

Bijlage 2 – Programma van Eisen
Europese openbare aanbesteding
Hybride vergadermiddelen
ten behoeve van

VERSIE 1.2



**Gemeente
Haarlem**



**Gemeente
Zandvoort**

Kenmerk 2025487984

Inhoudsopgave

1.	Algemene eisen.....	3
2.	Vaststelling prijzen goederen en diensten	4
3.	Communicatie.....	5
4.	Bedrijfsvoering.....	5
5.	Service Level Agreement (SLA)	6
6.	Duurzaamheidseisen.....	6
7.	Garantie & reparatie.....	8
8.	Aanvraag en offerte	9
9.	Leveringen.....	10
10.	Portfolio- assortiment.....	10
11.	Portfolio- dienstverlening Transport	11
12.	Inventarisatie en advies.....	12
13.	Eisen oplossing.....	12
14.	Eisen aan te leveren hardware	13
15.	Installatie & diensten	14
16.	Security.....	14
17.	Kennis & kunde	14

1. Algemene eisen

#	
1.1	De Inschrijving is in de Nederlandse taal gesteld en de gehanteerde tarieven zijn in euro's, exclusief BTW.
1.2	Opdrachtnemer adresseert de factu(u)r(en) aan het algemene factuuradres van Opdrachtgever onder vermelding van het door Opdrachtgever aangereikte inkoopordernummer.
1.3	Op iedere factuur dient de volgende informatie te worden vermeld: • Het inkoopordernummer dat in de Opdracht vermeld wordt; • De tekst "Hybride werken: Hybride Vergadermiddelen"; • Het wijzigingsnummer afgegeven door werkplekbeheer; • De naam van de contactpersoon/besteller; • Het afleveradres; Gemeente Haarlem, afdeling Informatievoorziening, • Postbus 3333, 2001 DH Haarlem; • Het Kamer van Koophandel nummer van uw onderneming; • Het BTW nummer van uw onderneming; • Bankrekeningnummer en indien van toepassing SWIFT/BIC en IBAN-code; • Opdrachtnemer richt alle facturen digitaal aan crediteuren@haarlem.nl.
1.4	Indien Opdrachtnemer zijn verbintenissen, voortvloeiend uit de Raamovereenkomst, niet geheel of niet behoorlijk is nagekomen, heeft Opdrachtgever het recht de betaling op te schorten.
1.5	Facturen die niet de geëiste informatie bevatten, zullen niet door Opdrachtgever in behandeling genomen worden.
1.6	Opdrachtnemer dient ISO 27001 gecertificeerd te zijn. Opdrachtnemer dient gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst jaarlijks bewijs van deze certificering te leveren aan Opdrachtgever.
1.7	Het uitvoeren van werkzaamheden in onderaanneming is alleen toegestaan als Opdrachtgever daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven.
1.8	Als hoofdaannemer draagt Opdrachtnemer volledige verantwoordelijkheid voor de activiteiten van zijn onderaannemers. Opdrachtnemer verzorgt de communicatie namens en naar de onderaannemer(s). Facturering van werkzaamheden die in onderaanneming worden uitgevoerd, wordt door de hoofdaannemer verzorgd.
1.9	Indien de Opdrachtnemer niet kan leveren of niet tijdig reageert dan staat het Opdrachtgever vrij de markt te benaderen.
1.10	Er is geen minimale orderwaarde.
1.11	De Opdrachtgever heeft in geval van uitzonderingen, b.v. als er niet geleverd kan worden, het recht de uitvraag van artikelen die onder de reikwijdte van deze Raamovereenkomst vallen alsnog buiten de Raamovereenkomst in te kopen.

2. Vaststelling prijzen goederen en diensten

2.1	Er kunnen voor de levering van de AV-hardware met de standaard diensten geen andere kosten in rekening worden gebracht dan de inkoopprijs verhoogd met de geoffreerde opslagmarge voor de producten (inclusief de daarbij behorende zaken uit het Programma van eisen). In de opslagmarge dienen alle bijkomende kosten begrepen te zijn, waaronder mede wordt verstaan; maar daartoe niet is beperkt : voorrijkosten, transportkosten, reistijd, rapportages, periodiek overleg, overhead en winst. Dit betekent dat in het geval van deelleveringen er geen extra kosten in rekening mogen worden gebracht. In de inkoopprijs verhoogd met de opslagmarge zijn ook de kosten voor alle standaard diensten, niet zijnde de optionele aanvullende diensten, verdisconteerd.
2.2	Voor de Diensten zoals benoemd kunnen de kosten separaat in rekening worden gebracht conform prijzen in het Prijsinvulformulier.
2.3	Het reparatietarief is exclusief onderdelen. Vervangende onderdelen dienen op basis van een markconforme prijs te worden geleverd.
2.4	Voor de inkoopprijs en de opslagmarge gelden de volgende voorwaarden: Inkoopprijs: • De inkoopprijs is de prijs die Opdrachtnemer betaalt aan de leverancier van het betreffende product en komt overeen met de inkoopprijs die Opdrachtnemer van haar leverancier/fabrikant/distributeur/onderaannemer ontvangt • Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever de inkoopfactuur ter controle toe te sturen. Indien de gefactureerde bedragen (excl. de opslagmarge) niet overeenkomen met de inkoopfactuur, dan betaalt Opdrachtnemer het verschil terug. Tevens is dit voor Opdrachtgever een omstandigheid om de Raamovereenkomst te ontbinden; Opslagmarge: • Inschrijver dient op het Prijsinvulformulier een opslagmarge (maximaal één (1) cijfer achter de komma) in te vullen voor de standaard diensten. • De opslagmarge is van toepassing op alle producten die onder de Raamovereenkomst worden afgenomen en staat vast voor de volledige duur van de Raamovereenkomst inclusief optiejaren. • De opgegeven opslagmarge dient minimaal 3,0% te zijn. Een Inschrijving met een opslagmarge lager dan 3,0% leidt tot uitsluiting van de verdere aanbestedingsprocedure. • De opgegeven opslagmarge is maximaal 10,0% te zijn. Een Inschrijving met een opslagmarge hoger dan 10,0% leidt tot uitsluiting van de verdere aanbestedingsprocedure.
2.5	Opdrachtnemer toont op verzoek van Opdrachtgever zijn inkoopprijzen voor de geleverde dan wel de te leveren goederen en diensten. Dit overzicht is op verzoek van Opdrachtgever geaccordeerd door een onafhankelijke derde partij. Opdrachtnemer specificeert op verzoek van Opdrachtgever de prijzen (prijsofbouw, (winst)marges, etc).

2.6	Opdrachtgever gaat er vanuit dat Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst goede inkoopcondities weet af te dwingen. Opdrachtnemer garandeert dan ook marktconforme prijzen te hanteren (=inkoopprijs + opslag). Indien Opdrachtgever twijfelt aan deze marktconformiteit dan heeft zij het recht de marktconformiteit te toetsen door offertes op te vragen bij derden (o.b.v. dezelfde voorwaarden als waarop de offerte van Opdrachtnemer is gebaseerd). Indien blijkt dat een offerte van een derde meer dan 5% goedkoper is dan de offerte van Opdrachtnemer (inkoopprijs + opslag), dan heeft Opdrachtgever het recht de opdracht buiten de Raamovereenkomst te verstrekken aan een derde. De marktconformiteitseis geldt ook voor eventueel af te nemen (aanvullende) optionele dienstverlening.
-----	---

3. Communicatie

3.1	Inschrijver neemt twee keer per jaar deel aan een tactisch overleg en is verantwoordelijk voor verslaglegging (per e-mail). Het tactisch overleg vindt op locatie van Opdrachtgever plaats en kan in overleg digitaal gevoerd worden. Tijdens dit overleg zal worden gesproken over nieuwe ontwikkelingen in de markt ten aanzien van hybride vergadermiddelen.
3.2	Elk jaar vindt er een evaluatiegesprek plaats, naast de periodieke overleggen, tussen de accountmanager van Opdrachtnemer en de contractmanager van Opdrachtgever. In dit gesprek wordt de voortgang van de Raamovereenkomst besproken. De uitvoering dient te worden opgenomen in de SLA.
3.3	Elk jaar vindt er een evaluatiegesprek plaats tussen de accountmanager van Opdrachtnemer en een duurzaamheid specialist van Opdrachtgever. In dit gesprek wordt de voortgang van het duurzaamheid ontwikkelplan én de periodieke rapportages op het gebied van CO2, ISV en duurzaamheid besproken.

4. Bedrijfsvoering

4.1	Inschrijver voorziet in een meldloket waar beveiligingsincidenten kunnen worden gemeld.
4.2	Wijzigingen in de organisatie van de Inschrijver, die impact hebben op de gebruikerservaring en/of werkprocessen van de Opdrachtgever, dienen tijdig, maar uiterlijk één (1) week vooraf, bekend gemaakt te worden aan Opdrachtgever.
4.3	Directie van Inschrijver beoordeeld regelmatig de naleving van informatieverwerking- en processen, resulterend in een jaarlijks af te geven In Control Verklaring (ICV) over de informatiebeveiliging.
4.4	Inschrijver stelt één, Nederlandssprekend vast contactpersoon (accountmanager) beschikbaar aan Opdrachtgever. Deze contactpersoon is het centrale punt als het gaat om bestellingen, offertes, leveringen en geeft informatie / inzicht in de afhandeling daarvan.
4.5	De contactpersoon is naar oordeel van de Opdrachtgever goed bereikbaar en communiceert in de Nederlandse taal. De contactpersoon wordt tijdens afwezigheid vervangen.

4.6	Inschrijver voorziet in een Nederlandstalige helpdesk voor zowel technische als functionele ondersteuning. De helpdesk is het centrale punt voor het melden van incidenten, defecten, het stellen van vragen, indienen van wijzigingsvoorstellen en geeft informatie/ inzicht in de afhandeling daarvan. Daarnaast geeft Inschrijver inzicht in meldingen met bijbehorende oplossingen die voor andere klanten relevant (kunnen) zijn.
4.7	De helpdesk van Inschrijver levert zowel telefonische ondersteuning als ondersteuning via e-mail.
4.8	De helpdesk is telefonisch bereikbaar op werkdagen tussen 8.00 en 17.00 uur (CET). Voor ondersteuning door de helpdesk van Inschrijver worden geen aanvullende kosten in rekening gebracht.

5. Service Level Agreement (SLA)

5.1	Als onderdeel van de implementatie van de Raamovereenkomst zal op initiatief van de Opdrachtnemer binnen twee (2) weken na ondertekening van de Raamovereenkomst een gesprek worden gepland waarin de details van de werkafspraken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden besproken aan de hand van het format SLA zoals dat door de Opdrachtnemer is meegestuurd met de Inschrijving.
5.2	Na het startoverleg stelt de Inschrijver binnen twee weken een aangepast document met gemaakte werkafspraken (SLA).
5.3	Inschrijver stuurt een format van een SLA mee bij haar Inschrijving, die gehanteerd kan worden voor de onderhavige Raamovereenkomst. De aangeboden SLA dient minimaal te voldoen aan de gestelde eisen in dit document als in de Aanbestedingsleidraad document, zoals in ieder geval: • Beschrijving hoe u effectief en efficiënt invulling geeft aan support en hoe dit leidt tot een betere dienstverlening t.o.v. de minimumeisen. • Beschrijving hoe de processen servicemanagement, incidentmanagement en wijzigingsmanagement zijn ingericht. • Beschrijving welke bedrijfsvoerings- en financiële risico's er eventueel zijn voor Opdrachtgever. • Mate waarin wordt voldaan aan de service levels. • Vastleggen afspraken over responsetijden en levertermijnen. • Beschrijving hoe het recycling proces van afgeschreven of defecte apparatuur zal verlopen.

6. Duurzaamheidseisen

6.1	Producten (exclusief accessoires) beschikken over een actueel duurzaamheidscertificaat, zoals een certificaat van TCO Certified, EPEAT Gold rating, Blue Angel of gelijkwaardig. In het geval dat hergebruikte producten (waaronder remanufactured en refurbished producten) worden aangeboden, moeten deze voldoen aan de TCO Certified standaard, de EPEAT Gold rating, of de Blue Angel standaard die geldig was op het moment waarop desbetreffende producten op de Nederlandse markt kwamen. Dit dient te worden aangetoond met documentatie waaruit blijkt dat het hergebruikte product ooit een duurzaamheidscertificaat heeft gehad.
-----	--

6.2	Producten bevatten geen zware metalen. (geen cadmium, kwik, lood en zeswaardig chroom). Dit criterium is (deels) gebaseerd op criteria uit 'TCO-certified generatie 9'.
6.3	Voor te leveren producten geldt: Kunststofonderdelen zwaarder dan 25g mogen geen vlamvertragende stoffen of preparaten bevatten waaraan één van de volgende H-zinnen in de zin van Verordening (EG) nr. 1272/2008 is toegekend: • H350 (kan kanker veroorzaken); • H340 (kan erfelijke genetische schade veroorzaken); • H360F (kan de vruchtbaarheid schaden); • H360D (kan het ongeboren kind schaden). Dit criterium is (deels) gebaseerd op GPP-criteria van de EU
6.4	Voor te leveren producten geldt: Beeldschermen (inclusief televisies en monitoren) bevatten ten minste 70% aan post-consumer gerecyclede kunststoffen, gemeten in verhouding tot het totale gewichtsaandeel kunststof aanwezig in het product. De opdrachtnemer is vrijgesteld van dit criterium indien er hergebruikte of refurbished producten worden geleverd.
6.5	Voor te leveren producten geldt: Om goede demontage en recycling te vereenvoudigen, gelden de volgende eisen: • Kunststofonderdelen zwaarder dan 25g zijn overeenkomstig ISO 11469:2016 of een gelijkwaardige norm voorzien van een permanent merkteken ter identificatie van het materiaal. Dit criterium geldt niet voor geëxtrudeerde kunststofmaterialen en de lichtgeleider van vlakke beeldschermen.
6.6	De Internationale Sociale Voorwaarden (ISV) dragen bij aan het uitbannen van sociale misstanden in de inkoopketen, zoals kinderarbeid, hongerlonen en onmenselijke werkomstandigheden. Via een proces van Due Diligence richten de ISV zich op het bevorderen van het naleven van de internationale arbeidsnormen en mensenrechten in de productieketens van Rijksleveranciers. Door middel van het inschrijven op onderhavige aanbesteding committeert inschrijver zich aan het naleven van de ISV. Inschrijver gaat er tevens mee akkoord dat bij gunning gedurende de looptijd van het contract zal meewerken aan een Due Dilligence onderzoek uitgevoerd door Electronics Watch.
6.7	Opdrachtgever wil ook binnen deze Raamovereenkomst CO2 footprint reductie realiseren. Een eerste stap is bewustwording bij de aanschaf van Hybride Vergadermiddelen. We vragen van Opdrachtnemer om van aangeboden devices aan Opdrachtgever aan te geven wat de carbon footprint van een device is / zal zijn én wat (gebaseerd op CO2 footprint reductie) eventueel een beter alternatief zou kunnen zijn.
6.8	Opdrachtnemergever levert, gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst, periodiek (minimaal 1 keer per jaar) een rapportage aan op het gebied van duurzaamheid, ISV en CO2 footprint reductie.

6.9	Beeldschermen inclusief televisies, monitoren en digital signage displays dienen te voldoen aan het onderstaande minimale energielabel conform richtlijn EU/2017/1369 en EU/2019/2013 (of een opvolgende richtlijn). Richtlijn EU/1062/2010 is per 1 maart 2021 vervallen, gekoppelde energielabels worden derhalve niet meer geaccepteerd. De minimale energielabels zijn: • 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.
6.10	Voor te leveren apparatuur dient Inschrijver te waarborgen en garanderen dat reserveonderdelen tot tenminste drie (3) jaar nadat de laatste unit van een bepaald model in de handel gebracht is verkrijgbaar zullen zijn. Voor beeldschermen geldt dat deze termijn minimaal zeven (7) jaar moet zijn.

7. Garantie & reparatie

7.1	Inschrijver draagt zorg voor de afhandeling van garantieclaims en reparaties en is, tenzij anders overeengekomen, het aanspreekpunt voor alle reparaties en garantie afhandeling.
7.2	Garanties overeengekomen met de Inschrijver prevaleren boven eventuele garanties afgegeven door een fabrikant.
7.3	Inschrijver garandeert dat de geleverde hardware tenminste twee (2) jaar werkt zoals initieel beoogt. Indien binnen deze periode een defect optreedt aan het Product heeft de Inschrijver de verplichting het defect kosteloos te verhelpen. Deze garantie omvat tenminste onderdelen, arbeidsloon en verzendkosten. Indien gedurende deze overeengekomen garantietermijn Inschrijver van mening is dat Opdrachtgever geen beroep kan doen op de garantiebepalingen dan ligt de bewijslast hiervan bij de Inschrijver. Indien het Product niet, of niet binnen redelijke termijn te herstellen is dient Inschrijver het Product te vervangen door identieke of gelijkwaardige hardware. Gedurende de eerste 24 maanden na aanschaf vindt dit kosteloos plaats.
7.4	Inschrijver garandeert dat accessoires tenminste drie (3) jaar werken zoals initieel beoogt. Indien binnen deze periode een defect optreedt aan het Product draagt de Inschrijver de verantwoording het defect kosteloos te verhelpen of het Product te vervangen door identieke of gelijkwaardig Product. Deze garantie omvat tenminste onderdelen, arbeidsloon en verzendkosten. Indien gedurende deze overeengekomen garantietermijn Inschrijver van mening is dat Opdrachtgever geen beroep kan doen op de garantiebepalingen dan ligt de bewijslast hiervan bij de Inschrijver.

7.5	Reparaties en vervangingen vinden plaats binnen de bandbreedtes van de volgende servicemodellen: 1. SPOED: Directe vervanging door een op locatie van Opdrachtgever opgeslagen vervangend apparaat; 2. URGENT: Reparatie of vervanging op een door de Opdrachtgever gespecificeerde locatie binnen Nederland, uiterlijk op de volgende werkdag (Next Business Day) 3. NIET URGENT: Reparaties vinden periodiek plaats op locatie van Opdrachtgever. Defecten worden centraal verzameld en via portaal (of TOPdesk) aangemeld. Periodiek (maandelijks) komt er een technicus on site om de voorraad weg te werken. <i>(Welk servicemodel van toepassing is per specifiek geval zal worden vastgesteld door Opdrachtgever)</i>
7.6	Indien reparaties niet on site kunnen worden uitgevoerd, draagt Inschrijver zorg voor het ophalen van het Product op een door de Opdrachtgever gespecificeerde locatie binnen Nederland, en retourneert uiterlijk na tien (10) werkdagen, het gerepareerde of vervangende Product op een door de Opdrachtgever gespecificeerde locatie binnen Nederland (Pick-Up-And-Return). Inschrijver draagt zorg dat medewerker direct een tijdelijk vervangend apparaat heeft.

8. Aanvraag en offerte

8.1	Een Nadere overeenkomst komt tot stand d.m.v. een order en wordt per e-mail en/of via een Klantenportaal naar de contactpersoon van de Opdrachtnemer gestuurd. In de aanvraag wordt aangegeven: • welke producten het betreft (functionele en/of technische specificaties) • welke aanvullende eisen (bv rondom levertijden, garanties of service) en/of wensen er worden gesteld • op welke wijze het moet worden geleverd. Binnen 12 uur (op werkdagen) volgt een ontvangstbevestiging vanuit Opdrachtnemer. Indien nodig en gevraagd geeft Opdrachtnemer advies. De offerte wordt binnen twee (2) werkdagen na de aanvraag per e-mail ingediend bij Opdrachtgever en heeft een gestanddoeningstermijn van 30 dagen. Indien de Opdrachtnemer door afhankelijkheid van leveranciers niet kan voldoen aan de eis van twee (2) werkdagen, neemt hij hiervoor contact op met de Opdrachtgever.
8.2	In het geval van een spoedbestelling kan worden afgeweken van de termijnen gesteld in eis 8.1.
8.3	Een offerte dient minimaal voorzien te zijn van : • Datum • Geldigheidsduur • Productspecificatie • Aantal Producten • Inkoopprijs • Opslagmarge • Totaal prijs excl. BTW en incl. BTW

9. Leveringen

9.1	Inschrijver levert producten en diensten op de door Opdrachtgever aan te wijzen locaties binnen de gemeente Zandvoort en gemeente Haarlem
9.2	De Inschrijver is verantwoordelijk voor het tijdig leveren van de producten op een afgesproken locatie. Bulkleveringen dienen op werkdagen tussen 9 en 11 uur bij de expeditie van het kantoor van opdrachtgever te worden bezorgd i.v.m. een autoluwe binnenstad van Haarlem vanaf 11 uur.
9.3	Bij iedere levering van producten dient een volledig overzicht met configuratie-items, licenties, contracten en andere voor het beheer relevante gegevens te worden overgedragen. Dit overzicht dient zowel als document voor menselijk gebruik (papier en/of digitaal), als in een Excel bestand geleverd te worden.
9.4	Opdrachtnemer kan een door de Opdrachtgever gespecificeerd ordernummer laten vermelden op offerte, pakbon en factuur.
9.5	Leveringen dienen voorzien te zijn van een pakbon. Deze pakbon dient bij aflevering herkenbaar te worden ondertekend door ontvanger. Dit alles met als doel te kunnen achterhalen of en wanneer er geleverd is en wie namens Opdrachtgever getekend heeft voor ontvangst.
9.6	Indien een Product niet op de afgesproken datum geleverd kan worden, communiceert Inschrijver hier tijdig over.
9.7	Inschrijver bevestigt binnen 24 uur de bestelling.

10. Portfolio- assortiment

10.1	Alle te leveren hardware, software en Diensten voldoen aan de in Nederland geldende normen, standaarden en wet & regelgeving waaronder: • Apparatuur die op de werkplek wordt gebruikt mag niet dusdanig veel geluid produceren dat de ARBO normen worden overtreden. • Alle aangeboden apparatuur voldoet aan de Restrictions of Hazardous Substances (ROHS) directive- 2002/95/EC • Alle geleverde hardware is voorzien van een CE markering
10.2	Alle te leveren hardware en software is vrij en zonder beperkingen te gebruiken, en is daarom niet voorzien van vendorlocks en/of eventuele overige gebruikersbeperkingen
10.3	Alle te leveren hardware en software dient Microsoft Teams Rooms gecertificeerd te zijn en dient de volgende besturingssystemen te ondersteunen: Windows, MacOS, iOS en Android
10.4	Alle te leveren hardware en software dient van een A-merk te zijn. Onder een A-merk wordt verstaan: een merk dat in het audiovisuele marksegment grote naamsbekendheid heeft vergaard en toonaangevend is in service en kwaliteit. De apparatuur is breed verkrijgbaar en wordt breed toegepast door het merendeel van leveranciers van AV-middelen en middelen ten behoeve van het voeren van hybride vergaderingen.
10.5	Inschrijver is geautoriseerd dealer, partner en/of reseller voor de te leveren A-merken van het zakelijk segment audiovisuele apparatuur. Met geautoriseerd wordt bedoeld dat Inschrijver voldoet aan kennis en ervaringseisen die opgesteld zijn door de fabrikant.

10.6	De te leveren hardware en software dient gebaseerd te zijn op bewezen technologie. Dit houdt in dat zij voldoen aan de volgende criteria: • Het betreft een moderne en betrouwbare technologie, product of concept • De technologie is doorontwikkeld en heeft meerdere versies gekend • Er is brede ondersteuning voor de technologie binnen de markt • De technologie heeft een significant marktaandeel
10.7	Zonder nadrukkelijk vermeld in de bestelling is te leveren nieuwe apparatuur origineel, ongebruikt en niet refurbished.
10.8	Indien gewenst is het voor Opdrachtgever mogelijk om tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst binnen een Nadere Overeenkomst specifiek om refurbished apparatuur te vragen.
10.9	Eerder geleverde artikelen die uit het assortiment worden genomen, worden vervangen voor een tenminste gelijkwaardige vervanger tegen een marktconforme prijs, zulks ter beoordeling aan de Opdrachtgever.
10.10	Handleidingen en documentatie en apparatuur dienen waar mogelijk in de Nederlandse taal te worden geleverd.
10.11	Inschrijver is in staat om gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst de AV-middelen en de middelen ten behoeve van het voeren van hybride vergaderingen aan te bieden op basis van een koopovereenkomst.
10.12	Inschrijver dient tijdig en duidelijk te communiceren over (markt)ontwikkelingen die van invloed kunnen en zullen zijn op de levertijd of prijsontwikkeling van Producten.
10.13	Inschrijver communiceert tijdig en proactief over ontwikkelingen in het assortiment en de lifecycle van Producten aan Opdrachtgever.
10.14	De producten dienen voor uitlevering te worden voorzien van een nummertag (sticker) in een door Opdrachtgever aan te geven nummerreeks eventueel met een letter voorafgaand.
10.15	Inschrijver draagt, vóórdat de levering plaatsvindt, zorg voor een DOA check van uit te leveren devices.
10.16	Uit te leveren devices worden voorzien van laatst uitgeleverde updates.

11. Portfolio- dienstverlening Transport

11.1	Inschrijver draagt zorg voor het uitpakken en (op rolcontainer of een ander voor transport geschikte wijze) uitleveren van producten.
11.2	Inschrijver dient voor het transport meermalige, herbruikbare en transportmiddelen toe te passen. Denk aan kratten, rolcontainers of andere middelen. Inschrijver stelt deze transport en verpakkingsmaterialen kosteloos ter beschikking voor transport van en naar opdrachtgever. Inschrijver dient te garanderen dat de transport- en verpakkingsmiddelen na het einde van de levensduur op een milieuverantwoorde wijze wordt verwerkt. (Denk bij transportmiddelen aan rolcontainers, (verrijdbare) kratten.) Deze transportmiddelen zijn passend voor de liften op de kantoorlocaties van opdrachtgever.

12. Inventarisatie en advies

12.1	Opdrachtnemer voert een inventarisatie uit van de bestaande en beoogde situatie per ruimte en de gewenste functionaliteiten.
12.2	Opdrachtnemer levert een gedetailleerd maatwerkadvies op voor de (her)inrichting van iedere vergaderlocatie en projectruimte. Het advies is gebaseerd op de uitgevoerde inventarisatie. Het advies omvat onder andere een voorstel voor benodigde apparatuur per ruimte, positionering van camera's/schermen/microfoons, eventuele aanpassingen in meubilair of bekabeling, en een implementatieplanning.
12.3	Het door Opdrachtnemer geleverde advies dient aantoonbaar te steunen op de bewezen kennis en kunde van de opdrachtnemer op het gebied van hybride vergaderoplossingen.

13. Eisen oplossing

13.1	De geadviseerde hybride vergaderoplossing moet naadloos integreren met de bestaande Microsoft Teams-omgeving van Opdrachtgever. Vergaderruimtes dienen te functioneren als volwaardige Microsoft Teams Rooms, inclusief koppeling met de Exchange Online agenda's voor het plannen en starten van vergaderingen via een one-touch-join functionaliteit.
13.2	De hybride vergaderfunctionaliteit moet fysieke en online deelnemers in staat stellen gelijkwaardig en interactief samen te werken. Dit houdt in dat de volgende functionaliteiten minimaal worden ondersteund, conform het huidige gebruik binnen de organisatie: • Hoge kwaliteit videovergaderen (camera, weergave op schermen) voor alle deelnemers, ongeacht locatie. • Hoge kwaliteit audio (microfoons en luidsprekers) zodat alle aanwezigen en remote deelnemers elkaar duidelijk kunnen verstaan. • Delen van content (bijv. presentaties of desktops) en gezamenlijk werken aan documenten tijdens vergaderingen. • Ondersteuning voor interactieve functies van Teams, zoals chatberichten, polls en de mogelijkheid tot breakout-rooms en webinars.
13.3	De hybride vergaderopstelling moet eenvoudig bedienbaar zijn voor eindgebruikers. Elke vergaderruimte wordt voorzien van een intuïtieve bedieningsinterface (bijvoorbeeld een touchpanel of console) waarmee gebruikers zelfstandig vergaderingen kunnen starten, aansluiten en besturen zonder tussenkomst van IT-personeel. De bediening en interface dienen uniform te zijn over alle ruimten, zodat gebruikers in elke ruimte dezelfde ervaring hebben.
13.4	De oplossing moet schaalbaar en passend zijn voor zowel kleine als grote vergaderruimtes: • In grotere vergaderzalen moeten meerdere microfoons en eventueel extra randapparatuur worden ingezet om alle sprekers goed te kunnen vastleggen. • De te plaatsen displays behoren op de zaalomvang afgestemd te zijn voor een optimale zichtbaarheid. • In kleinere ruimtes volstaat compactere apparatuur (bv. all-in-one soundbar/camera units) mits de kwaliteit gewaarborgd blijft.

13.5	Voor de projectruimtes waar digitale whiteboards worden voorzien, moet de geboden oplossing ondersteuning bieden aan het werken met pen-invoer. De opzet dient naadloos te integreren met de vergaderplatform-functionaliteit zodat bijv. een schets of notitiebord in de ruimte gedeeld kan worden met online deelnemers via Teams.
13.6	De te leveren oplossing moet aansluiten op de bestaande IT-infrastructuur van Opdrachtgever. Dit betekent onder meer compatibiliteit met het netwerk voor het verkeer van audio/video-data en beheer, alsmede integratie met de Microsoft Exchange Online omgeving. De Opdrachtnemer houdt rekening met netwerk- en beveiligingsrichtlijnen van de opdrachtgevers bij de installatie van de apparatuur zoals VLAN-indeling.
13.7	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het correct inrichten en configureren van de Microsoft Teams Rooms softwareomgeving voor alle bestaande en uit te rusten vergaderruimtes. Dit houdt in: • Het (her)installeren en inhoudelijk configureren van benodigde software op de vergaderruimte-apparatuur (bijv. mini-PC of appliance met Teams Rooms) • Het aanmaken en instellen van vergaderruimte-accounts in de Microsoft 365 tenant van Opdrachtgever • Het testen van de volledige keten (van het versturen van een Outlook-vergaderverzoek tot het succesvol starten van een Teams-vergadering in de ruimte). • Eventuele beheerportalen of monitoringfuncties voor de vergadermiddelen worden in overleg met de ICT-beheerorganisatie van opdrachtgever opgezet.
13.8	De technische oplossing dient modulair en toekomstbestendig te zijn. Upgrades of uitbreidingen binnen de looptijd van de Raamovereenkomst moeten mogelijk zijn, bijvoorbeeld het toevoegen van nieuwe functionaliteiten of het implementeren van verbeterde hardware-componenten wanneer deze beschikbaar komen. De opdrachtnemer houdt rekening met doorontwikkeling binnen de afgesproken kaders, zodat de vergaderoplossing gedurende de contractperiode up-to-date blijft met technologische innovaties (bijvoorbeeld nieuwe Teams-features of integraties).
13.9	Indien de voorgestelde oplossingsrichting afwijkt van de huidige werkwijze van Opdrachtgever, wordt deze ter toetsing voorgelegd aan het Security, Privacy en Architectuur (SPA) team. Opdrachtnemer accepteert deze toetsing als vast onderdeel van het besluitvormingsproces.

14. Eisen aan te leveren hardware

14.1	Alle te leveren AV-apparatuur (camera's, microfoons, speakers) moet voldoen aan hedendaagse kwaliteitseisen voor professionele conferencing. De camera's moeten minstens HD-kwaliteit video leveren en een voldoende brede kijkhoek/zoomfunctie hebben om alle fysieke deelnemers in beeld te brengen. De microfoonopstelling moet zodanig zijn dat sprekers op elke plek in de vergaderruimte duidelijk verstaanbaar zijn voor remote deelnemers (bij grote ruimtes door inzet van meerdere microfoons of een daisy-chain microfoonsysteem). Speakers moeten voldoende volume en duidelijkheid bieden zonder vervorming. De totale AV-oplossing per ruimte moet Teams-gecertificeerd of -compatibel zijn, zodat betrouwbare integratie en prestaties in het Teams-platform gegarandeerd zijn.
------	--

15. Installatie & diensten

15.1	Opdrachtnemer voert de implementatie gefaseerd uit in nauw overleg met de Opdrachtgever. De opdrachtnemer moet in staat zijn de werkzaamheden in deeltrajecten op te knippen en uit te voeren (in plaats van één grootschalige, gelijktijdige uitrol). Deze fasering wordt afgestemd op externe factoren, zoals de verbouwingsplanning van de panden. De planning is flexibel en de Opdrachtnemer houdt rekening met mogelijke wijzigingen in de beschikbaarheid van ruimtes of prioriteiten van Opdrachtgever.
15.2	Indien aanpassingen nodig zijn in de fysieke inrichting van vergaderlocaties (bijvoorbeeld het (her)plaatsen van meubels, installeren van speciale AV-meubels, wegwerken van bekabeling in wanden/plafonds), werkt de Opdrachtnemer actief samen met de afdeling Facilitaire Zaken van de Opdrachtgever. Dit houdt in dat de Opdrachtnemer tijdig afstemt met de facilitaire dienst over bijvoorbeeld toegang tot ruimtes, bouwkundige voorzieningen of hulpmiddelen, en dat werkzaamheden op elkaar worden afgestemd. Voor dergelijke inrichtingsaanpassingen dient de Opdrachtnemer de instructies en huisregels van Facilitaire Zaken op te volgen (bijv. omtrent veiligheid, netjes afwerken, e.d.).
15.3	Opdrachtnemer levert elke ruimte op aan de Opdrachtgever met een gezamenlijk oplevermoment. Per uitgeruste vergaderruimte vindt een acceptatietest plaats waarbij wordt gecontroleerd of alle afgesproken functionaliteiten aanwezig zijn en goed functioneren. Eventuele gebreken of aandachtspunten die tijdens de acceptatie aan het licht komen, zullen door de Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk worden verholpen. Pas na akkoord van de Opdrachtgever geldt een ruimte als opgeleverd.

16. Security

16.1	Opdrachtnemer garandeert dat tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst geen apparatuur aangeboden wordt van fabrikanten uit landen die gekenmerkt zijn als de statelijke actoren: Rusland, China, Iran en Noord-Korea
16.2	De te leveren producten voldoen aan de geldende BIO normen en NIS2 richtlijnen waarbij patching en hardening tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst geborgd zijn.

17. Kennis & kunde

17.1	Opdrachtnemer is Microsoft Solutions Partner for Modern work met als specialisatie Meetings and Meeting Rooms for Microsoft Teams.
17.2	Minimaal één medewerker van het implementatieteam beschikt over een passende certificering of aantoonbaar gelijkwaardige kwalificatie op het gebied van Microsoft Teams Rooms.