



Bijlage 5 Programma van eisen v.NvI2

Europese aanbesteding

Portofonie t.b.v. het Rijk

Kenmerk IUC DJI/INKEA/DFO/2021-01

Datum 20 september 2021

Het voorliggende Programma van Eisen maakt deel uit van de Aanbestedingsstukken. Het bevat de minimumeisen waar een contractpartner (Leverancier) tijdens de uitvoering van de beoogde Overeenkomst die voortvloeit uit deze aanbesteding dient te voldoen. Deze minimumeisen worden in dit document de 'eisen' genoemd.

Eisen gelden als knock-out criterium, hetgeen inhoudt dat wanneer Inschrijver niet voldoet, slechts deels of voorwaardelijk voldoet aan de gestelde eisen, dit leidt tot het terzijde leggen van de Inschrijving. De betreffende Inschrijving komt alsdan niet meer voor gunning in aanmerking. Ook indien anderszins uit de Inschrijving blijkt dat niet, niet geheel of niet onvoorwaardelijk wordt voldaan aan een van de eisen, wordt de Inschrijving terzijde gelegd en komt betreffende Inschrijving niet meer voor gunning in aanmerking.

Ingeval bij een eis wordt gevraagd om toelichting dan wel om bewijs mee te sturen dient deze toelichting/dit bewijs als bijlage te worden ingediend bij de Inschrijving. De toelichting is nodig om een indruk te krijgen op welke wijze aan betreffende eis wordt voldaan; er kunnen geen additionele punten mee worden gescoord.

Acceptatie van het gehele Programma van Eisen vindt plaats door een verklaring van de Inschrijver in het Inschrijfformulier (Bijlage 1 van de aanbestedingsstukken) dat hij voldoet aan alle eisen die in dit Programma van Eisen zijn opgenomen. Zie hiertoe tevens onder meer paragraaf 5.2 van het Beschrijvend document.

Begrippenlijst

In aanvulling op/in afwijking van de ARIV-2018 en het Beschrijvend document gelden de volgende begrippen, die met hoofdletters zijn vermeld:

ARBI-communicatievoorziening	Arbitragecentrale: waarin gesproken woord-oproepen van verschillende systemen in een (G)CMK (intercom, telefoon, portofoon, mobilofoon e.a.) uniform op 1 spraakvoorziening worden behandeld.
Basisstation	Een zend-/ontvanginstallatie/opstelpunt op Locatie die zorgt voor verbinding tussen de verschillende communicatiemiddelen binnen het PMR/portofoon-netwerk.
Dekkingsmeting	Metingen als onderdeel van de acceptatie van een nieuwe Portofonie-installatie en na uitrol van de Portofonie-installatie conform een vastgesteld meetplan. Tevens kan een Deelnemer vragen om een Dekkingsmeting wanneer er twijfels zijn voor wat betreft het bereik van de Portofonie-installatie.
Marktconform	In overeenstemming met de markt, in de markt gebruikelijk en vergelijkbaar met andere aanbieders. Wat men mag verwachten van het product of de dienst.
Multi-site netwerk	Een netwerk bestaande uit meerdere sites (opstelpunten)
Nulmeting	Opname en registratie van aanwezige apparatuur bij een Deelnemer.
PMR	Professional Mobile Radio
(Radio)bedienpost	Centraal geplaatste apparatuur (bijv. in een ((gemeenschappelijke) centrale) meldkamer) (G)CMK ten behoeve van een centralist om te communiceren met de (tafel)mobilifoons en portofoons binnen het PMR/portofoon-netwerk.

Repeater	Een versterker, versterkt het signaal/bereik vanaf het punt waar de repeater is geplaatst.
Site-survey	Situatie opname in het kader van een nieuw te leveren portofooninstallatie, inclusief Dekkingsmetingen vooraf, alsmede voor oplevering.
(Tafel)mobilfoon	Een communicatiemiddel met een vaste opstelling (bijv. in een (beveiligings)loge, receptiebalie en eventueel een ((G)CMK) ten behoeve van een beveiligder/receptionist/centralist om te communiceren binnen het PMR/portofoon-netwerk.

Inhoudsopgave PvE Portofonie 2021

E1 = Algemene eisen

E2 = Eisen m.b.t. inzet personeel

E3 = Technische en Functionele eisen

3.1. Algemene Technische / Functionele Eisen aan de Portofonie-installaties

3.2. Technische en Functionele eisen aan de Portofoons

3.3. Technische en Functionele eisen aan (radio)bedienpost en (tafel)mobilfoon bij vervanging

3.4. Technische en Functionele eisen aan accu inclusief laadinrichting

3.5. Technische en Functionele eisen aan antenne van portofoons

3.6. Technische en Functionele eisen aan accessoires en accessoires-aansluitingen

3.7. Technische en Functionele eisen aan binnen en buiten dekking

3.8. Technische en Functionele eisen aan Personen Zoek Installaties (PZI's)

3.9. Technische en Functionele eisen aan Atex-vonkvrije Analoge Portofonie

3.10. Eisen ten aanzien van implementatietraject voor nieuwe Portofonie-installaties

E4 = Eisen Vervanging - Onderhoud - Service - Garantie

E5 = Eisen Prijzen/Commercieel

E6 = Eisen Bestel- en facturatieproces

E7 = Eisen Logistiek

E8 = Eisen Contractmanagement en overlegstructuren

E9 = Eisen Rapportages en meting prestaties

E10 = Eisen Registratiesysteem

E11 = Eisen Social Return

E12 = Juridische eisen

Eisnr.	Hoofdonderdeel 1: Algemene Eisen
1.1.	Gedurende de looptijd van de Overeenkomst zorgt de Leverancier voor beschikbaarheid, Levering en Onderhoud van de Portofonie zoals omschreven in de Aanbestedingstukken.
1.2.	Leverancier is in staat om alle Producten uit Bijlage 7, Prijsopgavetabel te leveren en vervangen alsmede hierop Onderhoud uit te voeren voor de Percelen waarop hij heeft ingeschreven. Indien noodzakelijk gebeurt dit ook op Locatie van de Deelnemende organisatie.
1.3.	Leverancier is er mee bekend dat politieke en maatschappelijke ontwikkelingen (direct) invloed kunnen hebben op het functioneren van de organisatie van Deelnemers. Gedurende de periode van de Overeenkomst kunnen er veranderingen plaatsvinden. Leverancier reageert hier adequaat op. Leverancier houdt rekening met wijzigingen (dit kan een daling maar ook een stijging betekenen) in de behoefteomvang van het aantal af te nemen Producten gedurende de overeenkomstperiode.
1.4.	Leverancier conformeert zich aan het huishoudelijk reglement en beveiligingsvoorschriften van de verschillende Locaties van de Deelnemende organisaties.
1.5.	Leverancier conformeert zich aan de geldende Europese wet-, regelgeving en richtlijnen op het gebied van milieu en overige met deze Opdracht verband houdende wet-, regelgeving en richtlijnen, zoals onder andere de Arbowetgeving, ADR, ISO, NEN en CE en past deze conform de laatst geldende normen tijdens de uitvoering van de Opdracht toe.
1.6.	Leverancier houdt geen voorraad bij voor rekening en risico van Deelnemende organisaties.
1.7.	Leverancier geeft desgewenst, kosteloos advies, instructies en uitleg aan personeel van Deelnemende organisaties over Portofonie apparatuur welke onderdeel uitmaken van deze Opdracht. Het betreft hier met name advies voor wat betreft de instandhouding van bestaande Portofonie-installaties.
1.8.	Voor Portofonie en gebruik van randapparatuur alsmede pagers waarvoor vergunningen vereist zijn, worden vergunningen afgegeven door het Agentschap Telecom. De Deelnemers besteden het beheer hiervan deels uit aan Leverancier. Op eerste verzoek van een Deelnemer, ontzorgt u Deelnemer bij de opzegging of aanvraag van deze zendvergunningen. U vraagt vergunningen aan en verzorgt de betaling aan Agentschap Telecom. U belast deze kosten aan ons door zoals Agentschap Telecom deze conform regelgeving en tarieven op de site van Agentschap Telecom heeft gecommuniceerd: http://www.agentschaptelecom.nl/. Bij ontvangst van de vergunning zendt u deze door naar de contractmanagers van de betreffende Deelnemer. De Deelnemers Rijkswaterstaat, FMHaaglanden en ISZW voeren het beheer van zendvergunningen uit in eigen beheer. De Deelnemers Belastingdienst, Min. van. AZ en RBO maken wel gebruik van deze ontzorging. Leverancier hanteert in het geval een Deelnemende organisatie gebruik maakt van deze genoemde ontzorging het door hem geoffreerde tarief zoals opgenomen in Bijlage 7, Prijsopgavetabel. De tarieven betreffen niet de kosten voor Agentschap Telecom maar de bemoeieniskosten van de Leverancier.

1.9.	Leverancier dient het aandeel Open Source componenten in de leveringen minimaal te handhaven op het huidige niveau.
Eisnr.	Hoofdonderdeel 2: Eisen met betrekking tot inzet personeel
2.1.	Leverancier dient te beschikken over een Nederlandstalige klantenservice (helpdesk/klachtenlijn) en bereikbaar te zijn, waarbij de Deelnemende organisatie, tijdens werkdagen van maandag t/m vrijdag tussen 8.30 uur en 17.00 uur, in directe verbinding zal komen met een medewerker van deze service.
2.2.	Het door Leverancier in te zetten personeel, dat mondeling en/of schriftelijk in contact komt met medewerkers van de Deelnemende organisatie, beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift.
2.3.	Deelnemende organisaties stellen bijzondere eisen aan integriteit en betrouwbaarheid van personeel van Leverancier dat werkzaamheden verricht bij Koper. Voor het screenen van medewerkers maakt Koper gebruik van een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG), uitgevoerd door de Dienst Justis. Een VOG is een verklaring waaruit blijkt dat het gedrag van betreffende in te zetten medewerker in het verleden geen bezwaar vormt voor het vervullen van een specifieke taak of functie in de samenleving. Al het personeel van Leverancier dat op de Locaties werkzaamheden verricht dient te beschikken over een geldige, positieve verklaring omtrent het gedrag (VOG). Bij aanvang van bedoelde werkzaamheden dient de VOG niet ouder dan 6 maanden te zijn. Meer informatie m.b.t. de VOG NP staat vermeld op: https://www.justis.nl/producten/vog/index.aspx Voor deze aanbesteding volstaat het algemene screeningsprofiel 11, 12, 13 en 41. *** 11: bevoegdheid hebben tot raadplegen en/of bewerken van systemen; 12: met gevoelige/vertrouwelijke informatie omgaan; 13: kennis dragen van veiligheidssystemen, controlemechanismen en verificatieprocessen; 41: het verlenen van diensten (advies, beveiliging, onderhoud, et cetera). *** De kosten voor de VOG zijn voor rekening van Leverancier. Elke medewerker van Leverancier die door hem voor de uitvoering van de Overeenkomst bij Koper op de Vestiging/Locatie tewerkgesteld wordt, zal onderworpen worden aan een VOG procedure. Alleen in het geval de medewerker van Leverancier in bezit komt van de VOG en een getekende integriteitsverklaring (zie eis 2.10) kan overleggen, zal Koper toestemming verlenen aan Leverancier om de betreffende medewerker in te zetten. Het in bezit hebben van een VOG en een getekende integriteitsverklaring is niet in alle gevallen automatisch geldig voor andere Locaties van Koper. Leverancier zal dit per Deelnemer en Locatie moeten nagaan.
2.4.	Leverancier garandeert dat Preventief onderhoud, Correctief onderhoud bij storingen en/of vervanging niet stagneren door onderbezetting als gevolg van het niet beschikken over een geldige positieve VOG-verklaring door het in te zetten personeel.

2.5.	Van de Leverancier wordt verwacht dat deze tijdig overgaat tot het aanvragen van de verklaringen voor het personeel dat zal worden ingezet. Dit omdat het aanvragen van de VOG verklaringen enige tijd met zich meebrengt.
2.6.	Leverancier garandeert dat de door hem of namens hem te verrichten Levering, Onderhoud en aanverwante dienstverlening op vakbekwame wijze worden uitgevoerd. Het uitvoerend personeel van de Leverancier is vaktechnisch opgeleid, in staat om de eindgebruiker instructie te geven en in staat om software matige updates uit te voeren. Leverancier kan op verzoek van de Deelnemende organisatie dit aantonen.
2.7.	Het te werk gestelde personeel van de Leverancier dient zich altijd te kunnen identificeren middels een geldig en ongeschonden identificatiebewijs conform de Wet op de identificatieplicht (paspoort, identiteitskaart of rijbewijs).
2.8.	Indien de uitvoering van de Opdracht leidt tot calamiteiten dient het personeel van Leverancier handelend op te treden. Leverancier dient ergere schade te voorkomen en direct de Contactperso(o)n(en) van Deelnemende organisatie te informeren over verdere acties.
2.9.	Onderhoudsmonteurs dienen in bezit te zijn van het VCA certificaat (Veiligheid Checklist Aannemers) en deze volledig toe te passen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden. Leverancier is verantwoordelijk voor instructie van protocollen en richtlijnen aan haar personeel.
2.10.	Leverancier conformeert zich aan het beleid van de Deelnemende organisaties, onderdeel hiervan is het laten tekenen van een integriteitsverklaring door het personeel van Leverancier (zie Bijlage 11 Gedragscode Integriteit Rijk voor de Model Integriteitsverklaring Rijk voor externen). Leverancier zorgt ervoor dat het door haar tewerkgestelde personeel <u>bij de uitvoering in het kader van deze Opdracht</u> een integriteitsverklaring invult en ondertekent. Leverancier is verplicht deze verklaringen op een eerste verzoek van de Deelnemende organisatie binnen vierentwintig (24) uur aan te tonen. Indien niet aan dit verzoek wordt voldaan is de Leverancier een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd ter hoogte van € 500,= per niet verstrekte verklaring. Tevens kan bij gerede twijfel van Deelnemende organisatie de medewerker de toegang tot de Locatie worden ontzegd.
2.11.	Toegang tot de Locaties wordt middels het beveiligingsbeleid van Deelnemende organisatie geregeld. Op die Locaties waar personeel van de Leverancier sleutels en/of toegangspassen van de Deelnemende organisatie in het bezit heeft, is Leverancier verantwoordelijk voor het beheer. Bij verlies of misbruik van toegangspassen en sleutels wordt de Leverancier aansprakelijk gesteld voor vervangingskosten en eventuele gevolgschade.
2.12.	Personeel van de Leverancier is gedurende Levering en Onderhoud op de Locaties herkenbaar door het dragen van herkenbare bedrijfskleding.
2.13.	Op een verzoek van een Deelnemende organisatie voor aanverwante dienstverlening, lees: advisering ontwikkelingen op het gebied van communicatie, Portofonie in het bijzonder, garandeert Leverancier dit advies op een vakbekwame wijze te kunnen leveren. In eis 5.6 is opgenomen hoe deze aanverwante dienstverlening wordt verrekend.

Eisnr.	Hoofdonderdeel 3: Technische en Functionele eisen Onderdeel 3.1 Algemene Technische / Functionele Eisen aan de Portofonie-installaties
3.1.1.	De door Leverancier aangeboden Portofonie apparatuur voor de reeds bij Deelnemers in bezit zijnde Portofonie-installaties, voldoet aan de genoemde specificaties zoals o.a. beschreven in Bijlage 7, Prijsopgavetabel Perceel 1 en 2 en dient probleemloos te integreren met de huidige reeds in gebruik zijnde apparatuur. Voor nieuw te leveren Portofonie-installaties/apparatuur gelden de eisen zoals beschreven in dit Programma van eisen.
3.1.2.	Daar waar in Bijlage 7, Prijsopgavetabel Perceel 1 en 2 merknamen worden genoemd, kan worden gelezen 'of gelijkwaardig'. Door het noemen van merknamen wordt een gewenst kwaliteitsniveau aangegeven. D.w.z. dat andere merken met dit kwaliteitsniveau eveneens worden geaccepteerd.
3.1.3.	Indien een alternatief merk aangeboden wordt, conform eis 3.1.1 en 3.1.2, dan dient het kwaliteitsniveau van het Product overeen te stemmen met het kwaliteitsniveau van het beschreven merk. Leverancier gaat er mee akkoord, dat indien gewenst door Deelnemende organisatie, de alternatieve Producten 1 maand getest kunnen worden. Indien de Deelnemende organisatie van mening is dat de kwaliteit van de aangeboden alternatieve Producten niet overeenstemt met de gevraagde kwaliteit, kan de Leverancier alsnog het gevraagde merk leveren tegen gelijkblijvende tarieven/kosten. Anders is de Deelnemende organisatie gerechtigd om deze Producten alsnog elders te betrekken.
3.1.4.	Indien gewenst geeft de Leverancier kosteloos een gebruikersinstructie aan de medewerker(s) op de Locatie waar de Producten zijn geleverd. Tevens stelt de Leverancier een digitale gebruikersinstructie in de Nederlandse taal ter beschikking van de Deelnemers.
3.1.5.	Er zijn/worden geen gegevens van de Leverancier (reclame uitingen) op de te leveren Portofonie apparatuur aangebracht. Daarnaast worden geen reclame uitingen via nieuwsbrieven aan medewerkers van Deelnemers verzonden.
3.1.6.	De Portofonie-installatie met toebehoren voldoet aan de vigerende relevante eisen zoals opgenomen in de Nederlandse Telecommunicatiewet, het Besluit Radioapparatuur en Randapparatuur en het Besluit Elektromagnetische Compatibiliteit (Besluit EMC).
3.1.7.	De te leveren Portofonie-installatie met toebehoren voldoet aan alle verdere vigerende relevante Nederlandse en Europese wetgeving.
3.1.8.	De te kopen Producten zijn voorzien van een geldige CE markering.
3.1.9.	De Portofonie-installatie mag bij normaal gebruik of in stand-by stand andere elektrische apparaten of systemen in hun goede werking niet beïnvloeden.
3.1.10.	Achtergrondgeluid in een lawaaige omgeving wordt zoveel mogelijk weggefilterd waardoor de spraak van de gebruiker verstaanbaar blijft.
3.1.11.	Onder de levering van één Portofoon wordt verstaan: - Portofoon geprogrammeerd conform opgave; - Li-Ion of Li-Pol batterij/accu (High Capacity); - Antenne; - Een voorziening om de Portofoon deugdelijk te bevestigen aan een riem of koppel, bijvoorbeeld klip;

3.1.12.	Leverancier garandeert de leverbaarheid van alle te kopen Producten of een gelijkwaardige functionele vervanger/opvolger gedurende de looptijd van de Overeenkomst vanaf het moment van ondertekening van de Overeenkomst. Ingeval een gelijkwaardige functionele vervanger/opvolger noodzakelijk is, wordt dit ruim vooraf ter goedkeuring aan een Deelnemer voorgelegd.
3.1.13.	Een kopie van de onderhoudsvoorschriften en gebruikershandleiding van de fabrikant wordt aan de Locatie digitaal en hardcopy meegeleverd in de Nederlandse of Engelse taal.
3.1.14.	Leverancier dient een Site Survey te kunnen uitvoeren bij alle door Deelnemers aangewezen Locaties. Bij uitvoering door derden valt dit geheel onder de verantwoordelijkheid van de Leverancier.
3.1.15.	Relaispost/basispost Alle soorten apparatuur van een Portofonie-installatie zoals repeater, portofoon, mobilfoon, kortom alle apparatuur die RF-vermogen produceert en uitzendt, is overeenkomstig de vigerende zendvergunning geschikt voor de aan Deelnemer toegewezen frequentie band. Deze zendvergunning vraagt Leverancier na de Opdracht voor levering van een nieuwe Portofonie-installatie aan voor de Deelnemers die gebruik maken van deze ontzorging (zie eis 1.8). Leverancier moet ervoor zorgen dat de frequenties / licenties beschikbaar blijven voor Deelnemer.
3.1.16.	Bij een nieuw te leveren digitale Portofonie-installatie dient centrale apparatuur te zijn voorzien van een noodvoeding (accu of UPS) met een capaciteit ten minste 8 uur.
3.1.17.	Bij een nieuw te leveren digitale Portofonie-installatie dient alle vast opgestelde centrale apparatuur (inclusief voedingen en noodvoeding) en niet centrale apparatuur als basisstations, bewaakt te worden op storingen. De Portofonie-installatie moet dus kunnen worden voorzien van een Netwerk Management Systeem die (alarm en fault) monitoring doet.
3.1.18.	Een nieuw te leveren Portofonie-installatie is geschikt om gelijktijdig over 4 gesprekswegen te communiceren, over 4 kanalen 4 gesprekken te voeren A. DMR installatie dient over twee gelijktijdige gesprekswegen te beschikken; B. TETRA installatie dient over drie gelijktijdige gesprekswegen te beschikken (exclusief controle kanaal). Een nieuw te leveren digitale Portofonie-installatie is geschikt voor het programmeren van tenminste 32 gespreksgroepen.
Eisnr.	Onderdeel 3.2 Technische en Functionele eisen aan de Portofoons
3.2.1.	Algemeen:. Een nieuw te leveren portofoon binnen een complete vernieuwing van een installatie/netwerk dient aan alle eisen te voldoen zoals beschreven in dit Programma van eisen. Een portofoon die nieuw geleverd wordt in het kader van vervanging binnen een bestaande installatie/netwerk of uitbreiding van een bestaande installatie/netwerk, dient qua functionaliteit gelijkwaardig te zijn aan de portofoons die reeds in installatie/netwerk zijn opgenomen. In Bijlage 7, Prijsopgavetabel Perceel 1 en 2 is opgenomen in welke mate sprake is van vervanging of uitbreiding binnen bestaande installaties/netwerken en in welke mate sprake is van vernieuwing van installaties/netwerken

3.2.2.	Bij een nieuw te leveren digitale Portofonie-installatie dienen Portofoons overeenkomstig de vigerende zendvergunning geschikt te zijn voor de aan Deelnemer toegewezen frequentie band. Deze zendvergunning dient Leverancier na de Opdracht voor levering van een nieuwe Portofonie-installatie aan te vragen voor de Deelnemers die gebruik maken van deze ontzorging (zie eis 1.8).
3.2.3.	Een te leveren digitale Portofoon met toebehoren voldoet aan alle eisen m.b.t. temperatuur, mechanische- en stofdichtheid eisen overeenkomstig de Military Standard 810 G. De te leveren onderdelen voor analoge Portofoons met toebehoren voldoet aan alle eisen m.b.t. temperatuur, mechanische- en stofdichtheid eisen overeenkomstig de Military Standard 810 F.
3.2.4.	De Portofoon bevat een aan/uit knop of toets. Indien het een aan/uit-toets betreft, dient deze circa 2 seconden te worden ingedrukt alvorens het apparaat wordt in- of uitgeschakeld.
3.2.5.	De Portofoon geeft een duidelijk herkenbare en hoorbare signaleringtoon indien deze wordt aangeschakeld.
3.2.6.	Het volume kan traploos ingeregeld worden waarbij een bewuste handeling noodzakelijk is en mag bij normaal gebruik niet leiden tot de beïnvloeding van de gekozen instelling.
3.2.7.	De gespreksgroep en/of kanaalkeuze is vrij instelbaar waarbij een bewuste handeling noodzakelijk is en mag bij normaal gebruik niet leiden tot de beïnvloeding van de gekozen instelling. De groepskeuze en kanaalkeuze bediening mag een eindstand hebben.
3.2.8.	Het opbouwen van een standaard verbinding is eenvoudig via het indrukken van de zendtoets (push to talk-PTT) te realiseren. De zendtoets is op het gevoel duidelijk te onderscheiden en is van een duidelijk voelbaar schakelmoment voorzien.
3.2.9.	Bij een oproep in een digitaal systeem geeft de Portofoon een akoestisch- en optisch signaal. Bij een analoog systeem kan volstaan worden met een signaal dat gelijk is aan de bestaande situatie.
3.2.10.	Gegevens, informatie en software blijven bij langdurige opslag zonder batterij, bij spanningdippen of bij het vervangen van de batterij, in de Portofoon bewaard. Hierbij mag de werking van de Portofoon niet worden beïnvloed. Programmering van de Portofoon gaat niet verloren bij het vervangen van de batterij.
3.2.11.	Het dragen van persoonlijke beschermmiddelen van de handen mag niet leiden tot een beperkte bediening en/of gebruik van de Portofoon.
3.2.12.	Opstart kanaal: De digitale Portofoon start op een vooraf ingesteld kanaal, deze dient onafhankelijk te zijn van het kanaal waarop de Portofoon is uitgezet.
3.2.13.	Verstorende achtergrondgeluiden mogen de spraakverstaanbaarheid niet beïnvloeden. Dit door het toepassen van squelch functie (DMR) of coderingsalgoritmen (TETRA).
3.2.14.	Vanuit het centraal systeem moeten geselecteerde portofoons uitgeschakeld kunnen worden door middel van een temporary disable functie.

3.2.15.	Een portofoonverbinding moet in stand blijven als de gebruiker zich verplaatst in het dekkinggebied van het complete netwerk van een Deelnemer.
3.2.16.	Indien de Portofoon is voorzien van een numeriek toetsenbord dan is deze voorzien van een verlicht toetsenbord. Bij gebruik van toetsenbord en/of bedienknoppen schakelt de toetsverlichting automatisch in. Uitschakeling vindt automatisch plaats na een programmeerbare tijd.
3.2.17.	De digitale Portofoons - bij een nieuw te leveren Portofonie-installatie- zijn voorzien van een encryptie-algoritme van AES 256 bits.
3.2.18.	Op een digitale Portofoon kan een demontabele voorziening aangebracht worden waardoor er een visueel onderscheid gemaakt kan worden van de groepsverdeling (bijvoorbeeld kleurenring). Voor alle verschillende kanalen is er een aparte kleur beschikbaar.
3.2.19.	De Portofoon is voorzien zijn van een toetsenblokkering functie.
3.2.20.	De Portofoon inclusief accessoires heeft geen scherpe delen en randen.
3.2.21.	Alle op de Portofoon en accessoires aangebrachte teksten op de Portofoon en accessoires zijn slijtvast.
3.2.22.	Een nieuw te leveren portofoon is stof en dompelwaterdicht en voldoet minimaal aan IP67 classificatie. (IP67).
3.2.23.	Het bedienen van de Portofoon is voor zowel links- als rechtshandige gebruikers gelijk. Er zijn geen comprimerende houdingen nodig om het apparaat vast te houden of te hanteren. Er is voldoende grip aan de zijkant aanwezig om geforceerd vasthouden van het apparaat te voorkomen.
3.2.24.	PTT knop bij voorkeur aan zijkant apparaat voor een goed bereik vingers tijdens het indrukken van de knop.
3.2.25.	Grote van het apparaat: rekening houden met antropometrische maten, P10 vrouw, grote van hand en lengte vingers dat deze het apparaat kunnen omvatten en knoppen kunnen indrukken voor gebruik (max breedte 6.25 cm, dikte max 4 cm incl. accu i.v.m. gripomvang, gewicht zo licht mogelijk)
3.2.26.	Als een dustcover wordt toegepast op het apparaat is het belangrijk dat deze van soepel plastic is zodat de knoppen nog steeds eenvoudig in te drukken zijn tijdens het gebruik.
3.2.27.	VERVALLEN Bij een nieuw te leveren Portofonie-installatie is voice activation (VOX) mogelijk.
3.2.28.	Een nieuw te leveren portofoon heeft de mogelijkheid voor een GPS plaatsbepaling.
3.2.29.	Een nieuw te leveren portofoon is voorzien van de mogelijkheid voor een Bluetooth verbinding.
3.2.30.	Een nieuw te leveren portofoon is voorzien van een noodknop.

Eisnr.	Onderdeel 3.3 Technische en Functionele eisen aan (radio)bedienpost en (tafel)mobilfoon bij vervanging
3.3.1.	Algemeen: De Leverancier moet een multi-site netwerk (op basis van IP) kunnen inrichten voor de gebruikers op aangeven van de Deelnemer.
3.3.2.	Algemeen: De Leverancier zorgt ervoor dat het PMR/portofoon-netwerk op aangeven van de Deelnemer gekoppeld kan worden met een indoor antenne netwerk (indien geschikt): Distributed Antenna System (DAS).
3.3.3.	(Radio)bedienpost: De Leverancier moet een (Radio)bedienpost (zoals omschreven in de begrippenlijst) kunnen leveren en plaatsen op de door de Deelnemer aangewezen Locaties. Dit is inclusief bijbehorende randapparatuur en eventuele accessoires zoals: - Aansluitapparatuur/voeding; - PC, scherm, muis, toetsenbord; - Luidsprekers, zwanenhalsmicrofoon; - etc.
3.3.4.	(Radio)bedienpost: De (radio)bedienpost moet kunnen functioneren binnen de/het door de Deelnemer aangewezen Locatie/PMR/portofoon-netwerk (frequentie/licenties etc.).
3.3.5.	(Radio)bedienpost: De (radio)bedienpost en een (tafel)mobilfoon moeten kunnen voorzien in (standaard) individuele en groepscommunicatie voor zenden en ontvangen.
3.3.6.	(Radio)bedienpost: De (radio)bedienpost moet gekoppeld kunnen worden met een eventueel aanwezige ARBI communicatievoorziening (zoals omschreven in de begrippenlijst).
3.3.7.	(Radio)bedienpost: De (radio)bedienpost moet de mogelijkheid hebben om indien gewenst meerdere gespreksgroepen/kanalen gelijktijdig uit te luisteren. Hierbij is 1 gespreksgroep 'selected/active': de centralist is bezig met de afhandeling. Een tweede of nog meer gespreksgroepen zijn dan 'in audio monitoring', kunnen dan op de tweede luidspreker gevolgd worden.
3.3.8.	(Radio)bedienpost: De (radio)bedienpost moet de mogelijkheid hebben om indien gewenst gespreksaanvragen van portofoons/mobilfoons te ontvangen, die in een wachtrij gezet kunnen worden in afwachting van afhandeling.
3.3.9.	(Radio)bedienpost: De (radio)bedienpost moet de mogelijkheid hebben om indien gewenst korte status- en tekstberichten te kunnen versturen en ontvangen.
3.3.10.	(Radio)bedienpost: De (radio)bedienpost moet de mogelijkheid hebben om een noodoproep te versturen en af te handelen.

3.3.11.	De (Radio)bedienpost beschikt over de Marktconforme (standaard) (zie begrippenlijst) functionaliteiten van een PMR/portofoon-netwerk op basis van PTT (Hier wordt niet bedoeld Push to talk over Cellular via WIFI of 4G).
3.3.12.	(Radio)bedienpost: De (Radio)bedienpost moet aangesloten kunnen worden op voicelogging-apparatuur.
3.3.13.	(Tafel)mobilofon: De Leverancier moet een (tafel)mobilofon met display (zoals omschreven in de begrippenlijst) kunnen leveren en plaatsen op de door de Deelnemer aangewezen Locaties. Dit is inclusief bijbehorende randapparatuur en accessoires zoals: - Voedingskabel met zekering; - Montagebeugel of tafelstandaard; - Een handmicrofoon-luidspreker; - etc.
3.3.14.	(Tafel)mobilofon: De (tafel)mobilofon moet kunnen functioneren binnen de/het door de Deelnemer aangewezen Locatie/PMR/portofoon-netwerk (frequentie/licenties etc.).
3.3.15.	(Tafel)mobilofon: De (tafel)mobilofon moet kunnen voorzien in (standaard) individuele en groepscommunicatie voor zenden en ontvangen.
3.3.16.	(Tafel)mobilofon: De (tafel)mobilofon beschikt over de Marktconforme (standaard) (zie begrippenlijst) functionaliteiten van een PMR/portofoon-netwerk op basis van PTT.
3.3.17.	(Tafel)mobilofon: De (tafel)mobilofon moet aangesloten kunnen worden op voicelogging-apparatuur.

Eisnr.	Onderdeel 3.4 Technische en Functionele eisen aan accu inclusief laadinrichting
3.4.1.	De Portofoon is voorzien van een Li-Ion of Li-Pol batterij/accu (High Capacity).
3.4.2.	De gebruiksduur van de te leveren standaard accu voor digitale Portofoons bedraagt: minimaal 10 uur bij duty-cycle 35% RX/5% TX (maximaal vermogen)/ 60% stand-by.
3.4.3.	De laad- en accu contacten van de Portofoon zijn bestand tegen het dagelijks wisselen van de accu's en/of plaatsen in de daarvoor bestemde accu oplader.
3.4.4.	De geleverde accu heeft een levensduur van minimaal 2 jaar (1 jaar aansluitend op de 12 maanden fabrieksgarantie) met een maximale terugloop tot 80% van de initiële capaciteit en het beschreven gebruik bij de opgenomen Eisen.
3.4.5.	Alle aangeboden typen batterijen zijn snel oplaadbaar. Snel oplaadbaar houdt in: een laadtijd tot maximaal 100 minuten voor het bereiken van een 90% capaciteit van de batterij.
3.4.6.	Tijdens de oplaadperiode dient de Portofoon in de lader ook operationeel zijn.
3.4.7.	Wanneer de accu van de portofoon niet meer voldoende energie kan leveren om de portofoon minimaal gedurende 30 minuten in bedrijf te houden bij normaal gebruik dient de portofoon een akoestisch signaal af te geven. Met andere woorden: uiterlijk 30 minuten voordat portofoon automatisch uitgeschakeld wordt, moet een akoestisch signaal afgegeven worden. (Dit mag dus ook eerder zijn.) Het minimale geluidsniveau, van het akoestisch attentie signaal, gemeten onder echovrije omstandigheden op een afstand van 1 m, moet - 50 dB(A) zijn: de maximale intervaltijd voor deze melding is 5 minuten.
3.4.8.	Portofoons kunnen minimaal een maand in de lader geplaatst worden zonder een teruglopende accucapaciteit.
3.4.9.	De batterij is op een eenvoudige wijze en zonder hulpmiddelen door de gebruiker te vervangen.
3.4.10.	De acculader is zodanig intelligent dat het type accu wordt herkend en deze overeenkomstig wordt opgeladen.
3.4.11.	De Leverancier levert het volgende type batterijlader: Universele snellader in zowel enkelvoudige als meervoudige (minimaal 6) uitvoering. Geschikt voor opladen van de Portofoon met accu en aangesloten accessoires of alleen de accu. Werkspanning 230 Volt AC.
3.4.12.	De oplaadsystemen van de aangeboden Portofoons voorkomen overladen van de batterijen.
3.4.13.	De oplaadsystemen zijn beschermd tegen oververhitting en tegen het oververhitten van de batterijen.
3.4.14.	De oplaadsystemen worden beschermd tegen overspanning.

Eisnr.	Onderdeel 3.5 Technische en Functionele eisen aan antenne van portofoons
3.5.1.	De antenne is middels een roestvrije schroefverbinding op de Portofoon bevestigd.
3.5.2.	Antenne mag ten behoeve van de digitale Portofoon niet langer zijn dan 10 cm en de antenne mag ten behoeve van de analoge Portofoon niet langer zijn dan 20 cm. De antennes moeten bij normaal gebruik onbreekbaar zijn.
3.5.3.	Antenne t.b.v. de portofoon dient zodanig optimaal te zijn dat naleving van de toegestane massagrenswaarden voor het specifieke adsorptievermogen minimaal is gewaarborgd (Specific Absorption Rate).
Eisnr.	Onderdeel 3.6 Technische en Functionele eisen aan accessoires en accessoires-aansluitingen
3.6.1.	De Portofoon is geschikt voor één of meerdere types Remote Speaker Microfoon (RSM) of oortelefoons (OT).
3.6.2.	Accessoire aansluiting voor remote speaker/mic (RSM) en oortelefoons (OT) is aan de zijkant of bovenkant van de Portofoon geplaatst.
3.6.3.	De RSM is voorzien van een robuuste bevestigingsclip.
3.6.4.	De PTT zendtoets van de RMS heeft een duidelijk voelbaar schakelmoment.
3.6.5.	Leverancier dient een headset met oortelefoon alsook een headset met hoofdband (koptelefoon) te kunnen leveren.
3.6.6.	De aangeboden draagtas (hardleder of gelijkwaardig) dient met een enkele handeling los genomen te kunnen worden van de broekriem of koppel.
3.6.7.	De Portofoon is voorzien van een robuuste en gestandaardiseerde accessoire connector, welke aan de zijkant, bovenkant of achterkant van de Portofoon geplaatst is. Dit ten behoeve van aansluiting van externe apparatuur zoals een afstandsbediening, enz.
3.6.8.	De accessoire of de accessoire adapter dient stevig aan de geleverde apparatuur te kunnen worden gemonteerd, waarbij de Portofoon blijft voldoen aan de relevante eisen zoals vermeld in dit Programma van Eisen.
3.6.9.	De Portofoon is met aangesloten accessoire te plaatsen in een standaard Portofoon laadstation.
3.6.10.	De aangesloten accessoires mogen de goede functionele werking van de Portofoon niet beïnvloeden, hierbij dient een goede samenwerking tussen de aangesloten accessoires en Portofoon gewaarborgd te zijn.
3.6.11.	Oordoppen zijn voorzien van verwisselbare siliconenhoesjes die leverancier tevens separaat kan leveren.

Eisnr.	Onderdeel 3.7 Technische en Functionele eisen aan binnen en buiten dekking
3.7.1.	Bij een nieuw te leveren digitale installatie realiseert Leverancier een netwerkontwerp met beschikbaarheid van minimaal 99,9% naar plaats in het werkgebied van Deelnemer. Het werkgebied van Deelnemer is beperkt tot terrein en de gebouwen zoals door de Deelnemer aangegeven in de Nadere Overeenkomst voor een bepaalde Locatie. Voor de instandhouding van een analoge installatie draagt Leverancier ook zorg voor genoemde radiodekking.
3.7.2.	Leverancier stelt een meetplan op voor het vaststellen van de dekkingsgraad bij oplevering van het netwerk. Het meetplan dient te bestaan uit een algemene omschrijving van de Locatie, zendfrequentie, toegepaste meetapparatuur en plattegrond tekeningen met daarop aangeven de meetlocatie, de datum van de verrichte metingen en de meetwaarden. Er dient in besloten ruimte minimaal één meetpunt per 500m ² te worden opgegeven en voor niet besloten ruimten per 2000m ² . Deze bepaling geldt wanneer de portofoons geleverd worden aan een vaste Locatie en niet bij levering van portofoons voor evenementen.
3.7.3.	Leverancier voert als onderdeel van de acceptatie van het Portofonie-installatie en na uitrol van het Portofonie-installatie conform het vastgestelde meetplan dekkingsmetingen uit en levert de resultaten ervan in het voorgestelde formaat op ter goedkeuring van Deelnemer. Leverancier dient op eerste verzoek de meting te reproduceren ter beoordeling van een door de Deelnemer aangestelde onafhankelijke deskundige. Dekkingsmetingen als onderdeel van de acceptatie van een nieuwe Portofonie-installatie, worden geacht in de prijzen te zijn verwerkt. Deelnemer kan daarnaast tussentijds opdracht geven voor een dekkingsmeting wanneer het bereik niet voldoende blijkt te zijn. Leverancier dient hiervoor vooraf een offerte in te dienen. Voor verrekening van deze metingen wordt het uurtarief gehanteerd zoals in de Inschrijving door Leverancier is aangeboden (zie Bijlage 7, Prijsopgavetabel).
Eisnr.	Onderdeel 3.8 Technische en Functionele eisen aan Personen Zoek Installaties (PZI's): Dit geldt alleen voor de Deelnemers Belastingdienst en Rijkswaterstaat binnen Perceel 2
3.8.1.	U bent in staat eenvoudige PZI installaties (d.m.v. paging) en pagers in stand te houden in kantoorpanden van de Belastingdienst en Rijkswaterstaat (zie Bijlage 13B, Locaties van de Perceel 2).
3.8.2.	De in stand te houden installaties zijn onderhoudsvrij en zoveel mogelijk storingsvrij.
3.8.3.	De in stand te houden apparatuur is op enkele Locaties voorzien van een zendvergunning. In geval dat een installatie opgeschaald wordt of uitgefaseerd wordt, zal de Leverancier op eerste verzoek van een Deelnemer, Deelnemer ontzorgen bij de opzegging of aanvraag van deze zendvergunningen. De Deelnemers die gebruik maken van deze ontzorging zijn vermeld in eis 1.8.
3.8.4.	De in stand te houden apparatuur is eenvoudig in het gebruik en wordt geleverd met een duidelijke gebruikersinstructie. Deze instructie is in ieder geval in het Nederlands opgesteld.

3.8.5.	De in stand te houden apparatuur functioneert zonder aangesloten te zijn op een computersysteem. Buiten het bepalen van de plaats van de steunzenders, dient de apparatuur "plug and play" installeerbaar te zijn.
3.8.6.	De zendapparatuur voldoet aan de goedkeuring van het Agentschap Telecom; elektrische apparaten voldoen aan het CE-keurmerk.
3.8.7.	Daar waar sprake is van noodstroomvoorziening, maakt de Belastingdienst de keuze voor noodstroomvoorziening door middel van accu's. U levert Li-on accu's voor de Basisstations en steunzenders waarbij de werkingsduur minimaal 6 uur is.
3.8.8.	De accu's kunnen via een korte instructie aan de medewerker BHV, Arbo en Milieu (BAM) in eigen beheer worden vervangen.
3.8.9.	Bij nieuwe apparatuur is de totale garantietermijn (fabrieks- en leveranciersgarantie) voor (rand-) apparatuur en accessoires minimaal drie (3) jaar na aanschafdatum. Voor accu's en accessoires geldt een garantie van minimaal een half (1/2) jaar.
3.8.10.	Overige lever- en reparatievoorwaarden zijn voor PZI apparatuur gelijk aan de voorwaarden van portofoons.
Eisnr.	Onderdeel 3.9 Technische en Functionele eisen aan ATEX-vonkvrije Analoge Portofonie
3.9.1.	Het is mogelijk dat Deelnemers gedurende de looptijd van de Overeenkomst besluiten beperkt gebruik te maken van ATEX vonkvrije Portofonie. Leverancier verleent hieraan zijn medewerking. Een prijsopgave zal plaatsvinden op offertebasis.
3.9.2.	De te leveren portofoons zijn beschermd tegen stof en water volgens de internationale norm IP64.
3.9.3.	Overige lever- en reparatievoorwaarden zijn voor ATEX portofoons gelijk aan normale portofoons.

Eisnr.	Onderdeel 3.10 Eisen ten aanzien van implementatietraject voor nieuwe Portofonie-installaties
3.10.1.	- Na de Opdracht voor levering van een nieuwe digitale Portofonie-installatie wordt er een gedetailleerd werkplan verlangd voor de uitvoering en werkvoorbereiding van de in de Inschrijving omschreven installaties. In dit werkplan dient aangetoond te worden dat de primaire bedrijfsprocessen binnen de door de Opdracht aangewezen Locatie niet worden verstoord. Het werkplan dient vooraf ter goedkeuring aan Deelnemer te worden voorgelegd. Het werkplan wordt in overleg met de Locatie opgesteld en bevat minimaal de volgende gegevens: - tijdstippen spanningsloze installatiedelen; - technische risico's; - beveiligingsrisico's; - te nemen voorzorgsmaatregelen; - te nemen maatregelen bij calamiteiten; - gedetailleerde planning. De indeling van de tijdsduur op het gedetailleerde werkplan moet worden aangegeven in kalenderdagen. Tijdstip waarop het werkplan moet worden ingediend: - minimaal 5 werkweken voor aanvang werkzaamheden; - gebruiker zal werkplan binnen 2 werkweken beoordelen. Aantal te verstrekken exemplaren: - ter goedkeuring: in TWEEvoud; - goedgekeurd: in TWEEvoud.
3.10.2.	Kosten voor het migratieproject/implementatietraject zijn op basis van nacalculatie en kunnen separaat worden gefactureerd. Hiervoor geldt de volgende procedure: - Leverancier brengt een offerte met open begroting uit aan Deelnemer. De opgave van de kosten inclusief verschuldigde btw bevat een gespecificeerd overzicht van het aantal geraamde uren. Leverancier garandeert dat deze offerte marktconform is. - op basis van de door Deelnemer geaccordeerde offerte inclusief de voorgestelde betalingstermijnen worden de werkzaamheden uitgevoerd. - na acceptatie van de werkende installatie inclusief beschrijving, revisietekeningen en garantieverklaring worden (slot)facturen door Deelnemer betaald aan Leverancier. Prijzen van onderdelen/uren zijn conform de Inschrijving op onderhavige aanbesteding.

3.10.3.	Leverancier levert bij oplevering van de Locatie de volgende resultaten en informatie op: - het gecodeerde meetplan (waarin de metingen en de geografische ligging van de meetpunten of locaties op een tekening dienen te worden aangegeven); - rapportage waaruit blijkt dat de oplevertest zoals door Leverancier is uitgevoerd positief is afgerond en voldoet aan de gestelde radiodekking van het netwerk van 95,5% (waarbij de portofoon op de heup gedragen wordt); - een door Deelnemer en Leverancier ondertekend protocol van oplevering. Met de oplevertest toont Leverancier aan dat het samenspel van systeem onderdelen overeenkomstig de specificaties in het Programma van Eisen functioneert. Dit betekent dat er een aantal zaken wordt aangetoond en d.m.v. een functionele test door Deelnemer wordt getest. Het test protocol wordt door Leverancier opgesteld en wordt goedgekeurd door Deelnemer. In dit protocol wordt minimaal een aantal, door Deelnemer aan te geven, elementen uit het Programma van Eisen opgenomen.
3.10.4.	Leverancier voert statusopname uit waarin met behulp van een fotorapportage beschadigingen en afwijkingen worden vastgelegd (ter vaststelling van eventuele beschadigingen die ontstaan tijdens de werkzaamheden). Na goedkeuring van de statusopname en het werkplan mogen de werkzaamheden gestart worden.
3.10.5.	Voor uitvoering van de werkzaamheden wordt er een dagplanning uitgewerkt ter controle van de inzet van de begeleiders van een Deelnemer. Als uitgangspunt gaat Leverancier er vanuit dat er maximaal één begeleider aanwezig is op maandag t/m vrijdag tussen 07.30-16.30 uur.
3.10.6.	Aan het begin van iedere werkdag vindt er een overleg plaats tussen de contactpersoon van Leverancier en van de Locatie over de uit te voeren werkzaamheden van die dag en de dag erna.
3.10.7.	De huidige installatie blijft te allen tijde operationeel ten tijde van de werkzaamheden. Na realisatie van de installatie wordt een opname van de gerealiseerde werkzaamheden met de contactpersoon van de Locatie gepland. Restpunten worden gezamenlijk geconstateerd. Leverancier stelt opnamelijst op en legt deze 3 werkweken voor geplande opname ter goedkeuring voor aan de contactpersoon van de Locatie.
3.10.8.	Binnen een week na afronding van de werkzaamheden verzorgt Leverancier een fleetmap (administratie van geprogrammeerde instellingen van de Portofoons) van de installatie en geleverde Portofoons.
3.10.9.	Na twee weken bij volledigheid, goed functioneren en oplevertest (zie eis 3.10.3) van de digitale Portofonie-installatie, wordt de oude installatie kosteloos verwijderd en afgevoerd door Leverancier.

3.10.10.	Voor de aanleg van de nieuwe bekabeling kan het zijn dat het plafond geopend en gesloten dient te worden. Aan het openen van het plafond zijn strenge voorwaarden verbonden. Voorafgaand aan de werkzaamheden dient de Leverancier een gedetailleerd 'uitvoeringsplan bekabeling' ter goedkeuring in. Het 'uitvoeringsplan bekabeling' houdt rekening met in ieder geval de volgende uitgangspunten: • Bij de voorbereiding, uitvoering en dagelijkse afsluiting van werkzaamheden dient de plek waar werkzaamheden worden verricht altijd veilig te zijn gesteld; • Geopende plafonds alsook andere bekabeling dient altijd veilig achtergelaten te worden; • Bekabeling en kabelhaspels van nieuwe bekabeling dienen aan het einde van de werkdag verwijderd te worden; • Brandwerende doorvoeringen dienen iedere werkdag tijdelijk en één maal per vier weken definitief hersteld te worden. Dit punt dient uitdrukkelijk afgestemd te worden met de Deelnemer; • De werkplekken waar bekabelingswerkzaamheden hebben plaats gevonden, dienen schoon opgeleverd te worden. Voor de goede orde: Bouwkundige hulpwerkzaamheden worden in opdracht van Deelnemer uitgevoerd bij een bouwkundige onderneming. Deze werkzaamheden vallen dus niet binnen de scope van deze aanbesteding.
----------	---

3.10.11.	De Leverancier dient bij de implementatie van een nieuw systeem o.b.v. de in dit Beschrijvend document omschreven installaties revisietekening(en) te kunnen vervaardigen: ❑ De revisie dient te geschieden op de meest recente bouwkundige onderleggers aangeleverd door de Deelnemer; ❑ De gegevens moeten worden vastgelegd voordat de onderdelen aan het zicht zijn onttrokken; ❑ De revisietekeningen dienen te bestaan uit afdrukken op papier en .dwg-files op Cd-rom of DVD; ❑ Het vervaardigen van een compleet revisiepakket omvattende minimaal: - Geaccordeerd meetplan; - Werktekeningen van de portofooninstallatie. - Lijst met geleverde apparatuur incl. aantallen en serie nummers; - Tekeningenlijst; - Plattegronden per installatiesoort waarop al het materiaal van de desbetreffende installatie en het tracé van de leidingen zijn ingetekend; - Op de platte gronden per installatie onderdeel dient te worden aangegeven: - locatie van de onderdelen van de installaties; - opstelling apparatuur; - kabelloop in het gebouw; - bevestigingsconstructies van alle installatieonderdelen; - indeling en aanzichten van schakel- en verdeelinrichtingen; - door de aannemer voorgestelde wijzigingen van installatieonderdelen; - stuurstroom- en principeschema's van elke installatiesoort. - Blokschema('s); - Installatieschema('s); - Principeschema('s); - Detail tekening(en); - Kabelnummerlijsten; - Lijst met symbolen. - Bedienvoorschrift; - Onderhoudsvoorschriften; - Beproeversrapporten; - Specifiek ALLE Installatie- en kastschema's waarop apparatuur is aangesloten. Aantal te verstrekken exemplaren. Ter goedkeuring: - afdrukken in tweevoud - concept ter goedkeuring bij oplevering van de installaties. Goedgekeurde: - afdrukken in enkelvoud - digitale bestanden in tweevoud Vorm van verstrekking: - Na goedkeuring van het revisiepakket verstrekt de Leverancier een digitale informatiedrager per Locatie met daar op de revisietekeningen op AutoCad (vigerende versie) en revisie gegevens aan de Deelnemer. - Na goedkeuring van het revisiepakket verstrekt de Leverancier een digitale informatiedrager per Locatie met daar op de revisietekeningen op AutoCad (vigerende versie) en revisie gegevens aan de gebruiker. - Na goedkeuring van het revisiepakket verstrekt de Leverancier per Locatie een revisie map met daarin alle afdrukken van de revisie gegevens aan de gebruiker.
----------	--

Eisnr.	Hoofdonderdeel 4. Eisen Vervanging - Onderhoud - Service - Garantie
4.1.	Leverancier garandeert dat onderdelen die nodig zijn voor reparatie gedurende een periode van tenminste 10 jaar na aflevering van een (Digitaal/Analoog) Portofonie-installatie leverbaar zijn. Voor de eerste vier jaar na levering door Leverancier en acceptatie door Deelnemer geldt dat de te vervangen onderdelen in het kader van garantie/onderhoud inbegrepen zijn in de aanschafprijs. Voor reeds in het bezit van Deelnemer zijnde apparatuur geldt: Leverancier garandeert dat onderdelen die nodig zijn voor reparatie gedurende een periode van tenminste 5 jaar na aflevering van de (Digitaal/Analoog) Portofonie apparatuur leverbaar zijn. Voor de eerste vier jaar na levering door Leverancier en acceptatie door Deelnemer geldt dat de te vervangen onderdelen in het kader van garantie inbegrepen zijn in de aanschafprijs. Voor nieuw te leveren apparatuur geldt: Leverancier garandeert dat onderdelen die nodig zijn voor reparatie gedurende een periode van tenminste 10 jaar na aflevering van een (Digitaal/Analoog) Portofonie-installatie leverbaar zijn. Voor de eerste vier jaar na levering door Leverancier en acceptatie door Deelnemer geldt dat de te vervangen onderdelen in het kader van garantie inbegrepen zijn in de aanschafprijs.
4.2.	Leverancier onderhoudt Portofonie apparatuur, indien door Deelnemer gebruik gemaakt wordt van de optie zoals genoemd in Eis 4.3, tegen de door Leverancier aangeboden prijzen bij de Inschrijving. Hierbij worden de lopende onderhoudsovereenkomsten gerespecteerd. Leverancier hanteert de door hem geoffreerde tarieven zoals opgenomen in de Prijsopgavetabel (zie eis 5.2).

4.3.	Als optie binnen het contract wordt de mogelijkheid opgenomen voor Deelnemers om een onderhoudscontract (Preventief) voor nieuw geleverde apparatuur alsmede voor reeds in het bezit van Deelnemers zijnde apparatuur af te sluiten. Leverancier kan aan deze optie geen rechten ontleen. Vereisten voor een onderhoudscontract zijn: • alle kosten van voorrijden en loon dienen in het tarief te zijn opgenomen voor reparaties danwel verhelpen van storingen aan een Basispost Basisstation, (Radio)bedienpost en/of (Tafel)mobilofon), Repeater en/of Portofoon. Materiaal en onderdelen kunnen op basis van nacalculatie tegen marktconforme prijzen verrekend worden; • er dient eenmaal per jaar Preventief onderhoud op Locatie te worden gepleegd aan de Basispost Basisstation, (Radio)bedienpost en/of (Tafel)mobilofon), Repeater en/of Portofoon; • Preventief onderhoud omvat in ieder geval: - o Het periodiek en gepland uitvoeren van technische en functionele inspecties gericht op, de goede werking en verlengen van de levensduur van het geleverde product, inclusief een rapportage met bevindingen; - o Het reinigen, het vervangen van batterijen/ accu's etc.; - o Juiste updates in alle in gebruik zijnde Portofoon-apparatuur. Het Preventief onderhoud is tenminste conform de voorschriften van de fabrikant. • Correctief onderhoud omvat in ieder geval: - o Afhandelen van storingsoproepen; - o Verrichten van herstelwerkzaamheden - o Zo nodig vervangen van defecte componenten; • storingen aan een Basispost Basisstation, (Radio)bedienpost en/of (Tafel)mobilofon) dienen 7 dagen per week tussen 8.00 uur en 22.00 uur per dag op Locatie verholpen te worden. Voor de hersteltijd: zie eis 4.11; • storingen aan een Repeater dienen 7 dagen per week tussen 8.00 uur en 22.00 uur per dag op Locatie verholpen te worden. Voor de hersteltijd: zie eis 4.11; • reparaties aan een Portofoon (incl. accessoires) dienen binnen 5 werkdagen na ontvangst bij de Leverancier verholpen te zijn en geretourneerd naar desbetreffende Locatie; • voor het onderhoudscontract (Preventief) geldt een contractperiode van maximaal de looptijd van de te sluiten Overeenkomst met een tussentijdse en kosteloze ontbinding met een opzegtermijn van één maand. Voor de prijzen voor onderhoud, zie ook eisen onder Hoofdonderdeel 5. Lopende onderhoudsovereenkomsten van de Deelnemende organisaties worden gerespecteerd.
------	---

4.4.	In de tabel is aangegeven welke Deelnemers er gebruik zullen maken van een onderhoudscontract voor Preventief onderhoud. Correctief onderhoud is van toepassing voor alle Deelnemers. Leverancier dient alle apparatuur genoemd in Bijlage 7, prijsopgavetabel Preventief en Correctief te kunnen en mogen onderhouden. Indien nodig is Leverancier of ingeschakelde onderaannemer gecertificeerd om onderhoud/repatriaties uit te voeren. <table border="1"> <tr> <th>Deelnemer</th><th>Onderhoudscontract Preventief</th></tr> <tr> <td>FMHaaglanden</td><td>Ja</td></tr> <tr> <td>Rijkswaterstaat</td><td>Ja</td></tr> <tr> <td>Belastingdienst</td><td>ja</td></tr> <tr> <td>AZ</td><td>ja</td></tr> <tr> <td>RBO</td><td>ja</td></tr> <tr> <td>ISZW</td><td>nee</td></tr> <tr> <td></td><td></td></tr> </table> Gedurende de looptijd van de te sluiten Overeenkomst zijn Deelnemers die nu geen onderhoudscontract afsluiten, gerechtigd alsnog een onderhoudscontract te sluiten onder dezelfde voorwaarden.	Deelnemer	Onderhoudscontract Preventief	FMHaaglanden	Ja	Rijkswaterstaat	Ja	Belastingdienst	ja	AZ	ja	RBO	ja	ISZW	nee		
Deelnemer	Onderhoudscontract Preventief																
FMHaaglanden	Ja																
Rijkswaterstaat	Ja																
Belastingdienst	ja																
AZ	ja																
RBO	ja																
ISZW	nee																
4.5.	Leverancier geeft 48 maanden (4 jaar) volledige functionele garantie op de nieuw geleverde Basispost Basisstation , (Radio)bedienpost en/of (Tafel)mobilfoon) Repeaters, Portofoons, acculaders, antennes m.u.v. de accu's. Aan eventuele uit te voeren garantiwerkzaamheden zijn geen kosten voor Deelnemer verbonden.																
4.6.	Leverancier geeft 24 maanden garantie op nieuw geleverde accu's.																
4.7.	Gedurende de garantietermijnen zijn alle kosten rond eventueel herstel voor rekening van Leverancier, waaronder ook voorrijkosten.																
4.8.	Bij Producten waarop garantie van toepassing is, gaat de garantie in op de dag dat het Product door de Leverancier aan de Deelnemende organisatie zal worden overgedragen en geaccepteerd door Deelnemende organisatie.																
4.9.	Leverancier heeft een service portaal dat 24 uur, 7 dagen per week telefonisch bereikbaar is. Het beantwoorden van vragen of het bevestigen van een storingsopvolging vindt uiterlijk binnen 2 uur na het stellen van de vraag of het melden van een storing plaats.																
4.10.	Bij uitval of storingen aan centrale apparatuur zoals Repeater en/of breedbandige kanaalselectieve cell enhancers vangt Leverancier binnen vier (4) uur na het melden van de storing aan met het verhelpen van de storing en is een eerste oplossing beschikbaar gesteld voor de borging van het primair proces. Binnen acht (8) uur na het melden van de storing is de storing verholpen of is om niet een tijdelijke voorziening gerealiseerd.																
4.11.	Bij een defect aan een Portofoon, binnen de garantieperiode, garandeert de Leverancier een reparatietijd van maximaal 5 werkdagen na ontvangst door Leverancier.																
4.12.	De Leverancier garandeert dat minimaal 95% van de door haar geleverde Portofoons op ieder willekeurig moment operationeel is.																

4.13.	In geval niet aan eis 4.10 wordt voldaan dan is Leverancier aan Deelnemer een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van € 200,= per dag dat de storing voortduurt, met een maximum van € 2.000,=. Leverancier is deze boete enkel verschuldigd indien er sprake is van een toerekenbare tekortkoming.
4.14.	In geval niet aan de eis 4.11 wordt voldaan dan garandeert de Leverancier per direct een tijdelijke oplossing te bieden in de vorm van uitleenportofoons, totdat weer aan de eis voldaan wordt. Een vervangende Portofoon is altijd kosteloos en van eenzelfde of minimaal gelijkwaardig type. Alle vervangende apparatuur is/wordt voorzien van de basis programmering.
4.15.	De genoemde onderhoudstarieven in Bijlage 7, Prijsopgavetabel Perceel 1 en 2 voor nieuwe apparatuur en Onderhoud op reeds in het bezit van Deelnemer zijnde Portofoon-installaties en Portofonie handhelds kunnen vanaf aanvang van de Overeenkomst gehanteerd worden wanneer de Locatie hiervan gebruik wil maken. Hierbij wordt ook verwezen naar het gestelde in eis 5.2 met betrekking tot het wel of niet onderhouden van apparatuur die reeds in bezit is van Deelnemer tegen dezelfde tarieven die in de Inschrijving zijn opgenomen voor nieuw geleverde apparatuur.
4.16.	Leverancier dient ook de nalevering van onderdelen en het onderhoud van reeds in het bezit zijnde installaties e.d. van de Deelnemers te verzorgen. De merken en types van de reeds in het bezit zijnde Portofonie-installaties, Portofonie handhelds en pagers, zijn voor zover bekend in Bijlage 7, Prijsopgavetabel Perceel 1 en 2 opgegeven. Deze lijst is niet uitputtend. Voor enkele Locaties is namelijk geen goed overzicht van aanwezige apparatuur. De onderdelen en/of producten die nageleverd moeten kunnen worden, hoeven niet van hetzelfde merk te zijn maar dienen wel zonder aanvullende onderdelen of verbindingen storingsloos te werken binnen de reeds aanwezige portofoon- of pagerinstallaties en dienen ook dezelfde functionaliteiten te bieden en te voldoen aan dit Programma van eisen inclusief behoud van de garantie.
4.17.	Onderhoud wordt zoveel mogelijk duurzaam en efficiënt gepland.
4.18.	Voor het uitvoeren van Preventief onderhoud door Leverancier zal vooraf contact worden opgenomen met Deelnemer voor het maken van een afspraak. Zie ook eis 10.1.
4.19.	Voor het Correctief onderhoud is het mogelijk de portofoons te verzenden naar Leverancier.

Eisnr.	Hoofdonderdeel 5. Eisen Prijzen/Commercieel
5.1.	Leverancier kan geen rechten ontleen aan de aantallen die genoemd zijn in Bijlage 7, Prijsopgavetabel Perceel 1 en 2. De aantallen zijn gebaseerd op de ingeschatte afname voor de nieuw af te sluiten contractduur van vier jaar. Hierbij is uitgegaan van de instandhouding van de reeds aanwezige Portofonie-installaties en Pager-installaties alsmede een gedeeltelijke of volledige vervanging.
5.2.	Voor nieuw geleverde Portofonie en randapparatuur geldt het onderhoudstarief (Preventief onderhoud) zoals opgenomen in Bijlage 7, Prijsopgavetabel. Bij reeds aanwezige apparatuur zal Leverancier de aanwezige apparatuur moeten bekijken en aangeven of deze tegen het opgegeven onderhoudstarief meegenomen kan worden in de onderhoudsovereenkomst. Indien de Leverancier van mening is dat deze niet onderhouden kan worden tegen het opgegeven tarief dan is het de keuze van de Locatie of ze het onderhoud via de Leverancier laten uitvoeren of dit elders beleggen. Het uitvoeren van onderhoud is een optie, geen vereiste zoals reeds opgenomen in eis 4.3.
5.3.	Alle prijzen in Bijlage 7, Prijsopgavetabel Perceel 1 en 2 zijn all-in, exclusief btw en marktconform. Als er sprake is van levering van een compleet nieuwe installatie, zal de prijs hiervoor apart geoffreerd worden conform eis 6.3 met voor zover mogelijk alleen prijzen van onderdelen/uren conform de Inschrijving op onderhavige aanbesteding. Alle kosten voor de uitvoering van de Overeenkomst zoals (doch niet gelimiteerd) orderkosten, voorrijkosten, handlingkosten, projectkosten, transportkosten, kosten voor VOG van alle in te zetten personeel, controlestickers, verzegeling e.d., alle genoemde zaken in dit Programma van Eisen en overige Aanbestedingsstukken en alle andere bij de Opdracht behorende kosten in de prijzen zijn inbegrepen.
5.4.	Facturatie van uurtarieven ten behoeve van reparatie en onderhoud (Correctief onderhoud) vindt plaats per 15 minuten, met het eerste uur als starttarief. Het all-in tarief is vastgesteld per uur, waarbij het eerste uur een starttarief is, na één uur vindt facturering plaats in blokken per 15 minuten. Het uurtarief ten behoeve van reparatie en onderhoud (Correctief onderhoud) is opgenomen in Bijlage 7, Prijsopgavetabel Perceel 1 en 2.
5.5.	Leverancier ziet er op toe dat reparatie en onderhoud (Correctief onderhoud) geen excessieve kosten vergt door dit vooraf met een Deelnemer af te stemmen en een vervangingsadvies te geven op financieel-economische gronden.
5.6.	Facturatie van uurtarieven ten behoeve van advies vindt plaats per geheel uur. Het uurtarief ten behoeve van advies is opgenomen in Bijlage 7, Prijsopgavetabel Perceel 1 en 2.

5.7.	Leverancier heeft de mogelijkheid jaarlijks uiterlijk in oktober een onderbouwd indexeringsverzoek (per e-mail) in te dienen voor het daaropvolgende kalenderjaar. Het eerste verzoek hiertoe mag in 2022 worden ingediend bij de contractmanager van de categorie Beveiliging/BHV Rijk. Een niet tijdig ingediend indexatieverzoek, zal op zijn vroegst (bij een goedgekeurd verzoek) 3 maanden na goedkeuring door Koper kunnen ingaan. Koper neemt alleen indexeringsverzoeken in behandeling welke transparant zijn onderbouwd. Daarbij geldt te allen tijde dat Koper, naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid, bepaalt of en met welk percentage de maximum (uur)tarieven mogen worden bijgesteld, waarbij een bandbreedte kan worden gehanteerd tussen 0% tot maximaal de stijging van het prijsindexcijfer gedurende de periode van 12 maanden waarover geïndexeerd mag worden. Koper hanteert onderstaande methode: Voor de in Bijlage 7, Prijsopgavetabel Perceel 1 en 2 en invulinstructie opgenomen uurtarieven geldt dat indexatie wordt berekend ten hoogste het CBS-indexcijfer van; Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers (2010=100), huidige cijfers M-N Zakelijke dienstverlening, Contractuele loonkosten per uur, Totaal Cao-sectoren volgens de berekening: $\text{max. perc.} = \frac{\text{indexcijfer (nieuwe maand)} - \text{indexcijfer (oude maand)}}{\text{indexcijfer oude maand}} * 100\%$ Als "nieuwe maand" wordt gehanteerd de maand oktober 2022 . Als "oude maand" wordt dezelfde maand genomen van het jaar daarvoor. De maand oktober wordt tevens voor de volgende indexeringen gehanteerd. De periode waarover geïndexeerd mag worden beslaat 12 opeenvolgende maanden. De eerste prijswijziging gaat in per 1 januari 2023. Indien het bovengenoemd CBS- cijfer niet gepubliceerd wordt of de laatst gepubliceerde maand "nieuwe maand" ouder is dan 6 maanden, dient gebruik gemaakt te worden van: CBS-indexcijfer Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers (2010=100), A-U Alle economische activiteiten, Contractuele loonkosten per uur, Totaal Cao-sectoren. Voor de in de Bijlage 7, Prijsopgavetabel Perceel 1 en 2 en invulinstructie opgenomen tarieven voor de Portofonie apparatuur geldt dat indexatie wordt berekend ten hoogste het CBS-indexcijfer van; CBS indexcijfer 'CPI alle bestedingen 000000 (2015=100)' volgens de berekening; $\text{max. perc.} = \frac{\text{indexcijfer (nieuwe maand)} - \text{indexcijfer (oude maand)}}{\text{indexcijfer oude maand}} * 100\%$ Als "nieuwe maand" wordt gehanteerd de maand oktober 2022 . Als "oude maand" wordt dezelfde maand genomen van het jaar daarvoor. De maand oktober wordt tevens voor de volgende indexeringen gehanteerd. De periode waarover geïndexeerd mag worden beslaat 12 opeenvolgende maanden. De eerste prijswijziging gaat in per 1 januari 2023. Leverancier conformeert zich aan de hierboven beschreven indexatiemethodiek en aan de voorgeschreven indexatiecijfers.
------	--

5.8.	Voor de ontzorging voor wat betreft de aanvragen en opzeggingen van vergunningen bij de Autoriteit Telecom hanteert Leverancier het door hem geoffreerde tarief zoals opgenomen in de prijsopgavetabel. Het betreft hier niet de kosten voor Agentschap Telecom maar de bemoeieniskosten van de Leverancier. (zie ook eis 1.8)
Eisnr.	Hoofdonderdeel 6. Eisen Bestel- en facturatieproces
6.1.	Leverancier conformeert zich aan het gestelde met betrekking tot bestel- en facturatieprocessen van de Deelnemende organisaties zoals omschreven in Bijlage 12 en 13 Informatie Deelnemende organisatie Perceel 1 en 2.
6.2.	Iedere mogelijke levering van een nieuwe portofooninstallatie wordt voorafgegaan door het uitvoeren van een site-survey door Leverancier.
6.3.	Leverancier dient o.b.v. de site-survey een offerte in t.b.v. de levering van een nieuwe portofooninstallatie met voor zover mogelijk alleen prijzen van onderdelen/uren conform de Inschrijving op onderhavige aanbesteding. Zie hiervoor ook eis 3.10.2. en eis 5.3.
6.4.	Levering en installatie van een in een Nadere Overeenkomst nieuw bestelde Portofonie-installatie vindt uiterlijk 3 maanden na ingang van de implementatieperiode plaats indien niet anders overeen gekomen. Deelnemer bepaalt wanneer de implementatieperiode ingaat.
6.5.	Leverancier biedt zonder additionele kosten, en nader overeen te komen met de Individuele Deelnemende organisaties, de volgende bestelopties: - Een Punch out catalogus, samen te stellen in overleg met de Deelnemende organisatie; - Bestellen via DigiInkoop middels gebruik van een interne catalogus, eveneens in overleg met de Deelnemende organisatie; - Een digitale webshop van de Leverancier voor de Deelnemende organisaties die geen DigiInkoop of enig ander eigen systeem kunnen gebruiken.
6.6.	Leverancier conformeert zich aan de facturatieprocessen zoals deze worden gehanteerd door de Deelnemende organisaties van het desbetreffende Perceel. Het facturatieproces van de Deelnemende organisaties is respectievelijk opgenomen, Voor Perceel 1: als Bijlage 12A Informatie Deelnemende organisaties; Voor Perceel 2: als Bijlage 13A Informatie Deelnemende organisaties.
6.7.	Leverancier factureert vanuit een (1) centraal punt (één juridische entiteit). Indien dit afwijkt van het adres van Leverancier, dan is dit bij Inschrijving duidelijk kenbaar gemaakt door de inschrijvende Partij.
6.8.	In geval Leverancier Onderhoud of vervangingswerkzaamheden heeft uitgevoerd, factureert Leverancier binnen 10 werkdagen de overeengekomen vergoedingen. Deelnemende organisatie geeft schriftelijk akkoord voor de te declareren uren van Onderhoud op een door Leverancier gebruikelijk urenverantwoordingsformulier. De Deelnemende organisatie plaatst na akkoord een Bestelling via het bestel- en facturatiesysteem van de Deelnemende organisatie. Leverancier kan vervolgens factureren op de overeengekomen wijze. Desgewenst kan, alleen op initiatief van Deelnemende organisatie, afwijkende afspraken worden gemaakt ten aanzien van de frequentie van facturatie en/of het gewenste bundelingsniveau van de facturen. Deelnemende organisatie kan bepalen of er gebruik wordt gemaakt van reverse billing. Daarnaast kan Leverancier door Deelnemende organisatie worden verzocht een verzamelfactuur aan te leveren.

6.9.	Een aanspraak op vergoeding vervalt, voor zover Leverancier de vergoeding niet aan Deelnemende organisatie in rekening heeft gebracht, binnen twaalf maanden na het eerste tijdstip waarop hij dat had mogen doen. Indien de factuur voldoet aan alle overeengekomen specificaties, betaalt Deelnemende organisatie het aan Leverancier verschuldigde bedrag uiterlijk binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur. Overschrijding van de betalingstermijn door Deelnemende organisatie, niet-betaling van een factuur op grond van vermoedelijk inhoudelijke onjuistheid van die factuur of in geval van ondeugdelijkheid van de gefactureerde Leveringen en/of dienstverlening, geeft Leverancier niet het recht zijn dienstverlening en/of Leveringen op te schorten dan wel te beëindigen. Leverancier kan de afgesloten Overeenkomst ook niet op grond van betalingsverzuim buitengerechtelijk ontbinden, onverminderd zijn bevoegdheid die ontbinding in rechte te vorderen. Indien Deelnemende organisatie een factuur zonder geldige reden niet na het verstrijken van eerdergenoemde betalingstermijn heeft voldaan, is hij van rechtswege de wettelijke rente over het openstaande bedrag verschuldigd, evenals een kostenvergoeding ex art. 6.96, lid 4 van het Burgerlijk Wetboek. Leverancier kan geen aanspraak maken op de vergoedingen als desbetreffende factuur onjuistheden bevat of niet voldoet aan de gestelde eisen in dit Programma van Eisen en hetgeen vastgelegd is in de Overeenkomst. Deelnemende organisatie is in geval van twijfel aan de juistheid van een door Leverancier verzonden factuur gerechtigd Leverancier te verzoeken binnen vijf (5) werkdagen na dagtekening van de door Deelnemende organisatie aan Leverancier verzonden kennisgeving met opgave van redenen van onjuistheid daarvan, een gecorrigeerde factuur in te dienen. Indien Leverancier en Deelnemende organisatie van mening blijven verschillen over de juistheid van de factuur, zullen Partijen die factuur door een in onderling overleg aan te wijzen accountant op inhoudelijke juistheid doen controleren. Leverancier zal de betrokken accountant inzage van boeken en bescheiden verlenen en alle gegevens en informatie verstrekken, welke deze voor bovengenoemde controle redelijkerwijs nodig zal hebben. De controle zal vertrouwelijk zijn en zich niet verder uitstrekken dan voor het verifiëren van de facturen is vereist. De voornoemde accountant zal zijn rapportage zo spoedig mogelijk aan Partijen uitbrengen. Partijen wijzen elk tevoren de personen aan die bevoegd zijn van het rapport kennis te nemen. Deelnemende organisatie is gerechtigd betaling op te schorten gedurende de periode van het accountantsonderzoek. Van deze bevoegdheid zal Deelnemende organisatie uitsluitend gebruik maken indien bij hem redelijke twijfel bestaat omtrent de juistheid van de betreffende facturen en uitsluitend voor het betwiste deel van de factuur. Indien uit het accountantsonderzoek blijkt dat de factuur geheel juist was, is Leverancier gerechtigd om vanaf het verstrijken van de in de tweede alinea van deze eis bedoelde termijn aan Deelnemende organisatie een rentevergoeding in rekening te brengen, berekend op jaarbasis, gelijk aan de wettelijke rente, over het bedrag van de achteraf kennelijk ten onrechte opgeschorte betaling. De kosten van het accountantsonderzoek komen voor rekening van Deelnemende organisatie, tenzij uit het onderzoek blijkt dat de factuur niet juist was. In dat geval komen de kosten voor rekening van Leverancier.
------	---

Eisnr.	Hoofdonderdeel 7 Eisen Logistiek
7.1.	Leverancier levert de Producten zoals bedoeld in Bijlage 7, Prijsopgavetabel Perceel 1 en 2 uiterlijk binnen 5 werkdagen na ontvangst van de Bestelling zonder deelleveringen op de Locaties tenzij na overleg anders overeengekomen. Deelleveringen zijn alleen toegestaan na expliciet overleg en akkoord van de Deelnemende organisatie.
7.2.	Iedere Levering wordt voorzien van een pakbon. Daarnaast dient de pakbon digitaal (per e-mail) verstrekt te worden op een door Deelnemende organisatie opgegeven e-mailadres. De pakbon dient duidelijk zichtbaar aangebracht te worden op de verpakking. Op elke pakbon staan minimaal de onderstaande gegevens vermeld: • bestelnummer/Inkoopordernummer; • aantal colli; • volledig afleveradres; • omschrijving van de geleverde Producten; • aantallen en eenheden per Product zoals deze op de Bestelling staan vermeld; • datum van de Levering; • iedere Levering bevat indien van toepassing een gebruikershandleiding in Nederlandse taal.
7.3.	Levering van de Producten en Onderhoud vindt plaats op, de adressen die zijn vermeld in respectievelijk Bijlage 12B Locaties Perceel 1 en Bijlage 13B Locaties Perceel 2, behorende bij de Aanbestedingsstukken. Afleveradressen van de Locaties zullen worden vermeld op het bestelformulier. De lijst van Locaties in Bijlage 12B en 13B, is aan wijzigingen onderhevig (zie tevens paragraaf 1.1.2 en 2.7.2 van het Beschrijvend document). Hieraan kunnen dus geen rechten worden ontleend. De Deelnemende organisaties zullen zorgdragen voor het actueel houden van deze Locatie lijst en aanpassingen aan Leverancier kenbaar maken. Met name Correctief onderhoud kan ook bij de Leverancier plaatsvinden.
7.4.	Na melding van een foutieve (aan de kant van Leverancier) en/of een beschadigde Levering wordt het geleverde in overleg opgehaald of retour gezonden en zorgt Leverancier binnen de overeengekomen levertijd voor een nieuwe Levering zonder dat dit leidt tot extra kosten voor Deelnemende organisatie. Leverancier draagt alsnog zorg dat binnen de levertijd van de oorspronkelijke 5 werkdagen, Deelnemende organisatie in bezit is van het door hem bestelde juiste en onbeschadigde Product.
7.5.	Leverancier geeft per e-mail direct door aan Aanbestedende dienst indien Portofonie apparatuur (tijdelijk) niet (meer) leverbaar zijn. Leverancier neemt, als een Deelnemende organisatie hier vragen over heeft, contact op met de Deelnemende organisatie over het tijdelijk niet leverbare Portofonie apparatuur. In gezamenlijk overleg wordt een alternatief Product geleverd, dat voldoet aan de in het Beschrijvend document genoemde eisen, of er wordt in onderling overleg voor een latere leverdatum gekozen. Indien Leverancier Portofonie apparatuur niet kan leveren dan is de Deelnemende organisatie gerechtigd om deze Portofonie apparatuur elders aan te schaffen.

7.6.	Leverancier verplicht zich, in geval dat een artikel tijdens de looptijd van de Overeenkomst niet meer leverbaar is, in overleg met Aanbestedende dienst een kwalitatief gelijkwaardig artikel voor dezelfde prijs aan te bieden aan de Deelnemende organisaties. Dit artikel dient te voldoen aan de in de Aanbestedingsstukken genoemde eisen.
7.7.	Leverancier neemt desgevraagd de door hem aangeboden gebruikte verpakkingen en pallets kosteloos retour.
7.8.	Leverancier draagt conform vigerende wet- en regelgeving en in overleg met Deelnemende organisatie, maatschappelijk verantwoord zorg voor de afvoer van alle Portofonie apparatuur welke wordt vervangen, afgeschreven dan wel als overbodig wordt aangemerkt. Indien achteraf na rapportage blijkt dat Leverancier deze eis niet conform kan uitvoeren zullen hier verdere afspraken over worden gemaakt.
7.9.	Het streven van de Rijksoverheid is om CO2-uitstoot te reduceren. Alle voor de uitvoering van de Overeenkomst in te zetten voertuigen t/m 3500 kg voldoen aan minimaal de Euro 6 norm. Emissiewaarden per type voertuig (gewichtsklasse en brandstof) van de genoemde Euro-normen zijn o.a. te vinden op https://ec.europa.eu/growth/sectors/automotive/environment-protection/emissions_en
7.10.	De Deelnemende organisaties stimuleren de markt daarnaast om via een logistieke hub goederen te leveren indien dit CO2-reductie tot gevolg heeft. Naast CO2-reductie kan levering via deze logistieke hub ook kostenreductie tot gevolg hebben (één centraal afleveradres i.p.v. diverse Locaties). Indien de Hub voordelen biedt, verwachten de Deelnemende organisaties dat u gebruik gaat maken van deze optie óf zelf aantoont op welke wijze u bezig bent met CO2 reducerende maatregelen, daar waar het gaat om transport. Spoedbestellingen verlopen niet via deze Hub. Meer informatie over de Logistieke hub vindt u in bijlage 12A Perceel 1 Informatie Deelnemende organisaties. Deze bepaling geldt alleen voor Deelnemer FMHaaglanden.
7.11.	Leverancier gebruikt en verstrekt geen gegevens van Aanbestedende dienst en Deelnemende organisaties voor marketing, verkoop en andere activiteiten zoals 'mailing', doorverkoop, etc.

Eisnr.	Hoofdonderdeel 8. Eisen ten aanzien van Contractmanagement en overlegstructuren
8.1.	Leverancier heeft een centraal contactadres (service-desk) waar medewerkers van Deelnemende organisaties (met name bestellers) terecht kunnen met vragen, klachten en dergelijke over Middelen en Bestellingen of voor zover van toepassing technische ondersteuning bij aangeschafte Middelen. Deze service-desk is voor medewerkers van Deelnemende organisaties telefonisch en per e-mail bereikbaar op werkdagen van 08.30 tot 17.00 uur. De medewerkers van de Servicedesk zijn op de hoogte van de uitgangspunten en voorwaarden van de Overeenkomst.
8.2.	Leverancier garandeert een maximale responstijd van 1 werkdag voor het beantwoorden van een vraag of het in behandeling nemen van een klacht. In geval van een klacht komt Leverancier binnen 3 werkdagen met een passende oplossing.
8.3.	Leverancier zorgt minimaal voor één contactpersoon (aanspreekpunt) en een vaste vervanger, gedurende de looptijd van de Overeenkomst per Perceel. Leverancier informeert de Centrale Contractmanager van Koper tijdig indien er sprake is van opvolging of vervanging van de vaste contactpersoon. Deze contactpersoon c.q. vervanger is telefonisch en per e-mail bereikbaar. Leverancier dient bij een wisseling van contactpersoon zorg te dragen voor een tijdige en volledige overdracht van alle beschikbare informatie. De contractmanagers en contactpersonen van de afnemers dienen vooraf geïnformeerd te worden.
8.4.	Minimaal één (1) keer half jaar of zoveel vaker als nodig vindt een formeel overleg plaats (tactisch overleg) tussen de contactpersoon van de Leverancier en per Perceel de Contactperso(o)n(en) van Deelnemende organisaties. Het doel en agenda van dit overleg wordt vastgesteld tussen de contactpersoon van de Leverancier en Contactperso(o)n(en) van Deelnemende organisatie. De Deelnemende organisatie initieert het overleg. Bespreekpunten zijn minimaal alle kwartaalrapportage items.
8.5.	Minimaal een (1) keer per jaar vindt een formeel overleg plaats (strategisch overleg) tussen de Categoriemanager Beveiliging/BHV Rijk en een directielid en de contactpersoon van Leverancier. Categoriemanagement Beveiliging/BHV Rijk initieert dit overleg.
8.6.	Van alle formele overleggen wordt door Leverancier een verslag met een actie- en besluitenlijst gemaakt. De bedoelde verslagen dienen binnen vijf (5) werkdagen na afloop van het overleg ter goedkeuring aan de gesprekspartners van de Overheid te worden aangeboden. Leverancier rekent geen kosten voor het accountmanagement en werkzaamheden m.b.t. de overleggen.
8.7.	Leverancier informeert Categoriemanagement Beveiliging/BHV Rijk en Contactperso(o)n(en) van Deelnemende organisatie proactief over (wijzigingen in) relevante wet- en regelgeving en/of van toepassing zijnde normeringen.
8.8.	Leverancier adviseert Contactperso(o)n(en) van Deelnemende organisaties minimaal eenmaal per jaar over te behalen voordelen op gebied van efficiëntie, kwaliteit en budget.

8.9.	Tevens signaleert en adviseert Leverancier over nieuwe ontwikkelingen die de veiligheid van de Producten (bruikbaarheid, toepasbaarheid) verder verbeteren en doet minimaal jaarlijks een voorstel voor aanpassing van het assortiment naar aanleiding van deze ontwikkelingen.
Eisnr.	Hoofdonderdeel 9. Eisen ten aanzien van Rapportages en meting prestaties

9.1.	De Leverancier dient kosteloos en pro-actief eenmaal per kwartaal, binnen drie weken na afloop van een kwartaal, per e-mail correcte en volledige rapportages in. De contractmanager van de categorie Beveiliging/BHV Rijk ontvangt een cumulatieve jaar- en kwartaalrapportage per Perceel met gegevens van alle Deelnemende organisaties binnen het Perceel. De SPOC's van de Deelnemende organisaties ontvangen de kwartaalrapportage van de betreffende deelneming binnen een Perceel. De contractmanager van de categorie Beveiliging/BHV Rijk ontvangt hiervan ook een afschrift. De kwartaalrapportage wordt voortschrijdend opgebouwd en aangevuld per kwartaal met de recente informatie en cijfers optellend naar een volledig jaaroverzicht. Elke rapportage bevat minimaal informatie over onderstaande gegevens: - High- en lowlights - Communicatie en samenwerking - Escalaties/input vanuit operationele / tactische overleggen - Analyse over trends in omzetontwikkeling - Percentage realisatie omzet versus geraamde jaaromzet uit Beschrijvend document - Analyse / eventueel verbeterplan n.a.v. update Excel bijlage met ingevulde KPI scores - Facturatie per Deelnemende organisatie - Klachten, details, oorzaak, afhandelingstijd, doorlooptijd en analyse - Vooruitblik - Eventuele verbetervoorstellen - Resultaten en ervaringen MVI eisen Rijk (wensuitwerking SROI, circulariteit) - Stand van zaken m.b.t. afgifte Vergunningen (agentschap telecom) Cijfermatig cumulatief met een verdiepingsslag opsplitsing van cijfers per Perceel en per Deelnemende organisatie binnen het Perceel: - Omzetgegevens gesplitst per Deelnemer onderverdeeld op artikel/dienst zoals opgenomen in Bijlage 7, Prijsopgavetabel Perceel 1 en 2 - Omzetgegevens en aantal uren Onderhoud, inzichtelijk per soort onderhoud, per Locatie - Up to date detailoverzicht Portofonie apparatuur aanschafdatum, garantietermijnen met einddatum, etc. - Update van de assortimentswijziging(en) - Leverperformance, datum ontvangst inkooporder, datum aflevering, doorlooptijd. - Facturatie - Klachtenoverzicht Tevens wordt een samenvatting van bovenstaande rapportage items als jaarrapportage aangeleverd aan de categorie Beveiliging/BHV Rijk. In de jaarrapportage wordt daarnaast verder uitgebreid ingegaan op: - Resultaten en ervaringen MVI eisen (wensuitwerking SROI en circulariteit) - Resultaten KPI's en klanttevredenheid - Klachten - Ontwikkelingen organisatie leverancier - Trends en ontwikkelingen sector (bijvoorbeeld best practices/tips) Gedurende de implementatieperiode dient de Leverancier conceptrapportage(s) in en zal er overleg en afstemming plaatsvinden met de contractmanager van de categorie Beveiliging/BHV Rijk.
------	--

	Koper kan een ingediende rapportage (incidenteel en/of bij twijfel over de inhoudelijke kwaliteit) laten controleren door een accountant. Leverancier verleent hier haar medewerking aan. Hieraan verbonden kosten van de accountant bij een eventueel herstel van de rapportage zijn voor rekening van Leverancier indien de rapportage afgekeurd wordt.
9.2.	Leverancier conformeert zich aan de Key Performance Indicators (KPI's) zoals opgenomen in bijlage 10. Kritische Prestatie Indicatoren. De KPI's worden tijdens de implementatiefase en gedurende de verdere contractperiode gebruikt. Koper heeft de mogelijkheid op basis van voortschrijdend inzicht om maximaal 1 KPI per jaar toe te voegen dan wel een bestaande KPI bij te stellen. Dit zal uitsluitend in goed overleg met de Leverancier worden aangepast en jaarlijks worden vastgelegd in het Strategisch overleg met de categorie Beveiliging/BHV Rijk. De scores op de KPI's worden per Perceel door de Leverancier in Bijlage 10, Kritische Prestatie Indicatoren aangevuld en ingediend als bijlage bij de kwartaalrapportage. De resultaten en totaalscores van de KPI's uit de vragenlijst worden als volgt besproken: - In het tactisch overleg zullen de resultaten individueel worden besproken met de Contactperso(o)n(en) van Deelnemende organisatie. Er zullen afspraken gemaakt worden over de uitvoering van eventueel benodigde verbeteringen van de dienstverlening; - In het jaarlijks strategisch overleg, tussen de Categoriemanager Beveiliging/BHV Rijk, en een directielid en de contactpersoon van Leverancier, zal de totaalscore op Perceelniveau worden besproken en afspraken gemaakt worden voor de eventuele te nemen vervolgacties. Als er over een periode van vier kwartalen meer dan 4 rode scores zijn behaald, is de Aanbestedende dienst gerechtigd de Overeenkomst te beëindigen met ingang van het moment dat een nieuwe Leverancier is gecontracteerd.
9.3.	Leverancier levert op verzoek van de categorie- en/of strategisch contractmanager maatwerkrapportages, past de rapportages aan naar de eisen van categorie- en/of strategisch contractmanager en levert desgewenst in overleg aanvullende informatie. Leverancier stelt deze maatwerkrapportages kosteloos ter beschikking aan de categorie- en/of de strategisch contractmanager. De categorie- en de strategisch contractmanager zullen terughoudend omgaan met het uitzetten van verzoeken tot het leveren van maatwerkrapportages.

Eisnr.	Hoofdonderdeel 10. Eisen ten aanzien van een Registratiesysteem
10.1.	Leverancier stelt gedurende de looptijd van de Overeenkomst op eerste verzoek van Aanbestedende dienst en Deelnemende organisatie kosteloos informatie beschikbaar (in een bewerkbaar Excel bestand zonder beveiliging) waarbij: 1) Leverancier binnen 5 werkdagen bestelde Portofonie apparatuur en uitgevoerd Onderhoud registreert, per Locatie, gebruiker en/of afdeling; 2) Leverancier automatische signalering afgeeft aan contactpersoon van de Deelnemende organisatie voor Onderhoud van Portofonie apparatuur (minimaal twee maanden voor afloop van onderhoudstermijn); 3) Leverancier op basis van voorgenoemde signalering een afspraak maakt met de contactpersoon van de Deelnemende organisatie voor het uit te voeren Onderhoud. Het volgende wordt hierbij geregistreerd: <u>Leveringen</u> Registratie van geleverd Portofoon apparatuur, naam afdeling waaraan Portofoon apparatuur is toegekend, vermelding adres, Locatie, regio, dienst, datum Bestelling en Levering, garantietermijn, merk, type, serienummer, evt. retour (in verband met beschadigingen of verkeerde Leveringen). <u>Onderhoud</u> Datum benodigd Onderhoud, datum uitgevoerd Onderhoud (ook van Correctief onderhoud), datum gepland Onderhoud, vermelding bijzonderheden bij uitgevoerd Onderhoud, vervaldatum, aanwezigheid gebruiksaanwijzing, individuele maatvoering, afdeling, adres, Locatie, regio, en dienst. <u>Registratie</u> Registratie van Leveringen en Onderhoud tevens per regio, Locatie en dienst. Bovenstaande eis is in het geval er tevens pagers binnen het Perceel vallen, ook van toepassing op de registratie van gegevens betreffende deze pagers.
10.2.	Leverancier zorgt kosteloos voor opname van de huidige aanwezige databank/gegevens van de Deelnemende organisaties in het registratiesysteem met gegevens van de in gebruik zijnde Portofoon apparatuur en het Onderhoud van Portofoon apparatuur per Locatie.
10.3.	Bij het eindigen van de Overeenkomst – om welke reden dan ook – verleent Leverancier kosteloos alle door Koper noodzakelijk geachte medewerking aan ongestoorde overgang van de dienstverlening naar een nieuwe, opvolgende Overeenkomst en eventueel nieuwe Leverancier. Drie maanden voor einde looptijd van de Overeenkomst (of zoveel eerder of later op verzoek van Aanbestedende dienst of Deelnemende organisatie) zal worden besproken op welke wijze Leverancier kosteloos de databank van registratiesysteem (in ieder geval in een bewerkbaar Excel bestand zonder beveiliging) overdraagt aan de Aanbestedende dienst, Deelnemende organisatie of nieuw te contracteren leverancier. De wijze van data overdracht en format zal per Deelnemende organisatie worden afgestemd. Leverancier dient de data te updaten met werkzaamheden die tot op de laatste dag van het contract zijn uitgevoerd.

10.4.	Op verzoek van een Deelnemende organisatie kan Leverancier gevraagd worden een nulmeting uit te voeren op bestaande Portofoon apparatuur op een Locatie. Leverancier zal de bij nulmeting opgenomen gegevens opnemen in het registratiesysteem. Deelnemende organisatie zal indien hier in de toekomst gebruik van wordt gemaakt, nadere afspraken maken met de Leverancier. Indien de Deelnemende organisatie van mening is dat er geen sprake is van een marktconform tarief wordt de Leverancier gevraagd alsnog het tarief bij te stellen. De Deelnemende organisatie is indien Leverancier zijn initiële tarief handhaaft gerechtigd om deze dienst elders te betrekken.
Eisnr.	Hoofdonderdeel 11. Eisen Social Return
11.1.	Leverancier verplicht zich tot het invulling geven aan Social Return on Investment 2.0 'maatwerk voor mensen' Verwezen wordt hiervoor naar: <u>Maatwerk voor Mensen Maatwerk voor Mensen</u> Voor de invulling hiervan wordt verwezen naar het Programma van Wensen. De uitwerking van de wensen zullen onderdeel uitmaken van de Overeenkomst.
Eisnr.	Hoofdonderdeel 12. Juridische eisen
12.1.	Leverancier conformeert zich onvoorwaardelijk aan de definitieve (concept) Overeenkomst.
12.2.	Leverancier conformeert zich volledig en zonder voorbehoud aan de Algemene Rijksinkoopvoorwaarden 2018 (ARIV-2018) voor zover daarvan in de Overeenkomst niet is afgeweken.