

Bijlage 2 Programma van Eisen

Eis is verplicht en inclusief in de maandhuur van de Apparatuur opgenomen.

Optie is verplicht en apart benoemd op het prijsinvulformulier. Het is aan de Opdrachtgever om te bepalen of deze wordt afgenomen na gunning.

Wens is niet verplicht en apart benoemd op het prijsinvulformulier. Het is aan de Opdrachtgever om te bepalen of deze wordt afgenomen na gunning.

Algemeen opdracht

	Nr.	Omschrijving
	A. Algemeen opdracht	
Eis	A-1	Opdrachtnemer voorziet de Opdrachtgever te allen tijde van advies over (product-) ontwikkelingen in de markt van de producten en Dienstverlening die onder het onderwerp van de Overeenkomst vallen.
Eis	A-2	Inschrijver garandeert dat de (gebruiksklare) Oplevering op alle locaties op basis van de afgegeven planning zal worden bewerkstelligd.
Eis	A-3	Opdrachtnemer levert Apparatuur en bijbehorende Dienstverlening die voldoet aan de eisen in het Programma van Eisen en de aanbestedingstukken inclusief de bijlagen.
Eis	A-4	Het verantwoordelijke management van de Opdrachtnemer en de met de uitvoering van de Opdracht belaste personeelsleden beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift goed, voor zover relevant voor de uitvoering van de onderhavige werkzaamheden voor deze aanbestedingsprocedure en de eventuele uitvoering van de Opdracht.
Eis	A-5	Medewerkers van Opdrachtnemer dienen, op locaties van Opdrachtgever, in duidelijke bedrijfskleding, voorzien van logo, hun werkzaamheden uit te voeren.
Eis	A-6	Aan het einde van de contracttermijn dient de Opdrachtnemer zich flexibel op te stellen om een migratie naar een andere leverancier te ondersteunen. Het is mogelijk om per maand of kwartaal het huidige contract te verlengen, tot de migratie is afgerond. Mits de levensduur van de bestaande Apparatuur dit toelaat.

Algemeen Apparatuur

	Nr.	Omschrijving
	B. Algemeen Apparatuur	
Eis	B-1	Er dient geen aparte luchtafzuiging nodig te zijn voor de aangeboden Apparatuur.
Eis	B-2	De tekst op de display is in de Nederlandse taal.
Eis	B-3	De Apparatuur moet zelf binnen een document een kleuren en een zwart/wit pagina herkennen en het op deze manier verrekenen. Bijvoorbeeld middels een “auto-kleur” optie in de driver.
Eis	B-4	De Apparatuur zal grijstinten als een zwart-wit afdruk registreren.
Eis	B-5	De Apparatuur wordt bij aflevering zo ingesteld dat zodra er papier op is in een lade, deze automatisch doorgaat naar een andere lade met hetzelfde papiertype. Dit geldt niet voor burgerzaken, waar aparte laden aansturing ingeregeld dient te worden.

Eis	B-6	Apparatuur moet aangesloten worden op 230V (stekker type F) net van Opdrachtgever en het vaste ethernet (of LAN) netwerk met stekker type RJ-45 van Opdrachtgever.
Eis	B-7	De digitale handleidingen van de Apparatuur zijn in de Nederlandse taal beschikbaar en worden in pdf-formaat aangeleverd.
Eis	B-8	Alle aangeboden Apparatuur is fabrieksnieuw bij de start van de Overeenkomst en gedurende het eerste jaar van de overeenkomst.
Eis	B-9	Opdrachtnemer kan van de te leveren Apparatuur gedurende de looptijd de onderdelen leveren.
Eis	B-10	Inschrijver dient van de te leveren Apparatuur de laatste actuele drivers, patches en andere Updates met betrekking tot de te leveren Apparatuur gedurende acht (8) jaar kosteloos ter beschikking te stellen en op verzoek te installeren.
Eis	B-11	In dit Programma van Eisen staat een afdruksnelheid genoemd in combinatie met een gemiddeld afdrukvolume per maand. Als blijkt dat de Apparatuur wel voldoet aan de snelheid, maar een lager inzetgebied heeft, dan dient de inschrijver een sneller Apparaat aan te bieden die het gemiddelde volume per maand wel kan verwerken.
Eis	B-12	Het formaat "Letter" zal automatisch worden omgezet naar A4.
Eis	B-13	De Apparatuur ondersteunt akten papier voorzien van watermerk.
Eis	B-14	Diakrieten dienen correct afgedrukt te worden.
Eis	B-15	De apparatuur ondersteunt het protocol 802.1x voor netwerkauthenticatie.
Eis	B-16	De Apparatuur dient bij de Opdrachtgever in gebruik zijnde netwerk- en communicatieprotocollen te ondersteunen, te weten IPv4 en IPv6.

Apparatuur specificaties

	Nr.	Omschrijving	MFP-A3-K	MFP-A4-K	P-A4-K	P-A4-ZW
C. Apparatuur specificaties						
Printen						
Eis	C-1	Zwart/wit printen.	X	X	X	X
Eis	C-2	Kleuren printen.	X	X	X	
Eis	C-3	Minimaal 35 pagina's per minuut, A4 zwartwit (deze snelheid zal niet naar beneden worden bijgesteld). In dit Programma van Eisen staat een afdruksnelheid genoemd in combinatie met een gemiddeld afdrukvolume per maand. Als blijkt dat de Apparatuur wel voldoet aan de snelheid, maar een lager inzetgebied heeft, dan dient de inschrijver een sneller Apparaat aan te bieden dat het gemiddelde volume per maand wel kan verwerken.		X	X	X
Eis	C-4	Minimaal 45 pagina's per minuut, A4 zwartwit (deze snelheid zal niet naar beneden worden bijgesteld). In dit Programma van Eisen staat een afdruksnelheid genoemd in combinatie met een gemiddeld afdrukvolume per maand. Als blijkt dat de Apparatuur wel voldoet aan de snelheid, maar een lager inzetgebied heeft,	X			

	Nr.	Omschrijving	MFP-A3-K	MFP-A4-K	P-A4-K	P-A4-ZW
C. Apparatuur specificaties						
		dan dient de inschrijver een sneller Apparaat aan te bieden dat het gemiddelde volume per maand wel kan verwerken.				
Eis	C-5	Printresolutie van minimaal 1200x1200 dpi.	X	X	X	X
Eis	C-6	Printonderbreking dient aanwezig te zijn.	X	X	X	X
Eis	C-7	Duplex unit.	X	X	X	X
Eis	C-8	Afdrukken in A5, A4		X	X	X
Eis	C-9	Afdrukken in A5, A4, A3	X			
Eis	C-10	Voor de productie van Akten Burgerlijke Stand wordt Apparatuur gebruikt. Hierop is het Besluit Papier- en schrijfmiddelen van toepassing. De Apparatuur moet gedurende de contracttermijn ook voldoen aan de eisen gesteld in de Archiefwet 1995 (Archiefregeling 2014), hetgeen inhoudt dat de documenten vervaardigd met deze Apparatuur, minimaal 100 jaar leesbaar moeten blijven volgens ISO-norm 11798 m.b.t. tonerhechting. En COT (of vergelijkbaar) gecertificeerd moet zijn mbt P-A4-ZW.	X	X	X	X
Kopiëren						
Eis	C-11	Zwart/wit en kleur kopiëren.	X	X		
Eis	C-12	Van enkelzijdig naar dubbel en andersom.	X	X		
Eis	C-13	Vergroten en verkleinen van 400%-25%.	X	X		
Scannen						
Eis	C-14	Scannen in kleur, grijs tinten en zwart wit.	X	X		
Eis	C-15	Scan minimaal 300 dpi.	X	X		
Eis	C-16	De bitdieptes 1-bit (zwart-wit) en 8-bits (grijs waarden) en 24-bits (kleur) worden ondersteund.	X	X		
Eis	C-17	Scannen kan via de glasplaat en via de ADF (minimaal 100 vel). MFP-A4-K is 80 vel akkoord.	X	X		
Eis	C-18	Dubbelzijdig in 1 gang: Dual Scan ADF	X			
Eis	C-19	Het formaat van originelen wordt automatisch herkend en in deze formaten verwerkt. Dit kan worden aangepast.	X	X		
Eis	C-20	Apparatuur kan samenwerken/integreren met Kofax Front Office Server Client voor de scan toepassingen (Scan to mail/myself, folder, workflow). De Apparatuur dient met deze koppeling werkend te worden opgeleverd. De Kofax Front Office applicatie logt SSO in nadat er is geauthenticeerd met Follow-Me.	X	X		
Eis	C-21	De extensies zijn minimaal: PDF, PDF/A-1a, JPEG, TIFF, OCR.	X	X		
Verwerking/overige						

	Nr.	Omschrijving	MFP-A3-K	MFP-A4-K	P-A4-K	P-A4-ZW
C. Apparatuur specificaties						
Eis	C-22A	De Apparatuur past in de nisjes van de balies in de Publiekshal, formaat 39 x 40 x 65 cm (bxdxh)			X	X
Eis	C-22B	De Apparatuur past binnen de genoemde afmetingen: formaat 50 x 60 x 45 cm (bxdxh) hoogte 49,1 cm akkoord.		X		
Eis	C-23	Paslezer die de gevraagde tags/passen kan uitlezen. Ten minste: Mifare	X			
Eis	C-24	Het gemiddelde volume wat de Apparatuur moet kunnen verwerken, per maand, is 3.000.		X	X	X
Eis	C-25	Het gemiddelde volume wat de Apparatuur moet kunnen verwerken, per maand, is 15.000.	X			
Eis	C-26	Papier gewicht is standaard 80 grams. Verwerking uit een lade dient minimaal te kunnen tot 160 grams enkelzijdig. Maximale grammage is 200 grams. Voor P-A4-ZW is maximaal 120 grams uit de lade en 120-200 grams vanuit de handinvoer akkoord.	X	X	X	X
Eis	C-27	De Apparatuur kan probleemloos functioneren met de volgende papiertypen: plain, voorbedrukt, recycle, glossy.	X	X	X	X
Eis	C-28	Minimaal 1 lade A4, plus een handinvoer.		X	X	X
Eis	C-29	Mogelijkheid tot 3 extra laden. (Totaal 4 plus handinvoer)		X	X	X
Eis	C-30	Minimaal 3 laden A4, plus 1 lade A3, plus handinvoer	X			
Eis	C-31	USB-poort, die door de beheerder kan worden uitgeschakeld en ingeschakeld.	X	X		
Eis	C-32	Direct printen, zonder tussenkomst van authenticatie.	X	X	X	X
Nabewerking						
Eis	C-33	Inner finisher: sorteren en nieten in de hoek (1 nietje) en de rug (2 nietjes lange zijde).	X			
Optie						
Optie	C-34	Extra standaard lade.		X	X	X
Optie	C-35	Onderzetkast.		X	X	X
Optie	C-36	Paslezer die de gevraagde tags/passen kan uitlezen. Ten minste: Mifare		X		
Optie	C-37	Staple finisher: sorteren en nieten in de hoek (1 nietje) en de rug (2 nietjes lange zijde) met minimaal 1.000 vel uitvoer.	X			
Optie	C-38	Large Capacity Tray (LCT) van minimal 1.000 vel	X			
Optie	C-39	Boekjesmaker (vouw en nieten)	X			
Optie	C-40	Inrichten en onderhouden van een printdienst waarbij barcodes correct afgedrukt dienen te worden. Dit m.b.t. de documentscheiding bij het scannen d.m.v. Kofax. De barcode bladen zijn reeds aanwezig.	X	X		

Print applicatie / Pull Print

	Nr.	Omschrijving
		D. Print applicatie/ Pull Print
Eis	D-1	Alle printopdrachten die niet binnen 3 werkdagen worden opgehaald middels de Follow-me/Pull Print oplossing, moeten automatisch verwijderd worden. Dit moet door de Opdrachtgever zelf aangepast kunnen worden qua tijdsduur.
Eis	D-2	De gebruiker meldt zich aan op de Multifunctional en komt vervolgens in zijn persoonlijke omgeving waar zijn documenten in de wachtrij staan. Op dat moment moet de gebruiker de mogelijkheid hebben om zijn prints alsnog te verwijderen.
Eis	D-3	Inschrijver levert de Apparatuur met Pull Print met een accountingsysteem, waarmee rapportages gemaakt kunnen worden m.b.t. gebruik.
Eis	D-4	De Multifunctionals worden geleverd met een embedded paslezer in of op de behuizing. Richtlijn is dat er geen kabels in het zicht hangen (i.v.m. storing en veiligheid).
Eis	D-5	Gebruikers kunnen via een website <u>of</u> app <u>en</u> e-mail een document uploaden. Om deze vervolgens middels de Follow-me functie, op een later moment, naar zich toe te halen bij de Multifunctionals. Dit geldt ook voor mobile devices.
Eis	D-6	De Opdrachtgever wil met de Follow-me oplossing middels een accountingoplossing per gebruikersgroep een rapportage maken. Dit dient mogelijk te zijn.
Eis	D-7	Middels autorisatie zal worden bepaald wie er rechten krijgt m.b.t. inzage en gebruik van de rapportages.
Eis	D-8	Het beheer van de gebruikers dient centraal met automatische synchronisatie, plaats te vinden middels een integratie met een identity service, Secure LDAP (LDAPS), Entra ID (Azure AD) en Active Directory.
Eis	D-9	De medewerkers van de Opdrachtgever werken met een pas of tag <u>en</u> met een back-up methode (voor als de pas vergeten wordt). Deze methode moet behouden blijven. <u>Op dit moment maakt men gebruik van hun geboortedatum.</u>
Eis	D-10	De medewerkers van de Opdrachtgever werken met een pas of tag. Het koppelen van de identiteit aan de pas/tag dient eenmalig plaats te vinden op de Multifunctional, waarna de pas/tag gebruikt kan worden voor alle toepassingen op de Multifunctional (printen, kopiëren, scannen, enz.).
Eis	D-11	De Opdrachtnemer levert en onderhoudt de pull/print drivers. Geschikt voor zowel een hybride als een on premise inrichting.
Eis	D-12	De Pull print (follow me), wordt geleverd voor alle Apparaten met een paslezer.
Eis	D-13	Vanuit Office365 dient ook geprint te kunnen worden.

Eis	D-14	Indien een werk device (zoals mobiel of laptop) via de Wifi connectie heeft met het Internet, dient deze de Follow- me printdriver te kunnen benaderen.
Optie		
Optie	D-15	Het geven van een printopdracht middels een app bij het gebruik van een smartphone. Dit dient minimaal te werken met relevante versies van iOS, iPad OS en Android.
Optie	D-16	Het vrijgeven van een printopdracht, en je kunnen aanmelden bij de Apparatuur middels een smartphone.
Wens	D-17	De smartphone App is te configureren middels een MDM / MAM oplossing. Denk hierbij aan Intune (Microsoft Endpoint Manager) en Airwatch (VMWare Unified Endpoint Manager). Distributie vanuit de stores is akkoord.

Mail to Print

	Nr.	Omschrijving
		E. Mail to Print
Eis	E-1	Een print kan verstuurd worden door een bijlage document te versturen naar een aangemaakt emailadres, zoals print@gemeente.nl . Dit document komt vervolgens in de printwachtrij van de desbetreffende gebruiker te staan.
Eis	E-2	Mail to Print kan voor een specifiek domein worden ingericht. Het is dan niet mogelijk om bijv. vanaf een @gmail een opdracht te versturen.
Eis	E-3	De basisparameters van Mail to Print kunnen worden gestandaardiseerd. Zoals dubbelzijdig, zwartwit.
Eis	E-4	Er kunnen logbestanden bijgehouden worden.
Eis	E-5	Het aanleveren van Open Office documenten wordt ondersteund en zo nodig omgezet naar printbare bestanden.
Eis	E-6	Er is een webpagina beschikbaar waar een gebruiker een web upload kan doen van zijn documenten.

Dienstverlening (SLA)

	Nr.	Omschrijving
		F. Dienstverlening (SLA)
Eis	F-1	Opdrachtnemer levert een concept SLA aan. Dit zal tevens onderdeel zijn van de overeenkomst, inclusief de KPI's gesteld in F-2 tot en met F-27.
Eis	F-2	De Apparatuur dient tijdens de gehele contracttermijn, inclusief de verlenging, operabel te zijn. Als dit om technische redenen niet mogelijk is, dan dient het desbetreffende Apparaat kosteloos technisch geruild te worden. Het maandbedrag zal hierdoor niet veranderen. Deze technische ruil wordt in gang gezet als de afgesproken uptime (zie eis F-12) niet gehaald wordt gedurende een termijn van drie (3) maanden. Dit is enkel van toepassing indien de oorzaak van het niet realiseren van de beschikbaarheid volledig te wijten is aan het betreffende apparaat.

Eis	F-3	De technische ruil dient binnen 48 uur kalenderuren (exclusief weekenden en officiële feestdagen) gerealiseerd te zijn. Lukt dit niet, dan dient er een waardig tijdelijk alternatief geboden te worden.
Eis	F-4	De Apparatuur dient, zonder tussenkomst van een medewerker, kenbaar te maken aan de Opdrachtnemer dat de toner bijna op is. Opdrachtnemer stuurt deze proactief op naar de juiste locatie.
Eis	F-5	Tijdens de implementatie wordt een extra toner set <u>per type</u> Apparaat, per locatie, meegeleverd om stilstand te voorkomen. Dit is een vereiste boven op de standaard toner verspreiding.
Eis	F-6	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever over updates en overige wijzigingen die van belang zijn voor het correct functioneren van de Apparatuur.
Eis	F-7	Alle updates, patches en handleidingen van de Apparatuur zijn via web- en/of ftp-site, in digitale vorm kosteloos beschikbaar voor Opdrachtgever.
Eis	F-8	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor levering, installatie, implementatie, instructie en het tijdig opleveren van de Apparatuur.
Eis	F-9	In de SLA wordt vastgelegd hoe Opdrachtnemer omgaat met een eventuele escalatie. Er wordt een escalatie procedure ingericht.
Eis	F-10	Direct na inwerkingtreding van de Overeenkomst maakt de Opdrachtnemer met de Opdrachtgever afspraken over de invulling van een Dossier Afspraken en Procedures (DAP), Opdrachtnemer dient het Dossier Afspraken en Procedures (DAP) in concept op te leveren en te onderhouden.
Eis	F-11	Opdrachtnemer geeft periodiek inzicht in de geleverde prestaties d.m.v. een SLA rapportage.
Eis	F-12	Opdrachtnemer garandeert dat ieder Apparaat tenminste 98% operationeel is (uptime) gedurende de Werktijden (uren), per kwartaal. Voor de berekening van de beschikbaarheid (uptime) geldt: de uren - het aantal uren Apparaat niet beschikbaar, gedeeld door het aantal uren, vermenigvuldigd met 100%. Niet-Beschikbaarheid = De som van alle Oplostijden per Apparaat per kwartaal. Indien blijkt uit de kwartaalrapportages dat de 98% niet wordt gehaald, dan zal Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een boete verschuldigd zijn van € 500,- (excl. BTW) voor elke 1,0 0,5 % negatieve afwijking per kwartaal. Deze boete laat de overige rechten, waaronder ontbinding onverlet. Gepland onderhoud en storingen veroorzaakt door aanbestedende dienst tellen niet meer bij de berekening.
Eis	F-13	Opdrachtgever garandeert dat de printapplicatie tenminste 98% operationeel is gedurende de Werktijden (uren), per kwartaal. Voor de berekening van de beschikbaarheid (uptime) geldt: de uren - het aantal uren Applicatie/ Apparaat niet beschikbaar, gedeeld door het aantal uren, vermenigvuldigd met 100%. Niet-Beschikbaarheid = De som van alle Oplostijden per kwartaal.

Eis	F-14	De responstijd is 4 werkuren.
Eis	F-15	De oplostijd betreft maximaal 12 werkuren.
Eis	F-16	Alle onderhoudswerkzaamheden dienen plaats te vinden tijdens de Werktijden van de Opdrachtgever. Te weten, maandag t/m vrijdag tussen 8.00 en 17.00 uur. Uitgezonderd feestdagen.
Eis	F-17	De aangeboden Apparatuur dient zelf een storing te detecteren en deze te melden op de display inclusief een vermelding van waar de storing zich bevindt.
Eis	F-18	De aangeboden Apparatuur kan een emailnotificatie versturen naar een interne medewerker als er sprake is van een incident Voorkeur is via de beheerstooling.
Eis	F-19	Opdrachtnemer beschikt over een helpdesk en een klantenportaal, waar het mogelijk is om vragen te stellen, storingen te melden en zo nodig de toner aan te vragen. De volgende communicatievormen worden gehanteerd: Telefonisch, per email, online portaal m.b.t. tickets. Al deze communicatie dient in de Nederlandse taal en geschrift plaats te vinden.
Eis	F-20	Opdrachtnemer levert een rapportage aan daarop minimaal de volgende zaken: Apparatuur type, serienummer, einde contractdatum, locatie, volumestand, gemiddeld volume per maand en een storingsoverzicht met daarin vermeld de up- en downtime.
Eis	F-21	Opdrachtnemer geeft een instructie aan medewerkers m.b.t. het gebruik tijdens de implementatie. Inhoudelijk dienen de volgende zaken terug te komen in de instructie: algemeen gebruik Apparatuur, functionaliteiten, service aangelegenheden (zoals het vervangen van de toner en de meest voorkomende storingen en gebruikersfouten).
Eis	F-22	Opdrachtnemer geeft training aan de medewerkers van de IT dienstverlener van Opdrachtgever die de softwaretool (Follow-me/accounting enz.) gaan beheren zodat zij zelf in staat zijn om wijzigingen toe te passen. Het betreft hier applicatiebeheer.
Eis	F-23	Er dient een op maat gemaakte instructiekaart A3 formaat geleverd te worden. Digitaal in PDF is akkoord.
Eis	F-24	Er wordt een beheerstool geleverd. Beheer kan centraal (op afstand) worden uitgevoerd. De volgende functionaliteiten dienen aanwezig te zijn: • Opvragen status informatie; • Resetten en herstarten; • Instellingen aanpassen; • Kopiëren van instelling bijv. Apparaat A een Apparaat B; • Hardware adres; • TCP/IP-adressen; versie 4 & 6, DHCP ondersteunend • Serienummer van het apparaat; • Model van het apparaat; • Ondersteunt remote beheer voor uitgaande berichten naar leverancier voor storingen en gebruiksgegevens; • SMTP ondersteunend; • SNMP ondersteunend • Type netwerkkaart;

		• Tellerstand(en)/paginateller t.b.v. kopiëren/printen/scannen; • Tonervoorraad; • Status van het apparaat; • De mededelingen die verschijnen op de displays van de printers; • Duidelijke melding van storingen (aantal en type) en genereren van foutenlogboek; • Sorteer- en filtermogelijkheden van data op basis van de opgevraagde gegevens; • Exportmogelijkheden van data; • Apparatuur dient op hostname benaderd te kunnen worden.
Eis	F-25	De beheertool is met een webbrowser te benaderen.
Eis	F-26	Beheerder kan de actuele status van incidenten efficiënt monitoren. Leverancier biedt hiertoe een oplossing middels een applicatie of een online portaal.
Eis	F-27	De volgende handelingen dienen mogelijk te zijn binnen een beheerstool of/en een online portaal: • Plaatsen van bestellingen (bijplaatsing Apparatuur en nietjes, enz.); • Plaatsen van een verhuishopdracht; • Indienen en monitoren van status van klachten; • Indienen en monitoren van incidenten.
Eis	F-28	De Opdrachtnemer maakt een plan van aanpak voor de migratie.
Eis	F-29	De instellingen van de paslezers dienen op afstand, centraal, aangepast te kunnen worden.
Eis	F-30	Inzet van tijdelijke all-in huur apparatuur is een vereiste. Denk hierbij aan verkiezingen of een tijdelijke opvang voor vluchtelingen.

IT: Printserver, driver en protocollen

	Nr.	Omschrijving
	G. Printserver, driver en protocollen	
Eis	G-1	De Apparatuur (en de daarbij behorende software en drivers) functioneert binnen de ICT-infrastructuur zoals omschreven in de bijlage 7. De aangeboden oplossing voldoet aan de IT-principes.
Eis	G-2	Het update van firmware kan vanuit een centrale positie gelijktijdig plaatsvinden voor alle Apparatuur.
Eis	G-3	De drivers zijn gebaseerd op PostScript en PCL.
Eis	G-4	Het Printplatform dient als “hybride” aangeboden te worden. Te weten een combinatie van SaaS en on premise.
Eis	G-5	Tijdens een overgangsperiode naar de Cloud, dient de dienst hybride aangeboden te kunnen worden als de Opdrachtgever hierom vraagt. De transitiekosten hiervoor kunt u aangeven in het prijsinvulformulier.
Eis	G-6	De Apparatuur is centraal aan te sturen (middels hostname, of Managementsoftware) en uit te lezen (met statusaanduidingen), waarbij tenminste de volgende functionaliteiten en of gegevens worden weergegeven: resetten, status apparaat (storing), tonerstatus, papierstatus, IP-adres en tellerstand.
Eis	G-7	Er kan gewerkt worden met de volgende besturingssystemen: Windows, Apple, Android, Linux. Windows Server 2016/ 2022.

Eis	G-8	De server dient bij de Opdrachtgever in gebruik zijnde netwerk- en communicatieprotocollen te ondersteunen, te weten IPv4 en IPv6.
Eis	G-9	Extra support kan op Adhoc basis per uur worden afgenomen. (Zie prijsinvulformulier)
Eis	G-10	IP-adressen kunnen centraal worden ingesteld. Het biedingspaneel van de Apparatuur kan middels de hostname worden overgenomen door de beheerder.
Eis	G-11	Er dient een Secure LDAP (LDAPS) koppeling gerealiseerd te worden.

Informatiebeveiliging en Privacy

	Nr.	Omschrijving
	H. Informatiebeveiliging en Privacy	
Eis	H-1	De gevraagde oplossing moet zijn beveiligd door het implementeren en onderhouden van een set van technische en organisatorische maatregelen, volgens de laatste stand er techniek, welke de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van de oplossing en de daarop opgeslagen en/of verwerkte informatie borgt.
Eis	H-2	Opdrachtgever heeft het recht om een pentest uit te laten voeren om de beveiliging te testen. Opdrachtgever kiest hierbij zelf een onafhankelijk en algemeen erkend bureau dat de testen uitvoert.
Eis	H-3	Opdrachtnemer heeft informatiebeveiliging en bedrijfscontinuïteit van de gevraagde dienstverlening aantoonbaar gestandaardiseerd, gestructureerd, continu en cyclus procesmatig (PDCA-cyclus) in alle lagen van de organisatie en gevraagde dienstverlening ingericht.
Eis	H-4	Opdrachtnemer doet alleen wijzigingen op verzoek van de opdrachtgever middels het volgen van het interne wijzigingsproces van de Opdrachtgever.
Eis	H-5	In het geval van een informatiebeveiligingsincident moet de Opdrachtnemer redelijkerwijs maatregelen treffen om de gevolgen en de schade te beperken voortkomend uit het incident.
Eis	H-6	Opdrachtnemer meldt informatiebeveiligingsincidenten, waaronder maar niet beperkt tot datalekken, of een vermoeden hiervan, direct en in ieder geval binnen 24 uur per email bij Servicedesk van Opdrachtgever.
Eis	H-7	Opdrachtnemer (incl. onderaannemers) moet volledige medewerking geven bij het onderzoeken en oplossen van het informatiebeveiligingsincident en stelt, indien gevraagd, alle informatie met betrekking tot het incident ter beschikking aan de Opdrachtgever.
Eis	H-8	Alle geheugendragers worden bij het retourhalen aan het einde van de Overeenkomst of bij een tussentijdse retour, gewist conform de erkende veiligheidsnormen opgesteld door de Algemene Inlichtingen- en Veiligheidsdienst/ of conform de aanbevelingen van het NIST (SP 800-88). Na het retourhalen dient de Opdrachtnemer een verklaring te overleggen ter bevestiging van dit proces met vermelding van het juiste serienummer.
Eis	H-9	Er worden geen persoonsgegevens opgeslagen op de Apparatuur.
Eis	H-10	Bij het vaststellen en toepassen van de security hardening richtlijnen moet minimaal onderscheid gemaakt worden tussen de volgende ICT-componenten: - Applicaties - Middleware en databases - Platformen/ infrastructuur - Netwerken - Connectiviteit

		Opdrachtnemer hanteert internationaal erkende security hardening standaarden. En deze worden periodiek getoetst. Security hardening moet procesmatig, ondersteund door gestandaardiseerde en vastgestelde richtlijnen, worden uitgevoerd op alle ICT-systemen van de gevraagde dienstverlening.
Eis	H-11	De cryptografische beveiligingsvoorzieningen van de gevraagde dienstverlening moeten (nu en in de toekomst) voldoen aan de NCSC ICT-Beveiligingsrichtlijnen voor Transport Layer Security (TLS) of de eventueel opvolgende richtlijnen. https://www.ncsc.nl/documenten/publicaties/2021/januari/19/ict-beveiligingsrichtlijnen-voor-transport-layer-security-2.1
Eis	H-12	Eventuele gebleken tekortkomingen m.b.t. beveiliging n.a.v. dergelijke beveiligingstests/-audits dienen te worden meegenomen bij de doorontwikkeling van de oplossing (als onderdeel van het onderhoud) en zo nodig op de kortst mogelijke termijn te worden gepatcht.
Eis	H-13	Gestructureerd en periodiek overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever moet plaatsvinden om zowel de rapportages als (eventuele) issues te bespreken. Dit kan worden meegenomen in het operationeel of tactisch overleg en kan nader worden vastgelegd in de DAP.
Eis	H-14	Malicieuze activiteiten moeten kunnen worden gelogd en gesignaleerd.
Eis	H-15	Indien de Opdrachtgever een audit wenst uit te voeren, dan dient de Opdrachtnemer te allen tijde, met een maximaal van één (1) keer per jaar, hieraan mee te werken.
Eis	H-16	Opdrachtnemer stelt een vaste contactpersoon aan die voor de gevraagde dienstverlening verantwoordelijk is voor zowel informatiebeveiliging als privacy.
Eis	H-17	De gevraagde dienstverlening moet gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst voldoen aan de algemene vigerende Nederlandse en Europese wet- en regelgeving waaronder de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming) en de BIO.
Eis	H-18	Encryptie moet door Opdrachtnemer worden toegepast als een van de Privacy by design maatregelen indien er sprake is van: 1. — Transport van persoonsgegevens over openbare of semiopenbare data infrastructuur (internet, e-mail, extranet etc.); 2. — Opslag en/of transport van persoonsgegevens op locaties en/of media waarbij de fysieke en/of logische beveiligingsmaatregelen ontoereikend worden geacht.
Eis	H-19	Opdrachtnemer treft maatregelen om de kans op Hacker-aanvallen en/of kwaadaardige software te minimaliseren, waaronder minimaal het in gebruik hebben en Up-to-Date houden van technologieën als Firewalling, antivirus, IDS, IPS en encryptie.
Eis	H-20	De Opdrachtnemer dient proactief melding te maken van een nieuwe firmware update.
Eis	H-21	De geheugendragers dienen tussentijds gewist te kunnen worden.
Eis	H-22	Er zal een verwerkersovereenkomst worden afgesloten. Een concept is te vinden in bijlage 4.
Eis	H-23	Zodra een Apparaat in storing schiet tijdens een printjob, en deze storing wordt hersteld, dan dient het niet mogelijk te zijn om de afgebroken printopdracht alsnog af te drukken. De opdracht dient opnieuw te worden “vrijgegeven”.
Eis	H-24	Opdrachtnemer dient haar beveiligingsbeleid te baseren op de meest actuele versie van de ISO 27001.
Eis	H-25	Het systeem moet voldoen aan de bewaarvereisten van de AVG en sectorspecifieke wetgeving. Het systeem bevat technische maatregelen voor verwijderen na afloop bewaartermijn zoals bijvoorbeeld: automatische vernietiging, flaggen van data na verstrijken bewaartermijn, sticky policies of data fading.

Prijsafspraken

	Nr.	Omschrijving
	I. Prijsafspraken	
Eis	I-1	Inschrijver hanteert een prijsopbouw die is gebaseerd op vaste lease/Huurprijzen voor de Apparatuur/Software. Tevens hanteert Inschrijver een uniforme prijs per Afdruk zwart en per Afdruk kleur.
Eis	I-2	In de Huurprijs zijn inbegrepen de kosten voor: Levering, Installatie, Implementatie en Instructie, Hardware, Software, Wissen geheugen bij retourname, retourkosten en transportkosten.
Eis	I-3	In de prijs per Afdruk zijn ingegrepen: 2 ^{de} lijns Service, Toner, Onderdelen (exclusief papier, bindmaterialen en nietjes).
Eis	I-4	In de optie jaren zal het huurbedrag 0 euro bedragen voor de hardware. Een servicebijdrage voor de software kan apart benoemd worden.
Eis	I-5	In geval van een bijplaatsing, zal in het eerste contractjaar de Apparatuur voor dezelfde prijs worden toegevoegd aan het contract. Vanaf het tweede jaar mag bij een bijplaatsing een refurbished Apparaat worden ingezet.
Eis	I-6	In geval van een bijplaatsing van Apparatuur zullen de tikprijzen uit het al aanwezige contract worden gehandhaafd.
Eis	I-7	Gedurende de contractperiode kunnen zich volumewijzigingen voordoen op basis van het te voeren beleid van de organisatie-eenheden. De kosten van een Afdruk wordt in alle gevallen niet verhoogd.
Eis	I-8	Mocht blijken dat het daadwerkelijke volume verandert, waardoor de Apparatuur niet meer het juiste inzetgebied heeft op de huidige locatie, dan kan de Opdrachtgever een verzoek tot een verhuizing indienen. Kosten zijn inclusief transport, installatie en netwerkintegratie en bedrijfsklaar opleveren. De hier genoemde aantallen dienen inclusief in de aanbieding te worden meegenomen: Verhuisbewegingen intern (binnen pand): • Type MFP-A3-K: 5 • Type MFP-A4-K: 5 • Type P-A4-ZW: 5 Verhuisbewegingen extern (buiten pand): • Type MFP-A3-K: 5 • Type MFP-A4-K: 5

		• Type P-A4-ZW: 5 Op het prijsinvulformulier kan de prijs worden genoemd van de verhuisbewegingen die buiten de scope van deze aantallen vallen.
Eis	I-9	Het dient altijd mogelijk te zijn om een Apparaat binnen deze overeenkomst bij te plaatsen. De einddatum blijft intact.
Eis	I-10	Mocht blijken dat in de komende jaren een locatie wordt afgestoten, dan wil Opdrachtgever gebruik maken van een retourrecht. Het retourrecht zal 10% van de initiële contractwaarde zijn. Dit betekent dat er in de loop van het contract, i.v.m. de afschrijving van de Apparatuur, er meer Apparaten retour gestuurd mogen worden, i.p.v. een retourrecht op basis van aantal Apparaten. Opdrachtgever kan hierbij melden dat de eerste 24 maanden van het contract, geen Apparatuur retour wordt gestuurd. Mocht buiten deze 10% toch een retour nodig zijn, dan kan hiervoor als restwaarde de huur maal het resterend aantal maanden (exclusief het optiejaar), in rekening worden gebracht.
Eis	I-11	Pdf-facturen dienen per kwartaal te worden verstuurd aan: crediteuren@haarlem.nl. Huurfacturen vooraf en service facturen (volume) achteraf. Indien Opdrachtnemer haar verbintenissen, voortvloeiende uit de Overeenkomst, niet geheel of niet naar behoren nakomt, heeft Opdrachtgever het recht de betaling op te schorten. De adresgegevens zijn als volgt: Gemeente Haarlem T.a.v. Afdeling Facilitaire Zaken Postbus 3333 2001 DH Haarlem
Eis	I-12	Facturen bevatten tenminste de volgende gegevens: - Factuurdatum - Contractnummer - Leveranciersnummer - Inkoopordernummer (wijzigt jaarlijks)
Eis	I-13	De betaling vindt plaats binnen dertig (30) dagen na ontvangst van de factuur, mits de factuur voldoet aan het bepaalde in dit artikel. Facturen die niet voldoen aan het bepaalde in dit artikel worden als niet-ontvangen beschouwd en derhalve niet in behandeling genomen. Hiervan wordt door Opdrachtgever per ommegaande melding gemaakt bij Opdrachtnemer.
Eis	I-14	De facturatie wordt opgestart na implementatie. Vanaf dat moment zal de contractduur van 60 maanden starten.
Eis	I-15	Om prijs ongelijkheid te voorkomen, is het niet toegestaan licenties, gebruikersrechten van reeds aanwezige applicaties, her te gebruiken. Inschrijver dient volledig nieuwe versies te leveren.
Eis	I-16	Indexatie van de servicecomponent is mogelijk vanaf jaar 2. Als uitgangspunt geldt de indexatie CBS Dienstprijzen, commerciële dienstverlening transport, index 2015 = 100. Ten hoogste eenmaal per jaar kunnen de afdruktarieven geïndexeerd worden. Indexeringen worden altijd uiterlijk voor 1 november (2 maanden voor ingangsdatum) schriftelijk onderbouwd aangeleverd en worden vastgesteld in overleg met Opdrachtgever.

		Indexeringen/wijzigingen kunnen niet eerder worden doorgevoerd dan met schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever.
Eis	I-17	Er worden geen facturen verstuurd tot het moment van werkend opleveren, inclusief het ondertekenen van de overeenkomst. Het is akkoord om de overeenkomst voor uitlevering te tekenen.
Eis	I-18	De “tijdelijke huur” Apparatuur (zie eis F-30) behoeft niet fabrieksnieuw te zijn. Echter dient de conditie wel als nieuw te zijn. In het prijsinvulformulier (bijlage 5) kan Opdrachtnemer voor tijdelijke verhuur maandsommen opgeven. Bij tijdelijke verhuur kan tevens tweemaal de externe verhuiskosten (levering en retourname) in rekening gebracht worden.
Eis	I-19	Opdrachtgever krijgt de mogelijkheid om een tijdelijke verhuur om te zetten in een nadere overeenkomst.

Processen, Governance en overleg

	Nr.	Omschrijving
	J. Processen, Governance en overleg	
Eis	J-1	Operationeel/ tactisch overleg Opdrachtnemer en de Opdrachtgever houden in het begin per kwartaal een operationeel overleg (service overleg). Hierin worden de dienstverlening, operationele knelpunten, escalaties en de service level rapportage van de afgelopen periode besproken. Eventueel kunnen in dit overleg zaken aan de orde komen, die aanleiding kunnen zijn om operationele afspraken (werkafspraken in het DAP) aan te passen. Het goedgekeurde verslag is belangrijke input voor het tactisch overleg en voor het volgende maandelijkse operationele overleg. • Frequentie: 1x per kwartaal, eventueel later aangepast per half jaar • Deelnemers Opdrachtgever: Operationeel medewerker, Contractmanager, technisch beheerder IV. • Deelnemers Opdrachtnemer: Accountmanager, Servicemanager.
Eis	J-2	Ad hoc (technisch) overleg Indien noodzakelijk kan een separaat (technisch) overleg tussen specialisten plaatsvinden om de mogelijkheden, Changes en ontwikkelingen inhoudelijk te bespreken. Voortgang en evaluatie hiervan wordt in het operationeel overleg besproken.
Eis	J-3	Accountmanagement De responstijd vanuit de accountmanager of de vervanger van de accountmanager, is uiterlijk de volgende werkdag.

Duurzaamheid

	Nr.	Omschrijving
	K. Duurzaamheid	

Eis	K-1	Het tonerpoeder in de tonercartridges bevat geen stoffen die gevaarlijk zijn voor het milieu. Dit betekent dat stoffen geclassificeerd met de H-zinnen H400, H413, H410, H412, H411 en EU059 volgens richtlijn 1272/2008 niet zijn toegestaan.
Eis	K-2	Opdrachtnemer maakt in zijn productieproces gebruik van gerecyclede materialen (minimaal 30%) en is bezig met minder CO2-uitstoot. Deze wordt gemeten volgens ISO 16759:2013 of vergelijkbare methode. Opdrachtnemer neemt deze berekening minimaal 1 maal per jaar mee in het operationeel overleg.
Eis	K-3	Opdrachtnemer dient de mogelijkheid aan te bieden om tonerflessen en tonerafvalbakken op te halen en te recyclen.
Eis	K-4	Ten minste 10% post-consumer gerecycled materiaal dient aanwezig te zijn in de kunststof behuizing van de Apparatuur.
Eis	K-5	Maximaal 0,1% gevaarlijke stoffen in kunststof onderdelen.
Eis	K-6	De Apparatuur voldoen aan de CE-normering van de Europese Unie.
Eis	K-7	De Apparatuur dienen te voldoen aan het EnergyStar keurmerk.
Eis	K-8	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat verpakkingsmaterialen na inbedrijfstelling, direct op milieuvriendelijke wijze worden afgevoerd. De kosten hiervoor zijn voor Opdrachtnemer.
Eis	K-9	Apparatuur die in slaapstand geraken dienen door een opdracht vanuit het netwerk weer te kunnen worden gewekt. Ook moet door aanraking van het bedieningspaneel en door het aanbieden van de pas, het apparaat weer gewekt kunnen worden waarna zonder herstart opdrachten kunnen worden uitgeprint.
Eis	K-10	De aan de start van de Overeenkomst geleverde Apparatuur moet nieuw zijn en in het eerste (1) jaar. Daarna mag bij een technische ruil een Apparaat hergebruikt zijn ('refurbished Apparatuur'), mits deze Apparatuur in zeer goede staat is en kan blijven voldoen aan de gestelde eisen genoemd in het PvE.
Eis	K-11	Opdrachtgever bepaalt of gebruik gemaakt zal worden van een refurbished Apparaat bij een bijplaatsing binnen het contract. Tevens zal indien dit van toepassing is nadere prijsafspraken gemaakt worden. De totaalprijs kan nimmer hoger (initiële huur op prijsinvulformulier x 48 maanden = totaalprijs) of hetzelfde zijn, dan de opgenomen prijs in het prijsinvulformulier.
Eis	K-12	De Apparatuur is geschikt voor gerecycled papier.
Eis	K-13	Opdrachtnemer zorgt voor uitstootvrije en gebundelde levering en afvoer van toners, tonerafvalbakken en toebehoren van de Apparatuur (niet per serienummer afsturen) middels een emissievrij logistiek proces. Mocht blijken dat Opdrachtnemer geen centraal magazijn heeft binnen de regio van de gemeente Haarlem en Zandvoort, dan dient de Opdrachtnemer gebruik te maken van de (op dit moment al in gebruik zijnde) centrale Hub of zelf een alternatief aan te dragen. (Andere voorbeelden zijn fietskoeriers of Hubakee in Halfweg).

POC

	Nr.	Omschrijving
	L. POC	
Eis	L-1	Er dient van elk type Apparaat een testmachine geleverd te worden.
Eis	L-2	Gedurende de standstill termijn van 20 dagen dient de voorlopige gegunde partij een PoC opstelling te plaatsen bij een door Opdrachtgever aangewezen locatie. Opdrachtgever zal een checklist voor de te controleren functionaliteiten conform de gestelde eisen aanleveren voor de start van de PoC en checkt dit samen, met de Opdrachtnemer.
Eis	L-3	Inschrijver benoemt vanaf de start van de PoC fase een projectmanager die de regie over het gehele proces uitvoert en het enige aanspreekpunt is voor de Opdrachtgever. Tot de oplevering van het project, zal de projectmanager van Inschrijver betrokken zijn en aanspreekpunt zijn voor de projectleider van de Opdrachtgever.
Eis	L-4	De projectmanager wordt kosteloos door Inschrijver ter beschikking gesteld en zal samenwerken met de aangewezen projectleider van de Opdrachtgever.
Eis	L-5	De Apparatuur die voor de PoC worden gebruikt zullen volledig geconfigureerd worden naar de eisen en wensen van de Opdrachtgever.
Eis	L-6	Inschrijver garandeert dat de PoC op basis van de afgegeven planning zal worden bewerkstelligd.
Eis	L-7	Het definitieve PoC plan zal in onderlinge afstemming worden gemaakt.
Eis	L-8	Er zal getest worden in een server testomgeving van de Opdrachtgever. Bij akkoord zal deze worden omgezet naar de productieomgeving.
Eis	L-9	Aan de PoC zijn geen kosten verbonden. Ook mag tijdens deze fase het volume, niet worden gefactureerd. Opdrachtgever zal de Apparatuur enkel voor de PoC inzetten.
Eis	L-10	De PoC Apparatuur zal na het goed afleggen van de PoC fase, binnen de Opdrachtgever worden ingezet binnen het nieuwe contract en hoeft niet retour. Wellicht dienen deze wel te verhuizen naar een definitieve locatie. Hiervoor worden geen extra kosten in rekening gebracht.
Eis	L-11	Inschrijver stelt voor het Leveren van de Apparatuur ten behoeve van de PoC, alsook de Installatie en Implementatie kosteloos de benodigde menskracht ter beschikking inclusief de benodigde Apparatuur en software.
Eis	L-12	Van een geslaagde PoC is sprake als de Apparatuur, inclusief bijbehorende software en tools, zonder gebreken functioneert binnen de aanwezige IT-infrastructuren én de gebruikersomgeving van de Opdrachtgever volgens de eisen zoals gesteld in deze aanbesteding.

Eis	L-13	Een niet geslaagde PoC is een Knock out criterium. Opdrachtgever gaat vervolgens een PoC omgeving inrichten met de opeenvolgende Inschrijver.
Eis	L-14	Tijdens de PoC fase zal er een engineer/consultant van de Inschrijver stand-by zijn voor de periode van opstarten, inrichten en testen.
Eis	L-15	Bij een goed volbrachte POC, kan er een image/blauwdruk van de instellingen van de Apparatuur worden gemaakt. Vervolgens zal deze blauwdruk worden gebruikt door de Opdrachtnemer om de overige Apparaten te voorzien van de juiste instellingen voor levering. Doelstelling is, tijdens de implementatie plug and play te kunnen uitrollen.