

# Annex XI



## **Minimale eisen werkomgeving**

### **Audiovisuele middelen Gemeente Vlissingen**

Behorend tot de offerteaanvraag met zaaknummer: 2433121

Versie : 1.0  
Status : Definitief  
Datum : 8 mei 2024

Dit document is eigendom van GoudAdvies en mag uitsluitend voor het doel waarvoor deze is verstrekt worden gebruikt. Niets uit dit bestek en daartoe behorende bijlagen mag buiten dit doel om zonder schriftelijke toestemming van de auteur openbaar worden gemaakt dan wel verstrekt worden aan derden. Auteursrechten voorbehouden.

# Inhoudsopgave

|           |                                                                           |           |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1.</b> | <b>INTRODUCTIE</b>                                                        | <b>4</b>  |
| 1.1       | Leeswijzer .....                                                          | 4         |
| 1.2       | Inleiding.....                                                            | 4         |
| 1.3       | Huidige situatie en ontwikkelingen Audiovisuele middelen / I&A .....      | 4         |
| 1.4       | Omschrijving van de Opdracht .....                                        | 5         |
| 1.5       | Doelstellingen van de opdracht .....                                      | 5         |
| <b>2.</b> | <b>ALGEMENE UITVOERINGSEISEN</b>                                          | <b>6</b>  |
| 2.1       | Algemene uitvoeringseisen .....                                           | 6         |
| 2.2       | Proces en projectmanagement .....                                         | 12        |
| 2.3       | Oplevering en Acceptatie .....                                            | 16        |
| 2.4       | Garantie, onderhoud en beheer .....                                       | 17        |
| 2.5       | Opleiding en gebruikersdocumentatie.....                                  | 18        |
| 2.6       | On-site support en tijdelijke ondersteuning op locatie .....              | 19        |
| 2.7       | Service rapportage .....                                                  | 20        |
| 2.8       | (Centraal) Contractmanagement .....                                       | 20        |
| <b>3.</b> | <b>SPECIFIEKE UITVOERINGSEISEN VLISSINGEN</b>                             | <b>21</b> |
| 3.1       | Inleiding.....                                                            | 21        |
| 3.2       | Huidige situatie gemeente Vlissingen .....                                | 21        |
| 3.3       | Nieuwe situatie gemeente Vlissingen.....                                  | 21        |
| 3.4       | Bouwvergaderingen stadhuis Vlissingen .....                               | 22        |
| 3.5       | Planning Stadhuis Vlissingen .....                                        | 22        |
| 3.6       | Uitgangspunten hybride vergaderoplossingen .....                          | 22        |
| 3.7       | Hybride vergadertype .....                                                | 23        |
| 3.8       | Onderzoek.....                                                            | 24        |
| 3.9       | Pilot omgeving .....                                                      | 24        |
| 3.10      | Hybride Ruimte categorieën .....                                          | 25        |
| 3.11      | Generieke eisen videobar en all-in-one oplossing .....                    | 25        |
| 3.12      | Specifieke eisen videobar .....                                           | 26        |
| 3.13      | Generieke eisen monitoren ten behoeve van videobar.....                   | 27        |
| 3.14      | Specifieke eisen all-in-one oplossingen.....                              | 27        |
| 3.15      | Generieke eisen bedieningspanelen videobar een all-in-one oplossing ..... | 28        |
| 3.16      | Eisen cloud beheer portal .....                                           | 28        |
| 3.17      | Generieke eisen zaalreservering hardware.....                             | 29        |
| <b>4.</b> | <b>ONDERHOUD EN BEHEER</b>                                                | <b>30</b> |

|           |                                                                 |           |
|-----------|-----------------------------------------------------------------|-----------|
| 4.1       | Onderhoud en beheer .....                                       | 30        |
| 4.2       | Incidentenproces en Calamiteiten .....                          | 30        |
| 4.3       | Dienstenniveaus.....                                            | 31        |
| 4.4       | Niet naleven van de Dienstenniveaus .....                       | 34        |
| 4.5       | Soorten onderhoud .....                                         | 34        |
| 4.6       | Onderhoud en beheer Installed Base.....                         | 36        |
| 4.7       | Helpdesk Leverancier .....                                      | 36        |
| 4.8       | Aanmelden en afhandelen van Incidenten en Problemen .....       | 37        |
| 4.9       | Overdracht van Incidenten .....                                 | 38        |
| 4.10      | Overige bepalingen Incidenten afhandeling.....                  | 39        |
| 4.11      | Problem Management .....                                        | 39        |
| 4.12      | Release & deployment management .....                           | 40        |
| 4.13      | Remote support .....                                            | 40        |
| 4.14      | Online portal.....                                              | 40        |
| 4.15      | Escalatie.....                                                  | 41        |
| <b>5.</b> | <b>NADERE OVEREENKOMSTEN</b>                                    | <b>42</b> |
| 5.1       | Inleiding.....                                                  | 42        |
| 5.2       | Looptijd van een Nadere overeenkomst (NOK) .....                | 42        |
| 5.3       | Eisen aan de Nadere offerte .....                               | 42        |
| 5.4       | Nadere offerteproces .....                                      | 43        |
| 5.5       | Marktconformiteit .....                                         | 43        |
| 5.6       | Functionele en technische uitgangspunten Nadere offertes: ..... | 44        |
| <b>6.</b> | <b>PRIJSONDERDELEN</b>                                          | <b>45</b> |
| 6.1       | Tabblad A - Prijsonderdeel Totaal .....                         | 45        |
| 6.2       | Tabblad B - Prijsonderdeel Uurtarieven .....                    | 45        |
| 6.3       | Tabblad C - Prijsonderdeel Inkoopprijs + Opslag .....           | 46        |
| 6.4       | Tabblad D - Prijsonderdeel Diensten .....                       | 46        |
| 6.5       | Tabblad E - Prijsonderdeel optionele exploitatiekosten .....    | 47        |
| 6.6       | Termijn facturatie.....                                         | 48        |
| <b>7.</b> | <b>LIJST VAN BIJLAGEN</b>                                       | <b>49</b> |

# 1. INTRODUCTIE

---

## 1.1 Leeswijzer

Voor u ligt het Programma van Eisen voor de Audiovisuele middelen van Gemeente Vlissingen. Dit Programma van Eisen beschrijft de eisen die de Gemeente Vlissingen stelt in het kader van de Prestatie. Waar gemeente Vlissingen in dit document staat beschreven kan in voorkomende gevallen ook gelezen worden I&A Samenwerking, de Deelnemers en vice versa.

In dit hoofdstuk wordt een introductie gegeven op de huidige situatie en de Opdracht. In hoofdstuk twee treft u een overzicht aan van de algemene uitvoeringseisen welke op de Opdracht van toepassing zijn. In hoofdstuk drie worden de specifieke functionele- en technische eisen aan de Audiovisuele middelen per ruimte of toepassing beschreven, specifiek voor de situatie op het stadhuis en het in de najaar van 2024 in gebruik te nemen nieuwe kantoor van stadsbeheer van gemeente Vlissingen. In hoofdstuk vier worden de eisen die worden gesteld aan Onderhoud en beheer beschreven.

In hoofdstuk 5 worden de eisen aan Nadere overeenkomsten en -offertes beschreven. In hoofdstuk zes worden de verschillende prijsonderdelen uit het Prijzenblad (Annex III van de Uitnodiging tot inschrijving) nader toegelicht.

In hoofdstuk zeven tenslotte wordt een overzicht gegeven van de bij dit Programma van Eisen behorende bijlagen. Begrippen en afkortingen zoals in dit Programma van Eisen gebruikt beginnen met een hoofdletter (zie tabel 1 in de Uitnodiging tot inschrijving).

## 1.2 Inleiding

Op het gebied van informatisering en automatisering werken de gemeenten Middelburg en Vlissingen en de organisatie Orionis Walcheren samen. De samenwerking is vormgegeven in een samenwerkingsverband genaamd I&A Samenwerking.

Voor het gemeentehuis van Vlissingen en het kantoor van stadsbeheer is de behoefte en omvang van de Audiovisuele middelen nauwkeurig in kaart gebracht en verder in dit Programma van Eisen, hoofdstuk 3, beschreven.

## 1.3 Huidige situatie en ontwikkelingen Audiovisuele middelen / I&A

- De huidige audiovisuele middelen (Installed base) zijn tijdens de Corona periode geplaatst met als doel om snel en relatief eenvoudig een oplossing te kunnen bieden aan de behoefte voor hybride werken. I&A voerde hiervoor zelf de configuratie en installatie uit, maar wil deze werkzaamheden bij de Leverancier onderbrengen.
- In de huidige situatie is I&A primair gericht op het in stand houden van de Installed base. I&A voorziet echter een schaalvergroting binnen haar verzorgingsgebied waarbij er veel meer ruimtes dan nu het geval is zullen worden ingericht met hybride vergaderoplossingen. I&A en de Deelnemers willen hierbij ook de flexibiliteit behouden om de Installed base as-is uit te breiden dan wel te vervangen voor het nieuwe concept in het stadhuis en stadsbeheer van gemeente Vlissingen.
- Daarbij ziet I&A dat de behoefte aan haar dienstverlening groeit maar verwacht dat de eigen resources in specifieke audiovisuele kennis en aantallen medewerkers om die groeiende vraag naar dienstverlening te kunnen aanbieden, onvoldoende zal zijn. I&A wil dus extern ontzorgd worden en kunnen opschalen waar nodig.
- I&A wil tijdens de looptijd van de Overeenkomst voor de audiovisuele dienstverlening een verdere professionaliseringsslag maken. Hierbij wordt de dienstverlening zoveel mogelijk met standaard oplossingen geleverd, maar is incidenteel maatwerk niet uitgesloten.

- Het gemeentehuis van Gemeente Vlissingen ondergaat een transformatie waarbij een nieuw werkplek- en huisvestingsconcept wordt ingevoerd. Onder andere staat de uitrol van MS365 in 2024 gepland. De nieuwe Audiovisuele middelen moeten dit nieuwe werkplek- en huisvestingsconcept faciliteren.

#### 1.4 Omschrijving van de Opdracht

De Opdracht omvat het realiseren van nieuwe Audiovisuele middelen voor de werkomgeving zoals beschreven in dit Programma van Eisen, specifiek voor gemeente Vlissingen en generiek voor de Deelnemers. Voor de realisatie hiervan zal nauw moeten worden samengewerkt met diverse externe leveranciers, aannemers en medewerkers van Gemeente Vlissingen van verschillende afdelingen. Gemeente Vlissingen streeft naar een realisatie van de Opdracht binnen de door haar gestelde randvoorwaarden van tijd, budget, kwaliteit, uitstraling en gebruikersvriendelijkheid.

De Opdracht bestaat samengevat uit Ontwerpen, Leveren, Installatie, Programmeren, Afregelen, Beproeving, Opleveren, Opleiding, Beheer en Onderhoud van de beoogde Audiovisuele middelen voor Gemeente Vlissingen. Tevens bestaat de Opdracht uit het coördineren met derden ten behoeve van het (doen) integreren van deze Audiovisuele middelen met bestaande en/of nieuwe (gebouw gebonden) installaties, meubilair en/of vaste inrichting, teneinde een correcte werking van de Audiovisuele middelen te kunnen garanderen.

Tot Ontwerpen, Leveren, Installatie, Programmeren, Afregelen, Beproeving, Opleveren, Opleiding, Beheer en Onderhoud van de beoogde Audiovisuele middelen behoren alle werkzaamheden, onderdelen en hulpmaterialen, benodigd voor de totstandkoming van goede, compleet afgewerkte, gebruiksklare- en bedieningsvriendelijke Audiovisuele middelen, ook al zijn deze niet expliciet in dit Programma van Eisen genoemd.

#### 1.5 Doelstellingen van de opdracht

Hier een korte beschrijving van de doelstellingen van het project.

Te bespreken:

- De Audiovisuele middelen zijn up-to-date, functioneel passend bij de manier van werken van Gemeente Vlissingen en toekomst vast zodat nieuwe functionaliteiten snel en eenvoudig kunnen worden toegevoegd.
- Het gebruik van de Audiovisuele middelen moet zo simpel en eenduidig mogelijk zijn: lees met zo min mogelijk handelingen en op gelijke wijze te gebruiken zijn.
- De Audiovisuele middelen zijn duurzaam, bedrijfszekere, van hoge (bouw-)kwaliteit, gebruiksvriendelijk en gaan efficiënt met energie om.
- De beheerlast voor de beheerorganisatie (I&A Samenwerking en de afdelingen facilitaire zaken van de Deelnemers) in het kader van Incidenten zijn zo laag mogelijk.
- De Total Cost of Ownership van de Audiovisuele middelen zijn zo laag mogelijk.
- Onderhoud en beheer op de Audiovisuele middelen zijn zowel tussen gebruiker en Deelnemers als met de Leverancier zodanig ingeregeld dat in geval van een verstoring adequaat hulp aan de gebruikers wordt geboden en onderbreking van de dienstverlening tot het absolute minimum wordt beperkt.
- Gebruikers en beheerders van de Deelnemers zijn getraind in het gebruik van de Audiovisuele middelen.

## 2. ALGEMENE UITVOERINGSEISEN

---

### 2.1 Algemene uitvoeringseisen

#### 2.1.1 Inleiding

In dit hoofdstuk staan de algemeen en generiek van toepassing zijnde eisen die aan de Prestatie worden gesteld beschreven. Waar van toepassing worden deze in hoofdstuk 3 voor de renovatie van het stadhuis van gemeente Vlissingen nader uitgewerkt.

#### 2.1.2 Huis- en gedragsregels

Personeel dient zich te houden aan de op het Werkterrein geldende gedragsregels van Opdrachtgever en nadere aanwijzingen daaromtrent.

#### 2.1.3 Openingstijden

Het Werkterrein is op Werkdagen open van 08:00 tot 17:00 uur. Aan het verlenen van toegang buiten deze openingstijden zijn aan de kant van Opdrachtgever mogelijk kosten (voor beveiliging) verbonden. Indien Leverancier op eigen aangeven voornemens is de werkzaamheden op het Werkterrein te verrichten buiten deze openingstijden, dient hij hiertoe tijdig en gemotiveerd een verzoek in.

#### 2.1.4 VCA certificering

Personeel dat werkzaamheden gaat verrichten op het Werkterrein dient in het bezit te zijn van een geldig VCA certificaat: B-VCA certificaat (voor uitvoerende medewerkers) of VOL VCA (voor ZZP'ers en leidinggevenden).

#### 2.1.5 VOG verklaring

Personeel dat werkzaamheden uitvoert op het Werkterrein, dient voor aanvang van de Uitvoering een geldige VOG (Verklaring Omtrent Gedrag) te overleggen aan Opdrachtgever. Afhankelijk van het inzetgebied wordt bepaald welk screeningsprofiel van de VOG overlegd dient te worden. De kosten voor deze verklaring zijn voor rekening van Leverancier.

#### 2.1.6 Overlast gevende werkzaamheden

Eventuele overlast met betrekking tot de werkzaamheden op het Werkterrein dient in het algemeen tot een minimum te worden beperkt, rekening houdend met de aard van de werkzaamheden van Opdrachtgever.

Indien van werkzaamheden vooraf redelijkerwijs vermoed kan worden dat deze tot overlast zullen leiden, dan dient dit tijdig door Leverancier vermeld te worden zodat in overleg, passende maatregelen genomen kunnen worden.

#### 2.1.7 Legitimatie

Personeel dat werkzaamheden gaat verrichten op het Werkterrein dient zich altijd te kunnen legitimeren met een wettelijk geldig legitimatiebewijs (conform wet op de identificatieplicht). Personeel zal een eventuele bezoekersspas op het Werkterrein zichtbaar dragen.

#### 2.1.8 Aanmelden

Personeel dat werkzaamheden gaat verrichten op het Werkterrein dient zich dagelijks bij aanvang van de werkzaamheden te melden bij de contactpersoon van Opdrachtgever. Bij langdurige werkzaamheden ontvangt Personeel in overleg een

tijdelijke toegangspas tot het Werkterrein welke uiterlijk bij Oplevering van de Opdracht weer moet worden ingeleverd.  
Werkzaamheden op het Werkterrein worden altijd in onderling overleg gepland in verband met de benodigde reservering van ruimtes en het inplannen van eventuele aanwezigheid van medewerkers van Deelnemers voor ondersteuning.

#### 2.1.9 Parkeren, laden en lossen

Laden, lossen en parkeren is alleen toegestaan op de daartoe door Opdrachtgever aangewezen locaties op of in de nabijheid van het Werkterrein. De aanwijzingen van Opdrachtgever dienen te allen tijde te worden opgevolgd. Kosten voor het parkeren van voertuigen van Leverancier zijn voor rekening van Leverancier.

#### 2.1.10 Opslag en verzekering Producten op het Werkterrein

Voor tijdelijke opslag van Producten welke onderdeel zijn van de Audiovisuele middelen stelt Opdrachtgever geen afsluitbare ruimte beschikbaar.  
Leverancier dient Producten tot op het moment van Oplevering zelf te verzekeren tegen schade en/of diefstal. Tijdelijke opslag van Producten altijd in overleg met Deelnemer.

#### 2.1.11 Broncode

De Broncodes van alle door of in opdracht van Leverancier specifiek gemaakte Programmatuur (Crestron, Extron, AMX, etc) ten behoeve van besturing van de Audiovisuele middelen van Opdrachtgever worden eigendom van Opdrachtgever.

#### 2.1.12 Hergebruik bestaande apparatuur en infrastructuur

Per Nadere opdracht te bepalen.

#### 2.1.13 Aanpassen bestaande installaties (installed base)

Nader te bepalen op basis van Nadere offerteaanvraag (zie hoofdstuk 5).

#### 2.1.14 Betrokken partijen en/of disciplines

Gedurende de Uitvoering van de Opdracht zijn in wisselende samenstelling de volgende partijen betrokken:

- Projectleider Deelnemer;
- I&A Adviseurs van I&A Samenwerking;
- Security adviseur Deelnemer;
- Privacy adviseur Deelnemer;
- Afdeling Facilitair Deelnemer;
- Gebouwbeheer Deelnemer;
- Adviseur Audiovisuele middelen;
- Aannemer (verantwoordelijk voor alle bouwkundige en klimaatinstallatie technische aanpassingen);
- Elektra installateur;
- Architect;
- Meubelleverancier / interieurbouwer.
- Leverancier Audiovisuele middelen;

Deze opsomming van partijen is niet limitatief. Leverancier is verplicht ten volle en zonder voorbehoud samen te werken met alle betrokken partijen.

#### 2.1.15 Verantwoordelijkheid Opdrachtgever

De volgende verantwoordelijkheden voor de uitvoering van de Opdracht en voor zover van toepassing liggen bij Opdrachtgever. Opdrachtgever:

- Stelt per project één persoon aan als single point of contact richting Leverancier;

- Organiseert de kick-off meeting na definitieve gunning;
- Organiseert de Bouwvergaderingen;
- Notuleert de Bouwvergaderingen;
- Betrekt en stemt af met de interne gebruikers;
- Betrekt de eigen medezeggenschap;
- Budgethouder voor de Opdracht;
- Levert de voor de Audiovisuele middelen benodigde netwerk- en internetverbindingen van voldoende capaciteit;
- Levert en configureert de voor de Audiovisuele middelen benodigde Microsoft licenties in de eigen MS admin omgeving;
- Is verantwoordelijk voor het laten Opleiden van eigen medewerkers door Leverancier, inclusief het faciliteren van de opleidingslocatie, voor het juiste gebruik van de Audiovisuele middelen;
- Regelt Onderhoud en beheer in (o.m. betrokken bij opstellen SLA en DAP met de Leverancier) waarbij na Oplevering, Incidenten gemeld worden bij en uitgegeven worden richting Leverancier door of namens Opdrachtgever;
- Afhandeling van meldingen over Incidenten naar Leverancier op basis van het met gebruikers afgesproken Beheerniveau;
- Voert contractmanagement met Leverancier over Leveren, Installatie en Onderhoud en beheer van de Producten, Programmatuur en Licenties ten behoeve van de Audiovisuele middelen;
- Voert het packagen en distribueren van Programmatuur op clients van Opdrachtgever uit, indien van toepassing en voor zover toegestaan.

#### 2.1.16 Verantwoordelijkheid Leverancier

De volgende verantwoordelijkheden voor de uitvoering van de Opdracht liggen bij Leverancier. Leverancier:

- Heeft één single point of contact als Leverancier richting Opdrachtgever;
- Maakt de randvoorwaarden (onder andere audiovisueel, ict, functioneel en technisch beheer) tijdig en voor aanvang van Uitvoering inzichtelijk;
- Houdt per project nauwkeurig een meer- en minderwerk overzicht bij;
- Stelt indien van toepassing een VGM plan op;
- Heeft een Inspanningsverplichting ten aanzien van tijdig afstemmen met de overige betrokken partijen om een correcte werking van de Audiovisuele middelen te kunnen garanderen;
- Heeft een Inspanningsverplichting ten aanzien van de planning. Leverancier is volgend op de planning van Opdrachtgever;
- Faciliteert en initieert het in Onderhoud en beheer nemen;
- Organiseert binnen de organisatie van Leverancier het inregelen en uitvoeren van Onderhoud en beheer volgens de in dit Programma van Eisen opgenomen eisen;
- Voert Onderhoud en beheer uit volgens de in dit Programma van Eisen opgenomen procedures en afspraken;
- Voert het projectmanagement uit volgens de in dit Programma van Eisen opgenomen eisen;
- Organiseert en realiseert de Opleiding aan de (medewerkers van) Opdrachtgever volgens de in dit Programma van Eisen opgenomen eisen;
- Stelt de benodigde Programmatuur ten behoeve van het packagen en distribueren van deze Programmatuur op de clients van Opdrachtgever aan Opdrachtgever beschikbaar.
- Voert technisch en functioneel beheer uit op de beheeromgeving van de Audiovisuele middelen.

### 2.1.17 Demarcatie (tabel)

Voor de Uitvoering van de Opdracht is de verantwoordelijkheid voor de Uitvoering van de werkzaamheden tussen de betrokken partijen en/of disciplines **en voor zover deze voor de Prestatie van toepassing zijn**, als volgt gedemarkeerd:

|                                                                                                                   | Opdrachtnemer | Opdrachtgever |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|
| <b>Werkzaamheden</b>                                                                                              |               |               |
| <b>Ontwerp, Leveren en Installatie</b>                                                                            |               |               |
| Audiovisuele middelen (incl. niet gebouw gebonden bekabeling)                                                     | ✓             |               |
| 230V en/of USB aansluitingen meubilair                                                                            |               | ✓             |
| 230V en ICT netwerk incl. overige zwakstroomvoorzieningen                                                         |               | ✓             |
| Netwerk switches t.b.v. AV over IP                                                                                |               | ✓             |
| Afstemming gebruik WiFi t.b.v. Audiovisuele middelen                                                              | ✓             | ✓             |
| Verlichting (aanpassingen)                                                                                        |               | ✓             |
| Klimaat installatie (aanpassingen)                                                                                |               | ✓             |
| Meubilair (aanpassingen incl. sparingen)                                                                          |               | ✓             |
| <b>Bekabeling (gebouw gebonden)</b>                                                                               |               |               |
| Installatie van bouwkundige voorzieningen voor bekabeling                                                         |               | ✓             |
| Openen en sluiten plafonds                                                                                        |               | ✓             |
| Specificatie ICT netwerk, AV- en zwakstroomvoorzieningen ten behoeve van de Audiovisuele middelen                 | ✓             |               |
| Installatie ICT netwerk-, AV- en zwakstroomvoorzieningen                                                          |               | ✓             |
| Specificatie en Leveren overige audiovisuele bekabeling                                                           | ✓             |               |
| Installatie overige audiovisuele bekabeling >5 mtr                                                                |               | ✓             |
| Installatie overige audiovisuele bekabeling <5 mtr waaronder "patchkabels"                                        | ✓             |               |
| Afmontage overige audiovisuele bekabeling                                                                         | ✓             |               |
| <b>Programmatuur en Licenties</b>                                                                                 |               |               |
| Leveren Programmatuur en Licenties en configuratie Microsoft Teams Rooms binnen de MS365 / Intune omgeving        |               | ✓             |
| Leveren Programmatuur en Licenties en configuratie cloud beheer portal Audiovisuele middelen (zie paragraaf 3.16) | ✓             |               |
| <b>Overigen</b>                                                                                                   |               |               |
| Gebruikershardware (ICT werkplek, incl. toetsenbord en muis)                                                      |               | ✓             |
| Object ID stickers (I&A) aanleveren                                                                               |               | ✓             |
| Object ID stickers (I&A) aanbrengen op de Audiovisuele middelen en registreren in een overzicht                   | ✓             |               |
| Aanleveren van mac adressen Audiovisuele middelen aan I&A                                                         | ✓             |               |
| Ontwerp en Installatie ringleidingen                                                                              | ✓             |               |
| Aanbrengen van de bouwkundige ringleidingen (trekken bekabeling)                                                  |               | ✓             |
| Aanbrengen van de bouwkundige ringleidingen (frezen/instorten)                                                    |               | ✓             |
| Metten / controleren functioneren ringleidingen                                                                   | ✓             |               |
| Certificering ringleiding (Hoormij-NVvS)                                                                          |               | ✓             |
| <b>Tekeningen en instructie Audiovisuele middelen</b>                                                             |               |               |
| Tekeningen t.b.v. beheer                                                                                          | ✓             |               |
| Gebruikershandleiding t.b.v. beheer                                                                               | ✓             |               |
| (Revisie)tekeningen Audiovisuele middelen                                                                         | ✓             |               |
| Gebruikersinstructie en quick reference kaart                                                                     | ✓             |               |

#### 2.1.18 Beveiliging en privacy kaders

Op het gebied van Informatiebeveiliging dienen de Leverancier en de Opdrachtnemer zich te houden aan algemene vastgestelde regels voor de overheid welke op basis van actuele ontwikkelingen aan wijzigingen onderhevig zijn. Beveiliging binnen het ICT domein wordt onder andere geregeld in de ISO-normen 27001 en 27002. De overheid heeft hierop gebaseerd een gezamenlijk normenkader opgesteld; de BIO: <https://www.Informatiebeveiligingsdienst.nl/project/baseline-Informatiebeveiliging-overheid/>

Om te zorgen dat de Informatiebeveiliging van Opdrachtgever op het gewenste niveau blijft, dient de Prestatie van Leverancier te voldoen aan de BIO, laatste versie. De leverancier dient zich te allen tijde te houden aan de grondbeginselen van de AVG en U-AVG en hanteert privacy-by-design als uitgangspunt voor de levering van Diensten. Leverancier dient mee te werken aan een DPIA wanneer de opdrachtgever hier om vraagt.

De specifieke eisen ten aanzien van beveiliging en privacy zijn opgenomen in de voorwaarden van de gemeente (zie Annex XIII)

Alle Producten waarvan de eis is opgenomen dat besturing/monitoring op afstand via TCP/IP plaats moet vinden, ondersteunen het IEEE 802.1X authenticatie protocol.

#### 2.1.19 Reclame

Reclame uitingen van de Leverancier op de Audiovisuele middelen zijn niet toegestaan, noch fysiek (bijvoorbeeld in de vorm van stickers) noch virtueel/visueel (in de vorm van visualisaties bijvoorbeeld op de monitoren). Eventuele project informatie/codering van Leverancier dient uit het directe zicht te worden geplaatst.

#### 2.1.20 Object ID

I&A werkt voor haar asset- en incident management met object ID's. Leverancier dient op aanwijzing van I&A deze object ID's (in de vorm van een sticker aan te leveren door I&A) aan te brengen op de Audiovisuele middelen.

#### 2.1.21 Overige

Voor zover het in dit Programma van Eisen wordt bepaald (als waren zij er letterlijk in opgenomen) dient de Prestatie te voldoen aan de op het moment van Uitvoering geldende normen, bepalingen/ voorschriften, kwaliteitseisen, keuringseisen, beoordelingsrichtlijnen, voorlichtingsbladen en rapporten, alsmede:

- De in dit Programma van Eisen van toepassing verklaarde normen, kwaliteitseisen, keuringseisen;
- Verordeningen en voorschriften van: Rijk, Provincie, Gemeente en brandweer, waaronder het bouwbesluit;
- Arbeidsinspectie, Arbo-wet met voorschriften en richtlijnen;
- Gemeentelijke bouw en woningtoezicht;
- Bouwbesluit;
- Alle voorschriften welke in milieuwetten en voorschriften zijn vastgelegd;
- Voorschriften voor verwijdering van asbest of asbesthoudende stoffen en materialen.

De omschreven installatieonderdelen dienen met voldoende kwaliteit te worden gerealiseerd. Als aanvulling op de algemeen van toepassing zijnde voorschriften zijn de volgende voorschriften van toepassing:

- NEN 1010, Veiligheidseisen voor laagspanningsinstallaties;
- NEN 3140, Bedrijfsvoering van elektrische installaties – Laagspanning;

- EMC 2004/108/EG, Europese richtlijnen aangaande elektromagnetische compatibiliteit;
- Alle gebruikte bekabeling dient halogeen vrij te zijn (Low Smoke Zero Halogen);
- Alle Gebouw gebonden bekabeling dient te voldoen aan de CPR brandklasse: Cca-s1,d1,a1;
- Aanleg van Gebouw gebonden bekabeling dient via kabelgoten, kabelbuizen of andere kabelgeleiders plaats te vinden. Kabels mogen niet los gelegd worden;
- Alle bekabeling dient gelabeld te zijn. Deze labeling dient overeen te komen met de nummering op de (definitieve) audiovisuele systeemtekeningen;
- Alle Producten als onderdeel van de Audiovisuele middelen zijn CE gecertificeerd;
- Alle Producten als onderdeel van de Audiovisuele middelen zijn geproduceerd volgens RoHS richtlijnen;
- Met het oog op de hoge eisen welke worden gesteld aan de bedrijfszekerheid van de Audiovisuele middelen dienen de door Leverancier te leveren Producten en Programmatuur van een A-merk te zijn, gemaakt voor professionele toepassing.
- Omdat Gemeente Vlissingen een duurzaam gebruik, vereenvoudiging van beheer van de installaties en een uniforme (fysieke) uitstraling nastreeft is het vereist dat Leverancier voor gebruik in dezelfde (soort van) toepassing, consequent hetzelfde merk en type Product of Programmatuur gebruikt;
- Signaaloverdracht dient correct en storingsvrij te zijn en niet beïnvloedbaar door onder meer (magnetische velden van) reeds in het gebouw aanwezige installaties of door Leverancier te Leveren (onderdelen van) Audiovisuele middelen, waaronder ringleiding systemen;
- Ontwikkelingen op het gebied van Audiovisuele middelen gaan snel. Als een ruimte als onderdeel van de Opdracht is voorzien van Audiovisuele middelen, moet het voor de toekomst mogelijk zijn om deze op te waarderen met additionele functionaliteit. Opdrachtgever streeft naar een ontwerp en opzet van de Audiovisuele middelen waarbij functionele wijzigingen in relatie tot toekomstige ontwikkelingen, eenvoudig en zonder grote wijzigingen kunnen worden uitgevoerd. De architectuur van de Audiovisuele middelen (o.m. audio- en videomatrix technologie en bekabeling) dient vanwege de voortgaande technologische- en functionele ontwikkelingen toekomst vast te zijn. Aanpassingen aan door Opdrachtgever geleverde kantoorautomatisering apparatuur (waaronder wijziging hardware, software, resolutie, video standaarden) mogen niet zonder meer leiden tot Product en Programmatuur matige en/of infrastructurele aanpassingen van de Audiovisuele middelen. Ook het uitwisselen van bijvoorbeeld een monitor als gevolg van een defect, moet binnen de bestaande infrastructuur van de Audiovisuele middelen kunnen worden uitgevoerd zonder aanpassingen aan de Audiovisuele middelen;
- Waar een HDMI aansluiting wordt voorgeschreven dient deze te worden uitgevoerd in connector type A, met een correcte EDID signaaloverdracht;
- Waar een Display port (DP) aansluiting wordt voorgeschreven dient deze te worden uitgevoerd in de standaard connector, met een correcte EDID signaaloverdracht;
- Waar een USB-C aansluiting wordt voorgeschreven dient deze te worden uitgevoerd in connector type male, met een correcte EDID signaaloverdracht; De USB-C aansluiting biedt minimaal de volgende functionaliteit: ondersteuning van USB 2.0 en 3.1 generatie 1 en Display Poort 1.4, resolutie 4K @ 30fps, en accu voeding en touch overname van de aangesloten mobiele werkplek (mits dit laatste door de gebruikershardware en het Product wordt ondersteund).
- De kwaliteit van de weergave van het (video) beeld van de Audiovisuele middelen dient gelijkwaardig te zijn aan de kwaliteit als zouden Producten als monitoren of projectoren rechtstreeks op de bron aangesloten zijn. In het geval

de signaal distributie afstanden toenemen, dienen waar nodig (actieve) signaal verbeteraars, dan wel extenders in combinatie met glasvezel of Cat6A bekabeling, te worden toegepast. Leverancier dient binnen de in dit Programma van Eisen gestelde voorwaarden waar dit niet expliciet is aangegeven zelf te bepalen waar toepassing van dergelijke componenten noodzakelijk is om de gewenste correcte signaaloverdracht en beeldkwaliteit te kunnen garanderen.

- Programmatuur is Nederlandstalig, zowel voor de eindgebruiker(s) als de beheerder(s);
- Bekabeling mag niet los hangen ter voorkoming van storing en ongelukken. Er dient door Inschrijver een deugdelijke voorziening getroffen te worden voor de bekabeling rekening houdend met de eventuele in hoogte verstelbaarheid van bepaalde onderdelen;
- De circulerende luchttemperatuur van apparatuur ingebouwd in meubilair of 19 inch kasten dient beneden de 40°C te blijven. Zo nodig dient geforceerde koeling te worden toegepast. Het aanzuigpunt moet dusdanig worden gepositioneerd dat er geen stof kan worden aangezogen en dat deze eenvoudig kan worden gereinigd;
- De eigenruis van eventuele geforceerde koeling en/of de Audiovisuele middelen, mag niet meer bedragen dan 35dB(A);
- Het afvoeren, recyclen en/of duurzaam verwerken van transport- en verpakkingsmateriaal en bij Producten meegeleverde maar ongewenste componenten zoals kabels en muizen, is voor rekening Leverancier.
- Alle Producten welke in het zicht worden geplaatst zullen voorafgaand aan Installatie, met Opdrachtgever moeten worden afgestemd.

## 2.2 Proces en projectmanagement

### 2.2.1 Inleiding

Opdrachtgever streeft altijd naar een realisatie van de Opdracht binnen de projectmatige randvoorwaarden van tijd, budget, kwaliteit, uitstraling en gebruikersvriendelijkheid. Projectmanagement is onderdeel van de te leveren Prestatie. Dit betekent dat Leverancier hiervoor geen extra kosten in rekening kan brengen, tenzij in deze paragraaf expliciet aangegeven.

Geen project(omgeving) is hetzelfde en per project zal door Opdrachtgever nader worden bepaald welke betrokken partijen (zie paragraaf 2.1.14) betrokken moeten worden.

I&A zal voor Leverancier de single point of contact zijn voor Nadere offerteaanvragen (zie hoofdstuk 5) en het verstrekken van Opdrachten. Voor de uitvoering zal Leverancier primair samenwerken met de afdeling facilitaire zaken van de Deelnemers. Per project zal naar behoefte van Opdrachtgever een passende projectaanpak en -organisatie worden gekozen.

In dit hoofdstuk wordt een algemene, generieke beschrijving gegeven van de verwachtingen van Opdrachtgever ten aanzien van het door Leverancier uit te voeren projectmanagement en het daarin te volgen proces. Leverancier is verplicht om hier ten volle en zonder voorbehoud aan mee te werken.

### 2.2.2 Proces

Om de uitvoering van een project de juiste voortgang te laten hebben dient Opdrachtnemer rekening te houden met de volgende processtappen:

| Nr. | Actie                                                  | Betrokkenen                                                                              | Doorlooptijden (maximaal) |
|-----|--------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| 1   | Project start                                          | Opdrachtgever                                                                            | n.v.t.                    |
| 2   | Verzoek tot Nadere offerte                             | Opdrachtgever                                                                            | n.v.t.                    |
| 3   | Locatie bezoek (Site survey) ter voorbereiding offerte | Deelnemer, Opdrachtnemer                                                                 | 10 werkdagen              |
| 4   | Nadere offerte                                         | Opdrachtnemer                                                                            | 10 werkdagen              |
| 5   | Beoordelen nadere offerte en tekenen NOK               | Opdrachtgever, optioneel Audiovisueel adviseur, optioneel toelichting door Opdrachtnemer | 10 werkdagen              |
| 6   | Kick-off meeting                                       | Deelnemer, Opdrachtnemer, optioneel Audiovisueel adviseur                                | 10 werkdagen              |
| 7   | Optioneel: Ontwerptraject                              | Deelnemer, Opdrachtnemer, optioneel Audiovisueel adviseur                                | Op basis van projectscope |
| 8   | Definitieve planning                                   | Deelnemer, Opdrachtnemer, optioneel Audiovisueel adviseur                                | 5 werkdagen               |
| 9   | Start Levering                                         | Deelnemer, Opdrachtnemer, optioneel Audiovisueel adviseur                                | Op basis van projectscope |
| 10  | Uitvoering                                             | Deelnemer, Opdrachtnemer, optioneel Audiovisueel adviseur                                | Op basis van projectscope |
| 11  | Oplevering                                             | Deelnemer, Opdrachtnemer, optioneel Audiovisueel adviseur                                | Op basis van projectscope |
| 12  | Acceptatie                                             | Deelnemer, Opdrachtnemer, optioneel Audiovisueel adviseur                                | Op basis van projectscope |
| 13  | Inbeheername                                           | Deelnemer, Opdrachtnemer, optioneel Audiovisueel adviseur                                | Op basis van projectscope |

### 2.2.3 Scope projectmanagement

Naar de mening van Opdrachtgever dient Leverancier tenminste de onderstaande werkzaamheden als onderdeel van de scope van regulier projectmanagement uit te voeren:

#### 2.2.3.1 Site survey

Voordat Audiovisuele middelen worden besteld kan door Leverancier in opdracht van de Deelnemer een Site survey worden uitgevoerd. Doel van deze Site survey is om te bepalen of de door Opdrachtgever beoogde ruimte geschikt (te maken) is voor het beoogde doel. Om één ruimte te voorzien van Audiovisuele middelen kan het dus nodig zijn om in meerdere ruimtes een Site survey uit te voeren. Een Site Survey zal in het algemeen binnen Kantoortijden moeten plaatsvinden, tenzij per Nadere offerte anders overeengekomen.

De Site survey bestaat per ruimte uit tenminste de volgende werkzaamheden:

- Vastleggen Deelnemer gegevens (naam Deelnemer, contactpersoon, opdrachtnummer).
- Vastleggen van de klantgegevens (naam klantorganisatie).
- Vastleggen van de ruimte gegevens (adres, naam en/of ruimtenummer, verdieping, soort van gebruik, maatvoering lift).
- Vastleggen van de bouwkundige staat van de ruimte (afmetingen, materialisatie).
- Vastleggen van meubilair (afmetingen, materialisatie, aantal zitplaatsen).
- Advies welke oplossing (zie paragraaf 3.9) dient te worden geplaatst.
- Advies waar het betreffende AV-middel in de ruimte bij voorkeur moet worden geplaatst.
- Overige bijzonderheden en/of opmerkingen.

Leverancier vult per ruimte hiertoe het Site survey formulier (zie Bijlage XIA) in. Dit Site survey formulier per ruimte, voorzien van een beknopt samenvattend rapport van alle ruimtes op een desbetreffende locatie, wordt na afloop van de site-survey in PDF-formaat verstuurd naar Opdrachtgever. Opdrachtgever zal hierna een afspraak voor overleg over de resultaten inplannen met de Leverancier. Opdrachtgever behoudt zich te allen tijde het recht voor om het advies op basis van de Site survey al dan niet over te nemen.

Opdrachtnemer mag per Site survey, per ruimte een vergoeding in rekening brengen, zie paragraaf 6.4. Opdrachtnemer zal de Site survey uitvoeren binnen 10 Werkdagen na een verzoek tot Nadere offerte door Opdrachtgever.

#### 2.2.3.2 Kick-off meeting

Na Opdracht dient een kick-off meeting te worden belegd waarin de Opdracht voor Uitvoering wordt opgestart. Deze kick-off meeting wordt door Opdrachtgever georganiseerd. Deelnemers aan deze kick-off meeting zijn ten minste: Opdrachtgever, Leverancier en optioneel AV adviseur.

Tijdens de kick-off meeting worden zaken waarover onderlinge afstemming nodig is besproken en worden werkafspraken gemaakt voor de Uitvoering. Leverancier heeft voor bespreking tijdens de kick-off meeting een concept mijlpalen planning voor de Uitvoering opgesteld. Deze planning wordt voor zover nodig afgestemd met de planning van Opdrachtgever en overige betrokkenen.

#### 2.2.3.3 Opzetten gedetailleerde definitieve planning

Door Leverancier wordt naar aanleiding van de kick-off meeting een gedetailleerde planning voor de Uitvoering opgesteld. Deze planning wordt nader afgestemd met Opdrachtgever en overige betrokkenen en definitief vastgesteld in de eerstvolgende bouwvergadering.

In de planning zijn naast Installatie tenminste de volgende zaken opgenomen:

- Bouwvergadering(en)
- Beproeving(en)
- Opleiding
- Oplevering

Leverancier heeft een Inspanningsverplichting voor het voldoen aan de vastgestelde planning. Leverancier verleent hiertoe alle noodzakelijke medewerking voor zover dit redelijkerwijs van Leverancier mag worden verwacht.

#### 2.2.3.4 Optioneel: Ontwerp traject

Zoals in dit Programma van Eisen beschreven vraagt Installatie van de gevraagde Audiovisuele middelen een grote mate van afstemming met de betrokken partijen.

Deze afstemming zal plaats vinden in een ontwerp traject voorafgaand aan de realisatie. Resultaat van het ontwerp traject is een **definitief ontwerp** van de Audiovisuele middelen waarbij Leverancier tenminste de volgende zaken aan Opdrachtgever aanlevert:

- Een complete, gedetailleerde definitieve systeemtekening van de Audiovisuele middelen;
- Een complete, gedetailleerde kabellijst met daarin de voor AV benodigde voorzieningen en bekabeling;

- Een plattegrond tekening waarop de voorzieningen aan de hand van de kabellijst zijn ingetekend;
- Een overzicht van wat Opdrachtgever naar inzicht van Leverancier moet (laten) verzorgen, zoals mogelijke aanpassingen aan het netwerk en aanschaf MTR Licenties;

Van Leverancier wordt verwacht dat zij álle betrokkenen tijdig en op de juiste wijze informeert zodat de Uitvoering efficiënt zal verlopen en Oplevering volgens planning, binnen budget en met de juiste kwaliteit plaats zal vinden.

#### 2.2.3.5 Werkbesprekingen

De afspraken over de voortgang van de Opdracht, op Werkbesprekingen in onderling overleg gemaakt, zijn na afstemming met en voor zover nodig na akkoord door Opdrachtgever, bindend voor de uitvoerende partijen. Deze afspraken dienen tevens te worden opgenomen in het verslag van de eerstkomende bouwvergadering.

#### 2.2.3.6 Bouwvergaderingen

Zo dikwijls als dit nodig is wordt door Opdrachtgever een Bouwvergadering belegd. In de Bouwvergadering worden alle voor de Uitvoering relevante zaken waaronder de planning, resultaten van de Beproeving, Meer-/minderwerk tussen Opdrachtgever, Leverancier en eventuele overige betrokkenen afgestemd. Uitgangspunt voor de Opdracht is dat de Bouwvergadering 1 keer per week plaatsvindt gedurende de Uitvoering van de Opdracht.

Opdrachtgever en Leverancier nemen deel aan de Bouwvergadering met de op het juiste niveau gemandateerde persoon/personen. Besluiten en actiepunten worden vastgelegd in de notulen van de Bouwvergadering welke door Leverancier worden opgesteld.

Facturen mogen pas na goedkeuring door Opdrachtgever worden ingediend. Een voorstel voor (termijn-)facturatie wordt daarom eerst door Leverancier in de Bouwvergadering ingediend. Goedkeuring wordt gegeven in de Bouwvergadering en vastgelegd in de notulen.

Indien er geen bouwvergaderingen zijn afgesproken zal Leverancier voorafgaand aan het versturen van een (termijn-)factuur met Opdrachtgever in overleg treden.

#### 2.2.3.7 Voortgang- en kwaliteitsbewaking

Leverancier zorgt voor een afdoende voortgang- en kwaliteitsbewaking door zichzelf regelmatig op de hoogte te houden van de voortgang van de Opdracht. Opdrachtgever verwacht van Leverancier dat deze tenminste zorgdraagt voor één en dezelfde eerste aanspreekpunt (op locatie) gedurende de hele Uitvoering. Daarnaast verwacht Opdrachtgever dat de Projectleider van Leverancier op voldoende momenten per week op het Werkterrein aanwezig is om de voortgang- en de kwaliteit van de Uitvoering te monitoren en waar nodig (in overleg met of na toestemming van Opdrachtgever) aanvullende acties te nemen zodat Oplevering op het in de planning vastgelegde moment kan plaatsvinden.

#### 2.2.3.8 Meer-/minderwerk

Door het vooraf in de Nadere offerte aanvraag zo nauwkeurig mogelijk in kaart brengen en vastleggen van de Prestatie verwacht Opdrachtgever in basis geen Meer-/minderwerk. Echter in elk project zullen zich onverwachte zaken kunnen voordoen. Leverancier dient een nauwkeurige registratie (overzicht) bij te houden van het eventuele Meer-/minderwerk. Leverancier heeft daarbij de

plicht Opdrachtgever te helpen meerwerk te voorkomen, dan wel in evenwicht te brengen door middel van minderwerk.

Voorstellen tot Meer-/minderwerk dienen in de bouwvergadering te worden ingediend en mogen pas na goedkeuring door de gemeente worden uitgevoerd. Goedkeuring wordt gegeven in de bouwvergadering en vastgelegd in de notulen. Opdrachtgever kan van Leverancier verlangen, dat de overlegde Meer-/minderwerk specificatie volgens haar aanwijzing nader wordt uitgesplitst.

Opdrachten tot Meer-/minderwerk geven in beginsel geen aanleiding tot aanspraken op bouwtijdverlenging en/of met de bouwtijdverlenging gepaard gaande kosten, tenzij Leverancier vóór de opdrachtverlening tot Meer-/minderwerk schriftelijke aanspraak heeft gemaakt op de bouwtijdverlenging en/of daarmee gepaard gaande extra kosten en deze zijn goedgekeurd door Opdrachtgever en deze goedkeuring is vastgelegd in de notulen van de Bouwvergadering.

Oplevering kan pas plaats vinden nadat alle Meer-/minderwerken zijn ingediend en goedgekeurd.

#### 2.2.3.9 VGM-plan en toezicht

De Leverancier ziet, conform het bepaalde in het Arbeidsomstandighedenbesluit (afdeling 5), toe op een veilige werkomgeving. Een door Leverancier op te stellen VGM plan kan onderdeel uitmaken van de Prestatie.

## 2.3 Oplevering en Acceptatie

### 2.3.1 Oplevering en Acceptatie

Leverancier dient het moment van Oplevering op te nemen in de planning.

Oplevering vindt plaats in het bijzijn van tenminste Opdrachtgever (en optioneel de audiovisuele adviseur). Bij Oplevering wordt door Leverancier een Procesverbaal van Oplevering opgesteld met daarop tenminste vermeld de datum en locatie van Oplevering, de naam van de betreffende ruimte en eventuele bij Oplevering te constateren Restpunten.

Restpunten dienen te worden voorzien van een beknopte toelichting over oorzaak, gevolg en herstel termijn.

Bij en voorafgaand aan Oplevering dienen voor zover in dit Programma van Eisen van toepassing, digitaal de volgende bescheiden door Leverancier te worden aangeleverd:

- Overzicht technische (IP en MAC) adressen van Producten
- Overzicht object ID's van Producten
- Volledige lijst van Producten, Programmatuur en Licenties met merk, model, typenummer, serienummer, datum Oplevering, Garantieperiode start- en einddatum, Fabrieksgarantie eind datum en eventuele overige relevante vermeldingen
- Procesverbaal van Oplevering

Overige eisen aan de (revisie) bescheiden:

- De bescheiden moeten zijn gesteld in de Nederlandse taal
- Volledige lijst van Producten, Programmatuur en Licenties in Excel -formaat.
- Alle overige revisiebescheiden aanleveren in PDF-formaat.
- Aan te leveren op een nader door Opdrachtgever te bepalen e-mailadres.

Tijdstip van de verstrekking door Leverancier van bovengenoemde revisiebescheiden:

- ter goedkeuring: uiterlijk 1 week voor Oplevering
- de goedgekeurde: bij Oplevering.

Oplevering kan pas plaats vinden nadat alle definitieve (revisie-) bescheiden en Meer-/minderwerken zijn ingediend en goedgekeurd. Acceptatie door Opdrachtgever zal pas na verificatie en onder voorbehoud akkoord met de Prestatie door Opdrachtgever plaatsvinden.

Indien Opdrachtgever niet akkoord is met de Prestatie, zal zij deze niet Accepteren en dit schriftelijk en voorzien van deugdelijke argumentatie aan Leverancier meedelen. Er zal in dat geval door Leverancier, in overleg met Opdrachtgever, gezocht worden naar een oplossing.

## 2.4 Garantie, onderhoud en beheer

### 2.4.1 Inleiding

Inschrijver garandeert elke Prestatie welke als onderdeel van deze Overeenkomst door Leverancier geleverd wordt voor de duur van 24 maanden na Acceptatie. Onderhoud en beheer inclusief alle gedurende de Garantieperiode benodigde Programmatuur en Licenties ten behoeve van de Audiovisuele middelen zijn voor rekening van Inschrijver, dan wel opgenomen in het prijslijst, zie ook paragraaf 4.3, Dienstenniveau A.

In het geval de Product garantietermijn van Producent langer is dan de Garantieperiode van 24 maanden, is deze fabrieksgarantietermijn van toepassing. Kosten voor reparatie aan of vervanging van (onderdelen van) de Producten zelf, met uitzondering van de Uurtarieven, zijn gedurende de fabrieksgarantietermijn voor rekening van Inschrijver.

Op verzoek van Opdrachtgever kan per Nadere offerteaanvraag de duur van de Garantieperiode worden aangepast. Indien de duur van de Garantieperiode langer is dan 24 maanden dan zal Leverancier hier een vergoeding voor in rekening mogen brengen.

### 2.4.2 Garantie

Binnen de aanspraak op Garantie vallen:

- Herstellen van defecten en/of gebreken, welke zich binnen de Garantieperiode voordoen, aan de overeengekomen functionaliteit van het Product en/of de Prestatie.
- Herstellen van defecten en/of gebreken, welke zich binnen de Garantieperiode voordoen, aan naderhand door Leverancier op verzoek van Gemeente Vlissingen aangebrachte wijzigingen in functionaliteit van het Product en/of de Prestatie.

Buiten de aanspraak op Garantie vallen:

- Herstellen van defecten en/of gebreken welke het gevolg zijn van onjuist of onzorgvuldig gebruik, waarbij dit moet worden aangetoond door Leverancier.
- Herstellen van defecten en/of gebreken aan de huidige Installed base.
- Het na oplevering door Leverancier aanbrengen van functionele wijzigingen op verzoek van Gemeente Vlissingen.
- Het na oplevering door derden aanbrengen van zodanige wijzigingen dat daarmee de overeengekomen functionaliteit van het Product en/of de Prestatie niet langer kan worden gerealiseerd.

Indien gedurende de garantie periode door of namens Inschrijver functionele wijzigingen en/of herstelwerkzaamheden aan de Producten, Programmatuur en/of Licenties worden uitgevoerd, al dan niet op verzoek van Gemeente Vlissingen, blijft

de voor die Producten, Programmatuur en/of Licenties geldende garantie termijn, gerekend vanaf de oorspronkelijke opleverdatum, van toepassing. Voor functionele wijzigingen en/of herstelwerkzaamheden aan Producten geldt een minimale garantie termijn van zes maanden voor de betreffende wijziging en/of herstelwerkzaamheid.

#### 2.4.3 Onderhoud en beheer na afloop van de Garantie termijn.

Op de door Leverancier te leveren Producten en Programmatuur kan door Opdrachtgever na afloop van de Garantieperiode, Onderhoud en beheer worden afgenomen. De tarieven hiervoor (zie paragraaf 6.2), met uitzondering van de Uurtarieven, staan gedurende de looptijd van de Overeenkomst vast.

#### 2.4.4 Onderhoud en beheer Installed base

Opdrachtgever wil waar dat rechtmatig mogelijk en opportuun is, Onderhoud en beheer op (een deel van de) Installed base kunnen afnemen. Alvorens Opdrachtgever de Installed base in Onderhoud en beheer brengt bij Leverancier, kan deze een 0-meting uitvoeren op de door Opdrachtgever aan te wijzen delen van de Installed base. Leverancier kan voor het uitvoeren van deze 0-meting een vergoeding aan Opdrachtgever in rekening brengen.

Na uitvoering van de 0-meting en op basis van een Nadere offerte door de Opdrachtgever heeft de Opdrachtgever het recht om een Nadere opdracht te verstrekken voor Onderhoud en beheer van deze Installed base.

De tarieven in de Nadere offerte staan gedurende de looptijd van de Overeenkomst vast. De Uurtarieven kunnen niet hoger zijn dan zoals aangeboden in Annex III.

## 2.5 Opleiding en gebruikersdocumentatie

Op verzoek van de Deelnemer zal Leverancier optioneel Opleiding en instructie verzorgen aan de medewerkers van Deelnemer. Dit om medewerkers vertrouwd te maken met het gebruik van de Audiovisuele middelen, de adoptie te maximaliseren en het aantal meldingen als gevolg van gebruikersfouten verder te laten afnemen.

Aan de Opleiding en instructie worden de volgende eisen gesteld:

- De Opleiding aan door Opdrachtgever aangewezen key-users is gebaseerd op het train de trainer principe.
- De Opleiding vindt plaats op locatie van Opdrachtgever met gebruikmaking van de door Leverancier geleverde installatie(s).
- De datum, respectievelijk data en tijdstippen waarop de Opleiding plaatsvindt wordt nader overeengekomen tussen Opdrachtgever en Leverancier en wordt opgenomen in de planning.

Ook zal Leverancier op verzoek van Deelnemers Gebruikershandleidingen en/of Quick reference documenten opstellen. Deelnemers zijn gerechtigd om beide documenten naar eigen inzicht aan te passen. De gebruikershandleiding en Quick reference documenten zullen daarbij voldoen aan respectievelijk de volgende eisen:

#### 2.5.1 Gebruikershandleiding

- De Gebruikershandleiding is geschreven vanuit het oogpunt van de gebruikers en bevat tenminste een inhoudsopgave, een introductie, een toelichting waarvoor Audiovisuele middelen zijn bedoeld, hoe deze moeten worden gebruikt en een beschrijving van veel voorkomende problemen en/of vragen.
- De Gebruikershandleiding is opgebouwd uit zo veel mogelijk visualisaties en zo weinig mogelijk tekst.

- De Gebruikershandleiding bevat het telefoonnummer waar gebruikers voor het stellen van vragen over het gebruik van de Audiovisuele middelen naar toe kunnen bellen.

#### 2.5.2 Quick Reference kaart

- De Quick Reference kaart is geschreven vanuit het oogpunt van de gebruikers, is zo beknopt mogelijk en bestaat in beginsel uit maximaal 1 pagina A4.
- De Quick Reference kaart is opgebouwd uit zo veel mogelijk visualisaties en zo weinig mogelijk tekst.
- De Quick Reference kaart bevat het telefoonnummer waar gebruikers voor het stellen van vragen over het gebruik van de Audiovisuele middelen naar toe kunnen bellen.
- De Quick Reference kaart kan optioneel ook digitaal beschikbaar worden gesteld op het Audiovisuele middel waarbij deze via een QR code voor de gebruikers benaderbaar is.

Het opstellen van Gebruikershandleidingen en/of Quick reference documenten is geen onderdeel van de te leveren Prestatie. Dit betekent dat Leverancier hiervoor extra kosten in rekening kan brengen, zie paragraaf 6.4.

### 2.6 On-site support en tijdelijke ondersteuning op locatie

Opdrachtgever voorziet een toename in het gebruik van de Audiovisuele middelen en als gevolg daarvan ook de behoefte tot het ondersteunen van gebruikers op de verschillende locaties. Daarnaast voorziet zij uitdagingen in het uitbreiden van eigen personeel en heeft zij de behoefte om wanneer dat nodig is tijdelijk te kunnen opschalen. Hiervoor wil zij optioneel gebruik kunnen maken van Leverancier door het oproepen van tijdelijk Personeel voor inzet op locaties van de Deelnemers. De gevraagde inzet van Personeel kan hierbij variëren tot naar verwachting maximaal 1 FTE gedurende de looptijd van de Overeenkomst, verdeeld over de Deelnemers, met een minimale inzet van 1 Werkdag per oproep per medewerker van Leverancier. Aan het Personeel worden de volgende eisen gesteld:

- Personeel is binnen maximaal 5 Werkdagen na afroep op locatie Opdrachtnemer beschikbaar.
- Personeel is in staat de meest voorkomende werkzaamheden uit te voeren waaronder tweede lijn ondersteuning na incident meldingen, oplossen van Incidenten, advies geven aan gebruikers over de werking en het gebruik van de Audiovisuele middelen
- Personeel door Opdrachtnemer in te zetten is geschikt voor de functie, representatief en technisch voldoende onderlegd (minimaal 3 jaar relevante werkervaring).
- Opdrachtnemer draagt zorgt dat er zoveel als mogelijk wordt gewerkt met een vast team van Personeel. Dit team medewerkers wordt bekend gemaakt met de verschillende locaties, de werkwijze en huisregels en registratie software van Opdrachtgever, de contactpersonen en Installed base, voor zover relevant voor uitvoering van de werkzaamheden.
- Opdrachtnemer zorgt er voor dat alle, voor de tijdelijke ondersteuning in te zetten Personeel volledig inzetbaar en ter zake deskundig zijn. Indien onverhoopt een Personeelslid niet over de vereiste vaardigheden beschikt zal Opdrachtnemer onmiddellijk zorgdragen voor aanvulling van deze vaardigheden, bijvoorbeeld door een extra Personeelslid toe te voegen of voornoemde medewerker te vervangen. Alle kosten voor inzet van dit extra Personeelslid zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
- Opdrachtgever behoudt zich het recht voor tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst Personeelsleden van Opdrachtnemer af te wijzen indien Opdrachtgever van mening is dat zij aantoonbaar gebrek aan kennis- en ervaring

hebben of slechte omgangsvormen tonen. Opdrachtgever zal voordat zij hiertoe over gaat eerst overleg voeren met Opdrachtnemer.

- De Personeelsleden vervullen hun werkzaamheden in nette duidelijk herkenbare bedrijfskleding overeenkomend met de standaard bedrijfskleding van Opdrachtnemer.
- De Uurtarieven met uitzondering op de mogelijkheid tot indexatie staan gedurende de looptijd van de Overeenkomst vast.

## 2.7 Service rapportage

Leverancier zal twee (2) maal per jaar Service rapportages leveren. Dit zijn rapportages naar aanleiding van Incidenten, Problemen, Releases en/of Wijzigingen. KPI's nader te bepalen in de SLA (zie ook hoofdstuk 4). Deze rapportages zijn onderdeel van de te leveren Prestatie. Dit betekent dat Leverancier geen extra kosten voor deze rapportages in rekening kan brengen.

## 2.8 (Centraal) Contractmanagement

Voor de looptijd van de Overeenkomst zal voor zover noodzakelijk een structuur voor overleg (strategisch, tactisch en operationeel) ingericht worden. Primair stelt de Opdrachtgever hiervoor een Contractmanager beschikbaar en de Leverancier een Accountmanager. Deze Accountmanager (en diens vervanger) is tijdens de looptijd het primaire aanspreekpunt voor Opdrachtgever.

Centraal contractmanagement wordt uitgevoerd door I&A. Waar van toepassing schuiven vertegenwoordigers van de Deelnemers aan.

Contractmanagement is onderdeel van de te leveren Prestatie. Dit betekent dat Leverancier hiervoor geen extra kosten in rekening kan brengen.

### 2.8.1 Operationeel overleg

Minimaal eenmaal per zes (6) maanden vindt een operationeel evaluatiegesprek plaats tussen minimaal de Accountmanager en de Aanbestedende dienst. Tijdens het overleg komen o.a. de volgende onderwerpen aan de orde:

- Tevredenheid Aanbestedende dienst;
- Bereikbaarheid directe aanspreekpunt;
- Lopende en afgehandelde Incidenten/issues/klachten.
- Service rapportage incl. KPI (zie paragraaf 2.7 en 4.3)

Leverancier zorgt binnen uiterlijk vijf (5) Werkdagen voorafgaand aan het evaluatiegesprek voor een schriftelijke rapportage en stelt de Aanbestedende dienst hiervan in het bezit.

Leverancier zorgt binnen uiterlijk vijf (5) Werkdagen na het evaluatiegesprek voor een schriftelijk verslag en stelt de Aanbestedende dienst hiervan in het bezit.

### 2.8.2 Tactisch/strategisch

Minimaal één (1) keer per jaar vindt er een overkoepelend tactisch/strategisch evaluatiegesprek plaats tussen minimaal de Accountmanager en de Aanbestedende dienst. Tijdens het overleg komen o.a. de volgende onderwerpen aan de orde:

- Evaluatie contractuele afspraken en tevredenheid;
- Managementrapportages en toelichting;
- Lopende en afgehandelde Incidenten/Problemen/issues/klachten.;
- Kwaliteit van de geleverde informatie o.a. rapportages;
- Verbetervoorstellen en suggesties.

Leverancier zorgt binnen uiterlijk vijf (5) Werkdagen na het evaluatiegesprek voor een schriftelijk verslag en stelt de contractbeheerder hiervan in het bezit.

### 3. SPECIFIEKE UITVOERINGSEISEN VLISSINGEN

---

#### 3.1 Inleiding

In deze paragraaf wordt de huidige situatie en de Prestatie voor het stadhuis en de nieuwbouw van de afdeling stadsbeheer van Vlissingen op hoofdlijnen beschreven. In de volgende paragrafen 3.2 t/m 3.17 worden de specifieke eisen nader in detail uitgewerkt. Hoewel deze eisen specifiek betrekking hebben op het gemeentehuis van Vlissingen en het kantoor stadsbeheer, is het in het kader van de verdere standaardisatie van de dienstverlening door I&A niet uitgesloten dat de beschreven Prestatie eisen gedurende de looptijd van de Overeenkomst ook van toepassing kunnen worden verklaard op Nadere offerte uitvragen voor de andere Deelnemers.

#### 3.2 Huidige situatie gemeente Vlissingen

Het stadhuis van Vlissingen bevindt zich aan de Paul Krugerstraat 1, 4382 MA Vlissingen. Het stadhuis is gebouwd tussen 1961 en 1965 naar een vooroorlogs ontwerp van architect Dirk Roosenburg. Architect Wytze Patijn ontwierp de renovatie van het stadhuis van Vlissingen begin jaren 2000. De inrichting en infrastructuur van het stadhuis zijn verouderd. De Installed base, waarbij gebruik wordt gemaakt van het bring-your-own-meeting (BYOM) principe voldoen niet aan de huidige en nieuwe eisen en wensen van de gebruikers en beheerders en zullen worden vervangen. De huidige locaties van stadsbeheer komen te vervallen en worden op de nieuwe locatie samengevoegd. Gemeente Vlissingen werkt met een mobile only concept waarbij medewerkers van de gemeente beschikken over mobiele werkplek apparatuur (zoals laptop, tablet en telefoon), welke in veruit de meeste gevallen is voorzien van een USB-C aansluiting. Ruimtereserveringen vinden in de huidige situatie plaats in Topdesk.

#### 3.3 Nieuwe situatie gemeente Vlissingen

Na ruim 23 jaar ondergaat het stadhuis vanaf het tweede kwartaal van 2024 een metamorfose door de invoering van activiteitgericht werken. Onderdeel van deze metamorfose is het vernieuwen van de gehele interieur inrichting en Audiovisuele middelen.

Het nieuwe kantoor van stadsbeheer van gemeente Vlissingen wordt momenteel gebouwd op het Bedrijventerrein Souburg II en zal in najaar van 2024 worden opgeleverd. In dit nieuwe kantoor zullen de nieuwe Audiovisuele middelen zo snel mogelijk na gunning moeten worden geleverd.

Activiteit gericht (samen-)Werken (AGW) is volgens gemeente Vlissingen de manier van werken in het nieuwe gemeentehuis. Overleg en afstemming vinden hybride plaats. Hybride werken staat voor het flexibel kiezen van de locatie waar het werk plaatsvindt. In hybride werkculturen is voor de werkpleklocatie niet het beschikbare gebouw leidend, maar het type werk, het doel van de activiteiten, de gewenste mate van interactie en de persoonlijke voorkeuren van medewerkers, klanten en partners. Om organisatorische redenen kan uiteraard altijd de afweging gemaakt worden of een volledig fysieke bijeenkomst noodzakelijk of wenselijk is.

Ook de digitale werkplek van de medewerkers verandert voor activiteitgericht werken mee. Gemeente Vlissingen maakt gebruik van MS Teams en zal naar verwachting in 2024 de volledige functionaliteit van de Microsoft365 suite op de werkplek uitrollen. De verwachting is dat ruimtereserveringen in de nieuwe situatie via Outlook zullen verlopen en dat eventuele aanvullende services via Topdesk kunnen worden aangevraagd.

Om de digitale werkplek en de vergaderruimtes voor activiteitgericht werken naadloos op elkaar te laten aansluiten zullen ook de hybride vergaderruimtes worden voorzien van vergaderoplossingen die de Microsoft365 functionaliteit volledig ondersteunt.

Tot slot wordt het nieuwe stadhuis zogenaamde Smart Building ready gemaakt. Netwerk infrastructuur en koppelingen tussen systemen op basis van open API zijn hiervoor de basis. Gemeente Vlissingen wil de mogelijkheden van een Smart Building gebruiken om het gebruik van het kantoor verder te kunnen verduurzamen.

### 3.4 Bouwvergaderingen stadhuis Vlissingen

Zoals in dit Programma van Eisen beschreven vraagt de metamorfose van het gehele interieur en de Installatie van de gevraagde Audiovisuele middelen een grote mate van afstemming met alle betrokken partijen. Deze afstemming zal plaats vinden tijdens de realisatie. Namens Opdrachtgever worden hiervoor door de bouwkundig aannemer bouwvergaderingen georganiseerd met de betrokken partijen, waaronder de Leverancier, zie verder paragraaf 2.2.3.6.

Van Leverancier wordt verwacht dat zij álle betrokkenen tijdig en op de juiste wijze informeert zodat de Uitvoering efficiënt zal verlopen en Oplevering volgens planning, binnen budget en met de juiste kwaliteit plaats zal vinden.

Omdat er voor de nieuwe locatie van stadsbeheer na ingangsdatum van de Overeenkomst sprake zal zijn van een reeds opgeleverde situatie zal hier geen bouwvergadering meer van toepassing zijn. Levering zal plaatsvinden volgens het reguliere proces (zie paragraaf 2.2.2).

### 3.5 Planning Stadhuis Vlissingen

Voor de bouwkundige werkzaamheden, installatietechniek en interieurinrichting heeft gemeente Vlissingen eind 2023 een aanbesteding gepubliceerd. De contracten zijn inmiddels getekend en een bouwteam is recent gestart om te komen tot een definitief ontwerp (DO). Onderdeel van dit DO is onder anderen de planning. De AV adviseur neemt deel aan dit bouwteam.

Omdat het stadhuis tijdens de verbouwing open zal blijven is het de verwachting dat de aannemers de werkzaamheden gefaseerd zullen gaan uitvoeren. Er zijn in totaal naar verwachting vier fasen welke per fase gemiddeld 4 maanden in beslag zullen nemen. Hierbij wordt er gewerkt van onder naar boven. Fase 1 zal bestaan uit verdieping 3 en 2,5 waarna in de volgende fasen respectievelijk verdieping 2, 1 en de begane grond inclusief de kelder zullen volgen. De planning en fasering van de bouwkundige werkzaamheden, installatietechniek en interieurinrichting en Audiovisuele middelen wordt opgesteld door de bouwkundig aannemer en zal na het DO afgestemd worden met de Leverancier. Het doel is om te starten met de uitvoering van fase 1 in oktober 2024 zodat alle werkzaamheden eind 2025 kunnen worden afgerond.

Het kantoor van Stadbeheer zal naar verwachting in november 2024 in gebruik genomen gaan worden. Levering van de Audiovisuele middelen zal dus in overleg zo snel mogelijk na het sluiten van de Overeenkomst moeten plaatsvinden.

### 3.6 Uitgangspunten hybride vergaderoplossingen

In de aanloop naar deze aanbesteding is door de gemeente Vlissingen een traject doorlopen waarin de eisen, wensen en mogelijkheden zijn verkend. Onderstaand de belangrijkste uitgangspunten welke door gemeente Vlissingen voor de hybride vergaderoplossingen zijn benoemd:

- Standaardisatie  
Standaardisatie in functionaliteit (wat kan de gebruiker er mee) en de GUI (hoe bedien ik het) levert voor zowel de gebruiker als de beheerorganisatie voordelen op. Eén Producent en/of beheeromgeving met een totaal Product portfolio van 1-persoons

ruimtes tot en met oplossingen voor ruimtes tot of meer dan 100 personen, zowel touch- als non-touch en single-, dual- en triple- monitor oplossingen, zaalreservering en narrowcasting heeft sterk de voorkeur.

- **Connect&Play**  
Gebruikers moeten met zo min mogelijk gebruikershandelingen de audiovisuele middelen kunnen gebruiken. Hoe minder gebruikershandelingen hoe groter de kans dat het werkt, hoe lager de kans op verstoringen en hoe hoger de beschikbaarheid.
- **Wireless first**  
Gebruikers maken primair draadloos connectie met de Audiovisuele middelen. Secundair is er een bekabelde aansluiting beschikbaar.
- **Verrijking van de ervaring**  
De ervaring van de gebruikers wordt door toepassing van AI en innovatieve audiovisuele hardware in combinatie met MTR verrijkt.
- **Interoperabiliteit**  
Naast Microsoft Teams, moet voor hybride vergaderingen ook gebruik gemaakt kunnen worden van andere vergaderplatformen zoals Zoom, Webex en Google.
- **Sensing**  
De Audiovisuele middelen beschikken over sensing mogelijkheden voor gebruik- en aanwezigheid detectie en meten van bezetting, temperatuur, Co2 en luchtvochtigheid. De gegenereerde data kan worden gebruikt voor het optimaliseren van het gebruik van de ruimtes door het te koppelen aan het gebouwbeheersysteem en/of zaalreservering.
- **Centrale beheeromgeving**  
Een centraal beheer platform biedt de mogelijkheid om systemen door derden te kunnen (laten) beheren. Ook kan dit platform gebruikt worden voor het, waar nodig, remote updaten en patchen van de firmware- en programmatuur van de op het systeem aangesloten componenten. Tenslotte kan het platform gebruikt worden voor management informatie en rapportage zoals het gebruik van de ruimtes en functionaliteiten en het delen van sensordata met Programmatuur voor gebouw beheer en smartbuilding oplossingen op basis van open API. Het beheerplatform verhoogt de betrouwbaarheid, veiligheid en inzetbaarheid van de Audiovisuele middelen en dat zorgt uiteindelijk voor meer productieve en tevreden gebruikers.

### 3.7 Hybride vergadertype

Gemeente Vlissingen onderkent een tweetal functionele hybride vergadertypes die passen bij het activiteitgericht werken:

1. Vergaderen en presenteren
2. Vergaderen en co-creatie

Op hoofdlijnen bevatten deze beide types de volgende functionaliteit:

- Monitor met audioweergave
- Draadloos presenteren
- Bekabeld presenteren
- Videovergaderen

In de laatste categorie beschikt het hybride vergadersysteem over touch functionaliteit. Hierdoor is deze ruimte categorie geschikt voor toepassingen als projectoverleg, brainstorming, scrum en agile werken en stand-ups.

### 3.8 Onderzoek

Gemeente Vlissingen heeft mede op basis van de uitgangspunten onderzoek gedaan naar de in de markt beschikbare Producten, Programmatuur en Licenties en ziet daar een veelvoud aan beschikbare mogelijkheden.

Om de (on)mogelijkheden voor videovergaderen en samenwerken te verkennen heeft gemeente Vlissingen in de aanloop naar deze aanbesteding een aantal verschillende soorten Producten vergeleken en/of getest.

Op Product niveau heeft de gemeente Producten met en zonder ingebouwde video codec beproefd. De conclusie van gemeente Vlissingen is dat Producten zonder een ingebouwde video codec (BYOM) weliswaar in aanschaf goedkoper lijken te zijn, echter dat ze naar de mening van gemeente Vlissingen, in combinatie met Microsoft Teams en de mobiele werkplek niet voldoen aan de meeste uitgangspunten, minder functioneel én minder gebruiksvriendelijk zijn.

Ook zogenaamde desktop modellen (waarbij de camera, microfoon en luidspreker op de vergadertafel staan), de videobar modellen en de zogenaamde all-in one modellen (waarbij (touch-)monitor, camera, microfoon, luidspreker en bediening in één unit geïntegreerd zijn), zijn met elkaar vergeleken.

Op basis van de vergelijkingen is de gemeente voor de ruimte categorieën tot de volgende conclusie gekomen:

#### **1. Vergaderen en presenteren**

Voor dit type ruimte voldoet een oplossing op basis van een zogenoemd videobar model, voorzien van ingebouwd MTR (voor Teams vergaderingen) én mogelijkheid tot BYOM (voor vergaderingen met Zoom, Webex en Google).

#### **2. Vergaderen en co-creatie**

Voor dit type ruimte voldoet een oplossing op basis van een zogenoemd all-in-one model met touch, voorzien van ingebouwd MTR (voor Teams vergaderingen) én mogelijkheid tot BYOM (voor vergaderingen met Zoom, Webex en Google).

### 3.9 Pilot omgeving

Om de conclusie te valideren en de combinatie van digitale werkplek, hybride vergaderoplossingen en zaalreservering en de bijpassende inrichting te kunnen beproeven is een kleinschalige pilot omgeving in het stadhuis ingericht.

In deze pilot omgeving is gekozen voor videovergaderoplossingen van het merk Cisco omdat deze fabrikant na onderzoek voldoet aan de genoemde uitgangspunten en eisen.

Hoewel er voor de pilot omgeving gekozen is voor Cisco betekent dit niet dat de keuze voor Cisco hiermee zowel voor het gemeentehuis van Vlissingen als de overige Deelnemers definitief is. Wel is het de eis dat Leverancier op het moment van inschrijving gecertificeerd dient te zijn door Cisco voor de gevraagde Producten en Diensten (zie Uitnodiging tot inschrijving, paragraaf 6.2).

### 3.10 Hybride Ruimte categorieën

Opdrachtgever heeft met het oog op de standaardisatie en vooruitlopend op het formaliseren van een eigen producten en dienstencatalogus (PDC) de volgende, voorlopige, ruimte categorieën bepaald op basis van vergadertype, form factor, formaat en aantal schermen en accessoires:

| Cat. | Hybride vergadertype                         | Form factor      | Formaat           | Accessoires                                                 |
|------|----------------------------------------------|------------------|-------------------|-------------------------------------------------------------|
| A1   | Vergaderen en presenteren t/m 8 personen     | Videobar         | 1x 55 inch        | USB-C kabel, bedieningspaneel tafelmodel                    |
| A2   | Vergaderen en presenteren 9 t/m 12 personen  | Videobar         | 1x 75 t/m 85 inch | USB-C kabel, bedieningspaneel tafelmodel, 2x tafelmicrofoon |
| A3   | Vergaderen en presenteren 13 t/m 20 personen | Videobar         | 2x 75 t/m 85 inch | USB-C kabel, bedieningspaneel tafelmodel, 2x tafelmicrofoon |
| B1   | Vergaderen en co-creatie t/m 8 personen      | All-in-one model | 1x 55 inch        | USB-C kabel, bedieningspaneel tafelmodel                    |
| B2   | Vergaderen en co-creatie 9 t/m 12 personen   | All-in-one model | 1x 75 t/m 85 inch | USB-C kabel, bedieningspaneel tafelmodel                    |

### 3.11 Generieke eisen videobar en all-in-one oplossing

- Voldoen aan BIO en architectuureisen I&A (zie paragraaf 2.1.18), laatste versie.
- Producten hebben één user interface voor beide typen vergaderoplossingen (zie paragraaf 3.7) voor een herkenbare en gebruiksvriendelijke bediening.
- Producten zijn door Microsoft gecertificeerd voor het gebruik van MS Teams.
- Producten zijn voorzien van ingebouwde MS Teams Room (MTR) video codec op basis van Android OS, minimaal versie 11 of hoger.
- Android OS bevindt zich in een container. Deze container draait binnen het OS van het Product. Netwerkverkeer wordt door het OS van het Product afgehandeld.
- Updates, security Patches en Bug-fixes vinden automatisch plaats binnen het OS van het Product.
- Producten beschikken voor non-MS Teams meetings tevens over de mogelijkheid voor bring your own meeting (BYOM) waarbij de mobiele werkplek middels één enkele USB-C aansluiting kan worden geconnecteerd met de video oplossing. USB-C ondersteunt minimaal USB 2.0 en 3.1 generatie 1 en display poort 1.4, resolutie 4K @ 30fps, voeding- en touch overname van de aangesloten mobiele werkplek (mits dit laatste door de mobiele werkplek wordt ondersteund).
- Camera resolutie: 4Kp60
- Zichthoek:  $\geq 120^\circ$  horizontaal field of view
- Auto focus, helderheid en wit balans
- Live video stream output resolutie:  $\geq 1080p@15fps$
- Voorzien van tenminste één USB-C input aansluiting. USB-C input ondersteunt VESA resoluties  $\geq 3840 \times 2160p30$
- Voorzien van twee tenminste HDMI output aansluitingen voor dual monitor gebruik. HDMI output ondersteunt VESA resoluties in MTR mode  $1920 \times 1080p30$
- Presentaties (bedraad en draadloos) moeten ook in een videogesprek kunnen worden gedeeld. Draadloze presentatie mogelijkheid op basis van tenminste Miracast (buiten een MS Teams meeting) en MS Teams cast (binnen een MS Teams meeting).
- Producten voor vergaderen en presenteren en vergaderen en co-creatie zijn van dezelfde Producent.
- Product bevat de mogelijkheid om, voor gebruik in open ruimtes of welke voorzien zijn van glazen wanden, tenminste handmatig de voor het gebruik ideale fysieke begrenzing in te stellen waarbinnen het Product personen detecteert.

- Producten bevatten de volgende videovergadering verrijkende functionaliteiten:
  - Camera instelling naar keuze: aan/uit, groepsweergave, speaker tracking, frame weergave (waarbij elke deelnemer aanwezig in een vergaderruimte als individuele stream in het totaalbeeld wordt weergegeven) en PTZ. Auto framing van aanwezigen op basis van herkenning van de kenmerken van een persoon.
  - Microfoon instelling naar keuze: aan/uit, standaard en ruisverwijdering (waarbij alle storende geluiden zoals toetsenborden, pennen, geschuif met stoelen, etc, uit de stream worden gefilterd op basis van machine learning).
  - Layout instelling naar keuze op basis van functionele beschikbaarheid in MS Teams.
  - Zelfweergave: aan/uit.
  - Geluidsweergave: aan/uit, volume, spatial audio.
- Producten worden geleverd met geïntegreerde sensoren voor: aanwezigheid detectie, meting aantal aanwezige personen (bezetting), temperatuur, Co2 en luchtvochtigheid. Producten kunnen (ook buiten een video vergadering om) tevens het soort van gebruik registreren, waaronder tenminste: geen gebruik, (draadloos) presenteren, whiteboarden, videovergaderen. Deze informatie is als onderdeel van de Prestatie uit te lezen in de cloud beheer portal van de Producent (zie paragraaf 3.16). De sensor data kan worden geëxporteerd en worden gebruikt voor het maken van management rapportages (het maken van de rapportages zelf is geen onderdeel van de Prestatie).
- Aanwezigheid detectie zorgt voor het automatisch aan- en uitschakelen van de Producten inclusief de op het Product aangesloten hardware zoals monitoren en bedieningspanelen. Dit heeft als doel het besparen van energie en het verlengen van de levensduur van de Audiovisuele middelen.
- Levering, Configuratie en Onderhoud en beheer van de benodigde MTR Licenties van Microsoft en de benodigde resource accounts binnen de Microsoft beheer omgeving van gemeente Vlissingen zijn geen onderdeel van de Prestatie en vallen onder de verantwoordelijkheid van de gemeente Vlissingen.
- De Producten worden als onderdeel van de Prestatie geleverd met de benodigde Product gebonden Programmatuur (Licenties) voor gebruik binnen de cloud beheeromgeving van de Producent voor de duur van 60 maanden na Oplevering (zie ook paragraaf 3.16).
- De Producten dienen te voldoen aan de eis van 802.1X, voor authenticatie op het netwerk van I&A.

### 3.12 Specifieke eisen videobar

- Producten worden geleverd in de vorm van een videobar met een geïntegreerde camera, luidspreker en microfoon, indien van toepassing kan deze videobar worden uitgebreid met extra camera's en microfoon(s). Deze videobar wordt afhankelijk van de situatie onder of boven de monitor gemonteerd
- Ingebouwde DSP voor echo cancelling en automatische gain en volume control.
- Audioweergave middels luidsprekers geïntegreerd in de videobar.
- Audioregistratie middels array microfoons geïntegreerd in de videobar met een bereik van tenminste 4 meter.
- Producten zijn uit te breiden met multi-camera oplossingen waarbij het schakelen tussen de camera(s) voor het volgen van de actieve spreker automatisch op basis van AI plaatsvindt.
- Product bevat ondersteuning voor 21:9 beeldverhouding voor Microsoft front-row weergave.
- Mogelijkheid voor het aansluiten van tenminste één externe microfoon (PoE).
- Besturing/monitoring: Op afstand via TCP/IP. De status is te monitoren in de cloud beheer portal van de Producent.
- Beugel geschikt voor montage van de sound bar unit zowel boven als onder aan de monitor

- Mee te leveren accessoires: USB-C kabel  $\geq 5$  meter. Bevestiging van de USB-C kabel dient door Inschrijver te worden verzorgd middels een hiervoor bedoelde anti-diefstal en trekcontlasting voorziening in de nabijheid van de monitor.

### 3.13 Generieke eisen monitoren ten behoeve van videobar

De monitoren welke aangesloten moeten kunnen worden op de videobar voldoen aan de volgende eisen:

- Afmeting: Leverbaar in afmetingen van  $\geq 55$  t/m 98 inch
- Native resolutie:  $\geq 3840 \times 2160$
- Helderheid:  $\geq 500 \text{cd/m}^2$
- Contrast:  $\geq 1000:1$
- Door fabrikant gegarandeerd voor  $\geq 18/7$  gebruik
- Voldoet aan de VESA standaard
- Voorzien van tenminste twee HDMI aansluitingen
- Paneel met grote kijkhoek van tenminste 176 graden verticaal en 176 graden horizontaal
- Besturing/monitoring: De status (tenminste aan/uit) is te monitoren in de cloud beheer portal van de Producent van de videobar (zie paragraaf 3.12).
- Automatische aan-, uit- en inputschakeling op basis van CEC.
- OSD meldingen en opstart menu's zijn uitschakelbaar.
- Input prioreitschakeling is instelbaar.
- Fysieke knoppen op de monitor zijn in het menu te blokkeren.
- De configuratie instellingen zijn zodanig door Leverancier in te stellen dat alle monitoren op één en dezelfde wijze worden geconfigureerd.
- Hoogte onderzijde monitor: afhankelijk van afmeting monitor en inrichting van de ruimte.
- Montage middels een vaste wandbeugel. Optioneel kan om redenen hiervan worden afgeweken.
- Beugels zijn uitgevoerd in de kleur zwart.

### 3.14 Specifieke eisen all-in-one oplossingen

De vergaderen en co-creatie all-in-one oplossing voldoet in aanvulling op de gestelde generieke eisen (zie paragraaf 3.11) aan tenminste de volgende eisen:

- Multi touch aanraakmonitor met grote kijkhoek van tenminste 176 graden verticaal en 176 graden horizontaal
- Afmeting beeldoppervlak:  $\geq 55$  en  $\geq 75$  inch diagonaal
- Aspect ratio: 16:9
- Native monitor resolutie:  $\geq 3840 \times 2160$
- Helderheid:  $\geq 350 \text{cd/m}^2$  (incl. touch voorziening)
- Contrast:  $\geq 1000:1$
- Draadloze presentatie voorziening geïntegreerd in de all-in-one behuizing.
- Ingebouwde DSP voor echo cancelling en automatische gain en volume control.
- Audioweergave middels luidsprekers geïntegreerd in de monitorbehuizing.
- Audioregistratie middels array microfoons geïntegreerd in de monitorbehuizing met een bereik van minimaal 6 meter.
- Mogelijkheid voor het aansluiten van tenminste één externe microfoon (PoE)
- Dual-camera voor registratie dichtbij en veraf, geïntegreerd in de monitorbehuizing.
- Zichthoek camera's respectievelijk:  $\geq 85^\circ/120^\circ$  horizontaal;  $\geq 60^\circ/90^\circ$  verticaal.
- Camera resolutie: 4Kp60.
- Auto focus, helderheid en wit balans.
- Live video stream output resolutie:  $\geq 1080\text{p}@15\text{fps}$
- Besturing/monitoring: Op afstand via TCP/IP. De status is te monitoren in de cloud beheer portal van de Producent.

- Hoogte onderzijde monitor: afhankelijk van afmeting monitor en inrichting van de ruimte.
- Montage mogelijk middels een vaste wandbeugel of optioneel (verrijdbaar)vloerstatief of vloer/plafond oplossing.
- Beugels/statieven zijn uit te voeren in de kleur zwart of zilver (in het werk te bepalen).
- Mee te leveren accessoires: USB-C kabel  $\geq 7$  meter. Bevestiging van de USB-C kabel dient door Inschrijver te worden verzorgd middels een hiervoor bedoelde anti-diefstal en trekontlasting voorziening in de nabijheid van de monitor.

### 3.15 Generieke eisen bedieningspanelen videobar een all-in-one oplossing

Besturing vindt via een bedienpaneel (tafelmodel) plaats en voldoet tenminste aan de volgende eisen en bedienfuncties:

- Producten worden geleverd inclusief een tafelmodel (optioneel wandmontage mogelijk) bedieningspaneel welke op basis van IP rechtstreeks wordt aangesloten op het videovergadersysteem. Voeding van dit paneel vindt plaats op basis van PoE.
- De afmeting van het aanraakscherm is  $\geq 10$  inch.
- Producten zijn door Microsoft gecertificeerd voor het gebruik van MS Teams.
- Camera instelling naar keuze: aan/uit, groepsweergave (iedereen in de ruimte in beeld), speaker tracking (alleen de spreker in de ruimte in beeld), frames (elke deelnemer in een vergaderruimte als individuele stream in beeld) en camera PTZ voor handmatige bediening.
- Microfoon instelling naar keuze: aan/uit, standaard en noise removal (waarbij alle storende geluiden zoals toetsenborden, pennen, geschuif met stoelen, etc, uit de stream worden gefilterd op basis van AI).
- Layout instelling naar keuze op basis van functionele beschikbaarheid in MS Teams.
- Zelfweergave: aan/uit.
- Geluidsweergave: volume.
- Bron selectie voor presentatie.

### 3.16 Eisen cloud beheer portal

- Producten kunnen worden beheerd in een cloud beheer portal van de Producent (zie paragraaf 3.16). Onder beheer wordt hier tenminste verstaan: centraal uitrollen van Updates, security Patches en Bug-fixes, rapportages genereren, Producten registreren en configureren. Medewerkers van de gemeente hebben rol gebaseerd toegang tot deze beheer portal. Onder beheer wordt hier expliciet niet verstaan: alle voorkomende Configuratie en Onderhoud en beheer werkzaamheden binnen de MS365 omgeving en het netwerk van gemeente Vlissingen.
- De status van Producten welke als randapparatuur zijn aangesloten op het video vergader Product, is eveneens op afstand te monitoren in de cloud beheer portal van de Producent van de videovergaderfunctionaliteit.
- Sensor informatie (zie paragraaf 3.11) van de Producten is als onderdeel van de Prestatie uit te lezen in de cloud beheer portal van de Producent. De sensor data kan worden geëxporteerd en worden gebruikt voor het maken van management rapportages (het maken van de rapportages zelf is geen onderdeel van de Prestatie).
- Sensor informatie (zie paragraaf 3.11) van de Producten is als onderdeel van de Prestatie uit te lezen in de cloud beheer portal van de Producent. De sensor data kan middels een API gekoppeld worden met bijvoorbeeld het gebouwbeheersysteem of een smartbuilding platform (het maken van de koppeling zelf is nog geen onderdeel van de Prestatie).
- Het beheer platform stuurt push meldingen naar aangewezen medewerkers van Deelnemer in geval van verstoring van de dienstverlening waaronder tenminste verlies van netwerk connectiviteit en stroomuitval.

- Gebruik van Multi-Factor Authentication (MFA) voor toegang tot de cloud beheer portal is verplicht.
- De cloud beheer portal ondersteunt koppelingen met Azure AD voor het instellen van gebruikersrechten en single sign on.
- De cloud beheer portal beschikt over een SOC2 type II / SOC3 verklaring welke jaarlijks door de Producent wordt verlengd.
- Er is een getekende verwerkersovereenkomst tussen Opdrachtgever en Leverancier.
- Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd om Leverancier remote toegang te ontzeggen.
- Leverancier is verplicht om aanwijzingen van de Opdrachtgever omtrent het gebruik van remote toegang op te volgen.
- Elke remote toegang sessie wordt door Leverancier gelogd zodat herleidbaar is wie op welk moment toegang heeft gehad. Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd om deze loggegevens op te vragen en Leverancier is verplicht deze binnen 5 werkdagen aan Opdrachtgever te overhandigen.
- Op het gebruik van remote toegang is Nederlands recht van toepassing.

### 3.17 Generieke eisen zaalreservering hardware

Gemeente Vlissingen wil als onderdeel van het werkplekconcept de verschillende vergader-, overleg- en projectruimtes kunnen voorzien van zaalreserveringsschermen om de beschikbare capaciteit zo efficiënt en flexibel mogelijk te maken. Beschikbaarheid van een zaal is op afstand zichtbaar door weergave van groen licht (vrij) of rood licht (bezet).

Aan de zaalreserveringsschermen stelt de gemeente de volgende eisen:

- Producten zijn door Microsoft gecertificeerd voor het gebruik als MS Teams Panel.
- Producten zijn voorzien van Android OS, minimaal versie 11 of hoger.
- Voeding van dit paneel vindt plaats op basis van PoE.
- De afmeting van het aanraakscherm is  $\geq 10$  inch.
- Montage mogelijk middels een beugel voor montage op glas en muur, hoogte nader te bepalen.
- Functionaliteit en opmaak mogelijkheden conform MS Teams.

## 4. ONDERHOUD EN BEHEER

---

### 4.1 Onderhoud en beheer

Onderhoud en beheer is voor de gebruikers een belangrijk onderdeel van de Opdracht. Het organiseren van Onderhoud en beheer vergt afstemming tussen Opdrachtgever en Leverancier. Deze afstemming is onderdeel van de Opdracht tijdens de Uitvoering. Van Leverancier wordt verwacht dat zij in dit afstemmingsproces een actieve rol speelt en penvoerder is van de op te stellen SLA en DAP. Afstemming vindt plaats met onderstaande eisen en voorwaarden als uitgangspunt. Resultaat van de afstemming tussen Leverancier en Opdrachtgever is een door beide partijen getekende SLA en DAP.

### 4.2 Incidentenproces en Calamiteiten

Voor deze Overeenkomst wordt het volgende Incidentenproces gehanteerd:

#### 4.2.1 Incidenten proces binnen en buiten Kantoortijd

- Eerste lijn ondersteuning: Gebruikers melden een Incident aan bij de Servicedesk van de Deelnemer volgens het afgesproken interne proces. Hier wordt de melding geregistreerd.
- Tweede lijn ondersteuning: Een medewerker van de Deelnemer zal binnen de intern overeengekomen dienstverleningsafspraken proberen vast te stellen wat de oorzaak is van het Incident en wie verantwoordelijk is voor het oplossen hiervan. Vervolgens zal de medewerker van de Deelnemer proberen het Incident op te lossen. Indien dit succesvol is zal de melding worden gesloten.
- Derde lijn ondersteuning: Indien het Incident niet door de medewerker van de Deelnemer kan worden opgelost zal de melding door de service desk van de Deelnemer worden doorgezet (indien van toepassing de Helpdesk van Leverancier) voor verdere behandeling.

#### 4.2.2 Calamiteiten proces binnen en buiten kantoortijd

Een Calamiteit is een Incident waarbij (een onderdeel van) de Audiovisuele middelen niet functioneert en dit naar de mening van Opdrachtgever een grote impact heeft of kan hebben op de bedrijfsvoering, zodanig dat er ongeacht dag en tijdstip direct actie door de Leverancier moet worden ondernomen om de storing binnen de kortst mogelijke tijd op te lossen. Een Calamiteit wordt als zodanig betiteld door (een) nog nader te bepalen medewerker(s) van Opdrachtgever die daartoe bevoegd is (zijn).

In voorkomende situaties verleent Leverancier in opdracht van Opdrachtgever zijn volledige medewerking en inzet om hiermee de Calamiteit of de dreiging daartoe op te lossen dan wel te voorkomen.

- Eerste lijn ondersteuning: Door (een) nog nader te bepalen medewerker(s) van Opdrachtgever die daartoe bevoegd is (zijn) melden een Calamiteit telefonisch aan bij (de Helpdesk van) Leverancier. Hier wordt de melding geregistreerd.
- Een medewerker van Leverancier zal binnen de parameters van het geldende dienstenniveau (zie paragraaf 4.3) acteren en het Incident oplossen. Nadat het Incident succesvol is verholpen zal de melding worden gesloten.

Leverancier mag bij Calamiteiten een Uurtarief (zie Prijzenblad, tabblad E, onderdeel E3), in rekening brengen voor de werkelijke gepleegde tijdsinspanning. Voor de bij Calamiteiten werkelijk en noodzakelijk geleverde Producten en/of Programmatuur en/of Licenties, mag de prijs Inkooprijs inclusief de Opslag (zie Prijzenblad, tabblad E, onderdeel E4) in rekening worden gebracht.

### 4.3 Dienstenniveaus

Opdrachtgever hanteert voor Onderhoud en beheer werkzaamheden op door Leverancier nieuw geleverde Producten, Programmatuur en Licenties tijdens de Garantieperiode één standaard Dienstenniveau: A.

Opdrachtgever hanteert voor Onderhoud en beheer werkzaamheden op door Leverancier nieuw geleverde Producten, Programmatuur en Licenties na afloop van de Garantieperiode en de Installed base één standaard Dienstenniveau: B.

In onderstaande tabel zijn de parameters van elk dienstenniveau gedefinieerd:

| Dienstenniveau                                                                                               | A                                                                | B                                                                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| Heeft betrekking op:                                                                                         | Producten, Programmatuur en Licenties tijdens de Garantieperiode | Indien door Opdrachtgever gewenst na afloop van Garantie periode. |
| Maximale oplostijd bij Incidenten                                                                            | 3 werkdagen                                                      | 3 werkdagen                                                       |
| Maximale response tijd telefonische ondersteuning (minuten) n.a.v. een telefonische of elektronische melding | 30 minuten                                                       | 30 minuten                                                        |
| Maximale response tijd ondersteuning ter plaatse (dagen) n.a.v. een telefonische of elektronische melding    | Volgende werkdag                                                 | Volgende werkdag                                                  |
| Communicatie moment (openstellingsuren Helpdesk Opdrachtgever)                                               | 1 maal per werkdag                                               | 1 maal per werkdag                                                |
| Doorgifte status informatie                                                                                  | Ja                                                               | Ja                                                                |
| Correctief onderhoud                                                                                         | Ja                                                               | Ja                                                                |
| Preventief onderhoud                                                                                         | Ja                                                               | Nee                                                               |
| Ondersteuning                                                                                                | Ja                                                               | Ja                                                                |
| Licentie Management                                                                                          | Ja                                                               | Ja                                                                |
| Vervangende apparatuur inclusief                                                                             | Ja                                                               | Nee                                                               |
| Materialen en transportkosten inclusief                                                                      | Ja, tenzij anders overeengekomen                                 | Nee (zie ook paragraaf 2.4.2)                                     |
| Arbeid en reis- verblijfkosten inclusief                                                                     | Ja                                                               | Ja                                                                |
| Service rapportage                                                                                           | Ja                                                               | Ja                                                                |
| Programmatuur en firmware Updates                                                                            | Ja                                                               | Ja                                                                |
| Telefonische Intake Incident, Probleem, onderhoudsvraag en verzoek tot ondersteuning                         | Ja                                                               | Ja                                                                |
| E-mail Intake Incident, Probleem, Wijziging, onderhoudsvraag en verzoek tot ondersteuning                    | Ja                                                               | Ja                                                                |
| Online Intake Incident, Probleem, Wijziging, onderhoudsvraag en verzoek tot ondersteuning                    | Nee                                                              | Nee                                                               |
| Telefoon ondersteuning                                                                                       | Ja                                                               | Ja                                                                |
| E-mail ondersteuning                                                                                         | Ja                                                               | Ja                                                                |
| Bereikbaarheid 7:30-18:00                                                                                    | Ja                                                               | Ja                                                                |

|            |    |    |
|------------|----|----|
| Calamiteit | Ja | Ja |
|------------|----|----|

De Dienstenniveaus en prioriteringen worden gedefinieerd door de volgende parameters:

Maximale oplostijd bij Incidenten:

De tijd in uren, op basis van werkdagen, die is verstreken tussen de aanmelding en het moment waarop de desbetreffende functionaliteit weer beschikbaar komt. Voor een gereedmelding is het voldoende als er een tijdelijke voorziening (Workaround, Fix of Release) is getroffen als daarmee de voor het gebruik voldoende functionaliteit beschikbaar komt. De definitieve reparatie zal dan in overleg met Opdrachtgever worden gepland. Een tijdelijke oplossing mag alleen na goedkeuring van Opdrachtgever worden toegepast. In een nader overleg wordt vastgelegd welke medewerkers van Opdrachtgever goedkeuring mogen geven.

Maximale responsetijd telefonische ondersteuning n.a.v. een telefonische of elektronische melding:

De tijd in minuten die is verstreken tussen de Aanmelding/Storingsmelding en het moment waarop een ter zake kundige personeelslid van Leverancier (of een van zijn onderaannemers indien afgesproken) zich telefonisch meldt bij de door Opdrachtgever aangegeven aanvrager of zijn plaatsvervanger meldt.

Maximale responsetijd ondersteuning ter plaatse n.a.v. een telefonische of elektronische melding:

De tijd in uren die is verstreken tussen de Aanmelding en het moment waarop een ter zake kundige personeelslid van Leverancier (of een van haar onderaannemers indien afgesproken) zich op locatie bij de door Opdrachtgever aangegeven aanvrager of zijn plaatsvervanger meldt.

Communicatie moment:

De tijd in Werkdagen, op basis van de openstellingsuren Helpdesk Opdrachtgever, waarbinnen de Leverancier richting Servicedesk communiceert over onder andere de actuele status betreffende het gemelde Incident, de voortgang hierin en wat de te volgen stappen zijn die de Leverancier gaat nemen tijdens de gedefinieerde uren van de service periode.

Doorgifte status informatie:

Het per e-mail (adres door Opdrachtgever nader op te geven), met in het onderwerp veld een uniek Topdesk ticket ID doorgeven van informatie over de status van een Aanmelding welke minimaal bestaat uit de volgende meldingen:

- Incident in behandeling genomen;
- onderhoudsmonteur ingepland;
- naam monteur en telefoonnummer;
- verwachte aankomsttijd (vereist voor regelen toegang);
- het adres van de locatie waarnaar monteur onderweg is (ter controle).
- indien van toepassing:
- tijdstip verwachte aankomsttijd onderdelen;
- diagnose gesteld en verwachte tijdstip gereed melding (het moment waarop de apparatuur gereed zal zijn voor gebruik;
- Afmelding met tijdstip storing daadwerkelijk verholpen;
- eindrapportage per e-mail over de interventie, met oorzaken, vervangen componenten, suggesties om herhaling te voorkomen (bv. "luchtvochtigheid is te hoog") en alle voor het beheer relevante mutaties (bv. serienummers van vervangen en vervangende apparatuur).

Preventief onderhoud:

Zie hoofdstuk 4.5.1. Preventief onderhoud

Correctief onderhoud:

Zie hoofdstuk 4.5.2. Correctief onderhoud

Ondersteuning:

Zie hoofdstuk 4.5.3. Ondersteuning

Licentie Management:

Zie hoofdstuk 4.5.4. Licentie management

Vervangende apparatuur inclusief:

Apparatuur welke (tijdelijk) door Leverancier wordt ingezet voor een tijdelijke oplossing zodat de desbetreffende functionaliteit weer beschikbaar komt.

Materialen inclusief:

Inzet van materiaal welke namens Leverancier wordt ingezet voor een permanente oplossing zodat de desbetreffende functionaliteit weer beschikbaar komt.

Arbeid inclusief:

Inzet van arbeid en de benodigde reis en verblijfkosten welke namens Leverancier wordt ingezet voor een (tijdelijke) oplossing zodat de desbetreffende functionaliteit weer beschikbaar komt.

Service rapportage:

Leverancier zal twee (2) maal per jaar, (KPI) rapportages leveren. Dit zijn rapportages naar aanleiding van Incidenten, Problemen, Releases en/of Wijzigingen. KPI's nader te bepalen in de SLA, zie ook paragraaf 2.7.

Programmatuur en firmware Updates:

Door Producent / toeleverancier van de hardware voorgeschreven Programmatuur- en firmware Updates welke noodzakelijk zijn voor het veilig en probleemloos blijven functioneren van de installaties.

Telefonische Intake Incident, Probleem, onderhoudsvraag en verzoek tot ondersteuning:

Het telefonisch aanmelden van Incidenten, Problemen, onderhoudsvragen en/of verzoeken tot ondersteuning door Opdrachtgever bij Leverancier.

E-mail Intake Incident, Probleem, onderhoudsvraag en verzoek tot ondersteuning:

Het via e-mail aanmelden van Incidenten, Problemen, onderhoudsvragen en/of verzoeken tot ondersteuning door Opdrachtgever bij Leverancier.

Online Intake Incident, Probleem, onderhoudsvraag en verzoek tot ondersteuning:

Het aanmelden van Incidenten, Problemen, onderhoudsvragen en/of verzoeken tot ondersteuning door Opdrachtgever bij Leverancier.

Telefoon ondersteuning:

Hulp op afstand per telefoon, gegeven door een ter zake van het aangemelde Probleem deskundige medewerker van de Leverancier.

Email ondersteuning:

Hulp op afstand per e-mail, gegeven door een ter zake van het aangemelde Probleem deskundige medewerker van de Leverancier.

#### Bereikbaarheid:

Het tijdsvenster waarbinnen op Werkdagen Leverancier telefonisch bereikbaar is.

#### 4.4 Niet naleven van de Dienstenniveaus

Onder het niet naleven van de Dienstenniveaus voor alle Deelnemers gezamenlijk vallen ten minste de volgende gevallen:

- indien vier (4) of een veelvoud daarvan per kalenderjaar één (1) van de gestelde parameters niet gehaald wordt.

In het geval van niet naleven van de Dienstenniveaus zal in volgorde plaatsvinden:

1. Een fysieke afspraak tussen de hoofdverantwoordelijke van het opdrachtgeverschap namens de Opdrachtgever en de primaire contactpersoon van Leverancier, maar ten minste de accountmanager, om het niet naleven van de Dienstenniveaus te bespreken op locatie Opdrachtgever.
2. Een concreet, specifiek, meetbaar, voor de Opdrachtgever acceptabel, realistisch en tijdsgebonden verbeterplan dat voorziet in het naleven van de Dienstenniveaus en die de oorzaak van het type geval van het niet naleven van de Dienstenniveaus voorkomt en wel binnen een (1) kalender maand na gesprek zoals gesteld onder punt 1.
3. Indien Leverancier handelt in strijd met het voorgaande of na het voltooien van het voorgaande de Dienstenniveaus nog steeds niet naleeft, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor en kan van de Leverancier (zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling is vereist) in elk van deze gevallen een dadelijk opeisbare, niet voor compensatie vatbare boete opgelegd krijgen en verbeuren aan de Opdrachtgever van een forfaitair totaalbedrag van € 10.000,00 per extra kalenderjaar van het continueren van het niet naleven van een of meerdere parameters van de Dienstenniveaus.

#### 4.5 Soorten onderhoud

Door Opdrachtgever wordt onder onderhoud als onderdeel van de Prestatie verstaan; Preventief onderhoud, Correctief onderhoud, Ondersteuning en Licentie management:

##### 4.5.1 Preventief onderhoud

Het in stand houden van de apparatuur en/of apparatuur gebonden Programmatuur, d.w.z. door het nemen van geëigende preventieve maatregelen bevorderen dat de apparatuur en/of de apparatuur gebonden Programmatuur voor de duur van de Overeenkomst betrouwbaar zal functioneren conform de voorschriften van de Producent. Onder preventief onderhoud wordt tevens verstaan het ter beschikking stellen en installeren van nieuwe versies van apparatuur gebonden Programmatuur, firmware- en Programmatuur Updates, security Patches, Bug-fixes, evenals het vervangen van (onder)delen van de apparatuur om zodoende (veiligheids-) Problemen bij het gebruik daarvan op te lossen en te voorkomen. Ook het aanpassen van de documentatie valt daaronder. Preventief onderhoud binnen de Garantieperiode, ingaande op de dag van de Acceptatie, wordt in zijn geheel voor rekening van Leverancier uitgevoerd, dus met inbegrip van alle noodzakelijke kosten, dus ook de kosten van vervangende onderdelen.

Doel van het preventief onderhoud is ongeplande stilstand door storingen en het risico op beveiliging technisch ongewenste situaties zo veel mogelijk te voorkomen. Preventief onderhoud dient (tenminste) uitgevoerd te worden volgens de voorschriften van de Producent, rekening houdend met het gebruik en de omstandigheden bij Opdrachtgever. De Leverancier zorgt voor de nodige deskundige en gecertificeerde medewerker(s) en voor de beschikbaarheid en aanvoer van de

benodigde vervangende onderdelen. Preventief onderhoud zal worden uitgevoerd in overleg met Opdrachtgever binnen Kantoortijd, tenzij anders wordt overeengekomen.

#### 4.5.2 Correctief onderhoud

Het opsporen en herstellen van storingen in de apparatuur en/of apparatuur-gebonden Programmatuur, nadat deze storingen (al dan niet automatisch vanuit de cloud beheer portal, zie paragraaf 3.16) bekend geworden zijn bij Leverancier. Indien Opdrachtgever heeft vastgesteld dat een van de Producten of Programmatuur die in de overeenkomst is opgenomen, defect is of een verstoring vertoont, zal hij dit conform de overeenkomst aan Leverancier melden. Het moment van melden (hetzij door Opdrachtgever, hetzij geautomatiseerd vanuit de centrale beheeromgeving) wordt beschouwd als start voor de afgesproken reparatie, reactie-en/of telefonische diagnoseperiode. Bij de melding zal de melder alle relevante gegevens meesturen. Van Leverancier wordt verwacht dat hij, binnen de grenzen van het afgesproken dienstenniveau, de apparatuur herstelt en gereed meldt voor gebruik. De Leverancier zorgt voor de nodige deskundige en gecertificeerde medewerker(s) en voor de beschikbaarheid en aanvoer van de benodigde vervangende onderdelen. Binnen de Garantieperiode, ingaande op de dag van Acceptatie, wordt correctief onderhoud in zijn geheel voor rekening van Leverancier uitgevoerd, dus met inbegrip van alle noodzakelijke kosten, dus ook de kosten van vervangende onderdelen. Zodra de Leverancier heeft bepaald welke mensen zij zal inzetten en op welk tijdstip deze bij de desbetreffende locatie zullen aankomen, stelt zij Opdrachtgever op de hoogte van de identiteit van de medewerker(s) en het vermoedelijke tijdstip van aankomst. Op haar beurt zorgt Opdrachtgever ervoor dat er een medewerker van Opdrachtgever ter plaatse is om de medewerker van Leverancier voor zover nodig te begeleiden.

#### 4.5.3 Ondersteuning

Het verlenen van assistentie en advies van Leverancier aan Opdrachtgever bij het opsporen van storingen en gebreken en het telefonisch adviseren over het gebruik en het functioneren van de apparatuur en/of apparatuur gebonden Programmatuur. Bij grote wijzigingen of groot onderhoud door Opdrachtgever in de apparatuur en/of apparatuur gebonden Programmatuur dient ter ondersteuning een ter zake kundig Personeel stand-by te staan. Dit gaat altijd in onderling overleg. Tevens valt onder Ondersteuning het informeren van Opdrachtgever over nieuwe ontwikkelingen. On-site support, zoals vermeld in paragraaf 2.4.3 valt hier niet onder.

#### 4.5.4 Licentie Management

Het proces dat verantwoordelijk is om te zorgen dat de benodigde licenties op een adequate wijze worden geregistreerd en beheerd en dat accurate en betrouwbare informatie over Producten beschikbaar is wanneer en waar dat nodig is. Van Opdrachtgever wordt een proactieve houding verwacht ten aanzien van de licentiebehoefte en het gebruik. Leverancier draagt zorg voor het licentiemanagement en zal Opdrachtgever minimaal zes (6) maanden vooraf informeren indien Licenties op individuele Producten zullen verlopen en/of verlengd moeten worden.

Om Licentie management bij de Opdrachtgever goed te kunnen borgen dient Leverancier als onderdeel van de Prestatie duidelijk de licentievoorwaarden inzichtelijk te maken en tijdig aan te leveren. Inzicht in licentievoorwaarden betekent voor Leverancier tenminste inzicht geven in:

- License of Product terms;
- (End user) license agreement;

- Product Use Rights (PUR).

Leverancier verplicht zich om gewijzigde licentievoorwaarden (van derde-partijen) op in gebruik zijnde Licenties en/of Programmatuur-gerelateerde Producten bij Opdrachtgever zo spoedig mogelijk, na bekendwording hiervan, te melden bij Opdrachtgever.

Bij een wijziging in licentievoorwaarden verplicht Leverancier duidelijkheid te geven aan de Opdrachtgever om welke wijziging(en) het gaat, de inhoud van de wijziging(en), en de mogelijke positieve en/of negatieve uitwerking hiervan. Opdrachtgever accepteert alleen de wijziging die tenminste geen negatieve gevolgen voor Opdrachtgever heeft en zal indien hiervan naar de mening van Opdrachtgever wordt afgeweken dit schriftelijk kenbaar maken richting Leverancier. Opdrachtgever behoudt zich te allen tijde het recht voor om de wijziging te weigeren.

#### 4.6 Onderhoud en beheer Installed Base

Op deze Overeenkomst optioneel van toepassing. Zie ook paragraaf 5.2.2.

#### 4.7 Helpdesk Leverancier

##### 4.7.1 Inleiding

Eén van de doelstellingen van de aanbesteding is om te komen tot een eenduidig proces en aanspreekpunt ten aanzien van de dienstverlening voor Onderhoud en beheer. Dit betekent één loket (Helpdesk) voor aanmelding en afhandeling van alle Incidenten, Problemen, onderhoudsvragen en/of verzoeken tot ondersteuning. Tevens vinden hier in voorkomende gevallen escalaties plaats op lopende Incidenten, Calamiteiten en/of Problemen en de Helpdesk verschaft statusinformatie over de lopende Incidenten, Calamiteiten, Problemen, Wijzigingen, onderhoudsvragen en/of verzoeken tot ondersteuning.

Alle overige (informatie)verzoeken die betrekking hebben op facturen, beëindigingen, opheffingen, wijzigingen, rapportages en offertes, e.d. moeten via een centraal contactpersoon bij Leverancier kunnen worden belegd.

Vanuit Opdrachtgever worden alle Incidenten, Wijzigingen, Problemen, onderhoudsvragen en/of verzoeken tot ondersteuning centraal vanuit de Servicedesk bij de Leverancier gemeld.

Opdrachtgever hoeft bij meldingen geen rekening te houden met de aard van de melding of van de Producten, Programmatuur of Licenties. De Helpdesk van de Leverancier zal beschikbaar zijn voor het op de afgesproken wijze in behandeling nemen van Incidenten, Wijzigingen, Problemen, onderhoudsvragen en/of verzoeken tot ondersteuning gedurende de dagen en uren waarop er voor de Producten, Programmatuur of Licenties een actief dienstenniveau geldt.

De communicatie tussen de Opdrachtgever en de Helpdesk is zowel in woord als geschrift altijd in de Nederlandse taal.

De Helpdesk dient via verschillende communicatiemiddelen bereikbaar te zijn. Voor het kunnen aanmelden van Incidenten, Calamiteiten, Problemen, Wijzigingen, onderhoudsvragen en/of verzoeken tot ondersteuning heeft Leverancier een telefoonnummer beschikbaar waar op werkdagen tussen 07:30 en 18:00 uur binnen 30 seconden een ter zake deskundige medewerker van de Helpdesk de telefoon opneemt, eventueel met gebruik van een keuzemenu. Naast een telefoonnummer die beschikbaar moet zijn, is de Helpdesk ook benaderbaar via een emailadres voor

het kunnen aanmelden van Incidenten, Problemen, onderhoudsvragen en/of verzoeken tot ondersteuning door Opdrachtgever.

Het telefoonnummer waaronder de Helpdesk bereikbaar moet zijn, is geen betaalnummer.

#### 4.7.2 Openingstijdens Helpdesk

| KPI                               | Omschrijving indicator                      | Norm                                              |
|-----------------------------------|---------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| Openstelling Helpdesk Leverancier | Reguliere openstelling Helpdesk Leverancier | Op Werkdagen: 07.30 – 18.00 uur, Nederlandse tijd |

### 4.8 Aanmelden en afhandelen van Incidenten en Problemen

Van elk telefonisch contact met de Helpdesk, dat redelijkerwijs leidt tot verdere actie van de Leverancier, meldt de medewerker van de Helpdesk bij Leverancier aan het eind het referentienummer van dit contact aan de Servicedesk bij de Opdrachtgever. Het Incidentnummer wat is aangemaakt door de Servicedesk bij de Opdrachtgever wordt ook tijdens elk contact uitgewisseld met de medewerker van de Helpdesk bij de Leverancier. In zowel het registratiesysteem van Leverancier als die van Opdrachtgever dienen zowel het referentie- als het Incidentnummer geadministreerd te worden.

Indien het contact via e-mail verloopt, mailt de Servicedesk bij de Opdrachtgever de inhoud van het Incident. Tevens staat in de mail het bijbehorende Incidentnummer. De medewerker van de Helpdesk bij Leverancier mailt na invoering in het registratiesysteem het referentienummer aan de Servicedesk bij Opdrachtgever.

In het geval dat Incidenten via e-mail worden aangeboden bij Leverancier, dient een (automatische) ontvangstbevestiging per e-mail te worden verzonden naar Opdrachtgever. Aan de lay-out hiervan kan de Leverancier eisen en voorwaarden stellen.

Incidenten dienen bij aanmelding door de Leverancier behandeld te worden conform het geldende Dienstenniveau. Het maakt hierbij niet uit via welk communicatiemiddel het is aangeboden.

De Oplostijd bij een Incident gaat in op het moment dat het Incident door de Servicedesk van of namens de Opdrachtgever is aangemeld bij de Helpdesk bij de Leverancier.

Na aanmelding van een Incident dient de Leverancier binnen de respectievelijke Dienstenniveaus geldende reactietijd met een eerste reactie te komen.

Zodra het Incident structureel verholpen is, dient Leverancier de Opdrachtgever te informeren. Het is aan Opdrachtgever om deze ook als zodanig te accepteren. Opdrachtgever moet binnen 1 werkdag na afmelding door de Leverancier aangeven of zij de afmelding accepteert.

Alle gemelde Incidenten en alle relevante activiteiten, gebeurtenissen en contactmomenten, die tijdens het afhandelen van Incidenten plaatsvinden, worden door de Leverancier geregistreerd in een Incidentregistratiesysteem. Minimaal moeten de volgende items geregistreerd worden:

- ticket-id (referentienummer van de Leverancier);
- ticket-id (Incidentnummer van Opdrachtgever);
- identificatie van Product en/of Dienst;
- toegepast Dienstenniveau;
- naam, telefoonnummer en eventueel het e-mailadres van de aanmelder;
- omschrijving;

- Workaround, Fix of Release;
- definitieve oplossing/actie;
- contacttijden:
  - datum/tijdstip aanmelding (door Opdrachtgever) en acceptatie (door Leverancier);
  - datum/tijdstip oplossing (door Leverancier) en acceptatie (door Opdrachtgever).

Indien een Incident is opgelost met een tijdelijke oplossing (Workaround, Fix of Release) dan dient de Leverancier daarna onverwijld het oorspronkelijke Incident te verhelpen met een structurele oplossing. Zodra dit is gebeurd dient de Leverancier direct de Opdrachtgever te informeren. Het is aan Opdrachtgever deze ook als zodanig te accepteren. Opdrachtgever moet binnen 1 werkdag na afmelding door de Leverancier aangeven of hij de afmelding accepteert. Zolang de structurele oplossing niet is geïmplementeerd, blijft het Incident openstaan.

Repeterende Incidenten dienen als Probleem te worden geclassificeerd op basis van de volgende regel: Als een Incident meer dan drie (3) keer per aaneengesloten periode van zes (6) maanden voorkomt dient de Leverancier een verbeterplan op te stellen en te laten accorderen door Opdrachtgever. In het verbeterplan moeten concrete acties en plannings (mensen en middelen) worden benoemd.

Bekende Incidenten en Problemen, onafhankelijk van het Dienstenniveau, waarvoor al een Workaround of Fix bij de Leverancier beschikbaar is, worden altijd binnen drie (3) werkdagen opgelost.

Indien een Incident alleen on-site door Leverancier verholpen kan worden, moet Leverancier tijdig op de betreffende locatie aanwezig kunnen zijn om het Incident op te lossen.

Indien Leverancier niet tijdig voldoet aan zijn verplichting tot herstel van Incidenten is Opdrachtgever, onverminderd zijn verdere rechten, gerechtigd deze Incidenten na voorafgaande kennisgeving op kosten van Leverancier, hetzij zelf hetzij door derden, te doen verhelpen. Leverancier is verplicht hieraan zijn medewerking te verlenen. In dat geval is Leverancier verplicht de daarvoor benodigde informatie op eerste verzoek te verstrekken.

Het niet beschikbaar hebben van benodigde materialen bij Leverancier om lopende Incidenten op te lossen en die hierdoor door Leverancier besteld moeten worden, is voor de Leverancier expliciet geen reden om Oplostijden niet te halen. Het is de uitdrukkelijke verantwoordelijkheid van de Leverancier om beschikbare voorraden op één of meerdere locaties en/of bedrijfsauto's van de Leverancier te hanteren die redelijk en billijk recht doen aan de verantwoordelijkheid van de Leverancier.

#### 4.9 Overdracht van Incidenten

Omdat Opdrachtgever zelf onderliggende infrastructuur en/of applicaties host, kan het voorkomen dat bij een Incident eerst een analyse noodzakelijk is om te bepalen waar de oorzaak van een Incident ligt. De oorzaak van een Incident kan binnen de infrastructuur van Opdrachtgever liggen of binnen de Producten en/of Programmatuur van Opdrachtgever. Om te voorkomen dat Incidenten heen en weer worden geschoven tussen Opdrachtgever en Leverancier geldt de volgende procedure:

- Primair is de eigenaar van het Incident verantwoordelijk om het Incident af te handelen en/of te onderbouwen waarom een Incident zou moeten worden overgedragen;

- Incidenten mogen slechts eenmaal worden overgedragen van Leverancier naar Opdrachtgever of andersom, tenzij een grondige analyse heeft aangetoond dat een Incident ten onrechte is overgedragen;
- Overdracht vindt uitsluitend plaats na overleg (telefonisch of email) tussen Opdrachtgever en Leverancier;
- Leverancier draagt er zorg voor dat alle, tijdens de analyse, opgedane kennis die bij kan dragen tot de definitieve oplossing, wordt overgedragen aan Opdrachtgever;
  - Bij een verstoring op een koppelvlak (zoals op protocolniveau of applicatie-interface) dient Leverancier samen te werken met verantwoordelijke andere partij(en) om deze Incidenten op te lossen.

#### 4.10 Overige bepalingen Incidenten afhandeling

Naast aanmelden en afhandelen van Incidenten zijn er nog overige bepalingen waarmee Leverancier rekening dient te houden. Deze overige bepalingen zijn hieronder weergegeven:

- Preventief onderhoud zal door Leverancier worden uitgevoerd binnen de gestelde Kantoortijden. Op verzoek van Opdrachtgever kan hiervan worden afgeweken;
- Indien vervanging noodzakelijk is van Producten en/of Programmatuur, dit in verband met een lopend Incident, dan is het vervangende Product identiek aan het te vervangen Product of heeft een betere specificatie. Indien het vervangend Product niet gelijk is, wordt overleg gevoerd met Opdrachtgever en heeft Opdrachtgever het recht het vervangend Product te weigeren. Opdrachtgever zal dit moeten motiveren. De Leverancier zal dan met een alternatief moeten komen;
- Als een Product dat in gebruik is, om wat voor reden ook, vervangen moet worden voor een nieuw type, dan vindt vóór de vervanging eerst overleg hierover plaats met Opdrachtgever. Bij akkoord zal Opdrachtgever aan Leverancier de goedkeuring verstrekken;
- Bij reparatie worden uitsluitend via de Producent / toeleverancier geleverde, gecertificeerde en voor de Nederlandse markt bedoelde onderdelen voor de duur van de Overeenkomst gebruikt met ten minste dezelfde kwaliteit en levensduur;
- Incidenten die optreden bij de Leverancier en die een negatieve impact hebben op de dienstverlening aan Opdrachtgever dienen pro-actief door Leverancier aan Opdrachtgever gemeld te worden;
- Indien na analyse blijkt dat de oorzaak van een Incident buiten de verantwoordelijkheid van de Leverancier ligt, mag Leverancier redelijkerwijs een Uurtarief (zie Prijzenblad, tabblad E, onderdeel E2), in rekening brengen voor de werkelijke gepleegde tijdsinspanning;
- indien na analyse blijkt dat de oorzaak van een Incident buiten de verantwoordelijkheid van de Leverancier ligt, dient daar waar verzocht door Opdrachtgever de Leverancier in samenwerking met Opdrachtgever en eventuele betrokkenen in de communicatieketen, mee te werken aan het oplossen van het Incident. Hiervoor mag Leverancier een Uurtarief in rekening brengen voor de werkelijke gepleegde tijdsinspanning. Dit Uurtarief is gelijk aan het Uurtarief Onderhoud en beheer na verstrijken van de Garantieperiode;
- Het moet ten behoeve van preventief en correctief onderhoud mogelijk zijn om uitgaande notificaties vanuit de Topdesk omgeving van Deelnemer te versturen naar een centraal systeem van Leverancier, welke vervolgens dienen te worden opgepakt en geanalyseerd voor eventuele te nemen maatregelen.

#### 4.11 Problem Management

Leverancier zal bij een Probleem maximale inspanning doen om de oorzaak te achterhalen en op te lossen. Elk Probleem zal door Leverancier worden geïnterpreteerd en worden vastgelegd in het registratiesysteem van de Leverancier. Voor een Probleem wordt een Plan van Aanpak bepaald door Leverancier. Het door de Opdrachtgever goedgekeurde

Plan van Aanpak wordt door Leverancier binnen de in deze overeenkomst bepaalde termijnen uitgevoerd.

#### 4.12 Release & deployment management

Het voornaamste doel van het release- en deployment management is tijdige informatievoorziening en tijdige en op elkaar afgestemde levering van Patches, Upgrades en Updates van Programmatuur of anderszins die betrekking hebben op- of gerelateerd zijn aan Producten of Programmatuur als onderdeel van deze Overeenkomst.

Leverancier is te allen tijde verantwoordelijk dat, in het geval van een Patch, Upgrade en Update van Programmatuur, de Prestatie tenminste zonder verlies van beschikbaarheid en functionaliteit gehandhaafd blijft. Leverancier informeert Opdrachtgever over Upgrades en Updates van Programmatuur tenminste 10 Werkdagen voorafgaand aan de geplande uitvoerdatum. Opdrachtgever is niet verplicht Upgrades en Updates van Programmatuur te accepteren. Upgrades en Updates van Programmatuur vinden zodanig plaats dat als gevolg hiervan geen onderbreking van de beschikbaarheid de Audiovisuele middelen voor de gebruikers optreedt.

Security patches dienen te allen tijde direct na het vanaf de Producent beschikbaar komen te worden uitgevoerd.

De in deze paragraaf genoemde eisen zijn niet van toepassing op Patches, Upgrades en Updates welke vanuit de cloud omgeving van de Producent en/of vanuit Microsoft worden gepushed.

#### 4.13 Remote support

Leverancier dient voor gemeente Vlissingen via de cloud beheer portal van de Audiovisuele middelen remote ondersteuning te kunnen bieden (zie paragraaf 3.16). Voor de andere Deelnemers is remote support optioneel. Voor deze optionele remote toegang gelden de onderstaande voorwaarden voor de Leverancier:

- Gebruik van Multi-Factor Authentication (MFA) voor toegang is verplicht.
- De remote beheer portal ondersteunt koppelingen met Azure AD voor het instellen van gebruikersrechten en single sign on.
- De remote beheer portal beschikt over een SOC2 type II / SOC3 verklaring welke jaarlijks door de Producent wordt verlengd.
- Er is een getekende verwerkersovereenkomst tussen Opdrachtgever en Leverancier.
- Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd om Leverancier remote toegang te ontfeggen.
- Leverancier is verplicht om aanwijzingen van de Opdrachtgever omtrent het gebruik van remote toegang op te volgen.
- Elke remote toegang sessie wordt door Leverancier gelogd zodat herleidbaar is wie op welk moment toegang heeft gehad. Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd om deze loggegevens op te vragen en Leverancier is verplicht deze binnen 5 werkdagen aan Opdrachtgever te overhandigen.
- Op het gebruik van remote toegang is Nederlands recht van toepassing.

Indien remote support niet is overeengekomen en/of niet functioneert, zal teruggevallen worden op on-site support van de Leverancier, conform de in fit hoofdstuk opgenomen Dienstenniveaus. Het is Opdrachtgever niet verwijtbaar als de Leverancier geen remote toegang heeft door technische issues of anderszins aan de zijde van de Leverancier.

#### 4.14 Online portal

Op verzoek van gemeente Vlissingen zal Leverancier tegen vergoeding een online portal inrichten waar Deelnemers Incidenten en Problemen kunnen melden en de status hiervan

kunnen volgen. De eisen die hieraan worden gesteld zullen in een Nadere overeenkomst worden vastgelegd.

#### 4.15 Escalatie

Voor de looptijd van de Overeenkomst zal een structuur voor escalatie ingericht worden. Escalatie heeft tot doel om de bovenliggende managementlaag te informeren opdat eventuele risico's tijdig op het juiste niveau bekend zijn en indien nodig op het meest passende niveau maatregelen genomen kunnen worden. Het escalatiemodel wordt verder gespecificeerd in de DAP.

## 5. NADERE OVEREENKOMSTEN

---

### 5.1 Inleiding

In de Uitnodiging tot Inschrijving is de inhoud van de aanbesteding beschreven, namelijk te komen tot een Raamovereenkomst met één Opdrachtnemer. De Opdracht bestaat samengevat uit Ontwerpen, Leveren, Installatie, Programmeren, Afregelen, Beproeving, Opleveren, Opleiding, Onderhoud en beheer van de beoogde Audiovisuele middelen voor Gemeente Vlissingen voor de werkomgeving.

Op Opdrachten onder een Nadere overeenkomst zijn in aanvulling op de eisen zoals in dit Programma van Eisen genoemd, de in dit hoofdstuk genoemde eisen tevens van toepassing.

### 5.2 Looptijd van een Nadere overeenkomst (NOK)

De looptijd van de Nadere overeenkomst wordt altijd gespecificeerd in de Nadere offerteaanvraag. Het staat Gemeente Vlissingen vrij om per Nadere offerteaanvraag te kiezen voor een passende en doelmatige looptijd van de NOK. De looptijd van de NOK zal aansluiten bij wat in de markt op dat moment gebruikelijk is, waarbij het uitgangspunt is dat een NOK in beginsel een maximale looptijd heeft van vier jaar, vanaf het moment van ondertekening van de NOK. Tevens zal de looptijd van de NOK nooit de absolute einddatum van de Overeenkomst en Nadere overeenkomsten overschrijden.

### 5.3 Eisen aan de Nadere offerte

Leverancier dient in het geval van het indienen van Nadere offertes ten minste invulling te geven aan de volgende eisen:

- De kosten voor het opstellen van de Nadere offerte zijn voor rekening van Leverancier;
- De voorwaarden voor de Uurtarieven (zie paragraaf 6.2) en Prijzen (zie paragraaf 6.5) voor Nadere overeenkomsten staan voor de gehele duur van de Overeenkomst vast;
- Nadere offertes zijn volledig open gecalculeerd: Producten en Programmatuur zijn voorzien van informatie als tenminste naam merk, type, aantallen. Tevens zijn de Inkoopprijs, Opslag en de Verkoopprijs volledig transparant gespecificeerd;
- Nadere offertes zijn voorzien van een functionele toelichting;
- In Nadere offertes is het demonteren en afvoeren van de te vervangen audiovisuele middelen inbegrepen, tenzij daar in de Nadere offerteaanvraag van wordt afgeweken;
- De eventueel van toepassing zijnde Licentievorm en kosten zijn eenvoudig en eenduidig gespecificeerd;
- Ingangsdata/looptijden van Licenties en/of Onderhoud en beheer zijn opgenomen;
- Het investeringsbedrag en het bedrag voor Onderhoud en beheer, per jaar zijn apart gespecificeerd;
- Leverancier doet opgave van voorzieningen welke door gemeente Vlissingen dienen te worden voorzien;
- Elke (Nadere) Offerte heeft een gestanddoeningstermijn van 30 dagen, tenzij daar in de Nadere offerteaanvraag van wordt afgeweken.

Leverancier is verplicht tot het uitbrengen van Nadere offerte(s) indien gemeente Vlissingen middels een Nadere offerteaanvraag daarom verzoekt.

#### 5.4 Nadere offerteproces

Onder het Nadere offerteproces valt het bij Leverancier opvragen van een Nadere offerte voor Producten en Diensten vallend binnen de scope (zie paragraaf 5.2) van de Overeenkomst, maar waarvoor nog niet alle specifieke (prijs)voorwaarden overeengekomen zijn. Leverancier zal op verzoek van gemeente Vlissingen en op basis van een nadere Offerteaanvraag een marktconforme aanbieding (zie paragraaf 5.6) doen conform de Offerteaanvraag en de voorwaarden zoals vastgelegd in deze Overeenkomst.

In het geval van een Nadere offerteaanvraag dient Inschrijver rekening te houden met de volgende processtappen en maximale doorlooptijden per proces stap:

| Nr. | Actie                                                                                           | Betrokkenen                          | Doorlooptijden            |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------|
| 1   | Project beschrijving                                                                            | Opdrachtgever, Audiovisueel adviseur | N.v.t.                    |
| 2   | Nadere offerteaanvraag                                                                          | Opdrachtgever, Opdrachtnemer         | N.v.t.                    |
| 3   | Nadere offerte (incl. Locatiebezoek ter voorbereiding op Nadere offerte (indien van toepassing) | Opdrachtnemer                        | 10 werkdagen              |
| 4   | Getekende NOK                                                                                   | Opdrachtgever                        | N.v.t.                    |
| 5   | Kick-off meeting                                                                                | Opdrachtgever, Opdrachtnemer         | 15 werkdagen              |
| 6   | Vorbereiding                                                                                    | Opdrachtgever, Opdrachtnemer         | Op basis van projectscope |
| 7   | Uitvoering project                                                                              | Opdrachtgever, Opdrachtnemer         | Op basis van projectscope |

Leverancier is verplicht om, indien de Opdrachtgever dit gemotiveerd verzoekt, een alternatieve Nadere offerte te doen op basis van een door gemeente Vlissingen aan te geven Producent, Product of Programmatuur.

#### 5.5 Marktconformiteit

Gemeente Vlissingen hecht in het geval van Nadere offertes naast continuïteit en kwaliteit eveneens waarde aan de tariefstelling. Om blijvende marktconformiteit te borgen heeft gemeente Vlissingen spelregels vastgelegd. Hiermee kunnen de tarieven van Audiovisuele middelen en Diensten gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst worden getoetst en indien nodig bijgesteld.

Leverancier is er mee akkoord dat de aan gemeente Vlissingen te leveren Producten en Diensten plaatsvinden tegen tarieven en prijzen die ten minste marktconform of lager zijn. Bij een ingediende Nadere offerte geeft de Leverancier naast de aangeboden prijzen gespecificeerd inzicht in en een toelichting op de keuze van de aangeboden merken en typen. Uit deze specificatie dient eveneens naar voren te komen wat de gehanteerde Inkoop prijs en Opslag zijn en de door Leverancier aan gemeente Vlissingen geoffeerde Verkoop prijs, exclusief BTW.

Ten aanzien van Nadere offertes en Nadere Overeenkomsten zal Leverancier enkel de in de Overeenkomst overeengekomen Opslag hanteren voor het vermeerderen van de netto Inkoop prijs van Leverancier. Andere vormen van Opslag, toeslagen, fee's, verhogen/verlagen van listprijzen, verlagen van ontvangen kortingspercentage etc. die ertoe leiden dat de Inkoop prijs (fictief) verhoogd wordt, zijn niet toegestaan. Gemeente Vlissingen heeft bij elke gerede twijfel hierover, het recht:

- a. Nadere offertes op inhoudelijke juistheid te laten controleren door een externe adviseur en de uitkomsten hiervan voor te leggen aan Leverancier. De kosten voor deze controle komen voor rekening van gemeente Vlissingen.

- b. Een second opinion offerte bij een derde partij op te vragen, welke een concurrent kan zijn van de Leverancier. De prijzen, tarieven en overige voorwaarden in relatie tot de kwaliteit worden getoetst aan de offerte van de Leverancier. Indien blijkt dat er voor de aangeboden Prestatie een afwijking van de prijs groter dan 10% wordt geconstateerd ten opzichte van de Nadere offerte van Leverancier, of indien Leverancier op basis van de uitkomsten van het onderzoek door de externe adviseur haar Nadere offerte niet conform de in deze Overeenkomst vastgelegde voorwaarden van een Nadere offerte wil aanpassen, dan heeft gemeente Vlissingen het recht om voor die Nadere offerte over te gaan tot een separate aanbestedingsprocedure, ook in het geval dat de totale waarde van de Prestatie volgens de offerte van Leverancier minder dan 50.000 Euro exclusief BTW bedroeg (zie paragraaf 5.2). De kosten van de second opinion offerte komen voor rekening van gemeente Vlissingen.
- c. Een door haar aan te wijzen register accountant de door Leverancier verzonden facturen op inhoudelijke juistheid te laten controleren. Leverancier zal de betrokken register accountant inzage van boeken en bescheiden verlenen en alle gegevens en informatie verstrekken welke deze verlangt. De controle zal vertrouwelijk zijn en zich niet verder uitstrekken dan voor het verifiëren van de facturen is vereist. De register accountant zal zijn rapportage zo spoedig mogelijk aan beide partijen uitbrengen. Gemeente Vlissingen is gerechtigd betaling op te schorten gedurende de periode van het accountantsonderzoek. Van deze bevoegdheid zal gemeente Vlissingen uitsluitend gebruik maken indien bij gemeente Vlissingen ook na overleg met Leverancier gerede twijfel bestaat omtrent de juistheid van de betreffende facturen en uitsluitend voor het betwiste deel van de factuur. De kosten van het accountantsonderzoek komen voor rekening van gemeente Vlissingen, echter deze zullen aan Leverancier worden doorbelast indien uit het onderzoek blijkt dat de factuur niet juist was.

Indien de Inschrijver gedurende de looptijd van de Overeenkomst een Verkoopprijs aanbiedt die groter of gelijk is aan 10 % of hoger dan een ander beschikbaar, zakelijk, Nederlands inkoopkanaal en/of een Verkoopprijs aanbiedt waarbij de Inkoopprijs onjuist is opgegeven, Dan krijgt de Leverancier:

- Bij de eerste constatering hiervan door Opdrachtgever een informele waarschuwing (gele kaart);
- Bij de tweede constatering hiervan door Opdrachtgever een tweede informele waarschuwing (gele kaart);
- Bij de derde (of zoveel vaker) constatering hiervan door Opdrachtgever een formele waarschuwing met een mogelijkheid tot ontbinding van de Overeenkomst door de Aanbestedende dienst (rode kaart).

## 5.6 Functionele en technische uitgangspunten Nadere offertes:

Deze zijn afhankelijk van de scope van de Nadere offerteaanvraag. Echter tenminste gelden die eisen en uitgangspunten die van toepassing zouden zijn als ware hetgeen uitgevraagd in de Nadere offerteaanvraag, onderdeel van de Prestatie zoals in hoofdstuk 2 tot en met 4 uitgevraagd. Alle eisen en uitgangspunten zoals in dit Programma van Eisen zijn opgesteld zijn onverkort van toepassing op elke Nadere offerteaanvraag tenzij hierin in de Nadere offerteaanvraag door gemeente Vlissingen expliciet van wordt afgeweken.

## 6. PRIJSONDERDELEN

---

Bij het invullen van het Prijzenblad (Annex III van de Uitnodiging tot Inschrijving) dient Inschrijver rekening te houden met:

- De door Inschrijver in te vullen Uurtarieven voor Personeel en Verkooprijzen voor Product, Programmatuur, Licenties en Onderhoud en beheer worden geacht te zijn ingediend in overeenstemming met alle gestelde eisen.
- Alle ingediende Uurtarieven voor Personeel en Verkooprijzen voor Product, Programmatuur, Licenties en Onderhoud en beheer zijn all-in. Dat wil zeggen dat alle, maar in ieder geval de volgende kosten voor de tarieven zijn inbegrepen: salariskosten, overheadkosten, bestelkosten, verwijderingsbijdrage, vervoers- en transportkosten, kosten voor gereedschappen, kosten voor ondersteunend werk, kosten voor het gebruik van apparatuur, kosten voor afvoer van verpakkings- of transportmateriaal, installatiekosten, reis- en verblijfskosten, parkeerkosten, wervings- en selectiekosten, vervanging, verzekeringspremie, winst en alle eventuele verdere bijkomende kosten, zoals de kosten voor voorbereiding op de Uitvoering van de Opdracht.  
Genoemde kosten zullen, indien deze separaat door Inschrijver worden opgenomen in het Prijzenblad of Nadere offerte, niet kunnen worden gefactureerd.
- Alle ingediende Uurtarieven en aantallen voor Personeel moeten logisch zijn, waarbij tenminste:
  - Het totaal aantal uren voor B1 niet hoger kan zijn dan B2
  - Het totaal aantal uren voor B1 niet hoger kan zijn dan A1
  - Het totaal aantal uren voor B2 niet hoger kan zijn dan A2

Inschrijver dient in het Prijzenblad de prijzen van onderstaande prijsonderdelen op te geven. Het Prijzenblad bestaat daartoe, naast het tabblad met de handleiding uit een vijftal tabbladen.

De wijze van beoordeling van de door Inschrijver ingediende prijzen is beschreven in de Uitnodiging tot Inschrijving paragraaf 8.4.

Onderstaand een toelichting op het Prijzenblad per tabblad:

### 6.1 Tabblad A - Prijsonderdeel Totaal

De inhoud van dit tabblad wordt automatisch doorgerekend op basis van de ingave op de overige tabbladen.

### 6.2 Tabblad B - Prijsonderdeel Uurtarieven

Dit prijsonderdeel kenmerkt zich als de vaste Uurtarieven voor het leveren van Personeel die van toepassing zijn voor de onder deze Raamovereenkomst te leveren Prestatie.

In het Prijzenblad zijn de volgende Uurtarieven opgenomen:

- B1 - Installatie monteur
- B2 - Service monteur
- B3 - Engineer (systeem- / software)
- B4 - Werkvoorbereider
- B5 - Tekenaar
- B6 - Projectleider
- B7 - Programmeur (audio, video, besturing, videoconferentie, Programmatuur)
- B8 - Opleiding en instructie (zie ook paragraaf 2.5)
- B9 - On site support (zie ook paragraaf 2.6)

De Uurtarieven zijn geldig zowel binnen als buiten Kantoortijden en op nationale feestdagen. Inschrijver vult in het tabblad de gegeven Uurtarieven in.

### 6.3 Tabblad C - Prijsonderdeel Inkoopprijs + Opslag

Dit prijsonderdeel kenmerkt zich als een totaalprijs voor de kosten voor Producten, Programmatuur en Licenties inclusief de aantallen van de verschillende Uurtarieven die van toepassing zijn voor de onder deze Raamovereenkomst te leveren Prestatie.

Inschrijver vult in het tabblad de voor Nadere offertes te hanteren vaste Opslag over de gegeven Inkoopprijs van Producten, Programmatuur en Licenties in. Tevens zijn in deze Opslag inbegrepen de arbeidskosten voor Onderhoud en beheer tijdens de Garantieperiode.

### 6.4 Tabblad D - Prijsonderdeel Diensten

Dit prijsonderdeel kenmerkt zich als een totaalprijs voor de gevraagde en beschreven dienstverlening.

- D1 – Prijsonderdeel Installatiekosten hybride ruimtecategorie A1  
Dit betreft de totale installatiekosten van de voor dit type ruimte benodigde Audiovisuele middelen in een hybride ruimte type A1 zoals beschreven in paragraaf 3.10. De Uurtarieven zijn hierbij overgenomen van het tabblad B – Uurtarieven. Inschrijver vult in het tabblad de volgens Inschrijver benodigde aantallen van de verschillende Uurtarieven per (vergader)ruimte in. Indien het Uurtarief volgens Inschrijver niet van toepassing is dan vult Inschrijver voor het aantal het getal nul (0) in. Het totaal aan Uurtarieven per vergaderruimte wordt automatisch vermenigvuldigd met het vermeldde fictief aantal.
- D2 - Prijsonderdeel Installatiekosten hybride ruimtecategorie A2  
Dit betreft de totale installatiekosten van de voor dit type ruimte benodigde Audiovisuele middelen in een hybride ruimte type A2 zoals beschreven in paragraaf 3.10. De Uurtarieven zijn hierbij overgenomen van het tabblad B – Uurtarieven. Inschrijver vult in het tabblad de volgens Inschrijver benodigde aantallen van de verschillende Uurtarieven per (vergader)ruimte in. Indien het Uurtarief volgens Inschrijver niet van toepassing is dan vult Inschrijver voor het aantal het getal nul (0) in. Het totaal aan Uurtarieven per vergaderruimte wordt automatisch vermenigvuldigd met het vermeldde fictief aantal.
- D3 - Prijsonderdeel Installatiekosten hybride ruimtecategorie A3  
Dit betreft de totale installatiekosten van de voor dit type ruimte benodigde Audiovisuele middelen in een hybride ruimte type A3 zoals beschreven in paragraaf 3.10. De Uurtarieven zijn hierbij overgenomen van het tabblad B – Uurtarieven. Inschrijver vult in het tabblad de volgens Inschrijver benodigde aantallen van de verschillende Uurtarieven per (vergader)ruimte in. Indien het Uurtarief volgens Inschrijver niet van toepassing is dan vult Inschrijver voor het aantal het getal nul (0) in. Het totaal aan Uurtarieven per vergaderruimte wordt automatisch vermenigvuldigd met het vermeldde fictief aantal.
- D4 - Prijsonderdeel Installatiekosten hybride ruimtecategorie B1  
Dit betreft de totale installatiekosten van de voor dit type ruimte benodigde Audiovisuele middelen in een hybride ruimte type B1 zoals beschreven in paragraaf 3.10. De Uurtarieven zijn hierbij overgenomen van het tabblad B – Uurtarieven. Inschrijver vult in het tabblad de volgens Inschrijver benodigde aantallen van de verschillende Uurtarieven in. Indien het Uurtarief volgens Inschrijver niet van toepassing is dan vult Inschrijver voor het aantal het getal nul (0) in.
- D5 - Prijsonderdeel Installatiekosten hybride ruimtecategorie B2  
Dit betreft de totale installatiekosten van de voor dit type ruimte benodigde Audiovisuele middelen in een hybride ruimte type B2 zoals beschreven in paragraaf

3.10. De Uurtarieven zijn hierbij overgenomen van het tabblad B – Uurtarieven. Inschrijver vult in het tabblad de volgens Inschrijver benodigde aantallen van de verschillende Uurtarieven per (vergader)ruimte in. Indien het Uurtarief volgens Inschrijver niet van toepassing is dan vult Inschrijver voor het aantal het getal nul (0) in. Het totaal aan Uurtarieven per vergaderruimte wordt automatisch vermenigvuldigd met het vermelde fictief aantal.

- D6 - Prijsonderdeel Site Survey  
Dit betreft de totale kosten voor het uitvoeren van de site survey per (vergader)ruimte volgens de eisen zoals opgenomen in paragraaf 2.2.3.1. De Uurtarieven zijn hierbij overgenomen van het tabblad B – Uurtarieven. Inschrijver vult in het tabblad de volgens Inschrijver benodigde aantallen van de verschillende Uurtarieven in. Indien het Uurtarief volgens Inschrijver niet van toepassing is dan vult Inschrijver voor het aantal het getal nul (0) in.
- D7 - Prijsonderdeel On-site support  
Dit betreft de totale kosten voor het verlenen van on-site support volgens de eisen zoals opgenomen in paragraaf 2.5. Het fictieve aantal uren is door de Aanbestedende dienst ingevuld. Het Uurtarief is hierbij overgenomen van het tabblad B – Uurtarieven. De kosten worden verder automatisch berekend.
- D8 - Prijsonderdeel Bouwvergaderingen Stadhuis Vlissingen  
Dit betreft de totale kosten voor het deelnemen aan de bouwvergaderingen voor de locatie van het stadhuis van gemeente Vlissingen volgens de eisen zoals opgenomen in paragraaf 3.4. De Uurtarieven zijn hierbij overgenomen van het tabblad B – Uurtarieven. Inschrijver vult in het tabblad de volgens Inschrijver benodigde aantallen van de verschillende Uurtarieven per Bouwvergadering in. Indien het Uurtarief volgens Inschrijver niet van toepassing is dan vult Inschrijver voor het aantal het getal nul (0) in. Het totaal aan Uurtarieven per vergaderruimte wordt automatisch vermenigvuldigd met het vermelde fictief aantal.
- D9 - Prijsonderdeel Opleiding en instructie  
Dit betreft de totale kosten voor het geven van Opleiding en instructie volgens de eisen zoals opgenomen in paragraaf 2.5. Het fictieve aantal uren is door de Aanbestedende dienst ingevuld. Het Uurtarief is hierbij overgenomen van het tabblad B – Uurtarieven. De kosten worden verder automatisch berekend.

## 6.5 Tabblad E - Prijsonderdeel optionele exploitatiekosten

Dit optionele prijsonderdeel kenmerkt zich als een totaalprijs voor de exploitatiekosten van de Producten en de geschatte kosten voor de afhandeling van Incidenten en Calamiteiten

Deze exploitatiekosten bestaan uit de volgende onderdelen:

- E1 - Kosten voor Onderhoud en beheer op basis van Dienstenniveau B voor een periode van in totaal 3 jaar in de vorm van een opslagpercentage over de kosten van de Producten (excl. Programmatuur en Licenties). De grondslag, namelijk de kosten van de Producten, worden automatisch overgenomen uit tabblad C Prijsonderdeel Inkoopprijs+Opslag. U dient de exploitatiekosten per jaar in de vorm van een opslagpercentage in te vullen. De kosten worden verder automatisch berekend.
- E2 - De geschatte kosten voor Incidentenafhandeling (zie paragraaf 4.10). Het Uurtarief van een service monteur is hierbij automatisch overgenomen van het tabblad Prijsonderdeel Uurtarieven B2. De kosten worden verder automatisch berekend.
- E3 - De geschatte kosten voor Uurtarieven bij Calamiteiten (zie paragraaf 4.2.2). De Uurtarieven zijn hierbij automatisch overgenomen van het tabblad Prijsonderdeel uurtarieven B2. U dient als Inschrijver hier de door u in geval van Calamiteiten toe te passen vermenigvuldigingsfactor (minimaal 1,0 en maximaal 3,0) over dat Uurtarief in te vullen. De kosten worden verder automatisch berekend.

- E4 - De geschatte kosten voor Producten, Programmatuur en Licenties bij Calamiteiten (zie paragraaf 4.2.2) na afloop van de Garantieperiode. Voor de bij Calamiteiten werkelijk en noodzakelijk geleverde Producten en/of Programmatuur en/of Licenties. Als prijs geldt hier de Inkoopprijs vermeerderd met de Opslag. Dit percentage wordt automatisch overgenomen uit tabblad C Prijsonderdeel C1 Inkoopprijs + Opslag. De kosten worden verder automatisch berekend.

## 6.6 Termijn facturatie

1. De facturatie van de kosten voor Producten, Programmatuur en Uurtarieven in het geval van Nadere overeenkomsten vindt als volgt plaats:
  - Nadere opdrachten tot € 50.000,- excl. BTW, bij Acceptatie;
  - Nadere opdrachten vanaf € 50.000,- excl. BTW, in meerdere termijnen. Aantal termijnen nader te bepalen per Nadere offerteaanvraag. De laatste termijn kan pas worden ingediend na het uitvoeren van de Restpunten welke vermeld zullen worden op het Procesverbaal van Oplevering en/of na Acceptatie door Opdrachtgever.
2. De facturatie van de exploitatiekosten zoals door Inschrijver opgegeven in het Prijzenblad, tabblad E – prijsonderdeel exploitatiekosten, en voor zover hiertoe een Nadere opdracht is verstrekt door gemeente Vlissingen, vindt plaats per (resterend deel van een) kalenderjaar, halverwege het desbetreffende (resterend deel van het) kalenderjaar.
3. De facturatie van de werkelijke kosten voor Incidentenafhandeling en Calamiteiten (zie Prijzenblad, tabblad E – prijsonderdeel exploitatiekosten) vindt plaats per Deelnemer per verzamelfactuur per maand, achteraf.
4. De facturatie van de werkelijke kosten voor Site Survey, On-site support, Bouwvergadering en Opleiding en instructie (zie Prijzenblad, tabblad E – prijsonderdelen D6 t/m D9) vindt plaats per Deelnemer per verzamelfactuur per maand per prijsonderdeel, achteraf.

## 7. LIJST VAN BIJLAGEN

---

Onderstaande bijlagen behoren tot het Programma van Eisen:

| Bijlage | Beschrijving          |
|---------|-----------------------|
| XIA     | Site survey formulier |