

Eis	Algemene uitgangspunten overeenkomst
1	De looptijd van de overeenkomst is 60 maanden, de ingangsdatum van de overeenkomst is 01-04-2027. Er is de mogelijkheid om de overeenkomst tweemaal met één jaar te verlengen. In de verlengingsjaren vervalt het huurbedrag en worden enkel afdrukken en software doorbelast.
2	Alle apparatuur heeft dezelfde expiratedatum. Dit is ook van toepassing op tussentijds bijgeplaatste apparatuur. Indien Opdrachtgever gebruikt maakt van de opties tot verlenging wordt de expiratedatum uiterlijk 31-03-2034
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 en zijn beschikbaar vanaf acceptatie. Gebruikershandleidingen dienen daarnaast informatie te bevatten over wat te doen bij storingen. Bij de aangeboden apparatuur levert opdrachtnemer verkorte handleidingen voor de gebruikers Voor product specifieke beheerdershandleidingen is Engels ook toegestaan.
5	Alle aangeboden apparaten zijn bij de levering nieuw, van laatste generatie, voorzien van de laatste stabiele firm- en software en van hetzelfde merk. Dit geldt ook voor apparaten die later instromen gedurende de overeenkomst.
6	Opdrachtgever wil met betrekking tot de uitvoering van de gehele overeenkomst slechts te maken hebben met een zeer beperkte groep van contactpersonen van de zijde van Opdrachtnemer, te weten: minimaal een contractverantwoordelijke (accountmanager). Opdrachtnemer geeft de naam van deze persoon door bij definitieve gunning, waarna een bijeenkomst met deze persoon plaats vindt.
	Implementatie en transitie
7	Opdrachtnemer moet t.b.v. de implementatie een projectleider aanstellen, die dient als aanspreekpunt tussen opdrachtnemer en opdrachtgever.
8	Opdrachtnemer levert de apparatuur af en plaatst deze, installeert deze, implementeert deze, test deze en draagt deze over aan de daartoe aangewezen medewerker van opdrachtgever.
9	De migratie kan pas van start gaan, nadat leverancier tijdig het technisch en functioneel ontwerp heeft aangeleverd en na de testfase is goedgekeurd door opdrachtgever.
10	Opdrachtnemer zorgt voor de (firmware) installatie van de (multifunctionele) printers en het updaten van de apparaten bij de uitrol en eventueel verplaatsing van apparaten.
11	Opdrachtnemer verzorgt tijdens de implementatie kosteloos een training ten behoeve van de centrale en lokale ICT-coördinatoren/key-users met betrekking tot omgang met apparatuur en bijbehorende software.
12	Het werkproces van opdrachtgever mag niet onder druk komen te staan door de implementatie van de apparatuur.
13	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat er in de overgangsfase van de huidige situatie naar de nieuwe situatie, onder geen beding een periode ontstaat, waarin opdrachtgever geen gebruik kan maken van de apparaten.
14	Opdrachtnemer is bereid en in staat de overgang van de oude opdrachtnemer naar de nieuwe opdrachtnemer in overleg met opdrachtgever en de oude opdrachtnemer uit te voeren.
15	Uitrol door middel van duidelijke instructie aan gebruikers met betrekking tot nieuwe apparaten, installatie, implementatie, test voorafgaand aan definitieve oplevering en definitieve oplevering van het apparaat aan alle scholen en locaties, vindt plaats in nauwe overleg met de directeur van de School, de ICT - beleidsmedewerker van opdrachtgever en indien nodig van de netwerkbeheerder van opdrachtgever.

16	Opdrachtnemer ondersteunt opdrachtgever bij het uitvoeren van acceptatietesten. De inrichting wordt pas als opgeleverd beschouwd nadat opdrachtgever heeft vastgesteld dat alle overeengekomen functionaliteiten correct functioneren.
17	Indien niet aan de acceptatiecriteria wordt voldaan, mag opdrachtgever acceptatie weigeren en krijgt opdrachtnemer één herstelmogelijkheid.
18	De aangeboden print- en scanmanagementoplossing wordt volledig geconfigureerd, ingericht en gebruiksklaar opgeleverd. De opdrachtnemer richt de oplossing zodanig in dat deze aansluit bij de bestaande en gewenste processen van Opdrachtgever. Alle overeengekomen functionaliteiten, instellingen, gebruikersrechten, autorisaties, scan- en printworkflows, koppelingen en beleidsinstellingen dienen bij oplevering operationeel te zijn. Opdrachtgever mag ervan uitgaan dat geen aanvullende configuratiewerkzaamheden noodzakelijk zijn om de oplossing conform de overeengekomen werking in gebruik te nemen
Apparatuur	
19	De eisen en specificaties ten aanzien van de aantallen en typen apparaten staan in bijlage 2: machinespecificaties'.
20	Met het oog op beheersbaarheid voor opdrachtgever en eenduidigheid voor gebruikers is het opdrachtnemer slechts toegestaan om één merk apparaten te leveren.
21	De multifunctionals kunnen multitasken, d.w.z. dat het apparaat kan scannen terwijl het apparaat print of kopieert.
22	De apparatuur maakt gebruik van slechts één bedrade netwerkaansluiting.
23	Indien de invoerbak tijdens een opdracht leeg is dan is per apparaat instelbaar of de opdracht wordt stopgezet óf wordt voortgezet vanuit een andere invoerbak.
Conversies en wijzigingen	
24	Opdrachtgever heeft het recht bij maximaal 10% van het totale aantal apparaten tot conversie over te gaan door deze te up- of downgraden indien blijkt dat deze bij nader inzien te veel/te weinig capaciteit hebben.
25	Bij uitbreiding, inkrimping, conversie of technische conversie heeft opdrachtnemer te allen tijde naast de toestemming van de betreffende directeur van de betreffende school toestemming nodig van het de contractmanager van het bestuursbureau van opdrachtgever. Indien opdrachtnemer de in deze minimeis genoemde handelingen uitvoert zonder expliciete toestemming van het bestuursbureau van opdrachtgever, handelt opdrachtnemer voor eigen rekening en risico.
26	Bij technische conversie wordt het betreffende apparaat vervangen door een andere minimaal gelijkwaardige apparaat, waarmee het eind van de looptijd van de overeenkomst gegarandeerd kan worden.
27	Technische conversie beïnvloedt het conversie percentage van 10% niet en aan de technische conversie zijn voor opdrachtgever geen kosten verbonden.
28	Opdrachtgever heeft het recht in goed overleg met Opdrachtnemer apparaten (laten) verplaatsen van de ene locatie naar de andere locatie. Het uitruilen van apparaten tussen de locaties van opdrachtgever wordt niet gezien als conversie.
29	Opdrachtnemer garandeert dat gedurende de looptijd van de overeenkomst onderdelen en Verbruiksartikelen kunnen worden geleverd. Indien onderdelen en/of verbruiksartikelen niet meer leverbaar zijn zorgt Opdrachtnemer voor technische conversie van het betreffende apparaat.
Gebruikersinterface	
30	De multifunctionals voldoen aan deze eisen:

	Displaygrootte - Het multifunctionele apparaat beschikt over een geïntegreerd kleuren-touchscreen van minimaal 10 inch (25 cm diagonaal). - Het scherm moet groot genoeg zijn om scan-, kopieer- en afdrukinstellingen zonder scrollen op één scherm weer te geven. Touchbediening - Het touchscreen ondersteunt multi-touch bediening. - De bediening moet volledig met de vingers mogelijk zijn zonder gebruik van een stylus. Leesbaarheid - Het scherm dient goed leesbaar te zijn onder normale kantooromstandigheden. - Belangrijke functieknoppen hebben een minimale afmeting van 10 x 10 mm. - Tekst en iconen zijn duidelijk onderscheidbaar voor gebruikers. Gebruiksvriendelijkheid - De opdrachtnemer levert multifunctionals met een intuïtieve en goed leesbare touchscreenbediening. - Het touchscreen biedt directe toegang tot geconfigureerde cloudbestemmingen (bijvoorbeeld Microsoft 365, SharePoint Online, OneDrive en Teams) zonder dat hiervoor een afzonderlijke pc nodig is. - Veelgebruikte functies (zoals scannen naar e-mail, SharePoint, Teams of OneDrive) zijn binnen maximaal drie handelingen bereikbaar. - Het apparaat biedt een Nederlandstalige gebruikersinterface.
	Print- en scanmanagementoplossing – Algemene oplossing
31	Opdrachtnemer levert een print- en scanmanagementoplossing. De oplossing wordt aangeboden als Software as a Service (SaaS). Tenminste alle multifunctionals worden aangesloten op de print- en scanmanagementoplossing.
32	Functionele uitbreidingen die onderdeel worden van de standaarddienstverlening van de aangeboden SaaS-oplossing worden gedurende de contractperiode zonder aanvullende licentiekosten beschikbaar gesteld aan opdrachtgever.
33	De aangeboden printoplossing dient te functioneren volgens de uitgangspunten van een Zero Trust-architectuur en mag geen afhankelijkheid hebben van lokaal netwerkverkeer of lokale netwerkcomponenten.
34	De aangeboden cloud scan- en printoplossing dient onderdeel te zijn van het eigen portfolio van de fabrikant van de multifunctionals, of aantoonbaar als strategische en volledig ondersteunde geïntegreerde oplossing beschikbaar te zijn voor het aangeboden merk en type multifunctional.
35	Benodigde software inclusief en/of subscripties zijn onderdeel van de Inschrijving.
36	De printoplossing functioneert op basis van een uitgaande internetverbinding die opdrachtgever 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.
	Print- en scanmanagementoplossing – Gebruikers en identiteit
37	De oplossing dient te integreren met de Microsoft 365-tenant van opdrachtgever middels Single Sign-On (SSO).
38	Gastgebruikers (gebruikers die niet bekend zijn in de Entra-ID van opdrachtgever) dienen op een eenvoudige manier te kunnen printen. Hierbij moet het tenminste mogelijk zijn om bestanden in PDF en Word te versturen.
39	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 opdrachtgever op groepsniveau kan bepalen wie er gebruik kan maken van specifieke onderdelen van de oplossing zoals bijvoorbeeld scanworkflows. c) Het is mogelijk om gebruikers en groepen toe te voegen die niet in de omgevingen van de door opdrachtgever gekozen identiteitsproviders voorkomen. Dit om bijvoorbeeld externen gecontroleerd toegang te geven tot de print- en scanoplossing. 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 print- en scanmanagementoplossing dient de gebruikersadministratie automatisch en direct te synchroniseren met Entra ID van opdrachtgever. Hierbij worden nieuwe gebruikers automatisch toegevoegd en gebruikers die uit dienst treden, worden gedeactiveerd of verwijderd, automatisch uit de printmanagementoplossing verwijderd dan wel geblokkeerd overeenkomstig de status in Entra ID.
40	Identificatie a) Het is mogelijk om te authenticeren met een pincode van tenminste 5 cijfers. b) 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 oplossing zorgt ervoor dat er geen dubblures in de pincodes ontstaan. c) Na deze identificatie zijn de volgende functionaliteiten beschikbaar voor de gebruiker: printen, scannen, kopiëren. d) Uitloggen is tenminste mogelijk via een uitlogknop (op multifunctional) e) Na ca. 60 seconden inactiviteit, waarbij een gebruiker geen interactie heeft met het apparaat, wordt de gebruiker automatisch uitgelogd. f) Zonder identificatie is gebruik van de multifunctional niet mogelijk.
	Print- en scanmanagementoplossing – Printfunctionaliteit
41	De printoplossing dient het mogelijk te maken om vanaf alle door opdrachtgever beheerde devices te printen, onafhankelijk van de locatie van de gebruiker. Aangeboden printopdrachten moeten na authenticatie kunnen worden vrijgegeven op iedere door Opdrachtnemer geleverde multifunctional van opdrachtgever
42	De client software is embedded op de multifunctionals; er is geen aparte pc, terminal of hardware appliance nodig.
43	Naast het afdrukken via een driver kunnen documenten ook via een online portaal worden geüpload in de print- en scanmanagementoplossing van opdrachtnemer.
44	BYOD (Bring Your Own Device) moet worden ondersteund voor smartphones (iOS en Android), Windows en Apple (Mac) en Chrome devices, zodat printopdrachten verstuurd kunnen worden via een printqueue.
45	Printen Algemeen op alle op de print- en scanmanagementoplossing gekoppelde apparaten 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 is instelbaar waarbij het in ieder geval mogelijk is om deze bewaartijd in te stellen op 1 dag of 3 dagen. Na de ingestelde periode worden niet opgehaalde printopdrachten verwijderd. e) De printmanagementoplossing biedt de mogelijkheid om vanaf het scherm van de multifunctionals bestanden in een cloud service (zoals bijvoorbeeld OneDrive, SharePoint Online, Teams te openen en daarvandaan rechtstreeks te printen, maar 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.
46	Printen Windows OS

	a) Printen via een Windows OS apparaat is mogelijk via printer driver of via een Print Support App. b) Installatiebestanden van printer drivers voor zijn geschikt voor installatie via Microsoft Intune of voor zelfstandige installatie door gebruikers van BYOD devices. c) De opdrachtnemer zorgt tijdens de gehele looptijd voor up-to-date software, welke IT-beheer opdrachtgever installeert op de Windows OS apparaten. d) De gewenste standaard instellingen van de printer driver na installatie, worden in het installatiebestand geïncorporeerd en toegepast. e) Alle uitgevraagde opties, zoals nieten, perforeren, boekjesafwerking en ladeselectie zijn te selecteren en functioneren bij printen via Windows OS. f) Printen via Windows OS kan internet-based. Een internetverbinding is voldoende om een printopdracht te kunnen versturen naar de persoonlijke printwachtrij.
47	Printen overige besturingssystemen a) Op devices met door Apple of Google ondersteunde versies van macOS, iOS, iPadOS, devices, is printen mogelijk via een driver, app of extensie. b) Printen via deze drivers, apps of extensies kan internet-based. Een internetverbinding is voldoende om een printopdracht te kunnen versturen naar de persoonlijke printwachtrij.
	Print- en scanmanagementoplossing – Scanfunctionaliteit
48	Scannen – Bestemmingen Scannen via het aangeboden printmanagementsysteem kan naar: a) e-mail, waarbij het e-mailadres van de ingelogde gebruiker herkend en voorgesteld wordt als bestemming. b) naar OneDrive for Business, MS Teams en Sharepoint, waarbij de scan wordt afgeleverd met de identiteit van de ingelogde gebruiker. c) Ondersteuning voor persoonlijke accounts, externe tenants of niet door opdrachtgever beheerde cloudopslaglocaties is niet toegestaan.
49	Scannen – bestandformaten, resolutie, overige functies a) Het is naar alle gevraagde bestemmingen mogelijk om te scannen in: 1. PDF 2. Gecomprimeerde PDF 3. Doorzoekbare PDF (minimaal OCR in het Nederlands met toegankelijkheidssoftware en voorleesfunctionaliteiten) 4. TIFF b) Standaard wordt doorzoekbare PDF ingesteld. De gebruiker kan dit per scanopdracht aanpassen.
	Print- en scanmanagementoplossing – Microsoft 365 integratie
50	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de oplossing compatibel blijft met wijzigingen in Microsoft 365 en Entra ID gedurende de contractduur.
51	De standaardinrichting van de oplossing dient aan te sluiten bij een Microsoft 365-georiënteerde werkomgeving, zodat gebruikers zonder aanvullende handmatige configuratie gebruik kunnen maken van print-, scan- en authenticatiefuncties
	Service, onderhoud en continuïteit – Meldingen en servicedesk
52	Incidenten kunnen zowel telefonisch op werkdagen van 08.00-17.30 als via een online portaal worden ingediend. Het online-ticketing systeem is 24/7 beschikbaar voor het aanmelden en raadplegen van de status van incidenten.
53	Opdrachtnemer handelt storingen en klachten van opdrachtgever af op maandag t/m vrijdag van 8.00 tot 17.30 uur, met uitzondering van de algemeen erkende feestdagen in Nederland.
	Service, onderhoud en continuïteit – SLA en beschikbaarheid
54	Opdrachtnemer 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 7.30 uur tot en met 17.30 uur. Niet beschikbare tijd wordt gemeten vanaf het moment dat een storing wordt gemeld bij opdrachtnemer tot het moment van bedrijfsklare oplevering aan opdrachtgever. 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 afdrucken of scans produceert. Aangekondigd preventief onderhoud,

	vernietiging of beschadiging ten gevolge van toerekenbare tekortkoming of nalatigheid van opdrachtgever, niet-beschikbaarheid van de werkomgeving van opdrachtgever en calamiteiten zoals brand, waterschade e.d. zijn uitgezonderd van de berekening. Voorbeeld: Beschikbaarheid = $(K - S) / K \times 100\%$ K = Aantal openstellingenuren 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 $(617,5-12) / 617,5 \times 100\% = 98,06\%$
55	Opdrachtnemer is bereid en in staat, indien zich problemen voordoen, waarvan Opdrachtnemer van mening is dat deze worden veroorzaakt door het netwerk, in samenwerking met de netwerkbeheerder van opdrachtgever te zoeken naar een oplossing.
56	Indien 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.
57	Indien een Apparaat binnen een periode van 2 maanden een sterk verhoogd storingspatroon (van maximaal 4 storingen binnen genoemde periode) vertoont zorgt Opdrachtnemer voor Technische Conversie van deze Apparaat.
58	Voor de print- en scanmanagementoplossing aangeboden als SaaS garandeert opdrachtgever een uptime van ten minste 99,6% per kwartaal.
	Service, onderhoud en continuïteit – Responstijden
59	Een (multifunctionele) printer doet zelf automatisch melding van een storing waarbij (een gedeelte van) de functionaliteit niet meer beschikbaar is. Op werkdagen dient de monteur uiterlijk binnen 8 werkuren op locatie aanwezig te zijn.
60	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de responstijd (=monteur op locatie) over een periode van 6 maanden niet vaker dan 3 maal boven 8 uren uitkomt.
61	Wanneer een (multifunctionele) printer niet direct kan worden gerepareerd en redelijkerwijs niet binnen twee (2) opvolgende werkdagen kan worden gerepareerd, wordt de (multifunctionele) printer binnen dezelfde periode (wel of niet tijdelijk) vervangen. Een storing dient dus altijd binnen twee (2) werkdagen te zijn opgelost. Indien de storing op het apparaat ter plekke niet opgelost kan worden, of indien er voor de reparatie een onderdeel besteld moet worden, dient er eerst afstemming plaats te vinden met de afdeling bedrijfsvoering van de aanbestedende dienst.
62	Bij een verstoring die effect heeft op alle in gebruik zijnde apparaten garandeert opdrachtgever een oplostijd van 8 werkuren.
	Service, onderhoud en continuïteit – Onderhoud
63	Opdrachtnemer garandeert dat na interventie door een technicus voor het verhelpen van een storing aan een (multifunctionele) printer, de apparaat- en klantspecifieke instellingen bewaard blijven.
64	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.
65	De kosten van onderhoud/service zijn in de prijs inbegrepen, tenzij onderhoud noodzakelijk is door gedragingen toerekenbaar aan opdrachtgever.
66	Opdrachtnemer biedt de volgende diensten zonder dat daarvoor software op werkstations/servers in het netwerk van opdrachtgever 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 opdrachtgever. c) Technische storingen met een foutcode die zeker interventie van opdrachtgever vereisen worden geautomatiseerd doorgegeven aan opdrachtgever én aan de contactpersoon van opdrachtgever op betreffende locatie.

67	Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het beheer van de eigen Microsoft365-, Azure- en netwerkomgeving.
68	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle software van de apparaten en de SaaS print- en scanmanagementoplossing gedurende de looptijd van de overeenkomst steeds op een door de fabrikant ondersteunde, stabiele versie wordt gehouden. Updates en upgrades die gericht zijn op het voorkomen van veiligheidsrisico's worden binnen één week na release geïmplementeerd. Voor overige updates en upgrades geldt een termijn van maximaal drie maanden na release. Daarnaast is Opdrachtnemer gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst verantwoordelijk voor de blijvende compatibiliteit van de aangeboden print- en scanoplossing met de door opdrachtgever ondersteunde besturingssystemen. Benodigde printerdrivers, softwarecomponenten, certificaten, updates en overige voorzieningen worden tijdig beschikbaar gesteld en onderhouden, zodat wijzigingen, beveiligingsupdates en versie-upgrades van het besturingssysteem niet leiden tot verlies van functionaliteit of onderbreking van de print- en scandienstverlening. Opdrachtnemer garandeert dat gebruikers vanaf alle door Opdrachtgever beheerde apparaten gebruik kunnen blijven maken van de aangeboden print- en scanvoorzieningen.
69	Na inbedrijfstelling en na onderhoud of reparatie van het apparaat voert opdrachtnemer alle verpakkingsmaterialen (van apparatuur en onderdelen) direct af.
70	Opdrachtnemer initieert een overlegstructuur waarbij tenminste per rapportageperiode een overleg wordt gepland. Dit overleg vindt in principe digitaal plaats tenzij opdrachtgever verzoekt om dit overleg op locatie bij opdrachtgever te laten plaatsvinden.
71	Opdrachtnemer heeft de beschikking over een adequate service- en onderhoudsdienst zoals nader wordt gespecificeerd in een SLA, waarin de minimale eisen gesteld in dit programma van eisen zal worden opgenomen en verder gefinaliseerd met opdrachtgever.
72	Opdrachtnemer voert correctief onderhoud aan de apparatuur uit.
73	Opdrachtnemer voert preventief onderhoud aan de apparatuur uit overeenkomstig de bepalingen van Opdrachtnemer. Indien preventief onderhoud apart (buiten correctief onderhoud) wordt uitgevoerd kondigt Opdrachtnemer dit onderhoud ruim te voeren aan bij de betreffende school of locatie.
Security en privacy	
74	SaaS Software die opdrachtnemer aanbiedt aan opdrachtgever, 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).
75	Alle communicatie tussen printers, multifunctionals en de print en scanmanagementoplossing dient aantoonbaar veilig en versleuteld plaats te vinden. De oplossing mag hiervoor gebruikmaken van passende beveiligingstechnieken, waarbij de leverancier verantwoordelijk is voor een veilige inrichting en werking van de verbinding
76	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 van de betreffende MFP verwijderd.
77	Gegevens die worden opgeslagen op een apparaat moeten encrypted zijn en niet toegankelijk zijn voor onbevoegden.
78	Binnen de print- en scanmanagementoplossing is een audit trail mogelijk. Dit betekent dat elke afdruk-, kopieer- of scanactie wordt vastgelegd met informatie over wie de actie heeft uitgevoerd, wanneer en wat er is afgedrukt of gescand.
79	Alle verbindingen zowel intern als extern zijn versleuteld via moderne Transport Layer Security (TLS V1.2 minimaal). 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).

80	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.
81	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 opdrachtnemer verwijderd. Opdrachtgever ontvangt van opdrachtnemer een bewijs met de details van de gegevensverwijdering per apparaat.
82	Als onderdeel van de implementatie worden standaard wachtwoorden direct bij installatie gewijzigd i.o.m opdrachtnemer.
83	Tenminste de volgende aspecten worden gelogd: a) Alle wijzigingen die beheerders doorvoeren aan de configuratie. b) Inloggen van gebruikers en beheerders. c) Uitgevoerde print-, scan- en kopieeropdrachten (gebruiker, datum/tijd, type opdracht, aantallen).
84	De logging van het systeem moet (ten minste op aanvraag) beschikbaar zijn voor geautoriseerde gebruikers van opdrachtgever, die deze loggegevens willen inzien voor informatiebeveiligingsdoeleinden.
85	Alle aangeboden apparatuur ondersteunt tenminste 802.1x authenticatie met handmatige certificaat installatie, waarvoor opdrachtgever verantwoordelijk is.
86	De medewerkers van opdrachtnemer die werkzaamheden uitvoeren op een bepaalde school of locatie, houden zich aan de op de locatie geldende huisregels en nemen alle vertrouwelijkheid in acht van zaken die ze te weten komen door nog in het apparaat aanwezige afdrucken.
87	Opdrachtnemer meldt beveiligingsincidenten die impact hebben op opdrachtgever binnen 24 uur na constatering.
Rapportages en managementinformatie	
88	Opdrachtnemer overlegt aan opdrachtgever per kwartaal digitaal een rapportage in Excel of CSV-formaat over alle storingen die zich hebben voorgedaan. In deze rapportage is opgenomen: a) Apparaattype en Apparaatnummer; b) Locatie; c) Datum en tijdstip storingsmelding; d) Datum en tijdstip storing opgelost; e) Responstijd; f) Aard van de storing; g) Aantal storingen. h) Behaalde beschikbaarheid totaal (conform eis 7 en 9) Rapportages worden zonder aanvullende kosten digitaal beschikbaar gesteld. Historische rapportages blijven gedurende de looptijd beschikbaar.
89	Opdrachtnemer overlegt aan opdrachtgever per kwartaal digitaal een rapportage in Excel of CSV-formaat over het gebruik van de apparatuur: a) 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) Tijdens de implementatie ondersteunt opdrachtnemer nadrukkelijk bij het configureren van periodieke rapportages op basis waarvan de schooldirecties inzicht krijgen in de printkosten van de gebruikers(groepen) binnen hun school. Rapportages worden zonder aanvullende kosten digitaal beschikbaar gesteld. Historische rapportages blijven gedurende de looptijd beschikbaar.
Commercieel en facturatie	
90	Het door opdrachtgever geproduceerde afdrukvolume wordt afgerekend op basis van werkelijk verbruik. In de afdrukprijs zijn de kosten voor onderhoud/service en alle verbruiksmaterialen opgenomen, behalve afdrukmedia (papier). Voor het verzenden van verbruiksmaterialen die inbegrepen zijn bij de afdrukprijs worden geen verzendkosten in rekening gebracht.

91	De huurprijs voor een machine is inclusief alle kosten zoals: vervoerskosten, plaatsingskosten, installatiekosten, onderkasten, testkosten, retourkosten, onderkasten, trainingskosten en overhead.
92	In het tellertiktartief zijn de volgende kosten opgenomen: preventief en correctief onderhoud, service, reparaties, materialen, onderdelen, voorrijdkosten, arbeidsloon, verbruiksartikelen.
93	Scans worden niet in rekening gebracht.
94	Opdrachtnemer is gerechtigd de tarieven voor afdrukken en software eenmaal per jaar te indexeren. De indexering wordt gebaseerd op de door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) gepubliceerde Consumentenprijsindex (CPI), alle huishoudens, over de voorafgaande twaalf (12) maanden, met een maximum van vier procent (4%) per jaar. Indien de CPI over de betreffende periode negatief is, vindt geen prijsverhoging plaats. Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever schriftelijk ten minste drie (3) maanden vóór de ingangsdatum van de indexering in kennis van de voorgenomen tariefwijziging. De eerste indexering kan plaatsvinden met ingang van 1 april 2028, hierbij wordt gekeken naar de CPI-mutatie van maart 2027 ten opzichte van maart 2028.
95	Hetgeen wel in de inschrijving wordt beschreven, ook de wijze waarop invulling wordt gegeven aan de kwalitatieve aspecten, maar niet in het prijzenblad is voorzien, wordt geacht kosteloos te zijn aangeboden.
96	Het verwijderen, ophalen en terugnemen van de multifunctionals na beëindiging van de overeenkomst is voor rekening van de opdrachtnemer.
97	Afdrukken worden per kwartaal achteraf op basis van het werkelijk aantal gemaakte afdrukken afgerekend.
98	Huurprijzen worden per kwartaal vooraf gefactureerd. Bijplaatsingen worden op dezelfde factuur opgenomen als de factuur voor de vaste huurprijs van de lopende overeenkomst en dus niet separaat gefactureerd.
99	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.
100	Onder een afdruk wordt verstaan; één A4 afdruk of kleiner. Een A3 afdruk wordt als 2x een A4 afdruk geregistreerd.
101	Opdrachtnemer stuurt een digitale factuur die betrekking heeft op de geplaatste apparatuur. Op deze factuur wordt minimaal het volgende vermeld: a) Serienummer van het apparaat b) Locatie van het apparaat c) Periodevermelding d) Debitenummer e) Aantal afdrukken/ kosten gesplitst in kleur en zwart-wit inclusief BTW per locatie t.b.v. de doorbelasting. Per locatie is dus direct inzichtelijk wat de kosten zijn. Dit mag eventueel ook in een separate bijlage onderbouwd worden. f) Vermelding van begin- en eindstand van de periode voor kleur en zwart-wit.
	Duurzaamheid
102	De te leveren apparaten voldoen aan de vigerende eisen van Energy Star, Blauwe Engel of vergelijkbaar, voor kantoorapparaten (imaging equipment).
103	De apparatuur moet zo ingesteld kunnen worden dat deze na een bepaalde tijd automatisch de energiebesparingsstand in gaan.
104	Alle bij de apparatuur vrijkomende afvalstoffen, waaronder tonerhouders, klein chemisch afval, verbruiks- en onderhoudsmateriaal, worden gedurende de looptijd van de raamovereenkomst door opdrachtgever zelf afgevoerd via de daarvoor bestemde afvalstroom.
105	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat verpakkingsmaterialen (van apparatuur en onderdelen) na inbedrijfstelling, direct op milieuvriendelijke wijze worden afgevoerd. De kosten van afvoer en verwerking zijn voor rekening van opdrachtnemer.
106	Papier, supplies en verbruiksartikelen

107	a) Formaten: A4 (210 × 297 mm) · A3 (297 × 420 mm) b) Gramgewicht : Minimaal 75 g/m² en maximaal 80 g/m². c) Dikte: De dikte van het papier, gemeten overeenkomstig ISO 534, bedraagt minimaal 100 µm. d) Witheid: De witheid van het papier, gemeten overeenkomstig ISO 11475 (CIE), bedraagt minimaal 160 CIE. e) Opaciteit : De opaciteit van het papier, gemeten overeenkomstig ISO 2471, bedraagt minimaal 93%. f) Archiefbestendigheid · Het papier voldoet aan ISO 9706 (Permanent Paper) of een gelijkwaardige norm voor langdurige archivering. · Inschrijver toont dit aan middels een productspecificatie, certificaat of fabrikantverklaring. g) Milieuprestaties · Het papier beschikt over een geldig FSC-, PEFC-certificaat of gelijkwaardig bewijs van duurzaam bosbeheer. · Inschrijver verstrekt voor het aangeboden papier een actueel Paper Profile of gelijkwaardige milieuverklaring waaruit de milieuprestaties van het papier blijken. h) Geschiktheid voor apparatuur · Het papier is geschikt voor enkel- en dubbelzijdig gebruik in hoogvolume multifunctionals, printers en kopieerapparatuur. · Het papier veroorzaakt geen bovengemiddelde slijtage of verstoringen in de aangeboden apparatuur. i) Kwaliteitsborging · Het aangeboden papier voldoet aan de toepasselijke kwaliteits- en milieunormen die gebruikelijk zijn voor professioneel kantoorpapier.
108	Alle kosten zijn verwerkt in het prijzenblad. Er kunnen door opdrachtnemer geen andere kosten in rekening worden gebracht bij opdrachtgever dan vermeld in het prijzenblad. Alle aangeboden prijzen en kosten zijn vermeld in euro's, inclusief btw. Toeslagen van overheidswege zoals de afvalbeheersbijdrage en recycleringsbijdrage mogen niet apart worden gefactureerd en worden verdisconteerd in de inschrijfprijs.
109	Prijsaanpassingen papier opdrachtnemer is gerechtigd de tarieven voor papier eenmaal per jaar te indexeren. De indexering wordt gebaseerd op de door het CBS Productenindex (index (PPI) 1712: Papier en Karton over de voorafgaande twaalf (12) maanden, met een maximum van vier procent (4%) per jaar. Indien de CPI over de betreffende periode negatief is, vindt geen prijsverhoging plaats. Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever schriftelijk ten minste drie (3) maanden vóór de ingangsdatum van de indexering in kennis van de voorgenomen tariefwijziging. De eerste indexering kan plaatsvinden met ingang van 1 april 2028, hierbij wordt gekeken naar de CPI-mutatie van maart 2027 ten opzichte van maart 2028.
110	Het tonerpoeder in de aangeboden tonercartridges bevat geen stoffen of mengsels die volgens Verordening (EG) nr. 1272/2008 (CLP) zijn geclassificeerd met de gevarenaanduidingen H400, H410, H411, H412, H413 of EUH059.
111	Het gewicht en de omvang van de te leveren colli voldoen aan de waarden die zijn vastgesteld in de ARBO-wet- en regelgeving, inzake maximale gewichten en afmetingen van handmatig te vertillen verpakkingen.
112	Papier wordt besteld per pallet. Bij afname van een ½ pallet mag een toeslag worden berekend van €0,30 per doos. Deze toeslag wordt niet geïndexeerd gedurende de looptijd van het contract.
113	De levertijd van verbruiksartikelen is maximaal 24 uur na bestelling, met uitzondering van weekenden of feestdagen. Opdrachtnemer zal zorgdragen voor verzending van de Producten naar het afleveradres. Voor de leveringen van supplies en verbruiksartikelen geldt dat deze geschieden op een door opdrachtgever aan te wijzen locatie in het pand op de begane grond.