



Bijlage 2a – Programma van eisen algemeen

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. • Voor de MFP's geldt: Een aantal gebruikers krijgen een 'train-de-trainer' opleiding om gebruikers te instrueren. Het betreft een opleiding over de werking van de volledige print, kopie en scanfunctie. Dit betreft in totaal maximaal 2 dagdelen. • Voor de repromachines geldt: 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. 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 wel en niet gebruikt kunnen worden. Naast de reguliere instructiekaart dient er een vereenvoudigde versie van de instructiekaart aangeleverd worden, waarop een duidelijke uitleg is opgenomen door middel van pictogrammen. De uitvoering en lay-out van de documentatie dienen aan de opdrachtgever tijdens de acceptatietest ter goedkeuring te worden voorgelegd.
3.	Fleetmanagementsoftware (beheers applicatie): Opdrachtnemer dient web based software (een SAAS oplossing) mee te leveren en werkend op te leveren die de gehele fleet kan beheren. Opdrachtgever wenst deze software via een browser te gebruiken. 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 beheers applicatie 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 beheers applicatie kunnen verwerken. Bepaalde storingen en suppliesverzoeken (nader in te vullen na gunning) moeten rechtstreeks naar de opdrachtnemer verzonden kunnen worden. Noodzakelijke toepassingsmogelijkheden: configuratiebeheer, vergaren helpdesk informatie, printertoegangbeheer (applicatieniveau, type afdruk b.v. full color/zwart-wit, time stamp), automatisch e-mail 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. Aanbestedende dienst dient te zijn voorzien van een minimale voorraad aan toners/drums per type: Voor de hoofdlocatie van de opdrachtgever geldt per (aanwezig) type: • minimaal vier (4) toners van iedere kleur op voorraad; • minimaal twee (2) afvalbak op voorraad; • minimaal twee (2) tonerafvalbak op voorraad; Voor de nevenlocaties van de opdrachtgever geldt per (aanwezig) type: • minimaal één (1) toners van iedere kleur op voorraad; • minimaal één (1) toner van iedere kleur op voorraad; • minimaal één (1) drumkit op voorraad; • minimaal één (1) doos nietjes op voorraad. 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 alle types dezelfde onderdelen gebruiken dan kan de opdrachtnemer de aantallen gewoon optellen. 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 storings (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 (tot 4 verdiepingen), zonder meerkosten. Machines die op de verschillende 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. De repromachines worden geplaatst op de begane grond. • Nis waar twee MFP's (type 2) komen te is 2.75 meter breed (locatie Koningin Wilhelminalaan 2). • Nis waar één MFP (type 2) komt te staan is 1.57 meter breed, diepte ca 78 cm (locatie Raadhuisplein 1). • Nis op het Servicecentrum: 1.37 meter breed en 78 cm diep (locatie Koningin Wilhelminalaan 2).
6.	Uniforme modellen strategie: de aangeboden machines zijn bij de eerste levering van hetzelfde merk en per type identiek in de uitvoering.
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 type. Alleen bij aantoonbare negatieve veranderingen kan de door opdrachtnemer aangeboden oplossing aangemerkt worden als onaanvaardbaar.
8.	Opdrachtgever wil uitsluitend fabrieksnieuwe machines huren, met uitzondering als beschreven bij het hoofdstuk bijplaatsing van machines. Bij het retourneren van de machines (tussentijds of 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 machines dienen op het elektriciteitsnet 220 – 240 volt AC 50/60 Hz aangesloten te kunnen worden. De aansluitwaarde van het apparaat overschrijdt niet 16 Ampère.



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.	100% tonervastheid wordt gegarandeerd (toner laat niet los na het afdrukken, te testen met vingertoppen en eenmaal met een nagel over het papier).
13.	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).
14.	Afdrukresolutie minimaal 600 x 600 dpi (zwart-wit en full color). Geïnterpoleerde afdrukresolutie is niet toegestaan.
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 papersoorten.
16.	Staan en liggend op A4 afdrukken is mogelijk, zowel enkelzijdig als dubbelzijdig.
17.	Automatisch enkelzijdig en dubbelzijdig printen is mogelijk, instelbaar via de printerdriver.
18.	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.
19.	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, tabbladen en specials is mogelijk. Papierladen zijn altijd koppelbaar met sjablonen, ofwel toewijzen voor briefpapier (1 of meer soorten). De handinvoer moet default ingesteld zijn op 200 gr/m ² .
20.	Etiketten (laserprint geschikte) kunnen afgedrukt worden vanuit de handinvoer.
21.	De fysieke laden moeten bij printen en kopiëren automatisch tot één virtuele lade gekoppeld kunnen worden bij overgang van een lege lade.
22.	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.
23.	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/m ² .
24.	Automatisch dubbelzijdig ingesteld bij printen, maar moet in sjablonen ook uitgezet kunnen worden.
25.	Eenvoudige sorteroptie voor A4 sets, gestaffeld of om-en-om en eventueel geniet (geldt niet voor type 1).
26.	De afdrukkwaliteit moet voldoen aan archiefbesluit 1995 artikel 11, artikel 5 ingang 1 april 2010.
27.	Foutomschrijving (papierstoring, paperless, toner bijna op) moeten op het bedieningspaneel/ display zichtbaar zijn.



Nr.	Scannen
28.	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.
29.	Scannen naar JPEG is mogelijk zonder aanvullende software.
30.	Scannen PDF/A 1a en b dient ook mogelijk te zijn. De opdrachtnemer dient dit optioneel per machine aan te bieden op het prijzenblad.
31.	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 biedt zij een eenvoudige oplossing voor gebruikers om meerdere pdf-documenten samen te voegen tot 1 PDF.
32.	De standaard instelling voor een scanopdracht dient automatische full color/zwart-wit selectie te zijn. Er dient wel een mogelijkheid te zijn om een zwart-wit scan in te schakelen (het dient ook mogelijk zijn om als standaard instelling voor een scanopdracht full color in te stellen).
33.	Scan instelbaar van 300 tot minimaal 600 dpi (of hoger), zonder aanvullende software.
34.	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/m ² .
35.	Automatisch dubbelzijdig scannen via de ADF, single pass (in 1 doorgang).
36.	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.
37.	Scannen op MFP's mag alleen mogelijk zijn via identificatie op de MFP's. Waar nodig moet door aanpassing van de instelling het ook mogelijk zijn te scannen zonder de identificatieplicht.
38.	Scan to eigen e-mailadres door middel van voorkeuzetoetsen op de MFP's en de repromachine en een automatische koppeling met de active directory/toegangsdruppel.
39.	De MFP's zijn geschikt voor 'Scannen naar eigen folder' en homefolder (op het netwerk) met de mogelijkheid dit per gebruiker uit te zetten (automatisch).
40.	De MFP's zijn geschikt voor scannen naar een netwerkfolder (op het netwerk van de opdrachtgever).
41.	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
42.	Kopieermogelijkheid, met automatisch dubbelzijdig ingesteld bij kopiëren, tenzij het een enkelzijdig origineel betreft.
43.	De kopieerfunctie op de machines is in staat om met tekststand, fotostand en automatische formaatherkenning te kunnen werken.
44.	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



45.	De dubbelzijdige afdrukmodus (kopiëren en printen) moet minimaal 1:2, 2:1 en 2:2 aan kunnen.
46.	Scannen, printen en kopiëren mogen elkaar niet verstoren (opdrachten mogen in de uitvoer niet door elkaar lopen).
47.	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 MFP (afzonderlijk en ineens gezamenlijk) dient aangepast te kunnen worden naar de voorkeuren van de gebruikers. De systeeminstellingen op het display van de machines dienen niet door de gebruikers aangepast te kunnen worden. De stand-by tijd en de sluimertijd & slaapstand van de machines dienen configureerbaar te zijn.
Nr.	Technische eisen
48.	Zwart-wit machines mogen NIET over een full color afdrukbaarheid beschikken.
49.	Om afdrukkwaliteit en een minimale hoeveelheid storingen te waarborgen wil opdrachtgever alleen gebruik maken van originele door de fabrikant voorgeschreven (OEM) verbruiksmaterialen (exclusief papier).
50.	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 raamovereenkomst). 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 email, 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 raamovereenkomst 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 raamovereenkomst 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 raamovereenkomst 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, type 2 enz.) 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 machines. 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. 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 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.
51.	Opdrachtnemer zal zelf jaarlijks afdrukken maken op alle machines, conform de specificaties en het testdocument van de proefafdrukken. Opdrachtgever zal beoordelen of de kwaliteit van deze afdrukken nog conform de referentieafdrukken is. Indien de afdrukkwaliteit (te beoordelen door opdrachtgever) van minimaal 5 van de willekeurige type machines (type 1, type 2 enz.) 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.
52.	Opdrachtnemer levert een geschikte printerdriver die onderscheid maakt tussen zwart-wit en full color afdrukken, 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. In de toekomst kan de situatie worden dat in het netwerk het 802.1x / NAC opb EAP-TLS protocol actief is, machines dienen dit te ondersteunen.
53.	De machines dienen de volgende protocollen te ondersteunen: TCP/IP, LPD, IPP, SNMPv2 met sterke voorkeur voor ODBC, XML, SOAP, Stuf3.10, SNMPv3 en http, https en LDAP. Daarnaast is Security Protocol 802.1x vereist.
54.	Opdrachtgever beschikt over twee netwerkomgevingen: Netwerk 1: netwerkomgeving voor zes panden van de gemeente Netwerk 2: een subnetwerk voor het DPC (repro) Netwerk 3: De gemeente Leidschendam Voorburg werkt met een gesegmenteerde netwerkomgeving met meerdere zones. De machines moeten over de verschillende zones met elkaar kunnen communiceren. Ofwel de machines moeten firewall functionaliteiten hebben.
55.	De geleverde apparatuur, programmatuur en drivers moet voldoen aan de hierna genoemde richtlijnen van de IT-infrastructuur. Aanvullende eisen van de IT-infrastructuur van de opdrachtgever zoals dit op dit moment geldt. IT-omgeving op basis van: • Netwerk: 1Gb full duplex met RJ45 aansluitingen; • Edge/ Firefox; • MS Exchange Online; • Mac OS 12.x en hoger;



	• Oracle 11g voor RedHat Linux/ Microsoft SQL 2014 Server; • MS Office 365 cloud; • W2012 R2 en W2016, 64 bit omgeving; • Citrix Cloud en XenApp 7 en Citrix Virtual Apps and Desktops 7 2016; • VMWare 7 virtualisatie technologie en hoger; Opdrachtnemer draagt zorg voor aansluiting van alle gevraagde software en hardware EN bij hogere versies. De functionaliteit van de printerdriver dient volledig werkzaam te zijn binnen de netwerkomgeving van de opdrachtgever.
56.	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.
57.	De printdrivers dienen Microsoft gesigineerd te zijn. Alle opties en functionaliteit van de printerdriver moeten bruikbaar zijn.
58.	Netwerk: Bij plaatsing van netwerkkapapparaat gelden de volgende technische randvoorwaarden: Als bekabeling dient UTP van minimaal Cat6 gebruikt te worden." Per outlet niet meer dan 1 apparaat, geen splitters of hubs/switches bij de machines plaatsen.
59.	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.
60.	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.
61.	Opdrachtnemer levert, indien nodig, een Cloud-server ter ondersteuning van het printproces uit deze aanbesteding ter facilitering van de beheers applicatie. Daarnaast kan opdrachtgever een on-premises oplossing(en) leveren. Inschrijver dient op het prijzenblad het volgende aan te bieden: - De kosten voor een cloud-server. - De kosten voor een on-premises oplossing.
Nr.	Niveau van dienstverlening
62.	Hersteltijd in geval van storingen (klachten): Alle machines binnen 8 werkuren na melding door de opdrachtgever bij de servicedesk van de opdrachtnemer.
63.	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.
64.	Opdrachtnemer garandeert gekwalificeerde vervanging binnen vijf werkdagen na melding bij opdrachtnemer, bij een storing die langer dan drie werkdagen duurt.



65.	Opdrachtnemer garandeert een beschikbaarheid van 98% van de bedrijfstijd (werkuren) van alle MFP's, gerekend per MFP en een beschikbaarheid van 95% van de bedrijfstijd (werkuren) van alle repromachines, gerekend per repromachine. 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: $\text{Beschikbaarheid in \%} = 100 \times ((472,5 - b) / 472,5)$ 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.
66.	Opdrachtnemer garandeert een rapportage van klachten en storingen per machine per kwartaal, proactief.
67.	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.
68.	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.
69.	Indien een machine gedurende 1 kwartaal een hogere downtime (indien toerekenbaar aan opdrachtnemer) dan respectievelijk 5% (MFP) of 8% (repromachine) laat zien dient de opdrachtnemer de machine binnen 14 dagen kosteloos te vervangen door een ander beter functionerend systeem (hetzelfde type).
70.	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. 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,-.
71.	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.



72.	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.
73.	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.
74.	Software updates, updates van drivers en upgrades dienen direct bekend gemaakt te worden aan de opdrachtgever en kosteloos beschikbaar worden gesteld.
75.	Opdrachtnemer kan kopieën van gegevensbestanden gebruiken voor testdoeleinden tijdens de acceptatietest. Opdrachtnemer mag deze gegevensbestanden niet openbaar maken en moet ze na de acceptatietest vernietigen.
76.	Er dienen maatregelen getroffen te worden door opdrachtnemer dat haar medewerkers geen kwaadaardige software op het netwerk van de opdrachtgever kan installeren.
77.	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.
78.	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 60 werkdagen na besteldatum. Onder de levering verstaan wij het volledig functionerend opleveren van de bestelde apparatuur, software en bestelde opties. Als de levering later gaat plaatsvinden zullen die dagen van het huurbedrag worden afgetrokken zonder dat de expiratedatum opschuift. 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.
79.	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.
80.	Bij retournering (door inschrijver op het prijzenblad aan te geven) wordt geboden van MFP's of bij einde van de looptijd van de raamovereenkomst dient de terugname van de machines te geschieden binnen een termijn van 10 werkdagen na eerste verzoek.



81.	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: - machinenaam/locatie; - serienummer; - afdruk full color; - afdruk zwart-wit;
82.	Opdrachtnemer stemt er mee in dat een door opdrachtgever ingeschakelde derde diverse soorten audits gaat verzorgen op de leveringen, servicelevel, afdrukkwaliteit etc.
83.	Toepasselijkheid verwerkersovereenkomst In het kader van de Opdracht kan sprake zijn van het verwerken van persoonsgegevens van medewerkers van Opdrachtgever. Op de verwerking van persoonsgegevens zijn de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet AVG (UAVG) van toepassing. Gemeenten zijn op basis van de AVG wettelijk verplicht een verwerkersovereenkomst af te sluiten met alle opdrachtnemers die namens hen persoonsgegevens verwerken. De verwerkersovereenkomst bevat een eenduidig pakket aan afspraken over het verwerken van persoonsgegevens tussen gemeenten als opdrachtgever en hun opdrachtnemers. In verband hiermee dient Inschrijver te voldoen aan de bepalingen van de, in de bij deze vraag gevoegde handreiking Standaard Verwerkersovereenkomst Gemeenten, opgenomen verwerkersovereenkomst, zoals uitgegeven door de "Vereniging van Nederlandse Gemeenten/Informatiebeveiligingsdienst voor gemeenten". Deze is eveneens via de volgende link in te zien: https://www.informatiebeveiligingsdienst.nl/product/handreiking-standaard-verwerkersovereenkomst-gemeenten Deze verwerkersovereenkomst dient separaat overeengekomen en ondertekend te worden. Inschrijver conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de bijgevoegde verwerkersovereenkomst.
84.	De opdrachtnemer werkt volgens een algemeen erkende overheidsnorm zoals de BIO (Baseline Informatiebeveiliging Overheid), of vergelijkbaar.
85.	De opdrachtnemer werkt volgens een algemeen erkende norm voor informatiebeveiliging.
86.	De opdrachtnemer is in staat aan te geven compliant te zijn middels een TPM (een Third Party Memorandum opgesteld door een RE-auditor) of een SOC 2 verklaring.
Nr.	Arbo- en milieueisen en duurzaamheid
87.	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".



88.	De opdrachtnemer zorgt voor terugname en verpakkingen, verpakkingsmateriaal, reconditionering of recycling van de tonercartridges en tonerflessen. Toner cartridges die gereconditioneerd of gerecycled kunnen worden zijn als zodanig gemarkeerd.
89.	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.
90.	Opdrachtnemer verklaart dat er geen kinderarbeid wordt/is toegepast bij alle geleverde producten.