

Programma van eisen gemeente Tilburg

Inhoudsopgave

Algemene eisen	2
Technische eisen.....	5
Niveau van dienstverlening	9
Specifieke eisen - printers (type 1).....	12
Scannen - alle MFP's (type 2 & 3).....	14
Printen en kopiëren - alle MFP's (type 2 & 3).....	15
Functionele eisen – alle MFP's (type 2 & 3).....	15
Eisen printmanagement - alle MFP's (type 2 & 3).....	17
Eisen Informatiebeveiliging & Privacy Non Functionals	19
Duurzaamheid	22
Contractmanagement.....	23
Facturatie	24

Nr.	Algemene eisen Geldend voor alle printers en MFP's
1.	<p>Door het indienen van een inschrijving accepteert Opdrachtnemer alle eisen. Alle kosten (tenzij specifiek anders gevraagd) zitten bij de tarieven op het prijzenblad van de Opdrachtnemer inbegrepen.</p> <p>Alle eisen moeten op dezelfde aangeboden type allemaal mogelijk zijn. Echter betekent dit <u>niet</u> dat alle eisen IN COMBINATIE met elkaar tegelijk mogelijk moeten zijn, maar wel op iedere machine afzonderlijk.</p>
2.	<p>Opdrachtnemer draagt zorg voor de meest uitgebreide Nederlandstalige werkplek (gebruikers-) instructies. De gebruikers krijgen per locatie een instructie over de werking van de volledige functies.</p> <p>De instructies:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Een aantal gebruikers krijgen een 'train-de-trainer' opleiding om gebruikers te instrueren. Het betreft een opleiding over de werking van de volledige print-, kopie- en scanfunctie. Dit betreft in totaal maximaal 2 dagdelen (à 4 uur). • Opdrachtnemer draagt daarnaast zorg op locatie van de Opdrachtgever voor de meest uitgebreide Nederlandstalige softwaretraining voor minimaal 4 personen (waaronder bijvoorbeeld de systeembeheerder en werkplekcoördinatoren) met betrekking tot beheer, configuratie en overige gevraagde software uit deze aanbesteding. Het betreft twee soorten trainingen. Eén gericht op het beheer (machines zelf en gebruik van de beheerapplicaties) en één gericht op de configuratie en inrichting. <p>Naast de gebruiksaanwijzing dient door de Opdrachtnemer voor de machines een (digitale en fysieke instructiekaart te worden bijgeleverd, waarop in de Nederlandse taal de volgende instructies worden vermeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verkorte handleiding • Wat te doen bij storingen <p>De reguliere instructiekaart dient een eenvoudige versie te zijn, afgestemd op de incidentele gebruikers, waarop een duidelijke uitleg is opgenomen door middel van pictogrammen. De uitvoering en lay-out van de documentatie dienen aan de Opdrachtgever tijdens de Proof of Concept (POC) ter goedkeuring te worden voorgelegd.</p>
3.	<p>Fleetmanagement software (een beheerapplicatie): Opdrachtnemer dient Cloud/web based software (ofwel een SAAS-oplossing) mee te leveren en werkend op te leveren die de gehele printerfleet (printers en MFP's, binnen alle netwerken van de Opdrachtgever, als 1 oplossing) kan beheren. Opdrachtgever wil deze software uitsluitend via een browser gebruiken.</p>
4.	<p>Opdrachtgever wil zelf mutaties van machines in de beheerapplicatie kunnen verwerken. Bepaalde storingen en suppliesverzoeken (nader in te vullen na gunning) moeten rechtstreeks naar de Opdrachtnemer verzonden kunnen worden.</p> <p>Noodzakelijke toepassingsmogelijkheden: configuratiebeheer, vergaren helpdesk informatie, printer toegangsbeheer (applicatieniveau, type afdruk bijv. full color/zwart-wit, time stamp), automatisch e-mail uitsturen bij storingen/ waarschuwingen.</p> <p>De beheerapplicatie dient:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - Te functioneren binnen de technische infrastructuur van de Opdrachtgever. - Vanuit een standaard werkplek en vanuit een standaard web-interface (geautoriseerd) toegankelijk te zijn. - Vanuit één systeem centraal beheersbaar te zijn (voor alle in gebruik zijnde printers en MFP's). <p>Opdrachtgever dient altijd de mogelijkheid te hebben om, na overleg met de Opdrachtnemer, aanpassingen (locatie van machines, type machines en aantal machines) te doen in de beheerapplicatie.</p>
5.	<p>Opdrachtgever wil gebruik maken van proactieve supplies-vervangingsmeldingen (in ieder geval toner, drums en fuserkits) door alle machines bij een nader te bepalen meldpunt van de Opdrachtnemer die daarna de verzending van deze supplies volledig verzorgt. Let op: dit moet proactief, automatisch en dusdanig tijdig zijn dat gebruikers of locaties niet zonder supplies komen te zitten.</p> <p>De Opdrachtgever dient te zijn voorzien van een minimale voorraad per type aan toners (minimaal 10 stuks per kleur per type machine) en drums (aantal nader te bepalen). Toners zijn per type MFP uitwisselbaar, ook bij eventueel extra te plaatsen machines of machines die technisch geruild moeten worden. Opdrachtnemer dient na melding “toner low” automatisch een nieuwe toner te versturen naar de betreffende locatie van de Opdrachtgever, uiterlijk binnen 2 werkdagen. Opdrachtnemer moet indien nodig de dag na bestelling (werkdag) (telefonisch of per e-mail) kunnen leveren. Indien alle types dezelfde onderdelen gebruiken dan kan de Opdrachtnemer de aantallen gewoon optellen. Echter dient de Opdrachtnemer deze supplies proactief te vervangen, zodat een machine niet stil komt te staan. Stilstand van apparatuur als gevolg van een tekort aan supplies wordt gezien als storing en telt mee in de niet-beschikbaarheid.</p> <p>Levertijd verbruiksmaterialen: Bestelde verbruiksmaterialen dienen binnen twee werkdagen afgeleverd te worden op de afleverlocatie.</p>
6.	<p>De Opdrachtnemer zal zorgdragen voor plaatsingen van de machines op de desbetreffende etages (tot 9 verdiepingen) zonder meerkosten. Machines die op de verschillende etages geleverd moeten worden, kunnen veelal in een lift vervoerd worden. Echter als dit niet past of daar waar geen lift aanwezig is dient Opdrachtnemer ervoor te zorgen dat ook deze machines geplaatst worden. De kosten van de plaatsing van de machines zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. Een locatielijst is te vinden in bijlage 12.</p>
7.	<p>Uniforme modellen strategie: De aangeboden machines zijn bij de eerste levering van hetzelfde merk en per type identiek in de uitvoering.</p>
8.	<p>De aangeboden apparatuur mag de bestaande werkprocessen van Opdrachtgever niet aantoonbaar negatief beïnvloeden ten opzichte van de huidige situatie.</p> <p>Hiervan is in ieder geval sprake indien:</p> <ul style="list-style-type: none"> – de verwerkingstijd van printopdrachten structureel meer dan 15% toeneemt; of – aantoonbaar meer gebruikershandelingen vereist zijn voor gelijkwaardige functionaliteit. <p>De verificatie hiervan vindt plaats tijdens de POC.</p>
9.	<p>Opdrachtgever is uitsluitend bereid een vergoeding, zoals opgenomen in het prijzenblad, te betalen voor fabrieksnieuwe machines.</p> <p>Met uitzondering als beschreven bij de eis ‘Bijplaatsing’</p>
10.	<p>Bij iedere kopieer-/ scan- en printopdracht wordt de harde schijf volledig gecleand. Een voorwaarde hierbij is dat op geen enkele manier images of gegevens naderhand nog</p>

	uitgelezen kunnen worden. Bij het retourneren van de machines (tussentijds of bij expiratie van de overeenkomst) dient Opdrachtnemer hiervan garantie af te geven.
11.	Alle machines dienen op het elektriciteitsnet 220 – 240 volt AC 50/60 Hz aangesloten te kunnen worden. De aansluitwaarde van het apparaat overschrijdt niet 16 Ampère.
12.	Taal: Display en drivers ingesteld op Nederlandstalig (behalve Engelse termen).
13.	De machines herkennen automatisch inkomende signalen (printopdrachten), ook in spaarstand.
14.	Opdrachtnemer dient voor elke machine een meest actuele PCL-driver aan te bieden.
15.	Instellingen, welke gedaan kunnen worden om de machines te kunnen configureren, dienen zowel aan de voorkant (vanaf display) als aan de achterkant (via een beheers web-interface) gelijk te zijn. Het display van iedere MFP (afzonderlijk en ineens gezamenlijk) dient aangepast te kunnen worden naar de voorkeuren van de gebruikers. De systeeminstellingen op het display van de machines dienen niet door de gebruikers aangepast te kunnen worden.
16.	100% Tonervastheid wordt gegarandeerd (toner laat niet los na het afdrukken, te testen met vingertoppen en eenmaal met een nagel over het papier).
17.	Machineconfiguratie staat los van het volume, ook al is er sprake van een zeer laag, of hoog, afdrukvolume, mogen andere eisen uit dit Programma van eisen daar niet onder leiden.
18.	Afdrukken moeten per pagina tegen verschillende tarieven/tikken kunnen worden afgerekend of het nu een zwart-wit of een full color pagina, een enkelzijdige of een dubbelzijdige afdruk betreft (ook binnen één kopieer- en printopdracht).
19.	Het afgedrukte laserprint-geschikte papier mag niet dusdanig krullen of golven zodat deze niet meer verwerkbaar is op afwerkingsmachines ongeacht de gevraagde laserprint geschikte papersoorten.
20.	Automatisch enkelzijdig en dubbelzijdig printen is mogelijk, instelbaar via de printerdriver.
21.	Default instelling van de machines dient te zijn: zwart-wit afdrukken.
22.	Alle afdrukken zijn in laserprint kwaliteit. Als de kwaliteit van afdrukken in LED-kwaliteit minimaal vergelijkbaar is met afdrukken in laserprint kwaliteit en aan alle overige eisen voldoet is LED-technologie ook akkoord. Inktjet-technologie is pertinent niet toegestaan.
23.	Naast de papierladen is er een mogelijkheid van een handinvoer. De handinvoer mag <u>niet</u> als lade worden meegerekend. Voor type 1 moet formaat A4 kunnen worden verwerkt. Voor type 2 moet formaat A4 & A5 worden verwerkt. Voor type 3 moet formaat A3, A4 en A5 worden verwerkt. Lade(n) toekennen voor briefpapier, tabbladen en specials is mogelijk. Papierladen zijn altijd koppelbaar met sjablonen, ofwel toewijzen voor briefpapier (1 of meer soorten).
24.	Etiketten (laserprint geschikte) kunnen afgedrukt worden vanuit de handinvoer.
25.	De fysieke laden moeten bij printen en kopiëren automatisch tot één virtuele lade gekoppeld kunnen worden bij overgang van een lege lade.
26.	Automatisch enkelzijdig ingesteld bij printen van briefpapier, gekoppeld aan een sjabloon. Sjablonen zullen door de gebruikers zelf aangepast worden. Briefpapier moet zowel enkelzijdig als dubbelzijdig ingesteld kunnen worden. Handinvoer moet als sjabloon kunnen worden ingevuld als specifieke papierinvoer.

27.	Bij dubbelzijdig afdrucken van A4 papier mag de snelheid van afdrucken niet meer dan 30% van de <u>gevraagde</u> snelheid langzamer zijn dan bij enkelzijdig afdrucken van A4 papier 80 gr/m ² .
28.	Automatisch dubbelzijdig ingesteld bij printen, maar moet in sjablonen ook uitgezet kunnen worden.
29.	Grotere print-, kopie en scanopdrachten tot en met 50 MB dienen probleemloos verwerkt te worden.
30.	<p>Optioneel dienen de MFP's voorzien te zijn van een ladeslot. De kosten hiervoor dienen Opdrachtnemers optioneel op te geven op het prijzenblad.</p> <p>Gedurende de looptijd van de overeenkomst moet het voor Opdrachtgever mogelijk zijn om accessoires en uitbreidingen voor machines bij te bestellen. Opdrachtnemer dient dergelijke accessoires gedurende de gehele contractlooptijd te kunnen leveren, mits technisch compatibel met de betreffende apparatuur. Accessoires die niet in deze aanbesteding uitgevraagd zijn kunnen op offertebasis uitgevraagd worden gedurende de looptijd van de overeenkomst.</p>

Nr.	Technische eisen Geldend voor alle printers en MFP's
31.	Om afdrukkwaliteit en een minimale hoeveelheid storingen te waarborgen wil Opdrachtgever alleen gebruik maken van originele door de fabrikant voorgeschreven (OEM) verbruiksmaterialen (exclusief papier).
32.	<p>Een constante en acceptabele afdrukkwaliteit (print en bij MFP's ook kopie) van de gevraagde machines bij de POC, implementatie en gedurende het eerste contractjaar. Tijdens de POC zal Opdrachtgever testafdrucken maken op de geteste apparatuur, conform het desbetreffende bestand van de proefafdrucken (print en kopie in zwart-wit en full color) en de afdrukinstructies zoals beschreven in bijlage 5 'Proof of Concept verificatieprocedure'. De Opdrachtnemer met de laagste ingediende prijs draagt zorg voor de juiste instellingen op IEDERE machine om minimaal de aangeboden kwaliteit te kunnen garanderen.</p> <p>Het is NIET de bedoeling dat de Opdrachtgever een instructie krijgt om zelf de machines naar het juiste niveau te brengen (hetgeen ook geldt voor de periode van de overeenkomst). Voorafgaand aan de POC zorgt de hoogst scorende Opdrachtnemer ervoor dat de machines 100% testbaar zijn, waaronder alle software en de afdrukkwaliteit. Zij bevestigt dit aan de Opdrachtgever per email, pas daarna zal de POC verificatieprocedure aanvangen. Ook al verzuimd Opdrachtnemer dit: als de POC wordt aangevangen zal dit gezien worden als een 100% voorbereide POC. Alsdan blijkt dat nog niet alles is voorbereid zal dit worden aangemerkt als niet geslaagd. Als uit de POC blijkt dat 1 of meer onderdelen eenvoudig zijn te herstellen (binnen 2 werkdagen) dan zal de Opdrachtnemer hiervoor eenmalig in de gelegenheid worden gesteld.</p> <p>Opdrachtnemers accepteren het Pdf-bestand "Testdocument Gemeente Tilburg" als zijnde een geschikt testdocument voor een office omgeving. Allereerst zal de Opdrachtgever bij de POC verifiëren dat de kwaliteit conform eisen is (conform de verificatieprocedure zoals beschreven in de bijlage 5 'Proof of Concept verificatieprocedure').</p>

Als deze afdrucken niet conform eisen is (te bepalen door minimaal drie materiedeskundigen van de Opdrachtgever) zijn zal de POC worden afgebroken en aangemerkt worden als niet geslaagd (tenzij een situatie zich leent voor een eenvoudig herstel. Het vervangen van een machine is daarbij geen eenvoudig herstel).

De testafdrukken, die tijdens deze POC-verificatieprocedure akkoord zijn bevonden, worden gedurende de periode van de overeenkomst gebruikt als uitgangspunt om de afdrukkwaliteit van de individuele machines te monitoren. Deze testafdrukken zullen door Opdrachtgever worden bewaard in een gesloten envelop in een kast en in geval van afdrukkwaliteitsproblemen als vergelijkingsmateriaal dienen om de negatieve afwijkingen in deze minimaal vereiste kwaliteit vast te stellen.

De beoogde opdrachtnemer maakt bij **implementatie** van iedere machine een set afdrucken in de oplage 5 met de vermelding (een sticker op de afdrucken) van het machinenummer (serienummer) en geeft deze ter goedkeuring af bij de Opdrachtgever. De Opdrachtgever zal deze afdrucken toetsen conform deze eis. Pas na akkoord van de Opdrachtgever van de afdrucken van ALLE machines is er sprake van een goedgekeurde implementatie. Negatieve afwijkingen worden door de beoogde Opdrachtnemer binnen een termijn van 14 werkdagen na het vaststellen van het gebrek van de afdrukkwaliteit hersteld zonder dat er een discussie ontstaat over de proportionaliteit van de afwijking. Indien dit herstel niet heeft plaatsgevonden binnen de termijn van 14 werkdagen behoeft Opdrachtgever geen vergoeding te betalen voor de machines tot het moment van volledig herstel, zonder dat de looptijd van de overeenkomst verlengd gaat worden.

Gedurende de eerste 12 maanden van de overeenkomst geldt:

Als deze hiervoor beschreven situatie inzake afwijkingen langer dan 2 maanden duurt (na eerste melding door Opdrachtgever) is Opdrachtnemer duurzaam in verzuim en kan Opdrachtgever zonder verdere in gebreke stelling de overeenkomst buitengerechtelijk ontbinden middels een aangetekend schrijven..

In die situatie zal Opdrachtnemer de machines nog ter beschikking moeten stellen tegen de tarieven van het prijzenblad minus 50% totdat een andere leverancier/Opdrachtnemer nieuwe machines geplaatst heeft. De afdrucken worden tegen maximaal het tarief van het prijzenblad vergoed.

Gedurende de contractperiode na de eerste twaalf maanden:

Na de eerste twaalf maanden zal Opdrachtgever rekening houden met enige gebruikersslijtage en zal bij significante afwijkingen (strepen/vlekken/dichtlopen van rasters/niet meer zichtbaar zijn van onderdelen van een afdruk) de Opdrachtnemer verzoeken om de betreffende machine te herstellen, of technisch te ruilen als Opdrachtgever van mening is dat de betreffende machine duurzaam in gebreke is. Na het eerste contractjaar geldt nog steeds de norm van de afdrukkwaliteit van de inschrijving alleen zal Opdrachtgever in de beoordeling rekening houden met voornoemde.

Indien de afdrukkwaliteit (te beoordelen door Opdrachtgever) van minimaal 5 van de willekeurige type machines negatief afwijkt (geheel te beoordelen door de Opdrachtgever), wordt dit gemeld bij Opdrachtnemer waarna Opdrachtnemer binnen 5 werkdagen correctief/ preventief onderhoud op alle machines van dat betreffende type (of meerdere types) uitvoert. Correctief/preventief onderhoud kan ook op 1 machine gevraagd worden als de afdrukkwaliteit niet minimaal vergelijkbaar is met de testdocumenten, uitgevoerd door de Opdrachtnemer binnen 8 werkuren na melding van de klacht door de Opdrachtgever.

	<p>Dit kan betekenen dat er onderdelen vervangen moeten worden om de gewenste kwaliteit te bereiken. Als er wordt vastgesteld door de Opdrachtgever dat op deze manier de gewenste afdrukkwaliteit (te beoordelen door de Opdrachtgever) niet te realiseren valt, zal de Opdrachtnemer de machine(s) binnen 5 werkdagen kosteloos vervangen (technisch ruilen) voor een andere beter functionerende machine. Om discussies te voorkomen dient als uitgangspunt bij de beoordeling van de afdrukkwaliteit te gelden: een afdruk op hetzelfde papier (merk/type) met hetzelfde beeld (test/bronbestand) als tijdens de acceptatiefase op dezelfde machines. Gedurende het vierde contractjaar zal Opdrachtnemer alle machines op afdrukkwaliteit gaan toetsen en deze afdrukken bij Opdrachtgever ter beoordeling neerleggen.</p> <p>Voor de machines geldt dat de Opdrachtnemer nimmer aan de Opdrachtgever zal en kan vragen om de machines ZELF naar het juiste kwaliteitsniveau bij te stellen. Dit is een taak van de Opdrachtnemer. Als deze situatie langer dan 2 maanden duurt (na eerste melding door Opdrachtgever) is Opdrachtnemer duurzaam in verzuim en kan Opdrachtgever zonder verdere in gebreke stelling de overeenkomst buitengerechtelijk ontbinden middels een aangetekend schrijven. In die situatie zal Opdrachtnemer de machines nog ter beschikking moeten stellen tegen de tarieven van het prijzenblad minus 50% totdat een andere leverancier/Opdrachtnemer nieuwe machines geplaatst heeft. De afdrukken worden tegen maximaal het tarief van het prijzenblad vergoed.</p>
33.	Foutomschrijving (papierstoring, paperless, toner bijna op) moeten op het bedieningspaneel/ display zichtbaar zijn en er komt een automatische melding in het beheerportal en een E-mail notificatie naar het Servicepunt.
34.	Opdrachtnemer levert een geschikte printerdriver die onderscheid maakt tussen zwart-wit en full color afdrukken, ook binnen één printopdracht. De functionaliteit van de uniforme printerdriver dient volledig werkzaam te zijn binnen de werkplek en netwerk omgeving van de opdrachtgever.
35.	<p>De geleverde apparatuur, programmatuur en drivers moeten compatible zijn met de IT-infrastructuur van Opdrachtgever.</p> <p>Opdrachtgever maakt gebruik van:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Netwerk: 1Gb full duplex met RJ45 aansluitingen; • Windows 10 en hoger op de werkplekken (fysiek en virtueel); • Virtuele desktop en virtuele applicatie omgeving op basis Citrix en Windows365; • Windows server 2022 en hoger; • Unix en Linux; • Mac OS 10.x en hoger; • MS Office 365 Cloud (let op: scannen moet ook kunnen naar deze Cloud oplossing met name de onderdelen Onedrive en sharepoint online) • Compatible met Universal print van Microsoft (Office 365) • Het moet mogelijk zijn om te scannen/printen naar een lokale netwerkfolder. • Apple Iphone IOS versie 25 en hoger. • Apple IpadOS versie 25 en hoger. • Androidversie 13 en hoger • De volgende protocollen: TCP/IP, LPD, IPP, SNMPv3, EAP-TLS, TLS versie 1.2 of hoger, https, LDAP en 802.1x. Deze moeten ondersteunt worden. • Een Netskope One SASE omgeving. Print opdrachten moeten via deze omgeving verstuurd kunnen worden. Managed client -> Netskope -> Print mgmt (follow me) -> fysieke MFP.

	<p>Opdrachtnemer draagt zorg voor aansluiting van alle gevraagde software en hardware EN bij hogere versies.</p> <p>Iedere locatie heeft zijn eigen netwerk, elke type MFP\Printer heeft een eigen vLAN. Alle MFP's kunnen communiceren met de centrale printmanagementoplossing. Er is 1 printmanagementoplossing voor het gehele printerpark.</p> <p>Moderne authenticatieprotocollen zoals SAML 2.0, Oauth 2.0 & OIDC moeten ondersteund worden. MFA icm EntraID moet ondersteund worden.</p>
36.	Opdrachtnemer zal zich na gunning informeren over de netwerksituatie bij de betreffende locaties. Opdrachtnemer draagt ervoor zorg dat bij implementatie geen onduidelijkheden of discussies over meer kosten ontstaan over de implementatie.
37.	Ladeaansturing: De huisstijl moet volgens de bestaande definities te regelen zijn zonder cosmetische aanpassing van bestaande sjablonen waarin de ladeaansturing geregeld wordt. Dit zal in de POC verificatieprocedure uitgebreid bekeken worden. Er zal een eenmalige aanpassing van de sjablonen door de Opdrachtgever plaatsvinden tijdens het implementatietraject.
38.	De printdrivers dienen Microsoft gesigneerd te zijn. Alle opties en functionaliteit van de printerdriver moeten bruikbaar zijn.
39.	Generieke printerdriver: Vanwege standaardisatie in beheer wenst Opdrachtgever gebruik te maken van gecertificeerde generieke printerdriver welke volledige functionaliteit biedt op alle machines. Er dient ook een generiek-driver geleverd te worden voor MAC OS X 10.9 en hoger. Opdrachtnemer draagt zorg voor aansluiting van alle gevraagde software en hardware.
40.	<p>Netwerk: Bij plaatsing van netwerkapparatuur gelden de volgende technische randvoorwaarden:</p> <p>De apparatuur dient 1Gbit/s ethernet te ondersteunen. Als bekabeling dient UTP van minimaal Cat5e gebruikt te worden.” Per outlet niet meer dan 1 apparaat, geen splitters of hubs/ switches bij de machines plaatsen.</p>
41.	Alle data moeten encrypted over (https) beveiligde verbindingen worden getransporteerd. Data op de Harde Schijf (HDD of SSD) van de machines dienen altijd te zijn beschermd via encryptie.
42.	<p>Opdrachtnemer garandeert firmware updates gedurende de looptijd van het contract met als doel gedetecteerde Critical Vulnerabilities in firmware- en software te kunnen verhelpen. Indien blijkt dat de gebruikte hardware onderdeel is van de gedetecteerde kwetsbaarheid, wordt de hardware vervangen door hardware die deze kwetsbaarheid niet heeft. Bepaling of de firmware van een machine wel of niet een Critical Vulnerability bevat wordt door Opdrachtgever vastgesteld aan de hand van de CVSS v3.0 Ratings norm met behulp van het Vulnerability Management Platform van HOLM security.</p> <p>Updates en updaten van drivers zijn gedurende de gehele periode van de overeenkomst bij de prijs inbegrepen. De Opdrachtgever wil gebruik maken van de nieuwste versies gedurende de gehele looptijd van het contract, van de drivers en firmware updates.</p> <p>Opdrachtnemer dient dit proactief te verzorgen, pas na akkoord van de Opdrachtgever. Op een eerste verzoek van Opdrachtgever voert Opdrachtnemer op alle gevraagde machines binnen 10 werkdagen een firmware update uit, ook al is Opdrachtnemer zelf van mening dat dit niet nodig is.</p>

43.	<p>Opdrachtnemer levert een SaaS-dienst ter ondersteuning van het printproces en het beheer van de printmanagementapplicatie. Opdrachtnemer is in staat om deze SaaS-dienst om te zetten naar een On Premise oplossing gedurende de looptijd van het contract, op verzoek van Opdrachtgever. Indien dit gewenst is, zal opdrachtgever dit minimaal 6 maanden van tevoren aangeven bij opdrachtnemer.</p> <p>Note. Een lokale follow-me oplossing zal moeten draaien op virtuele servers (op basis van Vmware ESX 6.x en hoger).</p> <p>De kosten hiervoor dient Opdrachtnemer optioneel op te geven op het Prijzenblad.</p>
Nr.	Niveau van dienstverlening Geldend voor alle printers en MFP's
44.	<p>De aangeboden oplossing beschikt over een beheer applicatie waarin storingen automatisch worden geregistreerd en realtime inzichtelijk zijn voor Opdrachtgever. Tevens is het mogelijk automatische e-mailnotificaties te versturen naar door Opdrachtgever opgegeven adressen. Alle storingen en opvolging worden vastgelegd in een raadpleegbare audittrail.</p> <p>Voor storingen geldt als uitgangspunt een maximale hersteltijd van 8 werkuren (ma–vr 08:00–17:00). De hersteltijd start bij automatische detectie of registratie, afhankelijk van welk moment eerder is.</p> <p>De apparatuur genereert foutcodes die door Opdrachtgever, op basis van een voorstel van Opdrachtnemer, worden geclassificeerd in 1e-, 2e- en 3e-lijns ondersteuning. Opdrachtnemer levert na gunning een concept-foutcodematrix aan. De definitieve foutcodematrix wordt uiterlijk bij livegang vastgesteld en maakt onderdeel uit van de overeenkomst. Per foutcode worden classificatie, serviceniveau, hersteltijd, escalatie en meldingsroute vastgelegd.</p> <p>Afwijkingen van de hersteltijd zijn uitsluitend toegestaan indien expliciet opgenomen in de foutcodematrix en vooraf door Opdrachtgever geaccordeerd.</p> <p>3e-lijns storingen worden automatisch gemeld bij de servicedesk van Opdrachtnemer. Opdrachtgever heeft inzicht in deze meldingen. Bij uitval van automatische meldingen is een alternatieve procedure beschikbaar.</p>
45.	<p>Opdrachtnemer garandeert gekwalificeerde vervanging binnen vijf werkdagen na melding bij Opdrachtnemer, bij een storing die langer dan drie werkdagen duurt, indien de storing toerekenbaar is aan Opdrachtnemer.</p>
46.	<p>Aard van de dienstverlening: all-in, zowel preventief (ter voorkoming van klachten en storingen) als correctief (oplossen van klachten en storingen). Onder preventief en correctief onderhoud verstaat de Opdrachtgever tevens het gebruik en op peil houden door de Opdrachtnemer van de afdrukkwaliteit.</p>
47.	<p>Er dient een Nederlandstalige servicedesk telefonisch en/of per e-mail beschikbaar te zijn voor vragen of meldingen. Deze dient op werkdagen (ma t/m vr m.u.v. officiële feestdagen) van 8.00 tot 17.30 uur bereikbaar te zijn). De wachttijd in geval van telefonische vragen of meldingen bedraagt maximaal 10 minuten.</p>
48.	<p>Indien een printer of een MFP gedurende 1 kwartaal een hogere downtime (indien toerekenbaar aan Opdrachtnemer) van 5% laat zien dient de Opdrachtnemer de machine binnen 14 dagen kosteloos te vervangen door een ander beter functionerend systeem (hetzelfde type).</p>

49.	<p>De Opdrachtnemer levert bij de POC een implementatieplan (die ook als zodanig wordt uitgevoerd) met daarin ten minste de volgende informatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Samenstelling projectteam (functies). - Projectplan. - Tijdsplanning. - Communicatie binnen Opdrachtgever. - Training en instructie. <p>Opdrachtgever stelt één contactpersoon/projectleider ter beschikking met wie de verdere implementatie moet worden afgestemd.</p>
50.	<p>De beoogde projectleider van Opdrachtnemer die bij de implementatie van alle machines betrokken is dient op de hoogte te zijn van de onderhavige aanbesteding en is op de hoogte van de vereisten en aangeboden kwaliteit op basis van de gestelde gunningscriteria. In geval van onvoorziene omstandigheden draagt Opdrachtnemer zorg voor een juiste en volledige overdracht van benodigde informatie.</p>
51.	<p>Opdrachtnemer zal NIET zonder toestemming van de contractmanager nadere afspraken met locaties of afdelingen maken. Nadere (niet schriftelijk goedgekeurde) afspraken betreffen bijvoorbeeld: andere type machines dan uit het prijzenblad, omruilingen, bijplaatsingen, retourneren of welke afwijkende afspraak dan ook. Nadere afspraken zijn nietig.</p>
52.	<p>Het reinigen, vervangen van filters en verhelpen van eventuele mankementen dient in het reguliere preventieve onderhoud te worden opgenomen. Opdrachtnemer dient (zodra nodig) de fuserunits en drums te vervangen.</p>
53.	<p>Opdrachtnemer kan kopieën van gegevensbestanden gebruiken voor testdoeleinden tijdens de POC. Opdrachtnemer mag deze gegevensbestanden niet openbaar maken en moet ze na de POC vernietigen.</p>
54.	<p>Er dienen maatregelen getroffen te worden door Opdrachtnemer dat haar medewerkers geen kwaadaardige software op het netwerk van de Opdrachtgever kan installeren.</p>
55.	<p>Levertijd Zodra er een gespecificeerde bestelling voor machines en software heeft plaatsgevonden bestaande uit: aantal per type, opties per apparaat en afleverlocatie, geldt het volgende: Bij de initiële (eerste) volledige levering bedraagt de maximale levertijd 40 werkdagen na besteldatum. Onder de levering verstaan wij het volledig functionerend opleveren van de bestelde apparatuur, software en bestelde opties. Als de levering later gaat plaatsvinden zullen die dagen van de vergoeding worden afgetrokken zonder dat de expiratiedatum opschuift.</p> <p>Voor de daadwerkelijke gespecificeerde bestelling zal er uitsluitend gebruik worden gemaakt van het bestelformulier (zie bijlage 14) van Opdrachtgever. Opdrachtnemer zal nimmer eigen bestelformulieren ter ondertekening aanbieden, mocht zij dit toch doen dan zijn deze bestellingen niet rechtsgeldig en nietig.</p>
56.	<p>Bijplaatsing Aanbestedende dienst beschikt over de mogelijkheid om gedurende de gehele initiële looptijd (60 maanden) van de overeenkomst machines te kunnen bijplaatsen. Bijplaatsing van fabrieksnieuwe machines gedurende de initiële looptijd van de overeenkomst is mogelijk tegen dezelfde voorwaarden en condities als de initieel geleverde machines en software en met minimaal dezelfde afdrukkwaliteit.</p> <p>Voor jaar 4 en 5 mag ook refurbished apparatuur worden geleverd mits deze apparatuur voldoet aan het vereiste in de aanbestedingsdocumenten.</p>

	Indien gedurende de optie jaren bijplaatsing gewenst is, zullen de condities hiervoor in overleg tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer bepaald worden.
57.	Bijplaatsing van printers, MFP's en software, conform voorwaarden en condities zoals in de voorgaande eis beschreven, dient dit te geschieden binnen een termijn van 15 werkdagen na het eerste verzoek hiertoe. Indien er sprake is van bijplaatsing zal er uitsluitend gebruik worden gemaakt van het bestelformulier.
58.	In geval van retournering van printers en MFP's of bij het einde van de looptijd van de overeenkomst dient de terugname van de machines te geschieden binnen een termijn van 10 werkdagen na eerste verzoek.
59.	De Opdrachtgever verkrijgt een separate afdrukprijs, zonder vastgelegd afdrukvolume. Er is nimmer een contractvolume van toepassing.
60.	Opdrachtnemer stemt er mee in dat een door Opdrachtgever ingeschakelde derde diverse soorten audits gaat verzorgen op de leveringen, servicelevel, afdrukkwaliteit etc.
61.	Opdrachtnemer hanteert alle richtlijnen van de overheid inzake beveiliging van persoonsgegevens, waaronder het meest recente besluit 'voorschrift informatiebeveiliging Rijksoverheid' (zie voor meer informatie wetten.overheid.nl) evenals eigen privacy-documenten. Bij eventuele datalekken of andere beveiligingsissues (in welke vorm dan ook) rapporteert de Opdrachtnemer dit na constatering onverwijld bij de contactpersoon van de Opdrachtgever, waarbij er een oplossing voor het probleem geboden en gerapporteerd wordt. Het door Opdrachtnemer niet naleven van de wettelijke verplichtingen in het kader van datalekken kan leiden tot het verleggen van de aansprakelijkheid van Opdrachtgever naar Opdrachtnemer. Omdat Opdrachtnemer bij eventuele storingen, onderhoud, etc. toegang heeft tot de harde schijf van de machine en mogelijk ook persoonsgegevens, zal er een verwerkersovereenkomst (Bijlage 6) worden aangegaan. Alle maatregelen inzake beveiliging zal in deze overeenkomst worden vastgelegd.
62.	Opdrachtnemer stelt uiterlijk voorafgaand aan de livegang, in samenwerking met Opdrachtgever, een Dienst Afspraak Plan (DAP) op. Het DAP beschrijft ten minste: – de dienstverlening en verantwoordelijkheden van Opdrachtnemer en Opdrachtgever; – de inrichting van de servicedesk (1e-, 2e- en 3e-lijn); – de foutcodematrix en bijbehorende serviceniveaus; – meldings-, escalatie- en rapportageprocessen; – overlegstructuur en evaluatiemomenten; – overdracht van implementatie naar beheer. Het DAP wordt ter goedkeuring voorgelegd aan Opdrachtgever. Na goedkeuring maakt het DAP integraal onderdeel uit van de overeenkomst.

Nr. Specifieke eisen - printers (type 1)

63.	<p>Oprachtgever vraagt het volgende type printer:</p> <p>Type 1: zwart-wit printer minimaal 40 PPM A4 (PPM op basis van A4 enkelzijdig, 80 grm2)</p> <p>Een indicatie van de aantallen machines EN inschatting van het totaal aantal afdrucken treft u aan op het prijzenblad.</p>
64.	<p>De printers worden ingezet om officiële documenten uit te printen en zijn daarvoor onvoorwaardelijk geschikt. Voorbeelden van deze bedrijf kritische printprocessen zijn: uittreksels, vergunningen, beschikkingen, certificaten, correspondentie met burgers en identiteit gerelateerde documenten.</p>
65.	<p>De printer beschikt standaard over minimaal 2 laden van minimaal 500 vel A4 80 grm2 en optioneel uit te breiden tot 3, 4 en 5 stapelbare A4 papierladen van minimaal 500 vel 80 grm2 en een handinvoer met de onderstaande mediaverdeling:</p> <p>Lade 1 Briefpapier Lade 2 Beveiligd papier Lade 3 Akte papier Lade 4 RDW papier Lade 5 Blanco papier</p> <p>De printer kan probleemloos deze papiersoorten verwerken. Optioneel dienen Opdrachtnemers de kosten voor de extra laden op te geven op het Prijzenblad.</p>
66.	<p>End of life machines (EOL binnen 12 maanden na gunning) zijn niet toegestaan.</p>
67.	<p>Er mag geen full color printer geleverd worden.</p>
68.	<p>Alle laserprint geschikte papiersoorten A5 en A4, van 80 grams tot en met 220 grams, zijn vanuit de papierlade automatisch dubbelzijdig verwerkbaar en tot 250 gr/m² (enkelzijdig) uit de handinvoer.</p>
69.	<p>Default instelling: dubbelzijdig afdrucken voor iedere nieuwe printopdracht. Enkelzijdig afdrucken dient per printer instelbaar te zijn.</p>
70.	<p>Minimale afdrukresolutie: 1.200 x 1.200 dpi.</p>
71.	<p>Op de uitvoerunit dient minimaal 250 vel A4 80 gr/ m2 te kunnen.</p>
72.	<p>De printers zijn allemaal van hetzelfde type en uitvoering (uniforme plaatsing) en toners zijn altijd uitwisselbaar tussen deze printers.</p>
73.	<p>De printers (type 1) moeten plaatsbaar zijn in de nissen van de gemeente Tilburg, die een formaat (binnenmaats) kennen van:</p> <p>Meubilair dienstverlening stadswinkel b x d = 62 cm x 55 cm</p>
74.	<p>Generieke PCL6 (of hoger): Vanwege standaardisatie in beheer wenst opdrachtgever gebruik te maken van gecertificeerde generieke Nederlandstalige printerdriver welke volledige functionaliteit biedt op alle machines. Opdrachtnemer draagt zorg voor aansluiting van alle gevraagde software en hardware.</p>

75.	De printers (type 1) dienen NIET gekoppeld te worden aan het printmanagementsysteem (maar zonder identificatie) waarbij rechtstreeks printen mogelijk is. De printers staan in een apart netwerk.
76.	Alle printers dienen op de actuele (in 2026) lijst van door de wettelijke vereisten en keuringsnorm COT/Nebest goedgekeurde printers voor te komen en zowel bij implementatie als gedurende de looptijd door de Opdrachtgever COT gecertificeerd te kunnen worden. Opdrachtnemer garandeert daarmee dat deze printers geschikt zijn voor het printen van de aktes die door de Burgerlijke stand van Opdrachtgever worden gebruikt.
77.	De printoplossing moet de tekensets van de gemeente ondersteunen (true type fonts) om ook in buitenlandse talen met daarbij behorende tekens te kunnen printen. Eventuele implementatie hiervan zit bij de prijzen inbegrepen.
78.	Afdrukbeveiliging die minimaal voldoet aan: AES-256 versleutelde harde schijf, automatische overschrijving van data op de harde schijf, logging van gebruikersactiviteiten. Logging & auditing (AVG-proof) Logregistratie van Printopdrachten, Inlogpogingen en Beheeracties. Logs zijn exporteerbaar naar SIEM. Logdata is minimaal 12 maanden beschikbaar. Logs mogen geen inhoud van documenten bevatten.
79.	USB-poorten: deze zijn fysiek afsluitbaar of softwarematig uitgeschakeld.

Scannen - alle MFP's (type 2 & 3)	
Nr.	Scannen A3 geldt alleen voor type 3
80.	De scanner is van minimaal dezelfde kwaliteit als die van de aangeboden kwaliteit bij de POC. De norm hiervoor is de kopieer-kwaliteit van de afdrucken die tijdens de POC zijn gemaakt ten behoeve van de normering afdrukkwaliteit.
81.	De machines zijn geschikt voor scannen naar eigen netwerkfolder OneDrive (automatisch gekoppeld aan de identificatie).
82.	Scannen naar een eigen e-mailadres door middel van ingeven e-mailadres, voorkeuze-toetsen en adresboek op de machines gekoppeld aan de aangeboden printmanagementoplossing van Opdrachtnemer.
83.	Scannen naar JPEG is mogelijk zonder aanvullende software.
84.	Scannen naar PDF, PDF/A-1b en OCR scannen (op de machine of via een aparte server) dient ook mogelijk te zijn. Het OCR-proces dient op de machine plaats te vinden. De output dient bewerkbare tekst te zijn, bijvoorbeeld een TXT-bestand. U mag software in de machine installeren, maar zeker niet op de server van de Opdrachtgever.
85.	Scan via ADF naar PDF, als losse pagina's of meerdere pagina's naar 1 PDF-document of een multiple PDF (per pagina een Pdf-bestand) zonder bewerkingen in aanvullende software.
86.	De standaard instelling voor een scanopdracht dient full color te zijn. Er dient wel een mogelijkheid te zijn om een zwart-wit scan in te schakelen (het dient ook mogelijk zijn om als standaard instelling voor een scanopdracht zwart-wit in te stellen).
87.	Scan instelbaar van 300 tot minimaal 600 dpi (of hoger), zonder aanvullende software.
88.	Iedere machine beschikt over een automatische documenten invoer (ADF), waarbij dubbelzijdig scannen in 1 doorgang mogelijk is met invoer voor minimaal 50 vellen à 80 gr/m ² .
89.	Bij samenstellen van een scan/kopieeropdracht moet de machine pagina's automatisch tellen voordat de opdracht vrijgegeven wordt. Daarnaast moet het bij het invoeren van originelen niet nodig zijn om het aantal pagina's in te voeren dan wel op te geven.
90.	Scannen mag alleen mogelijk zijn na identificatie. Scannen is mogelijk met meerdere scanprofielen die in het venster van de MFP te selecteren zijn.
91.	De apparatuur dient te voorzien in de mogelijkheid om per individuele gebruiker meerdere scanprofielen aan te maken, vast te leggen, te wijzigen en te verwijderen. Scanprofielen dienen op gebruikersniveau gekoppeld te kunnen worden en via een voorkeuzeknop of vergelijkbaar direct selectiemechanisme eenvoudig en eenduidig te activeren te zijn op de apparatuur. Per scanprofiel moeten minimaal de volgende parameters instelbaar zijn: <ul style="list-style-type: none"> • aanmaak en gebruik van scansets en subsets (onder meer ten behoeve van procesmatige producties zoals rechtbank- en burgerzaken); • scanresolutie; • enkelzijdig en/of dubbelzijdig scannen; • kleur of zwart-wit. De inrichting en het beheer van scanprofielen dient door Opdrachtgever zelfstandig uitgevoerd te kunnen worden, zonder aanvullende kosten of tussenkomst van Opdrachtnemer.

92.	Compressie mag niet worden toegepast bij het scannen als Pdf-bestand. Scans moeten 100% voor wat betreft de bestandsgrootte zijn, er mag dus geen verkleining in de resolutie dan wel bestandsgrootte plaats vinden.
Nr.	Printen en kopiëren - alle MFP's (type 2 & 3)
	A3 geldt alleen voor type 3
93.	Opdrachtgever vraagt het volgende type MFP: Type 2: full color en zwart-wit MFP A4 (die kan printen, scannen en kopiëren) minimaal 30 PPM A4 (PPM op basis van A4 enkelzijdig, 80 gr/m²) Type 3: full color en zwart-wit MFP A4 en A3 (die kan printen, scannen en kopiëren) minimaal 40 PPM A4 (PPM op basis van A4 enkelzijdig, 80 gr/m²) Een indicatie van de aantallen machines EN inschatting van het totaal aantal afdrucken treft u aan op het Prijzenblad.
94.	Kopieermogelijkheid, met automatisch dubbelzijdig ingesteld bij kopiëren, tenzij het een enkelzijdig origineel betreft.
95.	De kopieerfunctie op de machines is in staat om met tekststand, fotostand en automatische formaatherkenning te werken.
96.	Verkleinen en vergroten (alle formaten) moet mogelijk zijn (traploos en in vaste stappen). De vaste stappen zijn: 1. Mogelijkheid van vergroten van A5 -> A4, A5 -> A3, A4 -> A3 2. Mogelijkheid van verkleinen van A3 -> A4, A3 -> A5, A4 -> A5
97.	De dubbelzijdige afdrukmodus (kopiëren en printen) moet minimaal 1:2, 2:1 en 2:2 aan kunnen.
98.	Scannen, printen en kopiëren mogen elkaar niet verstoren (opdrachten mogen in de uitvoer niet door elkaar lopen).
99.	MFP's (alleen type 3): Staand en liggend op A4 afdrucken is mogelijk, zowel enkelzijdig als dubbelzijdig.
Nr.	Functionele eisen - alle MFP's (type 2 & 3)
	A3 geldt alleen voor type 3
100.	Voor type 2 geldt: De MFP's beschikken over minimaal 2 papierladen à 500 vel A4 (80 gr/m ² papier). Het aantal laden is voor type 2 optioneel uit te breiden tot 3 of 4 stapelbare A4 laden à 500 vel A4 (80 gr/m ² papier). Optioneel dienen Opdrachtnemers de kosten voor de extra laden op te geven op het Prijzenblad.
101.	Indien Opdrachtnemer voor type 2 een MFP als tafelmodel aanbiedt dan geldt het volgende: Er dient dan optioneel een onderzetkast te worden aangeboden. Optioneel aan te bieden op het Prijzenblad.
102.	Voor type 3 geldt: De MFP's beschikken over minimaal 4 papierladen à 500 vel A4 en/of A3 (80 gr/m ² papier).

103.	Op de uitvoerunit dient minimaal 250 vel A4 80 gr/ m ² uit de MFP te kunnen uitgevoerd.
104.	De mogelijkheid voor afdrucken in full color dient uitgeschakeld te kunnen worden.
105.	Afdrukresolutie minimaal 600 x 600 dpi (zwart-wit en full color). Geïnterpoleerde afdrukresolutie is niet toegestaan.
106.	De MFP's dienen optioneel te kunnen beschikken over een inline niet-optie (automatisch) 1 nietje op 1 positie (linksboven) en 2 nietjes aan de lange zijde. Optioneel aan te bieden op het Prijzenblad.
107.	De niet-unit maakt geen beschadigingen in het papier of in de toner die het uiterlijk van de afdrucken negatief beïnvloeden.
108.	Alle laserprint geschikte papiersoorten A4 en A3, van 75 tot minimaal 120 gr/m ² papier, zijn vanuit de lade automatisch dubbelzijdig verwerkbaar en tot minimaal 220 gr/m ² (enkelzijdig) uit de handinvoer. A3, A4 en A5 papierverwerking is mogelijk via de handinvoer.
109.	De afdruksnelheden mogen niet teruglopen door zwaardere papiersoorten (> 100 gr/m ²) met meer dan 30% van de gevraagde snelheid, de aangeboden snelheid geldt hier niet.
110.	Voor type 3 geldt dat deze plaatsbaar moeten zijn in de nissen van de gemeente Tilburg, die een formaat (binnenmaats) kennen van: Stadswinkel werkverdiepingen b x d x h = 123 cm x 83 cm x 215 cm Stadhuis werkverdiepingen b x d x h = 123 cm x 83 cm x 153 cm
111.	De MFP's zijn gemakkelijk en zonder extra hulpmiddelen te verplaatsen onder andere ten behoeve van de schoonmaak rondom de MFP.
112.	Alleen type 3: Eenvoudige sorteeroptie voor A4 sets, gestaffeld of om-en-om en eventueel geniet.

Nr.	Eisen printmanagement - alle MFP's (type 2 & 3)
113.	<p>De MFP's dienen gekoppeld te worden aan een door Opdrachtnemer te leveren centrale Printmanagement softwareoplossing(en) voor het beveiligd printen (follow-me).</p> <p>Altijd en overal (binnen het gemeentelijke netwerk) printen in combinatie met deze printmanagementsoftware middels HID ISOPROX II Card. Follow-Me Printing via HID ISOPROX II Card en daarnaast (niet tegelijkertijd uiteraard) met eigen (persoonlijke) logincode op de MFP (beide moet mogelijk zijn op de MFP). Opdrachtnemer levert een fabrieksnieuwe geïntegreerde HID ISOPROX II Card kaartlezer om hiermee te koppelen.</p> <p>Dit moet een embedded systeem zijn waarbij de kaartlezer IN de MFP geïntegreerd is, dus geen losse palen of aan/op de MFP gemonteerde kaartlezers.</p> <p>Mogelijk zal gedurende de looptijd overgegaan worden op printen middels Mifare/NFC.</p>
114.	<p>Follow-Me Printing (*)</p> <p>Printen is mogelijk na identificatie op ieder willekeurige MFP binnen dezelfde netwerkgeving.</p> <p>De follow-me oplossing moet ingericht te worden met 1 centrale active directory\EntraID. Printopdrachten moeten maximaal 5 werkdagen, of door de Opdrachtgever ander in te stellen termijn, in de wachtrij blijven staan, daarna moeten ze automatisch verwijderd worden.</p> <p>(*) Follow-me is hier gebruikt als functionele omschrijving, niet als een merkgebonden oplossing.</p> <p>Aanbestedende dienst heeft voor elke gegadigde 2 testpassen gereedliggen om testen mee uit te voeren. Deze kunt u opvragen door een e-mail te sturen naar de contactpersoon van deze aanbesteding onder vermelding van de NAW-gegevens waar de passen naar toe kunnen worden verzonden. Na de uiterste termijn voor het indienen van de inschrijvingen dient iedere gegadigde de testpassen retour te zenden.</p>
115.	<p>Functionele eis van Follow-me: na het geven van de printopdracht kan deze opdracht op elke willekeurige MFP die in follow-me staat worden afgedrukt. De printopdracht gaat niet specifiek naar een bepaalde MFP, maar moet door de gebruiker worden vrijgegeven op een door de gebruiker te kiezen MFP. M.a.w. de printopdracht wordt bewaard in de printserver tot deze wordt vrijgegeven na identificatie op de MFP.</p>
116.	<p>Een gebruiker kan na identificatie (op een MFP) scannen naar het eigen bedrijfs e-mailaccount\adres van de gemeente Tilburg zonder dat deze door de gebruiker nog hoeft te worden ingevoerd.</p>
117.	<p>Het versturen van een printopdracht kan locatie onafhankelijk (dus ook vanuit een thuisomgeving) plaatsvinden. Dit dient via een printerdriver, e-mail en app plaats te kunnen vinden. Opdrachtnemer levert de gehele follow-me oplossing all-in aan, dat wil zeggen inclusief licenties, software, onderhoud, implementatie, kaartlezers en andere benodigdheden die hiervoor noodzakelijk zijn, maar dus exclusief de passen zelf. Indien er sprake is van bijplaatsing en/of retourneren met follow-me geldt de prijs voor de machine en de prijs voor follow-me (per maand en per machine).</p>
118.	<p>Ook bij de follow-me configuratie dienen afdrucken per pagina tegen verschillende tarieven/tikken kunnen worden afgerekend of het nu een zwart-wit of een full color pagina, een enkelzijdige of een dubbelzijdige afdruk betreft (ook binnen één kopieer- en</p>

	printopdracht). Alle eerdergenoemde eisen geldend voor de MFP's dienen mogelijk te zijn in combinatie met deze follow-me configuratie.
119.	Alle MFP's dienen te worden voorzien van Softwareoplossing(en) voor het beveiligd printen en follow-me waarbij de data altijd versleuteld is. Altijd en overal printen in combinatie met door opdrachtnemer geleverde software. Dit geldt zowel voor de vaste werkplekken (AD-koppeling) als devices van de medewerkers EN devices van gastgebruikers. Het mag niet mogelijk zijn dat gasten zonder toestemming kunnen printen op de MFP's.
120.	Het moet mogelijk zijn om per gebruiker en gebruikersgroepen in te kunnen stellen dat boven een bepaalde afdruk-hoeveelheid (bijv. 100 afdrukken) niet meer afgedrukt kan worden. Deze gebruiker moet dan de afdrukken naar de externe repro verzenden.
121.	Alle MFP's moeten van een (embedded) identificatiesysteem worden voorzien. De gebruiker moet zich op een MFP identificeren met behulp van de toegangspas van de gebruiker of door het invoeren van gebruikers credentials (userid + wachtwoord). De identificatie is automatisch gekoppeld met het netwerk zonder dat de gebruiker door een gebruikerslijst hoeft te lopen. Na identificatie krijgt de gebruiker uitsluitend toegang tot de eigen printerwachtrij. Na deze identificatie moeten de volgende functionaliteiten beschikbaar zijn: kopiëren, scannen en printen. Zonder identificatie mag er geen gebruik van de MFP's mogelijk zijn, zowel binnen als buiten follow-me om.
122.	Opdrachtnemer voorziet in een printportaal waarmee derden instaat zijn documenten naar de MFP's te sturen en deze op elke MFP binnen het netwerk af te drukken. Derden dienen hiervoor in het printportaal een los gebruikersaccount aan te maken.
123.	De Printermanagementsoftware draait vanuit één systeem en is centraal beheersbaar. De software is gekoppeld met het Active Directory\EntraID van de Opdrachtgever t.b.v. authenticatie en autorisatie. Autorisaties zijn vastgelegd in een transparante autorisatiemethode zoals ABAC en RBAC (met rollen/functies en bijbehorende rechten). * Er is een strikte functiescheiding toegepast en autorisaties zijn duidelijk. * Role Based Acces Control ("RBAC") of Attribute Based Access Control ("ABAC") wordt toegepast. * Autorisaties zijn ingericht op basis van "need to know" (alleen personen die informatie nodig hebben voor het uitvoeren van hun werkzaamheden hebben toegang). * Rechten dienen te worden toegekend volgens het "Least Privileges" principe. * Functiescheiding tussen Beheer en Functioneel gebruik is ingericht."
124.	De volledige kosten voor de eventueel benodigde 'printmanagement' zoals installatie/communicatie/onderhoud/upgrades en service ten behoeve van een werkend printmanagement dienen op het prijzenblad PER type PER maand te worden opgegeven onder 'Printmanagement'. Daarnaast dient Opdrachtnemer, indien nodig, de kosten voor de gehele printmanagement koppeling aan te bieden op het prijzenblad, totaal per maand ongeacht het aantal machines.
125.	Alle MFP's moeten probleemloos te connecteren zijn zonder dat er sprake is van een snelheidsverlies of verlies van afdrukkwaliteit (ook bij dubbelzijdig afdrukken) lager dan de minimaal gevraagde snelheid, met of zonder een koppeling met het printmanagementsysteem. Opdrachtnemer biedt eventueel snellere machines aan (bij haar inschrijving) om aan deze eis te kunnen voldoen.
126.	Na identificatie kan de gebruiker aan de hand van de volledige bestandsnaam en timestamp zien welke opdrachten wanneer verzonden zijn en kan de gebruiker opdrachten verwijderen en/of printen.

127.	Het moet ook mogelijk zijn om MFP's zonder printmanagementsysteem te plaatsen, voorzien van een printerwachtrij. Andere gebruikers mogen dan GEEN toegang krijgen tot andere dan hun eigen printerwachtrij daar waar er geen koppeling is.
128.	Er vindt geen dataopslag plaats buiten de EU/EER.
129.	De oplossing moet standaard zo zijn ingericht dat: <ul style="list-style-type: none"> • Geen anonieme print mogelijk is. • Geen scan naar onbeheerde externe adressen mogelijk is. • USB-functionaliteit standaard uitgeschakeld is (tenzij expliciet geautoriseerd). • Automatische logout ≤ 60 seconden (of een andere door Opdrachtgever in te stellen tijd).
Nr.	Eisen Informatiebeveiliging & Privacy Non Functionals
130.	Opdrachtnemer voldoet aan alle relevante en actuele wet- en regelgeving op het gebied van informatiebeveiliging die van toepassing is binnen Nederland en de Europese Unie, waaronder maar niet beperkt tot: <ul style="list-style-type: none"> - De Cyberbeveiligingswet (implementatie van de NIS2-richtlijn) - De Cyber Resilience Act <p>Daarnaast volgt Opdrachtnemer de actuele richtlijnen en best practices van gezaghebbende instanties, waaronder in ieder geval:</p> <ul style="list-style-type: none"> - De Informatiebeveiligingsdienst (IBD) - Het Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC) <p>Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om naleving te toetsen, onder andere via publiek beschikbare bronnen en tools (zoals internet.nl) en door beoordeling van de door Opdrachtnemer geleverde documentatie.</p>
131.	Het inlogportaal van de Opdrachtgever dient gebruikt te worden voor identificatie en authenticatie. Dit omvat onder andere het gebruik van user principal name (upn), wachtwoord en MFA. Daarna kan via SSO ingelogd worden. Single Sign On dient ingericht te zijn via Microsoft Entra ID.
132.	Opdrachtnemer heeft maatregelen getroffen ten behoeve van het voorkomen van misbruik van informatie door personeel en (onder)aannemers en het ten onrechte verstrekken van informatie aan onbevoegden. Deze maatregelen kunnen zowel technisch, op personele vlak, maar ook procesmatig zijn.
133.	Opdrachtnemer heeft maatregelen getroffen ten behoeve van het voorkomen van misbruik van informatie door personeel en (onder)aannemers en het ten onrechte verstrekken van informatie aan onbevoegden. Deze maatregelen kunnen zowel technisch, op personele vlak, maar ook procesmatig zijn.
134.	De aangeboden oplossing dient ondergebracht te zijn binnen de EER (Europese Economische Ruimte).
135.	De aangeboden oplossing dient logisch gescheiden te zijn van andere partijen.
136.	De data vertrouwelijkheid van Opdrachtgever onderscheidt 4 niveaus: publieke, interne, vertrouwelijke en geheime data. Databeveiliging in rust: Voor vertrouwelijke informatie is encryptie van data in rust sterk aanbevolen. Voor geheime data is encryptie van data in ruste verplicht.

	Databeveiliging in transit: Opdrachtnemer heeft aantoonbaar maatregelen ingevoerd om de kans dat informatie kan worden onderschept tijdens transport/overdracht door onbevoegden te minimaliseren.
137.	Opdrachtnemer dient te beschikken over inzichtelijke datastromen. U beschrijft de verschillende datastromen van het systeem met externe koppelvlakken. Dit gebeurt in overleg met gemeente Tilburg volgens een vooraf gedefinieerd model Datastromen.
138.	Het uitwisselen van informatie (bestanden) en toegang tot data-bronnen (via API's) dient aantoonbaar juist ingeregeld te zijn.
139.	De aangeboden oplossing dient koppelbaar te zijn met het integratieplatform van Opdrachtgever (Tilburgse Integratie Platform of opvolger). Indien gebruik wordt gemaakt van API-koppelingen, moeten deze: - voldoen aan gangbare standaarden (zoals REST/JSON); - beveiligd zijn (o.a. authenticatie, autorisatie en versleuteling); - geschikt zijn om via een API Gateway te worden ontsloten. De concrete implementatie van integraties vindt plaats in afstemming met Opdrachtgever na gunning.
140.	Direct cloud-cloud verkeer dient vooraf te zijn afgestemd met gemeente Tilburg. In het geval hier sprake van is dient aangegeven te worden om welke verkeerstromen en wat voor data dit betreft.
141.	Data ontsluiting van M365 en overige data door applicaties van Opdrachtnemer dient via het Microsoft GRAPH protocol plaats te vinden. Ook hier geldt: gebruik van moderne identificatie en authenticatie methoden, role based access, least privileges.
142.	E-mail uit SaaS-oplossingen of andere externe applicaties versturen we altijd via onze eigen Tilburgse MS-Exchange Online oplossing door gebruik te maken van de MS Graph API. Met deze API kan op een veilige manier verbinding worden gelegd met onze e-mailoplossing en daarmee kan Bastion365 zijn werk blijven doen zodat onze e-mail omgeving veilig en compliant blijft. Daarnaast kunnen wij op deze manier een hoge mate van veiligheid en authenticiteit garanderen naar de gebruikers en ontvangers van verstuurd of ontvangen e-mailberichten. Indien de MS Graph API methode niet mogelijk is dan dient er gebruik gemaakt te worden van een SMTP connector. Indien aan bovenstaande eisen niet voldaan kan worden dan dienen er enkel e-mails te worden verstuurd zonder vertrouwelijke informatie. In de e-mails kan dan bijvoorbeeld verwezen worden naar inloggen op een portaal alwaar de ontvanger daar zelf de informatie ophaalt. Het is niet toegestaan om gebruik te maken van SPF records in DNS om e-mails te versturen namens de Gemeente Tilburg.
143.	Er zijn maatregelen getroffen om de dreiging van een hack/inbreuk en van kwaadaardige software te mitigeren. <ul style="list-style-type: none"> • AntiVirus software • Firewall met IDS/IPS • DLP • SIEM SOC – actieve monitoring & opvolging
144.	Hardening van systeem en proces is ingericht en toegepast. Aantoonbaar door:

	<ul style="list-style-type: none"> • Inrichten volgens hardenings baselines (CIS) • Uitschakelen van services die niet nodig zijn • Uitschakelen van poorten die niet nodig zijn • Uitschakelen van datanetwerk services die niet nodig zijn • Uitschakelen van default access points die niet nodig zijn • Uitschakelen van default accounts die niet nodig zijn
145.	Opdrachtnemer hanteert een actief patchmanagementbeleid waarbij kritische/hog risico kwetsbaarheden binnen een kalenderweek (deze termijn is in de lijn met de IBD/NCSC richtlijn) worden opgelost. In de tussentijd worden op basis van een expliciete risicoafweging tijdelijke mitigerende maatregelen getroffen.
146.	Opdrachtnemer is verplicht om 'hoog risico beveiligingsincidenten' (hoge kans en hoge impact, zoals ransomware aanvallen) binnen een dag te melden aan de gemeente Tilburg en maximaal binnen 1 kalenderweek op te lossen. Dit geldt ook voor afwijkend systeemgedrag met hoog risico's.
147.	<p>Indien er (naar bijvoorbeeld de IaaS omgeving van Gemeente Tilburg) remote sessies plaatsvinden dan geldt:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Het gebruik van RDP (remote desktopprotocol) is niet toegestaan tenzij dit - bij uitzondering - niet anders kan en deze aantoonbaar sterk beveiligd is met bijvoorbeeld TLS beveiliging in combinatie met een RDS Gateway of een VPN/SSH tunnel. * Publieke port forwarding is niet toegestaan. Diensten dienen binnen een beveiligde omgeving te worden aangeboden. Eventuele koppelingen dienen enkel via veilige verbindingen te verlopen. * Directe koppelingen met lokale hardware tijdens remote sessies zijn niet toegestaan, als voorbeeld geen lokale usb support tijdens een remote sessie. * Bij remote toegang om beheeractiviteiten uit te voeren dient gebruik te worden gemaakt van de door Gemeente Tilburg goedgekeurde inrichting. Afstemming hieromtrent dient vooraf plaats te vinden met IT- Architect , Technisch Beheer en - indien nodig - ISO/CISO van Opdrachtgever.
148.	Uitzonderingen op de eisen van informatiebeveiliging dienen door Opdrachtnemer vooraf besproken en goedgekeurd te worden door Opdrachtgever. Deze uitzonderingen worden vastgelegd, voorzien van motivatie en risicoanalyse. Opdrachtgever stemt dit af met onder andere aanvrager, leverancier, iso/ciso en de business proceseigenaar.
149.	Opdrachtgever blijft eigenaar van de gegevens die verwerkt worden in het kader van de uitvoering van de gemeentelijke ta(a)k(en) in de oplossing. Dat betekent dat deze gegevens te allen tijde uit het systeem geëxporteerd moeten kunnen worden en daarna uit het systeem verwijderd.
150.	Het dient mogelijk te zijn om geautomatiseerd in bulk te vernietigen van informatieobjecten in het systeem.
151.	Data blijft in de EER: er vindt geen dataverkeer plaats naar landen buiten de EER. Dienstverlening, Apparatuur, Programmatuur uit landen met een offensief cyberprogramma (zoals Rusland, China, Iran, Noord Korea) dient te worden vermeden.

Nr.	Duurzaamheid
152.	De aangeboden apparatuur moet voldoen aan de in Nederland geldende wettelijke voorschriften op het gebied van arbeidsomstandigheden, milieu, ergonomie en veiligheid. Het tonerpoeder bevat geen stoffen die gevaarlijk zijn voor het milieu of voor de gezondheid. De Opdrachtnemer spant zich aantoonbaar in om de milieubelasting zo klein mogelijk te houden.
153.	De stand-by tijd en de sluimertijd & slaapstand van de machines dienen configureerbaar te zijn.
154.	Opwarmtijden en snelheid naar een lagere bedrijfsstand zijn configureerbaar.
155.	De Opdrachtnemer zorgt voor terugname van verpakkingen, verpakkingsmateriaal, reconditionering of recycling van de tonercartridges en tonerflessen. Toner cartridges die gereconditioneerd of gerecycled kunnen worden zijn als zodanig gemarkeerd.
156.	Medewerkers van Opdrachtnemer die de gebouwen van Opdrachtgever betreden dienen te beschikken over een VOG (verklaring omtrent gedrag), niet ouder dan 12 maanden. Alleen bij een audit of een twijfel zal Opdrachtgever bewijsstukken inzake voornoemde opvragen. Eventueel verstrekte gegevens worden uiteraard alleen beschikbaar gesteld aan bevoegde functionarissen en niet aan derden verstrekt. Data zal conform de fingerende wetgeving worden opgeslagen en verwijderd.
157.	Opdrachtnemer verklaart dat er geen kinderarbeid wordt/is toegepast bij alle geleverde producten.
158.	De opdrachtnemer moet jaarlijks een verbeterplan voor een efficiëntere inzet van apparatuur aanleveren, waarbij ook de capaciteit van de apparatuur wordt betrokken. Met efficiënter wordt bedoeld: zuiniger in zowel materiaal- als energieverbruik. Opdrachtgever wil aandacht besteden aan het draagvlak voor verwijderen van apparatuur.
159.	De te leveren producten voldoen aan de meest recente Energy Star criteria voor energiestandards indien deze voor de betreffende productgroep zijn opgesteld. In het geval dat er hergebruikte producten (waaronder remanufactured en refurbished producten) worden aangeboden, moeten deze voldoen aan de Energy Star criteria die van kracht waren op het moment waarop zij op de markt kwamen.
160.	<p>De Opdrachtnemer verplicht zich ertoe om een jaar na aanvang van het contract te rapporteren over de totale CO₂-emissies van het transport ten behoeve van de opdracht. Dit omvat minimaal het transport van het distributiecentrum tot de locatie van levering. Daarbij geeft hij ook een overzicht van de doelstellingen en de voor het tweede contractjaar voorziene maatregelen.</p> <p>De Opdrachtnemer verplicht zich ertoe om na elk contractjaar te rapporteren over onderstaande punten.</p> <ul style="list-style-type: none"> • De CO₂-uitstoot van het transport ten behoeve van deze opdracht voor het afgelopen contractjaar. Hierbij wordt de well-to-wheel rekenmethode voor de analyse gebruikt. • Een bijbehorende analyse met de factoren die de CO₂-voetafdruk hebben beïnvloed. • Een overzicht van de CO₂- uitstoot tegenover de vorige contractjaren (vanaf afloop 2e contractjaar). • Een voorstel voor (de aanpassing van) de CO₂-doelstellingen voor het komende jaar. • De maatregelen die in het volgende contractjaar zijn voorzien om de CO₂-doelstellingen te realiseren.

	De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de rapportage steekproefsgewijs te controleren.
161.	De binnenstad van Tilburg is onderdeel van een milieuzonering voor vrachtauto's. De gemeente Tilburg heeft in 2025 ingevoerd een nul-emissiezone in voor bedrijfsmatig gebruikte bestel- en vrachtwagens binnen de Ringbanen. Opdrachtnemer verklaart zich ervan bewust te zijn dat zij zelf verantwoordelijk is voor de juiste inzet van het transport. Raadpleeg voor meer informatie de website: https://www.tilburg.nl/ondernemers/milieu/ontheffing-milieuzone/
162.	Om tot realistische en meetbare afspraken te komen over duurzaamheid wordt er, tussen de gunning en de start van het contract, in overleg met Opdrachtnemer het KPI-overzicht aangevuld met KPI's gericht op duurzaamheid. De thema's die gemeente Tilburg aanhoudt zijn CO ₂ -uitstoot, circulariteit en grondstoffen.
NR	Contractmanagement
163.	Door Opdrachtnemer wordt één vaste contactpersoon als verantwoordelijke voor de uitvoering van de Overeenkomst aangewezen en zorgt voor een geschikte back-up die bij ziekte, verlof, uitdiensttreding, etc. van de contactpersoon de taken kan overnemen.
164.	De communicatie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever verloopt snel, helder, open en zorgvuldig. Bij alle aspecten van de levering staat een goede communicatie en het op de hoogte houden van de Opdrachtgever voorop.
165.	Indien er wijzigingen zijn in de naam of adresgegevens van de Opdrachtgever, dan wordt dit direct doorgegeven aan de Opdrachtnemer.
166.	Minimaal vier keer per jaar (of indien noodzakelijk frequenter), vindt een (tactisch) overleg plaats tussen de Contractmanager van de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer. Inhoud van dit overleg richt zich o.a. op: <ul style="list-style-type: none"> • Vooruitblik middellange- en lange termijn; • Stand van zaken verduurzaming; • Innovaties & ontwikkelingen; • Management rapportage; • KPI's – zie hiervoor bijlage 14.
167.	Opdrachtgever dient zelf op elk gewenst moment, op een gebruiksvriendelijke en eenvoudige manier te kunnen beschikken over management-informatie. Waaronder tenminste is opgenomen: <ul style="list-style-type: none"> • Afdrukvolume (bestaande uit printvolume, verdeeld in zwart-wit en full color). • Aantal storingen en hersteltijd van de storingen • Het niveau van verbruiksmaterialen en de machinestatus zoals aard van de storingen (hardware- en softwarematig). • Onderhoudsintervallen. • Tellerstanden. • Percentages niet beschikbaarheid • Klachten • Storingen • Hersteltijd in minuten Managementinformatie moet over minimaal de volgende niveaus beschikbaar zijn: <ul style="list-style-type: none"> • Per locatie van de Opdrachtgever. • Per machine. • Per tijdseenheid (per maand, kwartaal en jaar).

	2 weken na afloop van ieder kwartaal levert de opdrachtnemer ook proactief de management rapportage aan bij Opdrachtgever. De exacte vorm en inhoud wordt in onderling overleg tussen Partijen vastgesteld.
168.	<p>Opdrachtnemer stelt een Service Level Agreement (SLA) op waarin de overeengekomen serviceniveaus voor de apparatuur en bijbehorende dienstverlening zijn vastgelegd.</p> <p>De SLA bevat minimaal:</p> <ul style="list-style-type: none"> - storingscategorieën en bijbehorende hersteltijden; - beschikbaarheidsnormen; - afspraken over preventief en correctief onderhoud; - meetmethode en rapportage van KPI's; - consequenties bij het niet behalen van serviceniveaus. - back-up en uitwijkvoorzieningen wat past binnen het back-up beleid van Opdrachtgever <p>De SLA wordt uiterlijk bij livegang vastgesteld en maakt integraal onderdeel uit van de overeenkomst.</p>
169.	<p>De opdrachtnemer dient uiterlijk 6 maanden na gunning een concept Exitplan te overleggen en dit plan gedurende de looptijd van de overeenkomst actueel te houden. Het Exitplan beschrijft minimaal hoe wordt geborgd dat de dienstverlening met betrekking tot printers en multifunctionals (MFP's) bij beëindiging van de overeenkomst ordelijk, volledig en zonder verstoring van de continuïteit kan worden overgedragen aan de opdrachtgever of een opvolgende dienstverlener.</p> <p>Deze verplichting geldt in lijn met de bepalingen inzake beëindiging, continuïteit en overdracht zoals opgenomen in de GIBIT 2025.</p> <p>Het Exitplan dient ten minste de volgende onderdelen te bevatten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Overdracht van middelen en assets • Overdracht van data en informatie • Procedures voor veilige verwijdering van data (AVG proof) uit devices • Continuïteit van dienstverlening • Kennisoverdracht • Planning en doorlooptijd

Nr.	Facturatie
170.	<p>Opdrachtnemer levert maandelijks 2 gespecificeerde facturen, waarbij op de eerste factuur de vergoedingen staan en per machine ten minste zichtbaar is:</p> <ul style="list-style-type: none"> - locatie; - serienummer; - vergoeding per machine; <p>Op de tweede factuur moeten de aantallen zwart wit en full color afdrukken per machine zichtbaar zijn.</p> <p>Opdrachtnemer dient facturen uiterlijk binnen 6 weken na afloop van de betreffende kalendermaand in. Facturen die na deze termijn worden ingediend, worden niet in behandeling genomen tenzij Opdrachtgever vooraf schriftelijk akkoord heeft gegeven.</p>