

Bijlage XIII
Programma van eisen
gemeente Zwolle

1 Algemeen

1.1 Contract

1	De gemeente Zwolle sluit een contract af voor de levering, installatie en onderhoud van audiovisuele middelen. Het contract moet inclusiviteit bevorderen door rekening te houden met de behoeften van slecht horende en slecht ziende personen.
2	Wereldwijde ontwikkelingen verwijzen naar belangrijke veranderingen en trends die zich voordoen en invloed hebben op landen, economieën, samenlevingen en het milieu. Deze ontwikkelingen kunnen verschillende domeinen bestrijken, waaronder politiek, economisch, sociaal, technologisch en ecologisch. Deze ontwikkelingen kunnen van invloed zijn op organisaties en burgers en dus ook op de Gemeente Zwolle. Mochten deze ontwikkelingen zich voordoen, moet de Opdrachtnemer hierin meebewegen.
3	De opdrachtnemer moet in staat zijn om de geleverde diensten proportioneel aan te passen aan de verminderde vierkante meters in beheer. Dit kan betekenen dat bepaalde apparatuur wordt verwijderd of dat onderhoudsfrequenties worden aangepast.
4	De opdrachtnemer moet in staat zijn om innovatieve oplossingen (bijv. andere manier van werken) te bieden die voldoen aan de functionele eisen van de gemeente Zwolle, zonder dat de vrijheid van de opdrachtnemer om met creatieve oplossingen te komen wordt ingeperkt.
5	Eventuele meegeleverde licenties dienen op naam van de opdrachtgever te worden geregistreerd, met de datum van installatie op locatie als ingangsdatum. Licenties die langer geldig zijn dan de looptijd van de raamovereenkomst (bijvoorbeeld bij aanschaf in het laatste contractjaar) blijven geldig tot na de einddatum van de contractperiode.

1.2 Prijs/ facturatie

1	De gehanteerde bruto catalogusprijzen moeten marktconform zijn (exclusief BTW) en aantoonbaar overeenkomen met gangbare marktprijzen. Gedurende de volledige contractperiode schaft de opdrachtgever via de opdrachtnemer apparatuur en installatie aan. Dit gebeurt op basis van de bruto catalogusprijzen en het vaste kortingspercentage zoals vermeld in de prijslijsten voor de verschillende merken.
2	Het budget voor vervanging en nieuwe aanschaf is indicatief en hier kunnen geen rechten aan worden ontleend. De daadwerkelijke uitgaven kunnen hoger of lager uitvallen.
3	Gedurende de contractperiode levert de opdrachtnemer apparatuur van de in de prijzenbladen genoemde merken. Hierbij wordt consistent

	dezelfde korting toegepast op de bruto catalogusprijzen (exclusief BTW), die marktconform en verifieerbaar moeten zijn.
4	Indexatie van de bruto catalogusprijzen is uitsluitend toegestaan per 1 januari van elk kalenderjaar.
5	De opdrachtnemer heeft het recht de tarieven voor AV-middelen en de uurtarieven voor installatie, storingen en onderhoud naar boven of beneden aan te passen tot een maximum conform de CBS-index consumentenprijzen (DPI), jaarlijks op 1 januari, met ingang van 1 januari 2027. De basis hiervoor vormt de stijging of daling van het DPI-indexcijfer 'Dienstenprijzen commerciële dienstverlening en transport, index 2021=100'. U kijkt hierbij in de kolom "jaarmutatie DPI" van het tweede kwartaal, in de subcategorie: 6203 Beheer van computerfaciliteiten. Zie hiervoor de volgende bron: https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/85817NED/table?dl=B70EE Eventuele prijsaanpassingen kunnen uitsluitend plaatsvinden per 1 januari, en dienen uiterlijk op 1 oktober van het voorafgaande jaar schriftelijk en gemotiveerd aan de opdrachtgever te worden gemeld. Indien geen tijdige en onderbouwde melding wordt gedaan, vervalt het recht op prijsaanpassing voor het daaropvolgende jaar. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om een prijsaanpassing gemotiveerd af te wijzen indien deze niet in overeenstemming is met de bepalingen in dit artikel.
6	De opdrachtnemer dient de opdrachtgever uiterlijk op 1 december voorafgaand aan de prijsaanpassing schriftelijk te informeren, onderbouwd met de betreffende CBS-indexcijfers.
7	Prijsstijgingen boven de CPI zijn niet toegestaan, tenzij de opdrachtgever hier vooraf schriftelijk mee instemt.
8	Bij het uitblijven van een geldige en tijdige aankondiging blijft de oorspronkelijke prijs van toepassing.
9	Facturen voor aanpassingen, uitbreidingen, jaarlijkse kosten en onderhoud dienen na oplevering te worden ingediend, mits goedgekeurd door de opdrachtgever, tenzij anders overeengekomen.
10	De Opdrachtnemer adresseert de factuur aan het algemene factuuradres van de Opdrachtgever (Digitaal). IO (nader te bepalen) Gemeente Zwolle T.a.v. Afdeling Financiën Postbus 10007 8000 GA Zwolle

11	De Opdrachtnemer verstuurt per e-mail de factuur in (niet beveiligd) pdf-formaat naar fa@zwolle.nl .
12	Op elke factuur vermeldt de Opdrachtnemer: NAW-gegevens opdrachtnemer; Factuurnummer; Kostenplaats; Totaalbedrag bestelling, met juiste specificatie BTW; Werkordernummer opdrachtgever (indien bekend) Bestelnummer; Factuurdatum; Kamer van Koophandel nummer van opdrachtnemer; Bankrekeningnummer opdrachtnemer; Btw-nummer van opdrachtnemer; SWIFT/BIC en IBAN-code van opdrachtnemer; Omschrijving geleverde dienst/product; Naam besteller; Route code; Raamovereenkomst.
13	Betaling zal plaatsvinden door de Opdrachtgever binnen 30 dagen nadat de factuur is ontvangen (na goedkeuring opdracht). Facturatie vindt plaats per kwartaal, aan het begin van de 2 maand dient de factuur te worden ingediend.

1.3

Training en samenwerking

1	De opdrachtnemer moet jaarlijks kosteloos trainingen aanbieden aan beperkt aantal gebruikers (Housekeepers ca. 6 personen) en beheerders van de apparatuur om ervoor te zorgen dat zij volledig op de hoogte zijn van de toegankelijkheidsfuncties en hoe deze te gebruiken.
2	De opdrachtnemer stelt duidelijke en toegankelijke gebruikershandleidingen in het Nederlands beschikbaar die alle medewerkers ondersteunen in het zelfstandig oplossen van basisproblemen.
3	Herhaling of aanvullende training wordt op verzoek van de opdrachtgever verzorgd bij belangrijke systeemwijzigingen of personeelwisselingen (tegen vergoeding).
4	De opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever deel te nemen aan de OneFM-keten en zich te houden aan de gezamenlijke doelstellingen van de facilitaire organisatie binnen de gemeente Zwolle.
5	De opdrachtnemer is verplicht om deel te nemen aan het Leveranciersoverleg van de Opdrachtgever. Dit overleg vindt 1 keer per jaar plaats.

1.4

Communicatie

1	Zodra de installatie is voldaan, wordt de opdrachtgever geïnformeerd over de stand van zaken en de werkzaamheden die zijn uitgevoerd.
2	Bij wijzigingen in de huidige situatie wordt er goedkeuring gevraagd bij de Opdrachtgever.
3	De Opdrachtgever wordt over lopende zaken/ innovaties geïnformeerd.
4	De Opdrachtgever eist dat er tweemaal per jaar wordt gesproken op strategisch niveau met de directeur van de Opdrachtnemer
5	De Opdrachtgever eist dat er viermaal per jaar een tactisch overleg plaatsvindt

2

Installatie en oplevering

1	Het systeem dient volledig functioneel opgeleverd te worden, waarbij rekening wordt gehouden met de functie-eisen die passen bij de betreffende ruimte.
2	Bij het ontwerp en de aanbidding van het systeem dient de inschrijver, naast het PvE, ook te voldoen aan de aanvullende documenten die als bijlage bij de aanbesteding zijn gevoegd.
3	Alle bekabeling moet standaard in het zwart worden geleverd tenzij anders is afgesproken met de Opdrachtgever.
4	De systemen moeten volledig operationeel en schadevrij worden opgeleverd, inclusief alle noodzakelijke randapparatuur en aanvullende bekabeling die nodig is voor een correcte werking.
5	Bij de oplevering dient de opdrachtnemer alle vereiste documenten en digitale bestanden (gebruikershandleiding) aan te leveren, voor overdracht aan de opdrachtgever.
6	De installatie van apparatuur aan de wanden, plafonds, vloeren en op meubilair dient in overleg met de Opdrachtgever te gaan.
7	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het afmonteren van de bekabeling, inclusief het aanbrengen van connectoren, met uitzondering van de 230V-voorzieningen, LAN-aansluitpunten en CAT6A-aansluitingen in vloerdozen en wandcontactpunten.
8	De opdrachtgever wil dat kabels in de ruimtes zoveel mogelijk uit het zicht worden gehouden. Indien nodig zal gebruik worden gemaakt van kabelslangen/ kabelkousen om de bekabeling op een nette en veilige wijze te verbergen.
9	Alle bekabeling onder de vergadertafels moet bevestigd worden, bij voorkeur via een kabelgeleiding systeem.
10	Alle kabels en aansluitpunten moeten voorzien zijn van duidelijke labels.
11	Toegang tot (communicatie)systemen en toepassingen moet worden verleend via een beveiligde authenticatieprocedure.
12	Draadloos verkeer moet worden beveiligd door middel van apparaat-authenticatie, gebruikersautorisatie en versleutelde communicatie.

13	Er dient een formele registratie- en afmeldprocedure te worden geïmplementeerd om de toewijzing en intrekking van toegangsrechten te waarborgen.
14	De toewijzing en het gebruik van speciale toegangsrechten moeten worden beperkt en gecontroleerd.
15	Beveiligde gebieden en kritische apparatuur, zowel fysiek als digitaal, moeten worden beschermd door passende toegangsmaatregelen, zodat uitsluitend bevoegd personeel toegang heeft.
16	Logbestanden van informatiebeveiligingsgebeurtenissen binnen netwerken moeten worden aangemaakt, bewaard en periodiek geëvalueerd op de ernst van de risico's.
17	De vervangende apparatuur moet schaalbaar en toekomstbestendig zijn, zodat deze geschikt blijft voor toekomstige technologieën of uitbreidingen zonder ingrijpende aanpassingen.

3

Uitvoering

1	Voor aanvang van het project draagt de projectleider van de opdrachtnemer er zorg voor dat alle betrokken medewerkers volledig worden geïnstrueerd over het project. Tijdens deze instructie worden zij geïnformeerd over de projectinhoud, geldende regels en veiligheidsvoorschriften. Daarnaast worden het systeem en de bijbehorende systeemtekeningen toegelicht, worden taakverdelingen besproken en afspraken gemaakt over kledingvoorschriften, communicatiewijze en netheid op de werkplek. Ook krijgen de medewerkers informatie over de planning en eventuele samenwerking met derden.
2	De installatiemedewerkers, programmeurs en designers van de opdrachtnemer werken onder directe begeleiding van een projectleider of meewerkend voorman die gedurende de uitvoering van een groot project dagelijks fysiek aanwezig is en fungeert als vast aanspreekpunt voor de opdrachtgever.
3	Alle medewerkers van de opdrachtnemer zijn bekend met de apparatuur die zij moeten installeren en zijn goed voorbereid op hun specifieke taken binnen het project. Zij beschikken over de benodigde kennis en vaardigheden om het systeem waarvoor zij verantwoordelijk zijn correct te installeren, in te regelen, te configureren en/of te programmeren.
4	De opdrachtnemer is in het bezit van een geldig VCA-certificaat, waarmee wordt voldaan aan de vereiste normen op het gebied van veiligheid, gezondheid en milieu.
5	Medewerkers van de opdrachtnemer, inclusief eventueel ingehuurd krachten die installatie- of bouwwerkzaamheden uitvoeren, zijn tijdens de op- en afbouw verplicht veiligheidsschoenen te dragen. Bij risico op vallende materialen is het dragen van een veiligheidshelm eveneens verplicht. Daarnaast dienen zij te allen tijde te handelen conform de

	geldende ARBO-richtlijnen. De projectleider van de opdrachtnemer ziet toe op naleving hiervan.
6	Alle communicatie door de accountmanager, sales, projectleider, administratie van de opdrachtnemer met medewerkers of bezoekers van de opdrachtgever, zowel mondeling als schriftelijk, vindt plaats in de Nederlandse taal (monteurs uitgesloten).
7	Installatie- en servicemedewerkers van de opdrachtnemer dragen representatieve bedrijfskleding die is voorzien van een duidelijk zichtbaar logo van de opdrachtnemer.

4

Raad- en TAKzaal

1	De apparatuur moet compatibel zijn met gehoorapparaten en andere luistersystemen, zoals ringleidingen en frequentiemodulatie systemen. Daarnaast moeten ondertiteling en visuele aanwijzingen beschikbaar zijn voor alle audiovisuele content.
2	De apparatuur moet voorzien zijn van spraakondersteuning en schermlezers. Er moeten ook mogelijkheden zijn voor vergroting van tekst en beelden, evenals hoog contrast instellingen
3	Afgesloten VLAN (geen verbinding met regulier Provincie netwerk)
4	Netwerk geleverd door en in beheer van ONS
5	Server hardware dient te bestaan uit gangbare componenten en dient te worden ondersteund door de leverancier.
6	Server hardware dient minstens te voldoen aan de minimale hardware vereisten van de applicatie.
7	Patching + regulier onderhoud AV-servers + netwerkcomponenten door ONS
8	Patching dient zo veel mogelijk automatisch plaats te vinden en op regelmatige basis plaats te vinden.
9	Kwetsbaarheden met een CVSS-score van 9.0 en hoger dienen binnen 24 uur verholpen te zijn.
10	Dataopslag op AV-servers conform geldende wet- en regelgeving.
11	Verbindingen van internet naar de AV-apparatuur mag slechts vanaf bekende, veilige en vooraf gedefinieerde IP's.
12	Inloggen op AV-apparatuur, zowel vanaf internet als lokaal, dient zo veilig mogelijk te gebeuren, conform geldende wet- en regelgeving.
13	Alle verkeer van en naar internet dient versleuteld te zijn.
14	Software dient te voldoen aan SSC-ONS OS vereiste van maximaal N-1. Windows Server OS heeft voorkeur.
15	Servers dienen voorzien te zijn van up-to-date antivirussoftware
16	Servers dienen zo veel mogelijk gehardend te zijn conform CIS-level 1
17	Servers dienen, indien mogelijk, dagelijks een back-up te worden gemaakt met een retentie van 60 dagen.
18	Standaard accounts op de servers dienen, zoveel mogelijk, te zijn uitgeschakeld.

19	Als er geen gebruik wordt gemaakt van multi-factor authenticatie is de wachtwoordlengte minimaal 10 posities en complex van samenstelling (complex is minimaal drie van de vier: hoofdletter, kleine letter, cijfer en teken)
20	Wachtwoorden dienen minstens iedere 90 dagen te worden gewijzigd.
21	Fysieke toegang tot AV-servers en netwerkapparatuur dient afdoende beschermd te zijn. Geldende wet- en regelgeving betreft de volgende: AVG, BIO, WBNI (toekomst), Forum standaardisatie, WCAG, Archiefwet
22	De deelnemersposten en voorzitterspost dienen te zijn voorzien van twee fysieke knoppen voor het activeren van de microfoon of andere functies, of van één multifunctionele knop met zones voor verschillende functionaliteiten. Daarnaast beschikken deze posten over een touchscreen, een geïntegreerde luidspreker, een hoofdtelefoonaansluiting en een NFC/RFID-cardreader voor identificatie en authenticatie.
23	Alle discussieposten moeten configureerbaar zijn voor gebruik als zowel deelnemerspost als voorzitterspost.
24	Het bedieningspaneel van de griffie moet een mogelijkheid hebben dat ze zelfstandig het logo of de afbeelding op het scherm kunnen aanpassen, zonder tussenkomst van de leverancier.
25	De microfoon en discussiepost dienen afdoende afgeschermd te zijn tegen storingen veroorzaakt door mobiele telefonie, zodat een storingsvrije werking te allen tijde is gewaarborgd.
26	De microfoons zijn voorzien van een LED-lichtring die de status van de vergaderpost visueel weergeeft: rood wanneer de post actief is en groen wanneer deze in de wachtrij staat.
27	De discussie-installatie dient, indien noodzakelijk voor de functionaliteit, geleverd te worden met software voor microfoonbeheer, deelnemerbeheer, displaybeheer, camera-besturing voor externe controlesystemen, en alle benodigde API's voor integratie met externe applicaties.
28	De discussie-installatie moet compatibel zijn en eenvoudig kunnen worden gekoppeld aan een vergadermanagementsysteem.
29	Het moet mogelijk zijn, al dan niet in combinatie met een externe oplossing, om een overzicht van de vergaderopstelling te verkrijgen, inclusief de microfoonstatus per vergaderpost. Er moet een actieve sprekerslijst weergegeven kunnen worden, evenals een lijst met individuele sprekerstijden, groepssprektijden en optioneel de agendapunten.
30	Elke deelnemer moet zich op iedere discussiepost kunnen aanmelden via een NFC/RFID-card, waarna zowel het discussie systeem als het vergadermanagementsysteem automatisch weet wie er spreekt.
31	De deelnemerspost moet de mogelijkheid bieden om digitaal te stemmen, met duidelijke voor- en tegenstemknoppen die vergezeld gaan van tekstweergave en kleurindicaties. Op het bedieningspaneel van de griffie wordt aangegeven of iemand gestemd heeft.

32	De basisinstelling voor digitaal stemmen is "voor" en "tegen".
33	Digitaal stemmen is uitsluitend mogelijk wanneer de ID-kaart (NFC/RFID) bevestigt dat de deelnemer geautoriseerd is om te stemmen.
34	De centrale unit van de discussie-installatie moet in staat zijn om metadata te leveren aan zowel de webcastprovider als het vergadermanagementsysteem. Dit stelt in staat om informatie te verkrijgen over wie er spreekt, de spreektijd van elke deelnemer, en de volgorde van activering van de deelnemersposten.
35	Het moet mogelijk zijn om het discussiesysteem softwarematig in te stellen zodat maximaal twee discussieposten gelijktijdig actief kunnen zijn. De voorzitter moet altijd de mogelijkheid hebben om te interrumperen.
36	De discussieposten moeten voorzien zijn van speciale aanpassingen voor slechtzienden, waaronder tastbare punten die verspreid zijn onder de knoppen.
37	De discussie-installatie wordt geleverd met NFC/RFID-kaarten.
38	Het moet mogelijk zijn om, al dan niet in combinatie met een externe oplossing, de NFC/RFID-kaarten te lezen en te programmeren, waarbij dit uitsluitend mag worden uitgevoerd door een daartoe geautoriseerd persoon.
39	Wanneer een NFC/RFID-kaart uit de paslezer (sleuf) van de vergaderpost wordt verwijderd, moet de microfoon automatisch worden uitgeschakeld.
40	De centrale unit moet ontworpen zijn voor de installatie in de huidige apparatuurkast.
41	De discussie-installatie wordt, indien nodig, geleverd met een geschikte PC inclusief de benodigde software, of de software wordt geïnstalleerd op een andere geschikte PC die tevens noodzakelijk is voor de audiovisuele installatie.
42	Het discussiesysteem moet bij het inschakelen van de stroom automatisch opstarten in een gefaseerd proces, waarbij eerst de basisfunctionaliteiten worden geladen, gevolgd door de verdere configuratie en integratie van de aanvullende systemen.
43	De discussie-installatie maakt gebruik van digitale signaalverdeling en digitale signaalverwerking.
44	De discussie-installatie levert informatie voor het camera-controlesysteem (AV-besturingssysteem), inclusief metadata over de deelnemer, zoals aanwezigheid, naam, partij, positie en, indien van toepassing, stemming.
45	Toegang tot de centrale unit van de discussie-installatie is beveiligd met een wachtwoord dat voldoet aan de volgende eisen: minimaal acht tekens, een combinatie van hoofdletters, kleine letters, cijfers en speciale tekens, en moet periodiek worden gewijzigd (bijvoorbeeld elke 90 dagen).
46	Er moet een systeem worden geïmplementeerd dat na installatie fungeert als intermediair tussen het discussiesysteem, het Raad Informatie Systeem (RIS), de webcast provider (zoals Company Webcast) en, indien nodig, het AV-control systeem. Dit systeem kan gebaseerd zijn op een

	AV-control systeem of een vergadermanagementsysteem, zoals bijvoorbeeld MVI.
47	Het systeem moet de mogelijkheid bieden om via API's informatie uit te wisselen tussen het vergadermanagementsysteem, de discussie-installatie, het Raad Informatie Systeem, het AV-control systeem en de webcast provider. Dit betreft bijvoorbeeld gegevens over vergaderdeelnemers (namen, partij, partijlogo's), metadata van vergaderingen (wie er spreekt, op welk moment en hoe lang), vergadernaam of -type, datum, agendapunten, sub-agendapunten en informatie met betrekking tot stemmingen, amendementen, moties, enzovoort.
48	Het systeem moet in staat zijn om, eventueel met behulp van een externe oplossing, een actieve sprekerslijst weer te geven. Het systeem moet de mogelijkheid bieden om een overzicht van individuele sprekerstijden weer te geven, eventueel met behulp van een externe oplossing. Daarnaast moeten ook groepsspreektijden en optioneel bijbehorende agendapunten zichtbaar kunnen zijn.
49	Er moet via internet een koppeling gerealiseerd worden tussen het vergadermanagementsysteem en het SIS-systeem.
50	De centrale van de discussie-installatie moet, eventueel in combinatie met een vergadermanagementsysteem, metadata kunnen aanleveren aan een webcastprovider, een cameraregiesysteem of een SIS-systeem. Deze metadata moet inzicht geven in wie er spreekt, de spreektijd per deelnemer en de volgorde waarin deelnemersposten zijn ingeschakeld, inclusief tijdstempels
51	Er moet een control interface aanwezig zijn tussen het vergadermanagementsysteem en het discussiesysteem.
52	Het systeem moet via een synoptische weergave van de vergaderopstelling discussieposten (microfoons) op afstand kunnen in- en uitschakelen, met visuele indicatie van de status.
53	Voorzitter/ griffier moet de microfoons kunnen bedienen via het vergadermanagementsysteem.
54	Namen van sprekers moeten aan discussieposten kunnen worden gekoppeld, ook live tijdens de vergadering.
55	Discussieposten moeten instelbaar zijn op twee modi: microfoon pas actief na inloggen met kaart én indrukken knop, of altijd actief bij indrukken knop (ongeacht login).
56	Het systeem moet via kaartlezers in discussieposten kunnen registreren wie er spreekt, met bijbehorende starttijd, eindtijd en totale spreektijd.
57	Het vergadermanagementsysteem moet eenvoudig een database kunnen vullen met sprekersnamen en bijbehorende partij.
58	Het systeem moet digitaal stemmen faciliteren, inclusief het voorbereiden, starten, stoppen en herstarten van stemmingen.
59	Stemvragen moeten vooraf kunnen worden aangemaakt én ad hoc tijdens de vergadering.

60	Stemvragen moeten vanuit het SIS-systeem geïmporteerd kunnen worden en stemresultaten moeten teruggekoppeld worden naar SIS.
61	Stemvragen en stemuitslagen moeten vanaf de technische bedienpositie en griffierspositie getoond kunnen worden op beeldschermen en in de webcast.
62	Stemmingen (voor/tegen) moeten worden uitgevoerd via het discussiesysteem. Alleen discussieposten die via een ID-pas geautoriseerd zijn, mogen worden vrijgegeven voor deelname aan de stemming.
63	Het systeem moet de uitslag van stemmingen op het scherm kunnen weergeven. De weergave moet de stem van elk raadslid (voor of tegen), het totaal aantal stemmen (voor of tegen) en het aantal stemmen per partij (voor of tegen) tonen.
64	De stemresultaten moeten opgeslagen kunnen worden als PDF en uitgeprint. Daarnaast moet het mogelijk zijn om de metadata van de stemming te delen met het SIS-systeem en de webcastprovider.
65	Het systeem moet een spreektydklok bieden. De klok moet spreektijd kunnen toewijzen aan een partij en aftellen tijdens het spreken van een lid. De spreektijd moet visueel weergegeven worden, met kleuraanduidingen uit een kleurenpalet. Als de tijd op 0.00 minuten komt, moet de klok verder aftellen in een andere kleur. Meerdere sprekers kunnen gelijktijdig spreektijd hebben, en de tijd moet aangepast kunnen worden vanaf de technische bedienpositie, zowel bij de griffie in de zaal als de positie van de griffier.
66	Het vergadermanagementsysteem en het touchpanel van het AV-controlesysteem moeten beide de mogelijkheid bieden om te kiezen voor een besloten of openbare vergadering. Deze systemen moeten gekoppeld zijn, zodat een wijziging in de ene direct zichtbaar en geactiveerd wordt in de andere. Bij een besloten vergadering moeten alle verbindingen naar buiten de raadzaal, inclusief slechthorendenvoorzieningen en de webcastencoder (beeld, geluid, metadata), worden gedeactiveerd of gemute.
67	Het systeem moet minimaal 5 verschillende voorbereide tekstschermen kunnen weergeven, zowel op de beeldschermen in de zaal als voor de webcaststream. Voorbeelden zijn: schorsing vergadering, besloten vergadering, einde vergadering met het logo van de gemeente Zwolle, enz. Daarnaast moet het mogelijk zijn om zelf eenvoudig teksten in te voeren die als scrollende tekst onderaan het scherm weergegeven kunnen worden.
68	Op dagen dat er raadsvergaderingen of commissievergaderingen plaatsvinden, worden er expliciet geen software- of firmware-updates uitgevoerd.
69	Het systeem moet worden geleverd met de optie voor een service- en onderhoudscontract (MSA) voor de software.

70	De apparatuur in de TAKzaal moet volledig 1 op 1 vervangbaar zijn, zodat bij uitval of vernieuwing van onderdelen de bestaande installaties en infrastructuur optimaal kunnen worden hergebruikt. Dit houdt in dat alle apparatuur compatibel moet zijn met de huidige systemen en verbindingen, zodat de vervangingen snel en efficiënt kunnen worden doorgevoerd zonder ingrijpende wijzigingen in de opstelling of configuratie.
71	Alle vervangende apparatuur moet compatibel zijn met de bestaande bekabeling, netwerken, en andere hardware-instellingen van de TAKzaal, zodat geen extra aanpassingen nodig zijn bij de vervanging.
72	Voor de Raadzaal moet er een integratie met Microsoft Teams gerealiseerd worden. Voor hybride vergaderingen, anders dan raadsvergaderingen, moeten deelnemers op afstand deel kunnen nemen aan de vergadering.

5

Microsoft Teams Rooms (MTR)

1	De apparatuur voor de MTR-ruimtes zal in overleg met de ICT-afdeling van de Opdrachtgever aangesloten moeten worden op het productienetwerk van de gemeente.
2	Er moet gebruik worden gemaakt van de Microsoft Teams-licentie van de Opdrachtgever. De licentie wordt geleverd door de partner SSC-Ons.
3	Er moet gebruik worden gemaakt van een aparte VLAN m.b.t. MTR die door de Opdrachtgever wordt aangedragen.
4	De Opdrachtnemer houdt een logboek bij met de inloggegevens van de MTR-accounts bij de Opdrachtnemer.

6

SLA en MJOP

1	Bij gunning van de opdracht accepteert de opdrachtnemer de bestaande AV-middelen van de aanbestedende dienst in de staat waarin deze zich op dat moment bevinden (indien van toepassing). Deze AV-middelen worden geïntegreerd in de nieuwe installaties en opgenomen in systeemtekeningen, inventarislijsten en gebruiksaanwijzingen (max 1. Gesealde A4). Deze moeten binnen minimaal 10 werkdagen aangeleverd worden. Daarnaast vallen deze middelen onder de SLA-overeenkomst.
2	De opdrachtnemer levert een gedetailleerde handleiding voor nieuwe systemen, waarin alle bedieningsfuncties worden behandeld en oplossingen worden geboden voor de meest voorkomende problemen. Deze documentatie dient meteen na oplevering digitaal beschikbaar te worden gesteld.
3	Alle systeemdokumentatie dient, binnen 5 werkdagen na oplevering, in het Nederlands of, indien niet beschikbaar, in het Engels digitaal aangeleverd te worden.

4	Er moet een mechanisme zijn voor periodieke evaluatie en feedback van gebruikers met een beperking om ervoor te zorgen dat de apparatuur blijft voldoen aan hun behoeften en om eventuele verbeteringen door te voeren.
5	De opdrachtnemer moet proactief innovatieve technologieën voorstellen die de productiviteit en samenwerking bevorderen.
6	Minimaal 1 keer per jaar wordt alle apparatuur nagelopen/getest, waarbij het functioneren wordt beoordeeld. Hieruit volgt een rapport. Het voorzien van de nieuwste systeemsoftware en firmware updates worden uitgevoerd.
7	Service en telefonische support tijdens kantoor tijden + de raadsvergadering op maandagavond. Incl. specialist of remote desktopsupport
8	Service en telefonische support 24/7 voor bijzonderheden.
9	Service en support middels service- storingsmonteur op locatie
10	Meldingen worden middels TOPdesk per mail en/of telefonisch kenbaar gemaakt bij leverancier. Hierop dient een responstijd van minimaal 4 uur (werkuren)
11	Oplostijd van melding is binnen 16 uur (werkuren). Voor de Raad- en TAKzaal dient de Opdrachtnemer 24/7 beschikbaar te zijn (zie eis 6.7)
12	Opgenomen in de SLA zitten de kosten voor het voorrijden, parkeren, arbeidsuren en klein materiaal wat vervangen dient te worden.
13	De opdrachtnemer stelt binnen drie maanden na aanvang van de overeenkomst in overleg met de opdrachtgever een Meerjarenonderhoudsplanung (MJOP) op voor de duur van ten minste acht (8) jaar, inclusief het resterende deel van het lopende jaar. Hierin is de opdrachtnemer vrij op welke manier hier invulling aan gegeven wordt.
14	De MJOP bevat een overzicht van gepland preventief onderhoud, functionele controles, updates en eventuele vervangingsmomenten van audiovisuele apparatuur.
15	De planning wordt jaarlijks herzien en geactualiseerd in overleg met de opdrachtgever.
16	De opdrachtnemer draagt zorg voor tijdige uitvoering van de onderhoudswerkzaamheden conform de planning, met minimale verstoring van gemeentelijke werkzaamheden.
17	Alle kosten die voortvloeien uit de MJOP worden vooraf inzichtelijk gemaakt en afgestemd met de opdrachtgever.
18	Opdrachtnemer biedt een <u>garantie</u> van minimaal 3 jaar voor alle producten, uitgezonderd accessoires waarvoor 1 jaar garantie geldt. De garantie is in de prijs van het product inbegrepen. De garantie vereist dat producten voldoen aan de specificaties, dat wil zeggen zonder fouten of tekortkomingen conform artikel 17 van de Algemene Inkoopvoorwaarden. Herstel van fouten of tekortkomingen vindt plaats door reparatie of vervanging. Uitgezonderd van de garantie zijn fouten of tekortkomingen te wijten aan normale slijtage of onoordeelkundig gebruik, conform artikel 17

	lid 3 van de AIV. Als Opdrachtnemer meent dat een van de situaties uit de vorige zin van toepassing is, berust de bewijslast hiertoe bij Opdrachtnemer.
--	---

7

MVOI

7.1

Klimaat

1	Opdrachtnemer zet uiterlijk vanaf 1 januari 2030 enkel zero-emissie voertuigen in bij de uitvoering van deze opdracht. Met andere woorden, alle gereden kilometers zijn zero-emissie. Inclusief voertuigen die door eventuele onderaannemers worden ingezet.
2	In het eerste contractjaar stelt Opdrachtnemer samen met Opdrachtgever een plan op om invulling te geven aan voorgaande eis. Opdrachtnemer komt met een voorstel. Het voorstel bevat minimaal: • Een overzicht van de verwachte vervoersbewegingen; • Welke stappen worden gezet; • Een planning met concrete KPI's die halfjaarlijks worden gemeten. • Minimaal één KPI ziet op het percentage van de daadwerkelijk gereden voertuigkilometers dat zero emissie is, gemeten over het voorgaande halfjaar.
3	Na goedkeuring van het plan rapporteert Opdrachtnemer minimaal 1x per 6 maanden schriftelijk over de voortgang. Waaronder een ritadministratie met daarin het percentage zero-emissie kilometers. <i>Indien gewenst door Opdrachtgever:</i> Na goedkeuring van het plan krijgt Opdrachtnemer toegang tot het registratiesysteem WIZZR. Opdrachtnemer houdt de administratie van het plan van aanpak hierin bij. In WIZZR wordt gecontroleerd of aan de verplichting wordt voldaan, correct en tijdig. De invulling wordt door Opdrachtnemer onderbouwd. Bijvoorbeeld door specificaties van de in te zetten voertuigen waaruit blijkt dat het een zero-emissie voertuig betreft. Opdrachtgever controleert deze gegevens.
5	Opdrachtnemer moet ervoor zorgen dat alle geleverde producten voldoet aan de meest recente Energy Star criteria, Deze eis is alleen van toepassing als voor de productgroep energy star criteria zijn vastgesteld. Opdrachtnemer voldoet aan deze als hij een bewijs van registratie in de Energy star database kan overleggen.
6	De opdrachtnemer moet ervoor zorgen dat alle nieuwe audiovisuele apparatuur voldoet aan technische eisen die energiebesparend werken, zoals het gebruik van sensoren die detecteren wanneer iemand de ruimte binnenkomt en de apparatuur automatisch inschakelen

7	Deze eis is van toepassing op beeldschermen (televisies, monitoren, digital signage displays). Beeldschermen schakelen, na een bepaalde tijd, automatisch uit als het product is uitgeschakeld. Het maximaal verbruik is 0.3 watt als het beeldscherm is uitgeschakeld.
---	---

7.2

Circulair

1	De opdrachtnemer moet gedetailleerde instructies voor reparatie en onderhoud van de audiovisuele middelen leveren, zodat deze eenvoudig kunnen worden gerepareerd en hergebruikt, in lijn met circulaire economie principes.
2	De opdrachtnemer moet ervoor zorgen dat ten minste 95% van de audiovisuele producten een tweede leven krijgt door hergebruik (re-use), zonder dat deze lager op de R-ladder worden geplaatst. Gemeente Zwolle mag hierin ook zelf lokale initiatieven aandragen. Voor afvoer zorgt de opdrachtnemer ervoor dat alle mogelijke opgeslagen data op de betreffende apparatuur gewist wordt.
3	De Opdrachtnemer zorgt voor afvoer van verpakkingsmaterialen en zorgt ervoor dat het gescheiden aangeboden wordt bij de afvalverwerker.

7.3

Ketenverantwoordelijkheid

1	Opdrachtnemer werkt samen met Opdrachtgever aan het tegengaan van mensenrechten-, milieu- en arbeidsrechtenschendingen.
2	Opdrachtnemer moet uiterlijk 6 maanden na startdatum van de opdracht een IMVO-beleid opstellen of aan opdrachtgever aantonen dat dit beleid al bestaat. In dit document omschrijft de opdrachtnemer wat hij van zichzelf en anderen verwacht om risico's voor mens en milieu in de waardeketen te identificeren en aan te pakken.
3	Uiterlijk 12 maanden na startdatum van de opdracht levert Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een risicoanalyse aan. Daarin neemt Opdrachtnemer het volgende op: • Een beschrijving van de waardeketen(s) van de producten en/ of diensten van het bedrijf; • Een analyse van de risico's op schending van rechten op het gebied van mens en milieu in deze waardeketens; • Inzage in de wijze waarop de opdrachtnemer deze risico's veroorzaakt, daarbij betrokken, of gelieerd is; • Een prioritering van deze risico's op basis van ernst en waarschijnlijkheid. Indien nodig, beziet opdrachtgever in overleg met relevante stakeholders welke +/- 3 risico's prioriteit moeten krijgen.
4	Uiterlijk 18 maanden na startdatum van de opdracht verstrekt Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een plan van aanpak om de risico's

	die in de risicoanalyse zijn vermeld te voorkomen, verkleinen en/of weg te nemen. In het plan van aanpak neemt de opdrachtnemer in ieder geval het volgende op: • Een overzicht en beschrijving van de inspanning die de opdrachtnemer zal leveren om de risico's binnen de waardeketen(s) van de aan de opdrachtgever geleverde producten en/of diensten te mitigeren (SMART); • Een planning ten aanzien van de maatregelen die de opdrachtnemer zal leveren. Het plan van aanpak moet inzichtelijk maken hoe de inspanningen volgens de opdrachtnemer leiden tot een concrete aanpak van de risico's die op basis van de risicoanalyse geprioriteerd zijn.
5	Tijdens de contractperiode rapporteert Opdrachtnemer jaarlijks, uiterlijk binnen 24 maanden na startdatum van de opdracht, aan Opdrachtgever over diens inzet ten aanzien van het naleven van het plan van aanpak Opdrachtnemer gebruikt de conclusies van de monitoring om het plan van aanpak te verbeteren. De rapportage aan de opdrachtgever bevat in ieder geval: • Een geüpdatete risicoanalyse; • Een beschrijving van de maatregelen die (in het jaar waarover gerapporteerd wordt) zijn genomen om risico's te verminderen en eventuele misstanden op het gebied van mensenrechten en milieu in de waardeketen te verhelpen; • Een beschrijving van de resultaten van de genomen maatregelen.

8

Wensen

	Wens	Ja/ Nee
1	De opdrachtnemer kan narrowcasting software leveren. De opdrachtgever is niet verplicht dit af te nemen bij opdrachtnemer.	
2	Opdrachtnemer dient daar waar nodig een livestream op te zetten incl. internet (voorziening faciliteren waar geen internet is)	
3	De opdrachtnemer moet binnen één jaar na de ingang van het contract een materialenpaspoort voor alle producten leveren, dat gelijkwaardig is aan een levenscyclusanalyse (LCA).	
4	De opdrachtgever wenst dat alle documenten met betrekking tot de AV-installatie digitaal worden opgeslagen bij de opdrachtnemer en beschikbaar worden gesteld in een klantenportaal Dit omvat onder andere: • Inventarislijsten;	

	• Systeemtekeningen van de audiovisuele installaties, inclusief kabelnummers; • Netwerktopologie en locaties van internettoegang; • De uitgebreide en verkorte handleidingen; • De programmering/ broncodes van het AV-controlesysteem (in digitaal formaat); • Netwerkconfiguraties; • Patchlijsten; • IP-adressen; • Configuratiebestanden van apparatuur (zoals audio DSP's, controlpanels, etc.); • Meerjarenonderhoudsplan; • Offertes; • Facturen; • Reparatie- en servicedocumenten, inclusief reparatiehistorie per apparaat (zoals beschreven in de SLA-eisen). Wijzigingen dienen doorgegeven te worden in het klantenportaal. De opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle documenten en gegevens in dit klantenportaal overdraagbaar zijn en eenvoudig kunnen worden overgezet of geconverteerd naar het systeem van de opdrachtgever of een andere partij.	
--	---	--