

Bijlage F.2- Programma van eisen perceel 2 Printers

Eisen 1. Algemeen	
Eis 1.1	Inschrijver verklaart uitdrukkelijk akkoord te gaan met alle voorwaarden en specificaties zoals opgenomen in aanbestedingsleidraad, Bijlage F.2 Programma van Eisen en de Nota('s) van Inlichtingen. Inschrijver bevestigt de opdracht binnen de gestelde termijn en conform de gespecificeerde kwaliteitseisen te kunnen realiseren.
Eis 1.2	Het verantwoordelijke management van de Inschrijver en de met de uitvoering van de Opdracht belaste personeelsleden beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift goed (Niveau C1), voor zover relevant voor de uitvoering van de onderhavige werkzaamheden voor deze aanbestedingsprocedure en de eventuele uitvoering van de Raamovereenkomst.
Eis 1.3	Op deze aanbestedingsprocedure en de (eventueel) daaruit voortvloeiende Gunning en opdrachtverlening zijn geen andere leverings-, betalings- of overige algemene voorwaarden van toepassing, dan de (contractuele) voorwaarden die de Gemeente Stichtse Vecht in de aanbesteding ter beschikking heeft gesteld, te weten Bijlage C.2- Concept Raamovereenkomst, Bijlage C.2.1- Concept Verwerkersovereenkomst en Bijlage G VNG GIBIT 2023.. Andere door de Inschrijver gehanteerde voorwaarden zijn niet van toepassing en worden hierbij uitdrukkelijk van de hand gewezen.
Eis 1.4	Inschrijver zal zich flexibel opstellen indien de wet- en regelgeving wijzigt en dit gevolgen heeft voor de Gemeente Stichtse Vecht en de Raamovereenkomst met de Opdrachtnemer.
Eis 1.5	De Opdrachtnemer voldoet aan relevante privacywetgeving, zoals de AVG, en beschermt vertrouwelijkheid en persoonsgegevens van deelnemers.

Eisen 2. Specificaties printers		Scope
Eis 2.1	Inschrijver verklaart dat aangeboden machines conform de specificaties in tabel 1 wordt aangeboden. Tabel 1 kunt u vinden onder alle gestelde eisen op bladzijde 13 van dit programma en eisen.	MFP /SPF
Eis 2.2	De te leveren machines moeten fabrieksnieuw zijn. Daarnaast mag het model van de aangeboden machine op de uiterste datum van inschrijving niet langer dan 24 maanden commercieel geïntroduceerd zijn op de Nederlandse markt. De bewijslast hiervoor (bijvoorbeeld via een officiële publicatie, datasheet of persbericht van fabrikant met introductiedatum) ligt bij Inschrijver en kan tijdens de verificatiefase worden opgevraagd. Het aangeboden model dient op de uiterste datum van inschrijving actief in productie en commercieel beschikbaar te zijn op de Nederlandse markt. Het model mag zich niet in een End-of-Sale (EOS) of End-of-Life (EOL) fase bevinden. Opdrachtnemer garandeert dat het aangeboden model gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst wordt ondersteund door de fabrikant, waaronder begrepen de beschikbaarheid van onderdelen, verbruiksgoederen en firmware-updates.	MFP/ SPF
Eis 2.3	De afdrucken (eindproduct) die door Opdrachtgever als archiefbescheiden worden aangemerkt, dienen geschikt te zijn voor duurzame archivering overeenkomstig de eisen die voortvloeien uit de Archiefwet 1995, de daarop gebaseerde Archiefregeling en de Regeling duurzaamheid archiefbescheiden. Voor archiefbescheiden die voor blijvende bewaring in aanmerking komen, zoals akten van de burgerlijke stand, geldt dat de afdrucken gedurende minimaal	MFP/ SPF

	<p>honderd (100) jaar leesbaar en houdbaar moeten blijven.</p> <p>De duurzaamheid van de afdrucken dient te worden aangetoond door middel van een certificaat of testrapport waaruit blijkt dat de gebruikte combinatie van printer, toner en papier voldoet aan de norm ISO 11798 (Information and documentation – Permanence and durability of writing, printing and copying on paper) of aantoonbaar gelijkwaardig.</p> <p>Een goedkeuring of testrapport van een erkende en onafhankelijke onderzoeksinstituting, zoals Nebest COT of een gelijkwaardig onafhankelijk testlaboratorium, wordt als voldoende bewijs beschouwd.</p>	
Eis 2.4	Indien de invoerbak tijdens een opdracht leeg is dan is per machine instelbaar of de opdracht wordt stopgezet of wordt voortgezet vanuit een andere invoerbak.	MFP
Eis 2.5	<p>Vanuit de papierlades voor de MFP/SFP kan minimaal 70-160 grams papier verwerkt worden.</p> <p>Voor de reproprinter dient 256 gram te kunnen verwerken via de lade en 300 gram via de handinvoer.</p> <p>Voor de eisen omtrent handmatige invoer van de MFP's en SFP's, zie eis 2.6.</p>	MFP/SFP
Eis 2.6	<p>Via de handmatige invoer kunnen etiketten, transparanten en zwaar papier (t/m 216 grams/m²) verwerkt worden.</p> <p>De handinvoer van SFP 1 (mono) dient papiergewichten tot en met minimaal 216 g/m² te ondersteunen.'</p>	MFP/SFP
Eis 2.7	Opdrachtgever maakt gebruik van 75 tot 160 grams lasergeschikt papier. Opdrachtnemer garandeert dat onder normale omstandigheden de papierkeuze, die voldoet aan NEN 2728, geen invloed heeft op het functioneren van de machines.	MFP/SFP
Eis 2.8	Opdrachten worden default dubbelzijdig afgedrukt. Enkelzijdig afdrucken kan per printopdracht ingesteld worden.	MFP/SFP
Eis 2.9	Opdrachten op een multifunctional worden default in zwart wit afgedrukt. Voor opdrachten in kleur kan dit per opdracht ingesteld worden.	MFP
Eis 2.10	Na elke printopdracht schakelt de multifunctional automatisch terug naar de door Stichtse Vecht ingestelde basisinstellingen.	MFP
Eis 2.11	De multifunctional heeft bij printen en kopiëren een minimale resolutie van 600 x 600 dpi.	MFP
Eis 2.12	Voor het scannen is het mogelijk een minimale resolutie in te stellen van 300 x 300 dpi.	MFP
Eis 2.13	Het is mogelijk te scannen in kleur en zwart/wit.	MFP
Eis 2.14	Alle opdrachten welke niet meer hoeven te worden afgedrukt zijn op persoonsniveau te verwijderen op de multifunctional in de "job list".	MFP
Eis 2.15	Alle niet-geprinte opdrachten worden na een vast instelbare tijd automatisch verwijderd.	MFP
Eis 2.16	De scanfunctionaliteit ondersteunt minimaal de volgende bestandstypes: <ul style="list-style-type: none"> - JPEG - TIFF 	MFP

	<ul style="list-style-type: none"> - PDF - PDF/A-1A - PDF/A-1B - Hoog gecompriemd PDF - Doorzoekbare PDF (OCR) 	
Eis 2.17	<p>De MFP moet een veilige en gebruiksvriendelijke methode bieden om tijdelijke gasten (bezoekers, externe medewerkers) toegang te geven tot de print-, kopieer- en scanfunctionaliteit. Dit moet minimaal op de volgende manieren mogelijk zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> - gegenereerde tijdelijke pin-code: geldigheidsduur van de code moet instelbaar zijn (bv 1 dag). - tijdelijke pas: moet mogelijk zijn om dit te koppelen aan een gastaccount. 	MFP
Eis 2.18	<p>Inschrijver garandeert dat de aangeboden print- en scanoplossing (MFP/SFP), aangestuurd via de in deze aanbesteding geëiste universele printerdriver, de standaard print- en scanfunctionaliteiten naar behoren uitvoert vanuit de door de gemeente gebruikte versies van de volgende applicaties:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zaaksysteem • Join Klantcontact • Fixi • GBI (beheersysteem openbare ruimte) • GWS suites (voor uitvoering van sociale diensten) • iBurgerzaken • iFinanciën • MDU • Microsoft 365 • YouForce • Xential • Topdesk <p>Onder "naar behoren" wordt verstaan dat een gebruiker zonder foutmeldingen of onverwacht gedrag kan printen (enkel- en dubbelzijdig, kleur en zwart-wit) en scannen (naar e-mail/folder). Inschrijver verplicht zich om gedurende de contractperiode, op verzoek van gemeente, actieve medewerking te verlenen aan het analyseren en oplossen van eventuele compatibiliteitsproblemen die na updates van deze applicaties ontstaan.</p>	MFP/SFP
Eis 2.19	Het display en de bediening van alle aangeboden machines is leesbaar in de Nederlandse taal.	MFP/SFP
Eis 2.20	De machines voldoen aan alle wettelijke arbo en veiligheidsnormen zoals deze binnen Europa voor deze machines zijn vastgelegd.	MFP/SFP
Eis 2.21	De printer ondersteunt Internet Printing Protocol (IPP) conform IETF-standaarden (bijv. IPP 2.0) met netwerk-printfunctionaliteit, inclusief driver-onafhankelijke netwerkprintservices en TLS-beveiligde communicatie.	MFP/SFP

Eisen 3. Flexibiliteit printers (MFP en SFP)

Eis 3.1	De Opdrachtgever verlangt van de Opdrachtnemer flexibiliteit waarin er machines bijgeplaatst en teruggegeven kunnen worden zonder financiële consequenties (afkoop).
----------------	--

	<p>Tijdens de contractperiode zal er een retourpercentage van 10% over de contractwaarde bij aanvang van het gecontracteerde machinepark en contractduur gelden, hierna te noemen retourwaarde. Dit betekent dat indien er een machine retour komt, het daarvoor geldende huurbedrag op de eerst volgende factuur niet meer voorkomt en er geen verdere afkoop door de Opdrachtgever is verschuldigd. De berekening van de 10% retourwaarde is als volgt;</p> <p>Totale waarde van de opdracht bij aanvang;</p> <p>Aantal machines x maandprijs huur x looptijd= totale waarde opdracht Vb. 50 x € 100,- x 60 maanden= € 300.000,- 10% is derhalve € 30.000,-</p> <p>Wanneer er een machine retour komt na 24 maanden retour komt, is de resterende contractwaarde voor die machine 36 maanden x €100 = €3.600,-. Dit bedrag wordt vervolgens afgetrokken van de totale retourwaarde. i</p> <p>Resterende retourwaarde= € 30.000 - € 3600,-= € 26.400,-</p> <p>Er is veel zorg besteed aan de initiële plaatsing van de machines door uitgebreide inventarisatie binnen alle geledingen van de Opdrachtgever. De verwachting is dat vervanging tot een minimum beperkt zal worden.</p> <p>Inschrijver gaat akkoord met bovenstaande.</p>
Eis 3.2	<p>Wanneer de Opdrachtgever de wens uitspreekt om het bestaande product te vervangen door een verbeterd model, wordt voorafgaand aan plaatsing een volledig kostenoverzicht opgesteld en met de Opdrachtgever besproken. Het kostenoverzicht wordt schriftelijk voorgelegd aan de Opdrachtgever. Plaatsing van het nieuwe model mag pas plaatsvinden na expliciet akkoord van de Opdrachtgever.</p>
Eis 3.3	<p>Tijdens de looptijd van het contract dienen bijplaatsingen mee te lopen in de overeenkomst en dus ook dezelfde einddatum te hebben als initieel afgesproken. De bijplaatsing dient op dezelfde factuur te worden opgenomen als de overeenkomst. Bijplaatsingen tijdens de looptijd gaan tegen dezelfde tarieven als opgenomen in het prijzenblad.</p> <p>Ook bij een bijplaatsing dient de machine nieuw en ongebruikt te zijn. Vanaf 24 maanden na ingang van de overeenkomst mogen er gebruikte en/of refurbished machines ingezet te worden. Deze dient minimaal aan dezelfde specificaties te voldoen als hier uitgevraagd.</p> <p>Inschrijver gaat akkoord met bovenstaande.</p>

Eisen 4. Follow me printers		Scope
Eis 4.1	<p>Het Follow-Me / secure-print systeem moet beschikbaar gemaakt kunnen worden via een contactloze kaart (pas of druppel).</p> <p>Het systeem moet compatibel zijn met contactloze smartcards conform ISO/IEC 14443 Type A (13,56 MHz), waaronder de MIFARE DESFire-serie en opvolgers.</p> <p>De inschrijver levert een multi-protocol kaartlezer die deze kaarttype volledig</p>	MFP

	ondersteunt.	
Eis 4.2	Voor follow me kan ook gebruik worden gemaakt van andere authenticatiemethoden (PIN, app, QR-code, NFC), zonder dat hier extra kosten voor in rekening worden gebracht.	MFP
Eis 4.3	Bij het inloggen door een gebruiker zijn de instellingen van deze gebruiker bekend (single sign on) zoals; eigen email adres, eigen homefolder en specifieke gebruikersinstellingen	MFP
Eis 4.4	Met het aangeboden Follow Me of beheerssysteem dienen quota's ingesteld te kunnen worden, per gebruiker, voor kleuren- en zwart/wit afdrucken.	MFP
Eis 4.5	Er dient een mogelijkheid te zijn om rule based te printen, hiermee bedoelen we dat bijvoorbeeld het afdrucken vanuit Outlook altijd in zwart/wit wordt uitgevoerd, ondanks dat de opdracht in kleur is verstuurd.	MFP
Eis 4.6	Er wordt één universele printerdriver beschikbaar gesteld welke gecertificeerd is voor Citrix Xenapp 6.5 en hoger, Microsoft Windows 11 en toekomstige Microsoft Windows versies, Remote Desktop Services waarmee gebruikers uniforme toegang hebben tot de multifunctionals en printers voor kleur, zwart-wit en de aansturing van opties.	MFP/ SPF
Eis 4.7	Medewerkers moeten van thuis uit printopdrachten kunnen versturen binnen de follow me omgeving.	MFP
Eis 4.8	Printen vanaf een mobile device (iOS, Android, Windows) dient mogelijk te zijn. Ook binnen een follow me omgeving.	MFP

Eisen 5. Beveiliging printers		Scope
Eis 5.1	Het printsysteem en de beheerssoftware dienen geïntegreerd te kunnen worden met de gemeentelijke gebruikers- en autorisatievoorzieningen. Authenticatie en autorisatie via Microsoft Active Directory en Microsoft Azure Active Directory (Azure AD / Entra ID) moeten volledig worden ondersteund.	MFP
Eis 5.2	Encryptie van alle tijdelijke data en harde schijven in de MFP.	MFP
Eis 5.3	Ondersteuning voor netwerkversleuteling (TLS 1.2 of hoger).	MFP
Eis 5.4	Automatische verwijdering van tijdelijke data na afronden van print/scan.	MFP
Eis 5.5	Logging en kunnen auditen van alle print-, scan- en kopieeracties.	MFP

Eisen 6. Specificaties labelprinters	
Eis 6.1	De labelprinter dient geschikt te zijn voor thermotransfer én direct thermisch printen.
Eis 6.2	Ondersteunt een minimale printresolutie van 300 dpi voor scherpe barcodes, QR-codes en tekst.
Eis 6.3	Printbreedte minimaal 104 mm (4 inch), met ondersteuning voor diverse labelbreedtes.
Eis 6.4	Printsnelheid minimaal 150 mm/sec (ongeveer 6 inch per seconde).
Eis 6.5	Ondersteuning van standaard label- en barcodetalen zoals ZPL II, EPL II, DPL of TPCL (compatibiliteit met Toshiba TEC BA-serie of gelijkwaardige printertaal).
Eis 6.6	De printer moet beschikken over USB 2.0, Ethernet (RJ-45) en bij voorkeur Wi-Fi of Bluetooth connectiviteit.
Eis 6.7	De printerdrivers zijn geschikt voor Windows 10/11 en worden gedurende de looptijd van de overeenkomst tijdig beschikbaar gesteld voor nieuwe, door Microsoft algemeen uitgebrachte Windows-versies. De drivers dienen ook compatibel te zijn met de gemeentelijke printserver-omgeving.

Eis 6.8	De printer dient gebruik te maken van standaard verbruiksartikelen (lint, labels) die eenvoudig leverbaar zijn via de markt.
Eis 6.9	De printer dient autokalibratie te ondersteunen voor verschillende labelsoorten (met en zonder zwarte markering, gap sensing).
Eis 6.10	Opdrachtnemer dient gebruikers- en beheerhandleidingen digitaal beschikbaar te stellen in het Nederlands of Engels.
Eis 6.11	De geluidsproductie van de labelprinters bedraagt maximaal 55 dB(A) tijdens normaal gebruik (printen).
Eis 6.12	Labelprinters blijven volledig compatibel met de gebruikte gemeentelijke applicaties: <ul style="list-style-type: none"> - Word - Excel - Decos JKC

Eisen 7. Specificaties plotter	
Eis 7.1	Het apparaat moet een printbreedte van minimaal 36 inch (914 mm) ondersteunen.
Eis 7.2	De plotter moet voorzien zijn van ten minste 2 rolhouders, met automatische rolwissel en handmatige invoer van vellen A4 tot en met A0.
Eis 7.3	De plotter moet beschikken over een automatische snijder voor zowel rechte als kruis- snede.
Eis 7.4	De plotter moet media tot minimaal 0,3 mm dikte kunnen verwerken, inclusief rolherkenning en indicatie van resterende lengte.
Eis 7.5	De printresolutie moet minimaal 1200 × 1200 dpi bedragen.
Eis 7.6	Het systeem moet geschikt zijn voor CAD-toepassingen met minimale lijndikteweergave van 0,06 mm of beter.
Eis 7.7	De plotter moet voor A0/A1/A2-formaat CAD-tekening in snelle modus kunnen afdrukken in maximaal 30 seconden per vel, met een continue output van minimaal 2 A0/A1/A2-pagina's per minuut.
Eis 7.8	Het apparaat moet native PDF (v1.7 of hoger) en HP-GL/2 ondersteunen, evenals PostScript 3 of Adobe PDF Print Engine of gelijkwaardig.
Eis 7.9	De printerdrivers ondersteunen Windows 11 en macOS. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat gedurende de looptijd van de overeenkomst tijdig passende printerdrivers beschikbaar worden gesteld voor nieuwe, door Microsoft en Apple algemeen uitgebrachte versies van respectievelijk Windows en macOS.
Eis 7.10	Het apparaat moet minimaal 2GB RAM bevatten en beschikken over interne, versleutelde opslag (AES-256 of gelijkwaardig) met beveiligd wissen.
Eis 7.11	Connectiviteit moet minimaal bestaan uit 1 Gigabit Ethernet RJ-45, USB-host, en optioneel Wi-Fi 5 of hoger met WPA3-Enterprise beveiliging.
Eis 7.12	De geïntegreerde scanner moet een optische resolutie hebben van minimaal 600 dpi (kleur en mono) en een maximale resolutie van 1200 dpi (interpolatie).
Eis 7.13	De scanner moet originelen tot 914 mm breed en minimaal 2 meter lang kunnen verwerken.
Eis 7.14	De scansnelheid moet bij 200 dpi minimaal 8 cm/s in mono en 3 cm/s in kleur bedragen.
Eis 7.15	De scanner moet bestanden kunnen opslaan in PDF, PDF/A-1, TIFF en JPEG, inclusief meerbladige bestanden en OCR (zoekbare PDF). Voor reguliere MFP's dient OCR-functionaliteit standaard beschikbaar te zijn op het apparaat zelf. Voor grootformaat scanners (zoals de gevraagde plotter/wideformat MFP) is OCR-functionaliteit via een

	aanvullende applicatie toegestaan, mits deze applicatie integraal onderdeel uitmaakt van de aangeboden oplossing en de OCR-functie zonder aanvullende handmatige stappen door de gebruiker kan worden toegepast.
Eis 7.16	Het apparaat moet scanbestanden kunnen versturen naar netwerkshares (SMBv2/3), e-mail (SMTP met TLS), SFTP en USB-opslag.
Eis 7.17	Het systeem moet beschikken over een ingebouwde webinterface voor beheer, ondersteuning van SNMPv3 en syslog-integratie.
Eis 7.18	Firmware-updates moeten via HTTPS met digitale ondertekening en verificatie worden uitgevoerd.
Eis 7.19	Het apparaat moet gebruikersauthenticatie ondersteunen via pincode, kaart, RFID/NFC of Active Directory/Azure AD, met autorisatie per functie.
Eis 7.20	Het systeem moet (indien het apparaat beschikt over opslag-, netwerk-, en gebruikersauthenticatiefunctie) voldoen aan Common Criteria CPP voor Hardcopy Devices v1.0 of aantoonbaar gelijkwaardig.
Eis 7.21	Het apparaat moet CE-gemarkeerd zijn conform EN IEC 62368-1 of opvolger.
Eis 7.22	Het apparaat moet minimaal EPEAT Silver geregistreerd zijn volgens de Imaging Equipment categorie, of aantoonbaar gelijkwaardig.
Eis 7.23	De Opdrachtnemer levert inzicht in het energieverbruik van het apparaat, bepaald conform ISO 20690 (energie-efficiëntie) of een aantoonbaar gelijkwaardige meetmethode.
Eis 7.24	De Opdrachtnemer moet geluidsniveaus specificeren conform ISO 9296 (gemeten volgens ISO 7779).
Eis 7.25	Verbruiksmaterialen moeten vrij zijn van stoffen die voorkomen op de SVHC-lijst boven de geldende drempelwaarden volgens REACH-verordening. De verpakking van het apparaat bestaat voor minimaal 80% uit recyclebaar materiaal.
Eis 7.26	De bediening moet via een kleurentouchscreen van minimaal 10 inch plaatsvinden met Nederlandstalige gebruikersinterface.
Eis 7.27	Het apparaat moet voorzien zijn van een ergonomische papierrol-lader en frontload wisselsysteem.
Eis 7.28	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het apparaat minimaal 5 jaar na levering wordt ondersteund met firmware- en beveiligingsupdates vanuit de fabrikant.

Eisen 8. Onderhoud en service printers, labelprinters en plotter	
Eis 8.1	Opdrachtnemer beschikt over een online portal, waar Gemeente Stichtse Vecht storingen/problemen kan melden.
Eis 8.2	<p>Bij een klacht of een storing moet een Opdrachtnemer minimaal binnen 4 werkuur vanaf het moment van aanmelden reageren op een melding.</p> <p>Voor de printers bij burgerzaken driemaal (3) MFP en dertienmaal (13) SFP geldt: De totaal reparatietijd is maximaal 8 werkuur na de melding en dit wordt in 98100% van de gevallen wordt gegarandeerd.</p> <p>Indien een storing niet binnen maximaal 8 werkuur kan worden verholpen, plaatst Opdrachtnemer kosteloos een vervangend apparaat met minimaal gelijkwaardige functionaliteiten en specificaties aan het defecte apparaat, totdat de oorspronkelijke machine weer volledig operationeel is.</p>

	<p>Voor de overige printers (SFP en MFP) geldt: De totaal reparatietijd is maximaal 16 werkdagen na de melding en dit wordt in 98% van de gevallen wordt gegarandeerd.</p> <p>Opdrachtnemer moet vervangend apparaat plaatsen bij langdurige storing (>2 werkdagen).</p>
Eis 8.3	<p>Voor labelprinters en plotter geldt: Binnen 1 werkdag, na melding van een storing, is een service engineer ter plaatse om de storing te verhelpen. Of indien mogelijk direct telefonisch.</p>
Eis 8.4	<p>Voor de printers geldt: Een beschikbaarheid per machine van minimaal 98 % gemeten in het tijdvak op werkdagen van 8.30 uur 's morgens tot en met 17.30 uur in de avond wordt gegarandeerd. Niet beschikbare tijd wordt gemeten vanaf het moment dat een storing wordt gemeld bij Opdrachtnemer tot het moment van bedrijfsklare oplevering aan de organisatie. De meting zal plaatsvinden op basis van een periode van 3 maanden. Voorbeeld:</p> <p>Beschikbaarheid = $(K - S) / K \times 100\%$</p> <p>K = Aantal openstellinguren per drie maanden S = Totaal aantal uren in de van toepassing zijnde periode van drie (3) maanden, waarin machine niet beschikbaar is.</p> <p>K=617,5</p> <p>Voorbeeld: 12 uur storing/niet beschikbaar in periode van 3 maanden</p> <p>$(617,5-12) / 617,5 \times 100\% = 98,06\%$ "</p>
Eis 8.5	<p>Nederlandstalige telefonische helpdesk is beschikbaar op werkdagen van 08.00 tot 17.00 uur. Tevens dienen vragen vanuit Opdrachtgever per e-mail en/ of website te kunnen worden doorgegeven. Deze dienst is 24 uur per dag, 7 dagen per week operationeel.</p>
Eis 8.6	<p>Opdrachtnemer beschikt naast de helpdesk over een klantenservice die zowel telefonisch als per mail te bereiken is.</p>
Eis 8.7	<p>In verband met downtime vindt preventief onderhoud aan printers alleen plaats na overleg.</p>
Eis 8.8	<p>Voor de plotter en de labelprinters geldt dat de jaarlijkse serviceonderhoudskosten een all-in tarief betreffen. Dit tarief omvat, naast de in deze paragraaf beschreven onderhouds- en servicewerkzaamheden, tevens de levering van alle benodigde verbruiksmaterialen, zoals (maar niet beperkt tot) toner <u>en</u> inktcartridges, <u>papier op rol</u> (voor de plotter) en <u>inktlinten</u> (voor de labelprinters).</p> <p>Voor de labelprinters geldt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Standaard 1x per jaar vindt preventief onderhoud aan de labelprinter(s) plaats.</u> • <u>De inktribbons worden vervangen tijdens het jaarlijks preventief onderhoud</u> <p><u>Voor de plotter geldt:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Voor de plotter geldt dat papier op rol separaat kan worden ingekocht onder de raamovereenkomst</u>

	De prijs voor het preventief onderhoud is inclusief voorrijkosten service-engineer en het eventueel halen en/of bezorgen van vervangende apparatuur. Onderhoud zal worden verricht op normale werkdagen en -uren. Reparatie zal (behoudens overmacht) worden uitgevoerd op dezelfde werkdag of eerste werkdag volgende op de dag van melding van klacht en/of probleem
Eis 8.9	Opdrachtnemer zorgt voor voldoende voorraad van onderhoudsmaterialen en verbruiksartikelen.
Eis 8.10	Bestelde verbruiksmaterialen worden binnen drie werkdagen afgeleverd.
Eis 8.11	Firmware updates dienen over het totale machinepark te worden uitgevoerd waarbij de firmware versie voor elke type hetzelfde is. Voor het doorvoeren van firmware updates is overleg en goedkeuring noodzakelijk vanuit de afdeling ICT.
Eis 8.12	Software-updates moeten kosteloos worden geleverd.
Eis 8.13	Training voor medewerkers is inclusief. Er dienen minimaal 2 medewerkers van Systeembeer een basistraining beheerssoftware training te krijgen. Daarnaast zullen maximaal 7 bodes een training moeten krijgen om eerstelijns service te kunnen verlenen.
Eis 8.14	Per geleverde MFP dient een Quick Reference Card voor de eindgebruikers te worden meegeleverd waarop de basisfuncties worden uitgelegd.
Eis 8.15	Opdrachtnemer draagt via de beheerssoftware op afstand zorg voor automatische levering van toner en andere noodzakelijke supplies.
Eis 8.16	Opdrachtnemer ontvangt automatisch via de beheerssoftware storingsmeldingen en onderneemt hierop pro actief actie.
Eis 8.17	Op het online portal van de opdrachtnemer moet minimaal het volgende mogelijk zijn: <ul style="list-style-type: none"> - inzien van het contract; - aanmelden van storingen en tonen van de status; - inzien van SLA-rapportages; - inzien van facturen.
Eis 8.18	De aangeboden printoplossing dient te beschikken over een centrale beheerfunctionaliteit waarmee bevoegde beheerders: <ul style="list-style-type: none"> - de status van apparaten kunnen uitlezen; - het verbruik en resterende niveau van verbruiksartikelen (zoals toner, druk, etc.) kunnen monitoren. Deze functionaliteit dient zonder additionele licentiekosten voor de Opdrachtgever beschikbaar te zijn, tenzij expliciet anders gespecificeerd.

Eisen 9. Duurzaamheid & Maatschappelijk verantwoord ondernemen (hierna: MVO) Printers (MFP en SFP), plotters en labelprinters	
Eis 9.1	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).
Eis 9.2	Inschrijver verklaart dat hij zich inspant om kinderarbeid, gedwongen arbeid en andere schendingen van mensenrechten in de productieketen te voorkomen, in lijn met de fundamentele arbeidsnormen van de ILO. Op verzoek van de gemeente kan Inschrijver toelichten welke maatregelen hij hiervoor treft.
Eis 9.3	Inschrijver verklaart dat alle geleverde en te leveren artikelen en materialen, inclusief de

	verpakkingen, veilig zijn te gebruiken zonder specifieke instructie en / of vaardigheden. De totale verpakking voldoet aan alle eisen met betrekking tot veiligheid.
Eis 9.4	Veiligheidsbladen worden, zonder kosten, met de machines meegeleverd
Eis 9.5	De te leveren machines (printers, labelprinters en plotter) voldoen aan de vigerende eisen van Energy Star (of vergelijkbaar) voor kantoorapparatuur (Imaging equipment).
Eis 9.6	Voor printers (MFP en SFP) geldt: Alle bij de machines vrijkomende afvalstoffen, waaronder tonerhouders, klein chemisch afval, supply- en onderhoudsmateriaal, worden bij de implementatie en gedurende de looptijd van de overeenkomst op een verantwoorde wijze (en voor de Opdrachtgever kosteloos) afgevoerd en verwerkt door Opdrachtnemer.
Eis 9.7	Voor de printers (MFP en SFP) geldt: Alle machines zijn geschikt voor het verwerken van gerecycled papier dat voldoet aan de Europese Standaard EN 12281 (of opvolger), of aantoonbaar gelijkwaardig.
Eis 9.8	De printers (MFP en SFP) voldoen aan Blue Angel-certificering (DE-UZ 177 of DE-UZ 205), of aantoonbaar gelijkwaardig
Eis 9.9	De plotter voldoet aan de eisen voor Blue Angel (DE-UZ 219) of het Nordic Swan-keurmerk, of aantoonbaar gelijkwaardig.
Eis 9.10	De labelprinter is CE-gemarkeerd en voldoet aan de van toepassing zijnde Europese wet- en regelgeving, waaronder de EMC-richtlijnen, de RoHS-richtlijnen en de REACH-verordening.

Eisen 10. Prijzen	
Eis 10.1	Voor printers (MFP en SFP) geldt: Toner en/of inkt is inclusief in de huurprijs, ongeacht vlakvulling.
Eis 10.2	Huurprijzen voor de printers zijn vast gedurende de hele looptijd van de overeenkomst.
Eis 10.3	Op het onderhoudsgedeelte voor de printers, labelprinters en de plotter kan indexatie één keer per kalenderjaar worden toegepast, conform CBS index voor consumenten. De eerste keer vindt op zijn vroegst plaats 12 maanden na van aanvang van de overeenkomst.
Eis 10.4	Prijzen zijn inclusief oplevering, training en instructie alsmede het retourneren van de printers tijdens of na de contractperiode.

Eisen 11. Security richtlijnen	
Eis 11.1	De leverancier draagt er in het kader van zijn te implementeren en te beheren oplossing zorg voor dat de gemeente Stichtse Vecht zich kan conformeren aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO2) en toekomstige Network and Information Security Directive (NIS2/Cyberbeveiligingswet). Leverancier doet dit door te voldoen aan de eisen zoals hieronder zijn opgenomen.
Eis 11.2	Op het moment van ingebruikname in productie, dienen alle standaardwachtwoorden (waaronder administrator) aangepast te worden.
Eis 11.3	Opdrachtgever is altijd op de hoogte van de inlogmogelijkheden voor leverancier. Leverancier informeert opdrachtgever vooraf over wijzigingen in toegang tot de omgeving.
Eis 11.4	Er is een totaaloverzicht beschikbaar van autorisaties van Leverancier (opvraagbaar bij Leverancier) tot de omgeving (autorisatiematrix).

Eis 11.5	De leverancier hanteert het need-to-know principe als standaard instelling. Daarnaast maakt de applicatie het ook mogelijk dat de autorisatie en inrichting zodanig in te richten is dat persoonsgegevens niet getoond worden als dat niet wenselijk is in verband met privacy.
Eis 11.6	De leverancier hanteert het need-to-know principe als standaard instelling. Daarnaast maakt de applicatie het ook mogelijk dat de autorisatie en inrichting zodanig in te richten is dat persoonsgegevens niet getoond worden als dat niet wenselijk is in verband met privacy.
Eis 11.7	Situaties waarin meer dan normale kwetsbaarheden of risico's aanwezig zijn worden onmiddellijk gemeld aan en besproken met Opdrachtgever.
Eis 11.8	Vulnerability assessments (security scans) worden doorlopend (minimaal maandelijks) uitgevoerd.
Eis 11.9	De laatste (beveiligings)patches zijn geïnstalleerd en deze worden volgens een patchmanagement proces doorgevoerd.
Eis 11.10	De leverancier beschikt over een geldige ISO 27001 certificering, inclusief Verklaring van Toepasselijkheid (VVT) en/of beschikt over een positieve ISAE 3402 type II (SOC2) rapportage.
Eis 11.11	Op aanvraag van de gemeente is de leverancier bereid om jaarlijks een verklaring van getrouwheid (of vergelijkbaar) te verkrijgen via een onafhankelijke derde partij, om aan te tonen dat zij veilig omgaat met vertrouwelijke informatie.
Eis 11.12	Alle verkeer verloopt via https (waar relevant).
Eis 11.13	Verkeer met data en of gegevens en of toegang tot gegevens vindt uitsluitend plaats via een veilige verbinding en encrypted. Hierbij dient gebruik te worden gemaakt van het SSL protocol op basis van TLS 1.2 of beter of gelijkwaardig.
Eis 11.14	Het systeem beschikt over een mutatielogging. Dit mechanisme registreert van alle veranderingen wie (unieke identificatiegebruiker) deze veranderingen, wanneer (datum, tijd en werkplek) heeft uitgevoerd. Hiervan worden rapportages met diverse relevante filters gemaakt (mutatielogging).
Eis 11.15	Logging-gegevens kunnen opgevraagd en ingezien worden.
Eis 11.16	Een logregel bevat minimaal: <ul style="list-style-type: none"> · een tot een natuurlijk persoon herleidbare gebruikersnaam of ID; · de gebeurtenis; · waar mogelijk de identiteit van het werkstation of de locatie; · het object waarop de handeling werd uitgevoerd; · het resultaat van de handeling; · de datum en het tijdstip van de gebeurtenis
Eis 11.17	Logging is dient minimaal een half jaar bewaard te blijven. In geval van een (vermoed) informatiebeveiligingsincident is de bewaartermijn van de gelogde incidentinformatie minimaal drie jaar.
Eis 11.18	Logging wordt uitgevoerd over toegang tot en beschikbaarheid van de omgeving.
Eis 11.19	De logging is read-only. Het muteren en verwijderen van log-records is niet toegestaan.
Eis 11.20	Alle wijzigingen worden door de leverancier altijd eerst getest voordat deze in productie worden genomen en worden via wijzigingsbeheer doorgevoerd.
Eis 11.21	Incidenteel onderhoud wordt altijd vooraf aangekondigd. Er wordt door leverancier altijd een releaseoverzicht verstuurd als het om regulier onderhoud gaat.
Eis 11.22	Alle wetgeving (Nederlandse en Europese) aangaande privacybescherming van de gegevens die door of namens Opdrachtgever in het Systeem zijn opgenomen wordt nageleefd.

Eis 11.23	Leverancier dient een verwerkersovereenkomst af te sluiten waarin afspraken worden gemaakt over het zorgvuldig omgaan met persoonsgegevens. Het standaard format vanuit Stichtse Vecht wordt daarbij getekend.
Eis 11.24	Persoonsgegevens worden versleuteld opgeslagen en verwerkt binnen de Europese Economische Ruimte (EER). Dit is het uitgangspunt. Verwerking buiten de EER vindt uitsluitend plaats indien wordt voldaan aan de voorwaarden van artikelen 45 of 46 AVG en met inachtneming van de richtlijnen van de EDPB. Verwerker informeert Verwerkingsverantwoordelijke hierover vooraf. Verwerker maakt bij voorkeur geen gebruik van hostingpartijen die zijn gevestigd in de Verenigde Staten. De opslag van persoonsgegevens vindt encrypted en fysiek plaats binnen de Europese Economische Ruimte. Opslag van data vindt plaats binnen de Europese Economische Ruimte (EER). Eventuele hosting vindt niet plaats bij een organisatie gevestigd in de Verenigde Staten i.v.m. de USA Patriot Act. De richtlijnen van de European Data Protection Board (EDPB) zijn van toepassing.
Eis 11.25	Leverancier informeert opdrachtgever uiterlijk binnen 24 uur na vaststelling van een (vermoedelijk) datalek. Leverancier geeft inzicht in opgetreden beveiligingsincidenten. Beveiligingsincidenten zijn incidenten die inbreuk maken op beveiligingseisen betreffende de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid. De beveiligingsincidenten worden direct gemeld bij de daarvoor aangewezen contactpersoon van de opdrachtgever.
Eis 11.26	Leverancier is transparant over de manier waarop zij persoonsgegevens verwerkt en met wie persoonsgegevens worden gedeeld.
Eis 11.27	Opdrachtgever informeert, indien dit wettelijk verplicht is, betrokkenen over wat er met hun persoonsgegevens gebeurt en Leverancier ondersteunt Opdrachtgever daar indien nodig bij.
Eis 11.28	Leverancier overhandigt geen persoonsgegevens aan externe partijen zonder uitdrukkelijke toestemming van Opdrachtgever. Tenzij deze verstrekking wettelijk verplicht is.
Eis 11.29	Leverancier verwerkt alleen persoonsgegevens binnen de Europese Economische Ruimte (EER). Ook ingeschakelde partijen mogen geen persoonsgegevens buiten de EER verwerken.
Eis 11.30	Leverancier heeft procedures ingericht voor het melden van datalekken en het nemen van passende maatregelen om datalekken te voorkomen.
Eis 11.31	Leverancier werkt mee aan verzoeken die betrokkenen doen om hun rechten uit de AVG uit te oefenen.
Eis 11.32	Leverancier werkt indien nodig mee aan het uitvoeren van een Data Protection Impact Assessment (DPIA).
Eis 11.33	Leverancier heeft als uitgangspunt om zoveel als mogelijk met fictieve data te testen. Als dit niet mogelijk is wordt dit onderbouwd en met anonieme data getest. Als ook dat niet mogelijk is wordt dit wederom onderbouwd en met pseudononieme data getest. Als ook dat niet mogelijk is wordt dit onderbouwd en met productiedata getest. Daarbij wordt aan alle eisen aan de AVG voldaan.

Eisen 12. Contractmanagement

Eis 12.1	Het contract wordt minimaal geëvalueerd op de volgende onderdelen voor de printers, labelprinters (waar mogelijk) en plotter; responsetijd technicus, aantal uren/ minuten van niet beschikbaarheid per apparaat, percentages niet-beschikbaarheid per apparaat, aard
-----------------	---

	<p>storingen, afdrukvolume (kopieën, prints, scans, faxen) per machine, etc.</p> <p>Tijdens de duur van de Raamovereenkomst vindt er tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer tactisch en strategisch overleg plaats. Hierin dient u management rapportages te overleggen over o.a. de performance van het machinepark, volume ontwikkelingen, beschikbaarheid percentages en nieuwe ontwikkelingen welke voor Opdrachtgever relevant kunnen zijn.</p> <p>In het 1e jaar eist Opdrachtgever 4 x per jaar overleg en de overige contract jaren 2 x per jaar. Indien er goede redenen zijn van één van de partijen om hiervan af te wijken kan dit in overleg bijgesteld worden.</p> <p>Het contractmanagement dient proactief te zijn. Indien u situaties constateert die onder de aandacht gebracht moeten worden, verwacht Opdrachtgever tijdig vanuit de Opdrachtnemer een signaal.</p>
Eis 12.2	<p>Follow me</p> <p>Data t.b.v. rapportage dient ook in .csv beschikbaar te zijn zodat er eigen query's op gemaakt kan worden.</p>
Eis 12.3	Opdrachtnemer moet maandelijkse rapportages opleveren over gebruik en volumes.
Eis 12.4	Opdrachtnemer moet kwartaalrapportages opleveren over de kosten.
Eis 12.5	Rapportages moeten in Excel- en Pdf-formaat beschikbaar zijn.

Eisen 13. Exit	
Eis 13.1	<p>In het kader van informatiebeveiliging zal bij het retourneren of omruilen van de apparatuur (tussentijds of bij expiratie van de overeenkomst) de harde schijven kosteloos door de Opdrachtnemer gewist (wipen) worden (single pass). Opdrachtnemer overlegt een certificaat van het wipen binnen 14 dagen nadat dit uitgevoerd is. Het wipen dient uiterlijk binnen 7 werkdagen na retourneren plaats te vinden. Indien er een vergelijkbare garantie afgegeven kan worden, bijvoorbeeld volgens common criteria ISO-IEC 15408-IEEE2600, hoeven de harde schijven niet gewiped te worden. Een voorwaarde hierbij is dat op geen enkele manier images of gegevens naderhand nog uitgelezen kunnen worden.</p>
Eis 13.2	Bij afloop van het contract moet Opdrachtnemer medewerking verlenen aan de (eventuele) nieuwe partij, bijvoorbeeld bij het overzetten van printopdrachten, drivers, en netwerkconfiguraties.
Eis 13.3	Er worden geen exitkosten in rekening gebracht die niet vooraf zijn gespecificeerd.

Tabel 1. Specificaties (zie eis 2.1)

Type	MFP1	MFP Repro	SFP1	SFP2
Omschrijving en minimaal gewenste snelheid zwart wit in afdruk pagina's per minuut (ppm)	Multifunctional A3/A4 <u>45-50</u> ppm	Multifunctional A3/A4 60-65 ppm	Printer A4 30-35 <u>40</u> ppm	Printer A4 30-35 <u>40</u> ppm
Verwachte afname (geen verplichting)	16	1	14	3
Basis configuratie bij uitlevering				
A4	Ja	Ja	Ja	Ja
A3	Ja	Ja	Nee	Nee
ADF (duplex) capaciteit	100 vel	100 vel	N.v.t.	N.v.t.
ADF snelheid	120/240	120/240	N.v.t.	N.v.t.
Papierladen	4	4	2	4
Handinvoer (= geen lade)	Ja	Ja	Ja	Ja
Zwart-wit	Ja	Ja	Ja	Ja
Kleur	Ja	Ja	Nee	Ja
Duplex	Ja	Ja	Ja	Ja
Kopiëren/printen/scannen	Ja	Ja	N.v.t.	N.v.t.
Ondersteuning voor scan-to-email, scan-to-cloud en scan-to-DMS.	Ja	Ja	N.v.t.	N.v.t.
Externe finisher (niet minimaal 50 vel op 2 of meer posities)	Nee	Nee	N.v.t.	N.v.t.
Booklet Finisher (20 vel)	Nee	Ja	N.v.t.	N.v.t.
Follow Me	Ja	Ja	Nee	Nee
Punchunit 2-4 gaats	Nee	Ja	N.v.t.	N.v.t.
Multicardreader (Mifaire compatible)	Ja	Ja	Nee	Nee
USB aansluiting	Ja	Ja	Ja	Ja
Afdruktechnologie	Laser	Laser	Laser	Laser
Optioneel				
LCT (hoogvolume A4 papierlade, minimaal 1500 vel)	Ja	Ja	N.v.t.	N.v.t.
Faxmodule	Ja	Nee	N.v.t.	N.v.t.
Interne finisher (niet minimaal 50 vel op 2 of meer posities)	Ja	Nee	N.v.t.	N.v.t.
Externe finisher (niet minimaal 50 vel op 2 of meer posities)	Ja	Ja	N.v.t.	N.v.t.
Enveloppe inserter / couvertmachine	Nee	Ja	N.v.t.	N.v.t.