



Rijksoverheid

Programma van Eisen

Bijlage 1

Portofonie inclusief toebehoren en bijkomende Diensten 2026 t.b.v. de rijksoverheid

Kenmerk : TN560071
Datum : 15 januari 2026
Versienummer : 2.0

Inleiding

Voor u ligt het Programma van Eisen dat deel uit maakt van de Aanbestedingsdocumenten. Het bevat de minimumeisen (knock-outcriteria) waaraan u als Leverancier tijdens de uitvoering van de Overeenkomst moet (blijven) voldoen. Deze minimumeisen worden in dit document 'eisen' genoemd. De eisen zijn gegroepeerd in hoofdstukken en paragrafen.

U accepteert dit Programma van Eisen geheel en onvoorwaardelijk door formulier B 'Inschrijfformulier en akkoordverklaring' in te vullen, te ondertekenen en in te dienen bij uw Inschrijving. U hoeft de eisen zelf dus niet te beantwoorden.

Inhoudsopgave

BEGRIPPENLIJST	3
1 ALGEMEEN: ALGEHELE KWALITEIT EN PROFESSIONALITEIT	4
2 TECHNISCHE EN FUNCTIONELE EISEN	4
3 DIENSTVERLENING	13
4 SERVICE EN SUPPORT	17
5 INFORMATIEBEVEILIGING	26
6 FINANCIËLE AFSPRAKEN	27
7 MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD ONDERNEMEN	30

Begrippenlijst

In aanvulling op/in afwijking van de ARIV-2018 en het Beschrijvend document gelden de volgende begrippen. Deze begrippen zijn in het document aangeduid met een hoofdletter.

Begrip	Definitie
ARBI-communicatievoorziening	Arbitragecentrale waarin gesproken woord-oproepen van verschillende systemen in een (G)CMK (intercom, telefoon, portofoon, mobilofoon e.a.) uniform op één spraakvoorziening worden behandeld.
Basisstation	Een vast opgestelde zend-/ontvanginstallatie/opstelpunt en bijbehorende infrastructuur op Locatie van Deelnemer die zorgt voor verbinding tussen de verschillende communicatiemiddelen binnen het Portofonie-netwerk.
Contactperso(o)n(en) van Deelnemer	Contactperso(o)n(en) van een Deelnemer binnen een Perceel, die namens Deelnemer optreedt als aanspreekpunt/woordvoerder. Dit kan een Contractmanager, Beveiligings-/BHV-coördinator of anderszins aangewezen persoon zijn. Deze Contactperso(o)n(en) worden gespecificeerd in de bijlagen bij de Overeenkomst.
Contractmanager Categorie Beveiliging en BHV	De centrale contactpersoon van Koper, meer specifiek de Categorie Beveiliging en BHV, voor deze Opdracht. Ook wel (Strategisch) Contractmanager Categorie genoemd. De Contractmanager Categorie beheert en bewaakt de naleving van de in de Overeenkomst vastgelegde afspraken.
Dekkingsmeting	Metingen om de validatie van de gerealiseerde Portofonie-installatie vast te leggen. Na de uitrol van de Portofonie-installatie vindt dit plaats als onderdeel van de acceptatie van een nieuwe Portofonie-installatie / -netwerk. Dekkingsmetingen vinden plaats conform een vastgesteld meetplan. Een Dekkingsmeting waarborgt ongestoorde ontvangst en verzending van spraakverkeer binnen het gedefinieerde ontvangst gebied.
Marktconform Marktconformiteit	In overeenstemming met de markt, in de markt gebruikelijk en vergelijkbaar met andere leveranciers. Wat men mag verwachten van een Product of Dienst.
Marktconforme standaardfunctionaliteiten	Functionaliteiten die gangbaar en algemeen geaccepteerd zijn binnen de portofoonmarkt, passend bij de standaard eisen en prestaties die redelijkerwijs verwacht mogen worden van professionele communicatiesystemen in de betreffende sector en tijdsperiode.
Nulmeting	Opname en registratie van aanwezige apparatuur bij een Deelnemer.
Onderhoud Onderhoudsdiensten	Verzamelterm voor het Correctief en Preventief onderhoud. Voorbeelden van onderhoud (niet limitatief) is: keuring, inspectie, reparatie, reiniging, vervanging en afvoer van (onderdelen van) de Portofonie volgens de regels der kunst.
Onderhoud - Correctief	Het Onderhoud en reparatie volgens de regels van de kunst dat wordt verricht nadat een storing, defect of schade is opgetreden en niet onder de garantie valt, zoals bedoeld in artikel 4.1 van de ARIV-2018.
Onderhoud - Preventief	Het (periodiek) gepland Onderhoud en indien van toepassing keuring van Producten volgens de regels van de kunst, waarbij rekening wordt gehouden met de minimale afgegeven garantieduur van de Producten.
Personeel	De door Leverancier bij het uitvoeren van de Levering(en) en Dienst(en) in te schakelen werknemers en hulppersonen, waaronder mede begrepen ondergeschikten, Derden en onderaannemers.
(Radio)bedienpost	Centraal geplaatste apparatuur (bijvoorbeeld in een ((gemeenschappelijke) centrale) meldkamer) (G)CMK ten behoeve van een centralist om te communiceren met de (Tafel)mobilofonen en portofoons binnen het Portofonie-netwerk.
RDI	Rijksinspectie Digitale Infrastructuur
Repeater	Een versterker van het signaal/bereik vanaf het punt waar de Repeater is geplaatst met als doel het ontvangstgebied effectief te vergroten / uit te breiden.
Site-survey	Een meting als systematische evaluatie van de huidige dekking of ten behoeve van een ontwerp en planning op de door Deelnemer aangewezen Locatie(s) om de geschiktheid en de technische vereisten voor de mogelijke aanschaf en het gebruik van Portofonie(-installaties/-netwerke) vast te stellen. De meting omvat het in kaart brengen van de fysieke omgeving, het analyseren van de dekking en signaalsterkte, het identificeren van mogelijke obstakels en interferentiebronnen en het vaststellen van de benodigde infrastructuur en accessoires. De resultaten van de Site-survey dienen als basis voor het optimaliseren van de communicatie-infrastructuur en het waarborgen van een effectieve werking van de Portofonie binnen de specifieke Locatie(s). Eveneens kan een Deelnemer tussentijds verzoeken om een Site-survey uit te laten voeren, bijvoorbeeld wanneer er gerede twijfels zijn over de dekking en het bereik van de Portofonie-installatie / -netwerk.
(Tafel)mobilfoon	Een communicatiemiddel met een vaste opstelling (bijv. in een (beveiligings)loge, receptiebalie en eventueel een ((G)CMK) ten behoeve van een beveiliging/receptionist/centralist om te communiceren binnen het Portofonie-netwerk.

1 Algemeen: algehele kwaliteit en professionaliteit

Eisnr	Omschrijving
1.	Naleving van wet- en regelgeving Leverancier handelt te allen tijde in overeenstemming met alle toepasselijke Europese en nationale wet- en regelgeving. Ook handelt Leverancier conform de richtlijnen op het gebied van milieu, arbeidsomstandigheden, transport en certificeringen, waaronder maar niet beperkt tot de Arbowetgeving, ADR, ISO-, NEN- en CE-normen. Leverancier past de meest recente geldende normen en voorschriften toe gedurende de uitvoering van de gehele Overeenkomst.
2.	Kwaliteit en professionaliteit van Levering en Dienstverlening Leverancier garandeert dat alle door haar, dan wel namens haar, te verrichten Leveringen en Dienstverlening op een professionele, vakkundige en zorgvuldige wijze worden uitgevoerd, conform de geldende wettelijke normen, toepasselijke voorschriften en de algemeen erkende professionele standaarden binnen het relevante vakgebied.
3.	Leveren en werken conform ATEX-richtlijn Alle door u aangeboden Producten zijn explosieveilig zijn. Ook uw Personeel werkt veilig. Hiervoor werkt u enkel met fabrikanten die zich aan de ATEX richtlijn 114 houden. In deze richtlijn staan de normen voor apparatuur en Producten beschreven. Ook houdt u zich aan de ATEX richtlijn 153 waarin de richtlijnen staan waar uw Personeel aan moet voldoen zodat zij veilig kunnen werken bij risico op explosie.
4.	Landelijke dekking Leverancier garandeert een landelijke dekking (Locaties van Deelnemers zijn verspreid over heel Nederland en de Waddeneilanden). Leverancier is verantwoordelijk voor het organiseren en onderhouden van een dekkend distributie- en servicenetwerk om aan deze verplichting te voldoen.
5.	Gebruik van gegevens Leverancier gebruikt de gegevens van Koper en Deelnemers niet voor marketing, verkoop of andere commerciële activiteiten, zoals mailingen, doorverkoop of vergelijkbare doeleinden.

2 Technische en functionele eisen

2.1 Eisen aan Portofonie, Portofonie-installaties en Portofonie-netwerken

Eisnr	Omschrijving
6.	Europese en Nederlandse wet- en regelgeving, normeringen en certificeringen De Portofonie, Portofonie-installaties en toebehoren voldoen aan alle van toepassing zijnde Europese en Nederlandse wet- en regelgeving, normen en certificeringen, zoals, maar ook niet beperkt tot: - RED Radio Equipment Directive (2014/53/EU) CE-markering, geen schadelijke storing, spectrumgebruik, veiligheid, EMC (elektromagnetische compatibiliteit); - RDI Gebruik toegestane frequenties, vergunningverlening; - Telecommunicatiewet inzake het gebruik van radioapparatuur en frequenties in Nederland; - EN 300 296 (PMR446 apparatuur), specifieke Europese norm voor portofoons die gebruik maken van PMR446-band (446 MHz) met lage zendvermogens zonder vergunning; - EN 301 489 (EMC-vereisten), normen voor elektromagnetische compatibiliteit waaraan portofoons moeten voldoen; - EN 60950 / EN 62368 (veiligheidsnormen); - Veiligheidseisen voor elektronische apparatuur.
7.	Portofonie en Portofonie-netwerken Leverancier biedt Portofonie, Portofonie-netwerken en portofoons minimaal op basis van onderstaande netwerken: - Analoge netwerken - Digitale netwerken, waaronder DMR en TETRA - LTE (cellulair netwerk, 4G of hoger) - Wifi-netwerken De Portofonie wordt gebruiksklaar opgeleverd, inclusief configuratie, testen en eventuele software/applicaties die nodig zijn voor communicatie.
8.	Compatibiliteit met bestaande Portofonie en Portofonie-installaties De door Leverancier te leveren Portofonie, portofoons, Portofonie-installaties, Portofonie-netwerken en bijbehorende toebehoren voldoen aan de specificaties zoals omschreven in dit Programma van Eisen. Apparatuur moet probleemloos kunnen worden aangesloten op en geïntegreerd worden met de reeds bij Deelnemer in gebruik zijnde Portofonie, Portofonie-installaties, Portofonie-netwerken apparatuur en toebehoren (compatible).
9.	Technische compatibiliteit en storingsvrij functioneren van Producten De door Leverancier te leveren Portofonie, Portofonie-installaties, Portofonie-netwerken en toebehoren zijn zodanig ontworpen en geproduceerd dat zij, zowel bij normaal gebruik als in de stand-by stand, geen storingen, interferentie of andere negatieve invloeden veroorzaken op de werking van andere elektrische apparaten of systemen binnen de omgeving van Deelnemers. Voorvoemde apparatuur en installaties voldoen dan ook aan alle toepasselijke relevante normen en richtlijnen op het gebied van elektromagnetische compatibiliteit (EMC) en andere technische eisen,

	zoals gesteld in de geldende Europese regelgeving. Eventuele storingen of nadelige invloeden die toch optreden, worden door Leverancier kosteloos en binnen een redelijke termijn verholpen.
10.	Gebruikershandleiding apparatuur Leverancier voorziet de besteller van Deelnemer bij elke Levering van Producten van een Nederlandse gebruikershandleiding in zowel een paperversie als een digitale versie (pdf-format).
11.	Verbod op reclame-uitingen op Producten Op de door Leverancier te leveren Producten is geen enkele vorm van reclame-uitingen, buiten de merkuiting van de betreffende fabrikant zelf, aangebracht. Dit betreft onder meer het aanbrengen van bedrijfsnamen, logo's, handelsmerken, slogans of andere merktekens van Leverancier.
12.	Dekkingsgraad Een portofoonverbinding moet in stand blijven als wanneer de gebruiker zich verplaatst in binnen het dekkinggebied van het complete netwerk van een Deelnemer. Het is toegestaan dat de portofoon automatisch verbinding maakt met een andere repeater of versterker.

2.2 Eisen aan Portofonie-installaties

Eisnr	Omschrijving
13.	Levering en installatie termijn De installatie van een in een Nadere Opdracht bestelde Portofonie-installatie en Portofonie-netwerk, geschied uiterlijk drie (3) maanden na Levering van de Portofooninstallatie, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Deelnemer bepaalt het tijdstip van aanvang van de implementatieperiode.
14.	TETRA- en DMR-netwerken en encryptie Leverancier levert zowel TETRA- als DMR-netwerken. Het systeem moet communicatie mogelijk maken zonder encryptie, maar ook mét encryptie conform onderstaande specificaties: 1. Encryptie TETRA-netwerken: Ondersteuning van de TEA1, TEA2 en TEA3 encryptie-algoritmes, alsmede de mogelijkheid tot end-to-end encryptie, conform de geldende standaarden en richtlijnen voor TETRA-communicatie. Het TETRA-netwerk ondersteunt minimaal één van de encryptie-algoritmes TEA1, TEA2 of TEA3 per netwerk/domein. 2. Encryptie DMR-netwerken: Ondersteuning van minimaal AES-256 encryptie en optioneel van AES-128 en AES-192 en AES-256 encryptie, waarbij de AES-encryptie dient te voldoen aan het Advanced Encryption Standard (AES) protocol zoals erkend binnen de sector Op verzoek moet Leverancier daarom TETRA-portofoons met AES-256 kunnen Leveren en Onderhouden, naast de andere gangbare typen encryptie. Enkel in overleg met en onder schriftelijk akkoord van Deelnemer, kan hiervan afgeweken worden.
15.	Beheer van zendvergunningen, frequenties, licenties en ontzorging Voor Portofonie en randapparatuur (Portofonie-installatie) waarvoor zendvergunningen vereist zijn, worden deze vergunningen afgegeven door het RDI. Indien gewenst besteden Deelnemer(s) de aanvraag en het beheer van deze vergunningen uit aan Leverancier. Leverancier biedt op eerste verzoek van een Deelnemer ondersteuning bij de aanvraag, verlenging en opzegging van zendvergunningen, inclusief het verzorgen van betalingen aan het RDI. De door RDI in rekening gebrachte kosten worden door de Leverancier een-op-een doorbelast aan Deelnemers(s) conform de geldende tarieven en regelgeving, zoals gepubliceerd op de website van RDI. Voor uitvoering van deze eis geldt het tarief zoals door Leverancier ingevuld in formulier D 'Prijzenblad Portofonie 2026'. Verdere uitvoeringsvoorwaarden zijn: ▪ Leverancier zendt verkregen vergunningen tijdig door aan de Contractmanager Categorie Beveiliging en BHV en de Contactpersoon van Deelnemer of een ander daartoe aangewezen medewerker van de betreffende Deelnemer; ▪ Deelnemers kunnen er ook voor kiezen om zelfstandig hun zendvergunningen aan te vragen en te beheren. Deelnemer informeert Leverancier hierover; ▪ Door Leverancier aangeboden Basisstations en Repeaters in Offertes zijn in overeenstemming met geldende zendvergunningen en geschikt voor de aan Deelnemer toegewezen frequentieband; ▪ Leverancier draagt ervoor zorg dat frequenties en licenties beschikbaar blijven voor Deelnemer.
16.	Noodvoeding van Portofonie-installatie Bij de Levering van een nieuwe digitale Portofonie-installatie, is de centrale apparatuur uitgerust met een noodvoeding (accu of UPS) met een minimale capaciteit van 6 uur 8-10 uur . De noodvoeding is zodanig ontworpen dat deze automatisch inschakelt bij een stroomuitval om zo de continuïteit van de communicatie te waarborgen.
17.	Storingsbewaking van digitale Portofonie-installatie Alle geleverde digitale Portofonie-installaties zijn voorzien van een netwerkmanagementsysteem dat alarm- en foutmonitoring mogelijk maakt ten behoeve van het bewaken van de apparatuur op storingen. Dit betreft zowel centrale apparatuur inclusief voeding en noodvoeding als niet-centrale apparatuur als Basisstations en Repeaters. Het systeem is in staat om real-time meldingen te genereren bij storingen en is toegankelijk voor Deelnemer via een gebruiksvriendelijke interface. Indien er onverhoopt een storing optreedt, worden deze 24*7 door Leverancier geregistreerd, gemeld aan (de Contactpersoon of een daartoe aangewezen persoon van) Deelnemer. Zie ook paragraaf 4.2.2 van dit Programma van Eisen.

18.	Gesprekscapaciteit van de Portofonie-installatie De nieuw te leveren Portofonie-installatie is in staat zijn om gelijktijdig vier gesprekken over vier kanalen te voeren. Leverancier waarborgt dat de gesprekskwaliteit en de verbindingstabiliteit tijdens gelijktijdige gesprekken voldoen aan de industrienormen. Dit omvat ook de mogelijkheid om gesprekken te prioriteren op basis van urgentie of noodsituaties.
19.	Programmeringscapaciteit van gespreksgroepen De digitale Portofonie-installatie is geschikt voor het programmeren van ten minste 32 gespreksgroepen. Leverancier draagt ervoor zorg dat programmering eenvoudig kan worden uitgevoerd door het personeel van Deelnemer. Hieronder valt het eenvoudig en snel aanpassen van gespreksgroepen en gebruikers toevoegen of verwijderen. Daarnaast beschikt de Portofonie-installatie over een gebruiksvriendelijke interface voor het beheren van deze gespreksgroepen.

2.3 Eisen aan nieuw te leveren portofoons

2.3.1 Algemeen

Eisnr	Omschrijving
20.	Leverancier levert nieuwe portofoons als: ▪ Een complete vernieuwing van een Portofonie-installatie/-netwerk waarbij de portofoons voldoen aan alle eisen zoals beschreven in dit Programma van Eisen; ▪ Een vervanging binnen een bestaande Portofonie-installatie/-netwerk of uitbreiding van een bestaande installatie/netwerk waarbij de portofoons qua functionaliteit gelijkwaardig zijn aan portofoons die reeds in de Portofonie-installatie/-netwerk zijn opgenomen.
21.	Leverancier kan op verzoek portofoons leveren die functioneren via het LTE-netwerk (4G of hoger).
22.	Definitie van Levering van één portofoon Onder de Levering van één portofoon wordt verstaan dat de volgende onderdelen en eigenschappen minimaal zijn inbegrepen en direct gebruiksklaar is conform overeengekomen specificaties: ▪ Een portofoon die volledig is geprogrammeerd conform de specificaties, encryptie en instructies verstrekt door de Deelnemer; ▪ Voorzien van een oplaadbare Li-ion of Li-polymeer (Li-Pol) batterij/accu met een hoge capaciteit, geschikt voor langdurig gebruik, inclusief passende acculader; ▪ Met een bijpassende antenne die voldoet aan de functionele eisen van het apparaat en geschikt is voor de toegewezen frequentie; ▪ En een degelijke bevestigingsvoorziening, zoals een riemclip of koppel, waarmee de portofoon veilig en praktisch aan een riem of aan kleding kan worden bevestigd. Zie verder ook de paragrafen 2.3.3, 2.3.4 en 2.3.5 van dit Programma van Eisen.
23.	Merken Leverancier levert zonder enige beperking of voorbehoud tenminste alle als zodanig door de markt gekende A-merken rechtstreeks van de fabrikant of geautoriseerde distributeur/partner. Onder A-merken wordt verstaan bekende en gerenommeerde merken die bekend staan om zijn kwaliteit en betrouwbaarheid. Leverancier draagt zorg voor een ruim aanbod van A-merken en levert deze tijdig en conform gestelde eisen en aangegeven KPI's. Zie hiervoor ook paragraaf 4.5.2 van dit Programma van Eisen en bijlage 12 'KPI Portofonie 2026'. Vanwege technische afhankelijkheid van Deelnemers, levert u tenminste de volgende merken: ▪ Motorola ▪ Kenwood ▪ Hytera ▪  Sepura
24.	Aanbieden van Gelijkwaardige Producten bij Niet-Leverbaarheid of End-of-Life 1. Niet-leverbaarheid van overeengekomen Producten (ad-hoc situatie) Indien het overeengekomen merk en type portofoon op ad-hoc basis niet leverbaar is, treedt Leverancier direct in contact met Deelnemer. Leverancier informeert de door Deelnemer aangewezen contactpersoon zowel telefonisch als per e-mail. Daarbij biedt Leverancier een gelijkwaardig type Product van hetzelfde merk aan, tegen een vergelijkbare prijs. Het vervangende Product is gelijkwaardig in functionaliteit, prestaties en compatibiliteit binnen de bestaande Portofonie-installatie van Deelnemer. 2. End-of-Life (EOL) van overeengekomen Producten Indien een overeengekomen merk en type portofoon als End-of-Life (EOL) wordt aangemerkt: ▪ Informeert Leverancier minimaal drie (3) maanden voorafgaand aan het vervallen van het Product de Contractmanager van de Categorie én de betrokken Deelnemer(s), per e-mail. ▪ Levert Leverancier een schriftelijk voorstel voor een vervangend Product, inclusief: ○ Een duidelijke functionele vergelijking tussen het EOL-product en het voorgestelde alternatief; ○ Een prijsopgave; ○ De garantie dat het vervangende Product volledig compatibel is met de bestaande portofonie-installatie; ○ Bevestiging dat het voorgestelde Product voldoet aan alle eisen uit dit Programma van Eisen, inclusief het kwaliteitsniveau;

	Indien een opvolgend model binnen het oorspronkelijke merk beschikbaar is, wordt dit model minimaal als alternatief aangeboden. Indien geen opvolgend model beschikbaar is, mag Leverancier een gelijkwaardig alternatief van een ander merk aanbieden, mits volledig compatibel met het systeem van Deelnemer en van vergelijkbare kwaliteit. Hierbij geldt in basis dat de door fabrikant aangewezen opvolger het 'eerste' default-alternatief is (met vaste EOL-korting). 'Gelijkwaardig' wordt beoordeeld op functies, interoperabiliteit en performance. In het bijgevoegde formulier D 'Prijzenblad Portofonie 2026' vermeldt Leverancier het toe te passen kortingspercentage per merk (A-merk), gebaseerd op de bruto verkoopprijs van de fabrikant die van toepassing is op de Nederlandse markt. Dit percentage geldt ook voor vervangende Producten en is van toepassing op alle bijbehorende accessoires en onderdelen. 3. Voorwaarden bij aanbieden van vervangende Producten - Indien het vervangende Product niet acceptabel is voor Deelnemer, treden Deelnemer en Leverancier in overleg om tot een passende oplossing te komen; - Deelnemer behoudt daarbij het recht om het voorgestelde vervangende Product goed of af te keuren, dan wel andere alternatieven aan te vragen; - Indien Deelnemer van mening is dat het aangeboden alternatief niet voldoet aan de vereiste kwaliteit, is Leverancier verplicht het opvolgende model van het oorspronkelijk overeengekomen merk te leveren; - Indien Leverancier niet kan voldoen aan bovenstaande voorwaarden, behoudt Deelnemer zich het recht voor de betreffende Producten bij een derde partij aan te schaffen, zonder dat hier enige aansprakelijkheid jegens Leverancier uit voortvloeit. 4. Testen van alternatieve Producten Op verzoek van Deelnemer stelt Leverancier kosteloos een gelijkwaardig alternatief beschikbaar voor testdoeleinden. Dit geldt onder meer in de volgende gevallen: - Het oorspronkelijk gebruikte Product EOL of niet meer leverbaar is; - Deelnemer de aanschaf van een nieuwe Portofonie-installatie of -netwerk overweegt. Leverancier en Deelnemer stemmen in onderling overleg de voorwaarden van de test af, waaronder de duur van de testperiode en eventueel benodigde ondersteuning.
25.	Functies Geleverde portofoons beschikken minimaal over de volgende functies / zijn voorzien van: - Aan/uit knop - Noodknop - Omvalbeveiliging (man-down-functie of alleen-werkers-alarm) - Kanalenzoeker met toegang tot minimaal drie kanalen - Positie- of locatiebepaling (gps-tracking) - Bluetooth - VOX-functie (Voice-Operated Exchange). - Zendvermogen (transmissievermogen) minimaal 500 mW (=0,5W) - Aansluiting die geschikt is voor een headset ('oortje') of spreekbutton - Toetsenblokkeringsfunctie - Instelbare volumeregeling en noodsignaal (push-to-talk). Enkel in overleg met en onder schriftelijk akkoord van Deelnemer, kan gedurende de Overeenkomst voor aangeboden portofoons hiervan afgeweken worden.
26.	Geluidskwaliteit Portofoons beschikken over een duidelijke spraakoverdracht, ook in lawaaierige omgevingen. Omgevingslawaai dient zo veel mogelijk te worden weggefilterd. Hierbij voldoen de portofoons aan de volgende normen: - Ratio signaal -ruis verhouding zoals is opgenomen in ETSI EN 300 394 (TETRA) spraakkwaliteitseisen, inclusief echo- en ruisonderdrukking; - Audio-kwaliteit en codecrestaties zoals is opgenomen in ETSI EN 300 720 (DMR).
27.	Gebruiks- en levensduur Geleverde portofoons hebben een minimale gebruikers- en levensduur van tien (10) jaar. Accu's hebben een gebruikers- en levensduur van minimaal drie tot vier (3-4) jaar. Specifiek voor LTE-portofoons geldt een minimale gebruikers- en levensduur van vijf (5) jaar. Accu's hebben een gebruikers- en levensduur van minimaal drie (3) jaar.
28.	Gespreksgroep en kanaalkeuze De gespreksgroep en/of kanaalkeuze is vrij instelbaar waarbij een bewuste handeling noodzakelijk is. Normaal gebruik mag niet leiden tot beïnvloeding van de gekozen instelling. De groepskeuze en kanaalkeuze bediening mag een eindstand hebben.
29.	Push-to-Talk functie Portofoons zijn voorzien van een push-to-talk knop (PTT-knop). Het opbouwen van een standaard verbinding is eenvoudig via het indrukken van de zendtoets (PTT-knop) te realiseren. De zendtoets is op het gevoel duidelijk te onderscheiden en is van een duidelijk voelbaar schakelmoment voorzien. De PTT-knop zit bij voorkeur aan de zijkant van de portfoon voor een goede bereikbaarheid voor de vingers voor het indrukken van de knop.
30.	Instellingen behoud Portofoons beschikken over een functie die instellingen behoudt. Gegevens, informatie en software blijven bij langdurige opslag zonder batterij, bij spanningsdippen of bij het vervangen van de

	batterij, in de portofoon bewaard. Hierbij mag de werking van de portofoon niet worden beïnvloed. Programmering van de portofoon gaat niet verloren bij het vervangen van de batterij.
31.	Squelch functie Portofoons beschikken over een squelch functie (ruisonderdrukking), zodat de luidspreker gedempt is wanneer er geen gewenst signaal wordt ontvangen. Dit door het toepassen van squelch functie (DMR) of coderingsalgoritmen (TETRA).
32.	De-activatiefunctie Het centrale systeem van de portofoons (centrale Basisstation) is in staat om geselecteerde portofoons uit te schakelen via een tijdelijke de-activatiefunctie (temporarily disable functie).
33.	Temperatuur, mechanische- en stofdichtheid Nieuw te leveren analoge en/of onderdelen voor analoge portofoons met toebehoren, voldoen aan alle eisen m.b.t. temperatuur, mechanische- en stofdichtheid eisen overeenkomstig de Military Standard 810H en IP55. Nieuw te leveren digitale en/of onderdelen voor digitale portofoons met toebehoren, voldoen aan alle eisen m.b.t. temperatuur, mechanische- en stofdichtheid eisen overeenkomstig de Military Standard 810H en IP55.
34.	Beschermingsniveau portofoons Leverancier is verplicht portofoons (digitale en analoge portofoons) te leveren die uitgerust zijn met verschillende beschermingsniveaus zowel alle IP-niveaus (Ingress Protection-waarde) als de Military Standard 810F (MIL-STD-810H). Hierbij geldt een minimale IP-beschermingswaarde van IP54. Deelnemer geeft in de Offerteaanvraag aan welk beschermingsniveau gewenst is. Indien gewenst adviseert Leverancier Deelnemer hierin. Hierbij geldt als minimale IP-beschermingswaarde IP54. Een uitzondering geldt voor huidige uitgevraagde modellen die enkel nog over de MIL-STD-810G standaard beschikken.

2.3.2 Gebruiksvriendelijkheid en ergonomie

Eisnr	Omschrijving
35.	Portofoons zijn op eenvoudige en intuïtieve wijze te bedienen, ook met handschoenen en andere persoonlijke beschermingsmiddelen aan. Portofoons zijn daarom voorzien van grote knoppen en, indien aanwezig, goed verlichte en afleesbare displays, zodat foutloos kan worden gecommuniceerd. Ook onder stress of in slechte lichtomstandigheden.
36.	Indien een portofoon is voorzien van een numeriek toetsenbord, dan is deze voorzien van een verlicht toetsenbord. Bij gebruik van toetsenbord en/of bedienknoppen schakelt de toetsenverlichting automatisch in. Uitschakeling vindt automatisch, na een programmeerbare tijd, plaats.
37.	Als een dustcover wordt toegepast op een portofoon, dan zijn de knoppen op de portofoon zonder enige hinder in te drukken tijdens het gebruik van de portofoon.
38.	Het bedienen van de portofoon is voor zowel links- als rechtshandige gebruikers gelijkwaardig. Er zijn geen comprimerende houdingen nodig om het apparaat vast te houden of te hanteren. Er is voldoende grip aan de zijkant aanwezig om geforceerd vasthouden van de portofoon te voorkomen.
39.	De portofoon inclusief accessoires heeft geen scherpe delen en randen.
40.	De teksten en cijfers die op een portofoon en de bijbehorende accessoires zijn aangebracht, dienen slijtvast te zijn en mogen niet vervagen of verdwijnen als gevolg van gebruik.
41.	De portofoon bevat een aan/uit knop of toets. Indien het een aan/uit-toets betreft, dient deze circa 2 seconden te worden ingedrukt alvorens het apparaat wordt in- of uitgeschakeld. De portofoon geeft een duidelijk herkenbare en hoorbare signaleringstoon indien deze wordt aangeschakeld.
42.	Het volume kan traploos ingeregeld worden waarbij een bewuste handeling noodzakelijk is. Normaal gebruik mag niet leiden tot de beïnvloeding van de gekozen instelling.

2.3.3 Eisen aan de te leveren accu/batterij inclusief laadrichting

Eisnr	Omschrijving
43.	Li-Ion – Li-Pol batterij De te leveren portofoon is uitgerust met een lithium-ion (Li-Ion) of lithium-polymeer (Li-Pol) batterij/accu met hoge capaciteit.
44.	Minimale accu-/batterijduur - De minimale accu-/batterijduur voor analoge portofoons is 12 uur; - De minimale gebruiksduur van de standaard accu/batterij voor digitale portofoons bedraagt ten minste 10 uur, gemeten bij een duty-cycle van 35% ontvangst (RX), 5% zenden (TX) op maximaal vermogen en 60% stand-by.
45.	Bestendigheid De laad- en accu-/batterijcontacten van de portofoon zijn zodanig geconstrueerd dat zij bestand zijn tegen het dagelijks wisselen van accu's/batterijen en het plaatsen daarvan in de daarvoor bestemde acculader. Eveneens is dit mogelijk zonder functieverlies of beschadiging tot gevolg.
46.	Minimale levensduur De accu/batterij heeft een minimale levensduur van drie (3) tot vier (4) jaar, waarbij bij gebruik van de portofoon de capaciteit niet mag terugvallen onder 80% van de initiële capaciteit.
47.	Oplaadcapaciteit Alle accu-/batterijtypen zijn snel oplaadbaar, inhoudende dat de laadtijd maximaal 100 120 minuten bedraagt om ten minste 90% van de batterijcapaciteit te bereiken.
48.	Signaleringsfunctie accu-/batterijcapaciteit

	Zodra de accu/batterij niet langer voldoende energie kan leveren om de portofoon bij normaal gebruik operationeel te houden, geeft de portofoon een akoestisch waarschuwingssignaal af. Dit signaal klinkt uiterlijk 30 minuten voor automatische uitschakeling. Het minimale geluidsniveau van dit waarschuwingssignaal bedraagt, gemeten in een echovrije omgeving op 1 meter afstand, ten minste 50 dB(A). De interval tussen waarschuwingssignalen is maximaal 5 minuten.
49.	Eenvoudig wisselen en herkenning accu/batterij De accu/batterij is eenvoudig en zonder gebruik van hulpmiddelen (gereedschap) door de gebruiker verwisselbaar. De accu-/batterijlader is zodanig uitgevoerd dat het type accu/batterij automatisch wordt herkend en overeenkomstig wordt geladen.
50.	Type accu-/batterijlader Leverancier levert universele snelladers, zowel in enkelvoudige uitvoering als in meervoudige uitvoering (minimaal zes posities), geschikt voor het opladen van de portofoon met accu/batterij en aangesloten accessoires of uitsluitend de accu/batterij. De werkspanning van de lader bedraagt 230 Volt AC. Deelnemer geeft de gewenste snellader aan in Offerteaanvraag.
51.	Operationeel in stand blijven Tijdens het opladen blijft de portofoon in de lader operationeel en volledig functioneel.
52.	Periode in de lader Portofoons kunnen gedurende minimaal één maand continu in de lader geplaatst worden zonder dat de accu-/batterijcapaciteit hierdoor afneemt.
53.	Bescherming overladen, oververhitting en overspanning De oplaadsystemen van de portofoons voorkomen overladen van de accu/batterij. De oplaadsystemen zijn voorzien van bescherming tegen oververhitting, zowel van de lader zelf als van de accu/batterij. Ook zijn de oplaadsystemen beveiligd tegen overspanning.

2.3.4 Eisen aan de antenne de van portofoon

Eisnr	Omschrijving
54.	Veiligheid en naleving SAR-waarden Antennes van geleverde portofoons zijn zodanig ontworpen en geïnstalleerd dat wordt voldaan aan de geldende Europese normen en wettelijke grenswaarden ten aanzien van Specific Absorption Rate (SAR). Op verzoek van Deelnemer of Koper toont Leverancier aan dat het gebruik van de antenne in combinatie met de portofoon leidt tot naleving van de toegestane massagrenswaarden voor elektromagnetische straling. Dit zoals vastgelegd in relevante richtlijnen (zoals EU-richtlijn 2013/35/EU en/of EN 62209). Leverancier onderbouwt dit aan de hand van onafhankelijke testcertificaten of rapportages.
55.	Afmetingen en duurzaamheid antenne - Analoge portofoons hebben een antenne van maximaal 20 cm - Digitale portofoons hebben een antenne een maximaal 10 cm mag In overleg met Deelnemer kan hier van afgeweken worden indien een andere antennelengte benodigd of gewenst is om prestaties te optimaliseren. De antenne is middels een roestvrije schroefverbinding duurzaam en stevig aan de portofoon bevestigd, waarbij de verbinding, tijdens normaal gebruik en onderhoud, bestand is tegen reguliere mechanische belastingen. Dit mag ook een gelijkwaardige technische uitvoering zijn, mits aantoonbaar wordt voldaan aan corrosiebestendigheid, mechanische belastbaarheid en de functionele duurzaamheid zoals bedoeld in de eis. Toetsing vindt plaats op functionele gelijkwaardigheid aan de oorspronkelijke eis.

2.3.5 Eisen aan accessoires en accessoires-aansluitingen

Eisnr	Omschrijving
56.	Compatibiliteit met Remote Speaker Microfoon (RMS) en Oortelefoons (OT) De portofoon is compatibel met één of meerdere typen RMS en OT. Dit impliceert dat de portofoon zonder aanvullende modificaties RMS's en OT's bediend kan worden. De portofoon is conform gangbare industriestandaarden vervaardigd.
57.	Locatie aansluiting van accessoire De aansluiting voor de accessoires RMS en OT, bevindt zich aan de zijkant, bovenkant of achterkant van de portofoon. Dit zodanig dat een eenvoudige en veilige bevestiging en verwijdering mogelijk is.
58.	Gestandaardiseerde accessoire-connector De portofoon is voorzien van een robuuste, gestandaardiseerde accessoire-connector. Deze is geplaatst aan de zijkant, bovenkant of achterkant en geschikt voor de aansluiting van externe apparatuur zoals afstandsbedieningen of andere compatibele accessoires.
59.	Robuuste bevestigingsclip RMS De RMS is uitgerust met een robuuste en duurzaam vervaardigde bevestigingsclip. Hiermee worden stevige en betrouwbare bevestiging aan kleding en uitrusten gewaarborgd. Dit geldt ook tijdens intensief gebruik.
60.	Duidelijk voelbare Pust-To-Talk-zendtoets (PTT-zendtoets) De PPT-zendtoets van de RMS is duidelijk voelbaar en heeft een hoorbaar schakelmoment. Dit zodat de gebruiker intuïtief kan vaststellen dat de zendfunctie is geactiveerd, ook onder uitdagende omgevingscondities.
61.	Levering verschillende headsettypen Leverancier levert zowel een headset met oortelefoon als een headset met hoofdband (koptelefoon). Voor beide uitvoeringen geldt dat zij voldoen aan relevante ergonomische en audiologische normen voor draagcomfort en geluidskwaliteit.

62.	Eenvoudige bevestiging en verwijdering draagtassen De aangeboden draagtas is vervaardigd van hardleder of een gelijkwaardig duurzaam materiaal. Deze is zo ontworpen dat deze met een enkele handeling, zonder gebruik van een hulpmiddel of gereedschap, losgenomen kan worden van de broekriem of koppel.
63.	Stevige montage accessoires en accessoire-adapters De accessoires of accessoires-adapters zijn stevig en kunnen veilig aan de portofoon bevestigd worden, waarbij de volledige functionaliteit behouden blijft alsook de algehele werking van de Portofoon zoals uitgewerkt in dit Programma van Eisen.
64.	Compatibiliteit met laadstations De portofoon is, ook wanneer deze is voorzien van aangesloten accessoires, compatibel met een standaard portofoonlaadstation. Ook kan de portofoon correct geplaatst worden zonder dat accessoires verwijderd hoeven te worden.
65.	Onverstoorde functionele werking met accessoires De aangesloten accessoires mogen de correcte en volledige functionele werking van de portofoon niet nadelig beïnvloeden. Leverancier toont op verzoek van Deelnemer of Koper aan dat er, onder alle gespecificeerde omstandigheden, optimale interoperabiliteit bestaat tussen de portofoon en de accessoires.
66.	Verwisselbare siliconen hoesjes voor oordoppen Oordoppen zijn voorzien van verwisselbare siliconen hoesjes met als doel langdurig en hygiënisch gebruik te garanderen. Leverancier kan deze siliconen hoesjes eveneens separaat en in voldoende aantallen leveren.
67.	Documentatie accessoires Leverancier overlegt aan de Contactpersoon van Deelnemer via e-mail in pdf-format volledige technische documentatie waaronder montage-instructies en onderhoudsinstructies van de accessoires.
68.	Portofooncase met plukschuim Op verzoek levert Leverancier een lichtgewicht, 'hufter-proof' portofooncase (koffer ten behoeve van de portofoons). De portofooncase is voorzien van op maat gemaakt plukschuim, dit voor het vervoeren van kostbare portofoons en toebehoren. De koffer is verder uitgerust met een automatisch drukegalisatieventiel en een te graveren plaatje. De koffer is stof- en waterdicht af te sluiten, milieuvriendelijk vervaardigd en 100% recyclebaar. Verder is de case stof- en waterdicht afsluitbaar, voorzien van automatisch drukegalisatieventiel en gravure/labelmogelijkheid. De inzet van de case: op maat gemaakte, gesloten-cel inzet (laser/CNC-gesneden) die radio, lader, headset en accessoires veilig fixeert en beschermt (drop-/vibratietests conform MIL-STD-810H. IP-afdichting blijft behouden met inzet geplaatst). Tot slot is de inzet en case recyclebaar of herbruikbaar.

2.4 Eisen aan (Radio)bedienposten en (Tafel)mobilofoons

2.4.1 Algemeen

Eisnr	Omschrijving
69.	Multi-site netwerk Op verzoek levert, ontwerpt, implementeert en installeert Leverancier een multi-site netwerk Portofonie-netwerk op basis van IP-technologie dat bestaat uit meerdere sites (opstelpunten). Dit conform de gewenste specificaties en aanwijzingen van Deelnemer.
70.	Koppeling DAS Op verzoek levert en installeert Leverancier een Portofoon-installatie die koppelbaar is met een indoor antennenetwerk, te weten een Distributed Antenna System (DAS).
71.	Individuele en groepscommunicatie (Radio)bedienposten en de (tafel)mobilfoon zijn voorzien in de mogelijkheid tot standaard individuele en groepscommunicatie, voor zowel zend- als ontvangstfuncties.

2.4.2 Eisen aan te leveren (Radio)bedienposten

Eisnr	Omschrijving
72.	Levering (Radio)bedienposten Op verzoek levert en installeert Leverancier (Radio)bedienposten (zoals omschreven in de begrippenlijst) op de door Deelnemer aangewezen ruimte(s) op Locaties. De Levering omvat alle noodzakelijke randapparatuur en accessoires, waaronder – echter niet beperkt tot – aansluitapparatuur en voeding, pc met scherm, muis en toetsenbord, luidsprekers, zwanenhalsmicrofoon en overige benodigdheden.
73.	Standaardfunctionaliteiten De (Radio)bedienpost beschikt over Marktconforme standaardfunctionaliteiten van een Portofonie-netwerk op basis van Push-To-Talk (PTT), met uitzondering van Push-To-Talk over Cellular (PoC) via WiFi of 4G.
74.	Functioneren De (Radio)bedienpost functioneert binnen het door Deelnemer aangewezen Portofonie-netwerk, rekening houdend met de geldende frequenties, licenties en overige relevante parameters/zaken.
75.	ARBI-communicatievoorziening De (Radio)bedienpost is compatibel / te koppelen met een eventueel aanwezige ARBI-communicatievoorziening. Dit zoals gedefinieerd in de begrippenlijst.
76.	Meerdere gesprekken volgen

	De (Radio)bedienpost bezit de functionaliteit om gelijktijdig meerdere gespreksgroepen/kanalen te kunnen monitoren. Hierbij wordt één gespreksgroep als 'selected/active' aangemerkt voor actieve afhandeling, terwijl een of meerdere andere gespreksgroepen in audio-monitoring op een tweede luidspreker gevolgd kunnen worden.
77.	Gespreksaanvragen ontvangen De (Radio)bedienpost is in staat gespreksaanvragen van portofoons en mobilofoons te ontvangen en deze, indien gewenst, in een wachtrij te plaatsen ter afhandeling.
78.	Korte status- en tekstberichten De (Radio)bedienpost biedt de mogelijkheid om, indien door Deelnemer gewenst, korte status- en tekstberichten te verzenden en te ontvangen.
79.	Noodoproepen verzenden en afhandelen De (Radio)bedienpost beschikt over een functionaliteit om noodoproepen te verzenden en af te handelen.
80.	Aansluiting voiceloggingapparatuur De (Radio)bedienpost is geschikt voor aansluiting op voiceloggingapparatuur.

2.4.3 Eisen aan te leveren (tafel)mobilofoons

Eisnr	Omschrijving
81.	Levering (Tafel)mobilofoons Leverancier levert en installeert op verzoek een (Tafel)mobilfoon met display op de door Deelnemer (aangewezen ruimte(s) op) Locatie(s). De Levering omvat alle noodzakelijke randapparatuur en accessoires, waaronder – echter niet beperkt tot – voedingskabel met zekering, montagebeugel of tafelstandaard, handmicrofoon met luidspreker en overige gangbare benodigdheden.
82.	Functioneren De (tafel)mobilfoon functioneert binnen het door Deelnemer aangewezen Portofonie-netwerk, rekening houdend met de geldende frequenties, licenties en overige relevante parameters/-zaken.
83.	Individuele communicatie en groepscommunicatie De (tafel)mobilfoon voorziet in standaard individuele en groepscommunicatie, voor zowel zend- als ontvangstfuncties.
84.	Standaardfunctionaliteiten De (tafel)mobilfoon beschikt over Marktconforme standaardfunctionaliteiten van een Portofonie-netwerk op basis van Push-To-Talk (PTT).
85.	Voicelogging-apparatuur aansluiting De (tafel)mobilfoon is geschikt voor aansluiting op voicelogging-apparatuur.

2.5 Eisen aan realisatie dekking en metingen

Eisnr	Omschrijving
86.	Netwerkontwerp Portofonie-installatie en -netwerk Op verzoek realiseert Leverancier een netwerkontwerp waarmee binnen het door Deelnemer aangewezen ontvangstgebied foutloos ontvangst en verzending van spraakverkeer mogelijk is met een gegarandeerde beschikbaarheid van minimaal 99,9% Dit werkgebied omvat expliciet de terreinen en gebouwen zoals gespecificeerd in de Offerteaanvraag voor de betreffende Locatie van Deelnemer. Dekking analoge installatie Voor de instandhouding van een eventuele bestaande analoge installatie, draagt Leverancier eveneens zorg voor een radiodekking die gelijkwaardig is aan de genoemde beschikbaarheid. Gehanteerde standaarden Beschikbaarheid wordt gemeten conform internationaal erkende standaarden (bijvoorbeeld ITU-R of ETSI). Eventuele uitzonderingen of onvoorziene omstandigheden worden schriftelijk met Deelnemer afgestemd. Kosten Verzoeken hiervoor verlopen via een Offerteaanvraag en Offerte. De offerte omvat minimaal een uitwerking van het aantal uur en eventuele overige componenten. Het van toepassing zijnde uurtarief, is het uurtarief zoals door Leverancier bij Inschrijving opgenomen tarief in formulier D 'Prijzenblad Portofonie 2026'.
87.	Site-survey tussentijdse vaststelling dekkingsgraad Op verzoek van Deelnemer voert Leverancier, binnen maximaal 14 dagen na het verzoek, een meting uit om de dekkingsgraad vast te stellen. Aanleidingen uitvoeren Site-survey Aanleidingen voor een Site-Survey zijn ten minste wegens: ▪ Vermeend onvoldoende bereik; ▪ Specifieke behoeften en vereisten voor de aanschaf van Portofonie(-installatie). Dit om de situatie te beoordelen – inclusief maar niet beperkt tot – de evaluatie van de Locatie, de dekking, en eventuele technische vereisten; ▪ Als onderdeel van het opleveren van een netwerkontwerp door Leverancier.

	Meetplan Het meetplan voldoet aan de geldende normen voor signaalmeting. Meetpunten worden minimaal vastgesteld met een dichtheid van één meetpunt per 500 m² in besloten ruimten en één meetpunt per 2.000 m² in niet-besloten ruimten. Rapport Site-survey Binnen maximaal 5 dagen na uitvoering van de Site-survey overlegt Leverancier een schriftelijk digitaal rapport waar de relevante kwaliteitsnormen en de resultaten van de Site-survey in zijn weergegeven. Het rapport wordt in pdf-format per e-mail aan de Contactpersoon van Deelnemer overlegt. De rapportage geeft naast inzage in de resultaten, verder minimaal inzage in de volgende informatie ▪ Een algemene beschrijving van de betreffende Locatie(s) inclusief plattegrond(en) / tekeningen waarop de meetlocaties zijn aangeduid en het ontvangstgebied is gemarkeerd; ▪ De gebruikte zendfrequenties; ▪ De specificaties van de meetapparatuur; ▪ Concrete aanbevelingen. Kosten Verzoeken hiervoor verlopen via een Offerteaanvraag en Offerte. De offerte omvat minimaal een uitwerking van het aantal uur en eventuele overige componenten. Het van toepassing zijnde uurtarief, is het uurtarief zoals door Leverancier bij Inschrijving opgenomen tarief in formulier D 'Prijzenblad Portofonie 2026'. De kosten voor de Site-survey, het opleveren van het rapport en de realisatie van de dekking, zijn in de volgende gevallen voor Leverancier: ▪ Indien een Site-survey het gevolg is van onvoldoende dekking bijvoorbeeld voortkomende uit het opleveren van een nieuwe Portofonie-installatie / -netwerk door Leverancier; ▪ Indien de onvoldoende dekking verwijtbaar is aan Leverancier.
88.	Uitvoering Dekkingsmeting Leverancier is verplicht om direct na volledige uitrol en bij oplevering van een nieuwe Portofonie-installatie en/of -netwerk, een Dekkingsmeting uit te voeren op de betreffende Locatie(s). Dit als onderdeel van de acceptatieprocedure. Meetplan Het meetplan voldoet aan de geldende normen voor signaalmeting. Meetpunten worden minimaal vastgesteld met een dichtheid van één meetpunt per 500 m² in besloten ruimten en één meetpunt per 2.000 m² in niet-besloten ruimten. Rapport Dekkingsmeting Binnen maximaal 5 dagen na uitvoering van de Dekkingsmeting overlegt Leverancier een schriftelijk digitaal rapport waar de relevante kwaliteitsnormen en de resultaten van de Dekkingsmeting in zijn weergegeven. Het rapport wordt in pdf-format per e-mail aan de Contactpersoon van Deelnemer overlegt. De rapportage geeft naast inzage in de resultaten, verder minimaal inzage in de volgende informatie ▪ Een algemene beschrijving van de betreffende Locatie(s) inclusief plattegrond(en) / tekeningen waarop de meetlocaties zijn aangeduid en het ontvangstgebied is gemarkeerd; ▪ De gebruikte zendfrequenties; ▪ De specificaties van de meetapparatuur; ▪ Een analyse van de gerealiseerde netwerkdekking door Leverancier en de gegarandeerde netwerkdekking. Indien er een afwijking tussen zit, beschrijft Leverancier welke maatregelen zij neemt om de afwijking te herstellen Kosten De Dekkingsmeting is onderdeel van de oplevering van een door Leverancier aangelegde Portofonie-installatie en/of -netwerk. Er worden geen aparte kosten hiervoor in rekening gebracht aangezien de Dekkingsmeting onderdeel is van de aanschaf, implementatie en oplevering (acceptatie) van de Portofonie-installatie en/of -netwerk.
89.	Voorwaarden uitvoering metingen door Leverancier ▪ Indien er meting wordt uitgevoerd, stelt Leverancier het testprotocol op, dat ter goedkeuring aan de Deelnemer wordt voorgelegd. Dit protocol bevat minimaal de door Deelnemer aan te wijzen testelementen. Eveneens worden functionele tests door Leverancier uitgevoerd; ▪ Op verzoek van Deelnemer zal Leverancier metingen reproduceren via een door Deelnemer aangewezen onafhankelijke deskundige; ▪ Indien de metingen worden uitgevoerd door Derden, blijft Leverancier volledig verantwoordelijk voor de uitvoering, kwaliteit en resultaten van de metingen; ▪ Leverancier waarborgt dat alle metingen worden uitgevoerd door gekwalificeerd personeel, gebruikmakend van gekalibreerde apparatuur.
90.	Afwijkende of aanvullende voorzieningen ten einde dekking te realiseren Indien tijdens de looptijd van de Overeenkomst blijkt dat voor Locaties, op basis van reeds bestaande Portofonie-netwerken, aanvullende of afwijkende voorzieningen noodzakelijk zijn om invulling te kunnen geven aan dekking en/of technische vereisten, zal Deelnemer hierover eerst in overleg treden met Leverancier. Dit om te bezien of een passende oplossing binnen de Overeenkomst

	mogelijk is. Indien een passende oplossing niet mogelijk blijkt, behoudt Deelnemer zich het recht voor om voor Locaties afzonderlijk een Overeenkomst met een derde partij te sluiten.
--	--

2.6 Aanvullende leveringsvormen Portofonie

2.6.1 Levering, ondersteuning en tijdelijk inzet Portofonie op huurbasis

Eisnr	Omschrijving
91.	Op verzoek van Deelnemer stelt Leverancier Portofonie, waaronder een Portofonie-installatie en –netwerk, toebehoren – waaronder maar niet beperkt tot – oplaadstations, headsets, batterijen en draagmiddelen – op huurbasis beschikbaar. Dit bijvoorbeeld in het kader van een tijdelijke uitbreiding capaciteit, evenementen, calamiteiten of andere tijdelijke operationele behoeften. Leverancier levert in dat geval de gehuurde apparatuur af op een door Deelnemer aangewezen Locatie. Na afloop van de overeengekomen gebruiksperiode haalt Leverancier deze op Locatie op. Een Locatie kan in dit geval ook een externe locatie zijn, die geen onderdeel is van bijlage 9 'Locatieoverzicht Deelnemers'. Leverancier biedt ook bij huur volledige ondersteuning bij de configuratie, ingebruikstelling en het operationele gebruik van de gehuurde apparatuur. Dit omvat onder meer het instellen van frequenties en kanalen conform de specificaties van Deelnemer, het testen van de apparatuur op Locatie en het beschikbaar stellen van telefonische en/of fysieke ondersteuning gedurende de gehele gebruiksperiode. Ook verzorgt Leverancier, op verzoek, gerichte training en instructie aan medewerkers van Deelnemer. Deze training is afgestemd op het beoogde gebruik en kan zowel op Locatie als op afstand worden aangeboden. Kosten - Portofoons: Alle bijbehorende kosten, waaronder kosten voor huur, Levering, het ophalen, ondersteuning en training zijn in de huurprijs verdisconteerd; - Portofonie-installatie: Het huren van een Portofonie-installatie verloopt via een Offerteaanvraag en een Offerte. Prijzen hiervoor zijn Marktconform. Indien dit niet het geval is wordt de Leverancier gevraagd alsnog het tarief bij te stellen. - Deelnemer behoudt zich de mogelijkheid voor om bij een andere partij dan Leverancier apparatuur te huren.

2.6.2 Mogelijke afname refurbished Producten

92.	Leverancier kan gevraagd worden om een refurbished Producten te leveren. Dit is een eerder gebruikt Product, zoals een portofoon, Repeater of anderszins, dat is gecontroleerd, gerepareerd, schoongemaakt, getest en waar nodig van nieuwe onderdelen voorzien om het weer in zo goed als nieuwe staat te brengen. Het Product wordt hierna opnieuw met garantie uitgeleverd binnen de markt en voldoet aan de industrie, technische en kwaliteitsnormen zoals beschreven in dit Programma van Eisen. Kosten Verzoeken hiervoor verlopen via een Offerteaanvraag en Offerte. De prijs van refurbished Apparatuur, onderdelen, toebehoren en bijbehorende accessoires is minimaal 25% lager dan de (laatst bekende) nieuwprijs van het betreffende merk/typo/model Product.
-----	--

3 Dienstverlening

3.1 Onderhoud – Preventief & Correctief

3.1.1 Algemeen

Eisnr	Omschrijving
93.	Opleveren onderhoudsplan uiterlijk twee weken voor start Overeenkomst Twee weken voor de effectieve start van de Overeenkomst, levert Leverancier een onderhoudsplan op voor de Portofonie voor zowel Preventief als Correctief Onderhoud. Hier kan mogelijk in overleg van afgeweken worden indien dit ten goede komt van een spoedige ingangsdatum van de Overeenkomst. Kern van het onderhoudsplan is hoe u ervoor zorgt storingen en defecten te voorkomen. De volgende onderdelen maken expliciet per Deelnemer onderdeel uit van het onderhoudsplan. Het onderhoudsplan is in lijn met de eisen uit dit Programma van Eisen. Preventief Onderhoud - Frequentie, planning en kalender van de onderhoudsmomenten; - Een overzicht van alle preventieve onderhoudstaken die u uitvoert, waaronder – maar niet beperkt tot – controle van de accu's, software-updates, antennecontroles, fysieke inspecties van de portofoonapparatuur en eventuele kalibraties; - Rapportages, de wijze van en inhoud van de rapportages;

	▪ Beschrijving van maatregelen om continuïteit van het Onderhoud te waarborgen, inclusief de inzet van gekwalificeerd Personeel en vervangende apparatuur indien nodig. Correctief Onderhoud ▪ De procedure voor het melden van storingen, inclusief meldingskanalen (telefoon, e-mail, onlinesysteem) en de maximale reactietijd na ontvangst van de melding; ▪ De maximale hersteltijd voor kritieke en minder kritieke storingen, gespecificeerd naar ernst en impact op de bedrijfsvoering; ▪ Beschrijving van de beschikbaarheid van reserveonderdelen en vervangende Portofonie om stilstand te minimaliseren. ▪ Beschrijving van proactieve maatregelen om continuïteit van het Onderhoud te waarborgen, inclusief de inzet van gekwalificeerd Personeel en vervangende apparatuur indien nodig.
94.	Preventief en Correctief Onderhoud worden voor Deelnemers zoveel mogelijk duurzaam en efficiënt gepland.
95.	Onderhoud en ondersteuning TETRA- en DMR-netwerken Leverancier is gedurende de contractperiode verantwoordelijk voor het Onderhoud en de ondersteuning van de geleverde TETRA- en DMR-netwerken. Dit onderhoud omvat minimaal: a. Technisch beheer en periodiek preventief Onderhoud van de netwerkinfrastructuur; b. Waarborging van de werking en veiligheid van de encryptieprotocollen, inclusief tijdige uitvoering van updates en beveiligingspatches; c. Snel en adequaat verhelpen van storingen en beveiligingsincidenten (Onderhoud-Correctief, zie paragraaf 3.1.3 van dit Programma van Eisen); d. Periodieke rapportage aan Deelnemers over de status van het netwerk en de encryptievoorzieningen. De werking van de encryptie en het Onderhoud voldoet te allen tijde aan de toepasselijke wet- en regelgeving omtrent gegevensbescherming en telecommunicatiebeveiliging.
96.	Rapport bevindingen Onderhoud Na afronding van het Onderhoud (Correctief en Preventief) overlegt Leverancier digitaal per e-mail in pdf-format (en voor relevante lijsten ook in Excel-format) aan de Contactpersoon van Deelnemer een rapport met de bevindingen.

3.1.2 Preventief Onderhoud

Eisnr	Omschrijving
97.	Leverancier voert gedurende de looptijd van de Overeenkomst het Preventief en Correctief Onderhoud uit. Dit op zowel de door Leverancier nieuw geleverde apparatuur als op de reeds bestaande apparatuur. Dit tenzij Deelnemer Onderhoud zelf uitvoert of het Onderhoud aan een andere partij heeft uitbesteed. Een specificatie hiervan per Deelnemer, is terug te vinden in Bijlage 10 'Informatie over Deelnemers'. Verder is een en ander afhankelijk van de garantietermijnen die nog gelden op apparatuur of gelden voor de te leveren apparatuur.
98.	Ten minste eenmaal per jaar vindt op de Locatie van Deelnemer (zie hiervoor bijlage 10 'Informatie over Deelnemers') Preventief Onderhoud plaats aan de apparatuur. Preventief Onderhoud bestaat ten minste uit: ▪ Periodieke en geplande technische en functionele inspecties gericht op het waarborgen van de goede werking en verlenging van de levensduur van het geleverde Product. Hierbij garandeert Leverancier dat minimaal 95% van de door hem geleverde Portofoons op ieder willekeurig moment operationeel is; ▪ Het reinigen en het vervangen van verbruiksmaterialen zoals batterijen en accu's; ▪ Het installeren van noodzakelijke updates op alle in gebruik zijnde apparatuur. Preventief Onderhoud wordt uitgevoerd conform de voorschriften van de fabrikant van de betreffende Product(en).
99.	Leverancier maakt voorafgaand aan het uitvoeren van Preventief Onderhoud een afspraak met de Contactpersoon van Deelnemer. Hierbij wordt aangegeven welke Personeel van Leverancier op de Locatie van Deelnemer komen om Preventief onderhoud uit te voeren. Bij het maken van de afspraak overlegt Leverancier aan de Contactpersoon van Deelnemer een werkproces. Hierin staat beschreven hoe Leverancier ervoor zorgt dat op de dag van het Preventief Onderhoud, alle aanwezige portofoons, dus ook de portofoons die in gebruik zijn, een onderhoudsbeurt krijgen. Dit werkproces wordt vooraf besproken en moet vooraf akkoord worden bevonden door Deelnemer.

3.1.3 Correctief Onderhoud

Eisnr	Omschrijving
100.	Correctief Onderhoud aan Basisstations, (Radio)bedienposten, (Tafel)mobilofoons, Repeaters en dergelijke vindt plaats op Locatie van Deelnemer. Correctief Onderhoud bestaat ten minste uit: ▪ Het afhandelen van storingsmeldingen; ▪ Uitvoeren van herstelwerkzaamheden; ▪ Indien noodzakelijk, het vervangen van defecte componenten.

	Correctief Onderhoud wordt uitgevoerd conform de voorschriften van de fabrikant van de betreffende Product(en).
101.	Correctief Onderhoud aan Portofoons inclusief accessoires, wordt binnen vijf (5) werkdagen, na ontvangst van de melding door Deelnemer, door Leverancier uitgevoerd.
102.	Voor het Correctief Onderhoud worden portofoons, inclusief accessoires, door Deelnemer naar Leverancier opgestuurd per post of koerier te verzenden naar Leverancier. Binnen vijf (5) werkdagen na ontvangst door Leverancier, worden portofoons, inclusief accessoires, geretourneerd naar de betreffende Locatie. Zie ook eis 174 177. Hierbij wordt de volgende RMA-tering toegepast: Tier 1 (standaardstoringen, geen parts): retour ≤ 5 werkdagen Tier 2 (parts-vervanging, niet-kritisch): retour ≤ 10 werkdagen Tier 3 (vendor-repair/EOL-onderdelen): retour ≤ 20 werkdagen of in overleg DOA/omruil valt onder de 2-werkdagenregeling. Apparatuur met speciale encryptieconfiguraties (zoals E2EE) en legacy/obsolete modellen worden onder Tier 2 of Tier 3 geplaatst.
103.	De onderdelen die door Leverancier worden vervangen en nageleverd, zijn niet verplicht om van hetzelfde merk te zijn. Echter dienen deze onderdelen wel storingsvrij te functioneren binnen de reeds aanwezige Portofonie-installaties zonder dat aanvullende onderdelen of verbindingen noodzakelijk zijn.
104.	In het geval er niet wordt voldaan aan 95%-regelregel (zie eis 98 bij Preventief Onderhoud) of indien er Correctief Onderhoud moet worden uitgevoerd, verplicht Leverancier zich om onverwijld een tijdelijke oplossing te bieden in de vorm van gelijkwaardige uitleenportofoons, totdat aan de 95% procentregel is voldaan of het Correctief Onderhoud is uitgevoerd. De vervangende portofoon zal te allen tijde kosteloos worden verstrekt en is van eenzelfde of minimaal gelijkwaardig type. Verder zal alle vervangende apparatuur worden voorzien van de basisprogrammering, zodat deze onmiddellijk inzetbaar is voor Deelnemer.

3.1.4 Kosten Onderhoud

Eisnr	Omschrijving
105.	Alle kosten zoals voorrijkosten (indien van toepassing), overige reiskosten, arbeidsloon voor Onderhoud en reparaties aan Basisstations, (Radio)bedienposten, (Tafel)mobilofoons, Repeaters en portofoons et cetera, zijn inbegrepen in het overeengekomen tarief voor Preventief dan wel Correctief Onderhoud. Materiaalkosten en onderdelen worden op basis van nacalculatie en tegen Marktconforme prijzen in rekening gebracht, behoudens de onderdelen die conform Eis 108 gedurende de eerste vier (4) jaar zijn inbegrepen in de oorspronkelijke aanschafprijs.

3.2 Reparatie, beschikbaarheid en garantie

Eisnr	Omschrijving
106.	Leveringsgarantie Gedurende de looptijd van de Overeenkomst garandeert Leverancier de voortdurende beschikbaarheid en tijdige Levering van de Producten en adequate uitvoering van de Diensten. Dit zoals gespecificeerd in de Aanbestedingsdocumenten. Leverancier is verplicht alle benodigde maatregelen te treffen om de continuïteit van Levering en Dienstverlening te waarborgen. Leveringen en Diensten worden uitgevoerd, indien noodzakelijk, op de Locatie(s) van Deelnemer(s), conform de geldende kwaliteitsnormen en binnen de afgesproken termijnen. Leverancier is in staat om alle Producten en Diensten, zoals opgenomen in de Aanbestedingsdocumenten en formulier D 'Prijzenblad Portofonie 2026', volledig te leveren, te vervangen en te onderhouden of uit te voeren.
107.	Niet-leverbaar Leverancier informeert de Contactpersoon of de besteller/ontvanger van Deelnemer direct per e-mail indien apparatuur (tijdelijk) niet leverbaar is. Ook neemt Leverancier zelf telefonisch contact op om in gezamenlijk overleg tot een oplossing te komen. Mogelijk wordt, enkel in gezamenlijk overleg, een alternatief Product geleverd dat voldoet aan alle gestelde eisen of een latere leverdatum overeengekomen. Indien apparatuur geheel niet leverbaar is, is Deelnemer gerechtigd deze elders aan te schaffen.
108.	Beschikbaarheid onderdelen Leverancier garandeert dat alle onderdelen die noodzakelijk zijn voor reparatie van de Portofonie-installatie (digitaal/analoo) gedurende een minimale periode van tien (10) jaar na definitieve oplevering en acceptatie door Deelnemer, beschikbaar en leverbaar zijn. Voor het onderdeel batterij of nieuw geleverde batterijen geldt een garantieperiode van twee (2) jaar, eveneens ingaande op de dag van overdracht en acceptatie door de Deelnemer. Binnen deze garantietermijnen komen alle kosten van demontage, montage en herstel, inclusief voorrijkosten, voor rekening van de Leverancier. Voor de eerste vier (4) jaar na Levering en acceptatie door Deelnemer zijn alle noodzakelijke vervangingsonderdelen inbegrepen in de oorspronkelijke aanschafprijs, voor zover de vervanging plaatsvindt binnen het kader van garantie of onderhoud.

	De prijs voor geleverde onderdelen na voornoemde termijnen, zijn ten alle tijden Marktconform.
109.	End-of-live-producten (EOL-producten) en opvolgers Leverancier maakt tijdig (minimaal 3 maanden vooraf) per e-mail melding van EOL-producten. Leverancier meldt dit bij de Contractmanager van de Categorie en aan de Deelnemer die de betreffende Producten gebruikt. Daarbij doet Leverancier een voorstel voor vervangende Producten, inclusief prijsopgave en een functionele vergelijking. Koper / Deelnemer behoudt het recht om deze vervanging goed te keuren of alternatieven te vragen.
110.	Garantievoorwaarden Leverancier garandeert dat alle nieuw geleverde Basisstations, (Radio)bedienposten, (Tafel)mobilofoons, Repeaters, portofoons, acculaders en antennes gedurende een periode van vier (4) jaar, vanaf de dag van overdracht en acceptatie door de Deelnemer, volledig functioneel en vrij van gebreken zijn, met uitzondering van accu's. Bij een defect aan een portofoon binnen de garantieperiode, garandeert de Leverancier een reparatietijd van maximaal 5 werkdagen na ontvangst van de portofoon door Leverancier. Desgewenst haalt Leverancier de te repareren apparatuur op bij de betreffende Deelnemer. Mocht een reparatietermijn van 5 werkdagen niet haalbaar zijn, dan treden Partijen in overleg om tot een alternatieve oplossing te komen. Voor nieuw geleverde accu's geldt een garantieperiode van twee (2) jaar, eveneens ingaande op de dag van overdracht en acceptatie door de Deelnemer. Binnen deze garantietermijnen komen alle kosten van demontage, montage en herstel, inclusief voorrijkosten, voor rekening van de Leverancier. De garantievoorwaarden sluiten aan op en zijn aanvullend aan de bepalingen omtrent garanties en tekortkomingen zoals opgenomen in de artikelen 4 en 13 van de ARIV 2018.
111.	Garantie op Refurbished Producten Leverancier garandeert dat alle geleverde refurbished Basisstations, (Radio)bedienposten, (Tafel)mobilofoons, Repeaters, portofoons, acculaders en antennes gedurende een periode van vier (4) jaar twee (2) , vanaf het moment van Levering en acceptatie door Deelnemer, bij normaal gebruik, volledig functioneel en vrij van gebreken zijn, met uitzondering van batterijen /accu's. Voor geleverde batterijen /accu's geldt een garantieperiode van twee (2) negen (9) maanden jaar , eveneens ingaande op de dag van Levering en acceptatie door Deelnemer. Binnen deze garantietermijnen komen alle kosten van demontage, montage en herstel, inclusief voorrijkosten, voor rekening van de leverancier. De garantievoorwaarden sluiten aan op en zijn aanvullend aan de bepalingen omtrent garanties en tekortkomingen zoals opgenomen in de artikelen 4 en 13 van de ARIV 2018.

3.3 Registratie van de Portofonie

Eisnr	Omschrijving
112.	Registratie apparatuur Leverancier stelt gedurende de looptijd van de Overeenkomst op verzoek van Koper en Deelnemers kosteloos informatie beschikbaar (in een bewerkbaar Excel bestand zonder beveiliging aangeleverd via een beveiligde transfer) waarbij: 1. Leverancier binnen vijf (5) werkdagen na bestelling of Onderhoud van Portofonie dit registreert per Locatie, gebruiker en/of afdeling; 2. Leverancier automatische signalering afgeeft aan de Contactpersonen van Deelnemers voor Onderhoud van geregistreerde apparatuur (minimaal twee maanden voor afloop van onderhoudstermijn); 3. Leverancier op basis van voorgenoemde signalering een afspraak maakt met de contactpersoon van de Deelnemers voor het uit te voeren Onderhoud. Het volgende wordt hierbij geregistreerd: ▪ Levering Registratie van geleverd apparatuur, naam afdeling waaraan de apparatuur is toegekend, vermelding adres, Locatie, regio, dienst, datum Bestelling en Levering, garantietermijn, merk, type, serienummer, evt. retour (in verband met beschadigingen of verkeerde Leveringen); ▪ Onderhoud Datum benodigd Onderhoud, datum uitgevoerd Onderhoud (ook type onderhoud), datum gepland Onderhoud, vermelding bijzonderheden bij uitgevoerd Onderhoud, vervaldatum, aanwezigheid gebruiksaanwijzing, individuele maatvoering, afdeling, adres, Locatie, regio, en dienst; ▪ Registratie Registratie van Leveringen en Onderhoud tevens per regio, Locatie en type.

	Uitsluitend in overleg met en na schriftelijk akkoord van de betreffende Deelnemer kan van beschreven aanleverwijze worden afgeweken.
113.	Opname en Onderhoud van Gegevens Leverancier zorgt kosteloos voor opname van de huidige aanwezige database/gegevens van Deelnemers in het registratiesysteem met gegevens van de in gebruik zijnde Portofoon apparatuur en het Onderhoud van Portofoon apparatuur per Locatie.
114.	Nulmeting Op verzoek van Deelnemer(s) kan Leverancier gevraagd worden een Nulmeting uit te voeren op bestaande Portofoon apparatuur op een Locatie. Leverancier zal de bij Nulmeting opgenomen gegevens opnemen in het registratiesysteem. Deelnemer zal indien hier in de toekomst gebruik van wordt gemaakt, nadere afspraken maken met Leverancier. Indien de Deelnemer van mening is dat er geen sprake is van een Marktconform tarief, wordt de Leverancier gevraagd alsnog het tarief bij te stellen. De Deelnemer is, indien Leverancier zijn initiële tarief handhaaft, gerechtigd om dit bij een andere Partij dan Leverancier uit te laten voeren.

3.4 Logistieke eisen

Eisnr	Omschrijving
115.	Losse Bestellingen van portofoons en accessoires dienen uiterlijk binnen vijftien (15) werkdagen na ontvangst van de Bestelling volledig te zijn geleverd. Bestellingen die een complete Portofonie-installatie betreffen (inclusief Basisstations en Repeaters) zijn uiterlijk binnen drie maanden na Levering operationeel geïnstalleerd en opgeleverd.
116.	Afhandeling van foutieve en beschadigde Leveringen Indien een Levering foutief dan wel beschadigd is aangekomen en dit aantoonbaar aan Leverancier kan worden toegerekend, zal Leverancier zelf het geleverde in overleg ophalen of retour nemen. Binnen de overeengekomen levertijd zorgt Leverancier kosteloos voor een correcte en onbeschadigde vervangende Levering, zodat Deelnemer binnen de oorspronkelijke termijn van vijftien (15) werkdagen alsnog het juiste Product ontvangt.
117.	Pakbon en leveringsdocumentatie Elke Levering is voorzien van een pakbon die duidelijk zichtbaar op de verpakking aangebracht. De pakbon bevat minimaal de volgende gegevens: - Bestelnummer of inkoopordernummer - Naam en adres van Leverancier - Volledig afleveradres - Aantal colli's - Omschrijving van de geleverde Producten - Aantallen en eenheden per Product conform de Bestelling - Datum van Levering De pakbon wordt eveneens digitaal in pdf-format per e-mail verzonden aan het door Deelnemer opgegeven e-mailadres.
118.	Leveringsadressen en locaties De Levering van de Producten en het Onderhoud vindt plaats op de adressen zoals vermeld in bijlage 9 'Locatieoverzicht Deelnemers'. De afleveradressen worden tevens op de Bestelling vermeld. Het genoemde locatieoverzicht is onderhevig aan wijzigingen. De mogelijkheid bestaat dat Deelnemers Locaties afstoten of nieuwe Locaties betrekken. Dit houdt in dat bepaalde Locaties waar de Leverancier Producten moet leveren en Diensten moet uitvoeren, kan worden geschrapt of dat nieuwe Locaties kunnen worden toegevoegd. Leverancier past zich hier zo op aan dat de tijdige Levering en uitvoering van Diensten niet in het gedrang komt. Voorgaande is geen aanleiding om eventuele prijzen te herzien.

4 Service en support

4.1 Eisen met betrekking tot het in te zetten Personeel

Eisnr	Omschrijving
119.	Taalvaardigheid Het in te zetten Personeel, dat mondeling en/of schriftelijk in contact treedt met medewerkers van Deelnemers, beheerst de Nederlandse taal op minimaal B2 niveau zodat communicatie adequaat, helder en zonder misverstanden kan plaatsvinden.
120.	Gedragcode integriteit Rijk Leverancier conformeert zich aan het integriteitsbeleid van de Deelnemers. Onderdeel hiervan is het laten tekenen van een integriteitsverklaring door het Personeel van Leverancier dat Diensten verricht bij Koper (zie Bijlage 14 'Integriteitsverklaring Rijk (extern)'). Leverancier draagt hiervoor zorg. Leverancier is verplicht deze verklaringen op eerste verzoek van de Deelnemers binnen vierentwintig (24) uur aan te tonen.
121.	Verklaring Omtrent het Gedrag

	Deelnemers stellen eisen aan integriteit en betrouwbaarheid van Personeel van Leverancier dat Diensten verricht bij Deelnemer. Zij moeten over een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) beschikken. Een VOG is een verklaring waaruit blijkt dat het gedrag van betreffende in te zetten medewerker in het verleden geen bezwaar vormt voor het vervullen van een specifieke taak of functie in de samenleving. Meer informatie m.b.t. de VOG NP is te vinden op https://www.justis.nl/producten/vog/index.aspx. Screeningsprofiel Voor deze aanbesteding volstaat het algemene screeningsprofiel 11, 12, 13 en 41. Uitleg screeningsprofiel: 11: Bevoegdheid hebben tot raadplegen en/of bewerken van systemen 12: Met gevoelige/vertrouwelijke informatie omgaan 13: Kennis dragen van veiligheidssystemen, controlemechanismen en verificatieprocessen 41: Het verlenen van diensten (advies, beveiliging, onderhoud, et cetera). Het kan zijn dat enkele Locaties aanvullende eisen stellen ten aanzien van de VOG. Tijdens de uitvoering van de Opdracht wordt dit gaat Leverancier dit per Deelnemer en Locatie na. Overige voorwaarden Bij aanvang van de Diensten is de VOG niet ouder dan 6 maanden en een afgegeven VOG is maximaal drie jaar geldig. Personeel dient op eerste verzoek van Deelnemer direct de geldige VOG aan Deelnemer tonen. Indien de door Leverancier ingezet Personeel niet over een geldige VOG beschikt, kan Deelnemer deze medewerker de toegang tot de Locatie weigeren. Als een medewerker van Leverancier de toegang tot een Locatie wordt geweigerd, dan blijft de verplichting tot nakoming van de Diensten door Leverancier desondanks onaangetast. Deelnemer zal bij de planning van Diensten rekening houden met deze doorlooptijd, dit zodat de aanvang van de Opdracht niet vertraagd en Dienstverlening niet stagneert door onderbezetting als gevolg van het niet (tijdig) bezitten van een VOG voor het in te zetten Personeel. Kosten De kosten voor de VOG zijn voor rekening van Leverancier.
122.	Kwaliteit en professionaliteit Personeel Het Personeel van Leverancier dient te beschikken over de juiste kennis, vaardigheden en een professionele houding die noodzakelijk zijn voor de correcte uitvoering van de Dienstverlening. Voorts is het Personeel in staat eindgebruikers instructies te geven en softwarematige updates uit te voeren. Leverancier zal op verzoek van Deelnemer schriftelijk aantonen dat aan deze eisen wordt voldaan.
123.	Naleving huishoudelijk reglement en beveiligingsvoorschriften Leverancier en het door haar ingezette Personeel is verplicht zich te houden aan het (huishoudelijk) reglement en de (beveiligings)voorschriften van alle Locaties van Deelnemers waar werkzaamheden (Diensten) worden verricht. Dit omvat onder meer het naleven van veiligheidsinstructies, toegangsprocedures en het in acht nemen van vertrouwelijkheidsverplichtingen.
124.	Identificatieplicht Personeel Het door Leverancier ingezette Personeel dient zich te allen tijde te kunnen identificeren middels een geldig, origineel en ongeschonden identiteitsbewijs. Dit zoals bedoeld in de Wet op de identificatieplicht, waaronder begrepen een paspoort, identiteitskaart of rijbewijs. Leverancier draagt zorg dat het door haar ingezette Personeel dit identificatiebewijs tijdens aanwezigheid op Locaties bij zich draagt en op verzoek kan tonen. Indien ingezet Personeel van Leverancier zich niet kan identificeren wordt toegang tot de Locatie van Deelnemer geweigerd.
125.	Adequaat handelen bij calamiteiten en incidentenbeheer Indien tijdens de uitvoering van de Opdracht zich calamiteiten voordoen, handelt het Personeel van Leverancier onmiddellijk en adequaat ter voorkoming of beperking van verdere schade. Leverancier is verplicht om onverwijld de daarvoor aangewezen Contactperso(n)en van Deelnemer te informeren over de aard van de calamiteit, genomen maatregelen en de voorgenomen vervolgstappen.
126.	Veiligheids certificering uitvoerend Personeel Onderhoudsmonteurs en anderen die door Leverancier worden ingezet voor de uitvoering van de Dienstverlening, zijn in het bezit van een geldig VCA-certificaat (basis) (Veiligheid Checklist Aannemers) en passen dit volledig toe tijdens de uitvoering van hun werkzaamheden. Leverancier is verantwoordelijk voor de instructie en naleving van alle relevante veiligheidsprotocollen en richtlijnen door haar Personeel. Leidinggevende zijn in het bezit van een geldig VCA-certificaat (VOL).
127.	Beheer en aansprakelijkheid toegangsmiddelen De toegang tot de Locaties van Deelnemer wordt geregeld conform het geldende beveiligingsbeleid en huisregels van Deelnemer. Indien er aan Leverancier en/of aan de door haar ingezette Personeel sleutels, toegangspassen of andere toegangsmiddelen tot de Locaties wordt verstrekt, is Leverancier of Personeel verantwoordelijk voor het beheer hiervan. Bij verlies, diefstal of misbruik van deze toegangsmiddelen is Leverancier jegens Deelnemer aansprakelijk voor alle schade voortvloeiend uit dit verlies of misbruik.
128.	Herkenbaarheid Personeel Het Personeel van Leverancier is gedurende de uitvoering van Leveringen en Dienstverlening op de Locaties duidelijk herkenbaar door het dragen van herkenbare, uniforme bedrijfskleding en/of identificerende badges, welke door Leverancier worden verstrekt en onderhouden.

	Kleding dient te voldoen aan de volgende aanvullende eisen: - De (bedrijfs)kleding moet verzorgd, schoon en representatief zijn; - Gezichtsbedekkende kleding (zoals bivakmutsen, helmen met gesloten vizier, of kleding die het gezicht geheel of grotendeels onherkenbaar maakt) is niet toegestaan, tenzij dit om veiligheidsredenen aantoonbaar noodzakelijk is en vooraf is afgestemd met Koper; - Kleding mag geen aanstootgevende teksten, afbeeldingen of uitingen bevatten; - De badge moet duidelijk zichtbaar gedragen worden en voorzien zijn van minimaal de naam van de medewerker, de bedrijfsnaam van Leverancier en een pasfoto; - Kleding dient geschikt te zijn voor de aard van de werkzaamheden en passend bij de omgeving waarin gewerkt wordt (bijv. binnen publieke ruimtes, op kantoorlocaties, etc.). Koper behoudt zich het recht voor om personeel dat niet voldoet aan bovenstaande kledingseisen de toegang tot de Locaties te ontfeggen.
--	---

4.2 Communicatie & contact

4.2.1 Klantenservice / helpdesk

Eisnr	Omschrijving
129.	Leverancier is voor Koper en Deelnemer bereikbaar via een Nederlandstalige klantenservice / helpdesk. Deze klantenservice/helpdesk is zowel telefonische als per e-mail bereikbaar. De openingstijden van de klantenservice / helpdesk zijn maandag t/m vrijdag, minimaal tussen 08.30 uur en 17.00 uur.
130.	De klantenservice / helpdesk is bestemd voor de medewerkers van Deelnemers, waaronder bestellers van Producten en Diensten, contractmanagers en gebruikers van Portofonie. Deze klantenservice / helpdesk biedt specifiek voor deze Overeenkomst een aanspreekpunt inclusief back-up voor het indienen van vragen, klachten, en verzoeken om technische ondersteuning met betrekking tot de Producten en Diensten, alsook met betrekking tot Bestellingen.
131.	De telefoonnummer(s) van de klantenservice / helpdesks vallen onder de standaard beltarieven zoals vastgelegd door de nationale telecomregulering en/of de telefonieprovider van de beller.
132.	Koper/Deelnemer komt altijd direct in verbinding met een medewerker van Leverancier die op hoogte is van de inhoud van de Overeenkomst. Het is niet toegestaan om gebruik te maken van chatbots of anderszins.
133.	Leverancier zorgt minimaal voor één contactpersoon (aanspreekpunt) en een vaste vervanger, gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Leverancier informeert Koper en Contactpersonen van Deelnemers indien er sprake is van opvolging of vervanging van de vaste contactpersoon. Deze contactpersoon c.q. vervanger, is telefonisch en per e-mail bereikbaar. Bij wisseling van contactpersoon, draagt deze zorg voor een tijdige en volledige overdracht van alle beschikbare informatie. Koper en Deelnemers worden hierover vooraf geïnformeerd.
134.	Leverancier garandeert een maximale responstijd van 1 werkdag voor het beantwoorden van een vraag of het in behandeling nemen van een klacht. In geval van een klacht komt Leverancier binnen 3 werkdagen met een passende oplossing.
135.	Leverancier zal geen reclame-uitingen, promotionele boodschappen of commerciële communicatie, ongeacht de wijze van verspreiding (waaronder begrepen, maar niet beperkt tot, nieuwsbrieven, e-mailberichten, folders of andere communicatiemiddelen), verzenden aan medewerkers van Deelnemers of andere betrokken partijen binnen het kader van deze Overeenkomst. Tot slot worden contactgegevens van betrokkenen van Koper en Deelnemer niet voor enige andere marketing, verkoop of commerciële activiteiten zoals mailings, doorverkoop of vergelijkbaar. Deze bepaling geldt gedurende de volledige looptijd van de Overeenkomst en blijft gelden, ook na afloop van de Overeenkomst.

4.2.2 Storingsdienst en -afhandeling

Eisnr	Omschrijving
136.	Leverancier beschikt over een storingsdienst die vierentwintig (24) uur per dag, zeven (7) dagen per week telefonisch bereikbaar en beschikbaar is. Het beantwoorden van vragen of het bevestigen van een storingsopvolging vindt uiterlijk binnen twee (2) uur na het stellen van de vraag of het melden van een storing plaats.
137.	Storingsafhandeling: reactietijden en oplostijden De Leverancier is verantwoordelijk voor het adequaat en aantoonbaar afhandelen van storingen met inachtneming van de onderstaande reactietijden en oplossingsverplichtingen. De eisen gelden voor alle geleverde systemen en componenten die van invloed zijn op het primaire proces van de Deelnemers, in het bijzonder op het gebied van veiligheid en operationele continuïteit. Hierbij gelden de volgende verplichtingen: - Binnen maximaal 2 uur na storingsmelding: - Bevestiging ontvangststoringmelding en storingsopvolging - Binnen maximaal 4 uur na storingsmelding - Aantoonbare start met de herstelwerkzaamheden - Binnen maximaal 8 uur na storingsmelding: - Is de storing volledig en aantoonbaar verholpen (definitieve oplossing), óf

	- Is er een tijdelijke voorziening getroffen die het primaire proces (veiligheid) van de betreffende Deelnemer afdoende borgt. Afstemming over de (benodigde) oplossing en mogelijke onvoorziene kosten vindt plaats in overleg met Deelnemer. - Indien er sprake is van de realisatie van een tijdelijke, kosteloze voorziening, is aansluitend, binnen een in gezamenlijk overleg met Deelnemer overeen te komen periode na storingsmelding, een volledige en definitieve oplossing gerealiseerd Hierbij geldt het volgende herstelvenster - Bij een storing of uitval van de centrale Portofonie-installatie /-netwerk (waaronder Repeaters) of overige storingen die van invloed zijn op de veiligheid of het primaire proces geldt een herstelvenster van 24 uur per dag, 7 dagen per week (24/7); - Voor overige storingen, bijvoorbeeld ten aanzien van (Tafel)mobiloons, et cetera, geldt een herstelvenster herstelvenster van 08:00 tot 22:00 uur, 7 dagen per week.
138.	Verplichte tijdsregistratie per melding Leverancier registreert ten behoeve van de contractbewaking per melding de volgende gegevens: - Datum en tijdstip van ontvangst van de storingsmelding; - Datum en tijdstip van aanvang van de herstelwerkzaamheden; - Datum en tijdstip van afronding van de herstelwerkzaamheden, met vermelding of sprake is van: - een definitieve oplossing, of - een tijdelijke voorziening, inclusief toelichting en resterende doorlooptijd tot definitieve oplossing. Deze tijdsregistratie wordt op gestructureerde wijze gedeeld met betreffende Deelnemer. Eveneens worden alle tijdsregistraties op gestructureerde wijze verwerkt en aan de Contractmanager toegestuurd. Dit via een digitaal rapport in Excel-format zonder beveiliging of in pdf-format zodat naleving van de gestelde reactie- en oplostijden aantoonbaar en controleerbaar is.
139.	In geval niet aan eis 137 wordt voldaan, dan is Leverancier aan Deelnemer een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van €200,- per dag dat de storing voortduurt, met een maximum van € 2.000,-. Leverancier is deze boete enkel verschuldigd indien er sprake is van een toerekenbare tekortkoming. Dit treedt pas in werking nadat er een eerste Preventief Onderhoud is uitgevoerd danwel er een nulmeting is gedaan.

4.3 Implementatie Portofonie

Eisnr	Omschrijving
140.	Implementatie van de Overeenkomst Leverancier is, in samenwerking met Koper, verantwoordelijk voor de implementatie van de Overeenkomst bij alle Deelnemers waarbij invulling wordt gegeven aan de doelstellingen: 1. Proactieve Dienstverlening 2. Betrouwbare Levering en Dienstverlening 3. Meedenken en innovatie 4. Prijsstelling en flexibiliteit Zie het Beschrijvend document paragraaf 2.2.3. Uiterlijk 2 weken voor aanvang van de Overeenkomst is de voorbereiding van de implementatie gereed. Hier kan in overleg van afgeweken worden indien dit de spoedige start van de Overeenkomst bevordert. Inhoudelijke uitvoering van de transitie en implementatie vindt plaats conform de voorwaarden van de Overeenkomst. Zie ook hoofdstuk 3 van het Beschrijvend document. Voor de uitvoering van de implementatie brengt Leverancier geen kosten in rekening aan Koper.
141.	Implementatieplan Leverancier stelt een plan op waarin de implementatie van de Opdracht in stappen is beschreven. In het plan zijn de te behalen mijlpalen inclusief reële data en de uit te voeren activiteiten opgenomen. Leverancier levert uiterlijk twee weken na de definitieve gunningsbeslissing het eerste concept plan aan bij de Contactpersoon van Koper. Het plan wordt definitief na akkoord van Koper.
142.	Werkplan en statusopname voor uitvoering werkzaamheden Op verzoek middels een Offerteaanvraag draagt Leverancier zorg voor de Levering en installatie van een digitale Portofonie-installatie. In dit geval stelt Leverancier een gedetailleerd werkplan op. Het werkplan beschrijft de uitvoering en werkvoorbereiding van de in de Inschrijving omschreven installaties. Ook toont het werkplan aan dat en hoe de primaire bedrijfsprocessen op de door Deelnemer en Koper aangewezen Locatie(s) altijd ongestoord kunnen doorgaan. Het werkplan wordt voorafgaand aan de uitvoering schriftelijke ter goedkeuring aan de Contactpersoon van Deelnemer voorgelegd. Het werkplan wordt in nauwe afstemming met de Locatie opgesteld en omvat minimaal de volgende onderdelen: - Specificatie van tijdstippen waarop delen van de Portofonie-installatie spanningsloos zijn - Identificatie en analyse van technische risico's - Identificatie en analyse van beveiligingsrisico's - Beschrijving van de te treffen voorzorgsmaatregelen - Procedures en maatregelen bij calamiteiten

	▪ Een gedetailleerde planning met een tijdsindeling in kalenderdagen Voor aanvang van de werkzaamheden voert Leverancier een statusopname op betreffende Locatie uit. In deze statusopname wordt middels een fotorapportage eventuele bestaande beschadigingen en afwijkingen vastgelegd. Deze statusopname is ter voorkoming van onduidelijkheid over schade die tijdens de uitvoering kan ontstaan. De werkzaamheden mogen pas aanvangen na schriftelijke goedkeuring door Deelnemer van zowel de statusopname als het werkplan. Het werkplan en statusopname wordt minimaal vijf (5) werkweken vóór aanvang van de werkzaamheden schriftelijk via e-mail in pdf-format bij de Contactpersoon van Deelnemer ingediend. Deelnemer zal binnen twee (2) werkweken na ontvangst het werkplan en de statusopname beoordelen en schriftelijk goed- of afkeuren.
143.	Dagplanning, begeleiding en werkoverleg Leverancier stelt voor elke uitvoeringsdag een gedetailleerde dagplanning op. Deze dagplanning wordt aan de Contactpersoon van Deelnemer of een daartoe aangewezen medewerker (begeleider) ter controle en afstemming aangeboden. De dagplanning en daarmee samenhangende werkelijke aanwezigheid (urenstaat) moet dagelijks voor akkoord afgetekend door de begeleider van Deelnemer worden. Leverancier kan ervanuit gaan dat er maximaal één (1) begeleider van maandag tot en met vrijdag, tussen 07:30 en 16:30 uur, aanwezig is op Locatie. Aan het begin van elke werkdag vindt er op Locatie een werkoverleg plaats tussen Leverancier en de Locatie. De werkzaamheden van die dag en de volgende dag worden besproken en afgestemd.
144.	Continuïteit huidige Portofonie-installatie en oplevering restpunten De bestaande Portofonie-installatie moet gedurende de gehele uitvoeringsperiode operationeel blijven. Na voltooiing van de werkzaamheden wordt een gezamenlijke opname met de Contactpersoon van Deelnemer of de begeleider gepland. Er wordt gekeken of er nog sprake is van eventuele restpunten. Leverancier stelt op basis hiervan een opnamelijst op en legt deze minimaal drie (3) werkweken vóór de geplande opname ter goedkeuring voor aan de Contactpersoon van de Locatie.
145.	Fleetmap oplevering Binnen één (1) week na afronding van de werkzaamheden levert Leverancier digitaal per e-mail aan de betreffende Deelnemer een volledige fleetmap aan, bestaande uit een administratie van alle geprogrammeerde instellingen van de portofoons en de Portofonie-installatie.
146.	Verwijdering oude installatie Na minimaal twee (2) weken, mits de nieuwe digitale Portofonie-installatie volledig functioneert en de oplevertest positief is afgerond conform de eis ten aanzien van de Site-survey, verwijderd Leverancier de oude installatie, inclusief alle bekabeling. Leverancier is verantwoordelijk voor de duurzame afvoer waaronder mogelijk het hergebruik van materialen, tenzij het apparaat betreft die Koper zelf afvoert of dient af te voeren via het Domein Roerende Zaken, behorende bij de Categorie afvalzorg. De kosten hiervoor zijn verdisconteerd in de door u aangeboden prijzen. Bouwkundige werkzaamheden, zoals het daadwerkelijk openen en sluiten van plafonds worden uitgevoerd door gespecialiseerde aannemers. Dit valt buiten de scope van deze Opdracht en worden separaat door Deelnemer gegund.
147.	Oplevering en opleverdocumentatie Bij oplevering van de oplossing van de Locatie overhandigt de Leverancier per e-mail in pdf-format de volgende resultaten en documenten aan de Contactpersoon van Deelnemer: ▪ Een gecodeerd meetplan waarin alle meetpunten met geografische ligging op een tekening zijn aangegeven (resultaten Site-survey) ▪ Een testrapportage waaruit blijkt dat de oplevertest positief is afgerond en voldoet aan de vereiste radiodekking van minimaal 95,5%, gemeten met de portofoon op de heup gedragen ▪ Een door Koper en Leverancier ondertekend opleverprotocol Bovenstaande toont aan dat het systeem als geheel functioneert conform het Programma van Eisen.
148.	Revisietekeningen en documentatie Leverancier vervaardigt bij implementatie van het nieuwe systeem revisietekeningen conform de aangeboden gespecificeerde installaties. Hierbij gelden de volgende voorwaarden: ▪ Revisietekeningen zijn gebaseerd op de meest recente bouwkundige onderleggers van Deelnemer ▪ De vastlegging van gegevens vindt plaats voordat onderdelen onzichtbaar worden geïnstalleerd Revisietekeningen worden aan de Contactpersoon van Deelnemer aangeleverd als: ▪ Papieren afdrucken gebundeld in een map inclusief logboek én ▪ Digitaal via een hedendaags en beveiligd medium als e-mail of een beveiligd platform Het revisiepakket bevat minimaal: ▪ Geaccordeerd meetplan ▪ Werktekeningen van de Portofonie-installatie ▪ Lijst met geleverde apparatuur inclusief aantallen en serienummers

	▪ Tekeningenlijst ▪ Plattegronden per installatiesoort met ingetekend materiaal en leidingen ▪ Locatie en opstelling van installatieonderdelen ▪ Kabelloop in het gebouw ▪ Bevestigingsconstructies ▪ Indeling en aanzichten van schakel- en verdeelinrichtingen ▪ Door de aannemer voorgestelde wijzigingen ▪ Stuurstroom- en principeschema's ▪ Blokschema's, installatieschema's, principeschema's ▪ Detailtekeningen ▪ Kabelnummerlijsten ▪ Lijst van symbolen ▪ Bedieningsvoorschriften ▪ Onderhoudsvoorschriften ▪ Beproeversrapporten ▪ Alle installatie- en kastschema's waarop apparatuur is aangesloten Aantal en vorm van te verstrekken exemplaren aan de Contactpersoon van Deelnemer of een daartoe aangewezen medewerker: ▪ Ter goedkeuring: twee (2) papieren afdrucken van het concept bij oplevering van de installaties ▪ Na goedkeuring: één (1) papieren afdruk en twee (2) digitale bestanden per Locatie ▪ Digitaal via een hedendaags en beveiligd medium als e-mail of een beveiligd platform, voorzien van revisietekeningen in AutoCAD (geldende versie) en bijbehorende revisiegegevens aan Koper en Deelnemer Aantal en vorm van te verstrekken exemplaren aan de gebruiker: ▪ Een revisiemap met alle papieren afdrucken per Locatie
149.	Uitvoeringsplan bekabeling Indien voor de aanleg van nieuwe bekabeling nodig is, geldt het volgende: ▪ Bekabeling dient te voldoen aan de minimaal geldende wettelijke vereisten en standaardnormen als NEN-1010. Indien voor de aanleg van nieuwe bekabeling het openen en sluiten van plafonds noodzakelijk is, gelden eveneens de volgende voorwaarden: ▪ Leverancier legt voorafgaand aan deze werkzaamheden een gedetailleerd en schriftelijk 'uitvoeringsplan bekabeling' ter goedkeuring aan Deelnemer voor ▪ Tijdens de voorbereiding, uitvoering en na afloop van iedere werkdag is de werkplek veiliggesteld ▪ Geopende plafonds en bekabeling worden te allen tijde veilig achtergelaten ▪ Aan het einde van de werkdag is de werkvloer netjes en schoon achtergelaten. Tijdelijke bekabeling (zoals kabelhaspels) worden verwijderd ▪ Brandwerende doorvoeringen worden dagelijks tijdelijk hersteld en éénmaal per vier weken definitief. Dit in afstemming met Deelnemer ▪ Werkplekken worden na uitvoering van de bekabelingswerkzaamheden schoon opgeleverd ▪ Al voorgaande dient te voldoen aan het meest recente Bouwbesluit Ter verduidelijking: Bouwkundige werkzaamheden, zoals het daadwerkelijk openen en sluiten van plafonds worden uitgevoerd door gespecialiseerde aannemers. Brandwerende doorvoering worden doorgaans door een daarin gespecialiseerd bedrijf gedicht. De afdichting moet de vereiste brandweerstand hebben, bijvoorbeeld 60, 90 of 120 minuten en conform de juiste normeringen. Dit valt buiten de scope van deze Opdracht en worden separaat door Deelnemer gegund.
150.	Kosten en facturering migratie- en implementatietraject De kosten verbonden aan implementatiewerkzaamheden worden op nacalculatiebasis bepaald en kunnen separaat worden gefactureerd. De volgende procedure is van toepassing: ▪ Leverancier verstrekt vooraf een gespecificeerde Offerte met open begroting aan Deelnemer. Deze begroting is inclusief een overzicht van geraamde arbeidsuren en alle kosten exclusief btw. De Leverancier garandeert dat deze Offerte marktconform is; ▪ Uitvoering van werkzaamheden vindt enkel plaats na schriftelijke goedkeuring door Deelnemer op basis van de Offerteaanvraag en de gedane Offerte; ▪ Na acceptatie van de werkende Portofonie-installatie en Portofonie-netwerk, inclusief opleverdocumentatie zoals revisietekeningen en garantieverklaring, voldoet Deelnemer de facturen conform de afgesproken betalingscondities. Alle prijzen voor de arbeidsuren en onderdelen zijn Marktconform en in lijn met de prijzen zoals opgenomen in formulier D 'Prijzenblad Portofonie 2026'.

4.4 Exit

Eisnr	Omschrijving
151.	Medewerking overgang bij einde van de Overeenkomst Bij het eindigen van de Overeenkomst – om welke reden dan ook – verleent Leverancier kosteloos alle door Koper noodzakelijk geachte medewerking aan ongestoorde overgang van de dienstverlening naar een nieuwe, opvolgende Overeenkomst en eventueel nieuwe Leverancier. Drie maanden voor einde looptijd van de Overeenkomst (of zoveel eerder of later op verzoek van Koper of Deelnemers) zal worden besproken op welke wijze Leverancier kosteloos de databank van registratiesysteem (in ieder geval in een bewerkbaar Excel bestand zonder beveiliging) overdraagt aan Koper, Deelnemer of de nieuw te contracteren Leverancier. De wijze van data overdracht en format zal per Deelnemer worden afgestemd. Leverancier dient de data te updaten met werkzaamheden die tot op de laatste dag van de Overeenkomst zijn uitgevoerd.

4.5 Contractmanagement en overlegstructuren

4.5.1 Overlegstructuur

Eisnr	Omschrijving
152.	Tactisch overleg Maximaal vier (4) keer per jaar vindt er een formeel tactisch overleg plaats tussen de Contactpersoon van Leverancier en de Contactperso(o)n(en) van Deelnemers. De Deelnemer bepaalt hoeveel keer per jaar tactisch overleg zal plaatsvinden. Het doel en agenda van dit overleg wordt vastgesteld tussen de Contactpersoon van Leverancier en Contactperso(o)n(en) van Deelnemers. De Deelnemer initieert het overleg. Besprekpunten zijn minimaal de items uit de kwartaalrapportages.
153.	Strategisch overleg Minimaal een (1) keer per jaar vindt er een formeel strategisch overleg plaats de tussen de Contactpersoon en een directielid van Leverancier en de Contactpersoon en de Categoriemanager van Koper. De Contactpersoon van Koper initieert dit overleg. Besprekpunten zijn minimaal alle items uit de kwartaal-en-jaarrapportage.
154.	Verslaglegging overleggen Van alle formele overleggen wordt door Leverancier een verslag met een actie- en besluitenlijst gemaakt. De bedoelde verslagen dienen binnen vijf (5) werkdagen na afloop van het overleg ter goedkeuring aan de gesprekspartners van Koper en Deelnemers te worden aangeboden.
155.	Proactieve informatievoorziening Leverancier informeert de Categorie Beveiliging en BHV, Koper en de Contactperso(o)n(en) van Deelnemers proactief over (wijzigingen in) relevante wet- en regelgeving en/of van toepassing zijnde normeringen.
156.	Advies over efficiëntie, kwaliteit en budget Leverancier adviseert Contactpersonen van Deelnemers minimaal eenmaal per jaar over te behalen voordelen op gebied van efficiëntie, kwaliteit en budget.
157.	Signalering en advies over productontwikkelingen De Leverancier signaleert en adviseert over nieuwe ontwikkelingen die de veiligheid, bruikbaarheid en toepasbaarheid van de Producten verbeteren. Ten minste eenmaal per jaar doet Leverancier een voorstel voor een mogelijke aanpassing van het assortiment op basis van deze ontwikkelingen.
158.	Kosten accountmanagement Alle kosten voor het accountmanagement, inclusief het opleveren van de rapportages, zijn verdisconteerd in de door u afgegeven prijzen in formulier D 'Prijzenblad Portofonie 2026'.

4.5.2 Prestaties en metingen

Eisnr	Omschrijving
159.	Key Performance Indicators (KPI's) Leverancier conformeert zich aan de Key Performance Indicators (KPI's) zoals opgenomen in bijlage 12 'KPI Portofonie 2026'. De KPI's worden tijdens de implementatiefase en gedurende de verdere contractperiode gebruikt. Normen - Tijdigheid: De rapportages wordt opgeleverd binnen de gestelde termijn in het Programma van Eisen (zie eis 161); - Kwaliteit: De rapportage bevat alle verplichte onderdelen zoals beschreven in dit Programma van Eisen. Meetmethode - Tijdigheid: Controle op indieningsdatum via een logboek; - Kwaliteit: Checklist op verplichte onderdelen per rapportage en registratie van het aantal gevraagde wijzigingen.

	Per rapportage mag maximaal één herkansing nodig zijn om deze volgens de kwalitatieve eisen aan te leveren. KPI-score - Groen: Rapportages zijn op tijd en correct aangeleverd; - Oranje: Rapportages zijn niet op tijd of zijn na de eerste herkansing nog niet correct; - Rood: Rapportages zijn na de tweede herkansing nog niet correct. Indien gedurende twee opeenvolgende kwartalen de KPI-score 'Oranje' is, dient er door Leverancier binnen drie weken na opleveren van de kwartaalrapportage een SMART-verbeterplan te worden ingediend. De scores op de KPI's worden door de Leverancier in bijlage 12 'KPI Portofonie 2026' aangevuld en ingediend als bijlage bij de kwartaalrapportage. Bespreken resultaten en scores De resultaten en totaalscores van de KPI's worden als volgt besproken: - In het tactisch overleg worden de resultaten individueel besproken met de Contactperso(n)en van Deelnemers. Er worden afspraken gemaakt over de uitvoering van eventueel benodigde verbeteringen van de Dienstverlening; - In het jaarlijks strategisch overleg, tussen Koper en een directielid en de contactpersoon van Leverancier, wordt de totaalscore besproken en afspraken gemaakt voor de eventuele te nemen vervolgacties. Toevoegen nieuwe KPI Koper heeft de mogelijkheid om, op basis van voortschrijdend inzicht, maximaal 1 KPI per jaar toe te voegen dan wel een bestaande KPI bij te stellen. Dit zal uitsluitend in goed overleg met Leverancier worden aangepast en jaarlijks worden vastgelegd in het Strategisch overleg met de Categorie Beveiliging en BHV.
160.	Boetebepaling bij Niet-Naleving van Levertijden Indien de opdrachtnemer gedurende twee opeenvolgende kwartalen niet voldoet aan de afgesproken levertijden (eis 115), zoals vastgelegd in het KPI blad in bijlage 12 'KPI Portofonie 2026' KPI 1 en 2, heeft de opdrachtgever het recht om een boete op te leggen. De boete bedraagt €1.000 per kwartaal dat de leverancier in gebreke blijft. Eén en ander laat de toepassing van artikel 16 ARIV-2018 onverlet. Na het opleggen van de boete wordt de beoordeling van de levertijden opnieuw gestart, en geldt het proces vanaf dat moment opnieuw voor toekomstige kwartalen.

4.5.3 Rapportages

Eisnr	Omschrijving
161.	Frequentie rapportages De Leverancier levert proactief 3 weken na het betreffende kwartaal, per e-mail correcte en volledige rapportages op. Aanleveren van rapportages De strategisch contractmanager van Koper (Contractmanager Categorie Beveiliging en BHV) ontvangt een cumulatieve jaar- en kwartaalrapportage met gegevens van alle Deelnemers. De Contactpersonen van Deelnemers en de contactmanager van Koper ontvangen de specifieke kwartaalrapportage van Deelnemer. Format De inhoud en het format voor de rapportages wordt afgestemd tijdens de implementatie. In de rapportages wordt minimaal onderstaande inhoud opgenomen. Rapportages kunnen minimaal in Excel en eventueel in Word worden aangeleverd. Inhoud rapportage De kwartaalrapportage wordt voortschrijdend opgebouwd en per kwartaal aangevuld met recente informatie en cijfers optellend naar een volledig jaaroverzicht. Elke rapportage bevat minimaal: Inhoudelijke informatie over onderstaande gegevens: - High- en lowlights - Communicatie en samenwerking - Escalaties/input vanuit operationele / tactische overleggen - Analyse over trends in omzetontwikkeling - Percentage realisatie omzet versus geraamde jaaromzet (zie Beschrijvend document) - Analyse / eventueel verbeterplan n.a.v. update ingevulde KPI scores - Facturatie per Deelnemer - Klachten, details, oorzaak, afhandelingsstijd, doorlooptijd en analyse - Vooruitblik - Eventuele verbetervoorstellen - Resultaten, ervaringen en invulling MVOI, waaronder SROI - Stand van zaken m.b.t. eventuele afgifte Vergunningen (RDI) - Een CMDB rapportage (de fleetmap waarin per type portofonon wordt aangegeven in welke lifecycle fase het artikel zich bevindt (EOL, EOS, EOSL).

	Cumulatieve cijfermatige informatie met een verdiepingsslag / opsplitsing per Deelnemer: ▪ Omzetgegevens onderverdeeld op Product/Dienst conform formulier D 'Prijzenblad Portofonie 2026' ▪ Omzetgegevens en aantal uren Onderhoud, inzichtelijk per type onderhoud, per Locatie ▪ Up to date detailoverzicht van de apparatuur met aanschafdatum, garantietermijnen en einddatum garantie, etc. ▪ Update van de assortimentswijziging(en) ▪ Leverperformance, datum ontvangst Bestelling, datum Levering en doorlooptijd. ▪ Facturatie ▪ Klachtenoverzicht Tevens wordt een samenvatting van bovenstaande rapportage als jaarrapportage aangeleverd aan de contactpersoon van Koper / de Categorie Beveiliging en BHV . In de jaarrapportage wordt daarnaast verder uitgebreid ingegaan op: ▪ Resultaten en ervaringen MVOI en SROI ▪ Resultaten KPI's en klanttevredenheid ▪ Klachten ▪ Ontwikkelingen organisatie Leverancier ▪ Trends en ontwikkelingen in de sector (bijvoorbeeld best practices/tips) Uiterlijk twee maanden na de ingangsdatum van de Overeenkomst, overlegt Leverancier aan de Strategisch Contractmanager van Koper de conceptrapportages waarna er overleg en afstemming zal plaatsvinden met de Strategisch Contractmanager van Koper. Koper kan een ingediende rapportage (incidenteel en/of bij twijfel over de inhoudelijke kwaliteit) laten controleren door een accountant. Leverancier verleent hier haar medewerking aan. Indien rapportages afgekeurd worden en er herstel van rapportages dient plaats te vinden, dan zijn de hieraan verbonden herstelkosten en de kosten van de inzet van de accountant voor rekening van Leverancier.
162.	MVOI Rapportage In het kader van MVOI dient de Leverancier bij de jaarrapportage een Co2-rapportage aan te leveren in Excel, waarin minimaal de volgende informatie is opgenomen: Vervoersbewegingen per type voertuig: Een gedetailleerde rapportage van het aantal gereden kilometers (vervoersbewegingen), uitgesplitst naar: ▪ Inzet per Deelnemer ▪ Type voertuig: Personenauto, bestelbus, vrachtwagen etc. ▪ Type brandstof: Diesel, Hybride, Elektrisch etc. ▪ Woon-werkverkeer (zie hiervoor onderstaand) Een rapportage van de gereden kilometers (vervoersbewegingen) die voortkomt uit het woon-werkverkeer van medewerkers, uitgesplitst naar: ▪ Inzet per Deelnemer ▪ Type voertuig: Personenauto, fiets, OV, scooter, lopend, etc. ▪ Type brandstof: Diesel, Hybride, Elektrisch Deze rapportage dient op een gestructureerde en inzichtelijke manier te worden gepresenteerd, zodat de CO2-impact duidelijk zichtbaar is en kan worden geëvalueerd. De rapportage wordt gedeeld met de Contractmanager Categorie Beveiliging en BHV en aan de Categoriemanager.
163.	Maatwerkrapportages en aanvullende informatie Leverancier levert op verzoek van de Categorie kosteloos maatwerkrapportages, past de rapportages aan naar de eisen van Categorie en/of strategisch Contractmanager en levert desgewenst in overleg aanvullende informatie. De Categorie gaan terughoudend om met het uitzetten van verzoeken tot het leveren van maatwerkrapportages.
164.	Betrouwbaarheid en zorgvuldigheid Rapportages dienen als meetinstrument om adequaat te kunnen sturen op te behalen prestaties, vastgelegde afspraken en organisatie- en beleidsdoelstellingen. Om de kwaliteit en betrouwbaarheid van de rapportages te garanderen, spannen Leverancier en Koper zich gezamenlijk in om continu bij te dragen aan het optimaliseren van de rapportages. Leverancier voert daarom elke periode een zorgvuldigheidcheck uit, alvorens de geëiste rapportages op te leveren. Deze zorgvuldigheidcheck moet borgen dat alle data conform de overeengekomen afspraken, de definities, invulwijze en eventuele formats geregistreerd en gerapporteerd wordt. Indien Leverancier tijdens deze zorgvuldigheidcheck onvolkomenheden constateert, corrigeert zij deze vóór oplevering van de rapportage(s). Zijn deze onvolkomenheden verwijtbaar aan Koper, dan treedt Leverancier direct hierover in contact met de contactpersoon van Koper en stellen zij hier gezamenlijk een verbeterplan voor vast conform de SMART-methodiek. Om herhaling of foutkansen te voorkomen, wordt in dat geval gedurende de eerstvolgende twee (2) kwartaaloverleggen tussen Leverancier en Koper getoetst te worden. Indien de rapportages ondanks de eerder in deze eis genoemde maatregelen toch structureel onvolkomenheden bevatten, zal de contactpersoon van Koper / Categorie Beveiliging en BHV,

	alsnog het verzoek doen de rapportages (met terugwerkende kracht) te corrigeren en opnieuw aan te leveren.
--	--

4.6 Overige support door Leverancier

Eisnr	Omschrijving
165.	Advies, instructie, training en handleidingen Leverancier verplicht zich om op verzoek van Deelnemer kosteloos advies, instructies en uitleg te verstrekken aan het personeel van Deelnemers met betrekking tot de bij Deelnemers bestaande Portofonie. Dit advies betreft in het bijzonder het onderhoud, instandhouding en werking van de bestaande Portofonie-installaties.
166.	Advies- en ontwikkelingsdiensten Communicatie Op verzoek van Deelnemer zal Leverancier advies- en ontwikkelingsdiensten Leveren met betrekking tot communicatie, met bijzondere aandacht voor Portofonie. Leverancier garandeert dat deze aanvullende Dienstverlening deskundig, conform de professionele standaarden en in overeenstemming met de geldende normen zal worden uitgevoerd. Dergelijk verzoek verloopt via een Offerteaanvraag en Offerte.

5 Informatiebeveiliging

Eisnr	Omschrijving
167.	Encryptiesleutel bij reparatie of vernietiging Leverancier beschikt over een organisatorisch en/of technisch proces dat waarborgt dat bij het Onderhoud, de reparatie of de verzending van apparatuur die is voorzien van een encryptiesleutel, deze sleutel(s) niet verloren raken, niet uitlekken en niet in onbevoegde handen komen. Acceptabele maatregelen zijn onder meer het veilig verwijderen of wissen van encryptiesleutels vóór verzending, of het toepassen van een gecontroleerd en getraceerd verzend- en beheerproces dat de vertrouwelijkheid van de sleutel waarborgt. Bij vernietiging van Apparatuur die is voorzien van een encryptiesleutel, verstrekt Leverancier een vernietigingscertificaat aan Koper. Dit certificaat bevestigt dat de betreffende apparatuur op een veilige en gecontroleerde wijze is vernietigd, zodanig dat de encryptiesleutel en alle overige vertrouwelijke gegevens blijvend en onherstelbaar ontoegankelijk zijn gemaakt. Indien de te vernietigen apparatuur niet is voorzien van een encryptiesleutel, is deze eis niet van toepassing.
168.	Beheer van de encryptiesleutel De encryptiesleutel wordt beheerd door Koper/Deelnemer. Leverancier mag de encryptiesleutel uitsluitend gebruiken voor het laden van de sleutel in het apparaat ten behoeve van ingebruikname of het Onderhoud. Het is Leverancier niet toegestaan om de encryptiesleutel op te slaan, te kopiëren of op enige wijze te verwerken in eigen informatiebronnen, systemen of opslagmedia.
169.	Assetbeheer bij reparatie en retour Leverancier hanteert een actueel assetbeheerproces voor alle apparatuur die ter reparatie of retour bij Leverancier zijn ontvangen. Leverancier houdt hiertoe een up-to-date assetlijst bij met minimaal het apparaattype, serienummer, status, datum van ontvangst en actuele verwerkingsstatus. Deze assetlijst moet te allen tijde direct en digitaal beschikbaar zijn voor Koper.
170.	Incidentmelding bij verlies apparatuur met encryptie Leverancier beschikt over een procedure voor het melden van incidenten ten aanzien van verlies apparatuur met encryptie. Indien apparatuur die is voorzien van een encryptiesleutel, en die zich onder beheer van Leverancier bevindt in het kader van Onderhoud of reparatie, verloren raakt, onherstelbaar beschadigd wordt of anderszins niet meer onder controle van Leverancier is, wordt dit onmiddellijk gemeld aan Koper. In het geval van verlies of diefstal van crypto-apparatuur, dan is er sprake is van een beveiligingsincident dat onverwijld door Leverancier wordt gemeld aan Koper en Deelnemer. Hierbij gelde de volgende termijnen: - Initiële melding: zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen 24 uur na ontdekking van het incident - RCA-rapportage: een eerste root cause analysis inclusief getroffen en geplande maatregelen wordt binnen 5 werkdagen aangeleverd. Voor zowel de initiële melding als de RCA wordt het volgende meldformat gebruikt: - Datum en tijd van ontdekking - Omschrijving incident (verlies/diefstal crypto-apparatuur) - Betrokken apparatuur (type, serienummer, toegepaste encryptie) - Impactinschatting - Direct genomen maatregelen - Contactpersoon (bij RCA) oorzaak, herstelmaatregelen en maatregelen ter voorkoming van herhaling

6 Financiële afspraken

Onderstaande eisen zijn aanvullend op alle reeds in dit Programma van Eisen opgenomen eisen ten aanzien van kosten en/of prijs. Om overlap te voorkomen zijn de eerder uitgewerkte eisen waar kosten onderdeel van uitmaken maar geen aanvulling nodig is, niet opnieuw onderstaand uitgewerkt.

6.1 Prijzen

Eisnr	Omschrijving
171.	All-in prijzen Alle prijzen zoals opgenomen in formulier D 'Prijzenblad Portofonie 2026' zijn all-in tarieven: de tarieven zijn inclusief franco op de door Koper aangegeven adres en plaats, transport, verzendkosten, accijnzen, handleiding in het Nederlands, kosten voor software en upgrades en updates, Garantie, personeelskosten, accountmanagement, kosten van de VOG, voorrijkosten, werk- en eventuele wachttijden, overheadkosten, telefoon-/internetkosten, reistijd en -kosten, parkeerkosten, te vervangen onderdelen t.b.v. Garantie. De tarieven zijn exclusief btw. Aanvullend zijn de prijzen voor Portofonie-installaties / -netwerken ook inclusief aflevering en alle bijkomende handelingen (werkzaamheden) inclusief de daarbij behorende materialen en documentatie, zoals gebruiksaanwijzingen, kosten voor VOG Personeel en andere relevante Leveringen.
172.	Voorraadbeheer Leverancier houdt geen voorraad aan voor rekening en risico van Deelnemers. Voorraden en voorraadrisico's zijn voor rekening van Leverancier, tenzij anders schriftelijk overeengekomen met Deelnemer.
173.	Offerte op basis van Site-survey Op basis van de uitgevoerde Site-survey dient Leverancier een Offerte in voor de Levering van een nieuwe Portofonie-installatie, waarin, voor zover mogelijk, uitsluitend prijzen worden opgenomen voor onderdelen en uren conform de prijzen zoals opgenomen in formulier D 'Prijzenblad Portofonie 2026'.
174.	Prijs Portofonie-installatie Als er sprake is van Levering van een compleet nieuwe Portofonie-installatie, wordt de prijs hiervoor apart via een Offerteaanvraag en Offerte overeengekomen. Hierbij worden voor zover mogelijk alleen prijzen van apparatuur en uren conform de Inschrijving op onderhavige aanbesteding opgegeven. De offerte is inclusief alle kosten voor de uitvoering van de installatie zoals – echter niet beperkt tot - orderkosten, voorrijkosten, handlingkosten, projectkosten, transportkosten, kosten voor VOG van alle in te zetten personeel, controlestickers, verzegeling, alle bij de installatie behorende kosten en alle genoemde zaken in dit Programma van Eisen en overige Aanbestedingsdocumenten.
175.	Prijs Onderhoud Het tarief voor Preventief en Correctief Onderhoud aan reeds aanwezige of geleverde apparatuur, is conform het opgegeven all-in tarief in formulier D 'Prijzenblad Portofonie 2026' en is exclusief te vervangen materialen en onderdelen. Het in deze overeenkomst overeengekomen uurtarief voor Onderhoudsdiensten betreft een all-in tarief en is derhalve inclusief alle gebruikelijke prijs- en kostencomponenten, met uitzondering van de kosten voor onderdelen en (klein)materiaal, welke separaat in rekening worden gebracht. In het all-in uurtarief voor Onderhoud is onder meer begrepen: ▪ Loonkosten. Alle kosten voor arbeid die verband houden met het onderhoud, inclusief eventuele overuren en toeslagen; ▪ Reiskosten en reistijdvergoeding. De kosten voor reizen naar de Locatie waar het Onderhoud wordt uitgevoerd, inclusief parkeerkosten, veerboot- en tolgelden; ▪ Administratieve en organisatorische kosten. Kosten die voortvloeien uit de administratieve afhandeling en het organiseren van het Onderhoud, zoals registratie, rapportages, documentatie, communicatie en kosten voor VOG; ▪ Gereedschapskosten en gebruik van meet- en hulpapparatuur; ▪ Verzekeringen en aansprakelijkheidsdekkingen; ▪ Overheadkosten. Algemene bedrijfskosten, zoals facturatie, huisvesting, voorraad en faciliteiten; ▪ Winst- en risicomarge; ▪ Het standaard uurtarief (reguliere tijden) en het uurtarief voor buiten deze tijden (tenzij schriftelijk anders overeengekomen). Leverancier is gehouden geen afzonderlijke kosten of opslagen in rekening te brengen voor bovengenoemde componenten, aangezien deze reeds in het all-in tarief zijn inbegrepen.
176.	Prijs accessoires Leverancier biedt te allen tijde alle gangbare en benodigde accessoires behorend bij de aangeboden Portofonie aan tegen een passende en Marktconforme prijs. Leverancier past hierbij, indien van toepassing, het kortingspercentage toe zoals opgenomen in formulier D 'Prijzenblad Portofonie 2026'

	Leverancier geeft een toelichting of onderbouwing als er sprake is van afwijkingen van gangbare prijzen. Op verzoek van Deelnemer toont Leverancier aan de gehanteerde prijs Marktconform is, bijvoorbeeld door middel van openbare prijslijsten, fabrieksadviesprijzen of referenties.
177.	Reparatiekosten Correctief Onderhoud Reparatiekosten in het kader van Correctief Onderhoud worden door de Leverancier voorafgaand aan de reparatie ter beoordeling en goedkeuring aan Deelnemers aangeboden. Bij het aanbieden van de reparatiekosten, biedt Leverancier ook een nieuw Product en refurbished Product inclusief prijs aan, zodat Deelnemer een weloverwogen keuze kan maken tussen repareren of overgaan tot vervanging van het Product (nieuw of refurbished).
178.	Prijs ondersteuning aanvraag RDI Voor de ontzorging voor wat betreft de aanvragen en opzeggingen van vergunningen bij de Rijksinspectie Digitale Infrastructuur, hanteert Leverancier het door hem geoffreerde prijs zoals opgenomen in de formulier D 'Prijzenblad Portofonie 2026'. Het betreft hier niet de kosten voor Agentschap Telecom maar de kosten voor de ondersteuning door Leverancier.
179.	Marktconformiteit prijzen De door Leverancier aangeleverde prijzen kunnen door Koper en Deelnemers worden getoetst aan de marktprijzen van functioneel en kwalitatief vergelijkbare Producten. Hierbij worden ten minste drie actuele, verifieerbare en onafhankelijke marktprijzen als referentie gehanteerd. Op verzoek verstrekt Leverancier alle relevante documentatie, prijsopgaven, offertes en overige bewijsstukken die de Marktconformiteit van gehanteerde prijzen ondersteunen. Dit ter waarborging van adequate controle op de juistheid en rechtmatigheid van de door Leverancier gehanteerde prijzen.
180.	Aanpassing van prijzen Indien uit toetsing blijkt dat een of meer aangeleverde prijzen meer dan vijf procent (5%) afwijken van de marktconforme referentiepunten, is Leverancier verplicht om binnen veertien (14) kalenderdagen na ontvangst van een schriftelijk verzoek door Koper, de betreffende prijzen aan te passen naar Marktconforme niveaus. Indien Leverancier schriftelijk en aannemelijk kan motiveren dat de afwijking gerechtvaardigd is, kan hiervan worden afgeweken.
181.	Aanschaf buiten de Overeenkomst Bij afwijkingen groter dan vijf procent (5%) behouden Deelnemers zich het recht voor om buiten deze Overeenkomst in te kopen.

6.2 Indexatie

Eisnr	Omschrijving
182.	Leverancier conformeert zich aan de hieronder beschreven indexatiemethodiek en aan de voorgeschreven indexatiecijfers. De indexatie betreft het onderdeel uurtarief en prijzen voor portofoons inclusief toebehoren. Dien het indexeringsverzoek uiterlijk in november in Leverancier heeft de mogelijkheid jaarlijks uiterlijk in november een transparant en onderbouwd indexeringsverzoek (per e-mail naar SSCDDI_IUC_Beveiliging_BHV@dji.minjus.nl) in te dienen bij de Categorie Beveiliging en BHV voor het daaropvolgende contractjaar. Het eerste verzoek hiertoe mag in november 2026 worden ingediend. Een niet tijdig ingediend indexatieverzoek, zal op zijn vroegst 3 maanden na goedkeuring door Deelnemer kunnen ingaan. De Contractmanager van de Categorie Beveiliging en BHV kan ook een indexing initiëren. De prijzen staan vast tot en met 31 december 2026 De tarieven kunnen voor het eerst (zowel opwaarts als neerwaarts, afhankelijk van de indexcijfers) per 1 januari 2027 worden bijgesteld, daarna telkens op 1 januari van de daaropvolgende jaren. De Contractmanager van de Categorie Beveiliging en BHV kan ook een indexing initiëren. Berekening Leverancier hanteert onderstaande methode voor het berekenen van het indexatiepercentage. Leverancier voert prijsverhogingen pas door na schriftelijke goedkeuring van de Koper. Methode uurtarief Alle overeengekomen uurtarieven zijn gedurende het eerste kalenderjaar van de Overeenkomst vast. Voor de in formulier D 'Prijzenblad Portofonie 2026' en invulinstructie opgenomen uurtarieven geldt dat indexatie wordt berekend ten hoogste het CBS-indexcijfer van: Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers (2020=100), huidige cijfers M-N Zakelijke dienstverlening, Contractuele loonkosten per uur, Totaal Cao-sectoren volgens de berekening: $\text{max. perc.} = \frac{\text{indexcijfer (nieuwe maand)} - \text{indexcijfer oude maand}}{\text{indexcijfer oude maand}} * 100\%$

	Als 'nieuwe maand' wordt gehanteerd de maand oktober. Als 'oude maand' wordt dezelfde maand genomen van het jaar daarvoor. De maand oktober wordt tevens voor de volgende indexeringen gehanteerd. De periode waarover geïndexeerd mag worden beslaat 12 opeenvolgende maanden. Indien het bovengenoemd CBS-cijfer niet gepubliceerd wordt of de laatst gepubliceerde maand 'nieuwe maand' ouder is dan 6 maanden, dient gebruik gemaakt te worden van: - CBS-indexcijfer Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers (2020=100), A-U Alle economische activiteiten, Contractuele loonkosten per uur, Totaal Cao-sectoren. Methode portofoons inclusief toebehoren Voor het in formulier D 'Prijzenblad Portofonie 2026' en invulinstructie opgenomen prijzen van de tarieven voor de portofoons inclusief toebehoren geldt dat indexatie wordt berekend ten hoogste het CBS-indexcijfer van; - CBS-indexcijfer 'CPI alle bestedingen 000000 (2025=100)' volgens de berekening: $\text{max. perc.} = \frac{\text{indexcijfer (nieuwe maand} - \text{oude maand)}}{\text{indexcijfer oude maand}} * 100\%$ Als 'nieuwe maand' wordt gehanteerd de maand oktober. Als 'oude maand' wordt dezelfde maand genomen van het jaar daarvoor. De maand oktober wordt tevens voor de volgende indexeringen gehanteerd. De periode waarover geïndexeerd mag worden beslaat 12 opeenvolgende maanden. Uitgesloten van indexatie Indien na zes (6) maanden van het betreffende contractjaar een nieuwe Product wordt aangeboden, wordt dit Product per 1 januari van het daaropvolgende jaar uitgesloten van indexatie. Onderbouwing indexatieverzoeken Leverancier overlegt de berekening en onderbouwing als onderdeel van het indexeringsverzoek.
183.	De uurtarieven voor de adviesdiensten, Site-surveys, huren van apparatuur, en Diensten inzake vergunningaanvraag en vergunningbeheer zijn onderhevig aan indexatie, conform de bepalingen zoals vastgelegd in voorgaande eis en formulier D 'Prijzenblad Portofonie 2026'.

6.3 Bestel- en facturatieproces

Eisnr	Omschrijving
184.	Naleving bestel- en facturatieprocessen In aanvulling op onderstaande eisen, verplicht Leverancier zich te handelen conform de bestel- en facturatieprocessen zoals beschreven in Bijlage 10 'Informatie over Deelnemers'.
185.	Bestellingen per e-mail Leverancier stemt ermee in dat Koper per e-mail Bestellingen kan plaatsen. Na gunning wordt een emailadres voor Koper ter beschikking gesteld.
186.	Beschikbaarheid bestelopties zonder additionele kosten Leverancier dient, zonder additionele kosten en in nader overleg met Deelnemer, alle volgende bestelopties te faciliteren: - Een punch-out catalogus, samengesteld in overleg met Deelnemer; - Bestelling via DigiInkoop door middel van een interne catalogus, eveneens in overleg; - Een digitale webshop van Leverancier voor Deelnemers die geen gebruik kunnen maken van DigiInkoop of een ander eigen inkoopstelsel.
187.	Facturatie Onderhoud De facturatie van verrichte werkzaamheden in het kader van Onderhoud geschiedt op basis van een all-in uurtarief. Voor de toepassing van dit uurtarief geldt het volgende: - Het eerste uur wordt in zijn geheel in rekening gebracht als starttarief, ongeacht de werkelijke duur van de verrichte werkzaamheden; - Na het eerste uur vindt facturatie plaats in tijdseenheden van vijftien (15) minuten, waarbij elke aangevangen eenheid als volledig wordt beschouwd. Om te factureren per tijdseenheid vijftien (15) minuten, wordt het overeengekomen uurtarief gedeeld door vier (4) en afgerond op twee (2) decimalen achter de komma. Na uitvoering van Onderhoud factureert Leverancier de overeengekomen vergoedingen binnen tien (10) werkdagen. Deelnemer dient vooraf schriftelijk akkoord te geven op de te declareren uren. Na akkoord plaatst Deelnemer een Bestelling via het eigen bestel- en facturatiesysteem, waarna Leverancier op de overeengekomen wijze kan factureren. Afwijkende afspraken omtrent facturatiefrequentie en/of bundeling van facturen kunnen uitsluitend op initiatief en schriftelijke instemming van de Deelnemer worden overeengekomen.
188.	Facturatie werkzaamheden De facturatie van de uurtarieven voor alle on-site werkzaamheden, zoals – echter niet beperkt tot – Site-surveydiensten, aanvullende adviesdiensten of projectmanagementwerkzaamheden, niet behorende tot de standaard Dienstverlening en diensten inzake vergunningaanvraag en vergunningbeheer geschiedt als volgt:

	- Het eerste uur wordt in zijn geheel in rekening gebracht als starttarief, ongeacht de werkelijke duur van de verrichte werkzaamheden; - Na het eerste uur vindt facturatie plaats in tijdseenheden van vijftien (15) minuten, waarbij elke aangevangen eenheid als volledig wordt beschouwd. Om te factureren per tijdseenheid vijftien (15) minuten wordt het overeengekomen uurtarief gedeeld door vier (4) en afgerond op twee (2) decimalen achter de komma. Het uurtarief voor de werkzaamheden zijn opgenomen in formulier D 'Prijzenblad Portofonie 2026'.
189.	Facturatie advies Facturatie van uurtarieven ten behoeve van aanvullend advies, buiten hetgeen Koper en Deelnemers van Leverancier standaard mag verwachten, vindt plaats per volledig uur. Het uurtarief ten behoeve van advies is opgenomen in formulier D 'Prijzenblad Portofonie 2026'.
190.	Facturatie per Deelnemer en Bestelling / Nadere Opdracht Facturatie vindt per Deelnemer en per Bestelling / Nadere opdracht plaats. Elke Deelnemer heeft zijn eigen bestelgemachtigde, zijn eigen adres en Organisatie-identificatienummer (OIN-nummer).
191.	Betalingstermijn De betalingstermijn bedraagt 30 dagen na ontvangst van een factuur. Om de betalingstermijn te realiseren dienen facturen te voldoen aan de gestelde eisen.
192.	Centrale facturatiepunt Leverancier Leverancier factureert uitsluitend vanuit één (1) vast centraal punt, zijnde één juridische entiteit.
193.	Elektronisch factureren Leverancier verzendt de factuur elektronisch (XML) zodat deze, met inachtneming van de door Koper gegeven specificaties, kan worden ontvangen en verwerkt.
194.	Specificaties facturatie Facturatie vindt plaats conform bijlage 13 'Bijsluiter e-factureren Rijksoverheid' en per Deelnemer conform de specificaties zoals uitgewerkt in bijlage 10 'Informatie over Deelnemers'.

7 Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

7.1 Internationale Sociale Voorwaarden (ISV)

Eis	Omschrijving
195.	Leverancier Levert Producten conform de richtlijnen zoals uitgewerkt in de Internationale Sociale Voorwaarden (ISV). De ISV dragen bij aan het uitbannen van sociale misstanden in de inkoopketen, zoals kinderarbeid, hongerlonen en onmenselijke werkomstandigheden. U draagt er actief aan bij dat deze risico's op het gebied van schenden van arbeids- en mensenrechten in de eigen organisatie en de bijbehorende productieketen worden voorkomen, verminderd, hersteld en/of gecompenseerd. Op verzoek geeft Leverancier inzage in de inzet en naleving ten aanzien van de ISV. Hieruit moet blijken welke acties Leverancier heeft ondernomen (inclusief behaalde resultaten) om de risico's ten opzichte van de vorige rapportage verder te mitigeren. Meer informatie over de ISV kunt u vinden via deze link.

7.2 Social Return

Eisnr	Omschrijving
196.	Leverancier hanteert voor de uitvoering van de opdracht een norm van 5% social return op de omzetwaarde. Leverancier dient binnen twee maanden na contractsluiting een plan van aanpak in waarin wordt beschreven op welke manier invulling wordt gegeven aan deze eis. In het plan van aanpak moet ook worden beschreven op welke wijze voorkomen wordt dat er verdringing van personeel plaatsvindt door medewerkers uit de doelgroep social return. De invulling van social return dient in het plan van aanpak te worden onderbouwd op basis van de volgende aspecten: - totaal aantal in te zetten SR medewerkers (persoon, geen naam i.v.m. AVG); - periode van inzet SR medewerkers; - indicatie in te zetten medewerkers (bijv. WWB, WSW, WIA etc.); - wervingskanaal (bijv. gemeente, UWV etc.); - over het contract te halen waarde van de omzet. Onder social return vallen de hieronder genoemde doelgroepen: - Mensen die onder de Participatiewet vallen, van wie het UWV vaststelt dat zij niet zelfstandig 100% van het wettelijk minimumloon kunnen verdienen. - Mensen met een WSW-indicatie (voormalige Wet Sociale Werkvoorziening). - Mensen met oude Wajong of Wajong 2010 die kunnen werken. - Mensen met een WIW-baan (voormalige Wet inschakeling werkzoekenden). - Mensen met een ID-baan (voormalig Besluit in- en doorstroombanen). - Mensen die via de Praktijkroute in het doelgroep register instromen.

	VII. Mensen met een ziekte of handicap die is ontstaan voor hun 18e verjaardag die alleen het wettelijk minimumloon kunnen verdienen met een werkvoorziening (bijv. vervoersvoorziening of een braille toetsenbord). VIII. Mensen met een ziekte of handicap die is ontstaan tijdens hun studie die alleen het wettelijk minimumloon kunnen verdienen met een werkvoorziening (bijv. vervoersvoorziening of een braille toetsenbord). IX. Leer/werkplekken in het kader van BOL/BBL opleidingen, VSO en/of praktijkscholen. X. Leer/werkplekken voor niet uitkeringsgerechtigde werkzoekenden (nuggers). XI. Leer/werkplekken voor vroegtijdig schoolverlaters en jongeren met onvoldoende kwalificaties. XII. Statushouders De invulling van de social return verplichting kan zowel binnen als buiten de aard van de Opdracht worden gerealiseerd: a. Binnen de Opdracht: voor de uitvoering van de Opdracht neemt u nieuwe medewerkers aan die een afstand tot de arbeidsmarkt hebben. U bent bijvoorbeeld een contract aangegaan met Koper of Deelnemer voor de plaatsing en verzorging van kantoorbeplanting. Voor het wekelijks onderhoud neemt u een nieuwe medewerker in dienst met een afstand tot de arbeidsmarkt. b. Buiten de opdracht: voor de uitvoering van de Opdracht kunt u geen nieuw personeel aantrekken, omdat dit zou leiden tot verdringing van het huidige personeel. Echter, elders in het bedrijf ontstaan nieuwe werkzaamheden of werkplekken (logistiek, verpakking, transport etc.) waarvoor u wel iemand met een afstand tot de arbeidsmarkt kunt aannemen. Van Leverancier wordt verwacht het eventuele resultaat te meten en periodiek te rapporteren aan Koper in het percentage inzet ten opzichte van de opdrachtwaarde per jaar. Indien gedurende de looptijd van de Overeenkomst Koper gebruik gaat maken van een systeem voor digitale ondersteuning voor het rapporteren van de SROI-gegevens en Leverancier als gevolg hiervan onvoorziene kosten moet maken die gerelateerd zijn aan de aansluiting op dit systeem, maken Koper en Leverancier nadere afspraken over de implementatie van het systeem.
197.	Leverancier stuurt aan Koper elk jaar een geheel ingevuld en ondertekend verantwoordingsformulier Social Return toe. Dit periodiek verantwoordingsformulier social return dient u uiterlijk 21 kalenderdagen na afloop van deze periode te overleggen. Het verantwoordingsformulier wordt met Leverancier gedeeld rondom het opstellen en uitwerken van de SROI verplichting.
198.	Indien uit het periodieke verantwoordingsformulier social return tweemaal achtereen blijkt dat het overeengekomen verplichte percentage inzet SROI niet is behaald, treden Leverancier en Koper direct met elkaar in overleg. Op basis van dit overleg: a. wordt de oorza(a)k(en) vastgesteld voor het niet behalen van het overeengekomen percentage; b. worden de maatregelen vastgesteld voor het alsnog nakomen van de verplichting tot social return.
199.	Leverancier stemt in dat bij het niet nakomen van de overeengekomen verplichte percentage inzet SROI, Koper betalingen kan inhouden of storneren, ter hoogte van het niet gerealiseerde social return bedrag, op de waarde van de Overeenkomst. De inhouding of stornering vindt nooit plaats als het voldoen aan de overeengekomen verplichte inzet SROI buiten de schuld van Leverancier niet lukte. De bewijslast rust bij Leverancier.

7.3 Milieu

Eisnr	Omschrijving
200.	Retourname gebruikte verpakkingen en pallets Op verzoek van Deelnemer neemt Leverancier de door hem geleverde gebruikte verpakkingen en pallets kosteloos retour voor recycling.
201.	Verantwoorde afvoer van afgeschreven apparatuur en toebehoren Buitenbedrijf gestelde Portofonie, apparatuur en toebehoren, worden door Leverancier gemeld bij de Koper. a. Koper draagt zorg voor de afvoer van deze middelen naar de Domeinen Roerende Zaken (geldt voor alle Producten met restwaarde); b. Leverancier verzorgt voor de overige Producten een duurzame en volgens wettelijke eisen kosteloze afvoer van Producten (Producten zonder restwaarde). Of er sprake is van een eventuele restwaarde, wordt in overleg met het Domein Roerende Zaken bepaald. Mogelijk geschiedt dit mede in overleg met Leverancier / wordt Leverancier hierover geconsulteerd.
202.	Voldoen aan emissienormen voertuigen Alle voertuigen die door Leverancier zelf of via Derden worden ingezet voor de uitvoering van de Overeenkomst en die een maximaal gewicht hebben van 3.500 kilogram, voldoen minimaal aan de Euro 6 emissienorm. Nadere informatie over emissiewaarden per voertuigtype is te raadplegen via de website van de Europese Commissie. De Contractmanager van Koper / Categorie Beveiliging en BHV of Contactpersonen van Deelnemers kunnen Leverancier hier steekproefsgewijs op controleren. Ook werkt Leverancier mee aan verzoeken met als doel aan te tonen dat u hieraan voldoet.

203.	Leverancier voert binnen door gemeenten ingevoerde zero-emissiezones Leveringen uit volgens de voor zero-emissiezones geldende eisen. Dit betekent dat de 'last mile delivery' in deze zones bij voorkeur plaatsvindt met zero-emissie transportmiddelen, zoals elektrische voertuigen of fietsen. Dit om te voldoen aan de lokale milieuregels en bij te dragen aan een betere luchtkwaliteit.
------	---