

Bijlage 5:
Programma van Eisen

ten behoeve van de
Europese openbare aanbesteding
met betrekking tot

Aanschaf, Installatie en onderhoud Audio Visuele middelen



Versie : v1.0
Datum : 15-02-2024

Inhoudsopgave

1.	DOEL VAN DIT DOCUMENT.....	3
1.1	ZORGVULDIGHEID	3
1.2	ACHTERGROND	3
2.	ALGEMENE EISEN.....	4
2.1	EISEN	4
2.2	AVG	4
2.3	VERPLICHTINGEN BELASTINGEN, MILEUBESCHERMING EN ARBEIDSVOORWAARDEN	4
2.4	MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD ONDERNEMEN	4
3.	OMSCHRIJVING VAN DE OPDRACHT	6
3.1	ALGEMEEN	6
3.2	NORMEN	6
3.3	KLEINE VERGADERRUIMTES EN SPREEKKAMERS	8
3.4	MIDDELGROTE VERGADERKAMERS.....	8
3.5	GROTE VERGADERZALEN	9
3.6	NARROWCASTING BEELDSCHERMEN	10
3.7	PRESENTATIESCHERMEN	10
3.8	INSTALLATIE	10
3.9	TESTEN	11
3.10	OPLEVERING EN TRAINING	11
4.	BEHEER, ONDERHOUD EN GARANTIE	12
4.1	SERVICE.....	12
4.2	ONDERHOUD EN REPARATIE	12
4.3	PERSONEEL	14
4.4	CONTRACTMANAGEMENT	15
4.5	GARANTIE	15
5.	PRIJZEN, TARIEVEN EN FACTURATIE	16

1. Doel van dit document

Dit Programma Van Eisen (PVE) omschrijft de eisen die de Provincie Noord Holland (PNH) stelt in het kader van de Europese aanbesteding AV-middelen (AV-middelen). Dit document maakt integraal onderdeel uit van de inschrijvingsleidraad.

1.1 Zorgvuldigheid

Bij het opstellen van dit PVE heeft PNH uiterste zorgvuldigheid betracht. Het is echter mogelijk dat genoemde gegevens afwijken van de werkelijke situatie. Er kunnen derhalve geen rechten ontleend worden aan de genoemde gegevens. Daarnaast geldt dat de vermelde gegevens geen omzetgarantie zijn; werkelijke aantallen/capaciteiten kunnen in de toekomstige situatie lager of hoger uitvallen.

1.2 Achtergrond

De AV-middelen bestaan met name uit videoconferencing systemen, narrowcasting schermen en presentatieschermen. Met de aanbesteding worden de bestaande AV-middelen vervangen door AV-middelen met meer functionaliteit, zodat hybride werken mogelijk wordt, op basis van de laatste stand van de techniek.

De bestaande AV-middelen zijn geïnstalleerd in diverse ruimtes van de PNH locaties. Dit zijn met name vergaderkamers, vergaderzalen, raadkamers, en koffiecorners. Zie voor een overzicht bijlage 9 'AV Middelen Locaties en ruimtes'.

PNH wil ten aanzien van vergaderopstellingen dat er gebruik gemaakt wordt van een 'Bring Your Own Device' principe, waarbij de laptop van de medewerker of de gast van PNH de aansturing van de AV opstelling verzorgt. Verder dienen losse afstandbedieningen alleen toegepast te worden, daar waar nodig. Dit zal met name in algemene ruimtes zijn bij de narrowcasting schermen, zoals de koffiecorners en huiskamers.

Ten aanzien van de systeemconfiguraties van de AV-middelen wordt er onderscheid gemaakt tussen standaard configuraties en maatwerk configuraties. In de bijlage is een overzicht van de ruimtes opgenomen, waarin wordt aangegeven of het een standaard, dan wel maatwerk configuratie betreft. Ten aanzien van de maatwerk configuraties wordt aan de Inschrijver gevraagd om hiervoor een ontwerp te maken.

2. Algemene eisen

2.1 Eisen

PNH heeft geen voorkeur voor bepaalde merken, types, fabricaten, herkomst et cetera. Als er wordt gerefereerd aan bepaalde fabricaten, merken, typen, specifieke standaarden en dergelijke, dan dient dit te worden gelezen met de toevoeging "of daaraan gelijkwaardig".

Aan Eisen moet worden voldaan. Het niet voldoen aan een Eis betekent uitsluiting van verdere beoordeling, hetgeen inhoudt dat de inschrijving terzijde wordt gelegd (knock-out criterium).

2.1.1	Inschrijver gaat, met het doen van de inschrijving, akkoord met de inhoud van dit PVE met inbegrip van de eventuele per Nota van inlichtingen door PNH kenbaar gemaakte wijzigingen.
-------	--

2.2 AVG

In het geval dat Inschrijver als gevolg van de levering of dienstverlening uit de Overeenkomst persoonsgegevens verwerkt of gaat verwerken zal, voorafgaand aan het starten van het verwerken van deze persoonsgegevens, een aanvullende overeenkomst worden opgesteld, passend bij de aard van de dienstverlening en verwerking, en conform de eisen die de AVG hieraan stelt.

2.2.1	Inschrijver zal aan het opstellen en aangaan van deze aanvullende overeenkomst haar redelijke medewerking verlenen. De verwerking van de persoonsgegevens zal volgens de geldende AVG plaatsvinden.
-------	---

2.3 Verplichtingen belastingen, milieubescherming en arbeidsvoorwaarden

2.3.1	Inschrijvers dienen bij het opstellen van hun Inschrijving rekening te hebben gehouden met de verplichtingen inzake belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden die gelden in Nederland. Informatie hierover is te verkrijgen bij resp. de Belastingdienst, het Ministerie van Infrastructuur en Milieu en het Ministerie van Sociale zaken en Werkgelegenheid.
-------	--

2.4 Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

2.4.1	De Inschrijver stelt overtollige AV-middelen van PNH die door Inschrijver wordt afgevoerd beschikbaar voor maatschappelijke doelen. De AV-middelen worden door of namens Inschrijver aantoonbaar veilig ontdaan van alle data, schoongemaakt, gecontroleerd en zo nodig gerepareerd. Alle nog bruikbare apparatuur wordt vervolgens door Inschrijver gedoneerd aan maatschappelijke instellingen, zoals sociale ondernemingen, verenigingen, stichtingen en re-integratiecentra. Inschrijver kan dit zes maanden na inname aantonen. PNH kan eventueel hierover meedenken.
2.4.2	De inschrijver dient een toelichting te geven op de verpakingskeuze, waarbij hij aansluit bij de essentiële eisen die uit de Europese Richtlijn Verpakkingen en het Besluit beheer verpakkingen voortkomen. In de toelichting wordt ingegaan op: de onderbouwing voor de verpakingskeuze; de wijze waarop u toetst of uw keuze voor verpakkingen de meest optimale is vanuit milieu oogpunt, bijvoorbeeld met behulp van de normen NEN-EN 13427 tot en met NEN-EN 13430 of een eigen beoordelingskader; welke maatregelen zijn uitgevoerd en nog zullen worden genomen, om de het volume en gewicht van de verpakking zo klein mogelijk te laten zijn en daarbij wel aan de functionele eisen op gebied van veiligheid, hygiëne en aanvaardbaarheid voor het verpakte product te blijven voldoen.

2.4.3	Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 80% uit post-consumer gerecycled karton te bestaan. Wanneer niet-biobased kunststof folie of -vellen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan. Bij dit criterium gaat het om materiaal dat afkomstig is van producten die al een eerdere gebruiksfunctie hebben vervuld, zoals consumentenafval (post-consumer fase). Als er om bepaalde redenen niet kan worden voldaan aan deze eis, moet de inschrijver dit onderbouwd toelichten.
-------	---

3. Omschrijving van de opdracht

3.1 Algemeen

3.1.1	De Inschrijver dient ten aanzien van de AV-middelen zorg te dragen voor: • de levering en installatie; • de configuratie en gebruiksklare oplevering; • support en correctief onderhoud; • gebruikersinstructies en training; • het geven van advies met betrekking tot de aanschaf en het gebruik van AV-middelen (ivm vervanging na technische afschrijving).
3.1.2	De Inschrijver is verantwoordelijk voor het uitvoeren van alle de- en montagewerkzaamheden, die noodzakelijk zijn voor het plaatsen en aansluiten van de nieuwe apparatuur. Dit is inclusief benodigde bekabeling, waaronder wordt verstaan de aanleg en wegwerking van alle bekabeling tussen apparatuur en PNH voorzieningen in daarvoor bestemde kabelgoten, maar ook de verwijdering en afvoeren (indien niet geschikt voor hergebruik) van overbodig geworden, zichtbare bekabeling en ophangsystemen. Hieronder vallen niet de vaste 230V en netwerkaansluitingen die benodigd zijn. Deze worden door PNH aangebracht indien nodig.
3.1.3	Inschrijver is geautoriseerd dealer, partner en/of reseller voor A-merken van het zakelijk segment audiovisuele apparatuur. Met geautoriseerd wordt bedoeld dat Inschrijver voldoet aan kennis en ervaringseisen die opgesteld zijn door de fabrikant.
3.1.4	De te leveren AV-middelen moet voldoen aan de eisen in dit PVE, dan wel gelijkwaardig of beter.
3.1.5	Alle AV-middelen dienen Microsoft Teams Rooms (MTR) gecertificeerd te zijn.
3.1.6	Alle AV-middelen dienen de volgende besturingssystemen te ondersteunen: Windows, MacOS, iOS en Android.

3.2 Normen

3.2.1	De door Inschrijver te leveren AV-middelen dienen minimaal voldoen aan alle vigerende wet- en regelgeving, waaronder de geldende NEN-normen en CE-normen, of gelijkwaardig.
3.2.2	Alle AV-middelen dienen voorzien te zijn van een kwaliteitskeurmerk, en dienen te voldoen aan de EU-richtlijnen (bijvoorbeeld door het hebben van een KEMA-KEUR of TUV, of gelijkwaardig).
3.2.3	De door de Inschrijver te leveren AV-middelen dienen fabrieksnieuw, functioneel, courant en van de huidige staat van de techniek te zijn. Inschrijver garandeert dat er geen AV-middelen geleverd worden die zich in de 'End of Life' fase bevinden.
3.2.4	De te leveren AV-middelen dienen van een A-merk te zijn. Onder een A-merk wordt verstaan: een merk dat in het audiovisuele marksegment grote naamsbekendheid heeft vergaard en toonaangevend is in service en kwaliteit. De apparatuur is breed verkrijgbaar en wordt breed toegepast door het merendeel van leveranciers van AV-middelen.
3.2.5	De te leveren AV-middelen zijn "proven technology". Hieronder wordt verstaan dat de AV-middelen voldoen aan de volgende criteria: • Een moderne betrouwbaar product, techniek of concept (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 heeft in de markt.
3.2.6	De AV-middelen dienen een economische levensduur van 10 jaar en technische levensduur van vijf jaar te hebben.
3.2.7	PNH streeft ernaar om de AV-middelen langer in te zetten dan de gemiddelde technische levensduur. Hierbij wordt altijd een logische afweging gemaakt tussen duurzaamheid en kostenbewustzijn. Wanneer een AV-middel vanwege problemen/een storing niet meer geschikt is voor het beoogde gebruik dient Inschrijver dus altijd eerst te beoordelen

	of herstel mogelijk is en aan te tonen bij Opdrachtgever, ook wanneer het AV-middel de technische levensduur heeft bereikt.
3.2.8	Beeldschermen voldoen aan het minimale energielabel conform richtlijn EU/2017/1369 en EU/2019/2013. Het minimale energielabel is afhankelijk van de grootte van het beeldscherm: • Beeldscherm 95"-100": minimaal Energielabel F; • Beeldscherm 60" - 65": minimaal Energielabel F; • Beeldscherm 50" - 55": minimaal Energielabel F; • Beeldscherm 40" - 43": minimaal Energielabel G.
3.2.9	Beeldschermen schakelen, na een bepaalde tijd, automatisch volledig uit als de computer is uitgeschakeld. Maximaal verbruik van het beeldscherm is 0,3 Watt als deze is uitgeschakeld of maximaal verbruik van het beeldscherm is 0,4 Watt in Energy Star Off mode mits een hardwarematige schakelaar voor 0,00 Watt aanwezig is.
3.2.10	De achtergrondverlichting van lcd-schermen mag geen kwik bevatten.
3.2.11	De AV-middelen die Inschrijver levert en Inschrijver voldoen aan de Europese Verordening inzake batterijen en afgedankte batterijen (Verordening (EU) 2023/1542).
3.2.12	Kunststofonderdelen zwaarder dan 25g mogen geen vlamvertragende stoffen of preparaten bevatten waaraan één van de volgende H-zinnen in de zin van Verordening (EG) nr. 1272/2008 is toegekend: • H350 (kan kanker veroorzaken); • H340 (kan erfelijke genetische schade veroorzaken); • H360F (kan de vruchtbaarheid schaden); • H360D (kan het ongeboren kind schaden).
3.2.13	De kunststof behuizing van de AV-middelen bevatten gemiddeld ten minste 10% aan post-consumer gerecyclede kunststoffen, gemeten in verhouding tot het totale gewichtsaandeel kunststof aanwezig in het AV-middel. De waarde van ten minste 10% aan post-consumer gerecyclede kunststoffen (PCM) geldt alleen voor producten waarin meer dan 100 gram aan kunststoffen aanwezig is. Dit is aan te tonen via de technische productspecificaties of andere documentatie waaruit blijkt dat aan dit criterium is voldaan. De opdrachtnemer is vrijgesteld van dit criterium indien er hergebruikte of refurbished producten worden geleverd.

3.3 Kleine vergaderruimtes en spreekkamers

Het betreft hier de AV-middelen ten behoeve van beeld presenteren, hybride werken en/of vergaderen in kleine vergaderruimtes en spreekkamers (maximaal 12 personen). Er zijn een tweetal mogelijkheden, een configuratie met een wandbevestiging en een mobiele (trolley) configuratie. In de bijlage 9 'AV Middelen Locaties en ruimtes' wordt per ruimte aangegeven wat de benodigde configuratie is.

3.3.1	Inschrijver levert standaardconfiguratie ten behoeve van beeldpresentatie, hybride werken en/of hybride vergaderen. Deze configuratie bestaat uit: • Video (weergave en aansluiten videobronnen) ○ Beeldscherm 65 inch (met een 'anti glare' voorziening) ○ Draadloze connectie (Wifi) ○ USB-C • Videoconferencing (gecombineerd in een bar onder het beeldscherm) ○ 180 Graden camera met real time focus op de spreker ○ Microfoon(s) ○ Audio (actieve luidsprekers) • Bediening ○ Automatisch in/uitschakelen bij aansluiten of loskoppelen videobron • Overigen ○ Aansluitdoos 230V tbv beeldscherm, videobar en laptop met kabel
3.3.2	Bij mobiele configuraties geldt ook: • Verrijdbare trolley • In hoogte verstelbaar • Voorzien van plateau tbv laptop • Kabelhaak en kabelkous voor het wegwerken van de bekabeling • USB-C kabel met versterker van 8 meter
3.3.3	Bij een wandbevestiging geldt: • USB-C kabel met versterker, lengte in werk te bepalen • Monteren van de USB-C aansluiting in bestaande vergadertafel

3.4 Middelgrote vergaderkamers

Het betreft hier de AV-middelen ten behoeve van beeld presenteren, hybride werken en/of vergaderen in middelgrote vergaderkamers (maximaal 10 - 20 personen). In de bijlage 9 'AV Middelen Locaties en ruimtes' worden de betreffende locaties en ruimtes aangegeven.

3.4.1	Inschrijver levert in principe een standaardconfiguratie, gelijk aan 3.3.1, ten behoeve van beeldpresentatie, hybride werken en/of hybride vergaderen voor een middelgrote vergaderkamer. Wel zijn er aanpassingen noodzakelijk op de standaard voor deze ruimtes.
3.4.2	De Inschrijver dient een ontwerp voor deze vergaderkamers te maken waarin rekening gehouden wordt met de zichtbaarheid en beeldkwaliteit, als ook de spraakverstaanbaarheid van de on- en offline deelnemers.

3.5 Grote vergaderzalen

Het betreft hier de AV-middelen ten behoeve van beeld presenteren, hybride werken en/of vergaderen in grote vergaderkamers voor grote groepen. In de bijlage 9 'AV Middelen Locaties en ruimtes' worden de betreffende locaties en ruimtes aangegeven.

3.5.1	Aan de Inschrijver wordt gevraagd om ten aanzien van de grote vergaderzalen een ontwerp als onderdeel van de inschrijving op te nemen. Om dit mogelijk te maken zal PNH de Inschrijver gelegenheid geven om de betreffende ruimtes te schouwen. Inschrijver wordt verzocht aan te geven welke bestaande AV-middelen voor hergebruik in aanmerking komen en het ontwerp daar op aanpassen.
3.5.2	De configuraties dienen de volgende functionaliteiten te bevatten: Een intelligent besturingssysteem van de configuratie die minimaal het volgende ondersteunt: • Eenvoudig, intuïtief te bedienen knoppen-bedienpaneel • Keuze voor type bijeenkomst (eenvoudig te bedienen) • Bediening via aanraakgevoelige bedieningsschermen • De mogelijkheid om geautomatiseerd pauzebeelden te tonen • Automatische opnames Een microfoonstelsel dat het volgende ondersteunt: • Naar keuze aan/uitschakelen van microfoons • Mogelijkheid voor het Amfitheater en de Johan Remkes zaal voor het aansluiten van draadloze microfoons (als ook het leveren van 3x handmicrofoon en 2x revert microfoon voor het Amfitheater en 6x handmicrofoons en 2x revert microfoon voor de Johan Remkeszaal, inclusief oplaadstations) Een camerasysteem en beeldschermen (in de zaal) waarmee deelnemers en overige aanwezigen in de zaal zichtbaar zijn in de zaal, als ook de 'on-line' deelnemers en die het volgende ondersteunt: • Registratie in High Definition; • Goed beeld, ook bij slechte lichtomstandigheden • Volautomatische camera's • Op de beeldschermen moet minimaal het volgende zichtbaar kunnen zijn: ○ Presentaties ○ Spreker ○ Online deelnemers ○ Voor alle deelnemers eventueel live camerabeelden
3.5.3	Inschrijver draagt zorg voor het nastreven van uniformiteit in met name de bediening van apparatuur. Gebruikers moeten er gemakkelijk mee uit de voeten kunnen.
3.5.4	Indien Inschrijver aanpassingen aan de ruimte noodzakelijk acht, dient dit in de aanbieding opgenomen te zijn. Bouwkundige aanpassingen aan het pand en aanpassingen aan het vaste 230V netwerk en netwerkaansluitingen worden uitgevoerd door opdrachtgever.
3.5.5	Na het ontvangen van de opdracht en ruim voor aanvang van de installatie werkzaamheden, inspecteert Inschrijver de ruimtes (in het werk en/of op tekening) waar de apparatuur geplaatst en geïnstalleerd dient te worden. Inschrijver controleert of de ruimte voldoet aan de installatie-eisen (o.a. op basis van de beschikbare blokschema's en situatieschetsen) en adviseert over eventuele constructiewerkzaamheden/aanpassingen die noodzakelijk zijn voor installatie of goed functioneren van de AV-installatie in de ruimte. Ook de definitieve positionering van de apparatuur in de ruimte dient tussen Inschrijver en PNH afgestemd worden.
3.5.6	De audiovisuele apparatuur die niet zichtbaar moet zijn, dient uit het zicht te worden gemonteerd. Hierbij dient rekening te worden gehouden met het feit dat de apparatuur normaal kan functioneren en onderhoud zonder beperking mogelijk is (bijvoorbeeld adequate koeling).
3.5.7	Alle apparaten dienen deugdelijk en veilig te worden aangebracht met de daarvoor beschikbare beugels en montagemiddelen.
3.5.8	De luidsprekers dienen zodanig opgehangen te worden dat ongewenst (contact)geluid naar naastliggende ruimten zoveel mogelijk beperkt wordt.
3.5.9	Het maatwerkmeubilair dient te worden vervaardigd van hoogwaardige materialen. De audiovisuele apparatuur dient op professionele wijze in het meubel te worden gemonteerd, waarbij de Inschrijver rekening dient te houden dat de

	apparatuur eenvoudig toegankelijk is voor service doeleinden. Het te vervaardigen meubel dient een uniforme uitstraling te hebben en zoveel als mogelijk aangepast op de ruimte.
--	--

3.6 Narrowcasting beeldschermen

3.6.1	Inschrijver levert en monteert een beeldscherm met wandbevestiging ten behoeve van narrowcasting. Deze configuratie bestaat uit: • Beugel (of hergebruik aanwezige beugel) • Digital Signage beeldscherm 42 inch (met een 'anti glare' voorziening) Het betreft hier uitsluitend een beeldscherm. De benodigde settop box valt buiten de scope van deze aanbesteding.
-------	--

3.7 Presentatieschermen

3.7.1	Inschrijver levert een vaste standaardconfiguratie met wandbevestiging ten behoeve van presentaties. Deze configuratie bestaat uit: • Beugel (of hergebruik aanwezige beugel) • Beeldscherm circa 100 inch (met een 'anti glare' voorziening)
-------	---

3.8 Installatie

3.8.1	Bij werkzaamheden in de locaties van PNH, past Inschrijver geluidsarme- en stofarme gereedschappen toe. Werkzaamheden die desondanks lawaaioverlast geven mogen slechts plaatsvinden in overleg met PNH.
3.8.2	Alle AV-middelen dienen deugdelijk en veilig door Inschrijver bevestigd te worden.
3.8.3	Inschrijver is verantwoordelijk voor de schadevrije plaatsing en montage van alle onderdelen van de AV-middelen.
3.8.4	Inschrijver verzorgt, ten aanzien van de gedemonteerde onderdelen, voor eigen rekening het verantwoord afvoeren en verwerken van gedemonteerde audiovisuele middelen, verpakkingsmaterialen, restanten van gebruikte producten of goederen en andere bij de dienstverlening geproduceerde of vrijgekomen reststoffen. Wanneer AV-middelen afgevoerd moeten worden, dienen ze ontdaan te worden van eventuele (opgeslagen) data zoals IP-adressen, MAC-adressen en overige data. Hieraan kan worden voldaan door apparatuur terug te zetten naar de fabrieksinstellingen of door apparatuur te laten vernietigen.
3.8.5	De geïnstalleerde AV-middelen en de locatie/ruimte worden na installatie door Inschrijver bezemschoon achtergelaten.
3.8.6	Inschrijver levert alle bekabeling benodigd voor het aansluiten van de AV componenten.
3.8.7	Aanleg van bekabeling (m.u.v. mobiele configuraties) dient plaats te vinden, zoveel als mogelijk via aanwezige kabelgoten, kabelbuizen of andere kabelgeleiders.
3.8.8	Inschrijver zorgt er voor dat alle bekabeling op of onder vergadertafels in het reeds aanwezige kabelmanagement systeem of een nieuw kabelmanagement systeem wordt aangebracht. Zodanig dat flexibiliteit in de vergaderopstelling geborgd blijft. Dit geldt niet voor mobiele configuraties.
3.8.9	Alle toe te passen bekabeling dient van goede kwaliteit te zijn en passend 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 in de professionele AV-markt geldende normen.

3.8.10	Voor Narrowcasting beeldschermen geldt dat deze, in voorkomende gevallen, binnen de bestaande sparing en verzonken worden ingebouwd in de voorzetwand op een dusdanige manier dat er een volledig vlak geheel ontstaat.
--------	---

3.9 Testen

3.9.1	Voor standaard configuraties geldt per te leveren standaard configuratie eenmalig een test in een testopstelling wordt gedaan door PNH. Voor deze test stelt de Inschrijver een testplan op.
3.9.2	Voor elke definitieve oplevering van het maatwerk in een vergaderkamer dient de Inschrijver het gehele AV-systeem te testen (Site Acceptance Test) tezamen met PNH. Voor het testen van elke standaardconfiguratie (de verschillende ruimtes met AV-middelen) stelt de Inschrijver een testplan op. De eventuele kosten voor deze werkzaamheden dient de Inschrijver op te nemen in de aanneemsom. Indien de kosten niet zijn opgenomen gaat PNH ervan uit dat voor deze werkzaamheden geen additionele kosten in rekening zullen worden gebracht.

3.10 Oplevering en training

3.10.1	Inschrijver dient alle gerealiseerde configuraties werkend op te leveren.
	Bij oplevering van de nieuwe AV-middelen dient de Inschrijver kosteloos specifieke informatie aan te leveren voor de registratie van de nieuwe AV-middelen in de servicedesk applicatie (CMDB) van PNH. Dit betreft de volgende informatie: • Aanzichtstekeningen en configuratieschema's van de installaties in MSVisio. • Een 'assetmanagementlijst' van de Inschrijver als MSeXcel- en Pdf-bestand. • Een unieke productcode/globally unique identifier (GUID) die makkelijk zichtbaar is op het audiovisuele middel en met een elektronisch apparaat af te lezen is. De productcode op het audiovisuele middel komt overeen met de productcode in de 'assetmanagementlijst'. • Referentiedocumenten, zoals productinformatie bladen, aanvullende tekeningen, onderhoudsspecificaties, certificaten, garanties e.d.
3.10.2	Voor alle AV-middelen dient de Inschrijver een gebruikershandleiding ter beschikking te stellen, of wordt een alternatief aangeboden waardoor gebruiksgemak van de AV-middelen voor alle PNH-medewerkers wordt bereikt. Voor de standaard configuraties geldt tevens dat per configuratie een instructiekaart (1 A4) ten behoeve van de gebruikers in de vergaderkamers geleverd moet worden.
3.10.3	De Inschrijver dient een instructie direct na of aansluitend aan de oplevering van de audiovisuele installatie in de vergaderkamers (standaard configuraties) te kunnen verzorgen. De tijdsduur van de instructie, toegespitst op de AV-middelen die zijn toegepast, dient maximaal twee uur te zijn. Circa 5 - 10 medewerkers van PNH zullen deelnemen aan de training.
3.10.4	De Inschrijver dient een uitgebreide training direct na of aansluitend aan de oplevering van de audiovisuele installatie in de vergaderkamers (maatwerk) te kunnen verzorgen. De tijdsduur van de training, toegespitst op de AV-middelen die zijn toegepast, dient maximaal één (1) dagdeel te zijn. Circa 5 - 10 medewerkers van PNH zullen deelnemen aan de training.

4. Beheer, onderhoud en garantie

4.1 Service

4.1.1	Inschrijver biedt voor gevallen van storingen, klachten, wensen, informatieverzoeken en calamiteiten een Nederlandstalige helpdesk met calamiteitenservice aan, bereikbaar tussen 07:00 uur en 20:00 uur op werkdagen via één (1) mailadres en één (1) telefoonnummer. Het mailadres en het telefoonnummer zijn vast gedurende de contractperiode.
4.1.2	De Inschrijver conformeert zich voor het verhelpen van storingen en calamiteiten ten aanzien van de 'Niet-kritische configuraties' (de AV-middelen in de kleine vergaderruimtes en spreekkamers, als ook de Narrowcasting beeldschermen en de presentatieschermen), aan de volgende respons- en oplostijden: • Responstijd: maximaal binnen 2 werkdagen na melding vanuit PNH; • Oplostijd: maximaal binnen 8 werkdagen na response. PNH verstaat onder responstijd het tijdsverloop tussen melding van een storing aan de leverancier en het ter plaatse zijn van een monteur en onder oplostijd het daadwerkelijk verhelpen van de melding/calamiteit of het bieden van een passende oplossing.
4.1.3	Het verhelpen van storingen aan standaard configuraties vindt plaats gedurende kantoortijden.
4.1.4	De Inschrijver conformeert zich voor het verhelpen van storingen en calamiteiten ten aanzien van de 'Kritische configuraties' (de grote vergaderzalen) aan de volgende respons- en oplostijden: • Responstijd: binnen 4 uur na melding vanuit PNH; • Oplostijd: binnen 2 werkdagen na response. Het is de Inschrijver toegestaan om pro-actief te monitoren. PNH verstaat onder responstijd het tijdsverloop tussen melding van een storing aan de leverancier en het ter plaatse zijn van een monteur en onder oplostijd het daadwerkelijk verhelpen van de melding/calamiteit of het bieden van een passende oplossing.
4.1.5	Het verhelpen van storingen en calamiteiten ten aanzien van de grote vergaderzalen vindt in de basis plaats gedurende kantoortijden plaats. De Inschrijver is op verzoek van PNH in staat en bereid om dienstverlening buiten openingstijden/werkdagen (ma. t/m vr. van 7.00 – 20.00 uur) uit te voeren (in de avonden en/of in het weekend).
4.1.6	Klachten (meldingen die niet naar tevredenheid wordt opgelost) worden door Inschrijver binnen vier uur na melding in behandeling genomen. Uiterlijk vijf werkdagen na melding van een klacht wordt er een oplossing voor de klacht geboden en vindt er door Inschrijver terugkoppeling plaats over de afhandeling van de klacht naar de contactpersoon van PNH.
4.1.7	Inschrijver verzorgt van toepassing zijnde updates van de gebruikershandleidingen en instructiekaarten.

4.2 Onderhoud en reparatie

4.2.1	De Inschrijver zorgt voor de meest recente patches, fixes security updates en kritische updates van software/firmware ten behoeve van alle AV-middelen. De patches en updates worden door de Inschrijver gedurende de looptijd van de Overeenkomst binnen één maand nadat ze beschikbaar zijn geworden, getest. Voordat ze door Inschrijver geïmplementeerd worden op de AV-middelen, wordt een impactanalyse uitgevoerd en advies gerapporteerd (ter besluitvorming (go/nogo)) aan PNH.
4.2.2	Patches en updates (firmware en software) worden door de Inschrijver kosteloos ter beschikking gesteld en geïnstalleerd
4.2.3	Preventief onderhoud op alle AV-middelen wordt ten minste 1x per jaar uitgevoerd en wordt in overleg met PNH uitgevoerd om verstoringen in het bedrijfsproces te voorkomen. Preventief onderhoud moet minimaal voorzien in: • Controle op de systeemfuncties; • Controle op alle hardware delen van de geïnstalleerde apparatuur.

4.2.4	Bij reparatie gebruikt Inschrijver uitsluitend door de fabrikant goedgekeurde onderdelen met tenminste dezelfde kwaliteit en levensduur als de te vervangen onderdelen; na reparatie blijft de initieel afgesproken garantietermijn ongewijzigd.
4.2.5	Voor beeldschermen geldt dat reserveonderdelen verkrijgbaar zijn tot ten minste zeven (7) jaar nadat de laatste unit van een bepaald model in de handel gebracht is.
4.2.6	Wanneer een apparaat in de garantietermijn wordt vervangen blijven alle bepalingen van de originele levering onverminderd van kracht.
4.2.7	Indien blijkt dat reparatie aan een apparaat of het AV-systeem noodzakelijk is en hier kosten aan verbonden zijn, dient Inschrijver voordat Inschrijver met de reparatie begint goedkeuring te krijgen van uw contactpersoon binnen PNH.
4.2.8	Inschrijver zorgt voor ophalen, demonteren, retourneren en terugplaatsen van apparatuur voor reparaties. Dit geldt tevens voor vervangende apparatuur.
4.2.9	De inschrijver levert na sluiting van het contract instructies voor PNH ten aanzien van de beste reparatiemogelijkheden wanneer het product veelvoorkomende defecten vertoont (ongeacht of deze defecten binnen de garantie vallen). Deze instructies dienen overzichtelijk te zijn en in detail uit te leggen welke handelingen PNH kan uitvoeren bij elk van deze defecten. Deze instructies worden, indien PNH dit wenst, besproken in een gesprek, uiterlijk in de eerste maand van de contractperiode. Dat kan een gesprek zijn tussen de Inschrijver en PNH, of de Inschrijver kan zorgen dat een deskundige derde partij, zoals de merkeigenaar, dit gesprek voert met PNH. Indien gekozen wordt voor vervanging middels een swap met een gebruikt/ refurbished/ remanufactured model mag (na expliciet akkoord PNH) hiervan worden afgeweken.
4.2.10	Inschrijver verzorgt, ten aanzien af te voeren AV-middelen, voor eigen rekening het verantwoord afvoeren en verwerken, verpakkingsmaterialen, restanten van gebruikte producten of goederen en andere bij de dienstverlening geproduceerde of vrijgekomen reststoffen.
4.2.11	Wanneer AV-middelen afgevoerd moeten worden, dienen ze ontdaan te worden van eventuele (opgeslagen) data zoals IP-adressen, MAC-adressen en overige data. Hieraan kan worden voldaan door apparatuur terug te zetten naar de fabrieksinstellingen of door apparatuur te laten vernietigen.

4.3 Personeel

4.3.1	Inschrijver dient er voor zorg te dragen dat haar medewerkers zich conformeren aan de binnen PNH gehanteerde huis- en veiligheidsregels. In geval van calamiteiten dienen de aanwijzingen van de hiertoe bevoegde medewerkers van PNH te worden opgevolgd.
4.3.2	Inschrijver zet ten behoeve voor de werkzaamheden voor PNH uitsluitend aantoonbaar gekwalificeerde medewerkers met adequate ervaring in dan wel medewerkers die onder adequaat toezicht staan van daartoe gekwalificeerde en opgeleide medewerker(s).
4.3.3	Inschrijver zal ten behoeve van het uitvoeren van installatiewerkzaamheden voor PNH VCA gecertificeerd personeel inzetten.
4.3.4	Het uitvoerend personeel van Inschrijver, dat contacten onderhoudt met PNH dient de Nederlandse taal in woord en geschrift te beheersen.
4.3.5	Inschrijver heeft aantoonbaar en adequaat opgeleid personeel voor de bemensing van een goed functionerende AV-verkoop-, implementatie- en adviseringorganisatie. Inschrijver beschikt over adequaat opgeleid personeel dat in staat wordt gesteld om de laatste AV-marktontwikkelingen en innovaties te volgen en dit waar nodig op verzoek kan vertalen in een advies aan PNH.
4.3.6	Binnen de locaties van PNH zijn de medewerkers van Inschrijver steeds correct en representatief gekleed. De kleding is voorzien van een duidelijk bedrijfslogo.
4.3.7	Inschrijver meldt en/of medewerkers van Inschrijver melden onveilige situaties direct bij de beveiliging en/of contactpersoon van PNH en neemt/nemen al die maatregelen die nodig zijn om onveilige situaties ten tijde van de uitvoering van de dienstverlening te voorkomen.
4.3.8	Bij een ongeval en/of toegebrachte schade informeert Inschrijver en/of medewerker(s) van Inschrijver de beveiliging en/of contactpersoon van PNH direct en verstrekt alle ter zake doende informatie volledig en juist.
4.3.9	Conform de in Nederland geldende regels dient Inschrijver zeker te stellen dat de bij zijn, of in onderaanneming, in dienst zijnde medewerkers aan alle wettelijke voorschriften voldoen.
4.3.10	Als een medewerker van Inschrijver niet geschikt blijkt te zijn (als gevolg van overschrijding van normen en waarden in houding en gedrag, veiligheid en milieu) of zijn werkzaamheden niet correct verricht, heeft PNH het recht de desbetreffende medewerker per direct de toegang tot de panden van PNH te weigeren. Inschrijver neemt in zo'n geval direct de noodzakelijke maatregelen om vertraging in de dienstverlening te voorkomen.
4.3.11	Een medewerker van Inschrijver dient zich altijd te kunnen legitimeren met een wettelijk geldig legitimatiebewijs (conform wet op de identificatieplicht, bijvoorbeeld door middel van paspoort of rijbewijs) wanneer hij/zij zich binnen de gebouwen van PNH wenst te begeven of bevindt.
4.3.12	Inschrijver neemt afdoende maatregelen in het kader van de inleners aansprakelijkheid en de Wet Ketenaansprakelijkheid. Inschrijver overlegt hiervoor op verzoek van PNH de benodigde documenten die dit aantonen.

4.4 Contractmanagement

4.4.1	De Inschrijver verstrekt binnen tien werkdagen na afloop van een kalenderkwartaal aan PNH, digitaal in Excel, managementinformatie over de door de Inschrijver geleverde diensten. Deze managementinformatie bevat ten minste de volgende informatie: • Overzicht, oplostijd en oplossing van gemelde storingen en calamiteiten; • Overzicht, oplostijd en oplossing van overige meldingen (wensen, informatieverzoeken en klachten); • Advies ten aanzien vervangende apparatuur. Daarnaast ontvangt PNH van Inschrijver aanvullend elk half jaar onderstaande gegevens: • Mogelijke optimalisaties/ verbeteringen ten aanzien van dienstverlening; en • Ontvangen klachten van PNH inclusief gerealiseerde klachtenafhandeling per klacht. De definitieve inhoud van de managementinformatie zal in de eerste drie maanden na ingangsdatum Overeenkomst, in onderling overleg worden vastgesteld. Inschrijver dient de hiervoor bedoelde managementinformatie kosteloos aan PNH te verstrekken, inclusief eventuele aanvullingen of andere vormen van rapportage op de hiervoor gegeven opsomming.
4.4.2	De Inschrijver dient na gunning en vóór aanvang van de overeenkomst een vast contactpersoon (service manager) voor PNH aan te wijzen. De aangewezen contactpersoon wordt geacht een volwaardig gesprekspartner te zijn voor PNH ten aanzien van alle aspecten van de dienstverlening.
4.4.3	De Inschrijver gaat akkoord dat overleg kosteloos met de opdrachtgever van PNH plaatsvindt. Het gespreksverslag van deze overleggen zal door Inschrijver binnen vijf (5) werkdagen na het overleg aangeleverd worden bij de opdrachtgever van PNH.
4.4.4	Per halfjaar vindt er een overleg plaats tussen contactpersonen van opdrachtgever en opdrachtnemer om de hierbovengenoemde managementinformatie te bespreken.

4.5 Garantie

4.5.1	Op alle door de Inschrijver geleverde apparatuur zit een fabrieksgarantie van minimaal drie (3) jaar (berekend vanaf de datum van acceptatie door PNH). De garantietermijn die de Inschrijver verleent bedraagt minimaal twaalf (12) maanden, waarbij er geen kosten voor reparatie, onderdelen, onderhoud, service en voorrijkosten worden doorberekend aan PNH.
4.5.2	Indien de apparatuur binnen de garantieperiode niet meer gerepareerd kan worden, zorgt Inschrijver binnen vijf (5) werkdagen, voor het werkend opleveren van een vervangend apparaat. Dit apparaat beschikt over minimaal dezelfde specificaties als het te vervangen apparaat.
4.5.3	De Inschrijver is verantwoordelijk voor de afhandeling van alle garanties en reparaties met betrekking tot alle AV-middelen die aanwezig zijn in de gebouwen van PNH, ook al zijn deze niet via de Inschrijver aangeschaft. Laatstgenoemde geldt voor de AV-middelen die hergebruikt worden bij maatwerk configuraties.
4.5.4	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-middelen en alle eventuele overige geleverde apparatuur; - De geleverde programmatuur en systeeminstelling (het functioneren van het gehele systeem); - De constructie; - Een deugdelijke montage en plaatsing.
4.5.5	Inschrijver gaat akkoord met de volgende specifieke garantiebepalingen: Indien er in de garantieperiode voor de 3e keer eenzelfde defect optreedt aan hetzelfde apparaat zal het apparaat vervangen worden door een nieuw apparaat; Inschrijver overlegt een gespecificeerde lijst met garantietermijnen van de geleverde materialen.

5. Prijzen, tarieven en facturatie

5.1	Alle prijzen zijn all-in prijzen, exclusief BTW.
5.2	Inschrijver heeft de het 'Prijzenblad – Europese aanbesteding AV-middelen' bij volledig ingevuld en toegevoegd. Het is niet toegestaan om wijzigingen aan te brengen in de opmaak of structuur van dit format, op straffe van uitsluiting van de aanbestedingsprocedure. In het prijzenblad dient Inschrijver de volgende prijzen op te nemen: • Prijzen voor de koop van AV-middelen; • Prijzen voor de installatie (eenmalige kosten); • Prijzen voor het beheer van de AV-middelen; • Uurtarieven voor diverse functionarissen, zoals nader gespecificeerd op het prijzenblad.
5.3	De in het prijzenblad afgegeven prijzen gelden voor de AV-middelen die Inschrijver levert indien een AV-middel wordt besteld/geleverd die voldoet aan een in het prijzenblad genoemde specificatie. Dus wanneer Inschrijver gedurende de looptijd van de Overeenkomst een AV-middel uit bestellijst vervangt door een AV-middel met dezelfde functionele specificatie, dan gelden hiervoor minimaal dezelfde prijzen als ingediend in het prijzenblad.
5.4	Indexatie van tarieven en prijzen vindt plaats conform de bepalingen in artikel 9 van de Overeenkomst.
5.5	Inschrijver factureert de levering en installatie als volgt: • 30% na levering apparatuur; • 50% na implementatie en oplevering; • 20% na decharge en oplossen restpunten.
5.6	Facturatie van het beheer is per kalendermaand.
5.7	Indien blijkt dat een factuur onjuistheden bevat, heeft PNH het recht om de betaling van de betreffende factuur op te schorten. Dit totdat overeenstemming is bereikt tussen beide partijen.