

Bijlage 11

Programma van eisen

Audiovisuele middelen vergaderzalen

20811



PROVINCIE  UTRECHT

Inhoud

Programma van eisen.....	3
1.1 Algemene eisen	3
1.2 Functionele eisen	4
1.3 Veiligheidseisen.....	5
1.4 Installatie eisen.....	5
1.5 Op te leveren documenten	6
1.6 Eisen aan Garantie en levering.....	6
1.7 Beheer en Onderhoud.....	7
1.8 Eisen aan communicatie en contractmanagement.....	9
1.9 Duurzaamheidseisen en SROI.....	9
1.10 Eisen ten aanzien van het personeel.....	9
1.11 Eisen ten aanzien van de Prijzen, tarieven en facturatie	10
1.12 Beeldschermen narrowcasting.....	11
1.12 Aanvullende eisen als voor AVaaS wordt gekozen.....	11

Programma van eisen

In dit document zijn de eisen opgenomen die aan de gevraagde opdracht worden gesteld. De achtergrond en de scope van het Programma van Eisen zijn beschreven in de Aanbestedingsleidraad. Lezer dient kennis te nemen van deze Aanbestedingsleidraad alvorens dit Programma van Eisen (PvE) te bestuderen. Door het indienen van uw inschrijving voor de opdracht verklaart u onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle eisen aan de opdracht.

1.1 Algemene eisen

Alg-1	Uitvoering van het onderhoud van de bestaande AV-middelen vangt, direct na de start van de overeenkomst, aan op basis van de eisen en tarieven in dit document.
Alg-2	Het werkend opleveren van de 68 AV-middelensets uiterlijk 8 weken na ingangsdatum van de overeenkomst. Tijdens de werkzaamheden moet tenminste 85% van de vergaderzalen beschikbaar blijven.
Alg-3	Het werkend opleveren van de 12 narrowcasting displays uiterlijk 8 weken na ingangsdatum van de overeenkomst.
Alg-4	De door Inschrijver aangeboden AV-middelen of hun gelijkwaardige opvolgers zijn gedurende de looptijd van deze overeenkomst voor alle locaties van de Provincie te bestellen. Levertijd voor zulke bestellingen is, in beginsel, binnen 6 weken.
Alg-5	De te leveren apparatuur moet voldoen aan de eisen beschreven in dit PvE, dan wel gelijkwaardig of beter.
Alg-6	De Provincie behoudt zich het recht om gedurende de looptijd van het contract de eisen beschreven in dit PvE aan te passen aan de dan huidige stand van de techniek.
Alg-7	Alle door Inschrijver te leveren apparatuur is A-merk apparatuur. Onder een A-merk wordt verstaan een merk dat een hoge naamsbekendheid en goede reputatie heeft en toonaangevend is qua prijs en kwaliteit van het specifieke product. Een A-merk is een algemeen verkrijgbaar product.
Alg-8	De door Inschrijver aangeboden producten voldoen aan de bij de Provincie gehanteerde criteria voor 'proven technology': - Een modern betrouwbaar product, techniek of concept (hierna te noemen: 'technologie'); - Een technologie die al is doorontwikkeld (doorontwikkeling van versies); - Een technologie die een brede ondersteuning heeft in de markt; - Een technologie die een significant aandeel in de markt heeft.
Alg-9	Het systeem dient goed en veilig functionerend opgeleverd te worden. Hierbij dient rekening te worden gehouden met de functie- eisen passend bij de ruimte.
Alg-10	Inschrijver is verantwoordelijk voor de schadevrije plaatsing en montage van alle onderdelen van de AV-middelen.
Alg-11	De apparatuur dient daar waar mogelijk vast aan de muur geïnstalleerd te worden, hiervoor kan Inschrijver gebruik maken van de huidige ophangmethodes. Waar dit niet mogelijk is dienen maatregelen genomen/aangeboden te worden.
Alg-12	Bij aanpassingen of leveringen waarbij bestaande componenten gebruikt worden zullen deze ook volledig worden opgenomen in de documentatie op dezelfde wijze als voor componenten die nieuwe geleverd worden zodanig dat de documentatie volledig en up-to-date is en blijft.

1.2 Functionele eisen

We verwachten bij de Inschrijving een voorstel voor een standaard ruimte als referentie voor de prijs en kwaliteit van een standaard vergader- en overlegkamer. De ruimtes zijn ingedeeld in de klassen klein, middel en groot. De provincie Utrecht levert de Teams Rooms account aan. We verwachten van de Inschrijver audiovisuele inrichtingsvoorstellen per ruimte, zoals de schermafmetingen, openingshoeken camera enz. Voor de standaard referentiesets gaan we uit van de volgende functionele en technische eisen:

Func-1	De AV middelenset kan zonder externe computer werken, maar heeft de mogelijkheid een externe computer aan te sluiten.
Func-2	De AV middelenset is in ieder geval geschikt voor Microsoft Teams en ondersteunt ook andere platforms voor videovergaderen zoals Zoom en Google Meet.
Func-3	De AV middelenset is geschikt voor minimaal het maximaal aantal personen in de vergaderruimte: Vergaderzaal klein: t/m 6 personen Vergaderzaal middel: t/m 12 personen Vergaderzaal groot: t/m 22 personen
Func-4	Veilig draadloos presenteren (beeld en geluid) moet mogelijk zijn, zonder extra device, via in ieder geval Bluetooth en WiFi.
Func-5	De AV middelenset beschikt over Wifi en werkt abgn t/m WiFi 6 ^e .
Func-6	De AV middelenset is aan te sluiten op minimaal 2 aanvullende externe beeldschermen met minimaal HD resolutie aan te sluiten via 2x HDMI out.
Func-7	De AV middelenset bevat minimaal 4 Beamforming microfoons met Noise block all. De Microfoon(s) is/zijn zo geplaatst dat de stem van iedere fysieke aanwezige in de ruimte voor alle deelnemers goed hoorbaar is, ook voor hen die niet in de ruimte aanwezig zijn.
Func-8	De AV middelenset bevat minimaal ingebouwde stereospeakers, waarmee de audio van de vergadering voor alle deelnemers in de ruimte goed hoorbaar is.
Func-9	De AV middelenset bevat minimaal 1x USB-A, 1x USB-C, 1x HDMI in, 1USB Type-C aansluiting dient aan de voorzijde of zijkant van de AV middelenset te zijn gesitueerd.
Func-10	Via een USB-C poort kan een apparaat het scherm, geluid, microfoon en camera gebruiken en wordt deze gelijktijdig opgeladen.
Func-11	AV middelenset heeft een netwerkaansluiting doormiddel van 1x RJ45 met een minimale snelheid van 1GB.
Func-12	AV middelenset is Microsoft Teams certified.
Func-13	De AV middelenset herkent gezichten en kan op basis van de geluidsrichting inzoomen op de personen, waarbij minimaal een 5x digitale zoom aanwezig is.
Func-14	De AV middelenset is zonder training te gebruiken door de eindgebruiker. Er dient een duidelijke instructie op maximaal 1 geplastificeerd A4 meegeleverd te worden.
Func-15	De AV middelenset kent minimaal de volgende vergrendelingsmogelijkheden: het vergrendelen van het scherm zodat bij een korte pauze de informatie op het scherm niet zichtbaar is en het ontgrendelen met een eenvoudige handeling te regelen is.
Func-16	Er kan een externe microfoon op de AV middelenset worden aangesloten. Bij aansluiting van een externe microfoon kan er gekozen worden of de interne microfoons wel of niet gelijktijdig blijven werken.

Func-17	Bij de AV middelenset wordt een HDMI kabel geleverd van minimaal 7,5 meter en verloopstukje voor Thunderbolt – HDMI, deze dienen dusdanig bevestigd te zijn dat deze niet door de eindgebruiker losgekoppeld of meegenomen kunnen worden.
Func-18	Beheer van de AV middelenset moet op een veilige manier via de cloud kunnen plaatsvinden.
Func-19	Het scherm moet een welkom scherm in de huisstijl van Provincie Utrecht tonen met daarop de instructie voor gebruik.
Func-20	Het beeldscherm is een touchscreen met minimaal de volgende formaten: Vergaderzaal klein: 55 inch Vergaderzaal middel: 65 inch Vergaderzaal groot: 75 inch
Func-21	Het beeldscherm is minimaal 120° FOV
Func-22	Het beeldscherm is geschikt voor weergave in tenminste 4K Ultra HD bij tenminste 30fps. Daarnaast dient het scherm over een upscaler te beschikken voor HD en Full HD.
Func-23	Het beeldscherm schakelt, na een bepaalde tijd, automatisch volledig uit als de vergaderunit is uitgeschakeld.
Func-24	Het beeldscherm heeft een landscape formaat
Func-25	In het prijzenblad moet een bevestigingsbeugel (frame) opgenomen worden
Func-26	In het prijzenblad moet ook een elektrisch in hoogte verstelbare trolley opgenomen worden, waarbij alle apparatuur in/aan de trolley op deze trolley gemonteerd kan worden.

1.3 Veiligheidseisen

Veil-1	Alle voorgestelde voorzieningen moeten voldoen aan alle relevante wet- en regelgeving alsmede (veiligheid)voorschriften, waaronder de geldende NEN-normen en CE-normen, of gelijkwaardig.
Veil-2	De oplossing is aantoonbaar voldoende beveiligd, dit betreft een goed afgeschermd omgeving waarmee onbevoegden niet ongevraagd met een device kunnen koppelen of signalen kunnen afluisteren.
Veil-3	Inschrijver borgt dat de aansluitingen en elementen voor de bediening van de systemen niet door de gebruiker aangepast of verwijderd kunnen worden.
Veil-4	De AV-middelen blijven gedurende de looptijd ondersteunt door de fabrikant ten aanzien van security patches en updates voor de software en firmware.

1.4 Installatie eisen

Inst-1	De installatiewerkzaamheden worden volledig door Inschrijver uitgevoerd. Alle benodigdheden voor installatie en bevestiging behoren bij de levering en zijn inbegrepen in de prijs.
Inst-2	Alvorens de AV-middelen geleverd worden, inspecteert Inschrijver kosteloos de ruimtes waar de apparatuur geplaatst en geïnstalleerd dient te worden. U controleert of de ruimte voldoet aan de installatie-eisen en adviseert over eventuele constructiewerkzaamheden/aanpassingen die noodzakelijk zijn voor de installatie of goed functioneren van de AV-installatie in de ruimte. Ook de definitieve positionering van de apparatuur in de ruimte zal tussen u en de

	provincie afgestemd worden. Na definitieve gunning spreekt u met de provincie een datum af om bovenstaande te faciliteren.
Inst-3	Alle apparatuur dient deugdelijk en veilig bevestigd te worden. Alle bekabeling dient, waar mogelijk, uit het zicht weggewerkt te worden.
Inst-4	Alle toegepaste bekabeling dient van goede kwaliteit te zijn en passen bij de functie en toepassing. Inschrijver dient zich te conformeren aan de hiervoor geldende voorschriften van de fabrikant van de apparatuur en/of aan de professionele AV-markt geldende normen.
Inst-5	Provincie Utrecht is verantwoordelijk voor installatie of aanleg van data netwerken, 230V- aansluitingen en bouwkundige aanpassingen. Inschrijver coördineert de praktische uitvoering met de aannemer van de Provincie.
Inst-6	Aanleg bekabeling dient via kabelgoten, kabelbuizen of andere kabelgeleiders plaats te vinden. Kabels mogen niet los over het plafond gelegd worden.
Inst-7	Alle bekabeling dient gelabeld te zijn.
Inst-8	Alle bekabeling dient deugdelijk afgemonteerd te worden inclusief een duidelijk en correcte omschrijving.

1.5 Op te leveren documenten

Docs-1	Productspecificaties van alle te leveren onderdelen.
Docs-2	Nederlandstalige handleidingen.
Docs-3	Garantieverklaringen.
Docs-4	In de inschrijving moeten duidelijk de garantie, levensduur en overige specificaties vermeld worden van de te leveren onderdelen. Inschrijver zorgt bij oplevering voor een volledige lijst van de geplaatste en overgenomen apparatuur met merk, type, omschrijving, serienummers per ruimte, aanschafdatum en garantietermijn. Bij een wijziging aan de installatie wordt op verzoek de actuele lijst digitaal verstrekt.

1.6 Eisen aan Garantie en levering

Gar-1	Inschrijver is verantwoordelijk voor de kwaliteit en het op een juiste wijze functioneren van de geleverde, geïnstalleerde en geconfigureerde AV-middelen en geeft garantie op de volgende onderdelen: - De AV- apparatuur en alle eventuele overige geleverde apparatuur; - De geleverde programmatuur en systeeminrichting (het functioneren van het gehele systeem); - De constructie; - Een deugdelijke montage en plaatsing
Gar-2	Inschrijver geeft een garantie van een jaar op de installatie (vanaf moment van levering) en zorgt voor een fabrieksgarantie op de geleverde apparatuur voor een periode van minimaal 3 jaar op alle geleverde en geïnstalleerde apparatuur. Indien de fabrieksgarantie standaard langer is dan 3 jaar dan geldt de langere fabrieksgarantie.
Gar-3	Inschrijver heeft een proactieve informatieplicht. Inschrijver kondigt tijdig (uiterlijk twee maanden voor end-of-live, veranderingen in gekozen standaard audiovisuele middelen en – accessoires aan.
Gar-4	Inschrijver neemt de huidige garantieafhandeling van de huidige AV-middelen kosteloos over.

Gar-5	Wanneer een apparaat of onderdeel van een apparaat in de garantietermijn wordt vervangen of gerepareerd blijven alle bepalingen van de originele levering onverminderd van kracht.
Gar-6	Onderdelen, of vergelijkbare vervangers, dienen minimaal 5 jaar leverbaar te zijn
Gar-7	Inschrijver stelt gedurende 5 jaar na de aanschaf updates/ upgrades en patches kosteloos ter beschikking aan opdrachtgever.
Gar-8	Inschrijver handelt binnen 5 werkdagen een offerteaanvraag af die door de provincie is ingediend.
Gar-9	De provincie is gerechtigd, zonder enige vergoeding van kosten, om Nadere opdrachten te annuleren als de afgesproken levertijden niet worden nagekomen.
Gar-10	AV-middelen worden opgeleverd inclusief alle noodzakelijke randapparatuur, bekabeling en sturingssoftware.
Gar-11	Het gehele systeem dient gebruiksklaar te worden opgeleverd. De apparatuur dient brom- en storingsvrij en optimaal functioneren opgeleverd te worden op de vooraf voorgestelde plaats.
Gar-12	Inschrijver conformeert zich aan merk en type zoals opgegeven in het prijzenblad. Indien apparatuur niet meer leverbaar is, dient u een gelijkwaardig of beter alternatief aan de Provincie aan te bieden tegen dezelfde kosten.
Gar-13	Inschrijver zorgt na oplevering kosteloos voor aanpassingen aan de programmering van het AV-bediensysteem voor meldingen gedaan binnen 3 maanden na oplevering.
Gar-14	Inschrijver levert een afdoende aantal spare trolley(s) zodat deze, ingeval een incident niet door de 1 ^e lijns kan worden opgelost, het incident tijdelijk verholpen kan worden middels inzet van een spare trolley.
Gar-15	Indien de apparatuur niet meer gerepareerd kan worden, zorgt Inschrijver binnen twee werkdagen, voor het werkend opleveren van een vervangend apparaat. Dit apparaat beschikt minimaal over dezelfde specificaties als het te vervangen apparaat. Inschrijver haalt het defecte AV-middel op en repareert en retourneert het binnen 3 werkweken. Binnen de garantieperiode is geheel het voorgaande kosteloos voor de Provincie.

1.7 Beheer en Onderhoud

De systemen die nu in de vergaderruimtes staan en die eventueel later worden geplaatst moeten direct in beheer worden genomen. Klant (gebruiker) meldt telefonisch of via FMIS-systeem. Deze wordt opgepakt door de Facilitair Specialist van Provincie Utrecht (1^{ste} lijn). Facilitair Specialist checkt eerst of het zelf opgelost kan worden, zo niet dan escaleren zij naar Inschrijver.

BhrO-1	Inschrijver beschikt over een Nederlandstalige deskundige 2 ^e lijns servicedesk, die op werkdagen telefonisch en per mail bereikbaar is van 08.00 – 18.00 uur voor tweedelijns storingen. De servicedesk van de Inschrijver is het single point of contact voor Provincie Utrecht m.b.t. service aanvragen en de afhandeling daarvan, ook wanneer Opdrachtnemer voor bepaalde dienstverlening werkt met onderaannemers.
BhrO-2	De aangemelde storing dient tijdens reguliere werkdagen binnen 1 werkuur middels een e-mail door inschrijver te worden bevestigd met eventuele opgave van een call-nummer.
BhrO-3	Next business day on-site support waarbij het probleem is opgelost. Indien er sprake is van een tijdelijke oplossing dient Inschrijver zorg te dragen voor een structurele oplossing binnen een termijn van 4 weken, tenzij anders per geval overeengekomen.

BhrO-4	Met betrekking tot reparatie binnen garantieperiode en correctief onderhoud dient inschrijver als basisvorm uit te gaan van de inzet van een spare trolley(s) (onderdeel van de levering), indien oplossing ter plaatse niet mogelijk is.
BhrO-5	De vergadersets kunnen vanuit 1 en dezelfde beheeromgeving worden beheerd. Vanuit 1 beheeromgeving moet bijvoorbeeld firmware updates uitgerold kunnen worden, zonder dat de AV-middelen afzonderlijk bezocht moeten worden.
BhrO-6	Op verzoek van de provincie zal de inschrijver 2 maal per jaar een training geven, zodat de gebruikers de systemen beter kunnen bedienen, wat een hogere klanttevredenheid mee zal brengen alsook een lager aantal gebruikersvragen.
BhrO-7	De provincie verwacht dat Inschrijver ervoor zorgt de Facilitair Specialisten in staat zijn om de apparatuur 1 ^e lijns zelfstandig te ondersteunen.
BhrO-8	Inschrijver stelt een handleiding op voor de uitvoering van 1e lijn support. Deze handleiding is de basis voor de uitvoering van het 1e lijns support door de provincie en dient indien nodig aangepast te worden op aangeven vanuit de Provincie. De handleiding is de basis voor het verzorgen van een training verzorgd door Opdrachtnemer aan de Facilitair Specialisten van de provincie. Deze training zal ten minste 1x per jaar plaatsvinden. Het doel van de handleiding en training is dat 1e lijn medewerkers (+/- 6 personen) in staat zijn de apparatuur zelfstandig te bedienen, en 1e lijns ondersteuning kunnen geven.
BhrO-9	Gemiddeld beschikbaarheidspercentage tijdens het service window per zaal per kwartaal is tenminste 98,5% (behoudens gepland onderhoud). Niet beschikbaarheid geldt vanaf moment van melden, danwel vanaf detectie door het monitoring systeem (optie).
BhrO-10	Preventief onderhoud op alle AV middelen wordt ten minste 1 keer per jaar uitgevoerd. Het preventief onderhoud moet minimaal voorzien in: - Controle op de systeemfuncties; - Controle op alle hardwaredelen van geleverde apparatuur; - Het bijwerken van de administratie en de controle daarop; - Het actualiseren van de aanwezige configuratie; - Het preventief onderhoud mag geen verstoring van het bedrijfsproces tot gevolg hebben en dient in overleg met de Provincie te worden gepland.
BhrO-11	Patches, fixes, security updates en kritische updates van software/firmware dienen tijdig uitgerold te worden, in beginsel binnen 4 weken na uitkomen daarvan, tenzij per geval anders overeengekomen.
BhrO-12	Inschrijver zorgt ervoor dat periodiek, tenminste kwartaalgewijs, de AV-middelen voorzien zijn van de door fabrikant aanbevolen release van software/firmware.
BhrO-13	De SLA afspraken en KPI's worden na gunning definitief vastgesteld. Dit SLA mag gebaseerd zijn op een standaard SLA van Inschrijver, waarbij minimaal wordt voldaan aan de eisen in dit PvE en wat is gebaseerd op ITIL. Indien geen SLA beschikbaar is, dan wordt er een SLA opgesteld vanuit de Provincie. De overeengekomen SLA kan bij aanvang en gedurende de looptijd van de overeenkomst in wederzijds overleg worden aangepast.
BhrO-14	Inschrijver zorgt voor ophalen, demonteren, retourneren en terugplaatsen van apparatuur voor reparaties. Dit geldt tevens voor vervangende apparatuur.
BhrO-15	Inschrijver gaat ermee akkoord dat zowel bestaande als nieuwe apparatuur onder de SLA valt en u verantwoordelijk bent voor het onderhouden en repareren van deze apparatuur.

BhrO-16	Na het uitvoeren van onderhoud of reparatie dient een rapport opgeleverd te worden aan de provincie, uiterlijk 2 weken na uitvoering.
---------	---

1.8 Eisen aan communicatie en contractmanagement

Comm-1	Inschrijver zorgt voor een adequate klachtenafhandeling en afmelding.
Comm-2	Gedurende de looptijd van de overeenkomst geldt onderstaande communicatieschema: Operationeel; 12 x per jaar (of vaker indien de provincie dit nodig acht) Tactisch: 4 x per jaar Strategisch: 1 x per jaar
Comm-3	Inschrijver zorgt voor een accountmanager/aanspreekpunt gedurende de looptijd van de overeenkomst
Comm-4	Opdrachtgever ontvangt per kwartaal een managementrapportage over het functioneren van de AV-middelen binnen de Overeenkomst. Met daarin een overzicht van: • Inventarislijst, inclusief mutaties. De lijst omvat minimaal locatie, ruimte, merk, type, omschrijving, serienummers, aanschafdatum, aanschafwaarde en garantietermijn. • Aantal meldingen/storingen en de afhandeling ervan. • Wel/niet behaalde kwalitatieve en kwantitatieve dienstverleningsnormen; waaronder beschikbaarheid, uitrol van patches/softwareversies, preventief onderhoud, opgelost wel/niet in de norm. • Knelpunten en verbeteradviezen. • Facturatie. Voor het strategisch overleg wordt de rapportage aangevuld met: • Marktonwikkelingen die van toepassing kunnen zijn op de Provincie Op verzoek van de provincie worden er cijfers aangeleverd m.b.t.: • Duurzaamheid

1.9 Duurzaamheidseisen en SROI

MVOI-1	De gebruikte componenten zijn zo energiezuinig als haalbaar en hebben waar mogelijk een energystar label.
MVOI-2	Alle voorgestelde voorzieningen dienen vrij te zijn van giftige stoffen; bekabeling in halogeen vrije uitvoering.
MVOI-3	Afval (zowel verpakkingsmateriaal als fysieke componenten) worden op milieu verantwoorde wijze afgevoerd door Inschrijver en waar mogelijk gerecycled.
MVOI-4	Uw organisatie zamelt afval gescheiden in.
MVOI-5	De in te zetten waarde aan Social Return wordt per kwartaal bijgesteld op basis van de werkelijke cumulatieve waarde van alle nadere opdrachten die op basis van de raamovereenkomst aan u worden verstrekt.

1.10 Eisen ten aanzien van het personeel

Pers-1	Inschrijver laat de werkzaamheden en het onderhoud uitvoeren door een vast team met deskundige en ervaren medewerkers. De medewerkers zijn op de hoogte van alle relevante informatie met betrekking tot de aanwezige AV middelen op de verschillende locaties van de provincie.
--------	--

Pers-2	Medewerkers van Inschrijver dienen zich te conformeren aan de huisregels van de Provincie. Het personeel volgt aanwijzingen van de locatie verantwoordelijke op.
Pers-3	Al het in te zetten personeel is duidelijk herkenbaar aan bedrijfskleding van de Inschrijver. Het personeel dient te beschikken over een geldige identificatie bescheiden welke op verzoek getoond dient te worden.
Pers-4	Personeel van de Inschrijver dient de Nederlandse taal mondeling te beheersen; al degenen die contact hebben met medewerkers van de Provincie dienen het Nederlands eveneens schriftelijk te beheersen.
Pers-5	Personeel van de Inschrijver is te allen tijde verplicht tot geheimhouding van alle vanuit de functie van de leverancier opgedane kennis en aangelegenheden.
Pers-6	Voor en na werkzaamheden dienen de medewerkers van de Inschrijver zich in persoon aan en af te melden bij de aangewezen contactpersoon van de Provincie.
Pers-7	Inschrijver dient tijdens de contractperiode (zonder bijkomende kosten) de opdrachtgever te adviseren/voorzien van audiovisuele inrichtingsvoorstellen voor ruimten of evenementen.

1.11 Eisen ten aanzien van de Prijzen, tarieven en facturatie

Fin-1	Alle tarieven zijn all-in tarieven, exclusief BTW.
Fin-2	De all-in tarieven zijn vast tot en met 31 december 2024. Daarna kunnen de tarieven jaarlijks, voor het eerst op 1 januari 2025, geïndexeerd worden.
Fin-3	Tarieven voor loonkosten kunnen maximaal een keer per contractjaar worden verhoogd conform de jaarmutatie van de CBS index 'Contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfer 2010=100'. Voor het eerst zal dit plaatsvinden 1-jan-2025.
Fin-4	Tarieven voor audiovisuele middelen en -accessoires blijven gedurende het eerste jaar gelijk en zijn onafhankelijk van batch grootte. Na het eerste jaar worden de tarieven herzien, conform de jaarmutatie in de CBS index 'CPI, groep 091000 Audio-, video-, fotoapparatuur ed., prijsindex 2015=100'. Ook in het geval van een negatieve indexering moet de herziening van de tarieven worden doorgevoerd. Voor het eerst zal dit plaatsvinden per 1-jan-2025.
Fin-5	Het tarief dient integraal ("all-in") te zijn en te zijn gebaseerd op alle in deze Aanbestedingsleidraad gestelde eisen en gunningscriteria, (zoals, maar niet beperkt tot, kosten van administratie, overhead, materiaal, reis- en verblijfkosten, analyses, kosten voor overleg, kosten voor gebruik eigen verzekeringspremies, belastingen, heffingen etc.).
Fin-6	Inschrijver specificeert te allen tijde de totstandkoming van prijzen (prijsofbouw enz.) en gebruikt hiervoor het bijgevoegde Bijlage 12 Format prijzenblad.
Fin-7	Facturatie van 'beheer en onderhoud' is per kalenderkwartaal. Facturen worden opgesteld per 1 ^{ste} dag van de maanden februari, mei, augustus en november.
Fin-8	Inschrijver factureert voor de levering en installatie als volgt uit: • 30% na goedkeuring door de Provincie van het implementatieplan; • 50% na acceptatie door de Provincie; • 20% na decharge en oplossen restpunten
Fin-9	Indien in een jaar is afgezien van het herzien van prijzen en tarieven vindt indexering in het daarop volgende jaar slechts plaats over de periode van 1 jaar. Van indexering over meerdere jaren is derhalve nimmer sprake.
Fin-10	Inschrijver dient het voornemen voor prijsverhoging minimaal zes weken voor de ingangsdatum bekend te maken aan de contractbeheerder van de Provincie. Gewijzigde prijzen en tarieven gaan pas in na toestemming van de Provincie.

Fin-11	Aanvullende opdrachten alsmede eventueel meerwerk worden afgerekend op basis van een nadere opdracht, een nadere offerte en een factuur achteraf.
Fin-12	De Provincie Utrecht heeft het recht om prijzen van nadere offertes te toetsen in de markt en op afwijkingen van de ingediende prijzen.
Fin-13	Tussentijdse mutaties worden aan het eind van het kwartaal met terugwerkende kracht verrekend tot ingangsdatum mutatie en vervolgens opgenomen in de kwartaalafrekening voor het daaropvolgende kwartaal.
Fin-14	Indien blijkt dat een factuur onjuistheden bevat, behoudt de Provincie zich het recht voor de betaling op te schorten, totdat overeenstemming is bereikt tussen beide partijen.
Fin-1	Op verzoek van de Provincie kan de frequentie van de facturering worden aangepast. Het omschakelen naar een andere wijze van facturering geschiedt in overleg en kosteloos.

1.12 Beeldschermen narrowcasting

Op verschillende locaties van de Provincie Utrecht zijn er narrowcasting schermen aanwezig. Het correctief onderhoud en/of aanschaf en vervanging van deze schermen vallen onder de raamovereenkomst en zijn onderdeel van de SLA. De software en players worden verzorgd door derden. In het prijzenblad gaan we uit van 75 inch.

Nrrw-1	Op de narrowcasting schermen van de Provincie wordt gewerkt met Evado software. Deze software wordt geleverd door een andere leverancier: TSS. Inschrijver dient met deze leverancier samen te werken bij vervanging van een narrowcasting scherm om de software werkend te krijgen.
Nrrw-2	Schermen geleverd t.b.v. narrowcasting dienen te voldoen aan de eisen gesteld door TSS: - Professional display(s): schermen die geschikt zijn voor digital signage toepassingen. De schermen moeten via een schedule vanuit het CMS op stand-by geschakeld kunnen worden. - Minimaal 350 nits - Minimaal 16 uur / 7 dagen - Resolutie: 4K Ultra HD - Geschikt voor zowel landscape als portrait

1.12 Aanvullende eisen als voor AVaaS wordt gekozen

Dnst-1	Inschrijver biedt contractuele flexibiliteit in het afnemen van de hoeveelheden om mee te bewegen met eventuele wijzigingen in de toekomst.
Dnst-2	Tot maximaal 10% van de hardware waarde van de totale overeenkomst wordt indien nodig en gewenst, kosteloos retour genomen.
Dnst-3	Het afreken-/prijsmodel van de inschrijver is zodanig opgesteld, dat alleen betaald wordt voor hetgeen werkelijk wordt afgenomen.
Dnst-4	Op- en afschalen is mogelijk tot 6 maanden voor het verstrijken van de looptijd van de Overeenkomst en heeft geen invloed op de opgegeven prijsstelling.
Dnst-5	De looptijd van later bijgeplaatste apparatuur expireert op hetzelfde moment dat de overeenkomst expireert.
Dnst-6	Indexeren van de tarieven kan onder de aangegeven indexatieafspraken in dit PvE onder 1.11, waarbij we uitgaan van 30% loonkosten en 70% materiaal.

Dnst-7	Provincie Utrecht behoudt zich het recht tot overname van de AV-middelen bij einde overeenkomst tegen de restwaarde. De restwaarde dient marktconform te zijn. Inschrijver en de Provincie kijken eerst of zij gezamenlijk overeenstemming kunnen vinden over de restwaarde. Mochten zij hier niet uitkomen dan kan een onafhankelijke taxateur worden ingeschakeld om de restwaarde te bepalen.
Dnst-8	In het prijzenblad wordt in het tabblad AVaaS een formule opgegeven voor hoe de kosten worden omgezet naar een dienstprijs per maand voor producten waar nog geen prijsstellingen voor zijn opgegeven.