

Bijlage 2 Programma van Eisen Audiovisuele middelen

1.	Algemene eisen
1.1.	Opdrachtnemer is door de fabrikant geautoriseerd om de betreffende audiovisuele middelen en ondersteuning en onderhoud te leveren en hiervoor als contactpersoon op te treden.
1.2.	Alleen de aangewezen medewerkers van de Opdrachtgever mogen een offerte aanvragen of goedkeuren. Overige medewerkers hebben daartoe geen bevoegdheid. Dit zal nader worden vastgelegd in een SLA/DAP. Opdrachtnemer dient binnen 3 werkdagen een offerte in t.b.v. de standaard artikelenlijst en binnen 5 werkdagen t.b.v. niet-standaard artikelen. Opdrachtgever bepaalt het product dan wel de specificaties voor de te bestellen AV-middelen per nadere offerte.
1.3.	De Opdrachtnemer dient ten behoeve van alle zaken met betrekking tot de uitvoering van de Raamovereenkomst één contactpersoon aan te stellen. Dit geldt voor de gehele duur van de Raamovereenkomst.
1.4.	De Opdrachtgever hanteert huisregels voor medewerkers van Opdrachtnemer. Deze huisregels kunnen per locatie verschillen. De huisregels per gemeente worden aan de Raamovereenkomst toegevoegd.
1.5.	Communicatie met Opdrachtgever verloopt in de Nederlandse taal. Voor zover relevant voor diens werkzaamheden dienen ingezette medewerkers vanuit Opdrachtnemer de Nederlandse taal in voldoende mate te beheersen.
1.6.	Alle door Opdrachtgever verstrekte documenten, informatie, tekeningen, impressies en inhoud daarvan blijven eigendom van de Opdrachtgever. De Opdrachtgever behoudt zich uitdrukkelijk het auteursrecht voor. De Opdrachtnemer erkent dit auteursrecht. Verstrekte documenten, informatie, tekeningen, impressies en inhoud daarvan mogen alleen worden gebruikt voor het doel waarvoor ze zijn verstrekt en mogen niet zonder uitdrukkelijke toestemming worden gepubliceerd, of gedeeld met derden.
1.7.	Alle verstrekte informatie, tekeningen en impressies dienen ter kennisgeving. Gebruik hiervan geschiedt op eigen risico en hieraan kunnen geen rechten worden ontleend. Alle maten dienen ingemeten en gecontroleerd te worden in het werk, of dienen in onderling overleg afgestemd te worden met Opdrachtgever.
1.8.	Alle aanpassingen in het uitvoeringsplan van Opdrachtnemer die voortvloeien uit wijzigingen in het werk dienen vooraf door Opdrachtgever schriftelijk geaccordeerd te worden.
1.9.	De Opdrachtnemer mag zonder uitdrukkelijk voorafgaande schriftelijke toestemming in publicaties, reclame-uitingen of anderszins geen gebruik maken van de naam of logo van de Opdrachtgever.
1.10.	Van iedere klacht en bijbehorende afhandeling over de uitvoering van de Opdracht dient Opdrachtnemer aan Opdrachtgever kopieën te zenden. Het beleid van Opdrachtgever is dat de Opdrachtnemer voor alle klachten en storingen het eerste aanspreekpunt is. Vanzelfsprekend dient Opdrachtnemer bij hem ingediende klachten correct af te handelen.

1.11.	Er zal géén grootschalige vervanging plaatsvinden bij de start van de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer neemt de garantieperiode over van de apparatuur die Opdrachtgever in huis heeft. Merken die daarbij gevoerd worden zijn o.a. Philips, Neat, Logitech, Neomounts.
-------	--

2.	Aanbieding
2.1.	Alle aangeboden producten en oplossingen dienen zonder beperkingen geplaatst te kunnen worden en te functioneren binnen de omgeving van Opdrachtgever.
2.2.	Alle aangeboden AV-middelen dienen professionele AV/IT producten te zijn, geschikt voor 24/7, 365 dagen per jaar gebruik. Consumenten- of 'prosumer' producten mogen niet worden aangeboden.
2.3.	Alle aangeboden AV-middelen inclusief software is gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst "proven concept" en up-to-date. Er wordt geen 'end-of-life' hardware en software aangeboden.
2.4.	Alle aangeboden AV-middelen dienen nieuw en ongebruikt te zijn. Tweedehands of "refurbished" AV-middelen mogen niet aangeboden worden.
2.5.	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).
2.6.	Opdrachtnemer garandeert dat onderdelen of gelijkwaardig vervangende onderdelen van de AV-middelen nog tenminste 3 jaar leverbaar zijn, geteld vanaf de leveringsdatum van het product, zodat geïnstalleerde AV-middelen gedurende deze periode van 3 jaar gerepareerd kunnen worden. Deze termijn gelden tevens voor de software.
2.7.	Alle aangeboden AV-middelen, of tenminste nieuwere of gelijkwaardige modellen (met ten minste dezelfde functionaliteit en specificaties) zijn tenminste nog 12 maanden nieuw leverbaar, tegen een marktconforme prijs, maar ten hoogste tegen de originele netto aankoop prijs.
2.8.	Alle aangeboden AV-middelen worden gewaarborgd voor productiefouten. In geval van een productiefout, zal Opdrachtnemer het geleverde product van de betreffende serie bij Opdrachtgever kosteloos binnen de reguliere levertijd repareren of vervangen door een identiek of gelijkwaardig product (met ten minste dezelfde functionaliteit en specificaties). Alle bijkomende kosten die verband houden met de reparatie of vervanging, zoals o.a. (intern) transport, in- en uitpakken en DOA-test, gedragen worden door Opdrachtnemer.
2.9.	Van de aangeboden AV-middelen bedraagt de technische levensduur ten minste 5 jaar.
2.10.	De garantie die door de fabrikant wordt afgegeven op de geleverde AV-middelen geeft Opdrachtnemer onverminderd door aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer vult deze garantie (mits gewenst) aan tot een garantieperiode van 3 jaar.
2.11.	Opdrachtgever hanteert het principe hergebruik van standaard voor aanschaf voor maatwerk, mits anders is aangegeven. Opdrachtnemer dient bij het aanbieden van maatwerk voor oplossingen te onderbouwen waarom afgeweken wordt van dit principe.
2.12.	Eventueel benodigde licenties voor de gevraagde functionaliteiten zijn opgenomen in de Nadere Offerteaanvraag en worden bij oplevering overgedragen aan Opdrachtgever.

2.13.	De Opdrachtnemer levert bij elke aanvraag een offerte op basis van een open calculatie, zodanig dat er transparantie en inzicht is over de gehanteerde inkooprijzen, kortingsafspraken, eventuele vergoedingen van fabrikanten, vast bedrag algemene kosten en opslagpercentages.
-------	---

3.	Levering
3.1.	Indien de nadere offerteaanvraag gegund wordt, verstrekt Opdrachtnemer en opdrachtbevestiging met bijbehorende planning en leverdatum. Wanneer de AV-middelen bij Opdrachtnemer geleverd zijn, neemt Opdrachtnemer contact op met Opdrachtgever om de definitieve leverdatum te bespreken. Voor aanvang van levering en werkzaamheden dient altijd een afspraak gemaakt te worden met Opdrachtgever.
3.2.	Standaard openingstijden voor het leveren op de locaties van de Opdrachtgever zijn op werkdagen van 8:30 tot 16:30 uur. Tijdstip van plaatsen van apparatuur wordt in overleg gedaan.
3.3.	De levertijd van losse onderdelen of toebehoren mag maximaal 5 werkdagen zijn. De levertijd van apparatuur en installatie dient te geschieden binnen 10 werkdagen na goedkeuring van de offerte.
3.4.	De AV-middelen zullen door de Opdrachtnemer onvoorwaardelijk worden afgeleverd op de door Opdrachtgever te bepalen Locatie. De Opdrachtnemer heeft het recht wanneer de AV-middelen niet op de afgesproken locatie zijn geleverd om de AV-middelen alsnog kosteloos op de juiste plek af te laten leveren door de Opdrachtnemer.
3.5.	De Opdrachtnemer dient bij aflevering van apparatuur aan de Opdrachtnemer, tenzij expliciet door Opdrachtnemer anders aangegeven, apparatuur altijd 'gebruiksklaar' af te leveren. Onder gebruiksklaar wordt verstaan dat de Opdrachtnemer de apparatuur kan gebruiken waarvoor het aangeschaft is. Hier wordt ook installatie, montage en gezamenlijk testen onder verstaan.
3.6.	De installatie en montage (opstelling, plaatsing, aansluiting en bevestiging) van de daarvoor in aanmerking komende installatie onderdelen moeten zodanig zijn, dat deze onderdelen goed en veilig bereikbaar zijn voor bediening, regeling, controle, onderhoud, reiniging en herstel. Het gebruik van tie wraps zijn daarbij verboden.
3.7.	Gedurende installatie periode tot en met definitieve oplevering is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor een veilige en afsluitbare opslag van goederen en gereedschappen.
3.8.	Opdrachtnemer dient, voor zover sprake is van levering van AV-middelen, een pakbon (fysiek of digitaal) mee te leveren. Indien er sprake is van levering incl. installatie, montage en gezamenlijk testen, levert Opdrachtnemer een opleverdocument wat door de Opdrachtgever gebruikt wordt als prestatieverklaring. Hierop dient minimaal vermeld te zijn: - Inkoopordernummer; - Referentienummer van Opdrachtgever (Topdesknummer); - Naam van de aanvrager (vermeld op de inkooporder); - Datum en tijdstip van levering; - Aantallen;

	- Eenheid; - Wat is er geleverd, gespecificeerd zoals op de offerte; - In geval van uren: persoon die prestatie heeft geleverd en urenspecificatie; Adres en nadere aanduiding van de afleverlocatie zoals aangegeven op de inkooporder
3.9.	De Opdrachtnemer laat de documentatie, accessoires e.d. die door de fabrikant worden aangeboden bij Opdrachtgever achter. Documentatie in de vorm van gebruikershandleiding en veiligheidsinstructies (EN/NE) kunnen digitaal verstrekt worden.
3.10.	Datum van installatie van de AV-middelen is de ingangsdatum van de garantieperiode van 3 jaar.
3.11.	Bij deelleveringen treedt Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever. Op de pakbon van een deellevering wordt aangegeven welke AV-middelen later geleverd worden.
3.12.	Deelfacturen zijn niet mogelijk. In geval van een deellevering volgt de factuur pas zodra alle AV-middelen van de initiële levering zijn geleverd.
3.13.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het kosteloos afvoeren van oude apparatuur en zorgdragen voor een milieuverantwoorde verwerking of recycling (o.a. verpakkingsmaterialen en pallets). Opdrachtgever geeft bij Opdracht aan of oude apparatuur meegenomen moet worden. Datadragende apparatuur voert Opdrachtgever zelf af. De locatie wordt veegschoon door Opdrachtnemer opgeleverd.
3.14.	Bestaande en oude apparatuur blijft eigendom van Opdrachtgever. Indien Opdrachtgever dit wenst zal Opdrachtnemer deze kosteloos afvoeren en zorgdragen voor een milieuverantwoorde verwerking of recycling.

4.	Demarcatie, installatie en montage			
4.1.	Uitvoering van onderdelen van de Opdracht wordt gedaan samen met Opdrachtgever en haar aangesloten derden (bijv. de vaste E-installateurs van de verschillende locaties). In onderstaand tabel wordt de verdeling van de werkzaamheden weergegeven:			
	Onderdeel	Opdrachtgever	Opdrachtnemer	Derden Opdrachtgever
	Aanleg data aansluitingen	X		X
	Aanleg stroomgroepen			X
	Aanleg kabelwegen			X
	Installatie interne bekabeling in kabelwegen			X
	Montage ophangbeugels en apparatuur aan wand en in plafond		X	
	Aanbrengen sparingen in meubilair			X
	Montage in meubilair		X	
	Aansluiten apparatuur		X	
	Kabelmanagement		X	
4.2.	Een benodigde schouw wordt gefaciliteerd door Opdrachtgever.			

4.3.	Alle te plaatsen apparatuur of voeding daarvan is geschikt voor een netspanning van 220-240 volt. 50 Hz/ max. 16 amp. Indien hiervan afgeweken dient te worden, geeft Opdrachtnemer dit voorafgaand aan bij Opdrachtgever.
4.4.	Bekabeling dient via vooraf bepaalde kabelwegen, goten en buisleidingen gelegd te worden. Per ruimte zijn hiervoor een of meerdere kabelwegen beschikbaar. Kabelwegen worden gefaciliteerd vanuit Opdrachtgever.
4.5.	Bij installatie van bekabeling dienen stroom- en luidsprekerbekabeling gescheiden te worden van data- en videobekabeling. Audiosignaalbekabeling dient apart gehouden te worden van alle overige bekabeling.
4.6.	Alle apparatuur, bekabeling en werken dienen esthetisch ingepast en afgewerkt te worden in de meubels en het interieur. Dit dient voorafgaand aan de uitvoering in overleg met Opdrachtgever en de (interieur)architect afgestemd te worden. De beoordeling van Opdrachtgever is hierin leidend.
4.7.	Bij installatie en montage mag de akoestische (overspraak) scheiding tussen ruimtes niet aangetast worden. Hier dient vooral rekening mee gehouden te worden bij het werken bij onderdelen als airco/luchtbehandeling, elektra sparingen, kabelgoten, buisleidingen etc.
4.8.	Opdrachtnemer dient voorafgaand aan montagewerkzaamheden een controle of meting te verrichten op de aanwezigheid van water-, gas- en/of elektra leidingen en/of luchtkanalen, en te anticiperen op de resultaten hiervan. Opdrachtnemer is aansprakelijk voor door hem toegebrachte schade die voortvloeiend uit het beschadigen van leidingwerk of infrastructuur.
4.9.	Schade, zowel aan de eigendommen van Opdrachtnemer (waaronder het product) als aan eigendommen van Opdrachtgever, die ontstaan is als gevolg van het transport en installatie op locatie zijn voor risico en rekening van Opdrachtnemer.

5.	Montage en afwerking
5.1.	Montage- en wandbeugels dienen, tenzij anders gespecificeerd of gevraagd, uitgevoerd te worden in matzwart.
5.2.	Losse kabels die zich binnen bereik van de gebruiker bevinden dienen samengevoegd te worden d.m.v. cable sleeves.
5.3.	Alle bekabeling dient: - uit het zicht te worden weggewerkt. - te worden gefixeerd en mag niet loshangen. - bij de connectoren gelabeld te worden
5.4.	Alle aansluitpunten dienen gelabeld te worden.
5.5.	Alle apparatuur dient gelabeld te worden met het label uit het zicht van gebruiker.
5.6.	Voor gebruiker zichtbare labeling dient subtiel te zijn. Dit ter beoordeling van de Opdrachtgever.
5.7.	Opdrachtnemer dient een afwerkingsniveau van hoge kwaliteit te hanteren, hetgeen door Opdrachtgever wordt beoordeeld. Indien aan alle overige inhoudelijke en technische eisen in de opdracht is voldaan, wordt het afwerkingsniveau als "hoog" gekwalificeerd. Deze beoordeling vindt plaats bij oplevering van het werk.

5.8.	Alle vaste apparatuur en componenten dienen goed gefixeerd, waterpas, evenwijdig en gecentreerd aan interieur lijnen en vlakken gemonteerd te worden met een nauwkeurigheid van 1 millimeter.
5.9.	Voor componenten, meubels, interieur etc. waarvan de randen elkaar raken geldt een nauwkeurigheid van 0,5 millimeter. Daarbij dient de tussenruimte gelijkmatig verdeeld te zijn over de gehele raaklijn.

6.	Implementatie
6.1.	De voorgestelde oplossingen vanuit Opdrachtnemer en de daarmee samenhangende software en besturingselementen dienen passend te zijn in de omgeving van Opdrachtgever en mogen daarmee de werking van applicaties, apparatuur en systemen van Opdrachtgever niet verstoren.
6.2.	Opdrachtnemer kan gevraagd worden om voorafgaand aan realisatie een uitgewerkt ontwerp inclusief systeemtekeningen, exacte posities voor montage, specificaties met afbeeldingen van de te plaatsen apparatuur ter goedkeuring voor te leggen aan Opdrachtgever.
6.3.	Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever op de hoogte van kritieke updates of als er een nieuwe versie is. Opdrachtgever voert zelf de update door.
6.4.	Opdrachtnemer heeft een afstemming verplichting met de IT afdeling/leverancier van Opdrachtgever en dient m.b.t. specificaties van aan te sluiten hardware, drivers, applicaties en hardware/software requirements hiermee nauw samen te werken voorafgaand aan, tijdens en na de uitvoering.
6.5.	Opdrachtnemer dient bij zijn handelen rekening te houden met de impact hiervan op het vlak van privacy, data beveiliging en continuïteit van Opdrachtgever, haar klanten en partners.
6.6.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het testen van de AV-middelen op de juiste werking nadat het Product is aangesloten op het netwerk. In overleg met Opdrachtgever en de IT leverancier.
6.7.	Alle hardware die aangesloten wordt op het netwerk van Opdrachtgever dient zowel IPv4 als IPv6 compatible te zijn, en dient tevens geschikt te zijn voor 802.1X authenticatie.
6.8.	Het bedrijfsgeluid van de AV-installatie (koeling, fans, voeding etc.) dient nihil te zijn en niet hoorbaar in de ruimtes waar zich medewerkers of gasten bevinden. NR30 (Noise Rating Level) dient hierbij gehanteerd te worden.

7.	Aansluitpunt
7.1.	Binnen alle ruimtes dient het mogelijk te zijn eenvoudig een extern apparaat aan te sluiten op het systeem. Hierbij kan gedacht worden aan een laptop, tablet, smartphone etc. Zowel beeld als geluid dienen hierbij via de centrale weergave in de ruimte te lopen.
7.2.	Per aansluitpunt kan een HDMI bron worden aangesloten met een bijbehorende USB-C koppelstuk.

8.	Signaaldistributie
8.1.	Alle (bekabeling-, netwerk- en signaaldistributie-)componenten die nodig zijn om de gevraagde functionaliteit te realiseren zijn onderdeel van de levering. Hieronder valt ook bekabeling voor het aansluiten van beschreven componenten die bestaand zijn en/of door derden worden geleverd.
8.2.	Alle signalen binnen de installaties, en welke worden uitgewisseld met omliggende installaties of de omgeving, zijn naar het correcte formaat, bereik en niveau gebracht. Daarbij is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de integriteit van de overdracht. Deze dient storingsvrij, van voldoende sterkte en met behoud van alle details te zijn.
8.3.	Ten aanzien van draadloze signaaloverdracht gelden de volgende eisen: a. De apparatuur werkt binnen de frequentiegebieden die zijn aangewezen door het Agentschap Telecom voor gebruik zonder benodigde licentie. En waarvan op datum van de Aanbieding niet bekend is dat dit in de toekomst zal wijzigen. b. Overdracht binnen het 2,4 GHz gebied kan alleen via de bestaande WiFi infrastructuur van Opdrachtgever. Het gebruik van eigen zenders binnen deze ingemeten omgeving is uitgesloten. Voor het 5 GHz gebied geldt dit niet omdat hier mogelijk in overleg ruimte te vinden is. De overdracht dient versleuteld te zijn. De encryptie is volgens de actuele standaarden en wordt actueel gehouden.

9.	SLA In samenwerking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer wordt een SLA opgesteld. Onderdeel van deze SLA betreft minimaal:
9.1.	Opdrachtgever wenst tijdens kantoortijden telefonisch contact op te kunnen nemen met Opdrachtnemer. Daarbij geldt dat 1^e en 2^e lijns support door Opdrachtgever zelf worden opgelost. Ingeval van een storingsen en klachten: - Storingsafhandeling vindt op locatie plaats op werkdagen binnen de genoemde tijden 8:30-16:30 uur. - Opdrachtnemer levert gratis bruikleen indien een storing niet binnen 2 werkdagen kan worden opgelost. - Binnen 2 werkdagen wordt een storing of klacht opgelost. Opdrachtnemer wordt verantwoordelijk gesteld voor 3^e lijn support. Hieronder wordt verstaan: - Ondersteuning monteur binnen garantieperiode. Hier worden geen kosten voor in rekening genomen. - Reparatie of vervanging vindt kosteloos plaats binnen de garantieperiode. - Voor reparatie of vervanging buiten de garantieperiode van het product vinden plaats op basis van een strippenkaartmodel. - Het up-to-date houden van gedemarqueerde software en hardware, volgens N of N-1 strategie.

	- Het direct melden aan Opdrachtgever van (mogelijke) security of privacy issues. - Correctief onderhoud kan uitgevoerd worden, binnen 1 werkdag. Binnen twee weken wordt de storing volledig opgelost. - Derdelijns ondersteuning is mogelijk binnen kantoor tijden bij een centraal punt bij Opdrachtnemer via telefoon, chat en e-mail. - Kwartaalrapportage m.b.t. alle meldingen en serviceverzoeken wordt verstrekt in een door Opdrachtgever via Topdesk of per mail. Diverse AV-middelen die op dit moment in gebruik zijn bij de Opdrachtgever vallen nodig binnen de garantieperiode. Opdrachtnemer neemt deze garantieperiodes één op één over. Garantie die aan het einde van de looptijd van de Raamovereenkomst doorlopen, geeft Opdrachtnemer een productenlijst aan en garantieoverzicht.
9.2.	Een nulmeting en rapportage wordt door Opdrachtnemer gedaan voorafgaand aan toevoeging van bestaande apparatuur.
9.3.	Bij het melden van storingen dient Opdrachtnemer een gedetailleerde rapportage te verstrekken over wat er is gedaan en hoe de storing is opgelost, welke per e-mail naar de Opdrachtgever wordt gestuurd.
9.4.	Onderhouds- en ondersteuningsdata worden bijgehouden in de CMDB van Opdrachtgever. Gegevens of mutaties daarvan worden aangeleverd in het gevraagde formaat. Of er wordt een koppeling tot stand gebracht tussen CMDB van Opdrachtgever en het systeem van Opdrachtnemer. Het CMDB van Opdrachtgever is leidend.
9.5.	Naast de SLA stellen Opdrachtnemer en Opdrachtgever ook een DAP op binnen twee maanden na definitieve gunning. In de DAP staan overzichten van afspraken, operationele procedures en communicatieprocessen.
9.6.	Eenmaal per jaar vindt een strategisch overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer waarin o.a. toekomstige ontwikkelingen, kostenbesparende maatregelen, verduurzamende maatregelen etc. worden besproken. Tweemaal per jaar vindt een tactisch overleg plaats tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever waarin de werkzaamheden binnen de Raamovereenkomst worden besproken met bijbehorende samenwerking. Tijdens dit overleg wordt de door Opdrachtnemer aangeleverde roadmap besproken. Gesprekken op operationeel niveau vinden plaats met de behoefte frequentie van Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
9.7.	Na beëindiging van de Raamovereenkomst/werkzaamheden zal Opdrachtnemer eventuele kennis van, en gegevens over, personeelsleden en andere bedrijfsgegevens als strikt vertrouwelijk blijven beschouwen en niet aan derden verstrekken tenzij daartoe een wettelijke verplichting bestaat.