

Programma van eisen

U gaat onvoorwaardelijk en ondubbelzinnig akkoord met alle in dit document omschreven eisen. Gedurende de looptijd van de overeenkomst voldoet u aan deze eisen. Met uw inschrijving conformeert u zich aan alle omschreven eisen.

Algemeen

Nr. Eis

1.	Gedurende de gehele contractperiode zal de communicatie in de Nederlandse taal, in woord en geschrift, gevoerd worden. Van het personeel van de opdrachtnemer, zowel buiten als op locatie van de opdrachtgever, is altijd minstens 1 medewerker aanwezig die de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig is voor zover relevant voor de uitvoering van de onderhavige werkzaamheden.
2.	De opdrachtnemer stelt 1 vaste contactpersoon aan voor alle zaken die verband houden met de uitvoering van de overeenkomst. Deze contactpersoon blijft gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst beschikbaar.
3.	De geïmplementeerde systemen biedt, waar van toepassing, de mogelijkheid om data automatisch te verwijderen, versleutelen of anonimiseren.
4.	De opdrachtnemer is gespecialiseerd in het opzetten en uitvoeren van AV-middelen projecten (projectmatig werken).
5.	Gedurende de gehele doorlooptijd van het contract zal de behoefte en wensen doorlopend geïnventariseerd worden door de opdrachtgever. De opdrachtnemer adviseert de opdrachtgever vervolgens vanuit de marktontwikkelingen en over de wensen en behoeftes van de interne en externe klant.
6.	De opdrachtnemer zal gedurende de overeenkomst, naast het bieden van toegankelijke informatie, per kwartaal een voortgangsoverleg (tactisch) voeren met de opdrachtgever. Hierin worden telkens de metingen van de prestaties weergegeven. Deze metingen worden gepresenteerd door middel van een gedetailleerd rapportage die de onderbouwingen als bewijsstukken van de metingen/resultaten ondersteunen zoals KPI's, klachtenregistratie en behandelingen inclusief aantallen en doorlooptijd. Dit geven wij samen vorm zoals beschreven in 'contractmanagement, benoemd op pagina 13 van het aanbestedingsdocument, bij de opdracht op hoofdlijnen.
7.	De opdrachtnemer legt binnen 5 werkdagen na ingang van de overeenkomst alle overlegvormen vast en stelt een actielijst op. De verslaglegging en actielijst worden vervolgens gezamenlijk geaccordeerd door opdrachtgever en opdrachtnemer.

Leveringen

Nr. Eis

8.	De opdrachtnemer levert de apparatuur gebruiksklaar af bij de opdrachtgever, tenzij de opdrachtgever vooraf anders heeft aangegeven. Gebruiksklaar betekent dat de apparatuur direct inzetbaar is voor het beoogde doel, inclusief eventuele montage.
9.	Bij aflevering van de apparatuur stelt de opdrachtnemer een opleverdocument op als bewijs van levering. Zowel de opdrachtnemer als de opdrachtgever ondertekenen dit document.
10.	Het afleveren, plaatsen, monteren en testen van middelen op de locaties gebeurt in overleg met de coördinator servicepunt en de servicedesk. Indien middelen zonder afspraak worden aangeboden dan worden deze niet in ontvangst genomen door de opdrachtgever.
11.	Op verzoek van de opdrachtgever demonteert en verhuist de opdrachtnemer AV-middelen op basis van een offerte. Dit omvat onder andere situaties waarbij er een locatie (gemeentehuis, gemeentewerf, het Werkplein, wijkcentrum Schollevaar) verhuist naar een andere locatie.

Garantie en certificering

Nr. Eis

12.	Alle producten worden geleverd met een standaard fabrieksgarantie. Er geldt een minimale garantie van 8 jaar. Tijdens de overeengekomen garantietermijn worden geen kosten in rekening gebracht voor reparaties (binnen de voorwaarden van de garantie), service, voorrijkosten of administratie. Opdrachtnemer draagt volledige zorg voor de afhandeling van de garantie.
13.	Bij reparatie worden uitsluitend via de originele fabrikant geleverde onderdelen gebruikt met tenminste dezelfde kwaliteit en levensduur als de originele onderdelen. Na reparatie blijft de afgesproken garantietermijn ongewijzigd. Indien een onderdeel vervangen wordt, geldt voor het betreffende onderdeel de afgesproken garantie.
14.	De opdrachtnemer behoort de lopende garanties van bestaande en nieuwe AV-middelen bij de opdrachtgever af te wikkelen, waarbij de opdrachtnemer kosteloos zorg draagt voor vervangingen van het artikel zoals de garantiebepalingen op dat moment gelden.
15.	Op alle geleverde middelen is gedurende de levensduur ondersteuning mogelijk en zijn onderdelen beschikbaar.
16.	Producten (exclusief accessoires) beschikken over een actuele EPEAT Gold Rating, TCO certificaat of gelijkwaardig. In het geval dat er hergebruikte/refurbished producten worden aangeboden, moeten deze voldoen aan de EPEAT Gold Rating of TCO Certified certificaat (of vergelijkbaar) welke

	geldig was op het moment waarop desbetreffende producten op de Nederlandse markt kwamen.
17.	Apparatuur behoort te voldoen aan milieu- en duurzaamheidsnormen, zoals RoHS (Restriction of Hazardous Substances) en Energy Star-certificering voor energie-efficiëntie.

Functionele eisen

Nr. Eis

18.	Vanuit de 0-meting wordt een meerjarenplan opgesteld waarin een financiële raming is opgenomen. Deze wordt ten tijde van de werkelijke leverdatum transparant onderbouwd geactualiseerd. Bij leveringen buiten het meerjarenplan om wordt vooraf een offerte aangeleverd, die qua inhoud en prijzen overeenkomt met de in het prijzenblad gehanteerde opbouw/onderdelen.
19.	De geleverde AV-middelen die voor video conference doeleinden worden geleverd zijn geschikt en gecertificeerd voor gebruik met de meest gangbare vergadersoftware (waaronder minimaal Microsoft Teams, Pexip en Notubiz).
20.	De geleverde AV-middelen in de raadzaal, van Duvenvoordezaal, van Polanenzaal en de Naeldwijckzaal dienen naadloos samen te werken met Notubiz voor de raad- en commissievergaderingen. Daarnaast moeten deze AV-middelen flexibel en compatibel zijn met een eventuele andere toekomstige streamingservice zonder ingrijpende aanpassingen of extra kosten.
21.	Graag ontvangen we een overzicht van alle bestaande en aanvullend nieuwe geplaatste middelen per vergaderzaal. We vernemen minimaal de volgende informatie: Appraatnaam Type Merk Model Serienummer MAC adres Locatie
22.	De devices van de opdrachtgever zijn door middel van een plug & play oplossing compatible met de AV-middelen. De middelen vereisen geen installatie van apparaat-specifieke drivers of software op deze besturingssystemen. De geleverde apparatuur moet minimaal beschikken over een USB-C-aansluiting die videoweergave ondersteunt en tevens via dezelfde kabel de mogelijkheid biedt om het apparaat van stroom te voorzien en op te laden. Naast USB-C moet de apparatuur ook HDMI- en DisplayPort-ingangen ondersteunen om veelzijdige aansluiting mogelijk te maken.

23.	Switch-functionaliteit om eenvoudig tussen verschillende inputbronnen te schakelen.
24.	De componenten hebben een mogelijkheid om zich aan te passen op basis van de behoefte van de ruimte, zoals het eenvoudig vervangen van een camera- of speakerunit
25.	De AV-middelen die geplaatst worden door opdrachtgever zijn nieuw, hufterproof en geschikt voor een zakelijke omgeving.
26.	De aangeboden middelen zijn intuïtief en eenvoudig te bedienen, ook voor gebruikers zonder technische achtergrond. Een gebruiksvriendelijke interface zorgt ervoor dat medewerkers van de opdrachtgever de apparatuur snel en efficiënt kunnen instellen en gebruiken.
27.	De aansluitkabel heeft voldoende lengte om vanaf alle zitplaatsen gebruikt te kunnen worden.
28.	De opdrachtnemer herzielt en moderniseert waar noodzakelijk nodig de lopende kabels voor verbindingen tussen de computers en schermen in alle vergaderzalen op het gemeentehuis. Dit wordt meegenomen bij de 0-meting
29.	De opdrachtnemer maakt na het doorvoeren van wijzigingen nieuwe revisietekeningen.
30.	De interne en externe klanten van de opdrachtgever werken zoveel mogelijk met 'plug & play'- oplossingen, om het gebruikersgemak te vergroten.
31.	De AV-middelen en bijbehorende software zijn gebruiksvriendelijk en worden zodanig ingericht dat de kans op gebruikersfouten tot een minimum beperkt blijft.
32.	Draadloze verbindingen met de schermen in de vergaderzalen zijn het uitgangspunt. Daarnaast is een bedrade verbinding als alternatief altijd mogelijk.
33.	Op de dagen dat er raads- en commissievergaderingen zijn is een deskundige medewerker op afstand beschikbaar om eventuele storingen of calamiteiten op afstand te verhelpen. Deze ondersteuning is beschikbaar tot de raads- en commissievergaderingen zijn afgelopen. Deze vergaderingen moeten ten alle tijden doorgaan. Indien nodig kan vervangende apparatuur en ondersteuning op locatie worden ingezet. Begin van het jaar wordt het vergaderschema gedeeld. Hierop kunnen mutaties plaatsvinden afhankelijk van politieke ontwikkelingen. Deze worden dan zo spoedig mogelijk gedeeld.
34.	De opdrachtnemer biedt fysieke ondersteuning tijdens raad- en commissievergaderingen. De fysieke ondersteuning wordt, indien mogelijk, geleidelijk afgebouwd met een duidelijke overdracht van kennis aan het eigen personeel van de opdrachtgever. De opdrachtnemer beoordeelt, in samenwerking met de contractbeheerder en de coördinator van het servicepunt, of het personeel van de opdrachtgever in staat is om zelfstandig de raad- en commissievergaderingen te beheren zonder fysieke ondersteuning van de opdrachtnemer. Dit wordt meegenomen bij de nulmeting.
35.	Integratie met TOPdesk is een vereiste. De geleverde AV-middelen en bijbehorende software moeten volledig geïntegreerd kunnen worden met TOPdesk. Dit omvat minimaal:

	a. Mogelijkheid tot het monitoren van de status en het beheren van de AV-middelen via TOPdesk. b. mogelijkheid tot API koppelingen
36.	Indien het contract tussen opdrachtgever en TOPdesk beëindigd, ondersteunt de opdrachtnemer met de overstap naar een nieuwe facility management information system (FMIS) voor alle zaken met betrekking op AV-middelen.
37.	Narrowcasting is zo ingericht dat het plaatsen van content eenvoudig verloopt en niet meer dan 15 minuten kost voor een medewerker zonder IT-kennis.
38.	De technologie behoort uniform te zijn op alle locaties mits de situatie het toestaat, zodat er een uniforme werkwijze kan worden gehanteerd. De locaties zijn momenteel het gemeentehuis, de gemeentewerf, het Werkplein en wijkcentrum Schollevaar.
39.	De opdrachtnemer vermeld bij iedere offerte de verwachte levertijd. Indien de levertijd langer duurt dan 10 werkdagen wordt met opdrachtgever overlegt of hier eventueel een tussenoplossing nodig is.
40.	De opdrachtnemer garandeert dat, indien de opdrachtgever een spoedlevering wenst, de opdrachtnemer binnen twee (2) werkdagen na bestelling zal leveren op de betreffende locatie. Aan deze spoedleveringen zijn geen extra kosten verbonden, tot een maximum van twee (2) spoedleveringen per jaar.
41.	De levertijd van losse onderdelen of toebehoren mag maximaal tien (10) werkdagen zijn.
42.	De opdrachtnemer beschikt over (bij voorkeur eigen) bezorg- en ophaaldienst.
43.	De opdrachtnemer voert een DOA (dead/defect on arrival) uit op de locatie waar het apparaat geïnstalleerd moet worden. Indien het apparaat niet door de DOA test komt, wordt het apparaat niet door de opdrachtgever geaccepteerd en vindt er dus geen eigendomsoverdracht plaats.
44.	In het geval van een Dead On Arrival (DOA) wordt uiterlijk de volgende werkdag een (tijdelijke) oplossing voorgesteld. Kosten voor vervang/tijdelijke oplossing zijn voor de opdrachtnemer, tenzij opdrachtgever dit veroorzaakt heeft.
45.	De opstelling, plaatsing, aansluiting en bevestiging van de relevante installatieonderdelen zijn zo uitgevoerd dat deze goed en veilig bereikbaar zijn voor bediening, regeling, controle, onderhoud, reiniging en herstel. Daarnaast zijn de onderdelen eenvoudig te vervangen.
46.	De opdrachtnemer geeft na levering en installatie kosteloos een korte instructie/ training over de werking van de aangeschafte AV-middelen aan de coördinator servicepunt.
47.	De opdrachtnemer neemt alle, nieuwe en bestaande, AV-middelen bij de opdrachtgever volledig in correctief onderhoud, daarbij rekening houdend met de aanwezige software.
48.	De opdrachtnemer beschikt voor het oplossen van verstoringen over (uitgezonderd voor raads- en commissievergaderingen):

	- een Remote storingsafhandeling van maandag tot en met vrijdag van 08.00 uur tot 18.00 uur; - Dezelfde dag storingsafhandeling op locatie van maandag tot en met vrijdag van 08.00 tot 18.00 uur; - Bruikleen op basis van functioneel herstel; - Telefonische ondersteuning beschikbaar van 08.00 uur tot 18.00 uur; - Duidelijke escalatieprocedure - Reactietijd binnen één (1) uur na binnenkomst van de melding tussen 08.00 uur tot 18.00 uur
49.	Opdrachtnemer hanteert de volgende SLA categorieën C1/C2/C3 (reactie- en oplostermijnen). Reactietijden: De reactietijd betref het tijdsbestek waarbinnen door opdrachtnemer een ontvangstmelding en actie/oplossing wordt aangegeven. Oplostijden: De oplostijd betreft de totale tijd dat verstrijkt voor het weer in goede, volledige staat terugbrengen van de betreffende AV-middel(en). Indien het oplossen van de melding niet mogelijk is door redenen buiten macht van de opdrachtnemer zoals langere levertijden, is de opdrachtnemer verplicht om dit zo spoedig mogelijk terug te koppelen aan de opdrachtgever. Samen met de opdrachtnemer en de opdrachtgever wordt gekeken voor een alternatieve (tijdelijke) oplossing. Deze tijdelijke oplossing verzorgt minimaal het functioneel herstellen van de betreffende AV-middel(en).Vanaf het moment dat de opdrachtnemer bevestigt de melding in goede orde te hebben ontvangen van de opdrachtgever, zowel telefonisch als via TOPdesk is de maximale oplossingstijd, tenzij anders afgestemd tussen opdrachtnemer en opdrachtgever. Reactie- en oplostermijnen per categorie: C1 is een <u>spoed</u> melding. - Reactietijd: binnen één (1) uur na binnenkomst van de melding tussen 08.00 uur tot 18.00 uur - Hersteltermijn: Binnen zes (6) werkuren van maandag tot en met vrijdag van 08.00 uur tot 18.00 uur; C2 is een <u>urgente</u> melding. - Reactietijd binnen drie (3) uur na binnenkomst van de melding tussen 08.00 uur tot 18.00 uur. - Binnen twee (2) werkdagen van maandag tot en met vrijdag van 08.00 uur tot 18.00 uur; C3 is een <u>niet-urgente</u> melding. - Reactietijd binnen vijf (5) uur na binnenkomst van de melding tussen 08.00 uur tot 18.00 uur - Binnen vijf (5) werkdagen van maandag tot en met vrijdag van 08.00 uur tot 18.00 uur
50.	Na het toepassen van een tijdelijke of alternatieve oplossing brengt de opdrachtnemer binnen 5 werkdagen een offerte uit voor de te vervangen middelen.

51.	De opdrachtgever heeft de mogelijkheid om op basis van een offerte AV-middelen te huren, bijvoorbeeld door tijdelijke inzet bij evenementen. De opdrachtnemer zorgt voor levering en ophalen van de AV-middelen op de locaties die de opdrachtgever aangeeft.
52.	Op verzoek van de opdrachtgever verzorgt de opdrachtnemer een workshop of producttraining voor de geleverde AV-middelen, op een nader te bepalen locatie.

Duurzaamheid

Nr. Eis

53.	Apparatuur is, passend bij de huidige normen, energiezuinig en waar passen voorzien van automatische uitschakeling wanneer deze niet wordt gebruikt.
54.	Leverancier biedt een recyclingprogramma voor apparatuur aan het einde van de levensduur.
55.	De opdrachtnemer registreert zich binnen 2 maanden na de ingang van de overeenkomst bij EcoVadis, heeft de questionnaire van EcoVadis ingevuld, de questionnaire gedeeld met EcoVadis en de opdrachtgever inzicht gegeven in de EcoVadis Scorecard van de opdrachtnemer. De opdrachtnemer mag hiervoor ook gebruik maken van de EcoVadis registratie en scores van haar moedermaatschappij. De kosten voor registratie en beoordeling van de eigen onderneming worden gedragen door de opdrachtnemer.
56.	Minimale EcoVadis score 'Good' of gelijkwaardig tijdens de gehele looptijd van het contract tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. Indien gebruik gemaakt wordt van diensten van onderaannemers, dan beschikken de desbetreffende onderaannemers binnen uiterlijk zesendertig (36) maanden na ingangsdatum van de overeenkomst over een EcoVadis score van 'Good' of hoger.
57.	Beeldschermen inclusief televisies, monitoren en digital signage schermen dienen minimaal te voldoen aan onderstaande energielabel: - Beeldscherm 21"-24,5": minimaal Energielabel D; - Beeldscherm 24,6"-27,9": minimaal Energielabel E; - Beeldscherm 28"-30": minimaal Energielabel E; - Beeldscherm 30,1"-32": minimaal Energielabel F; - Beeldscherm 32,1"-43": minimaal Energielabel G; - Beeldscherm 43,1"- 55": minimaal Energielabel G; - Beeldscherm 55"- 70": minimaal Energielabel F; - Beeldscherm 70.1" - < 98": minimaal Energielabel F; - Beeldscherm > 98": minimaal Energielabel G. Indien beeldschermen over een geïntegreerde port-replicator beschikken mag het energielabel één trede lager zijn.

	De hoogte van de vermelde energie-efficiency klasse kan in overleg worden herzien gedurende de looptijd van de overeenkomst, dit ter beoordeling van de opdrachtgever.
58.	De projectoren en presentatieborden schakelen na maximaal 15 minuten inactiviteit automatisch in slaapstand. Met slaapstand wordt bedoeld: toestand waarbij de apparatuur is aangesloten op het elektriciteitsnet en afhankelijk is van de energietoevoer van het elektriciteitsnet om naar behoren te functioneren en uitsluitend de volgende functies biedt, die voor onbepaalde tijd kunnen voortduren: reactiveringsfunctie, of reactiveringsfunctie met slechts een indicatie van de ingeschakelde reactiveringsfunctie, en/of informatie- of statusweergave.
59.	Audiovisuele apparatuur reserveonderdelen zijn minimaal vijf (5) jaar verkrijgbaar en voor beeldschermen minimaal zeven (7) jaar. De opdrachtnemer waarborgt en garandeert dat reserve onderdelen (kritieke componenten) en vervangingsonderdelen tot ten minste vijf (5) jaar na stopzetten van de productie verkrijgbaar zullen zijn. Als binnen deze periode van vijf (5) jaar geen fabrieksnieuwe onderdelen meer beschikbaar zijn, gebruikt de opdrachtnemer refurbished OEM-onderdelen. De opdrachtnemer voert alle refurbishing en remarketing uit volgens de richtlijnen van de fabrikant. Voor beeldschermen geldt dat reserve onderdelen tot ten minste zeven (7) jaar nadat de laatste unit van een bepaald model in de handel gebracht is verkrijgbaar zullen zijn. Dit criterium voor beeldschermen is gebaseerd op "ecodesign verordening EU 2019/2021, Bijlage II, punt 5 en verordening (EU) 2021/341 van 23 februari 2021.
60.	De producten mogen geen cadmium, kwik, lood en zeswaardig chroom bevatten. Vrijstellingen gelden volgens de EU-richtlijn 2011/65/EU (RoHS) en de ondersteunende documenten, behalve dat kwik in lampen/lcd-schermen niet is toegestaan. De maximale concentratiewaarden die worden getolereerd in homogene materialen zijn (in gewichtsprocenten): 0,01% voor cadmium, 0,1% voor kwik, 0,1% voor lood en 0,1% voor zeswaardig chroom volgens EU RoHS-richtlijn (2011/65/EU bijlage II) en de ondersteunende documenten. De grenswaarde voor batterijen bedraagt 0,0005% voor kwik, 0,002% voor cadmium en 0,004% lood per vermeld onderdeel, volgens EU-richtlijn 2006/66/EG

ICT gerelateerde-eisen

Nr. Eis

61.	Indien het aansturen van de AV-middelen vanaf een werkplek nodig is, voert de opdrachtnemer de bijbehorende applicaties zoals software, drivers en programma's te
-----	---

	installeren kunnen worden op een beheerde werkplek binnen op locatie van de opdrachtgever.
62.	Identificatie op het netwerk gebeurt middels het 802.1x protocol in combinatie met certificaten.
63.	De opdrachtnemer voert bij de start van het contract een nulmeting uit en rapporteert dit middels een rapportage naar de opdrachtgever.
64.	De opdrachtnemer neemt het beheer en onderhoud van de al bestaande AV-middelen van de opdrachtgever over.
65.	De opdrachtnemer is in staat om trainingen te geven over de werking van de AV-middelen en technologie aan facilitaire medewerkers.
66.	De Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) stelt richtlijnen op voor de beveiliging van informatie en IT-systemen binnen overheidsorganisaties. Hoewel de BIO geen specifieke eisen formuleert voor audiovisuele (AV) middelen, zijn de algemene beveiligingsprincipes ook van toepassing op deze apparatuur.
67.	De geleverde apparatuur voldoet aan de geldende ISO-normen die van toepassing zijn op AV en IoT.
68.	Apparatuur met een microfoonfunctie is voorzien van echo- en ruisonderdrukking, om de geluidskwaliteit tijdens presentaties of vergaderingen te verbeteren.
69.	De apparatuur detecteert en configureert ingangen automatisch, zodat apparaten direct en zonder technische instellingen kunnen worden aangesloten en gebruikt.
70.	Alle communicatie met de apparatuur is versleuteld (TLS 1.2 of hoger) om afluisteren te voorkomen.
71.	De oplossing is interoperabel zijn met populaire besturingssystemen zoals Windows, macOS, en Linux zonder de noodzaak van speciale drivers.
72.	De leverancier behoort regelmatig firmware-updates te bieden die eenvoudig geïnstalleerd kunnen worden, inclusief beveiligingspatches.
73.	De apparatuur ondersteunt automatische updates of updates op afstand, zodat het up-to-date houden eenvoudig verloopt.
74.	De apparatuur is modulair opgebouwd, zodat componenten eenvoudig kunnen worden vervangen of geüpgraded.
75.	De apparatuur is compatibel met zowel bedrade als draadloze netwerken en ondersteunt Wi-Fi 6 voor optimale netwerkprestaties.
76.	De apparatuur behoort de mogelijkheid te bieden om op afstand te worden beheerd en geïntegreerd te worden in bestaande netwerkbeheerplatformen voor eenvoudige monitoring en updates.
77.	Apparatuur met interne opslag behoort gegevens op schijven te versleutelen om onbevoegde toegang tot opgeslagen informatie te voorkomen.
78.	De apparatuur beschikt over een veilige verwijderoptie waarmee alle data permanent wordt gewist voordat deze wordt hergebruikt of weggegooid.

79.	Indien medewerkers van inschrijver inloggen op geleverde apparatuur gebeurd die via de huidige Microsoft standaard(Open-ID).
80.	Wanneer beheer op afstand wordt toegepast, maakt de opdrachtnemer verbinding via een beveiligde VPN-verbinding voor toegang tot systemen. De VPN ondersteunt ten minste AES-256-encryptie en is uitsluitend toegankelijk vanaf vooraf goedgekeurde IP-adressen.
81.	De opdrachtnemer zorgt ervoor dat nieuw geleverde apparatuur voorzien is van de meest actuele versie van de firmware.
82.	Alle aangeboden AV-middelen moeten gecertificeerd zijn voor Microsoft Teams om optimale compatibiliteit en ondersteuning te garanderen binnen het Microsoft 365-landschap.