

Bijlage A Programma van Eisen

EIS	Omschrijving
1	Contractueel
1.1	Inschrijver verstuurt per kwartaal een nota waarop de periodieke termijncosten zijn gespecificeerd digitaal naar info@derooipannen.nl Digitale facturen dienen worden aangeleverd in PDF en XML format. Op de factuur dient minimaal het volgende worden vermeld: • Factuurdatum • Factuurnummer • Klantnummer • Debiteurennummer • Totaal afdrukken per machine/huur per machine
1.2	Bij de initiële plaatsing mag alleen fabrieksnieuwe Apparatuur geleverd worden van de laatste generatie voorzien van identieke firmware, software-versies en basisinstellingen.
1.3	Afdrukken worden per kwartaal achteraf op basis van het werkelijk aantal gemaakte afdrukken afgerekend.
1.4	Facturen worden binnen 30 dagen na afsluiting van een kwartaal ingediend.
1.5	Kosten voor het retourhalen van de Apparatuur en de verwijderingsbijdragen zijn voor rekening van Inschrijver.
1.6	Het maken van scans brengt geen kosten met zich mee, ongeacht bestandstype.
1.7	Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst heeft Opdrachtgever het onbeperkte gebruiksrecht op de geleverde beheertools, drivers en andere software' binnen de Opdrachtgever-infrastructuur. Tevens heeft Opdrachtgever recht op onderhoud en support inclusief updates en upgrades van de beheertools, drivers, firmware en andere door Inschrijver ter beschikking gestelde software.

1.8	Inschrijver is gerechtigd de overeengekomen afdrukprijzen voor ten hoogste één (1) maal per jaar en wel voor het eerst op 1 januari 2028 te wijzigen. Deze prijswijziging dient Opdrachtnemer uiterlijk op 1 december kenbaar te maken. De prijswijziging kan maximaal gelijk zijn aan en dient te gebeuren op basis van CBS (2020=100) https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/85770NED/table?ts=1769591930833 tabel 18. Procentuele stijging maand oktober (t.o.v. oktober het jaar ervoor). In geen geval zal de voorgestelde prijsstijging meer dan 5% bedragen. Indexeringsverzoeken over voorgaande jaren kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend en ingevoerd.
1.9	De Aanbestedende Dienst vereist dat de leverancier flexibel inspeelt op veranderende omstandigheden. Wanneer als gevolg van organisatorische wijzigingen de behoefte aan productiecapaciteit wijzigt, dient voortijdige retourname van apparatuur en software mogelijk te zijn. De afkoopvergoeding bedraagt in dat geval 70% van de resterende huurtermijnen.
1.10	Hetgeen wel in de Inschrijving wordt beschreven, ook de wijze waarop invulling wordt gegeven aan de kwalitatieve aspecten, maar niet in het prijzenblad is voorzien, wordt geacht kosteloos te zijn aangeboden.

2	Apparatuur
2.1	De apparatuur moet passen in de opgegeven afmetingen van de repropuimte. Er dient rekening gehouden te worden met voldoende ruimte voor onder andere monteurs, maar ook medewerkers om zich om de machine te kunnen verplaatsen.
2.2	Het display en de bediening van alle aangeboden Apparaten is in de Nederlandse taal.
2.3	Bij de initiële plaatsing mag alleen fabrieksnieuwe Apparatuur geleverd worden van de laatste generatie voorzien van identieke firmware, software-versies en basisinstellingen.
2.4	Printopdrachten in grijsinten worden als zwart/wit geteld.
2.5	Afdrukken • Afdrukken en originelen in A3, A4, A5 en A6 • Printen en kopiëren in kleur en zwart/wit • Op basis van toner technologie • Minimum papierformaat 102 x 152 mm (enveloppen) • Maximaal papierformaat 330 x 660 mm (banners) • Afdruksnelheid op basis van A4 80 gr/m² zwart/wit en kleur 90 pagina's per minuut • Dubbelzijdig afdrukken tot 350 gram • Afdruksnelheid dient constant te blijven bij gramsgewichten tot 300 gr/m² en mixed media • Registratietolerantie maximaal <0,5mm per zijde
2.6	Scannen • Scannen in zowel grijsinten als kleur (enkel- en dubbelzijdig) • Geïntegreerde automatisch dubbelzijdige scanner (single pass) van minimaal 200 vel. • Coverinterposer voor het inschieten van voorbedrukte en blanco vellen minimaal 250 vel tot SRA3 die buiten de fuser om kunnen worden ingeschoten (zonder tellertik) • Mogelijkheid van scannen tot 160 gr/m² vanuit de scanner • Scanner moet in één doorgang aan beide kanten kunnen scannen, zonder het omdraaien van het document (single pass)

	• Scanresolutie moet instelbaar zijn. Standaard zal 300 x 300 dpi zijn, maar 600 x 600 dpi moet mogelijk zijn, indien gebruiker dit wenst • De volgende formaten dienen minimaal ondersteund te worden m.b.t. scannen: doorzoekbaar (OCR) en compact (gecomprimeerd) PDF, JPEG, TIFF • Scan to e-mail moet mogelijk zijn
2.7	Papier • Standaard 6 papierlades met een papiercapaciteit van totaal minimaal 7.000 vel • Verwerkbare papiergrammages uit papierlade: 70 - 300 gr/m² • Papierladen zijn uitgevoerd met vacuüm invoer
2.8	Afwerking • Booklet maker voor het maken van boekjes met een capaciteit van minimaal 35 vel / 140 pagina's. • Standaard 2- en 4-gaats perforeren • 3 zijde trimmer (schoonsnijden) van boekjes • Mogelijkheid tot aan aanbrengen van een "square fold" bij boekjes • Rillen • Nietten van 100 vel met snijmechanisme voor nietjes • Nietten op minimaal 3 posities, in de rug, linksboven en aan de linker zijkant
2.9	Overig • De te gebruiken printerdriver dient PCL6 en Genuine Postscript level 3 te ondersteunen. PS Emulaties zijn niet toegestaan. • De machine dient aangestuurd te worden door een ("externe") EFI rip of vergelijkbare grafische controller met colormanagement tools • Is voorzien van automatische kleurkalibratie (met inline densitometer) ten behoeve van constante kleurkwaliteit en registratie. Voor ieder gebruikte papiersoort kun je een papierbibliotheek aanmaken en daar profilering van dat papier op toepassen. De printer weet dus hoe hij bij dat type papier de beste afdrukkwaliteit realiseert. • Het probleemloos verwerken van: enveloppen, etiketten, uncoated papier, houtvrij offset, carbonless papier en tabbladen

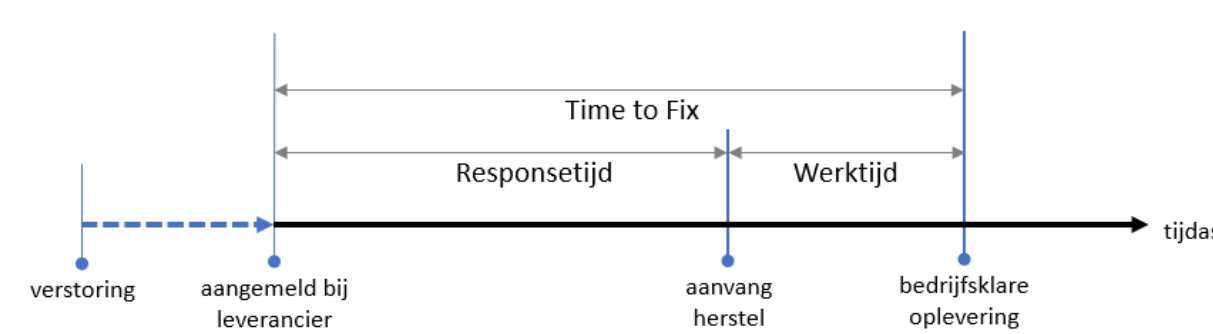
3	Machine- Image- Make ready software
3.1	Printers kunnen bedienen via minimaal 2 werkstations (Windows) zonder extra kosten.
3.2	Preflight, documenten analyseren op de meest voorkomende opmaak fouten.
3.3	Aanmaken van hotfolders die bij import printbestand een geautomatiseerd proces doorloopt. Hierbij wordt het bestand of meerdere bestanden omgezet naar een printbestand en papiersoort, ladekeuze, aantallen, afwerkopties en controle van lettertypes en afbeeldingen volledig, zonder verdere tussenkomst, verwerkt.
3.4	Vanuit de centrale opdrachten-wachtrij dient de opdracht te kunnen worden voorbereid en bewerkt. Na dit deelproces is de opdracht gereed voor documentproductie en kan de opdracht worden afgedrukt.
3.5	De software dient mogelijkheid te bevatten voor het bewerken van ingescande opdrachten (bijvoorbeeld rechtzetten, opschonen etc.).
3.6	De software dient de mogelijkheid te bevatten om kleurenpagina's en zwart/wit-pagina's automatisch te kunnen scheiden.
3.7	Mogelijkheid tot het (automatisch) uitvoeren van "Image Make Ready" handelingen van repro opdrachten (rechtzetten, ontspikkelen, kantlijnen verschuiven, paginanummering toevoegen, vlekken verwijderen, bladspiegel aanpassen).
3.8	Er kan een nummering toegevoegd worden.
3.9	Het dient mogelijk te zijn om opdrachten te kunnen programmeren (bijvoorbeeld enkelzijdig/dubbelzijdig, mediatype, nabewerking, inschietvellen, tabbladen etc.).
3.10	Het bewerken en voorbereiden van de opdrachten dient gebruiksvriendelijk te zijn. De operator dient meteen op zijn beeldscherm te zien wat het effect is van zijn bewerkingen.
3.11	Kunnen aanmaken van tabbladen met automatische tabbladaantekeningen.
3.12	Het kunnen toevoegen van variabele gegevens aan documenten via de software, bijvoorbeeld voor mailings.

3.13	PDF-pagina's kunnen bewerken o.a. watermerken, paginanummers, kopteksten en voetteksten, afbeeldingen binnen een PDF- pagina bewerken, inclusief het aanbrengen van beeldverbeteringen door middel van verscherpen, roteren en bijsnijden.
3.14	Document samenstellen, o.a. het samenvoegen van meerdere bestanden tot 1.
3.15	Een breed scala aan bestandstypen worden geaccepteerd die voldoen aan de industriestandaard, zoals Adobe® PostScript®, PDF, EPS, TIFF, JPEG.
3.16	Documentpagina's kunnen verwijderen, verplaatsen en dupliceren, blanco pagina's toevoegen en ook gescande en elektronische pagina's combineren.
3.17	Impositie methoden, het document positioneren op een vel voor bijvoorbeeld het maken van boekjes of visitekaartjes.

4	Portaal
4.1	Algemeen • Wordt geleverd als SAAS-oplossing • Het portaal moet te benaderen zijn via een URL (webpagina) • Ondersteunt alle gangbare webbrowsers en wordt automatisch geschaald voor geschikte weergave en gebruik op o.a. mobile devices • Gebruik van pop-up venster en java applets is niet toegestaan • Aanmelding met behulp van Entra ID • Ondersteunt single sign-on • De output van het portaal naar de printers dient op basis van de open standaard PDF/JDF te zijn • Het portaal moet eenvoudig zelf aangepast kunnen worden naar de huisstijl van De Rooie Pannen
4.2	Aanleveren door opdrachtgevers en acceptatie door repro medewerker • Het portaal moet overzichtelijk zijn en een printvoorbeeld van de opdracht dient aanwezig te zijn • Het moet mogelijk zijn om orders te versturen met daarin meerdere opdrachten • De opdrachtgever moet een spoedopdracht kunnen aanvragen • Het portaal moet over een winkelwagen functionaliteit te beschikken zodat meer orders gelijktijdig besteld kunnen worden • Vanuit de winkelwagen dienen totaalkosten, betalen/kostenplaats en datum- en afleveropties zichtbaar te zijn • In het portaal moet een kostenschatting worden weergegeven van de opdracht en de totale order • Status update moeten worden weergegeven • Voor repro medewerkers moet het mogelijk zijn om orders aan te kunnen maken • De opdrachten voor de repro medewerkers moeten binnenkomen via het portaal • Het portaal dient voor de repro medewerker een duidelijk overzicht te geven van alle bestaande orders inclusief de opdrachten • Het moet voor de repro medewerker mogelijk zijn om binnen het portaal te communiceren via e-mail met de opdrachtgever over de order. Bijvoorbeeld, als de order niet/wel geaccepteerd kan worden, gewijzigd dient te worden of als de order gereed is • Het portaal moet een overzicht geven over de openstaande order/opdrachten. Dit overzicht kan dan gebruikt worden als planningstool om de opdrachten te verwerken • Jobticket automatisch printen aan het eind van een opdracht en gebruiken als pakbon voor afleveren.

4.3	Productie en afwerking • Binnen het portaal dient de actuele printerstatus weergegeven te worden van de machines in de repro • Het portaal dient printklare bestanden te versturen naar de gekoppelde printers. Printklaar betekent dat papiersoorten en afwerkingsmogelijkheden automatisch worden ingesteld door het portaal • Het portaal moet kunnen werken met de papiercatalogus van de gekoppelde printers • Het portaal dient order- en opdrachtbonnen te kunnen printen t.b.v. orderbegeleiding
4.4	Archivering, accounting en rapportage • Het portaal dient de beschikking te hebben over een archief functie waarbij opdrachten (opnieuw) kunnen worden besteld • Het dient over een accounting module te beschikken waarmee opdrachten op gebruiker en/of kostenplaatsen geboekt worden • Het dient over een rapportage module te beschikken waarmee rapportages over orders en kostenplaatsen gegenereerd kunnen worden

5	Service
5.1	Een Nederlandstalige helpdesk (telefonisch) is beschikbaar op werkdagen van 08.00 tot 17.00 uur en 24/7 via een portal of via e-mail.
5.2	Inschrijver beschikt over een serviceafdeling in eigen dienst.
5.3	Een reactietijd van 4 uur voor wordt gegarandeerd.
5.4	Een totale reparatietijd van maximaal 8 werkuren, gemeten over een periode van een kwartaal, wordt gegarandeerd.
5.5	Een beschikbaarheid per apparaat van minimaal 96% per kwartaal wordt gegarandeerd. Beschikbaarheid wordt gemeten tijdens werkdagen van 8.00 uur tot 17.00 uur. Niet beschikbare tijd wordt gemeten vanaf het moment dat een storing wordt aangemeld bij inschrijver tot het moment van bedrijfsklare oplevering (Time to Fix) aan de organisatie. De meting zal plaatsvinden op basis van het gemiddeld aantal werkbare dagen per kwartaal, vakantiedagen tellen hierin mee. $100 \times \frac{585 - (b1 + b2) - c}{585 - c} = \text{Beschikbaarheid in \%}$ b1 = De som van alle Responsetijden gedurende meetperiode. b2 = De som van alle Werktijden gedurende meetperiode. C = De som van alle tijd besteed aan Preventief Onderhoud en aantoonbaar Molest gedurende meetperiode. 585 = Gemiddeld aantal uren per kwartaal. ((52 weken * 5 werkdagen x 9 uur) / 4 kwartalen)

	
5.6	Indien de beschikbaarheidspercentages zoals benoemt in 5.5 niet wordt gehaald als gevolg van een aan de opdrachtnemer toerekenbare tekortkoming, dan is opdrachtgever gerechtigd een boete op te leggen. De boete bedraagt 50% van de huur van betreffende machine per procentpunt dat het gerealiseerde beschikbaarheidspercentage lager ligt dan het overeengekomen percentage.
5.7	In verband met eventuele ongewenste downtijd vindt preventief onderhoud door Inschrijver alleen plaats na overleg met Opdrachtgever.
5.8	De apparatuur communiceert zelfstandig met Inschrijver voor o.a. het automatisch bestellen van toner, ophalen van tellerstanden en het melden van storingen.
5.9	Inschrijver dient gedurende de looptijd van het Contract zorg te dragen dat er voor alle locaties te allen tijde alle Verbruiksartikelen (exclusief papier en nietjes) voldoende voorradig zijn. Bestelde verbruiksmaterialen worden binnen maximaal twee werkdagen bij Opdrachtgever afgeleverd.

6	Contractmanagement
6.1	Inschrijver legt tijdens de Transitiefase in afstemming met Opdrachtgever de procedures voor aanvragen, meldingsafhandeling, Klachten en Escalatie vast in een Dossier Afspraken en Procedures (DAP).
6.2	Opdrachtgever wil één centraal aanspreekpunt bij Inschrijver hebben (voor alle apparatuur).
6.3	Inschrijver levert per kwartaal uiterlijk de 15e dag van de volgende maand de service- en financiële - rapportages over het betreffende rapportagekwartaal, uitgesplitst naar maand.
6.4	Opdrachtgever wil inzicht over de performance en kwaliteit van de afgenomen dienstverlening. Er dient per kwartaal een rapportage beschikbaar gesteld te worden en eenmaal per jaar een jaarrapportage over het kalenderjaar (naar maand gesplitst). De rapportage dient overzichtelijk en eenvoudig leesbaar te zijn. Samenvattingen van de belangrijkste onderwerpen dienen in één overzicht weergegeven te worden waarbij voor elk onderwerp verdere detailinformatie inzichtelijk is in onderliggende laag(en). De volgende onderwerpen dienen minimaal in deze rapportage aan bod te komen: • Rapportage van het gebruik per Apparaat (incl. machinetype en serienummer) gespecificeerd in: ○ A3 kleur ○ A3 zwart/wit ○ A4 kleur ○ A4 zwart/wit ○ Aantal enkelzijdige prints ○ Aantal dubbelzijdige prints ○ Aantal scans ○ Begin- en eindtellerstanden per machine • Weergave van overeengekomen Service Levels en de realisatie ervan, van het rapportagekwartaal en de voorgaande 4 kwartalen • Rapportage over de bij de Inschrijver aangemelde storingen per locatie per Apparaat • Rapportages van incidenten, de oplostijden per prioriteit en doorlooptijden hiervan, per locatie per Apparaat. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen software en hardware • Rapportage van wijzigingen en de doorlooptijden hiervan, per locatie per Apparaat. Gespecificeerd in software en hardware • Rapportage van de geregistreerde klachten

6.5	Gedurende de Contractduur worden gegevens die nodig zijn voor het maken van bovenstaande rapportages door Inschrijver bewaard en zijn deze voor Opdrachtgever op ieder moment opvraagbaar en te exporteren naar Excel.
6.6	Eens per halfjaar initieert de Inschrijver een servicelevel rapportage bespreking waarin de servicelevel rapportage en de financiële rapportage besproken worden. De Inschrijver is verantwoordelijk voor het, binnen vijf werkdagen opstellen van de notulen met actiepunten.

7	Security
	Het systeem verwerkt gegevens binnen de Europese Economische Ruimte (EER, alle EU-landen plus Liechtenstein, Noorwegen en IJsland). Gegevens mogen worden verwerkt in Engeland, Schotland, Wales, Noord Ierland als gevolg van een besluit (C(2021) 4800) van de Europese Commissie d.d. 2021/06/28.
	Gedurende de gehele looptijd is op de gehele printdienstverlening is de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) van toepassing. Meer informatie over BIO staat vermeld op de website www.bio-overheid.nl .
	De Opdrachtnemer verplicht zich ertoe gedurende de looptijd van de overeenkomst te voldoen aan de toepasselijke wet- en regelgeving op het gebied van cyber- en informatiebeveiliging, waaronder de Network and Information Security Directive (NIS2-richtlijn. Richtlijn (EU) 2022/2555) en de daaruit voortvloeiende nationale implementatiewetgeving (Cyberbeveiligingswet) en onderliggende wet- en regelgeving, zodra deze van kracht is.
7.1	Opdrachtnemer werkt volgens een algemeen erkende norm voor informatiebeveiliging, zoals ISO/NEN 27001/27002, en is volgens deze norm gecertificeerd. Of opdrachtnemer stelt jaarlijks een verklaring van een onafhankelijke derde beschikbaar, waaruit blijkt dat de informatieveiligheid van zijn organisatie in overeenstemming is met de eisen van de aanbestedende organisatie en dat de maatregelen gedurende het gehele jaar goed hebben gefunctioneerd. Dit kan door middel van verklaringen als SOC 1 type II rapport of ISAE 3402.
	Data in (flash)memory moet automatisch verwijderd worden wanneer deze niet meer nodig is. Informatie op de (HDD of SSD) schijf is encrypted en/of wordt automatisch verwijderd wanneer deze niet meer nodig is. Wanneer de machines retour genomen worden zal alle data op de machine worden gewist volgens de DoD 5220.22 M methode (HDD) of NIST 800-88 (SSD) en/of vergelijkbaar. Hiervan zal ook een bewijs van uitvoering van moeten kunnen worden overlegd.
7.2	Alle verbindingen zowel intern als extern moeten ge-encrypt worden via Transport Layer Security (TLS). Dit geldt voor ETL (FTPS, SFTP) en servicekoppelingen (https o.b.v. TLS 1.3)
7.4	Standaard wachtwoorden moeten direct bij installatie gewijzigd worden. Fysiek op apparaat, maar ook web interface direct bij installatie. Er mag geen gebruik worden gemaakt van een serviceprovider generiek wachtwoord.

8	Duurzaamheid
8.1	Inschrijver beschikt over een ISO-14001 certificering of gelijkwaardig.
8.2	De aangeboden machines voldoen minimaal aan de in Nederland geldende wettelijke voorschriften op het gebied van arbeidsomstandigheden, milieu, ergonomie en veiligheid. Dit geldt voor de huidige wetgeving, maar ook voor wat betreft de reeds bekend zijnde toekomstige veranderingen volgens de nieuwste inzichten van het NNI (Nederlands Normalisatie Instituut).
8.3	De te leveren machines voldoen aan de vigerende eisen van Energy Star, Blauwe Engel of vergelijkbaar, voor kantoormachines (imaging equipment)
8.4	Het tonerpoeder in de tonercartridges of de inkt in de inktcartridges bevatten geen stoffen die gevaarlijk zijn voor het milieu en de mens. Dit betekent dat de stoffen geclassificeerd met de R-zinnen R50, R53, R50/53, R52/53, R51/53 en R59 volgens richtlijn 1999/45/EG niet zijn toegestaan.
8.5	Inschrijver zorgt ervoor dat verpakkingsmaterialen (van apparatuur en onderdelen) na inbedrijfstelling, direct op milieuvriendelijke wijze worden afgevoerd. De kosten van afvoer en verwerking zijn voor rekening van Inschrijver.
8.6	Alle bij de Apparatuur vrijkomende afvalstoffen, waaronder tonerhouders, klein chemisch afval, verbruiks- en onderhoudsmateriaal, worden gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst op een verantwoorde wijze, en voor Opdrachtgever op een kosteloze wijze, afgevoerd en verwerkt door Inschrijver.
8.7	Inschrijver garandeert dat de papierkeuze die voldoet aan NEN 2728:2006+C1:2011 en 12281:2002, geen invloed heeft op het functioneren van de machines. De machines moeten alle media voor laserapparatuur aan kunnen. Opdrachtgever bepaalt zelf via welke leverancier(s) het papier aangekocht wordt.
8.8	De machines moeten dusdanig ingesteld kunnen worden dat deze na een te bepalen tijd automatisch de energiebesparingsstand in gaan.

9	Implementatie
9.1	Het portaal wordt naar wens van De Rooi Pannen door Opdrachtnemer kosteloos ingericht en geïmplementeerd.
9.2	Inschrijver verzorgt tijdens de implementatie kosteloos trainingen ten behoeve van de medewerker van de repro. Dit dient een uitgebreide training te zijn waarbij het werkpakket van De Rooi Pannen gebruikt wordt.
9.3	Binnen de eerste zes maanden worden minimaal twee evaluatiemomenten gepland om te beoordelen in hoeverre de geleverde oplossing optimaal wordt benut. Deze evaluaties worden aangegrepen om, kosteloos, gerichte training te verzorgen met als doel de repro verder productiever te maken.
9.4	Inschrijver verzorgt als onderdeel van de implementatie kosteloos trainingen voor het gebruik van het portaal. De doelgroep bestaat uit een beheerder(s) en de medewerkers van De Rooi Pannen die het portaal gebruiken (met name leraren).
9.5	Het werkproces van Opdrachtgever mag niet onder druk komen te staan door de implementatie van de Apparatuur.
9.6	Inschrijver moet t.b.v. de implementatie een projectleider aanstellen, die dient als aanspreekpunt tussen inschrijver en opdrachtgever.