Bijlage 1: Programma van eisen

Door voor deze aanbesteding een inschrijving in te dienen, verklaart inschrijver zich onvoorwaardelijk en volledig akkoord met onderstaande eisen. Eventuele voortvloeiende kosten uit onderstaande eisen dient u te verwerken in uw prijsopgave. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten. Definities van begrippen die in dit programma van eisen met een hoofdletter zijn geschreven zijn in de overeenkomst opgenomen.

Algemene eisen	
Eis	**Omschrijving**
1.	<u>Vast contactpersoon</u> Opdrachtnemer heeft één vaste contactpersoon (contactmanager), die als centraal aanspreekpunt voor Opdrachtgever fungeert. Deze persoon heeft een proactieve houding en ontzorgt opdrachtgever. De contactpersoon beschikt over de vereiste kennis van de betreffende materie en beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift goed.
2.	<u>Servicedesk</u> Opdrachtnemer heeft een Nederlandstalige servicedesk waarmee ICT-medewerkers van opdrachtgever op werkdagen tussen 08.00 en 17.00 uur telefonisch contact kunnen opnemen voor het melden van storingen en het stellen van vragen over de door opdrachtnemer geleverde Apparatuur en Software.
3.	<u>Nederlandse taal</u> Alle medewerkers van Opdrachtnemer en diens onderaannemers die in contact (kunnen) komen met medewerkers van opdrachtgever dienen een goede kennis te hebben van de Nederlandse taal en zich goed verstaanbaar te kunnen maken. Alle gevraagde rapportages, instructiekaarten, handleidingen en alle te voeren gesprekken en trainingen zijn in het Nederlands.
4.	<u>Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)</u> Opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens in overeenstemming met de bepalingen zoals opgenomen in de AVG, de Uitvoeringswet AVG en overige toepasselijke wet- en regelgeving. Voor zover noodzakelijk sluiten Opdrachtgever en Opdrachtnemer een verwerkersovereenkomst dan wel een data-uitwisselingsovereenkomst af. **Inzicht in gegevensverwerking** De beoogde opdrachtnemer verstrekt op verzoek van Opdrachtgever en uiterlijk voorafgaand aan de contractering inzicht in: • de wijze waarop gegevens worden verwerkt; • gegevensstromen; • gebruikte systemen; • opslaglocaties; • bewaartermijnen; • eventuele subverwerkers of derden • de rol- en verantwoordelijkheidsverdeling tussen betrokken partijen (Opdrachtgever, opdrachtnemer, en eventuele andere partijen). **Contractueel kader gegevensverwerking** De beoogde opdrachtnemer verstrekt op verzoek van Opdrachtgever en uiterlijk voorafgaand aan contractering het door hem gehanteerde contractuele kader voor gegevensverwerking aan, zoals een verwerkersovereenkomst, privacybijlage of vergelijkbare regeling/vergelijkbaar document passend bij de aard van de dienstverlening. **Datalekken en incidenten** Opdrachtnemer beschikt over procedures voor het registreren, afhandelen en melden van datalekken en (beveiligings)incidenten conform de wettelijke vereisten. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever

	onverwijld over datalekken en (beveiligings)incidenten voor zover deze betrekking hebben op de uitvoering van de overeenkomst.

5.	<u>(Management) informatie</u>
	• Opdrachtnemer zorgt ervoor dat opdrachtgever, afgeschermd op stichtingsniveau en locatieniveau, continu online inzicht heeft (en te exporteren naar Excel of PDF) in het aantal afdrukken per Apparaat, uitgesplitst naar:
	  ○ Zwart, kleur en formaat;
	  ○ Periode.
	• Opdrachtnemer verstrekt periodiek informatie (conform overlegfrequentie) over onderstaande zaken:
	  ○ Storingsoverzicht (alle technische mankementen aan de Apparatuur inclusief Responsetijd en Oplostijd);
	  ○ Klachtenoverzicht (de overige meldingen, zoals te late storingsopvolging etc.);
	  ○ Doorlooptijd van klachten;
	  ○ Beschikbaarheid per apparaat.

6.	<u>Managementoverleg</u> Tweemaal per jaar vindt op locatie van Opdrachtgever een managementoverleg plaats tussen de contractmanager van Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Uiterlijk twee weken voorafgaand aan het overleg verstrekt Opdrachtnemer aan de contractmanager een managementrapportage met daarin de relevante bevindingen en adviezen over de uitvoering van de Opdracht, alsmede het ingevulde KPI-scoringsmodel. Beide documenten worden tijdens het managementoverleg besproken. De overige communicatie over de dagelijkse uitvoering van de Opdracht verloopt via de afdeling IT van Opdrachtgever.

Implementatie eisen	
Eis	**Omschrijving**
7.	<u>Implementatie(plan)</u> Opdrachtnemer levert binnen drie weken na definitieve gunning een implementatieplan (gebaseerd op het antwoord op open vraag 1) met daarin ten minste de volgende informatie: • Samenstelling projectteam (functies); • Tijdsplanning; • Training; • Technisch implementatieplan inclusief testprotocol; • Checklist voor opdrachtgever om de oplevering te kunnen controleren. De uitrol van de machines dient in april 2027 uitgevoerd te worden. Opdrachtnemer overlegt met opdrachtgever over de weken waarin dit plaats zal vinden en maakt een planning per locatie. Opdrachtnemer stelt een centrale projectleider aan die de voortgang van het project bewaakt en rapporteert aan de projectleider van opdrachtgever.
8.	<u>Planning</u> Opdrachtnemer verklaart dat de benodigde Apparatuur uiterlijk op 23 april 2027 is geplaatst en volledig operationeel is. Indien deze termijn als gevolg van een aan Opdrachtnemer verwijtbare vertraging niet wordt gehaald, is Opdrachtgever gerechtigd de kosten voor het in stand houden van de huidige afdruk- en scanfunctionaliteiten aan Opdrachtnemer door te belasten.
9.	<u>Voorbereiding</u> Opdrachtnemer zal voor het plaatsen van de Apparatuur informeren naar de huidige situatie en de plekken waar de Apparatuur wordt geplaatst. Niet bekend zijn met de situatie kan geen aanleiding zijn tot verrekening. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verwijderen en afvoeren van de bestaande apparatuur van de huidige leverancier.

10.	Proof of concept Als onderdeel van de implementatie zorgt opdrachtnemer voor een proof of concept op locatie van opdrachtgever waarin de aangeboden Apparatuur inclusief software getest wordt.
11.	Configuratie • In samenwerking met opdrachtgever wordt voor elk type een standaard configuratie vastgesteld, getest en goedgekeurd door opdrachtgever; • Aansluitend wordt de standaard configuratie, of waar echt nodig de afwijkende configuratie, al vooraf op het juiste apparaat gezet, ook wordt tegelijk de laatste firmware op de Apparatuur gezet. • Alle instellingen worden door opdrachtnemer gedocumenteerd en aangeleverd aan opdrachtgever.
12.	Plaatsing en verpakkingsmateriaal Uitgaande van voor geconfigureerde Multifunctionals zal de plaatsing op locatie een meer logistieke dan IT gerelateerde actie zijn. Voor de plaatsing dient opdrachtnemer contact op te nemen met de contactpersoon van opdrachtgever. Na het plaatsen en installeren van de Apparatuur neemt opdrachtnemer al het verpakkingsmateriaal en andere overblijvende materialen mee. Bij plaatsing neemt Opdrachtnemer direct contact op met de servicedesk van Opdrachtgever ten behoeve van de aansluiting van de Apparatuur op de infrastructuur van Opdrachtgever.
13.	Instructiekaart Opdrachtnemer voorziet iedere Multifunctional van een geplastificeerde instructiekaart op A4 of A3 (in overleg met opdrachtgever te bepalen) formaat die boven of naast de Multifunctional opgehangen kan worden. Opdrachtnemer levert de instructiekaart in een bewerkbaar formaat aan.
14.	Training Opdrachtnemer verzorgt een training over de Multifunctionals na plaatsing van de Apparatuur op locatie van opdrachtgever aan geselecteerde medewerkers. Opdrachtnemer verzorgt na Installatie bij een Uitbreiding of Conversie één kosteloze training voor beheerders op locatie van opdrachtgever. Aanvullende verzoeken voor trainingen worden tegen een uurprijs verricht.

Technische en functionele eisen	
Eis	**Omschrijving**
15.	Fabrieksnieuwe apparatuur Opdrachtnemer levert fabrieksnieuwe Apparatuur. In geval van Uitbreiding mag gereviseerde Apparatuur worden geleverd, mits deze aan alle gestelde eisen voldoet en deze over eenzelfde bedieningspaneel beschikt als de aanwezige Apparatuur. Op verzoek van opdrachtgever levert opdrachtnemer bij Uitbereiding ook nieuwe machines. In dat geval mag opdrachtnemer hier een aangepast prijsvoorstel voor doen.
16.	Wet- en regelgeving De aangeboden Apparatuur voldoet aan de vigerende Arbo- en milieuwet- en regelgeving.
17.	Software en licenties Opdrachtnemer levert alle voor de uitvoering van de Opdracht benodigde software en licenties, waaronder de software en licenties voor de gevraagde Follow-me-functionaliteit. De benodigde software en licenties zijn gedurende de volledige looptijd van de Overeenkomst inbegrepen.
18.	IT-omgeving De aangeboden Apparatuur moet functioneren binnen en naadloos aansluiten op de cloud-omgeving van opdrachtgever. Opdrachtnemer krijgt de kans om onder supervisie van een ICT-medewerker van opdrachtgever eventueel geconstateerde fouten/conflicten van de aangeboden Apparatuur binnen de ICT-omgeving te corrigeren. De ICT-infrastructuur bestaat op hoofdlijnen uit: • Microsoft Windows omgeving via Intune / Azure. • 1 MS365 tenant voor hele stichting (medewerkers en leerlingen) • Alle gebruikers loggen in via Microsoft Entra.

	• Opdrachtgever werkt primair met Microsoft Windows en Android-devices op de werkplekken, maar is in principe client onafhankelijk. • Microsoft 365 is in gebruik voor o.a. Onedrive/SharePoint (Documenten), Exchange (email) en Teams. • De Multifunctionals kunnen gebruik maken van aanwezige UTP-aansluitingen en worden gekoppeld aan de lokale ICT-infra op bestaande switches en ondersteunen ook 802.1x protocol. • De printomgeving moet functioneren in een cloudomgeving waarbij gebruikers via Microsoft Entra ID worden geauthenticeerd. Daarnaast moet lokaal printen mogelijk zijn en moet de printomgeving printen vanaf Chromebooks via de Google-cloudomgeving ondersteunen. • Medewerkers en leerlingen moeten veilig kunnen printen vanaf hun laptop en telefoon. Dit moet zowel vanaf een schoollocatie als buiten de school kunnen. • Medewerkers moeten in staat zijn, ongeacht op welke locatie ze werken, hun printwerk op alle locaties te printen. Aanvullende eisen: • Security by design: het verkeer moet versleuteld verstuurd worden en bij lokale (tijdelijke) opslag op een machine moet dit ook versleuteld gebeuren. Daarnaast moet de software op de machine zelf veilig zijn voor inbraken van buitenaf. Opdrachtgever wil geen onnodige protocollen actief en opdrachtgever verwacht actieve softwareontwikkeling op kwetsbaarheden vanuit opdrachtnemer (dus ook op de software die de tellerstanden doorstuurt). • De Apparatuur moet samenwerken met de besturingssystemen op laptops, desktops, Chromebooks en mobiele devices van opdrachtgever. • Opdrachtgever wenst niet van een on-premise printserver gebruik te maken.
19.	<u>Account provisioning</u> De print- en scanoplossing moet centraal identity management ondersteunen voor gebruikers en groepen, inclusief Joiner/Mover/Leaver-processen. De oplossing moet hiervoor minimaal ondersteunen: • Automatische synchronisatie van gebruikers en groepen vanuit de identity provider (Microsoft Entra ID); • Automatische deprovisioning bij uitdiensttreding of blokkering; • Rol gebaseerde toekenning van rechten op basis van groepen.
20.	<u>Printertaal en protocol</u> Alle Apparatuur kan gebruikt worden met PCL (minimaal versie 6). De Apparaten worden benaderd over TCP/IP. Hiervoor is één universele driver beschikbaar. De Multifunctionals zijn tevens uitgerust met Postscript en bieden ondersteuning voor PDF printing. De Multifunctionals zijn geschikt voor Azure Universalprint, AirPrint en Chrome OS. Printing gebeurt op basis van IPP-printing.
21.	<u>Follow-me-functionaliteit</u> Alle Multifunctionals zijn voorzien van een “Follow-me”-functionaliteit (of equivalent) middels cloud-based centrale software.
22.	<u>Gebruikersauthenticatie bij Multifunctionals</u> Gebruikers moeten zich bij de Multifunctionals kunnen authenticeren middels een persoonlijke code. Naast authenticatie middels een code mag Opdrachtnemer aanvullende authenticatiemogelijkheden bieden, zoals een NFC-tag, pas en/of telefoon. Opdrachtgever bepaalt per locatie en/of gebruikersgroep welke beschikbare authenticatiemethode(n) worden toegepast. Indien gebruik wordt gemaakt van NFC-tags of passen, is Opdrachtgever verantwoordelijk voor de verstrekking hiervan. Gebruikers moeten in dat geval zelfstandig hun NFC-tag of pas aan hun account kunnen koppelen en registreren. Testpassen worden op verzoek na gunning aan Opdrachtnemer beschikbaar gesteld.
23.	<u>Scan to e-mail</u> Scans (mogelijk in PDF en JPG-formaat) worden standaard per email doorgestuurd naar het e-mailadres van de gebruiker. Afzender van de scanmail is een adres uit de Tenant van opdrachtgever. Authenticatie naar MS365 gebeurt op basis van moderne authenticatie.

24.	Scannen naar Cloud/OneDrive Geauthentiseerde gebruikers kunnen via het bedieningspaneel kiezen om een document te scannen en aansluitend te laten plaatsen in de (eventueel nog aan te maken) “scans” map van hun eigen Microsoft OneDrive. Authenticatie naar MS365 gebeurt op basis van moderne authenticatie. De gebruiker moet kunnen kiezen of hij een foto wil ontvangen (scan) of een bewerkbare tekst (OCR).
25.	Uitvoerbestandsindelingen van documentenscanner Het uitvoerbestandsformaat van de scanner is standaard PDF/A1-b. Gebruikers kunnen ook kiezen voor een bewerkbaar Word document (DOCX). Enkelzijdige originelen kunnen daarnaast als TIFF (Tagged Image File Format - ISO 12639:1998) worden uitgevoerd. Originelen met meerdere pagina's of zijden worden samen in één bestand opgeslagen. Er dient voldoende geheugen te zijn om soepel meerdere bladzijden in één keer te kunnen scannen. Alle scans dienen doorzoekbaar (OCR) (en als voor een Word document wordt gekozen ook bewerkbaar) te zijn.
26.	Verwijderen oude opdrachten Onuitgevoerde printopdrachten worden automatisch verwijderd nadat deze 24 uur beschikbaar zijn geweest. In geval van een storing wordt de lopende printopdracht afgebroken en verwijderd. Het resterende deel van de printopdracht mag na het verhelpen van de storing niet automatisch alsnog worden afgedrukt.
27.	Cloud printing op Bring Your Own Device (BYOD) Op alle Multifunctionals is het eenvoudig mogelijk op een gestandaardiseerde wijze vanaf eigen apparatuur (met verschillende besturingssystemen en vanaf mobiele telefoon) gepersonaliseerd (BYOD) af te drukken. De oplossing ondersteunt in ieder geval Windows OS, Android, Apple AirPrint en Chrome OS. Het is niet nodig om hiervoor op de eigen devices clientsoftware te installeren (App wel toegestaan). Wel is het vereist dat er op accountniveau met een EntraID-koppeling aangemeld/geprint wordt. Met de mogelijkheid op account of groepsniveau te kunnen blokkeren als dit nodig is. Alle gangbare type documenten (doc, .docx, .xls, .xlsx, .ppt, .pptx, .odt, .ods, .odp, .pdf, .jpg, .jpeg, .png, .gif, .tiff, .txt, .rtf, .html, .htm, .msg, .eml, Google Docs (meestal geëxporteerd als .pdf of .docx), Google Sheets (meestal geëxporteerd als .xlsx), Google Slides (meestal geëxporteerd als .pptx)) dienen afgedrukt te kunnen worden.
28.	Centraal ingestelde gebruiksbeperkingen Via centrale cloud-based beheerssoftware kunnen onder andere de volgende zaken worden ingesteld: • De kleurenafdrukfunctionaliteit kan op groepsniveau en op apparaatniveau ingesteld worden. • Dubbelzijdig zwart-wit printen met één pagina per zijde is de standaardinstelling voor Multifunctionals.
29.	Bedieningspaneel De Multifunctionals hebben een, voor de doelgroep gebruiksvriendelijk, intuïtief en Nederlands- en Engelstalig bedieningspaneel. Alle Multifunctionals beschikken over hetzelfde bedieningspaneel met als optie een geïntegreerde paslezer. De configuratie van de Multifunctionals mag door niet-geautoriseerde gebruikers niet via het display gewijzigd worden.
30.	Netspanning Alle apparaten zijn geschikt voor 220V – 230V.
31.	Solid State Drive (SSD) Alle Apparaten zijn uitgerust met Solid State Drive (SSD) waarop alle data encrypted wordt opgeslagen. De oplossing moet borgen dat tijdelijke opslag van print- en scanbestanden (spool/cache/queue) standaard is beperkt en dat bestanden na verwerking automatisch en aantoonbaar worden verwijderd (secure erase/wipe). Aan het einde van de overeenkomst (of eerder wanneer een Apparaat tijdens de looptijd moet worden vervangen) wordt door opdrachtnemer alle data gewist (erase all memory) en wordt het Apparaat teruggezet naar fabrieksinstellingen en worden van opdrachtgever specifieke instellingen en adresboeken verwijderd. Opdrachtgever ontvangt een wisrapport.
32.	Levering toners De Multifunctionals en Repromachines geven automatisch een signaal naar opdrachtnemer en naar de gedefinieerde groep per locatie (email) als een toner bijna leeg is. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat er tijdig een nieuwe toner wordt verstuurd naar opdrachtgever. Op de verstuurde toner is zichtbaar voor welk type Apparaat deze bestemd is.

33.	Schadelijke stoffen Het tonerpoeder in de aangeboden tonercartridges voldoet aan de geldende Europese wet- en regelgeving voor chemische stoffen en mengsels, waaronder de CLP-verordening (EG) nr. 1272/2008 en REACH-verordening (EG) nr. 1907/2006. Het tonerpoeder bevat geen stoffen die overeenkomstig deze regelgeving zijn geclassificeerd als gevaarlijk voor het milieu in concentraties die ertoe leiden dat de toner als milieugevaarlijk moet worden geclassificeerd. Op verzoek van Opdrachtgever verstrekt Opdrachtnemer de actuele veiligheidsinformatiebladen (Safety Data Sheets) van de aangeboden toners. Mocht deze richtlijn worden geüpdatet, dient Opdrachtnemer deze te hanteren.
34.	Levensduur De aangeboden Multifunctionals en Repromachines moeten een levensduur, capaciteit en firmware updates en support hebben die minimaal gelijk is aan de looptijd van de overeenkomst inclusief optiejaren.
35.	Papier Alle Apparaten kunnen zonder problemen functioneren met alle regulier in de markt verkrijgbare papiersoorten (zie ook onderstaande tabel voor formaten en gewicht) geschikt voor digitale afdruksystemen, waaronder standaard kantoorpapier, zwaardere papiersoorten en diplomapapier.
36.	Verrijdbaar De aangeboden Multifunctionals dienen verrijdbaar te zijn.
37.	Beveiliging dataverkeer en data-opslag Alle dataverkeer voor authenticatie, printen en scannen is versleuteld. Af te drukken opdrachten worden versleuteld opgeslagen in de Apparaten (voor het geval de disk wordt meegenomen), en automatisch verwijderd. Datacommunicatie met Apparaten voor beheer is ook voorzien van beveiliging en versleuteling. Ook de communicatie tussen de verschillende systemen van opdrachtnemer dient versleuteld (waaronder 802.1x.) te zijn.
38.	Externe opslagmedia Externe opslagmedia en USB moeten uit te schakelen zijn en staan standaard op uitgeschakeld bij installatie.
39.	Repro-opdrachten Indien Opdrachtnemer deze mogelijkheid biedt, kunnen medewerkers van Opdrachtgever repro-opdrachten via een webportaal aanleveren. Het webportaal biedt bij voorkeur de mogelijkheid om de gewenste opmaak- en afwerkingsmogelijkheden te selecteren en de opdracht vervolgens digitaal aan te leveren voor verwerking op de Repromachine. Het aanbieden van deze functionaliteit is een wens.
40.	Dashboard printmanagementsoftware Opdrachtnemer stelt een dashboard van de cloud-based printmanagementsoftware beschikbaar. Deze is per locatie beschikbaar en op stichtingsniveau overkoepelend. Hierop zijn onder andere de volgende gegevens zichtbaar: • Beschikbaarheid van de Apparatuur; • Beschikbaarheidspercentages van de Apparatuur; • Storingsmeldingen vanuit de Apparatuur; • Status van de Apparatuur, tonervoorraad.
	Overige eisen IBP-Normenkader Stichting Attendiz
41.	Beheer- en supporttoegang Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle beheer- en supportaccounts individueel herleidbaar zijn tot een natuurlijke persoon. Standaardaccounts en standaardwachtwoorden zijn bij oplevering verwijderd, gewijzigd of uitgeschakeld. Beheerrechten worden toegekend op basis van het least-privilege-principe. Externe beheer- en supporttoegang is beveiligd met meervoudige authenticatie (MFA), wordt gelogd en is individueel herleidbaar tot de betreffende medewerker. Externe toegang wordt beperkt tot de voor beheer- en onderhoudswerkzaamheden noodzakelijke handelingen en kan door opdrachtgever worden gecontroleerd, beperkt of ingetrokken.
42.	Logging en audittrail De aangeboden oplossing legt beheerhandelingen, beveiligingsgebeurtenissen en relevante toegangsacties controleerbaar vast in logbestanden. Loggegevens zijn op verzoek inzichtelijk voor opdrachtgever. De inhoud van documenten wordt hierbij niet standaard opgeslagen of geregistreerd.

43.	<u>Servicepersoneel en vertrouwelijkheid</u> Servicepersoneel van opdrachtnemer en eventueel ingeschakelde derden is gebonden aan een geheimhoudingsverplichting. Bij onderhouds- en supportwerkzaamheden op locatie wordt toegang tot documenten, persoonsgegevens en overige vertrouwelijke informatie beperkt tot hetgeen noodzakelijk is voor de uitvoering van de werkzaamheden. Deze informatie mag niet zonder toestemming van opdrachtgever worden ingezien, gekopieerd, opgeslagen, gedeeld of meegenomen.
44.	<u>Beveiligingsconfiguratie en ingebruikname</u> Opdrachtnemer levert voorafgaand aan ingebruikname een controleerbare beveiligingsconfiguratie op van de aangeboden oplossing. Eventuele openstaande beveiligingsbevindingen worden vastgelegd, voorzien van een hersteltermijn en aantoonbaar opgevolgd. Opdrachtnemer is gedurende de looptijd van de Overeenkomst verantwoordelijk voor het tijdig uitvoeren van noodzakelijke firmware- en software-updates en beveiligingsupdates van de door Opdrachtnemer geleverde Apparatuur en software. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de Apparatuur en software gedurende de looptijd worden voorzien van door de fabrikant beschikbaar gestelde beveiligingsupdates. De uitvoering hiervan vindt plaats in afstemming met Opdrachtgever en zonder de continuïteit en beveiliging van de dienstverlening onnodig te verstoren.
45.	<u>Telemetrie en metadata</u> Opdrachtnemer dient inzichtelijk te maken, indien gevraagd, welke verbruiks-, diagnose-, gebruikers- en printmetadata binnen de aangeboden oplossing worden verzameld en verwerkt. Deze gegevens worden uitsluitend gebruikt voor de overeengekomen doeleinden en niet voor andere doeleinden zonder passende grondslag.
46.	<u>Einde overeenkomst en gegevensverwijdering</u> Bij beëindiging van de overeenkomst trekt opdrachtnemer alle verstrekte accounts, autorisaties en toegangsrechten in. Gegevens worden conform de schriftelijk overeengekomen afspraken verwijderd of teruggegeven aan opdrachtgever. Opdrachtnemer verstrekt aantoonbaar bewijs van uitvoering van deze werkzaamheden.

Commerciële eisen	
Eis	**Omschrijving**
47.	<u>Prijzen en indexering</u> • Op de opgegeven leaseprijzen in het Prijzenblad (**zie Bijlage 4**) vindt geen indexering plaats, deze bedragen zijn vast. Alleen in de eerste 60 maanden van een Apparaat tot maximaal het einde van de initiële looptijd van de Overeenkomst wordt de leaseprijs in rekening gebracht. Na 60 maanden worden geen leasekosten meer in rekening gebracht voor de Apparatuur. • Op de opgegeven softwarekosten in het Prijzenblad (**zie Bijlage 4**) vindt gedurende de initiële looptijd van de Overeenkomst geen indexering plaats, deze bedragen zijn gedurende de initiële looptijd van de Overeenkomst vast. Voor de optiejaren kunnen de softwarekosten conform Overeenkomst geïndexeerd worden. • De opgegeven afdrukprijzen in het Prijzenblad zijn vast tot en met 31 december 2027. Daarna kunnen deze jaarlijks conform Overeenkomst geïndexeerd worden. • De opgegeven prijzen voor nietjes en papier in het Prijzenblad zijn vast tot en met 31 december 2027. Daarna kunnen deze jaarlijks geïndexeerd worden. • Opdrachtnemer hanteert één vaste afdrukprijs voor een enkelzijdige A4 zwart-witafdruk op alle Apparatuur. Dubbelzijdig A4 en enkelzijdig A3 zijn beide tweemaal de afdrukprijs. Dubbelzijdig A3 is viermaal de afdrukprijs. • Opdrachtnemer hanteert één vaste afdrukprijs voor een enkelzijdige A4 kleurenafdruk op alle Apparatuur. Dubbelzijdig A4 en enkelzijdig A3 zijn beide tweemaal de afdrukprijs. Dubbelzijdig A3 is viermaal de afdrukprijs. • Een zwart-witafdruk, gemaakt op een kleurenapparaat, wordt berekend als een zwart-witafdruk. Bij een kleurenopdracht dienen zwart-wit pagina's als zwart-wit afdrukken gerekend te worden.

	• Aan het scannen (digitaliseren van documenten) zijn geen kosten verbonden. De tellerstand verandert dus niet bij een scan. • Voor de levering van tonercartridges e.d. worden geen bezorgkosten in rekening gebracht.
48.	<u>Geen afnamegarantie</u> De aanbestedingsleidraad is gebaseerd op de huidige aantallen van Opdrachtgever. De genoemde aantallen zijn geen afnamegarantie.
49.	<u>Geen minimale afname</u> Opdrachtgever zal minimaal 75% van het op het Prijzenblad opgegeven aantal Appraten afnemen. Voor het overige geldt er geen verplichte minimum afname (noch in aantallen machines noch in aantallen afdrukken).
50.	<u>KPI-scoringsmodel</u> Opdrachtgever is voornemens onderhavige opdracht te sturen op basis van de KPI's zoals omschreven in het KPI-scoringsmodel (zie Bijlage 3). Dit model kan gedurende de looptijd van het contract, in overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer, worden aangepast.
51.	<u>Niet behalen KPI's</u> Opdrachtnemer dient per halfjaar een KPI-score van minimaal 85% te behalen. Indien de KPI-score lager is dan 85%, dient Opdrachtnemer binnen één week na vaststelling van de KPI-score een verbeterplan aan te leveren. In het verbeterplan beschrijft Opdrachtnemer ten minste de oorzaken van het niet behalen van de norm, de te treffen verbetermaatregelen, de verantwoordelijkheden en de termijn waarbinnen deze maatregelen worden uitgevoerd. Het verbeterplan geldt voor de periode tot het eerstvolgende halfjaarlijkse KPI-moment. Bij dit KPI-moment wordt beoordeeld of de verbetermaatregelen voldoende resultaat hebben gehad. Opdrachtnemer dient op dat moment een KPI-score van minimaal 85% te behalen. Indien Opdrachtnemer bij het eerstvolgende halfjaarlijkse KPI-moment opnieuw een KPI-score lager dan 85% behaalt, is Opdrachtgever gerechtigd de volgende malus toe te passen: Voor iedere 1% onder de norm van 85% bedraagt de malus 1,5% van de bij Opdrachtgever behaalde omzet (exclusief btw) in het betreffende halfjaar. De malus wordt uitsluitend berekend over de omzet van het halfjaar waarin voor de tweede opeenvolgende keer een KPI-score lager dan 85% wordt behaald. Over het voorgaande halfjaar wordt geen malus met terugwerkende kracht toegepast. Voorbeeld contractjaar 1 Over het eerste halfjaar van het eerste contractjaar bedraagt de KPI-score 80%. Omdat de KPI-score lager is dan 85%, dient Opdrachtnemer binnen één week na vaststelling van de KPI-score een verbeterplan aan te leveren. Over dit eerste halfjaar wordt geen malus toegepast. Bij het eerstvolgende halfjaarlijkse KPI-moment bedraagt de KPI-score 83%. De omzet over dit tweede halfjaar bedraagt € 55.000,- exclusief btw. Omdat Opdrachtnemer opnieuw een KPI-score lager dan 85% behaalt, is Opdrachtgever gerechtigd de malus toe te passen. Tweede halfjaar: 85% - 83% = 2% onder de norm. 2 × 1,5% = 3%. De malus bedraagt daarmee 3% van € 55.000,- = € 1.650,-. De totale malus over het eerste contractjaar bedraagt derhalve € 1.650,-.

	Opdrachtnemer maakt het verschuldigde malusbedrag binnen 14 dagen na vaststelling van de KPI-score over aan Opdrachtgever. De maximale malus per halfjaarlijkse KPI-periode bedraagt 12% van de in het betreffende halfjaar behaalde omzet (exclusief btw).

Specifieke technische minimumeisen Multifunctionals en Repromachine

Model		Type 1	Type 2	Type 3	Type 4	Type 5 (tafelmodel)
Eis	**Benaming**	**Repro**	**MFP**	**MFP**	**MFP**	**MFP**
1.	Printsnelheid z/w p.p.m.	70	60	50	35	35
2.	Printsnelheid Kleur p.p.m.	70	60	50	35	35
3.	Papierformaat	A3-A4-A5	A3-A4-A5	A3-A4-A5	A3-A4-A5	A4-A5
4.	Papiergewicht in gr/m2	70 – 300	75 – 216	75 – 216	75 – 216	75 – 216
5.	Printresolutie	1200x1200	1200x1200	1200x1200	1200x1200	1200x1200
6.	Scanresolutie	600x600	600x600	600x600	600x600	600x600
7.	Automatische doc. Feeder	100	50	50	50	40
8.	Scancapaciteit ipm	100	50	50	30	20
9.	Dubbelzijdig scannen in één beweging (Dual scan)	Ja	Ja	Ja	Ja	Automatisch, in één of twee doorgangen.
10.	Dubbelzijdig printen	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
11.	Invoercapaciteit A4 (minimaal)	6000	3500	3500	2000	250
12.	Aantal reguliere lades (incl. A3)	4	3	3	3	1
13.	Aantal lades voor A3	1	1	1	1	Geen
14.	Handinvoer	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
15.	Uitvoercapaciteit A4 (minimaal)	3000	500	500	250	100
16.	Nieten	Ja, verschillende posities	Ja	Ja	Ja	Nee
17.	Follow-me	Nee	Ja	Ja	Ja	Ja
18.	Booklet A4 en A5 (inclusief vouwen en nieten)	Ja (min 100 blz.)	Nee	Nee	Nee	Nee
19.	Perforeren 4-2 gaats	Ja	Nee	Nee	Nee	Nee

Optioneel:

20.	Paslezer	Nee	Ja	Ja	Ja	Ja

Specifieke eisen kopieerpapier

Het door Opdrachtnemer geleverde kopieerpapier is geschikt voor gebruik in de aangeboden Multifunctionals en voldoet minimaal aan de volgende eisen:

- Het papier heeft een grammage van 75 g/m^2.
- Het papier heeft een opaciteit van minimaal 93%, bepaald conform ISO 2471 of een gelijkwaardige norm.
- Het papier is geschikt voor dubbelzijdig printen en kopiëren en voor verwerking op de aangeboden Apparatuur, zonder dat hierdoor de betrouwbaarheid, afdrukkwaliteit of papierdoorvoer nadelig wordt beïnvloed.
- De voor het papier gebruikte houtvezels zijn aantoonbaar afkomstig uit duurzaam beheerde bossen en/of gerecyclede bronnen. Dit wordt aangetoond door middel van FSC, PEFC of een gelijkwaardig certificaat of ander gelijkwaardig bewijsmiddel.
- Het papier voldoet aan de criteria van het EU Ecolabel voor grafisch papier of aan aantoonbaar gelijkwaardige milieucriteria.
- Op verzoek van Opdrachtgever verstrekt Opdrachtnemer productinformatie, certificaten en/of andere geschikte bewijsmiddelen waaruit blijkt dat het geleverde papier aan bovenstaande eisen voldoet.