

Bijlage 2a: Programma van eisen alle machines.

Nr.	Algemene eisen geldend voor alle type machines.
1.	Door het indienen van een inschrijving accepteert inschrijver alle eisen en voorwaarden uit deze aanbesteding. Alle kosten (tenzij specifiek anders gevraagd) zitten bij de tarieven op het prijzenblad van de inschrijver inbegrepen. Alle eisen moeten op dezelfde aangeboden type allemaal mogelijk zijn. Echter betekent dit <u>niet</u> dat alle eisen en JA-wensen IN COMBINATIE met elkaar tegelijk mogelijk moeten zijn, maar wel op iedere machine afzonderlijk.
2.	Opdrachtnemer draagt zorg voor de meest uitgebreide Nederlandstalige werkplek (gebruikers) instructies. De gebruikers krijgen per locatie een instructie over de werking van de volledige functies. Voor de MFP's geldt: Het betreft in totaal maximaal 2 dagdelen per locatie. De gebruikers krijgen per locatie een instructie over de werking van de volledige functies. Opdrachtnemer draagt daarnaast zorg op locatie van de opdrachtgever voor de meest uitgebreide Nederlandstalige softwaretraining voor printmanagement, beheer, configuratie en overige gevraagde software uit deze aanbesteding. Het betreft twee soorten trainingen. Eén gericht op het beheer (machines zelf en gebruik van de beheerapplicaties) en één gericht op de configuratie en inrichting. Naast de gebruiksaanwijzing dient door de opdrachtnemer een instructiekaart te worden bijgeleverd, waarop in de Nederlandse taal de volgende instructies worden vermeld: • verkorte handleiding; • wat te doen bij storingen; • welke papiersoorten en gramgewichten er gebruikt kunnen worden. De uitvoering en lay-out van de documentatie dienen aan de opdrachtgever ter goedkeuring te worden voorgelegd.
3.	De opdrachtgever wil dat haar overeenkomst 1 keer per jaar (in het eerste jaar 1x per half jaar) met haar geëvalueerd wordt op de volgende onderdelen; hersteltijd storingen, aantal uren/minuten van niet beschikbaarheid per machine. Percentages niet-beschikbaarheid per machine, aard storingen, (opdrachtnemer dient zorg te dragen voor de rapportages, minimaal 2 weken voordat het overleg op locatie van de opdrachtgever plaatsvindt). Opdrachtgever dient zelf op elk gewenst moment, op een gebruiksvriendelijke en eenvoudige manier te kunnen beschikken over managementinformatie, waaronder tenminste: • afdrukvolume (bestaande uit printvolume, verdeeld in zwart-wit en full color*); • aantal storingen; • het niveau van verbruiksmaterialen en de machinestatus zoals aard van de storingen (hardware- en softwarematig); • onderhoudsintervallen; • tellerstand. Managementinformatie moet over minimaal de volgende niveaus beschikbaar zijn: - per vestiging en locatie (gebouw) van de opdrachtgever; - per afdeling; - per MFP; - per gebruiker; - per tijdseenheid (per maand, kwartaal en jaar). De aangeboden hard- en software moet de opdrachtgever in staat stellen om de volumes van printen in kaart te brengen. Deze software dient bedrijfsklaar te worden opgeleverd.
4.	De opdrachtnemer zal zorgdragen voor plaatsingen van de machines op de desbetreffende etages, zonder meerkosten. Machines die op de verschillende locaties en etages geleverd moeten worden, kunnen veelal in een lift vervoerd worden. Echter indien dit niet past of daar waar geen lift aanwezig is dient opdrachtnemer ervoor te zorgen dat ook deze machines geplaatst worden. De kosten van de plaatsing van de machines zijn voor rekening van de opdrachtnemer.
5.	De machines (het printproces en eventueel scanproces) mogen geen onaanvaardbare negatieve verandering in de huidige werkprocessen van de opdrachtgever veroorzaken. Tijdens de schouw (locatiebezoek) kan inschrijver zich verdiepen in de wijze waarop de apparaten gebruikt worden. Gedurende de acceptatietest zal de opdrachtgever voor de betreffende machines van de opdrachtgever per onderdeel een gezamenlijk oordeel vormen over deze eis per type. Alleen bij aantoonbare negatieve veranderingen kan de door opdrachtnemer aangeboden oplossing aangemerkt worden als onaanvaardbaar.

6.	Opdrachtgever wil uitsluitend fabrieksnieuwe machines huren, met uitzondering als beschreven bij het hoofdstuk bijplaatsing van machines en type 4. Voor type 4 geldt dat inschrijvers een refurbished machine mag leveren, zolang deze maar minimaal dezelfde afdrukkwaliteit en functionaliteiten kan bieden als de huidige machine. Het is namelijk niet duidelijk hoe lang er nog zwart-wit centraal volume door de organisatie gevraagd wordt en de opdrachtgever wil voorkomen dat er een desinvestering gaat plaatsvinden als blijkt dat de machines overbodig zijn. De opdrachtgever wil op ieder gewenst moment type 4 (1 of meerdere machines) kunnen retourneren zonder dat dit gaat leiden tot een afkoop van de resterende huurbedragen. Om het huidige serviceniveau voorlopig aan de organisatie te kunnen blijven bieden is het nog te vroeg om nu al terug te gaan in capaciteit, maar ligt wel in de lijn van de verwachting(en). Inschrijvers dienen dus op het prijzenblad rekening te houden met een tussentijdse retournering zonder afkoopkosten of restverplichtingen. Bij het retourneren van de machines (tussentijds of bij expiratie van de overeenkomst) dienen de harde schijven van de betreffende machines gewiped te worden (single pas). Opdrachtnemer biedt een certificaat van wipen binnen 14 dagen nadat dit uitgevoerd is. Wipen dient OP LOCATIE van de opdrachtgever plaats te vinden. Indien er een garantie gegeven kan worden dat bij iedere kopieer-/scan- en printopdracht de harde schijf volledig gecleand wordt, hoeven de schijven niet gewiped te worden. Een voorwaarde hierbij is dat op geen enkele manier images of gegevens naderhand nog uitgelezen kunnen worden.
7.	Alle machines dienen op het elektriciteitsnet 220 – 240 volt AC 50/60 Hz aangesloten te kunnen worden. De aansluitwaarde van de machines overschrijdt niet 16 Ampère.
8.	Taal: Display en drivers ingesteld op Nederlandstalig (behalve Engelse termen). Handleiding dient Nederlandstalig (behalve Engelse termen) te zijn. Van alle geleverde hard en software moeten installatie-, beheerders- en gebruikershandleidingen digitaal aangeleverd worden. In de handleidingen moeten alle werkwijzen en handelingen zo beschreven zijn dat alle beheerders en gebruikers hun werkzaamheden kunnen uitvoeren.
9.	De machines herkennen automatisch inkomende signalen (printopdrachten), ook in spaarstand.
10.	100% Tonervastheid wordt gegarandeerd (toner laat niet los na het afdrucken, te testen met vingertoppen en eenmaal met een nagel over het papier).
11.	De afdrukkwaliteit moet voldoen aan archiefbesluit 1995 artikel 11, artikel 5 ingang 1 april 2010.
12.	Uniforme modellen strategie: De aangeboden machines zijn altijd van hetzelfde merk (fabrikant) en per type identiek in de uitvoering.
13.	Opdrachtgever wil gebruik maken van proactieve suppliesvervangingsmeldingen (in ieder geval toner, drums en fuserkits) door alle machines bij een nader te bepalen meldpunt van de opdrachtgever. Let op: dit moet proactief en automatisch. Ook storingen van de machines dienen direct bij de verschillende meldpunten automatisch worden gemeld. Hierbij dient onderscheid gemaakt te worden in 3 categorieën van storingen (de categorieën zijn gespecificeerd in het hoofdstuk niveau dienstverlening). De storingsmeldingen moeten in een beheersapplicatie als melding automatisch zichtbaar zijn en daarnaast moet er een e-mail notificatie naar een nader te bepalen e-mailadres mogelijk zijn. Opdrachtgever wil zelf mutaties van machines in de beheersapplicatie kunnen verwerken. Bepaalde storingen en suppliesverzoeken (nader in te vullen na gunning) moeten rechtstreeks naar de opdrachtnemer verzonden kunnen worden. Fleetmanagementsoftware (beheersapplicatie): Opdrachtnemer dient web based software mee te leveren en werkend op te leveren die de gehele machine fleet kan beheren. Opdrachtgever wenst deze software via een browser te gebruiken. Noodzakelijke toepassingsmogelijkheden: configuratiebeheer, vergaren helpdesk informatie, printertoegangbeheer (machineniveau, type afdruk b.v. full color/zwart-wit, user via Active Directory, time stamp), automatisch email uitsturen bij storingen/waarschuwingen. De beheerapplicatie dient: - Te functioneren binnen de technische infrastructuur van de opdrachtgever; - Vanuit een standaard werkplek en vanuit een standaard web-interface (geautoriseerd) toegankelijk te zijn; - Vanuit één systeem centraal beheersbaar te zijn (voor alle in gebruik zijnde machines); - Opdrachtgever dient altijd de mogelijkheid te hebben om, na overleg met de opdrachtnemer, aanpassingen (locatie van machines, type machines en aantal machines) te doen in de beheerapplicatie. Elke locatie dient te zijn voorzien van een minimale voorraad aan toners/drums per type: Voor de MFP's geldt (voor zover van toepassing) voor de hoofdlocatie (iedere gemeente draagt zelf zorg voor distributie naar haar sublocaties): - minimaal drie (3) toners per kleur; - minimaal twee (2) afvalbakken op voorraad - minimaal twee (2) tonerafvalbakken op voorraad; - minimaal 2 dozen (met minimaal 5 stuks) nietjes op voorraad.

	Bovenstaande betreft de minimale voorraad die op locatie aanwezig moet zijn. Opdrachtnemer moet indien nodig de werkdag na bestelling (telefonisch of per e-mail) kunnen leveren. Indien alle types dezelfde onderdelen gebruiken dan kan de opdrachtnemer de aantallen gewoon optellen. Indien opdrachtnemer gedurende een periode van maximaal twee weken achtereenvolgens de gemiddelde afgesproken levertijd niet haalt, dan wel gedurende een periode van langer dan twee weken de veiligheidsvoorraad niet op peil houdt dan geldt per week een vergoeding van € 500,00. Stilstand van apparatuur als gevolg van een tekort aan supplies wordt gezien als storing en telt tevens mee in de niet-beschikbaarheid.
14.	Machineconfiguratie staat los van het volume, ook al is er sprake van een zeer laag, of hoog, afdrukvolume, mogen andere eisen uit dit programma van eisen, dan wel prijsstelling, daar niet onder leiden. Afdrukken moeten per pagina tegen verschillende tarieven/tikken kunnen worden afgerekend of het nu een zwart-wit of een full color pagina, een enkelzijdige of een dubbelzijdige afdruk betreft (ook binnen één kopieer- en printopdracht).
15.	Het afgedrukte laserprint geschikte papier mag niet dusdanig krullen of golven zodat deze niet meer verwerkbaar is op afwerkingsmachines ongeacht de gevraagde laserprint geschikte papiersoorten.
16.	Alle afdrukken zijn in laserprint kwaliteit en technologie. Indien de kwaliteit van afdrukken in LED-kwaliteit minimaal vergelijkbaar is met afdrukken in laserprint kwaliteit en aan alle overige eisen voldoet is LED technologie ook akkoord. Inktjet wordt expliciet uitgesloten.
17.	Etiketten (laserprint geschikte) kunnen afgedrukt worden vanuit de handinvoer.
18.	Naast de papierladen is er een mogelijkheid van een handinvoer, waarbij tenminste de formaten A3, A4 en A5 papier kunnen worden verwerkt. De handinvoer mag niet als lade worden meegerekend. Lade(n) toekennen voor briefpapier is mogelijk. Papierladen zijn altijd koppelbaar met sjablonen, ofwel toewijzen voor briefpapier (1 of meer soorten).
19.	Automatisch enkelzijdig ingesteld bij printen van briefpapier, gekoppeld aan een sjabloon. Sjablonen zullen door de gebruikers zelf aangepast worden. Briefpapier moet zowel enkelzijdig als dubbelzijdig ingesteld kunnen worden.

Nr. Technische eisen geldend voor alle type machines.	
20.	Om afdrukkwaliteit en een minimale hoeveelheid storingen te waarborgen wil opdrachtgever alleen gebruik maken van originele door de fabrikant voorgeschreven (OEM) verbruiksmaterialen (exclusief papier).
21.	Geldend voor alle machines van alle types: Een constante en acceptabele afdrukkwaliteit (print en kopie*) van de gevraagde machines bij de acceptatietest, implementatie en gedurende het eerste contractjaar. Tijdens de acceptatiefase zal opdrachtgever testafdrukken maken op de geteste apparatuur, conform het desbetreffende bestand van de proefafdrukken (print en kopie* in zwart-wit en full color*). De hoogst scorende inschrijver draagt zorg voor de juiste instellingen op IEDERE machine om de aangeboden kwaliteit te kunnen garanderen. Het is NIET de bedoeling dat de opdrachtgever een instructie krijgt om zelf de machines naar het juiste niveau te brengen (hetgeen ook geldt voor de periode van de overeenkomst). Voorafgaand aan de acceptatietest zorgt de hoogst scorende inschrijver ervoor dat de machines 100% testbaar zijn, waaronder alle software en de afdrukkwaliteit. Zij bevestigt dit aan de opdrachtgever per e-mail, pas daarna zal de test aanvangen. De afdrukken worden op hetzelfde papier met dezelfde afdrukinstructies zoals beschreven in de bijlage kwaliteit afgedrukt. De verificatie van de kopiekwaliteit zal op basis van de prints van de inschrijving plaatsvinden en worden vergeleken met de bij inschrijving ingediende kopiekwaliteit. Inschrijvers accepteren het PDF-bestand als zijnde een geschikt testdocument voor een office omgeving. Allereerst zal de opdrachtgever bij de acceptatietest beoordelen of de kwaliteit acceptabel (minimaal vergelijkbaar met de inschrijving, deze mag dus beter zijn, maar zeker niet minder) is. Als deze afdrukken niet acceptabel (dus minder dan de inschrijving, te bepalen door de beoordelaars van de opdrachtgever) zijn zal de test worden afgebroken en aangemerkt worden als niet geslaagd (tenzij een situatie zich leent voor een eenvoudig herstel. Het vervangen van een machine is geen eenvoudig herstel). De testafdrukken, die tijdens deze acceptatietest akkoord zijn bevonden, worden gedurende de periode van de overeenkomst gebruikt als uitgangspunt om de afdrukkwaliteit van de individuele machines te monitoren. Deze testafdrukken zullen door opdrachtgever worden bewaard en in geval van afdrukkwaliteitsproblemen als vergelijkingsmateriaal dienen om de negatieve afwijkingen in deze minimaal vereiste kwaliteit vast te stellen. Opdrachtnemer maakt bij implementatie van iedere machine een set afdrukken in de oplage 5 en geeft deze ter goedkeuring af bij de opdrachtgever. De opdrachtgever zal deze afdrukken toetsen conform deze eis. Pas na akkoord van de opdrachtgever van de afdrukken van ALLE machines is er sprake van een goedgekeurde implementatie. Negatieve afwijkingen worden door opdrachtnemer binnen een termijn van 14 werkdagen na het vaststellen van het gebrek van de afdrukkwaliteit hersteld zonder dat er een discussie ontstaat over de proportionaliteit van de afwijking. Indien dit herstel niet heeft plaatsgevonden binnen de termijn van 14 werkdagen behoeft opdrachtgever geen huurbedragen te betalen voor de machines tot het moment van volledig herstel, zonder dat de looptijd van de overeenkomst verlengd gaat worden. Als deze situatie langer dan 2 maanden duurt (na eerste melding door opdrachtgever) is opdrachtnemer duurzaam in verzuim en kan opdrachtgever zonder verdere in gebreke stelling de overeenkomst buitengerechtelijk ontbinden middels een aangetekend schrijven. In die situatie zal opdrachtnemer de machines nog ter beschikking moeten stellen tegen de huurtarieven van het prijzenblad minus 50% totdat een andere leverancier/opdrachtnemer nieuwe machines geplaatst heeft. De afdrukken worden tegen maximaal het tarief van het prijzenblad vergoed.

	Inschrijvers zijn zich bij het maken van de proefafdrukken voor de inschrijving hier volledig van bewust en dienen een afdrukkwaliteit in die altijd (**) realiseerbaar is. Het maken van afdrukken op een maximaal geoptimaliseerde machine (bijv. een showroommodel) zal waarschijnlijk tot grote problemen leiden in de praktijk. Het risico van te ambitieus inschrijven ligt volledig bij de inschrijver. * Indien van toepassing (**) altijd= bij de acceptatietest, bij uitlevering/ implementatie van de machines en gedurende het eerste contractjaar. Na het eerste jaar zal opdrachtgever rekening houden met enige gebruikersslijtage en zal bij significante afwijkingen (strepen/vlekken/dichtlopen van rasters/niet meer zichtbaar zijn van onderdelen van een afdruk) de opdrachtnemer verzoeken om de betreffende machine te herstellen, of technisch te ruilen als opdrachtgever van mening is dat de betreffende machine duurzaam in gebreke is. Na het eerste contractjaar geldt nog steeds de norm van de afdrukkwaliteit van de inschrijving alleen zal opdrachtgever in de beoordeling rekening houden met voornoemde. Gedurende de contractperiode na het eerste jaar: Indien de afdrukkwaliteit (te beoordelen door opdrachtgever) van minimaal 5 van de willekeurige type machines (type 1 en/of type 2 en/of type 3 en/of type 4) negatief afwijkt (geheel te beoordelen door de opdrachtgever), wordt dit gemeld bij opdrachtnemer waarna opdrachtnemer binnen 5 werkdagen correctief/ preventief onderhoud op alle machines van dat betreffende type (of meerdere types) uitvoert. Correctief/preventief onderhoud kan ook op 1 machine gevraagd worden als de afdrukkwaliteit niet minimaal vergelijkbaar is met de testdocumenten, uitgevoerd door de opdrachtnemer binnen 8 werkuren na melding van de klacht door de opdrachtgever. Dit kan betekenen dat er onderdelen vervangen moeten worden om de gewenste kwaliteit te bereiken. Als er wordt vastgesteld door de opdrachtgever dat op deze manier de gewenste afdrukkwaliteit (te beoordelen door de opdrachtgever) niet te realiseren valt, zal de opdrachtnemer de machine(s) binnen 5 werkdagen kosteloos vervangen (technisch ruilen) voor een andere beter functionerende machine. Om discussies te voorkomen dient als uitgangspunt bij de beoordeling van de afdrukkwaliteit te gelden: een afdruk op hetzelfde papier (merk/type) met hetzelfde beeld (test/bronbestand) als tijdens de acceptatiefase op dezelfde MFP's. Gedurende het vierde contractjaar zal opdrachtnemer alle machines op afdrukkwaliteit gaan toetsen en deze afdrukken bij opdrachtgever ter beoordeling neerleggen. Voor de machines geldt dat de opdrachtnemer nimmer aan de opdrachtgever zal en kan vragen om de machines ZELF naar het juiste kwaliteitsniveau bij te stellen. Dit is een taak van de opdrachtnemer. Indien opdrachtnemer in deze volledige eis in verzuim is, zal zij een vergoeding aan opdrachtgever verstrekken van eenmalig € 2.500,00 en per machine per werkdag (zolang de kwaliteit, na het melden van de storing bij de servicedesk van de opdrachtnemer, nog niet op orde is) van € 5,00, gemeten NA 8 uur (ofwel NA de gestelde hersteltijd). Deze vergoeding mag opdrachtgever verrekenen met de facturen van de opdrachtnemer. Als deze situatie langer dan 2 maanden duurt (na eerste melding door opdrachtgever) is opdrachtnemer duurzaam in verzuim en kan opdrachtgever zonder verdere in gebreke stelling de overeenkomst buitengerechtelijk ontbinden middels een aangetekend schrijven. In die situatie zal opdrachtnemer de machines nog ter beschikking moeten stellen tegen de huurtarieven van het prijzenblad minus 50% totdat een andere leverancier/opdrachtnemer nieuwe machines geplaatst heeft. De afdrukken worden tegen maximaal het tarief van het prijzenblad vergoed.
22.	De MFP's dienen minimaal de volgende protocollen te ondersteunen: TCP/IP, LPD, LPR/port 9100, IPP, HTTP/HTTPS, FTP, SMB, SMTP, BOOTP/DHCP, DHCPv6, ARP+PING, SNMPv1/SNMPv2/SNMPv3 en LDAP. Daarnaast is Security Protocol 802.1x / NAC opb EAP-TLS protocol vereist. Een MFP met een eigen IP-adres dient manageable te zijn via een netwerkmonitoring systeem (o.b.v. SNMP). Alarmen in de vorm van SNMP-traps dienen door het gemeentelijk monitoringsysteem ontvangen te kunnen worden. Binnen het gehele systeem is er sprake van één tijd. Het is niet toegestaan dat servers en clients verschillende tijd hebben. Inschrijver kan gebruik maken van een bestaande NTP-server binnen het gemeentelijk netwerk. De functionaliteit van de printerdriver dient volledig werkzaam te zijn binnen de netwerk omgeving van de opdrachtgever en dienen VMWare ESX en VMware VDI te ondersteunen.
23.	De functionaliteit van de printerdriver dient volledig werkzaam te zijn binnen de netwerk omgeving van de opdrachtgever. Alle MFP's komen in een aparte vian (untagged). In het netwerk is het 802.1x / NAC opb EAP-TLS protocol actief. De printdrivers dienen Microsoft gesignd te zijn. Alle opties en functionaliteit van de printerdriver moeten bruikbaar zijn. Direct printing dient ondersteund te worden inclusief direct printing van devices met de ondersteuning van : • Windows 7, 8 en 10 • MacOS • Android • iOS

24.	De geleverde apparatuur, programmatuur en drivers moet voldoen aan de richtlijnen van ons IT infrastructuur. Aanvullende eisen van ons IT infrastructuur zoals dit op korte termijn zullen gaan gelden, maar ook onder hogere versies zodra hier toe overgegaan gaat worden. Server omgeving op basis van (minimaal): • Windows Server 2012 (64-bits) R2 • Windows Server 2016 (64-bits) De Inschrijver dient wel te garanderen dat software-/driver-versies niet langer dan 1 versie achter lopen en garandeert de werking als er nieuwe releases uitgebracht worden door Microsoft (Server-updates) tijdens contractperiode. Client omgeving op basis van: Windows 10 (64-bits) voor devices. De Inschrijver dient wel te garanderen dat software-/driver-versies niet langer dan 1 versie achter lopen en garandeert de werking als er nieuwe releases uitgebracht worden door Microsoft (Server-updates) tijdens contractperiode. • VMware VDI omgeving: • Windows 10 (64-bits) binnen de VMware VDI De Inschrijver dient wel te garanderen dat software-/driver-versies niet langer dan 1 versie achter lopen en garandeert de werking als er nieuwe releases uitgebracht worden door Microsoft (Server-updates) tijdens contractperiode. Mail omgeving op basis van (minimaal): • Exchange 2013 • 365 online De Inschrijver dient wel te garanderen dat software-/driver-versies niet langer dan 1 versie achter lopen en garandeert de werking als er nieuwe releases uitgebracht worden door Microsoft (Server-updates) tijdens contractperiode. Benodigde firmware updates/printerdrivers in het kader van nieuwe functionaliteiten of om verstoringen te verhelpen vallen onder de verantwoordelijkheid van de Inschrijver en deze dient zorg te dragen dat deze update worden doorgevoerd op de MFP en dient in de prijs te zijn opgenomen.
	De printdrivers dienen Microsoft gesigeneerd te zijn. Alle opties en functionaliteit van de printerdriver moeten bruikbaar zijn.
25.	Per model printer wat geleverd wordt dient er tevens een duidelijk aangegeven worden welke driver hiervoor gebruikt dient te worden.
26.	Afdrukken en kopieën* van aktes moeten op gewaarmerkt papier afgedrukt worden.
27.	Geïntegreerde ethernet LAN (RJ-45), Minimaal high speed 10/100/1000MB TX, full duplex.
28.	Ladeaansturing: De huisstijl moet volgens de bestaande definities te regelen zijn zonder aanpassing van bestaande sjablonen waarin de ladeaansturing geregeld wordt. Dit zal in de acceptatietest uitgebreid bekeken worden. Er zal een eenmalige aanpassing van de sjablonen door de opdrachtgever plaatsvinden tijdens het implementatietraject.
29.	Netwerk: Bij plaatsing van netwerkkaparaatuur gelden de volgende technische randvoorwaarden: De apparatuur dient 1 Gbit/sec ethernet te ondersteunen. Als bekabeling dient UTP van minimaal Cat5e gebruikt te worden." Per outlet niet meer dan 1 apparaat, geen splitters of hubs/switches bij de MFP's plaatsen.
30.	Alle verbindingen moeten encrypted over (https) beveiligde verbindingen gaan. Data op de Harde Schijf (HDD) van de machines dienen altijd te zijn beschermd via encryptie.
31.	Updates en updaten van drivers en software mag niet vaker dan 1 x per jaar plaatsvinden en dient bij de prijs te zijn inbegrepen. Een uitzondering hierbij kan zijn indien opdrachtgever overgaat naar nieuwe machinesoftware, echter dient dit altijd NA akkoord opdrachtgever te geschieden.

Nr. Niveau van dienstverlening geldend voor alle machines.	
32.	Hersteltijd in geval van storingen (klachten): Alle machines binnen 8 werkuren na melding door de opdrachtgever bij de servicedesk van de opdrachtnemer.
33.	Aard van de dienstverlening: all-in, zowel preventief (ter voorkoming van klachten en storingen) als correctief (oplossen van klachten en storingen). Onder preventief en correctief onderhoud verstaat de opdrachtgever tevens het gebruik en op peil houden door de opdrachtnemer van de afdrukkwaliteit. Opdrachtgever zal nimmer zelf onderhoud uitvoeren of instellingen aanpassen voor het op peil houden van de afdrukkwaliteit zoals getoond bij de acceptatietest.

34.	Opdrachtnemer garandeert gekwalificeerde vervanging binnen vijf werkdagen na melding bij opdrachtnemer, bij een storing die langer dan drie werkdagen duurt.
35.	Opdrachtnemer garandeert een beschikbaarheid van 98% voor type 1 en type 2 en 95% voor type 3 en type 4 van de bedrijfstijd (werkuren), gerekend per machine. Indien opdrachtnemer gedurende het kwartaal er niet in slaagt een minimum performance op de gemiddelde oplostijd van storingen van 98%/95% per machine te realiseren, heeft opdrachtgever het recht op een vergoeding ad. € 50,00 per procentpunt dat onder 98% performance is gerealiseerd als vergoeding te claimen. Wordt er bijvoorbeeld 88% gerealiseerd dan zal de vergoeding over dat kwartaal $10 \times € 50,00 = € 500,00$ bedragen. Bovenstaand beschikbaarheidspercentage geldt voor de machines en bijgeleverde opties en software. Storingen veroorzaakt door gebruikersfouten (bijvoorbeeld verkeerd papiergebruik) vallen buiten de berekening van de beschikbaarheid. Opdrachtgever zal echter als goed huisvader betaamt met de apparatuur omgaan. Voor de berekening van de beschikbaarheid (= uptime) geldt: $\text{Beschikbaarheid in \%} = 100 \times \frac{553 - b}{553}$ b = De som van alle Hersteltijden van de machine per kwartaal 553 = Kantoortijden van opdrachtgever 08.30 tot 17:00 uur (553 uur per kwartaal).
36.	Opdrachtnemer garandeert een registratie en rapportage van klachten en storingen per machine per kwartaal, proactief.
37.	Er dient een servicedesk telefonisch en/of per e-mail beschikbaar te zijn voor vragen of meldingen. Deze dient op werkdagen (ma t/m vr m.u.v. officiële feestdagen) van 8.30 tot 17.00 uur bereikbaar te zijn). De wachttijd in geval van telefonische vragen of meldingen bedraagt maximaal 5 minuten.
38.	Indien een machine gedurende 1 kwartaal een hogere downtime dan 5% laat zien dient de opdrachtnemer de machine binnen 14 dagen kosteloos te vervangen voor een ander beter functionerende machine.
39.	Leveren totaal en per machine per gemeente van een kwartaalrapportage (digitaal in Excel) van de storingen en volumes met vermelding van: • afdrukvolume zwart-wit per maand; • afdrukvolume full color* per maand; • soort storing; • aantal storingen en klachten; • hersteltijd in minuten; • beschikbaarheidspercentage. Indien binnen een periode van 4 weken na afloop van een kwartaal de managementrapportage niet, niet tijdig, onjuist, onvolledig of niet proactief aangeleverd wordt vergoed opdrachtnemer aan opdrachtgever per incident een bedrag van € 500,00.
40.	De opdrachtnemer levert bij de acceptatietest een implementatieplan (die ook als zodanig wordt uitgevoerd) met daarin ten minste de volgende informatie: • samenstelling projectteam (functies); • projectplan; • tijdsplanning; • communicatie binnen de opdrachtgever; • training en instructie.
41.	Het reinigen, vervangen van filters en verhelpen van eventuele mankementen dient in het reguliere preventieve onderhoud te worden opgenomen. Opdrachtnemer dient (zodra nodig) de fuserunits en drums te vervangen.
42.	Software updates en updates van drivers dienen direct bekend gemaakt te worden aan de opdrachtgever en kosteloos beschikbaar worden gesteld.
43.	Er dient een scheiding te komen van foutcodes (instelbaar door opdrachtgever) vanuit de apparaten; de foutcodes dienen gekoppeld te worden aan een 1e, 2e en 3e lijnsservice niveau (instelbaar door de opdrachtgever). 1e lijn: melding komt bij het service meldpunt van de opdrachtgever, die meldingen die zelf verholpen kunnen worden zullen daarvan uit opgepakt worden (intern). Voorbeelden zijn; kleine papierstoringen, paper low, toner low, etc. De meldingen moeten in ieder geval per e-mail notificatie automatisch binnenkomen. 2e lijn melding: dit zijn meldingen die ICT gerelateerd zijn, bijvoorbeeld; printerdriver niet beschikbaar. Deze meldingen kunnen in eigen beheer opgelost worden. Deze meldingen moeten centraal gemeld worden bij het service meldpunt. 3e lijn melding: hiervoor moet de opdrachtnemer binnen de afgesproken hersteltijden de machine weer up and running krijgen. Foutcodes dienen met een automatische e-mail notificatie bij de servicedesk van de opdrachtnemer, met een cc naar bij het service meldpunt, terecht te komen. Waarbij het e-mailadres instelbaar is door de opdrachtgever.

44.	Levertijd Zodra er een gespecificeerde bestelling voor machines en software heeft plaatsgevonden bestaande uit: aantal per type, opties per apparaat en afleverlocatie, geldt het volgende: Bij de initiële (eerste) volledige levering bedraagt de maximale levertijd 40 werkdagen na besteldatum. Onder de levering verstaan wij het volledig functionerend opleveren van de bestelde apparatuur, software en bestelde opties. Voor de daadwerkelijke gespecificeerde bestelling zal er uitsluitend gebruik worden gemaakt van de bestelformulieren (zie bijlage) van opdrachtgever. Opdrachtnemer zal nimmer eigen bestelformulieren ter ondertekening aanbieden, mocht zij dit toch doen dan zijn deze bestellingen niet rechtsgeldig en nietig.
45.	Bijplaatsing van machines en software, conform voorwaarden en condities uit het aanbestedingsdocument en bijlagen, dient dit te geschieden binnen een termijn van 15 werkdagen na het eerste verzoek hiertoe. Indien er sprake is van bijplaatsing zal er uitsluitend gebruik worden gemaakt van het bestelformulier voor bijplaatsing van opdrachtgever.
46.	Indien retournering (door inschrijver op het prijzenblad aan te geven) wordt geboden van machines dient dit te geschieden binnen een termijn van 10 werkdagen na eerste verzoek.
47.	Opdrachtnemer stemt er mee in dat een door opdrachtgever ingeschakelde derde diverse soorten audits gaat verzorgen op de leveringen, servicelevel, afdrukkwaliteit etc.
48.	Opdrachtnemer hanteert alle richtlijnen van de overheid inzake beveiliging van persoonsgegevens, waaronder het meest recente besluit 'voorschrift informatiebeveiliging Rijksoverheid' (zie voor meer informatie wetten.overheid.nl). Bij eventuele datalekken of andere beveiligingsissues (in welke vorm dan ook) rapporteert de opdrachtnemer dit na constatering onverwijld bij de contactpersoon van de opdrachtgever, waarbij er een oplossing voor het probleem geboden en gerapporteerd wordt. Het door opdrachtnemer niet naleven van de wettelijke verplichtingen in het kader van datalekken kan leiden tot het verleggen van de aansprakelijkheid van opdrachtgever naar opdrachtnemer. Omdat opdrachtnemer bij eventuele storingen, onderhoud, etc. toegang heeft tot de harde schijf van de machine en mogelijk ook persoonsgegevens, zal er een verwerkersovereenkomst (toegevoegd als bijlage 11) worden aangegaan. Alle maatregelen inzake beveiliging zal in deze overeenkomst worden vastgelegd.

Nr. Arbo- en milieueisen / duurzaamheid geldend voor alle machines.	
49.	De aangeboden apparatuur moet voldoen aan de in Nederland geldende wettelijke voorschriften op het gebied van arbeidsomstandigheden, milieu, ergonomie en veiligheid. Het tonerpoeder bevat geen stoffen die gevaarlijk zijn voor het milieu of voor de gezondheid. De opdrachtnemer spant zich aantoonbaar in om de milieubelasting zo klein mogelijk te houden. Het voldoen aan de Milieucriteria geldt daarbij als minimale eis. Toelichtingen op deze eis zijn bijgevoegd in de volgende bijlagen: - Milieucriteria reproductieapparatuur; - Milieucriteria tonercartridges.
50.	De opdrachtnemer zorgt voor terugname van verpakkingen, verpakkingsmateriaal, reconditionering of recycling van de tonercartridges en tonerflessen. Toner cartridges die gereconditioneerd of gerecycled kunnen worden zijn als zodanig gemarkeerd. Indien de te retourneren tonerflessen en/of cartridges NIET worden opgehaald door de opdrachtnemer is opdrachtgever gerechtigd een VERGOEDING te eisen van € 500,- per niet opgehaald item.
51.	Medewerkers van opdrachtnemer die de gebouwen van opdrachtgever betreden dienen te beschikken over een VOG (verklaring omtrent gedrag), niet ouder dan 6 maanden. Alleen bij een audit of een twijfel zal opdrachtgever bewijsstukken inzake voornoemde opvragen. Eventueel verstrekte gegevens worden uiteraard alleen beschikbaar gesteld aan bevoegde functionarissen en niet aan derden verstrekt. Data zal conform de fingerende wetgeving worden opgeslagen en verwijderd.