

Bijlage 2a – Programma van eisen

Nr.	Algemene eisen
1.	Door het indienen van een inschrijving accepteert inschrijver alle eisen. 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. De repromedewerkers krijgen uitgebreide Nederlandstalige machine- en softwaretraining op gebied van full color en zwart-wit afdrukken met betrekking tot de repromachines, inclusief afwerking. Dit betreft de basistraining en trainingen voor gevorderden. Opdrachtnemer draagt daarnaast zorg op locatie van de opdrachtgever voor de meest uitgebreide Nederlandstalige softwaretraining voor minimaal 4 personen (waaronder bijvoorbeeld de systeembeheerder en hoofd facilitair) met betrekking tot 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.
3.	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. Storingen van de machines dienen direct bij de verschillende meldpunten automatisch worden gemeld. Hierbij dient onderscheid gemaakt te worden in 3 categorieën van storingen. Noodzakelijke toepassingsmogelijkheden: vergaren helpdesk informatie, printertoegangbeheer (applicatieniveau, type afdruk b.v. full color/zwart-wit, time stamp), automatisch e-mail uitsturen bij storingen/waarschuwingen. Aanbestedende dienst dient te zijn voorzien van een minimale voorraad aan toners/drums, nader te bepalen. Opdrachtnemer dient na melding "toner low" automatisch een nieuwe toner te versturen naar de aanbestedende dienst, de volgende werkdag. Opdrachtnemer moet indien nodig de dag na bestelling (werkdag) (telefonisch of per e-mail) kunnen leveren. Indien het vervangen van de fuserkits, drums en/ of drumkits uitgevoerd dient te worden door opdrachtnemer, is het niet per se noodzakelijk dat desbetreffende supplies op voorraad worden gehouden. Echter dient de opdrachtnemer deze supplies proactief te vervangen, zodat een machine niet stil komt te staan. Stilstand van apparatuur als gevolg van een tekort aan supplies wordt gezien als storing en telt mee in de niet-beschikbaarheid.
4.	De opdrachtgever wil dat haar raamovereenkomst 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; • Tellerstanden. Managementinformatie moet over minimaal de volgende niveaus beschikbaar zijn: - Per machine; - 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.
5.	De opdrachtnemer zal zorgdragen voor plaatsingen van de machines op de desbetreffende etages zonder meerkosten. Machines kunnen in een lift vervoerd worden. De kosten van de plaatsing van de machines zijn voor rekening van de opdrachtnemer.

6.	Uniforme modellen strategie: De aangeboden machines zijn bij de eerste levering van hetzelfde merk en identiek in de uitvoering (met uitzondering van de opties).
7.	De machines (het printproces, kopieermogelijkheden 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 machine. Alleen bij aantoonbare negatieve veranderingen kan de door opdrachtnemer aangeboden oplossing aangemerkt worden als onaanvaardbaar.
8.	Opdrachtgever wil uitsluitend fabrieksnieuwe machines aanschaffen. Bij het retourneren van de machines (bij expiratie van de raamovereenkomst) 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.
9.	Alle centrale repromachines dienen op het elektriciteitsnet 220 – 240 volt AC 50/60 Hz aangesloten te kunnen worden. Eventueel kan krachtstroom aangelegd worden door opdrachtgever.
10.	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.
11.	De machines herkennen automatisch inkomende signalen (printopdrachten), ook in spaarstand.
12.	Opdrachtnemer dient voor elke repromachine naast een PCL-driver (PCL 6 (of hoger), zowel voor 32 als 64 bits drivers) EN een PostScript driver aan te bieden, inclusief PostScript module.
13.	100% Tonervastheid wordt gegarandeerd (toner laat niet los na het afdrukken, te testen met vingertoppen en eenmaal met een nagel over het papier).
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 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.	Afdrukresolutie minimaal 1.200x1.200 dpi of 800 x 1.600 (zwart-wit en full color). Geïnterpoleerde afdrukresolutie is niet toegestaan.
16.	Het afgedrukte laserprint geschikte papier mag niet dusdanig krullen of golven zodat deze niet meer verwerkbaar is op afwerkingsmachines ongeacht de gevraagde laserprint geschikte papersoorten.
17.	Staan en liggend op A4 afdrukken is mogelijk, zowel enkelzijdig als dubbelzijdig.
18.	Automatisch enkelzijdig en dubbelzijdig printen is mogelijk, instelbaar via de printerdriver.
19.	Default instelling van de machines dient te zijn: full color afdrukken.
20.	Alle afdrukken zijn in laserprint kwaliteit. 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-technologie is pertinent niet toegestaan.
21.	Lade(n) toekennen voor briefpapier, tabbladen en specials is mogelijk. Papierladen zijn altijd koppelbaar met sjablonen, ofwel toewijzen voor briefpapier (1 of meer soorten).
22.	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.
23.	Etiketten (laserprint geschikte) kunnen afgedrukt worden vanuit de handinvoer.
24.	De fysieke laden moeten bij printen en kopiëren automatisch tot één virtuele lade gekoppeld kunnen worden bij overgang van een lege lade.
25.	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.
26.	Bij dubbelzijdig afdrukken van A4 papier mag de snelheid van afdrukken niet meer dan 20% van de <u>gevraagde</u> snelheid langzamer zijn dan bij enkelzijdig afdrukken van A4 papier 80 gr/m².
27.	Automatisch dubbelzijdig ingesteld bij printen, maar moet in sjablonen ook uitgezet kunnen worden.
28.	Eenvoudige sorteeroptie voor A4 sets, gestaffeld of om-en-om en eventueel geniet.

Nr.	Scannen
29.	De machines moeten worden voorzien van een scanner die de volgende papierformaten kan verwerken A3/A4 (297 x 420 mm). In de prepress worden alle kopieeropdrachten ingescand en daar vanuit naar beide aangeboden repromachines (rechtstreeks) verzonden. Minimale scansnelheid 40 PPM A4 en A3 enkelzijdig, bij 300 DPI zwart wit, minimale invoer 50 sheets van 80 grams, voorzien van een RADF. Deze scanner dient ook te kunnen voldoen aan: Mogelijkheid tot het (automatisch) uitvoeren van "Image Make Ready" handelingen van kopieeropdrachten (rechtzetten, ontspikkelen, kantlijnen verschuiven, paginanummering toevoegen, vlekken verwijderen, bladspiegel aanpassen). Daarnaast moet het mogelijk zijn om opdrachten samen te stellen in sets en sub-sets, samen te voegen en pagina's toe te voegen en te verwijderen. Conversie naar PDF-A dient mogelijk te zijn. In de bij te leveren software moet het mogelijk zijn pagina's te roteren, te verwijderen en toe te voegen. Het toevoegen van niet gescande pagina's (PDF documenten die uit verschillende applicaties zijn voortgekomen) moet mogelijk zijn. Tevens moet het mogelijk zijn om pagina's als 'zwart' te definiëren zodat de full color repromachines geen full color tik (afdruk) registreren. Vanuit dit werkproces dienen alle aangeboden machines te kunnen worden aangestuurd. Het werkproces moet als één geheel ingericht kunnen worden. Vooraf scannen en programmeren van opdrachten (sets, subsets) dient mogelijk te zijn.
30.	De scanner is van minimaal dezelfde kwaliteit als die van de aangeboden kwaliteit bij de acceptatietest. De norm hiervoor is de kopieer kwaliteit van de afdrukken die zijn beoordeeld.
31.	Scannen naar JPEG is mogelijk zonder aanvullende software.
32.	Scannen naar PDF, PDF/A-1b (op de machine of via een aparte server) dient ook mogelijk te zijn.
33.	Scan via ADF naar PDF, als losse pagina's of meerdere pagina's naar 1 PDF-document of een multiple PDF (per pagina een Pdf-bestand) zonder bewerkingen in aanvullende software. Glasplaat: als inschrijver niet kan scannen naar 1 PDF (bijv. uit een boek met meerdere pagina's) biedt zij een eenvoudige oplossing voor gebruikers om meerdere pdf-documenten samen te voegen tot 1 PDF.
34.	De standaard instelling voor een scanopdracht dient automatische kleurherkenning te zijn. Er dient wel een mogelijkheid te zijn om een full color scan in te schakelen (het dient ook mogelijk zijn om als standaard instelling voor een scanopdracht full color in te stellen).
35.	Scan instelbaar van 300 tot minimaal 600 dpi (of hoger), zonder aanvullende software.
36.	Iedere machine beschikt over een automatische documenteninvoer (ADF), waarbij dubbelzijdig scannen in 1 doorgang mogelijk is met invoer voor minimaal 50 vellen à 80 gr/m².
37.	Automatisch dubbelzijdig scannen via de ADF, single pass (in 1 doorgang).
38.	Bij samenstellen van een scan/ kopieeropdracht moet de machine pagina's automatisch tellen voordat de opdracht vrijgegeven wordt. Daarnaast moet er bij het invoeren van originelen niet nodig zijn om het aantal pagina's in te voeren dan wel op te geven.
39.	Compressie mag niet worden toegepast bij het scannen als Pdf-bestand. Scans moeten 100% voor wat betreft de bestandsgrootte zijn, er mag dus geen verkleining in de resolutie dan wel bestandsgrootte plaats vinden.
Nr.	Kopiëren
40.	Kopieermogelijkheid, met automatisch dubbelzijdig ingesteld bij kopiëren, tenzij het een enkelzijdig origineel betreft.
41.	De kopieerfunctie op de machines is in staat om met tekststand, fotostand en automatische formaatherkenning te kunnen werken.
42.	Verkleinen en vergroten (alle formaten) moet mogelijk zijn (traploos en in vaste stappen). Vaste stappen: 1. Mogelijkheid van vergroten van A5 -> A4, A5 -> A3, A4 -> A3 2. Mogelijkheid van verkleinen van A3 -> A4, A3 -> A5, A4 -> A5
43.	De dubbelzijdige afdrukmodus (kopiëren en printen) moet minimaal 1:2, 2:1 en 2:2 aan kunnen.
44.	Scannen, printen en kopiëren mogen elkaar niet verstoren (opdrachten mogen in de uitvoer niet door elkaar lopen).
45.	Foutomschrijving (papierstoring, paperless, toner bijna op) moeten op het bedieningspaneel/ display zichtbaar zijn.
46.	Instellingen –welke gedaan kunnen worden om de machines te kunnen configureren- dienen zowel aan de voorkant (vanaf display) als aan de achterkant (via een beheers web-interface) gelijk te zijn. Het display van iedere machine (afzonderlijk en ineens gezamenlijk) dient aangepast te kunnen worden naar de voorkeuren van de gebruikers. De stand-by tijd en de sluimertijd & slaapstand van de machines dienen configureerbaar te zijn.

Nr.	Technische eisen
47.	Om afdrukkwaliteit en een minimale hoeveelheid storingen te waarborgen wil opdrachtgever alleen gebruik maken van originele door de fabrikant voorgeschreven (OEM) verbruiksmaterialen (exclusief papier).
48.	Geldend voor beide machines: 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 beide machines om de aangeboden kwaliteit te kunnen garanderen. Voorafgaand aan de acceptatietest zorgt de hoogst scorende inschrijver ervoor dat de machine 100% testbaar is, waaronder alle software en de afdrukkwaliteit. Zij bevestigt dit aan de opdrachtgever per email, pas daarna zal de test aanvangen. De afdrukken worden op hetzelfde papier met dezelfde afdrukinstructies zoals beschreven in de bijlage kwaliteit afgedrukt en afgewerkt. De verificatie van de kopiekwaliteit zal op basis van de prints van de inschrijving plaatsvinden en worden vergeleken met de bij inschrijving ingediende kopiekwaliteit. De kopiekwaliteit zal getoetst worden op basis van de aangeboden losse scanner. Inschrijvers accepteren het Pdf-bestand als zijnde een geschikt testdocument voor een grafische repro 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 raamovereenkomst gebruikt als uitgangspunt om de afdrukkwaliteit en afwerking van de beide 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, inclusief afwerking. 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. 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 raamovereenkomst buitengerechtelijk ontbinden middels een aangetekend schrijven. In die situatie zullen 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 1 of beide machines negatief afwijkt (geheel te beoordelen door de opdrachtgever), wordt dit gemeld bij opdrachtnemer waarna opdrachtnemer binnen 5 werkdagen correctief/ preventief onderhoud op beide machines 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 machines. Gedurende het vierde contractjaar zal opdrachtnemer alle machines op afdrukkwaliteit gaan toetsen en deze afdrucken 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. 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 raamovereenkomst buitengerechtelijk ontbinden middels een aangetekend schrijven. maximaal het tarief van het prijzenblad vergoedt totdat een andere leverancier/opdrachtnemer nieuwe machines geplaatst heeft.
49.	Opdrachtnemer zal zelf jaarlijks afdrucken maken op alle machines, conform de specificaties en het testdocument van de proefafdrucken. Opdrachtgever zal beoordelen of de kwaliteit van deze afdrucken nog conform de referentieafdrucken is. Indien de afdrukkwaliteit (te beoordelen door opdrachtgever) van 1 of beide machines negatief afwijkt (geheel te beoordelen door de opdrachtgever), wordt dit gemeld bij opdrachtnemer waarna opdrachtnemer binnen 5 werkdagen correctief/ preventief onderhoud op <u>alle machines</u> 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.
50.	Opdrachtnemer levert een geschikte printerdriver die onderscheid maakt tussen zwart-wit en full color afdrucken, ook binnen één printopdracht. De functionaliteit van de uniforme printerdriver dient volledig werkzaam te zijn binnen de netwerkomgeving van de opdrachtgever. Alle machines komen in een aparte vlan (untagged), er wordt gebruik gemaakt van DNS en DHCP-services. De scans kunnen op basis van veilige protocollen op het netwerk worden geplaatst. De machines dienen SMB3 of hoger te ondersteunen voor zowel het plaatsen als het ophalen van bestanden.
51.	Machines moeten kunnen worden gevolgd in het gemeentelijk netwerk en de tellerstandten dienen digitaal uitleesbaar te zijn.
52.	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.
53.	De printdrivers dienen Microsoft gesigneerd te zijn. Alle opties en functionaliteit van de printerdriver moeten bruikbaar zijn.
54.	Opdrachtnemer draagt zorg voor aansluiting van alle gevraagde software en hardware.
55.	Netwerk: Bij plaatsing van netwerkapparatuur 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 machines plaatsen.
56.	Alle verbindingen moeten encrypted over https beveiligde verbindingen gaan. Data op de Harde Schijf (HDD of SSD) van de machines dienen altijd te zijn beschermd via encryptie.
57.	Updates en updaten van drivers mag niet vaker dan 1 x per jaar plaatsvinden en dient bij de prijs te zijn inbegrepen. De opdrachtgever wil gebruik maken van de nieuwste versies van de drivers en firmware updates, opdrachtnemer dient dit proactief opdrachtnemer, PAS NA AKKOORD VAN DE OPDRACHTGEVER te verzorgen (kosteloos). Op een eerste verzoek van opdrachtgever voert opdrachtnemer op alle gevraagde machines binnen 10 werkdagen een firmware update uit, ook al is opdrachtnemer zelf van mening dat dit niet nodig is.
Nr.	Niveau van dienstverlening
58.	Hersteltijd in geval van storingen (klachten): Alle machines binnen 8 werkuren na melding door de opdrachtgever bij de servicedesk van de opdrachtnemer.
59.	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.

60.	Opdrachtnemer garandeert een beschikbaarheid van 95% van de bedrijfstijd (werkuren) van alle repromachines, gerekend per repromachine. Indien opdrachtnemer gedurende het kwartaal er niet in slaagt een minimum performance op de gemiddelde oplostijd van storingen van het gevraagde percentage % per machine te realiseren, heeft opdrachtgever het recht op een vergoeding ad. € 50,00 per procentpunt dat onder het % performance is gerealiseerd als vergoeding te claimen. Wordt er bijvoorbeeld 85% per machine gerealiseerd dan zal de vergoeding over dat kwartaal $10 \times € 50,00 = € 500,00$ bedragen. Een machine is niet beschikbaar vanaf het moment dat er een storing gemeld wordt bij de servicedesk van de opdrachtnemer TOT het moment dat de storing naar tevredenheid is opgelost. Het betreft uiteraard een terechte klacht/storing. 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 beaamt met de machines omgaan. Voor de berekening van de beschikbaarheid (= uptime) geldt: Beschikbaarheid in % = $100 \times ((472,5-b)/472,5)$ b = De som van alle Hersteltijden van de machine per kwartaal 472,5 = Kantoortijden van opdrachtgever 08.00 tot 17:00 uur (472,5 uur per kwartaal) o.b.v. 10 vakantieweken.
61.	Opdrachtnemer garandeert een rapportage van klachten en storingen per machine per kwartaal, proactief.
62.	Levertijd verbruiksmaterialen: Bestelde verbruiksmaterialen dienen binnen twee werkdagen afgeleverd te worden op de afleverlocatie. Opdrachtnemer dient opdrachtgever tevens te voorzien van een veiligheidsvoorraad verbruiksmaterialen om minimaal 2 weken probleemloos te kunnen blijven afdrukken bij normaal verbruik. Stilstand van apparatuur als gevolg van een tekort aan supplies wordt gezien als storing en telt mee in de downtime.
63.	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 7.30 tot 17.30 uur bereikbaar te zijn). De wachttijd in geval van telefonische vragen of meldingen bedraagt maximaal 5 minuten.
64.	Opdrachtnemer levert proactief per kwartaal een kwartaalrapportage (digitaal in Excel) aan per machine van de storingen en volumes met vermelding van: • de locatie van de machine; • afdrukvolume zwart-wit per maand; • afdrukvolume full color per maand; • soort storing; • aantal storingen en klachten; • hersteltijd in minuten; beschikbaarheidspercentage.
65.	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 opdrachtgever; • training en instructie.
66.	De beoogde projectleider van opdrachtnemer die bij de implementatie van alle machines dient betrokken is dient op de hoogte te zijn van de onderhavige aanbesteding en is op de hoogte van de vereisten en gestelde gunningscriteria waaronder de afdrukkwaliteit. In geval van onvoorziene omstandigheden draagt opdrachtnemer zorg voor een juiste en volledige overdracht van benodigde informatie.
67.	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.
68.	Software updates, updates van drivers en upgrades dienen direct bekend gemaakt te worden aan de opdrachtgever en kosteloos beschikbaar worden gesteld.
69.	Levertijd Zodra er een gespecificeerde bestelling voor machines en software heeft plaatsgevonden bestaande uit: aantal machines, opties per apparaat en afleverlocatie, geldt het volgende: Bij de initiële (eerste) volledige levering bedraagt de maximale levertijd 100 kalenderdagen 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.

70.	De financiële administratie van de opdrachtgever ontvangt centraal de digitale facturen in PDF, met een onderbouwing in Excel van de opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient op de factuur minimaal onderstaande op te nemen: - printernaam; - serienummer; - afdruk full color; - afdruk zwart-wit;
71.	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) evenals eigen privacy-documenten. 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 10) worden aangegaan. Alle maatregelen inzake beveiliging zal in deze overeenkomst worden vastgelegd.
72.	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). Opdrachtgever en opdrachtnemer zullen na de gunning/ bij implementatie aan de hand van de beschikbare foutcodes gezamenlijk bepalen of er sprake is van een 1e-, 2e- of 3e-lijns foutcode en waar die betreffende meldingen terecht dienen te komen. De storingen en foutcodes (3e-lijns) die door de opdrachtnemer opgelost dienen te worden komen in elk geval terecht bij de opdrachtnemer, opdrachtgever behoeft deze niet zelf te melden. Welke foutcodes dit betreffen zal tijdens het gezamenlijke implementatieoverleg worden vastgesteld.
Nr.	Arbo- en milieueisen en duurzaamheid
73.	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 als bijlage "Milieucriteria".
74.	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.
75.	Medewerkers van opdrachtnemer die de gebouwen van opdrachtgever betreden dienen te beschikken over een VOG (verklaring omtrent gedrag) voor een overheidsorganisatie, 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.
76.	Opdrachtnemer verklaart dat er geen kinderarbeid wordt/is toegepast bij alle geleverde producten.
77.	Opdrachtnemer zal minimaal 2% van de totale opdrachtwaarde excl. BTW, met een maximum van € 300.000,- aan Social Return (SROI) aanwenden in het kader van Social Return conform bijlage 13a en bijlage 13b.
Nr.	Functionele eisen
78.	Opdrachtgever vraagt een full color repromachine A4 en SRA3, minimaal 65 PPM (PPM op basis van A4, 80 gr/m ²). Een indicatie van de aantallen EN afdrucken treft u aan op het prijzenblad.
79.	Alle laserprint geschikte papiersoorten A4 tot en met SRA3, minimaal van 70 tot 300 gr/m ² papier dienen automatisch verwerkbaar uit de papierladen, en dubbelzijdig automatisch verwerkbaar.
80.	De volgende papiersoorten dienen probleemloos verwerkt te kunnen worden: - Uncoated papier, alle laserprint geschikte papiersoorten; - MC Gecoated (Hello Silk), lasergeschikte papiersoorten; - Color Copy papier, alle laserprint geschikte papiersoorten; - Plano Coated, alle laserprint geschikte papiersoorten; - Geleurd papier, alle laserprint geschikte papiersoorten; - Hout Vrij Offset (HVO), alle laserprint geschikte papiersoorten; - Zelfdoorschrijvend papier (idem) 80 gr/m²; - Etiketten, laserprint geschikt; - Kaften tot en met 250 gr/m²; - Alle overige lasergeschikte papiersoorten die op voorgeschreven wijze opgeslagen worden.
81.	Tussenformaten (tussen A5 en SRA3) moeten verwerkt kunnen worden.
82.	Machines beschikken over de mogelijkheid om C5 enveloppen (gemaakt op laserprint geschikt papier) in te printen.

83.	Digitale bestanden zijn snel verwerkbaar zonder een maximaal aantal pagina's.
84.	De volgende type bestanden zijn probleemloos verwerkbaar in alle versies: PDF, DOC/DOCX, XLS/XLSX, PPT, JPG/JPEG, Indesign CS documenten, XML en Visio.
85.	Afdrukken met 256 grijstinten is mogelijk.
86.	De fysieke laden moeten automatisch tot één virtuele lade gekoppeld worden bij overgang van een lege lade.
87.	De machine dient minimaal te beschikken over 5 papierladen (handinvoer en imposer NIET meegerekend): - Lade van minimaal 500 vel 80 gr/m² papier A5 - SRA3; - Lade van minimaal 1.000 vel 80 gr/m² papier A5 - SRA3; - Lade van minimaal 1.250 vel 80 gr/m² papier A5 - SRA3; - Lade van minimaal 1.120 vel 80 gr/m² papier A5 - SRA3; - Lade van minimaal 1.750 vel 80 gr/m² papier A5 - SRA3.
88.	Eenvoudig beheer van opdrachten op de machine waarbij de prioriteit van de opdrachten gewijzigd kan worden.
Nr.	Prepress (prepress scanner)
89.	Vanuit de driver moeten de afwerkingsopties instelbaar zijn. Daarnaast dienen de repromachines te worden voorzien van een grafische RIP die aan de netwerkomgeving zonder aanvullende software te koppelen is. Als er aanvullende software noodzakelijk is dient opdrachtnemer dit in de prijzen te hebben inbegrepen. Vanuit de RIP kunnen kleurenprofielen ingesteld worden en kunnen grafische bestanden snel verwerkt worden naar een 'hold' que. Er hoeft geen spectraalmeter te worden bijgeleverd, maar wel een extra beeldscherm met bijbehorend toetsenbord en muis. De RIP die meegeleverd wordt moet minimaal voldoen aan de volgende eisen: • Voldoende rekencapaciteit en geheugen om grafische opdrachten (groter dan 100 MB) snel te kunnen verwerken; • Voorzien van een Hold-queue;
90.	De repromachines beschikken over de mogelijkheid tot het (automatisch) uitvoeren van "Image Make Ready" handelingen van repro-opdrachten (rechtzetten, ontspikkelen, kantlijnen verschuiven, paginanummering toevoegen, vlekken verwijderen, bladspiegel aanpassen). Daarnaast moet het mogelijk zijn om opdrachten samen te stellen in sets en subsets, samen te voegen en pagina's toe te voegen en te verwijderen.
91.	Opdrachtnemer levert een preflight/flight check applicatie ter controle van aangeleverde bestanden, gekoppeld aan de machine. Controle moet mogelijk zijn op: fontgebruik, gebruikte applicatie (versie), gebruik, gebruikte resolutie, paginaformaat, transparantie. Een voorbeeld is Enfocus Pitstop Professional 8.0 of vergelijkbaar.
92.	Er dient impose software te worden bijgeleverd om eenvoudig inslagschema's te maken, pagina's toe te voegen of te verwijderen, twee of meer pagina's op een A3 plus te plaatsen (ook dubbelzijdig), meerdere afbeelding op een A3 te plaatsen (bijvoorbeeld vanuit één PDF direct een vel A3 vol met kaartjes en snijtekens samen te stellen). Iedere RIP zal door de opdrachtnemer verankerd worden om diefstal te voorkomen. De RIP('s) en het slot zijn bij de koopprijs van de full color repromachines inbegrepen.
93.	Er wordt gebruik gemaakt van een Graphic Pro Kit van Fiery. Het is opdrachtnemer toegestaan kleuren naar tevredenheid eenmalig in te stellen en de kit weer mee te nemen maar bij herstel dient deze kit weer beschikbaar gesteld te worden.
94.	Op de RIP moet color-management software geleverd worden die in staat is om Pantone kleuren in opmaakbestanden te herkennen en er automatisch een nieuwe kleurenwaarde aan te koppelen. Pantone kleuren moeten eenvoudig aangepast kunnen worden door middel van een color management tool (bijvoorbeeld Spot en Color matching). Daarnaast dient er een kleurenmeter te worden bijgeleverd. De RIP moet voldoen aan de volgende specificaties: • Accuraat matchen van steunkleuren zoals logo's. • Mogelijkheid tot lokale aanpassing van steun(PMS)kleuren zonder de gehele workflow te beïnvloeden. • Bijgeleverde RIP software ondersteunt de kleurenprofielen CMYK/RGB/SWOP.
95.	Vooraf scannen en programmeren van opdrachten dient mogelijk te zijn, ook als de machine in bedrijf is met een lopende opdracht.
96.	Gebruik van een koppeling tussen RIP en Hotfolders moet mogelijk zijn. Het dient ook mogelijk te zijn om direct te printen zonder tussenkomst van de RIP.
Nr.	Inline afwerking
97.	De inline afwerking verschilt per repromachine, zie hieronder: Machine 1: - Nietten (1 nietje linksboven en twee nietjes aan de lange zijde); - Saddle finisher (vouwen en nieten in de rug); - Booklet trimmer (snijden aan de lange zijde); - Document Insertion Unit (invliegen van voorgedrukte omslagen); - Paper Folding Unit (vouwen van papier in Z-vouw, C-vouw, halve vouw etc.).

	Machine 2: - Nietje (1 nietje linksboven en twee nietjes aan de lange zijde); - Binder (gelijmde boekjes). Square back boekwerken, gelijmd Boekwerken van minimaal 20 vel a 80 gr/m² binnenwerk A4+ Omslag op het plano formaat van 320x470 mm de omslag te vouwen met een rechte rug en af te werken naar A4 nadat deze inline (automatisch) aan de lange zijde automatisch worden gesneden. De rug moet daarbij een rechte gelijmde rug zijn (square-back en geen v-vouw). Omslagen moeten tot en met 300 gr/m² automatisch in mixed media met bv 80 grams binnenwerken tot 1 boekwerk verwerkt kunnen worden. De boekwerken (gesorteerd) komen als set uit de repromachine en moeten zonder handmatige handelingen voor het invoeren in de afwerkingsunit terecht komen en als kant-en-klaar eindproduct op de machine komen.
98.	Beide repromachines moeten met eenzelfde opstelling als de huidige machines worden geleverd, waarbij de huidige totale foodprint en hoogte niet overschreden wordt
99.	Sorteerfunctie, uitleg minimaal 2.500 vel voor A4 en 1.000 vel voor A3 (ongeniet) (80 gr/m ²).
100.	De nietunit maakt geen beschadigingen in het papier of in de toner die het uiterlijk van het boekje negatief beïnvloeden.
Nr.	Specifieke eisen
101.	Er moeten minimaal een invoer mogelijkheden zijn voor kaften (A4 en A3) voor een 'koud papierpad'.
102.	Tandemoplossingen mogen niet aangeboden worden.
103.	Ze beschikken over voldoende reken capaciteit om zware opdrachten in een minimaal vergelijkbare verwerkingstijd als de huidige full color machine te verwerken. Digitale bestanden zijn snel verwerkbaar zonder een maximaal aantal pagina's, bijvoorbeeld voor een mailing (1 layout met 10.000 adressen samen te voegen)
104.	Papier en toner moeten tijdens het productieproces bij te vullen zijn, zonder dat dit ten koste gaat van de productie(snelheid). Tonerindicatie op de machines bij toner bijna leeg.
105.	De afdruksnelheden (print en kopie) mogen niet teruglopen met meer dan 50% van de gevraagde snelheid. Dit geldt voor alle gevraagde papiersoorten vanaf 100 gr/m ² tot en met 250 gr/m ² .
106.	De afdruksnelheden mogen niet teruglopen door zwaardere papiersoorten (vanaf 100 gr/m ²) met meer dan 50%, ook bij mixed-media (tot en met 250 gr/m ²) van de gevraagde snelheid. Dit geldt voor zowel 1 losse printopdracht (oplage 1, maar wel bestaande uit verschillende koppelingen tussen pagina's en papiersoorten) als bij een opdracht met een hogere oplage. De machine dient hier te allen tijde aan te voldoen. Dit wordt gemeten op basis van een run met een 40 vel A4, 1 vel 250 gr/m ² en de rest 80 gr/m ² in een oplage van 50 sets.
107.	De afdruksystemen mogen een maximale tolerantie hebben van 0,5 mm naar links en naar rechts, ongeacht de papiersoort.
108.	Er mag geen sprake zijn van een diagonale tolerantie waardoor 'scheefprinten' ontstaat, ongeacht de papiersoort en gramgewicht, enkel of dubbelzijdig.