Bijlage E: Programma van Eisen

Europese aanbesteding
openbare procedure
betreffende Audiovisuele middelen voor hybride vergaderden

© NWO: Alle rechten voorbehouden

Inleiding

Dit document beschrijft de eisen van Opdrachtgever ten aanzien van de te bieden Oplossing, zijnde Dienstverlening in de vorm van Audio Visuele Middelen voor de hybride vergaderruimtes en heeft betrekking op de Dienstverlening zoals beschreven in Beschrijvend document. Voor een duidelijker beeld van de context waarin onderstaande eisen en Diensten passen, wordt verwezen naar de Beschrijving van de Opdracht in Beschrijvend document.

De eisen zijn van toepassing op alle diensten die geleverd worden door Wederpartij - dit omvat Primaire diensten, Ondersteunende diensten en Aanvullende diensten. De eisen zijn bindend en vormen een integraal onderdeel van de overeenkomst tussen Opdrachtgever en Wederpartij. Wederpartij is verplicht om te voldoen aan alle specificaties, eisen en voorwaarden zoals uiteengezet in dit Programma van Eisen, ongeacht de categorie van de geleverde dienst.

De eisen zijn ingedeeld in de volgende onderdelen met gelijknamige hoofdstukken:

1. Algemene eisen: waaronder privacy en security eisen
2. Primaire diensten: A. software en B. hardware
3. Ondersteunende diensten: de levering van garantie, beheer en onderhoud
4. Aanvullende diensten: extra optionele diensten zoals bijvoorbeeld huur en faciliteiten voor slechthorenden
5. Contract Management eisen
6. Pricing en facturatie eisen
7. Toegankelijkheidseisen die als gunningscriteria worden beoordeeld

Inschrijver dient bijlage A ‘Inschrijfformulier’ rechtsgeldig te ondertekenen en aan de Inschrijving toe te voegen om hiermee te verklaren dat Opdrachtnemer akkoord gaat met en voldoet aan de in het Programma van Eisen gestelde eisen en deze zal naleven gedurende uitvoering van de Opdracht.

Het niet voldoen aan één of meerdere eisen zal voor Aanbestedende dienst aanleiding zijn de Inschrijving uit te sluiten van verdere beoordeling.

Relatie tot Beschrijvend document

Deze Bijlage is onderdeel van het Beschrijvend document Audiovisuele middelen voor hybride vergaderruimtes.

Definities

De opgenomen begrippen en afkortingen in Beschrijvend document zijn onverkort van toepassing op deze Bijlage.

Algemene eisen

#	Beschrijving	
1.1	Alle vormen van communicatie tussen NWO en Wederpartij gebeurt in het Nederlands.	
1.2	Wederpartij dient de complete dienstverlening te verzorgen zoals aangegeven in het Beschrijvend document.	
1.3	De dienstverlening dient te worden uitgevoerd op de huidige en eventuele toekomstige locaties van NWO.	
1.4	De werkzaamheden behorend bij het succesvol uitvoeren van de gevraagde dienstverlening op de locatie(s) van NWO wordt uitsluitend uitgevoerd door medewerkers die: • Zich volledig conformeren aan de gehanteerde veiligheidsregels van NWO die zijn opgenomen in Bijlage T 'Huisregels leveranciers NWO versie 01 11-24'; De Wederpartij draagt er zorg voor dat alle betrokken medewerkers vóór aanvang van de werkzaamheden kennis hebben genomen van deze eisen. Eventuele overtredingen of incidenten worden direct gemeld aan NWO.	
1.5	Wederpartij speelt een actieve rol in het verbeteren van de dienstverlening en is in staat om gevraagd en ongevraagd advies te bieden over geschikte oplossingen.	
1.6	Indien van toepassing, ligt de verantwoordelijkheid voor het initiëren van contract-of licentieverlengingen bij de Wederpartij, die hiervoor tijdig een offerte dient te verstrekken. Deze offerte moet de looptijd van het nieuwe contract of de nieuwe licentie(s) specificeren.	
1.7	In principe wordt aan de Wederpartij exclusiviteit gegund voor levering, onderhoud en beheer. NWO heeft te allen tijde het recht om voor de producten en diensten alternatieve offertes op te vragen bij een andere leverancier. Indien deze substantieel (8%) lager is qua bedrag en functioneel en kwalitatief ten minste dezelfde functionaliteit biedt, heeft NWO het recht om deze offerte direct te accepteren. Wederpartij zal van deze beslissing op de hoogte worden gebracht.	
1.8	De ondersteunende diensten, zoals beschreven in het Beschrijvend document, blijven van toepassing op de apparatuur die NWO via een andere partij inkoopt.	
1.9	Indien audiovisuele hulpmiddelen niet blijken te voldoen aan de knock-out eisen van NWO zoals geformuleerd in onder meer hoofdstuk 7 van dit Programma van Eisen, dan dient de Wederpartij een alternatief product aan te bieden. Indien het alternatief ook niet voldoet aan de eisen van NWO, dan mag NWO audiovisuele hulpmiddel bij een andere leverancier bestellen.	
1.10	De doorlooptijd voor het verstrekken van een nadere offerte voor losse apparatuur bedraagt maximaal vijf (5) werkdagen tenzij onderling anders besproken.	
1.11	Nadere offertes hebben een geldigheidsduur van tenminste 30 kalenderdagen.	

1.12	Bestellingen hebben geen minimale ordergrootte en/of kennen geen minimale of maximale frequentie van afname.	
1.13	De aangeboden hardware mag geen functionaliteit bevatten waarmee de fabrikant, leverancier of derden het apparaat op afstand kunnen uitschakelen of de werking ervan kunnen beperken, zonder expliciete toestemming van de opdrachtgever.	
1.14	De door Wederpartij geboden oplossing dient te voldoen aan de geldende informatiebeveiligingsrichtlijnen van NWO die zijn opgenomen in Bijlage L 'security eisen AV – hybride vergaderruimtes'. De Inschrijver dient aan te geven op welke wijze aan deze richtlijnen wordt voldaan.	
1.15	Wederpartij verleent medewerking aan het opstellen van een DPIA, indien het opstellen van een DPIA nodig is.	
1.16	Wederpartij verplicht zich het NWO-format voor de verwerkersovereenkomst als de basis te gebruiken.	
1.17	Wederpartij verplicht zich te voldoen aan AVG-compliance standaarden indien persoonsgegevens worden verwerkt.	
1.18	Wederpartij verplicht zich een verwerkingsovereenkomst af te sluiten, indien het afsluiten van een verwerkersovereenkomst nodig is.	
1.19	Inschrijvers zonder ISO 27001-certificering dienen in dat geval specifiek aan te tonen hoe zij invulling geven aan o.a. toegangsbeheer, logging, risicobeheer, incidentmanagement en ketenbeveiliging	
1.20	Wederpartij verplicht zich voor fase 1 en fase 2 van de implementatie van de initiële opdracht dezelfde prijzen te hanteren en geen opslagkosten te hanteren. Risico van eventuele opslag ligt bij Wederpartij.	
1.21	Uiterlijk 3 juli 2026 dienen alle ruimtes die benoemd zijn in “implementatie Initële opdracht” bijlage O en vallen onder fase 1 volledig werkend en gebruiksklaar te zijn opgeleverd. Inschrijver dient bij zijn Inschrijving een voorstel voor implementatieplan fase 1 in. In dit implementatieplan wordt door Inschrijver een voorstel gedaan voor de implementatie van fase 1 per ruimte en tijd. Het implementatieplan voor fase 1 zal definitief worden vastgesteld na definitieve gunning. Inschrijver dient in het voorstel rekening te houden voor ruimte en afstemming met Opdrachtgever over de concrete planning van fase 1 en dat dit geenszins de fatale termijn van 3 juli 2026 zal overschrijden.	
1.22	Implementatie van fase 2 zal naar verwachting plaatsvinden in juli/augustus 2026. Partijen treden hierover direct na gunning in overleg voor het opstellen van een implementatieplan voor fase 2. De in dit implementatieplan benoemde termijnen gelden als fatale termijnen.	
1.23	Indien de Prestatie niet binnen de overeengekomen termijn is geleverd, of indien Opdrachtgever de Prestatie accepteert ondanks de aanwezigheid van één of meer Gebreken, is Opdrachtgever gerechtigd aan Wederpartij een onmiddellijk opeisbare, niet voor rechterlijke matiging vatbare boete op te leggen van € 1.000,-- voor elke dag dat deze tekortkoming voortduurt, tot een maximum van € 30.000,--. De boete komt Opdrachtgever toe, onverminderd alle andere rechten of vorderingen, daaronder mede begrepen: 1. zijn vordering tot nakoming van de overeengekomen verplichting tot levering en of uitvoering van de Prestatie 2. zijn recht op schadevergoeding.	

	De boete wordt tot het gezamenlijk beloop verrekend met de door Opdrachtgever verschuldigde betalingen,ongeacht of de vordering tot betaling daarvan op een derde is overgegaan.	

Primaire diensten: software en hardware

In dit hoofdstuk worden de knock-out eisen die NWO stelt aan de primaire diensten omschreven.

Achtereenvolgens worden in 2 tabellen de categorieën eisen beschreven;
A. de eisen die NWO stelt aan de software/netwerkverbinding en koppelingen

B. de eisen die NWO stelt aan de door Wederpartij te demonteren, afvoeren, te leveren en te monteren hardware.

#A	Software/netwerkverbinding/koppeling	Beschrijving
2.1	Microsoft/MTR/MTR Pro	Alle audiovisuele hulpmiddelen dienen Microsoft Teams Rooms (MTR) gecertificeerd te zijn.
2.2	Microsoft/MTR/MTR Pro	Alle audiovisuele hulpmiddelen dienen naadloos samen te werken met Microsoft Outlook/ Microsoft Teams/Microsoft Teams Rooms Pro.
2.3	Microsoft/MTR/MTR Pro	De beschikbaarheid van de hybride (vergader)ruimte dient inzichtelijk te zijn in Microsoft Outlook en Microsoft Teams.
2.4	Microsoft/MTR/MTR Pro	De audiovisuele hulpmiddelen dienen via de bij NWO aanwezige Microsoft Teams Rooms Pro licenties via Intune zichtbaar te zijn voor de interne support-afdeling.
2.5	Microsoft/MTR/MTR Pro	De gehele vergaderruimte oplossing (inclusief beeldschermen en roompanelen) moet geschikt zijn voor het deelnemen aan en organiseren van vergaderingen via Microsoft Teams.
2.6	Microsoft/MTR/MTR Pro	Systemen moeten gebaseerd zijn op de op dit moment bij NWO in gebruik zijnde versie van Microsoft Windows OS.
2.7	Koppeling/API	De oplossingsrichting van de audiovisuele hulpmiddelen dient middels een application programming interface (API) gegevens met andere systemen te kunnen delen, waaronder gegevens omtrent de beschikbaarheid van de hybride (vergader)ruimte.
2.8	Reserveren	De gebruiker moet te allen tijde in staat zijn om de hybride (vergader)ruimte te reserveren indien deze niet in gebruik is.
2.9	Reserveren	Het systeem dient de 'deurpanelen' te ondersteunen die de beschikbaarheid van de

		betreffende vergaderzaal op dat moment en voor de rest van de dag duidelijk weergeven.
2.10	Reserveren	De gebruiker moet in één oogopslag kunnen zien of een vergaderzaal beschikbaar is wanneer de gebruiker fysiek langs de hybride vergaderruimte loopt door wat er op het deurpaneel te zien is.
2.11	Reserveren	Bij beschikbaarheid dient de gebruiker in staat te zijn de hybride vergaderruimte direct te reserveren via een reserveringsysteem op het deurpaneel dat is gekoppeld aan hetzelfde reserveringssysteem dat gebruikers via hun eigen werkplek gebruiken (MS Outlook/Teams).
2.12	Reserveren	Op dit moment worden vergaderruimtes binnen NWO gereserveerd in TOPdesk. Wederpartij garandeert dat, mocht deze situatie nog steeds bestaan tijdens de implementatiefase, er een eenvoudige manier is voor gebruikers om de Teams vergadering in de hybride vergaderruimte via MTR op het scherm in de ruimte te starten.
2.13	Compatibiliteit	De geleverde audiovisuele middelen moeten het mogelijk maken om presentaties vanaf meegebrachte laptops van interne en externe gebruikers probleemloos weer te geven. Dit houdt in dat de oplossing compatibel moet zijn met gangbare besturingssystemen (zoals Windows en Mac OS)
2.14	Configuratie Automatisch vrijgeven ruimte, software	De geleverde oplossing dient de vergaderzalen automatisch vrij te geven indien binnen een vooraf ingestelde tijdsperiode geen personen de vergaderruimte zijn binnengegaan. Daarbij heeft NWO zelf de regie over het langer of korter maken van deze tijdsperiode.
2.15	Licenties	De eventuele software licenties die Wederpartij levert zijn beschikbaar gedurende de technische levensduur van de AV middelen.
2.16	Licenties	De werking van de eventuele software op de nieuw aangeschafte apparaten (inclusief het onderhoud van deze software) is de verantwoordelijkheid van de Wederpartij.

#B	**Hardware**	**Beschrijving**
2.17	AV-middelen	Wederpartij levert de hardware voor 86 ruimtes volgens de implementatieplanning die door NWO is opgenomen in Bjilage O 'Implementatieplanning', waarmee geborgd wordt dat vergaderingen binnen NWO zo min mogelijk hinder ondervinden van vervanging

		van de AV-middelen. Einde werkdag van deze planning dienen ruimtes gebruiksklaar te zijn opgeleverd.
2.18	AV-middelen	Wederpartij levert de hardware voor 2 auditoria volgens de planning die door NWO is opgenomen in bijlage O 'Implementatieplanning' waarmee geborgd wordt dat vergaderingen en evenementen binnen NWO zo min mogelijk hinder ondervinden van vervanging van AV-middelen.
2.19	Toebehoren	Wederpartij zorgt voor alle toebehoren naast schermen en camera's voor beeld en geluid, microfoons, opladers, kabels, koppelstukken, poorten kortom alle toebehoren die voor goed functionerende hardware nodig zijn.
2.20	Demontage en afvoeren	Wederpartij draagt zorg voor schadevrije demontage en het op milieuvriendelijke wijze afvoeren (recycleren)van de verouderde audiovisuele hulpmiddelen.
2.21	Geluidsinstallatie	Auditoria worden door opdrachtnemer voorzien van de benodigde audiovisuele hulpmiddelen inclusief geluidsinstallatie
2.22	In-uitschakelen systeem	Vanuit gebruiksgemak en betrouwbaarheid is het noodzakelijk dat het systeem zichzelf automatisch inschakelt indien een persoon de (vergader)ruimte betreedt.
2.23	Automatisch vrijgeven ruimte, hardware	De geleverde oplossing dient de vergaderzalen automatisch vrij te geven indien binnen een vooraf ingestelde tijdsperiode, geen personen de vergaderzaal zijn binnengegaan.
2.24	Bekabeling	Wederpartij verzorgt alle benodigde bekabeling voor beeld- en geluidsverbindingen tussen componenten (waaronder HDMI, USB-C, DisplayPort of andere signaalkabels). De lengte en kwaliteit is afgestemd op de fysieke opstelling van de ruimte en de kabelroute. De wederpartij is verantwoordelijk voor de compatibiliteit en deugdelijke aansluiting van alle MTR-onderdelen en nette wegwerking van kabels via kabelgoten of bestaande voorzieningen.
2.25	Koppelstukken	Wederpartij zorgt voor mogelijkheid tot bekabelde content sharing vanaf laptops of andere BYOD-. De geleverde audiovisuele middelen moeten het mogelijk maken om presentaties vanaf meegebrachte laptops van interne en externe gebruikers probleemloos weer te geven. Dit

		houdt in dat de oplossing moet voorzien in diverse aansluitingsmogelijkheden, waaronder HDMI en USB-C.
2.26	Kunststofonderdelen	Kunststofonderdelen zwaarder dan 25g mogen geen vlam-vertragende 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).
2.27	Energielabel	Beeldschermen voldoen aan het minimale energielabel conform richtlijn EU/2017/1369 en EU/2019/2013.
2.28	Deurpanelen/PoE	Deurpanelen (ook wel Meeting Room Panels genoemd) worden via PoE gevoed. Wederpartij is verantwoordelijk voor het installeren en beheren van deze deurpanelen.
2.29	Deurpanelen/PoE	NWO zal zorgdragen voor de aanwezigheid van een netwerkaansluiting van het type RJ45, voorzien van Power over Ethernet (PoE) conform minimaal de IEEE 802.3 af standaard. Deze aansluiting wordt gerealiseerd boven het plafond, binnen een straal van 10 meter gerekend vanaf de deuropening van de betreffende vergaderruimte. Wederpartij is verantwoordelijk voor het leveren en realiseren van een passende en nette oplossing waarmee het deurpaneel via een RJ45 netwerkkabel (minimaal Cat5e, bij voorkeur Cat6 of Cat6a) wordt verbonden met de door NWO geboden netwerkaansluiting. Deze oplossing dient duidelijk te worden omschreven in de aanbieding en waar mogelijk te worden voorzien van illustraties, schema's of foto's ter verduidelijking van de voorgestelde aanpak. Een voorbeeld van een startsituatie waar Wederpartij vanuit het plafond start is opgenomen als bijlage M 'Deurpanelen Switches Startsituatie' . NWO verzorgt de aansluiting via de preferred supplier.
2.30	Deurpanelen/ PoE Switches	Wederpartij zorgt voor een bedrade verbinding met de PoE switches voor de deurpanelen. Wifi is niet toegestaan tenzij een bekabelde aansluiting objectief onmogelijk is, óf de kosten van de bekabeling

		disproportioneel hoog zijn ten opzichte van de waarde van de ruimte en installatie, dit beide ter beoordeling van NWO. Een voorbeeld van een startsituatie die de wederpartij kan verwachten bij NWO bij aanvang installatie is opgenomen als bijlage M 'Deurpanelen Switches koppeling'.
2.31	Deurpanelen/PoE Switches	Wederpartij zorgt dat de deurpanelen op een ergonomisch verantwoorde hoogte worden gemonteerd, bij voorkeur tussen 140 cm en 160 cm gemeten vanaf de vloer tot het midden van het scherm.
2.32	Overzicht netwerk vereisten	Wederpartij dient een overzicht aan te leveren van de netwerkvereisten, waaronder benodigde protocollen, poorten, VLAN-configuraties en authenticatiemethoden, die noodzakelijk zijn om het systeem volledig operationeel en veilig in gebruik te kunnen nemen binnen de ICT-infrastructuur van NWO.
2.33	Verbouwing/nalevering	Wederpartij levert de AV-middelen na voor de ruimtes die in verbouwing zijn bij NWO. Deze hardware wordt in geen geval bij NWO opgeslagen.
2.34	Inclusiviteit/zicht	NWO vindt inclusiviteit voor haar medewerkers erg belangrijk. De aangeboden beeldschermen dienen zodanig uitgevoerd te zijn, dat hinderlijke reflecties in alle type vergaderruimtes worden voorkomen, zodat de inhoud voor alle deelnemers duidelijk en goed leesbaar is bij normale verlichting. Dit kan bijvoorbeeld door zogenaamde anti-glare afwerking of een andere technische voorziening die hetzelfde effect bereikt. Tevens is een hoge resolutie (minimaal Full HD) of hoger nodig als het type ruimte of de grootte van het scherm daar om vraagt.
2.35	Inclusiviteit/geluid	NWO vindt inclusiviteit voor haar medewerkers erg belangrijk. Wederpartij zorgt daarom voor medewerkers met een auditieve beperking bij levering voor: • Een **testopstelling** waarin de toegankelijkheid voor slechthorenden in 1 van de auditoriums en in 1 grote vergaderruimte wordt geëvalueerd.

		•Optioneel wil NWO mensen met een gehoorbeperking ondersteunen met technologie om microfoons in de vergader ruimte/auditoriums rechtstreeks op hun gehoortoestel te kunnen ontvangen. Wederpartij kan in dat geval deze optionele technologie tegen marktconforme prijzen leveren. •De geluidsinstallatie moet zodanig zijn ontworpen en ingericht dat echo, vertraging en ruis tot een minimum worden beperkt. Dit is noodzakelijk om heldere en verstaanbare communicatie te waarborgen tijdens hybride vergaderingen.
2.36		Schermen in de auditoriums van Den Haag en Utrecht moeten een reflectiepercentage =<5% of glosswaarde =<20 hebben, zodat content goed leesblaar blijft onder normale plafond- en daglichtverlichting. Inschrijvers dienen deze eis aan te tonen via fabrikantinformatie.
2.37		Bij door NWO als middelgroot en groot omschreven vergaderruimtes levert Wederpartij zogenaamde PTZ (Pan Tilt Zoom) camera's en minimaal 2 extra losse, oplaadbare microfoons.
2.38		Bij de door NWO als middelgroot en groot omschreven vergaderruimtes levert Wederpartij 2 beeldschermen.
2.39		Bij de door NWO als klein omschreven vergaderruimtes levert Wederpartij alleen 2 beeldschermen als de oppervlakte van de ruimte dit tot een logische keuze maakt.

Ondersteunende diensten

#	Dienst	Beschrijving
3.1	Ontwerp/ implementatieplanning	Voorafgaand de levering en het inrichten van een (vergader)ruimte met audiovisuele hulpmiddelen dient door de Wederpartij een ontwerp te worden opgesteld. Het ontwerp dient minimaal te voldoen aan: • Visuele weergave van de ruimte en de daarbij door Wederpartij voorgestelde apparatuur; • Tekstuele onderbouwing van de visuele weergave. • De implementatieplanning te volgen zoals door NWO bepaald en is opgenomen in Bijlage O 'Implementatieplanning' waarbij de eis geldt dat er geen opslag van materialen in de panden van NWO wordt toegestaan. Wederpartij zorgt voor opslag van materialen en neemt alleen de materialen die per dag nodig zijn mee naar de locatie. Ook de materialen van de ruimtes die in de tweede fase pas aan bod komen, komen vanwege de verbouwing worden bij Wederpartij opgeslagen.
3.2	Ontwerp	Het ontwerp is, tenzij anders overeengekomen door NWO, opgesteld conform de gestelde functionele en niet-functionele eisen zoals beschreven in het Programma van Eisen.
3.3	Ontwerp	Voordat Wederpartij begint met het leveren en het inrichten van de (vergader)ruimten met audiovisuele hulpmiddelen, dient NWO het ontwerp eerst goed te keuren.
3.4	Oplevering	Wederpartij verzorgt een gebruiksklare oplevering van audiovisuele hulpmiddelen conform ontwerp. Hiertoe behoort alle vereisten waaronder apparatuur, licenties, software, configuratie, schadevrije aansluiting & (de)montage tenzij expliciet anders overeengekomen met NWO. Dit omvat tevens het schoon achterlaten van de apparatuur, de ruimte en het afvoeren van verpakkings- en restmateriaal.
3.5	Inrichting	Wederpartij verzorgt een gebruikersklare oplevering conform design op dezelfde dag dat Wederpartij start met de inrichtingswerkzaamheden van een vergaderruimte zodat de ruimtes niet meer dan 1 dag buiten werking zijn voor de vergaderingen binnen NWO.
3.6	Inrichting	Wederpartij verstrekt aan NWO binnen vijf werkdagen na het gebruiksklaar inrichten van de (vergader)ruimte een digitaal "opleverdocument" dat bestaat uit: • De geleverde assets (audiovisuele hulpmiddelen), inclusief locaties van plaatsing ten behoeve van assetmanagement in een formaat dat te importeren is in de CMDB van NWO, inclusief minimaal het vergaderzaalnummer, merk/type apparatuur, serienummer, Operating Systeem versie en jaar van aanschaf. • Het configuratieschema van de geleverde assets (audiovisuele hulpmiddelen); • Documenten ten behoeve van garantie, productinformatie, onderhoudsspecificatie, installatiehandleiding en gebruikershandleiding; • Overzicht van de netwerkvereisten, waaronder benodigde protocollen, poorten, VLAN configuraties en authenticatiemethoden, die noodzakelijk

		zijn om het systeem volledig operationeel en veilig in gebruik te kunnen nemen binnen de ICT infrastructuur van NWO. Enkel bij goedkeuring door NWO van het opleverdocument wordt de levering van het audiovisuele hulpmiddel door NWO geaccepteerd.

#	Dienst	Beschrijving
3.7	Beheer & onderhoud en garantie	Wederpartij is verantwoordelijk voor het verwijderen en afvoeren van de bestaande audiovisuele middelen op een milieuvriendelijke en verantwoorde wijze, met inachtneming van alle toepasselijke wet- en regelgeving. Wederpartij laat, in het geval de gehuurde apparatuur nog niet is verwijderd op het moment van installeren van de nieuwe AV middelen, de huidige ***gehuurde*** apparatuur in de volgende 7 ruimtes hangen: **Den Haag** 1:15, 3.13, 5:01, 8.08. **Utrecht**: 8.01, 3.07 en 8.07
3.8	Beheer & onderhoud en garantie	Alle bestaande NWO trolleys (verrijdbare beeldschermen) worden, zonder expliciete toestemming van NWO, **niet** door Wederpartij afgevoerd maar blijven eigendom van NWO. Deze trolleys zijn gelabeld aan de achterzijde van elke trolley en opgenomen in het overzicht in bijlage R, 'AV Middelen_Out of Scope'. N.B. Deze trolleys kunnen ten tijde van de implementatie in andere ruimtes staan dan vermeld in de bijlage, de labels blijven echter onveranderd.
3.9	Beheer & onderhoud en garantie	Wederpartij verzekert de instandhouding van de functionele werking van de audiovisuele hulpmiddelen (waaronder de audiovisuele hulpmiddelen welke niet via de leverancier zijn aangeschaft).
3.10	Beheer & onderhoud en garantie	Wederpartij voert alle werkzaamheden op de locaties van NWO op werkdagen uit tussen 08:00 en 17:00 uur, tenzij anders overeengekomen.
3.11	Beheer & onderhoud en garantie	Wederpartij verricht alle werkzaamheden met minimale overlast voor NWO. Werkzaamheden die overlast veroorzaken mogen enkel plaatsvinden in overleg met NWO.
3.12	Beheer & onderhoud en garantie	De audiovisuele hulpmiddelen geleverd door Wederpartij hebben een minimale levensduur van zes (6) jaar.
3.13	Beheer & onderhoud en garantie	De audiovisuele hulpmiddelen en bijbehorende (reserve)onderdelen aangeboden door Wederpartij blijven minimaal zes (6) jaar na het afsluiten van het contract deel uitmaken van het assortiment van Wederpartij.
3.14	Beheer & onderhoud en garantie	Een plan voor preventief onderhoud van de audiovisuele hulpmiddelen dient door de Wederpartij te worden opgesteld en uitgevoerd in samenspraak met NWO.

3.15	Beheer & onderhoud en garantie	Op alle geleverde apparatuur is de fabrieksgarantie van toepassing, zoals bepaald door de Europese regelgeving. De garantieperiode is geldig vanaf het moment dat NWO de levering van de audiovisuele apparatuur accepteert.
3.16	Beheer & onderhoud en garantie	Gedurende de garantieperiode verzekert Wederpartij dat de geleverde audiovisuele apparatuur vrij is van defecten en dat deze, indien nodig, op kosten van Wederpartij worden gerepareerd of vervangen.
3.17	Beheer & onderhoud en garantie	Wederpartij is verantwoordelijk voor de afhandeling van alle garanties en reparaties met betrekking tot alle audiovisuele apparatuur die binnen de scope van deze opdracht valt, ook als deze niet via Wederpartij is aangeschaft.
3.18	Beheer & onderhoud en garantie	Eventuele door Wederpartij geleverde vervangende apparatuur zal minimaal gelijkwaardig zijn aan de apparatuur die wordt vervangen en is van hetzelfde merk/type als de apparatuur die vervangen wordt, tenzij er gegronde reden is om af te wijken, ter beoordeling van NWO.
3.19	Beheer & onderhoud en garantie	Met betrekking tot de afhandeling van de garantie heeft NWO één vast aanspreekpunt. Voor de afhandeling van de garantie en eventuele plaatsing van vervangende apparatuur is alleen Wederpartij het aanspreekpunt, en niet andere partijen zoals onderaannemers of toeleveranciers.
3.20	Beheer & onderhoud en garantie	Indien tijdens de garantieperiode voor de 3e keer eenzelfde defect optreedt aan hetzelfde apparaat zal het apparaat kosteloos door de Wederpartij worden vervangen.
3.21	Beheer	De vergaderruimte-oplossing (hardware, software en room panels) moet volledig te beheren zijn via de door NWO gebruikte Microsoft beheeromgeving, bestaande uit Microsoft Intune en de Teams Rooms Pro Management Portal. Leveranciers mogen additionele beheerplatformen aanbieden (bijvoorbeeld fabrikant specifieke monitoring), maar deze mogen niet verplicht zijn voor het uitvoeren van basisbeheer, updates, incidentmanagement of security monitoring. Oplossingen die uitsluitend via eigen beheerplatformen functioneren worden niet geaccepteerd.
3.22	Adoptie	Wederpartij verzorgt de benodigde trainingen om zo de adoptie van de oplossingsrichting te bevorderen. Te weten: • Training aan NWO-beheerders zodat zij in staat zijn om eenvoudige problemen op te lossen alsook gebruikersvragen te beantwoorden; • Training aan key-users zodat zij bekend zijn met het gebruik van de geleverde configuratie door Wederpartij.
3.23	Adoptie	Wederpartij levert instructievideo's, handleidingen en werkinstructies die het gebruikersgemak van NWO-medewerkers garandeert.
3.24	Adoptie	Per opgeleverde configuratie (audiovisuele hulpmiddel) dient Wederpartij een instructiekaart aan te leveren. De instructiekaart dient minimaal te voldoen aan: • A4-formaat; • Digitaal en fysiek beschikbaar voor NWO; • Visuele weergave in combinatie met tekstuele beschrijving van de workflow voor de gebruiker.
3.25	Support	Wederpartij dient een aanspreekpunt (Single Point Of Contact) aan te stellen dat in staat is om (op afstand) te reageren op storingen, incidenten, wensen, calamiteiten of andere soorten informatieverzoeken. Dit aanspreekpunt moet op werkdagen van 08:00-17:00 uur bereikbaar zijn via een vast mailadres en een vast telefoonnummer.
3.26	Support	Alle vormen van communicatie tussen NWO en Wederpartij gebeurt in het Nederlands.

3.27	Support	Het aan NWO toegewezen aanspreekpunt vanuit de Wederpartij dient te beschikken over de vereiste (technische) kennis om vanuit het perspectief van NWO adequaat derdelijns support te bieden omtrent de dienstverlening.
3.28	Support	Indien NWO-medewerkers de support inroepen van de Wederpartij zijn deze terplekke via een CRM systeem of gelijksoortig informatiesysteem op de hoogte van de contractuele afspraken tussen NWO en Wederpartij zodat de support volgens SLA direct in gang kan worden gezet (en onnodig tijdverlies wordt voorkomen).
3.29	Support	De supportmedewerkers van de Wederpartij zijn op de hoogte van de (contractuele) afspraken tussen NWO en Wederpartij, zoals welke NWO medewerkers zijn geautoriseerd om support te vragen bij de service-afdeling van Wederpartij) en zijn in het bezit van de actuele informatie over de configuratie (audiovisuele hulpmiddelen) per ruimte en per locatie van NWO.
3.30	Support	Personen die door NWO zijn geautoriseerd kunnen tijdens kantoortijden (tussen 8:00-17:00) digitaal (via een service portaal) incidenten, wijzigingen, etc. melden bij de Wederpartij. Deze personen zijn medewerkers van de interne Servicedesk en Team Samenwerken van de interne afdeling IT. In totaal zullen ongeveer 20 mensen deze autorisatie krijgen. Andere NWO-medewerkers zijn daarmee niet geautoriseerd om contact op te nemen met de service-afdeling van de Wederpartij en Wederpartij checkt of degene die contact opneemt ook geautoriseerd is dit te doen.
3.31	Support	Iedere melding wordt gekoppeld aan een door NWO uitgegeven referentienummer, hiermee kan de voortgang gevolgd worden of kan navraag gedaan worden bij Wederpartij over de status van het incident.
3.32	Support	Na iedere melding ontvangt NWO digitaal een bevestiging met de volgende informatie: • Referentienummer (door NWO uitgegeven); • Referentienummer/ ticketnummer van Wederpartij • Datum en tijd van aanmelden; • Omschrijving van de melding, de verwachte oplostijd/responsetijd, conform de Service Level Agreement (SLA).
3.33	Support	Wederpartij voorziet de geautoriseerde medewerkers van NWO van instructies voor het oplossen van eenvoudige storingen en onderhoudshandelingen, zowel tijdens de implementatiefase als gedurende de looptijd van de Overeenkomst.
3.34	Support	Op verzoek van NWO zal Wederpartij kosteloos de huidige verrijdbare schermen die door NWO in gebruik zijn afvoeren (zie bijlage M voor een overzicht van de huidige verrijdbare schermen (per locatie) binnen NWO).
3.35	Support	De Wederpartij dient in de aanbieding aan te geven welke ondersteuning wordt geboden voor het functioneel beheer van het systeem. Suggesties voor inrichting van functioneel beheer zijn welkom.

Aanvullende diensten

#	Dienst	Beschrijving
4.1	Tijdelijke inhuur/lease	Wederpartij levert de mogelijkheid tot inhuur van (losse) audiovisuele middelen van tijdelijk aard volgens marktconforme prijzen.
4.2	Tijdelijke inhuur/lease	De genoemde diensten en de daarbij behorende eisen in scope van deze Overeenkomst zijn onverlet van toepassing voor de inhuur van (losse) audiovisuele middelen van tijdelijke aard.
4.3	Advies	Wederpartij is in staat om op verzoek adviesdiensten te verlenen inzake de huidige en mogelijk toekomstige dienstverlening in scope van deze Overeenkomst.
4.4	Advies	Adviesopdrachten worden uitsluitend uitgevoerd door bekwaam personeel van de Wederpartij.
4.5	Advies	Wederpartij hanteert een, nader overeen te komen, vast uurtarief voor de uitvoering van adviesopdrachten.
4.6	Optionele nalevering	Wederpartij levert optioneel audiovisuele middelen voor mensen met een gehoorbeperking indien NWO dit wenst volgens marktconforme prijzen.
4.7	Optionele nalevering	Wederpartij levert optioneel aanvullende plafondmicrofoons in ruimtes waar dit noodzakelijk is volgens NWO volgen marktconforme prijzen.
4.8	Optionele nalevering	Wederpartij levert optioneel oplaadbare tafelmicrofoons in ruimtes waar dit noodzakelijk is volgens NWO volgens marktconforme prijzen.

Contractmanagement

#	Beschrijving	
5.1	De Inschrijver stelt uiterlijk 5 werkdagen na bekendmaking voorlopige gunning een concept Service Level Agreement (SLA) waarin minimaal de volgende aspecten in staan beschreven: • Incidentafhandeling; • Probleemafhandeling; • Wijzigingsafhandeling; • Assets management; • Lifecycle management; • Escalatieprocedures met contactmatrix. NWO wenst zoveel mogelijk aan te sluiten op de standaard servicelevels van de leverancier, echter dienen deze minimaal op de door NWO gevraagde niveaus te liggen.	
5.2	Wederpartij stelt een document op met daarin de relevante kritische prestatie indicatoren (KPI's) behorend tot de uitgevraagde dienstverlening.	
5.3	Wederpartij stelt maandelijks een Service Level rapportage op en deelt deze met NWO. De rapportage omvat minimaal de volgende punten: • De KPI's behorend tot de uitgevraagde dienstverlening; • De werkprocessen (te weten: incidentmanagement, probleemmanagement, etc.) inclusief overzicht van (openstaande) meldingen; • Overzicht van (openstaande) acties, inclusief statusupdate, ten behoeve van het verbeteren van de dienstverlening; • Financieel overzicht.	

5.4	De afspraken omtrent incidentmanagement dienen minimaal aan het volgende te voldoen: • Elke verstoring van het normale dienstniveau wordt in eerste instantie als incident behandeld; • Afhankelijk van de gevolgen voor de dienst wordt het incident ingeschaald in een prioriteitenschaal 1 (hoog) - 4 (laag); • NWO eist maximaal 10 incidenten per jaar die door NWO, zonder enig vorm van inbreng van de Wederpartij, geclassificeerd mogen worden als een P1 incident. • Voor iedere P1 incident dient Wederpartij binnen 4 uur na het melden van het incident op locatie het incident te hebben verholpen; • Indien het incident ertoe leidt dat het audiovisuele hulpmiddel niet naar behoren in gebruik genomen kan worden door de gebruiker, dan dient Wederpartij het incident binnen één (1) werkdag (vanaf het moment dat het incident door NWO is gemeld) te hebben verholpen door het leveren van vervangende apparatuur (op locatie) of door reparatie (op locatie), tenzij anders aangegeven door NWO.	
5.5	Wederpartij verbindt zich ertoe om minimaal aan de onderstaande responsetijden voor de servicedesk van NWO te houden: • Verstoring: binnen 1 uur na het melden van het incident voor de door NWO gedefinieerde types A, B, C als het grote ruimtes betreft volgens de in bijlage X genoemde indeling; • Verstoring in type E als het een van de auditoria betreft: responsetijd binnen 5 minuten en wederpartij levert hier met volledige prioriteit de benodigde oplossing. • Overige meldingen: binnen 4 uur na het melden van een verstoring voor de types A, B, C, D en E als het kleine ruimtes betreft volgens de in bijlage Q genoemde indeling	
5.6	Wederpartij hanteert een overlegstructuur op operationeel, tactisch en strategisch niveau. Wederpartij is verantwoordelijk voor het organiseren van deze overleggen, het documenteren en het opvolgen van de afspraken die daaruit voortvloeien. NWO verwacht minimaal de volgende overlegfrequentie: • Operationeel overleg: minimaal één (1) keer per maand in het eerste jaar; • Tactisch overleg: minimaal één (1) keer per drie (3) maanden in het eerste jaar; • Strategisch overleg: minimaal één (1) per twaalf (12) maanden in het eerste jaar. Na een jaar wordt gekeken naar de noodzaak dit voort te zetten door NWO en wordt de vervolgfrequentie bepaald.	
5.7	Na ieder overlegmoment op operationeel, tactisch en strategisch niveau deelt de Wederpartij de gespreksnotitie tijdig (maximaal binnen 1 werkweek) met NWO.	
5.8	Wederpartij wijst één (1) contactpersoon aan die verantwoordelijk is voor de afhandeling van onderwerpen op tactisch niveau. Deze contactpersoon dient als het centrale aanspreekpunt voor NWO betreffende de door de wederpartij geleverde diensten en neemt deel aan het tactische overleg.	
5.9	Eéns per kwartaal wordt tijdens het tactisch overleg de volgende punten tezamen met NWO en Wederpartij besproken: • De geleverde serviceniveaus ten behoeve van de diensten in scope van de Overeenkomst; • Terugblik op de samenwerking van de afgelopen drie (3) maanden, te weten, wat gaat er goed en wat zijn de verbeterpunten; • Vooruitblik aankomende drie (3) maanden, te weten, acties om de dienstverlening te verbeteren, verwachte onderhoudsactiviteiten, verwachte veranderingen ten aanzien van de dienstverlening, etc.	

5.10	Eéns per maand wordt tijdens het operationeel overleg de volgende punten tezamen met NWO en Wederpartij besproken: • Openstaande acties/issues • Incidenten; • (Preventief) Onderhoud; • Wijzigingen.	
5.11	De opdrachtnemer levert binnen een jaar na contractverlening een levenscyclusanalyse (LCA) op van het betreffende product of soortgelijk product met een soortgelijke opbouw. Indien meerdere producten worden ingekocht, wordt in overleg een LCA opgeleverd van tenminste één van de producttypen.	
5.12	Bij einde contractperiode tussen Wederpartij en NWO, werkt wederpartij mee aan een transitie van de aan de Wederpartij gegunde dienstverlening naar een andere partij.	
5.13	Wederpartij dient offertes ten behoeve van een nadere overeenkomst binnen 5 werkdagen bij NWO in te dienen.	

Prijzen en facturatie

#	Beschrijving
6.1	De Inschrijver dient een all-in prijs te bieden voor ieder afzonderlijk afgeleverde ruimte. Deze prijs moet alle kosten omvatten die verbonden zij aan het gebruiksklaar afleveren van een (vergader)ruimte, inclusief apparatuur, bekabeling, arbeid, transport, etc. In het prijzenblad is het mogelijk deze prijs per type ruimte (A, B, C, D, E) in te vullen en eventuele afwijkingen van deze ''type-prijs" per ruimte aan te geven, inclusief onderbouwing van de afwijking van de standaard "type-prijs".
6.2	Inschrijver factureert de ondersteunende diensten maandelijks achteraf aan NWO.
6.3	De kosten voor de ondersteunende diensten moeten proportioneel en transparant oplopen naarmate meer apparatuur wordt geleverd en in beheer wordt genomen door de Inschrijver.
6.4	Inschrijver factureert de CAPEX kosten (de kosten voor de hardware) op basis van het volgende betalingsconstruct: • 25% bij de opdrachtverstrekking; • 25% na oplevering van de oplossing in Fase 1 van de implementatieplanning (Bijlage O); • 25% na oplevering van de oplossing in Fase 2 van de implementatieplanning (Bijlage O); • 25% na acceptatie van de oplossing.

Toegankelijkheidseisen

#	Dienst	Beschrijving
7.1	Start binnen 60 seconden	De aangeboden oplossing kan door een gebruiker zonder uitleg binnen 60 seconden vanaf binnenkomst worden gestart, inclusief zichtbare verbinding met het scherm.
7.2	Eén knops bediening voor vergaderstart	Wederpartij garandeert dat de vergaderruimte met één duidelijk gelabelde actie geactiveerd kan worden ("Start vergadering" of "Deelnemen", bijvoorbeeld).
7.3	Helder taalgebruik	Taalgebruik op het MTR-bedieningsscherm is in duidelijk Nederlands op taalniveau B1, zonder technische termen zoals "ingangspoort, firmware of switch matrix").

7.4	Eenduidige bediening zonder handleiding	Een willekeurige NWO gebruiker moet in staat zijn om een vergadering te starten zonder uitleg, training of aanvullende knoppeninstructie.
7.5	Direct zichtbare status op scherm	Acties zoals mute/unmute en schermdelen worden onmiddelijk zichtbaar op het bedieningsscherm.
7.6	BYOD koppeling aan beeldscherm	Wederpartij garandeert dat een gangbaar zelf meegenomen device eenvoudig kan worden verbonden met het beeldscherm in de vergaderruimte.
7.7	BYOD Teams meeting	Wederpartij garandeert dat een gangbaar zelf meegenomen device eenvoudig de Teams meeting kan starten via dat device.