



**Programma van Eisen**  
**Openbare Europese aanbesteding audiovisuele middelen**

Versienummer 1  
Datum: 10 juni 2025

# Inhoudsopgave

<b>Inhoudsopgave</b>	<b>2</b>
<b>Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>1. Begrippenlijst</b>	<b>4</b>
<b>2. Programma van Eisen</b>	<b>5</b>
2.1 Algemene eisen (AE)	5
2.2 Bestelproces (BP)	6
2.3 Levering en installatie (LI)	6
2.4 Onderhoud en Ondersteuning (OO)	8
2.5 Kernassortiment (KA)	9
2.6 Advies (AD)	10
2.7 Duurzaamheid (DH)	10
2.8 Informatieveiligheid (VH)	11
2.9 levenscyclusbeheer (LB)	11

## Inleiding

Voor de Europese aanbesteding van audiovisuele middelen (AV-middelen) voor de gemeente Nijmegen (GN) zijn aanbestedingsdocumenten opgesteld.

Een belangrijk onderdeel hiervan is het Programma van Eisen, met bijlagen waarin de eisen voor zowel het aan te schaffen product als het onderhoudscontract zijn beschreven. Het betreft dus een combinatie van de levering van nieuwe producten en de bijbehorende onderhoudsdiensten. Het onderhoudscontract geldt daarnaast ook voor de huidige producten die al aanwezig zijn, zodat deze eveneens worden gedekt door het onderhoudsprogramma.

Aanbestedende dienst stelt de volgende eisen conform het beschrevene in de Aanbestedingsstukken. Indien niet onvoorwaardelijk kan worden voldaan aan het Programma van Eisen, zal Aanbestedende dienst de Inschrijving terzijde leggen en de betreffende Ondernemer uitsluiten van verdere deelname.

# 1. Begrippenlijst

In dit hoofdstuk worden de begrippen met een beginhoofdletter en de gebruikte afkortingen toegelicht. Dit is een aanvulling op de definities uit de Aanbestedingsleidraad.

Productmanager	Medewerker van de gemeente Nijmegen die verantwoordelijk is voor de centraal belegde contracten.
Duurzaamheid	Duurzaamheid binnen een overheidscontract betekent dat er rekening wordt gehouden met het milieu, sociale verantwoordelijkheid en economische haalbaarheid bij de uitvoering van het contract.
ERPx	ERPx is ons softwareplatform dat ons helpt bij het beheren van onze bedrijfsprocessen, zoals de financiën.
Hybride overleg	Een hybride overleg is een vergadering waarbij deelnemers zowel fysiek aanwezig zijn als via digitale middelen deelnemen.
Narrowcasting	Narrowcasting is het digitaal uitzenden van informatie naar specifieke schermen op verschillende locaties, zoals in kantoren of openbare ruimtes, om doelgerichte boodschappen te delen.
SLA	Een SLA (Service Level Agreement) is een contract waarin afspraken worden gemaakt over de te leveren diensten, de verwachte prestaties en de verantwoordelijkheden van beide partijen.
PVE	Een PVE (Programma van Eisen) is een document waarin de specifieke eisen en wensen voor een project of product worden vastgelegd, zodat alle betrokkenen weten wat er geleverd moet worden.
AV-middelen	De afkorting AV-middelen staat voor audiovisuele middelen, die bestaan uit technologieën zoals beeld- en geluidsapparatuur voor communicatie en presentatie.
A-merk	Een A-merk bij audiovisuele middelen is een merk dat bekend staat om zijn hoge kwaliteit, betrouwbaarheid en innovaties op het gebied van technologie.
Responsetijd	De responsetijd is de tijd die verstrijkt tussen het moment van een verzoek of probleem en de reactie of oplossing van de betrokken partij.
DOA	Dead On Arrival (DOA) check. Dit betekent dat de opdrachtnemer controleert of de geleverde producten bij ontvangst al defect of niet werkend zijn, zodat ze snel kunnen worden geretourneerd of vervangen.
Data wiping	(ook wel "data wissen" genoemd) is het proces waarbij alle gegevens op een opslagapparaat (zoals een harde schijf, SSD, of USB-stick) op een veilige manier worden verwijderd, zodat deze niet meer hersteld kunnen worden. Dit gebeurt door de gegevens meerdere keren te overschrijven met willekeurige data, zodat het oorspronkelijke materiaal onherstelbaar wordt. Dit proces wordt vaak gebruikt om gevoelige informatie te beschermen voordat het apparaat wordt weggegooid, verkocht of gerecycled.
Dienstpanden	Dit zijn alle kantoorgebouwen van de gemeente Nijmegen waaronder het Stadhuis, de Mariënbeurs, het Regionaal Archief en de Nieuw Dukenburgseweg.

## 2. Programma van Eisen

### 2.1 Algemene eisen (AE)

AE1	U bent in staat om de gevraagde werkzaamheden uit te voeren zoals beschreven in de inschrijvingsleidraad en de daarbij behorende bijlagen.
AE2	Namens uw organisatie moet u een vast aanspreekpunt aanwijzen voor de aanbestedende dienst tijdens de uitvoering van de opdracht. Ook moet u een vervangend aanspreekpunt aanwijzen voor het geval het eerste aanspreekpunt niet beschikbaar is.
AE3	De opdrachtnemer zorgt voor een centraal aanspreekpunt, ongeacht of hij wel of niet gebruik heeft gemaakt van onderaanneming.
AE4	De opdrachtnemer voert opdrachten uit op locaties die door de opdrachtgever zijn aangewezen. Dit geldt voor zowel de huidige locaties, zoals vermeld in de inschrijvingsleidraad als voor toekomstige locaties waar mogelijk nieuwe AV-middelen van de opdrachtgever worden geplaatst.
AE5	Als de opdrachtgever vindt dat een medewerker van de opdrachtnemer niet voldoende gekwalificeerd is, heeft de opdrachtgever het recht om de medewerker af te wijzen en de werkzaamheden door een andere medewerker van de opdrachtnemer te laten doen. De opdrachtgever bespreekt dit eerst met de opdrachtnemer.
AE6	De inschrijver moet door de fabrikant van de geleverde AV-middelen gemachtigd zijn om de installatie en het onderhoud uit te voeren.
AE7	In de afgesproken prijsstelling(en) en opslagpercentages moeten alle kosten zijn inbegrepen, zoals bijvoorbeeld (maar niet alleen) voorrijkosten, transportkosten, reistijd, rapportages, veiligheidsmiddelen, gereedschap, bedrijfskleding en periodiek overleg.
AE8	De opdrachtnemer zorgt ervoor dat de door hem geleverde AV-middelen voldoen aan de wettelijke regels en voorzien zijn van een CE-keurmerk en de benodigde documentatie voor de keuringen volgens de geldende NEN-normen.
AE09	Medewerkers van de opdrachtnemer dragen bedrijfskleding die duidelijk herkenbaar is, met de bedrijfsnaam van de opdrachtnemer erop.
AE10	Op verzoek van de opdrachtgever zal de opdrachtnemer eindgebruikers en ondersteuners de nodige instructies en trainingen geven.
AE11	Medewerkers van de opdrachtnemer houden zich aan de algemene leef- en gedragsregels van de opdrachtgever en, als die er zijn, aan de specifieke regels voor het gebouw.
AE12	Tijdens het uitvoeren van werkzaamheden op de locaties van de opdrachtgever, volgen medewerkers van de opdrachtnemer altijd de aanwijzingen en instructies van bevoegd personeel van de opdrachtgever.
AE13	De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de werkzaamheden en geleverde producten uit een Nadere Overeenkomst op elk moment te controleren op uitvoering en kwaliteit. Als blijkt dat de werkzaamheden niet volgens afspraak of de afgesproken normen worden uitgevoerd, kan de opdrachtgever aanwijzingen geven en afspraken maken om de uitvoering alsnog correct af te ronden, voor rekening van de opdrachtnemer.

## 2.2 Bestelproces (BP)

BP1	Offertes kunnen alleen worden aangevraagd door bevoegde medewerkers van de opdrachtgever, zoals Productmanagers, Servicemanagers, Teamleiders of managers van de afdeling Facilitaire zaken en teamleider VSA of manager VSA. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het controleren of de aanvraag wordt gedaan door een bevoegde medewerker.
BP2	Als de opdrachtgever daarom vraagt, zal de opdrachtnemer de offertes binnen 5 werkdagen voor het kernassortiment en binnen 2 weken voor producten buiten het kernassortiment verstrekken.
BP3	Offertes van Opdrachtnemer hebben een geldigheidsduur van minimaal 30 kalenderdagen.
BP4	Offertes dienen per e-mail te worden aangeboden aan Opdrachtgever.
BP5	De opdrachtnemer dient aan te tonen dat de gehanteerde tarieven marktconform zijn.
BP6	Als de opdrachtnemer niet in staat is om marktconforme tarieven aan te bieden, heeft de opdrachtgever het recht om de opdracht elders te vergelijken en in te kopen.
BP7	Als de opdrachtgever vindt dat het door de opdrachtnemer aangeboden AV-middel niet voldoet aan de eisen, krijgt de opdrachtnemer de kans een alternatief aan te bieden. Voldoet dit alternatief ook niet, dan mag de opdrachtgever het AV-middel bij een derde partij kopen
BP8	De opdrachtnemer stuurt binnen 2 werkdagen na een bestelling een digitale orderbevestiging naar de persoon die de bestelling heeft geplaatst bij de opdrachtgever.
BP9	Als er verschillen zijn tussen de ontvangen order en de situatie die de opdrachtnemer op locatie aantreft, moet dit direct per e-mail aan de opdrachtgever worden gemeld.

## 2.3 Levering en installatie (LI)

LI1	Voor de installatie en het onderhoud van de AV-middelen zal de opdrachtnemer zich melden bij een contactpersoon van de opdrachtgever.
LI2	Na de installatie van de AV-middelen meldt de opdrachtnemer zich bij de bevoegde contactpersoon van de opdrachtgever. Samen worden de uitgevoerde werkzaamheden gecontroleerd en besproken. De installatie kan pas gefactureerd worden nadat de bevoegde contactpersoon akkoord heeft gegeven.
LI3	De opdrachtnemer voert een acceptatietest uit nadat de middelen zijn geleverd en geïnstalleerd. Deze test controleert of alles werkt zoals afgesproken en of de middelen voldoen aan de gestelde eisen.
LI4	Uitbreidingen van bestaande installaties en de aanleg van nieuwe installaties moeten op de juiste en veilige manier worden uitgevoerd, volgens de geldende normen en voorschriften.
LI5	Zonder schriftelijke toestemming van de opdrachtgever mag de opdrachtnemer geen aanpassingen aan de gebouwinstallaties doen
LI6	Installatiewerkzaamheden en het in bedrijf stellen van AV-middelen dient te worden uitgevoerd conform de daaraan gestelde eisen van de fabrikant.

LI7	De werkzaamheden moeten worden uitgevoerd met geschikt gereedschap en meet- en regelapparatuur. Deze apparatuur moet gekeurd en gecertificeerd zijn.
LI8	Verspannende werkzaamheden zoals boren, hakken, slijpen en zagen worden in overleg met de opdrachtgever uitgevoerd. Deze werkzaamheden vinden bij voorkeur buiten de apparatuurruimtes plaats. Als ze toch in de apparatuurruimte moeten worden uitgevoerd, moeten er beschermende maatregelen getroffen worden, zoals het afdekken van apparatuur, meubilair en het schoon achterlaten van de ruimte.
LI9	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het plaatsen en aansluiten van de apparatuur op het netwerk van de opdrachtgever (indien van toepassing). Als de opdrachtnemer hulp van de opdrachtgever nodig heeft, neemt hij contact op met de juiste contactpersoon of afdeling.
LI10	Opdrachtnemer levert AV-middelen gebruiksklaar op.
LI11	De installatie van AV-apparatuur, materialen en software moet zo worden uitgevoerd dat er geen storingen ontstaan in de geïnstalleerde AV-installatie of in andere apparatuur in de omgeving.
LI12	Bij het installeren en in gebruik nemen van de apparatuur door de opdrachtnemer moet de unieke identificatiecode (E-codering) volgens de specificaties van de opdrachtgever op de apparatuur worden aangebracht, bijvoorbeeld met een sticker.
LI13	Alle te leveren middelen zijn geschikt voor de Nederlandse markt en hebben Nederlandstalige software en handleidingen.
LI14	De opdrachtnemer verwijdert oude bekabeling die niet meer in gebruik is bij een nieuwe of aangepaste installatie en zorgt voor de afvoer ervan.
LI15	De opdrachtnemer zorgt ervoor dat de ruimtes van de opdrachtgever schoon worden achtergelaten en is zelf verantwoordelijk voor het duurzaam afvoeren van verpakkings- en restmateriaal, voor de oplevering.
LI16	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opstellen en bijhouden van een duidelijke inventarisatielijst van de geleverde producten. Deze lijst moet minimaal voorzien zijn van de volgende punten: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Modelnaam: De naam van het apparaat of systeem.</li> <li>- Labelnummer/code: Het unieke nummer of de code die aan het apparaat is toegewezen.</li> <li>- Serienummer: Het specifieke nummer dat ieder apparaat identificeert.</li> <li>- Fabrikant: De naam van het bedrijf dat het apparaat heeft gemaakt.</li> <li>- Type: Het type of de variant van het apparaat.</li> <li>- Leverdatum: De datum waarop het apparaat is geleverd.</li> <li>- Locatie: De plek waar het apparaat zich bevindt.</li> <li>- Ruimte(nummer): Het specifieke nummer van de ruimte waar het apparaat is geplaatst.</li> <li>- Inkoopordernummer: Het nummer van de inkooporder voor het apparaat.</li> <li>- Kosten: De aanschafkosten van het apparaat.</li> <li>- Garantietermijn: De periode waarin het apparaat onder garantie valt.</li> <li>- MAC-adres: Indien van toepassing</li> </ul>

LI17	De opdrachtnemer moet de opdrachtgever altijd kunnen voorzien van een actuele inventarisatielijst in een algemeen toegankelijk bestandsformaat. Deze lijst bevat alle gegevens als beschreven in punt LI17.
LI18	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uitvoeren van een Dead On Arrival (DOA) check. Dit betekent dat de opdrachtnemer controleert of de geleverde producten bij ontvangst al defect of niet werkend zijn, zodat ze snel kunnen worden geretourneerd of vervangen.
LI19	Als een DOA wordt vastgesteld, heeft de opdrachtgever het recht om de AV-middelen kosteloos terug te sturen naar de opdrachtnemer. Na melding van de DOA zorgt de opdrachtnemer voor een oplossing, bijvoorbeeld door het defecte AV-middel te repareren of het te vervangen door een gelijkwaardig product.
LI20	De opdrachtnemer biedt een garantie van minimaal 6 maanden na de oplevering en het afronden van de openstaande punten, die door beide partijen zijn goedgekeurd.
LI21	Meer- of minderwerk mag alleen worden uitgevoerd en gefactureerd als de opdrachtgever toestemming heeft gegeven.
LI22	Een project moet bij de afgesproken opleverdatum volledig functioneel zijn en werken zoals bedoeld. Als het project niet op tijd kan worden opgeleverd, moet de opdrachtnemer een tijdelijke alternatieve oplossing aanbieden die door de opdrachtgever wordt goedgekeurd
LI23	De opdrachtgever heeft het recht om een onafhankelijke derde partij in te schakelen om de metingen van de acceptatietest te controleren. De planning van deze toetsing wordt in overleg met de opdrachtnemer bepaald.
LI24	Zes (6) maanden voor het einde van de overeenkomst wordt er een exitovereenkomst afgesproken. In deze overeenkomst worden belangrijke details voor de afsluiting en overdracht van taken tussen de opdrachtnemer en opdrachtgever besproken en afgestemd.

## 2.4 Onderhoud en Ondersteuning (OO)

OG1	Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat zij proactieve ondersteuning biedt, zoals het monitoren van AV-middelen.
OG2	De opdrachtnemer is bereid om supportmedewerkers telefonisch of schriftelijk te helpen. In sommige gevallen kan de supportmedewerker van de opdrachtgever een spoedoverleg aanvragen. De oplostijd voor een 1e lijns storing is binnen 4 uur, en voor een 2e lijns storing is de oplostijd binnen 24 uur.
OG3	Op alle AV-hardware geldt de fabrieksgarantie volgens de Europese regelgeving.
OG4	De opdrachtnemer zorgt voor de reparatie van alle defecte AV-hardware die bij de opdrachtgever aanwezig is, ook als de hardware niet bij de opdrachtnemer is gekocht.
OG5	Tijdens de fabrieksgarantie zorgt de opdrachtnemer ervoor dat de AV-hardware goed werkt. Als de hardware binnen de garantieperiode niet goed werkt, betaalt de opdrachtnemer alle kosten voor de reparatie of vervanging.
OG6	Als het gaat om een reparatie van AV-hardware die buiten de garantie valt, moeten de kosten eerst ter goedkeuring aan de opdrachtgever worden voorgelegd.

OG7	Als het niet mogelijk is om de AV-hardware te repareren, zorgt de opdrachtnemer voor een vervangend apparaat dat minstens even goed is, binnen de afgesproken tijd.
OG8	De opdrachtnemer zorgt ervoor dat de software en beveiligingsupdates op de AV-middelen van de opdrachtgever goed blijven werken en voert het onderhoud uit.
OG9	Als er reparaties nodig zijn voor de AV-middelen van de opdrachtgever die niet onder de (fabrieke)garantie vallen, zal de opdrachtnemer een offerte geven. Deze offerte bevat een duidelijke uitleg van de verwachte werkzaamheden en de kosten.
OG10	Het onderhoud van de AV-apparatuur, materialen en software moet worden uitgevoerd volgens de eisen die de fabrikant heeft gesteld.
OG11	Onderhoud moet voldoen aan de relevante wet- en regelgeving, en aan de normen en voorschriften die in de bijlage van de inschrijvingsleidraad zijn opgenomen. Tussen opdrachtgever en opdrachtnemer kan een andere afspraak worden gemaakt.
OG12	Preventief onderhoud is een standaard onderdeel van de dienstverlening en omvat onder andere: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jaarlijks stelt de opdrachtnemer een onderhoudsplan voor preventief onderhoud op en stemt dit af met de opdrachtgever.</li> <li>• Het schoonmaken van filters en het optische systeem in LCD-projectoren;</li> <li>• Het controleren van randapparatuur zoals displays, camera's, microfoons, en andere apparatuur;</li> <li>• Het controleren van aansluitpunten en bekabeling;</li> <li>• Het controleren van besturingssystemen en functionele installaties;</li> <li>• Het controleren van de firmware, het besturingssysteem (OS) en beveiligingsupdates, en indien nodig, het bijwerken hiervan;</li> <li>• Het doorvoeren van aanpassingen in firmware of software om de gebruikerszekerheid te vergroten;</li> <li>• Het terugplaatsen van de projector, controleren van functies, en het uitlijnen en afstellen van de projector;</li> <li>• Het controleren op mechanische defecten aan de audiovisuele apparatuur en het repareren daarvan indien nodig;</li> <li>• Na het preventieve onderhoud maakt de opdrachtnemer een schriftelijk rapport van de bevindingen en deelt dit met de opdrachtgever;</li> </ul>
OG13	Indien het onderhoud niet meer rendabel is, bijvoorbeeld wanneer de kosten voor reparatie of het doorvoeren van onderhoud hoger zijn dan de aanschaf van nieuwe apparatuur, heeft de opdrachtgever het recht om de apparatuur te vervangen en een alternatief plan voor onderhoud af te spreken.

## 2.5 Kernassortiment (KA)

KA1	De opdrachtnemer levert altijd A-merk AV-middelen die voldoen aan de geldende wet- en regelgeving.
-----	--

KA2	De opdrachtnemer biedt AV-middelen van minimaal dezelfde kwaliteit als de huidige apparatuur (Zie van de opdrachtgever en kan, op verzoek, ook specifieke AV-middelen buiten het Kernassortiment leveren.
KA3	De opdrachtnemer levert een bestellijst met daarin een selectie van AV-middelen die samen voldoen aan de relevante wet- en regelgeving voor audiovisuele apparatuur. Deze lijst bevat een kernassortiment van producten die geschikt zijn voor de specifieke eisen en normen die voor AV-middelen gelden.
KA4	De opdrachtgever stelt een offerte op, op basis van het Kernassortiment van AV-middelen. Afwijkingen van dit assortiment zijn mogelijk, maar alleen als de opdrachtgever ermee akkoord gaat. De opdrachtnemer zorgt ervoor dat bestellingen buiten het Kernassortiment niet worden geaccepteerd, maar eerst aan de opdrachtgever worden voorgelegd ter goedkeuring.
KA5	Het Kernassortiment wordt elk jaar beoordeeld door de opdrachtgever, samen met de opdrachtnemer, en wordt aangepast indien nodig.
KA6	Eventuele wijzigingen in het kernassortiment zal Opdrachtnemer, indien van toepassing, minimaal 30 kalenderdagen van tevoren aankondigen.
KA7	Leveringen van AV-middelen uit het kernassortiment moeten zo snel mogelijk worden geleverd.
KA8	Leveringstijden voor producten buiten het kernassortiment staan in de offerte. Bij overschrijding van de levertijd kan de opdrachtnemer de opdracht elders plaatsen.

## 2.6 Advies (AD)

AD1	De opdrachtnemer zal de opdrachtgever adviseren over de overgang naar en het gebruik van nieuwe AV-middelen bij het inrichten of aanpassen van een AV-ruimte.
AD2	De opdrachtnemer zal de opdrachtgever advies geven over de inzet van nieuwe AV-middelen, afgestemd op de hybride vergadermiddelenbehoeften van de opdrachtgever.
AD3	De opdrachtnemer adviseert bij het kiezen van de juiste AV-oplossingen die passen bij de technische en functionele eisen van de opdrachtgever.
AD4	De opdrachtnemer biedt ondersteuning bij het trainen van medewerkers in het gebruik van nieuwe AV-middelen.
AD5	De opdrachtnemer zal ook advies geven over de lange termijnplanning van AV-middelen, inclusief onderhoud en vervanging.

## 2.7 Duurzaamheid (DH)

DH1	Opdrachtnemer kan in overleg met de opdrachtgever refurbished AV-middelen aanbieden.
DH2	Inschrijver voldoet aan alle MVI eisen voor AV-middelen zoals beschreven op <a href="http://www.pianoo.nl">www.pianoo.nl</a> . (bijlage MVI criteria pianoo)

## 2.8 Informatieveiligheid (VH)

VH1	Alle AV-middelen voldoen aan de AVG-richtlijnen.
VH2	Alle koppelvlakken van de software zijn bekend en afgeschermd tegen ongeautoriseerd gebruik
VH3	Het platform toont gegevens uitsluitend aan gebruikers met het juiste privilege/rol.
VH4	De opdrachtnemer zorgt ervoor dat bij reparatie of vervanging van AV-middelen al het beeldmateriaal en andere data op de apparatuur veilig wordt opgeslagen en daarna verwijderd.

## 2.9 levenscyclusbeheer (LB)

LB1	De AV-middelen die door de opdrachtnemer worden aangeboden, hebben een minimale levensduur van 5 jaar.
LB2	De onderhoudsduur die de opdrachtnemer biedt, is afhankelijk van de levensduur van de AV-middelen die worden aangeboden.
LB3	Licenties en contracten die bij de AV-middelen horen, zijn gekoppeld aan de levensduur van de AV-middelen die door de opdrachtnemer worden aangeboden.
LB4	De opdrachtnemer adviseert over de technische en economische levenscyclus van de gehele apparatuur en systemen die zijn geïnstalleerd.
LB5	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de milieuvriendelijke afvoer van hardware en, indien nodig, het wissen van data (data wiping) volgens de daarvoor geldende richtlijnen. Dit geldt ook voor AV-hardware die niet door de opdrachtnemer is geleverd, met uitzondering van randapparatuur en accessoires.