.00 uur en 24/7 via een portal of via e-mail voor beheerders van Opdrachtgever												
SER.2	Opdrachtnemer garandeert in 95% van de gevallen Time to Fix op de MFP's en Laserprinters van maximaal 12 werkuren												
SER.3	Voor storingen aan de printmanagementoplossing gelden de volgende response-tijden en hersteltijden: <table><tr><td></td><td>Responstijd</td><td>Hersteltijd</td></tr><tr><td>Prio 1</td><td>< 15 minuten</td><td>< 4 uur</td></tr><tr><td>Prio 2</td><td>< 30 minuten</td><td>< 8 uur</td></tr><tr><td>Prio 3</td><td>< 4 uur</td><td>< 24 uur</td></tr></table> De definities van de Prio's zijn: Prio 1: De printoplossing is in het geheel niet beschikbaar. Prio 2: Een locatie of afdeling heeft geen beschikking over de printoplossing. Prio 3: Enkele gebruikers hebben geen beschikking of een deel van de printoplossing is niet beschikbaar. De beheerder bepaalt de uiteindelijke prioriteit van een storing.		Responstijd	Hersteltijd	Prio 1	< 15 minuten	< 4 uur	Prio 2	< 30 minuten	< 8 uur	Prio 3	< 4 uur	< 24 uur
	Responstijd	Hersteltijd											
Prio 1	< 15 minuten	< 4 uur											
Prio 2	< 30 minuten	< 8 uur											
Prio 3	< 4 uur	< 24 uur											
SER.4	Opdrachtnemer garandeert een beschikbaarheid per Apparaat van minimaal 98% per kwartaal voor de MFP's.												
SER.5	Een Beschikbaarheid van minimaal 99,5% per kwartaal wordt gegarandeerd voor de Printmanagementsoftware.												
SER.6	In verband met eventuele ongewenste downtijd vindt preventief Onderhoud door Opdrachtnemer alleen plaats na overleg met Deelnemer.												
SER.7	De Apparatuur communiceert zelfstandig met Opdrachtnemer voor o.a. het automatisch bestellen van Verbruiksartikelen, ophalen van tellerstanden en het melden van Storingen. Opdrachtnemer monitort actief of er verbinding is met de Apparatuur, informeert Deelnemer wanneer verbinding met de Apparatuur niet mogelijk is en zorgt dat de verbinding zo spoedig mogelijk hersteld is of biedt ondersteuning bij het achterhalen van de oorzaak van het verliezen van de verbinding.												
SER.8	Op verzoek van een Opdrachtgever is het mogelijk om minimaal 1 set Verbruiksartikelen per type Apparaat op locatie zonder aanvullende kosten op voorraad te houden.												
SER.9	Opdrachtnemer dient gedurende de looptijd van de Nadere Overeenkomst zorg te dragen dat er voor alle locaties te allen tijde alle Verbruiksartikelen (exclusief papier en nietjes) voldoende voorradig zijn. Het niet beschikbaar zijn van Apparatuur als gevolg van het niet of niet tijdig leveren van Verbruiksartikelen wordt meegenomen in de berekening van de Beschikbaarheid.												

2.5 Implementatie

Eis #	Beschrijving eis
IMP.1	De implementatie van de Raamovereenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer wordt voor 1 april 2027. Alle te plaatsen mfp's zijn op die datum volledig operationeel conform aanbestedingsdocumenten.
IMP.2	Na oplevering en Acceptatie komen de mfp's in beheer. Gedurende de beheerperiode is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het waarborgen van de continuïteit en kwaliteit.
IMP.3	De Opdrachtnemer verzorgt tijdens de implementatie kosteloos trainingen ten behoeve van de centrale en lokale ICT-coördinatoren/ key-users met betrekking tot omgang met Apparatuur en bijbehorende Software

2.6 Beëindiging

Eis #	Beschrijving eis
EIND.1	De Opdrachtnemer zal bij beëindiging van de Nadere Overeenkomst op welke grond dan ook, meewerken aan de transitie richting een nieuwe leverancier/dienstverlener zodat de continuïteit wordt gewaarborgd en de transitie soepel kan verlopen
EIND.2	Opdrachtnemer stelt tijdig en kosteloos, alle voor de transitie benodigde informatie ter beschikking. Dit omvat ook de informatie die is benodigd is voor de op te stellen offerteaanvraag voor verwerving van de opvolgende overeenkomst.
EIND.3	Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen uiterlijk 6 maanden voor expiratie van de NOK een Exit-transitieplan afstemmen. De Prestatie wordt aan het einde van de NOK uitgefaseerd. Opdrachtnemer en Opdrachtgever maken onderling afspraken over het beëindigen van de Prestatie waarbij de continuïteit bij prioriteit heeft, onder andere bij de transitie naar de opvolgende Opdrachtnemer. Er zijn voor Opdrachtgever geen kosten verbonden aan de Exit-transitie. Indien de Exit-transitie om bijzondere omstandigheden complex is en extra ondersteuning wordt verlangd, zal op verzoek de Opdrachtnemer extra ondersteuning leveren. Hiervoor zal Opdrachtnemer de Tarieven voor advies en ondersteuning hanteren.