

Bijlage 2 Programma van Eisen

Aanbesteding AV Middelen t.b.v. gemeente Venlo

- 1. Algemene eisen**
- 2. Eisen aan Opdrachtnemer**
- 3. Eisen aan additionele dienstverlening**
- 4. Eisen aan het bestelproces**
- 5. Eisen aan online (klant)portaal**
- 6. Eisen aan levering**
- 7. Eisen aan facturering**
- 8. Eisen aan garantie**
- 9. Preventief onderhoud**
- 10. Software en firmware updates**
- 11. Correctief onderhoud, responstijden en oplostijden**
- 12. Vervangende apparatuur en reparaties**
- 13. Eisen omtrent Service Level Agreement (SLA)**

1. Algemene Eisen

- 1.1 Alle (online en offline) contacten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer dienen in correct Nederlands te geschieden.
- 1.2 Opdrachtnemer dient een Nederlandstalige (sales) supportdesk te hebben die op werkdagen van 8.00 tot 17.00 uur bereikbaar is. De supportdesk is bereikbaar per telefoon, e-mail en/of portal.
- 1.3 Opdrachtnemer dient een vaste accountmanager beschikbaar te stellen. Deze heeft vaste vervangers.
- 1.4 Jaarlijks (of vaker als één partij dit noodzakelijk acht) vindt er een strategisch en tactisch overleg plaats tussen partijen om de samenwerking te evalueren en nieuwe ontwikkelingen te bespreken.
- 1.5 Er vindt periodiek (cyclus wordt in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer afgestemd) een operationeel overleg plaats tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever om gezamenlijk de dienstverlening te bespreken en te evalueren.
- 1.6 Opdrachtnemer rapporteert en informeert proactief over trends en ontwikkelingen in de branche en eventuele verbeteringen in het kader van duurzaamheid en kostenbesparing.

2. Eisen aan Opdrachtnemer

- 2.1 Opdrachtnemer is in staat om een breed assortiment A-merken te leveren. De producten beschikken over een automatische uitschakeling of energie-beheerfunctie.
- 2.2 De Opdrachtnemer verplicht zich tot het bijhouden van alle relevante product-, kennis- en marktontwikkelingen op het gebied van de producten en diensten die onderdeel uitmaken van de scope en altijd over voldoende, gekwalificeerde en gecertificeerde medewerkers te beschikken die, gevraagd en ongevraagd, merkonafhankelijk kunnen adviseren bij alle vraagstukken over de keuze van de aan te kopen producten en diensten.
- 2.3 Opdrachtnemer levert authentieke audiovisuele middelen, afkomstig vanuit betrouwbare bronnen. De authenticiteit van componenten is gewaarborgd, waardoor manipulatie van audiovisuele middelen wordt voorkomen.
- 2.4 Opdrachtnemer voldoet (aantoonbaar) aan industrie standaarden en certificeringen zoals ISO 27001
- 2.5 Opdrachtnemer voldoet aan de gestelde eisen door overlegging van gedetailleerde documentatie over diens informatiebeveiligingsmaatregelen, inclusief audit rapporten van derden.

3. Eisen aan de dienstverlening

- 3.1 Opdrachtnemer is in staat om minimaal de volgende diensten aan te bieden:
 - Adviseren, leveren en installeren van kwalitatieve, professionele en op de toekomst voorbereide audio visuele middelen;

- Software en firmware updates;
 - Beheer en onderhoud van de apparatuur;
 - producten onverpakt aanleveren of verpakking meenemen (inclusief plastic beschermingstrips etc.);
 - gecertificeerd afvoeren oude apparatuur;
 - gecertificeerde vernietiging van data.
- 3.2 Opdrachtnemer dient van producten een volledig overzicht met configuratie –items, licenties, support- en onderhoudscontracten en andere voor het beheer relevante gegevens bij te houden en over te dragen. Dit overzicht (CMDB rapportage) dient zowel digitaal, als in een formaat voor gebruik door geautomatiseerde systemen bij de gemeente Venlo geleverd te worden.

4. Eisen aan het bestelproces

- 4.1 Tenzij anders overeengekomen worden offertes uiterlijk binnen 10 werkdagen na een verzoek hiertoe, ingediend. De geldigheidsduur van ingediende offerte bedraagt 30 werkdagen, tenzij anders vermeld én overeengekomen.
- 4.2 Alle aangeboden prijzen zijn in euro's. Zowel de prijs exclusief btw als inclusief btw moeten duidelijk zijn. U mag geen gebruik maken van de verleggingsregeling voor btw.
- 4.3 Opdrachtnemer hanteert geen toeslagen, factuurkosten, verpakkingskosten, bezorgkosten, et cetera (levering franco huis).
- 4.4 Het is niet toegestaan om een kredietbeperking op te nemen in uw offerte.
- 4.5 Er geldt geen minimum ordergrootte in aantal of bedrag bij bestellingen.

5. Eisen aan online (klant)portaal

t.b.v. de eisen 5.1 t/m 5.5 geldt het gestelde als in Nvl 1 d.d. 19 sept. 2025

- 5.1 De Opdrachtnemer stelt een online (klant)portaal beschikbaar, waarop:
- Alle bestelde, geleverde en geplaatste configuraties gespecificeerd zichtbaar zijn per afzonderlijk gebouw en ruimte;
 - Alle uitgevoerde beheers- en onderhoudswerkzaamheden zichtbaar zijn;
 - Alle storingsmeldingen, inclusief status van afhandeling, zichtbaar zijn;
 - Monitoring, beschikbaarheid en SLA;
 - Alle offertes zichtbaar zijn;
 - Alle facturen zichtbaar zijn.
- 5.2 Het portaal is volledig (web-based) SAAS en moet de mogelijkheid bieden om integreren met Microsoft Entra ID t.b.v. authenticatie, single sign-on en MFA.
- 5.3 Het portaal dient te voldoen aan de relevante wet- en regelgeving waaronder Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
- 5.4 CMDB (Configuration Management Database). De aanbestedende dienst heeft inzicht en toegang tot de data en blijft eigenaar van deze data. Ook na het aflopen van de raamovereenkomst.

- 5.5 Leverancier heeft een exit-strategie voor alle data van Opdrachtgever.
- 5.6 De vragenlijst en de rapportage voldoen minimaal aan de toegankelijkheidseisen conform WCAG 2.1.

U dient de Toegankelijkheidsverklaring bij inschrijving als bewijsstuk aan te leveren.

Indien u niet beschikt over een dergelijke verklaring dan dient u de bijlage 14 'VNG-Checklist inkoopseisen digitale toegankelijkheid' in te vullen en bij inschrijving aan te leveren. Na de gunning van de opdracht wordt de ingevulde checklist (alleen indien u niet beschikt over een Toegankelijkheidsverklaring) toegevoegd aan de overeenkomst. Eventuele in het document vastgelegde (uiterlijke) termijnen waarop verbetermaatregelen zijn doorgevoerd maken dus deel uit van de overeenkomst.

6. Eisen aan leveringen

- 6.1 Tenzij anders overeengekomen in de leveringsopdracht zijn de te leveren producten fabrieksnieuw, of refurbished (alleen na overleg met Opdrachtgever) beschikbaar en moeten worden betrokken bij, door de fabrikant, gecertificeerde in Nederland gevestigde distributeurs. Het betreft producten die bestemd zijn voor de Nederlandse markt.
- 6.2 Bij iedere levering van producten dient een volledig overzicht met configuratie-items, licenties, contracten en andere voor het beheer relevante gegevens te worden overgedragen. Dit overzicht (CMDDB rapportage) dient zowel digitaal, als in een formaat voor gebruik door geautomatiseerde systemen (ten minste CSV) geleverd te worden.
- 6.3 Opdrachtnemer voorziet leveringen en installaties van een pakbon en/of werkbbon per inkooporder met daarop minimaal vermeld:
- klantgegevens;
 - contactpersoon;
 - afleveradres;
 - inkoopordernummer;
 - geleverde artikelen, middels specificatie;
 - Gewerkte uren
- 6.4 Levering vindt plaats gedurende de openingstijden van de Opdrachtgever.
- 6.5 Bij aflevering en installatie dient de pakbon/werkbon altijd ondertekend te worden door een daartoe bevoegde medewerker van de Opdrachtgever. Facturering zonder een ondertekende pakbon/werkbon is niet mogelijk.
- 6.6 Tot het moment van ondertekening van de pakbon/werkbon ligt het risico van beschadigen of verlies bij Opdrachtnemer.
- 6.7 Opdrachtnemer neemt binnen 10 werkdagen geleverde producten retour, als bij ingebruikname blijkt dat er sprake is van 'dead on arrival' (hierna te noemen 'DOA') van de apparatuur.
- 6.8 De Opdrachtnemer levert dat wat er gevraagd is en voorkomt onnodige accessoires.
- 6.9 De Opdrachtnemer voorkomt onnodig verpakkingsmateriaal.

7. Eisen aan facturering

- 7.1 Opdrachtnemer factureert de daadwerkelijk geleverde apparatuur per levering achteraf en per Leveringsopdracht.
- 7.2 Op de factuur dient tenminste te zijn vermeld:
 - de naam en het adres van Opdrachtgever;
 - het door Opdrachtgever verstrekte Inkoopordernummer/referentie/kenmerk;
 - afleveradres;
 - de datum van levering;
 - de bestelde artikelen per orderregel (serienummer, stukprijs, aantal, artikelnummer SKU, omschrijving);
 - Totaalprijs exclusief btw;
 - Totaalprijs inclusief btw;
 - Een ondertekende leveringsbon dient altijd als bijlage bijgevoegd te worden.

8. Eisen aan garantie

- 8.1 Opdrachtnemer garandeert dat op leveringen minimaal de fabrieksgarantie met een minimum van 1 jaar van toepassing is, waarbij een langere termijn prevaleert. Dit geldt ook voor refurbished AV-middelen.
- 8.2 De garantietermijn start na aflevering, installatie en gebruiksklaar opleveren door Opdrachtnemer op de locaties van Opdrachtgever én acceptatie door opdrachtgever.
- 8.3 Opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor het nakomen van garantieafspraken.
- 8.4 Omdat de afhandeling van garantie per merk/fabrikant anders is geregeld, dient Opdrachtnemer ten behoeve van Opdrachtgever één aanspreekpunt voor de afhandeling van garantie aan te wijzen. Opdrachtgever behoudt zich hierbij het recht voor om rechtstreeks met de fabrikant contact te zoeken ten behoeve van garantieafhandeling.

9. Eisen Preventief onderhoud

- 9.1 De opdrachtnemer zorgt tijdens de contractperiode voor preventief onderhoud. Dit betreft van tevoren bepaalde en geplande onderhoudswerkzaamheden zonder dat er een storing of gebrek is geconstateerd, met als doel om storingen te voorkomen. Het controleren van de installatie op functionaliteit, het reinigen en het ophalen van software updates zijn hier een onderdeel van.
- 9.2 Opdrachtnemer zorgt voor preventief onderhoud op vaste tijden per jaar. Het preventief onderhoud wordt aangepast aan de intensiteit van het gebruik van de apparatuur. Opdrachtnemer dient zelf in te schatten hoe vaak preventief onderhoud nodig is. Hierbij worden de fabrieksvoorwaarden ten aanzien van preventief onderhoud per product als uitgangspunt genomen.
- 9.3 Opdrachtnemer en opdrachtgever beoordelen tweemaal per jaar de installatie om vast te stellen of deze zich in goede staat bevindt en overeenkomstig de aan de

installatie gestelde eisen zal kunnen blijven functioneren. Opdrachtnemer plant hiervoor de afspraken in (in overleg met de Opdrachtgever).

- 9.4 Indien wordt geconstateerd dat onderdelen voor de volgende preventieve controlebeurt vervangen moeten worden, wordt dit tijdig aangegeven bij de Opdrachtgever.
- 9.5 Het tijdstip van inspectie vindt plaats in overleg met de Opdrachtgever tenzij anders wordt overeengekomen en dit tijdstip door de opdrachtnemer uiterlijk 15 werkdagen voor aanvangstijdstip schriftelijk aan Opdrachtnemer is bevestigd.
- 9.6 Tijdens de inspectie vinden test- en controlehandelingen op de functionaliteit en correcte werkwijze van de apparatuur plaats door de opdrachtnemer.
- 9.7 Apparatuur wordt indien nodig gereinigd met daarvoor bestemde en door de fabrikant van de producten goedgekeurde reinigingsmiddelen.
- 9.8 De preventieve onderhoudsbeurt gebeurt aan de hand van een controle lijst preventief onderhoud die door de opdrachtnemer is gemaakt op basis van de apparatuur per ruimte. De controlelijsten worden bij het verrichten van het onderhoud afgetekend door de monteur en na afloop geaccordeerd door de Opdrachtgever. Elke checklist komt ter inzage van de Opdrachtgever en wordt zichtbaar in de portal.
- 9.9 Opdrachtnemer vervangt (na overleg met opdrachtgever) alle onderdelen die door slijtage of veroudering de goede werking van de installatie kunnen belemmeren.
- 9.10 Opdrachtnemer rapporteert binnen 2 weken na een bezoek schriftelijk aan de Opdrachtgever over:
 - De uitgevoerde inspectie-, reiniging- en onderhoudswerkzaamheden.
 - De geconstateerde algehele onderhoudstoestand.
 - De geconstateerde specifieke gebreken.
 - De specificatie van de eventuele, direct uitgevoerde reparatie aan of vervanging van onderdelen. De aanbeveling inzake nog uit te voeren vervanging- en reparatiewerkzaamheden aan componenten.
 - Geconstateerde afwijkingen van de installatie of delen daarvan ten opzichte van de geldende voorschriften en normen.

10. Eisen omtrent Software en firmware updates

- 10.1 De opdrachtnemer zorgt tijdens de preventieve onderhoudsbeurten voor de noodzakelijke software- en firmware updates en het onderhoud aan narrowcasting-inrichtingen. De opdrachtnemer houdt de wijzigingen bij in een digitaal overzicht dat zowel door de Opdrachtgever als door de betreffende technicus van de opdrachtnemer wordt geparafeerd. Datum, merk, type apparaat, welke firmware of software update, naam technicus die werkzaamheden uitgevoerd heeft dient vermeld te worden.
- 10.2 De opdrachtnemer heeft een protocol voor het testen van de gehele installatie na het aanbrengen van software of firmware updates of andere wijzigingen aan de installatie die consequenties kunnen hebben voor het juist functioneren van de

installatie. Dit protocol zal specifiek van toepassing moeten zijn op de betreffende installaties bij gemeente Venlo.

- 10.3 Vernieuwde programmeercodes of broncodes bij het vervangen van apparatuur of componenten of tussentijdse aanpassingen moeten ter beschikking worden gesteld van de Opdrachtgever.

11. Eisen omtrent Correctief onderhoud, responsetijden en oplostijden

- 11.1 De opdrachtnemer zorgt tijdens de contractperiode voor correctief onderhoud (onverwachte en niet van tevoren bepaalde onderhouds- en herstelwerkzaamheden, met als doel het terugbrengen in de staat voor het optreden van een technische storing of gebrek. De opdrachtnemer houdt zich hierbij aan de gestelde responsetijden en oplostijden.
- 11.2 Opdrachtnemer dient bij correctief onderhoud rekening te houden met de fabrieksgarantie.
- 11.3 Opdrachtnemer zorgt tijdens de contractperiode voor een responsetijd van maximaal 1 uur (binnen werkdagen) en een oplostijd van 48 uur (na melding storing bij de leverancier) binnen werkdagen van 08.00 uur tot 17.00 uur bij storingen aan de AV apparatuur. Met oplossen wordt bedoeld dat de functionaliteit van de apparatuur in de betreffende ruimte wordt hersteld. Mogelijk wordt vervangende apparatuur ingezet om deze functionaliteit te garanderen. Mocht de oplostijd niet gehaald kunnen worden, dan dient de opdrachtnemer binnen een half uur na response aan te geven dat de storing niet opgelost kan worden door een niet op te lossen defect van een essentieel onderdeel van de installatie. De opdrachtnemer dient dit, indien gevraagd, aan te kunnen tonen door een reparatieverslag van de fabrikant of importeur van het betreffende apparaat.
- 11.4 Opdrachtnemer zorgt tijdens de contractperiode op de dag voor en op de dag van gemeenteraadsvergadering, commissievergadering of informatiebijeenkomsten in het stadhuis Venlo voor een responsetijd van maximaal 1 kwartier. Via remote access dient een eerste diagnose gesteld te worden. Op basis hiervan zal aangegeven worden of men de vergadering kan houden/hervatten en op welke wijze of hoelang het duurt voor een probleem opgelost is. Indien nodig komt er een technicus langs om het probleem op te lossen. De oplostijd mag niet meer zijn dan maximaal 3 uur (na melding storing bij de leverancier) bij storingen aan de av-apparatuur in de raadzaal en/of parterre van het stadhuis Venlo. Het oplossen van de storing moet op deze betreffende dagen ook na 17.00 uur plaats vinden. Met oplossen wordt bedoeld dat de functionaliteit van de apparatuur in de betreffende ruimte wordt hersteld. Mogelijk wordt vervangende apparatuur ingezet om deze functionaliteit te garanderen. Mocht de oplostijd niet gehaald kunnen worden, dan dient de opdrachtnemer binnen een half uur na de respons aan te geven dat de storing niet opgelost kan worden door een niet op te lossen defect van een essentieel onderdeel van de installatie. De opdrachtnemer dient dit, indien gevraagd, aan te kunnen tonen door een reparatieverslag van de fabrikant of importeur van het apparaat.

12. Eisen omtrent vervangende apparatuur en reparaties.

- 12.1 De opdrachtnemer stelt gratis vervangende (leen)apparatuur (dezelfde of wat betreft functionaliteit vergelijkbare apparatuur) ter beschikking, die de functionaliteit van de centrale installatie en de lokale installatie in de diverse ruimtes waarborgt.
- 12.2 De opdrachtnemer zorgt voor ophalen, demonteren, retourneren en terugplaatsen van apparatuur voor reparaties, idem voor vervangende apparatuur.
- 12.3 Bij reparatiekosten buiten de garantietermijn zal altijd een schriftelijke prijsopgave worden gedaan aan Gemeente Venlo. Deze dient formeel door middel van een opdracht bevestigd te worden alvorens er tot werkzaamheden over gegaan wordt.
- 12.4 Indien apparatuur niet meer gerepareerd kan worden, vervangt de leverancier deze met minimaal functioneel en technisch gelijkwaardige apparatuur in afstemming met opdrachtgever.
- 12.5 Indien apparatuur niet meer gerepareerd kan worden, dan neemt de leverancier de apparatuur terug en zorgt voor duurzame verwerking van de ingenomen apparatuur.

13 Eisen omtrent Service Level Agreement (SLA)

- 13.1 Gemeente Venlo wil voor alle audiovisuele middelen binnen dit contract ontzorgd worden op het gebied van service en onderhoud aan de av apparatuur. Daarbij wordt van de leverancier verwacht dat hij proactief is in brede zin. Het voorkomen van storingen, opvolgen en oplossen van storingen, inspelen op wensen en adviserend optreedt bij veel voorkomende problemen. Het updaten van bijbehorende software, controle op goede werking van de apparatuur en de av installatie, vervanging van slijtagegevoelige onderdelen tijdens onderhoudsbeurten en meedenken over het minimaliseren van storingen. De functionaliteit van de audiovisuele installaties dient gewaarborgd te blijven.
- 13.2 De opdrachtgever zorgt zelf voor de eerstelijns service. Hierbij wordt probleemdiagnostiek uitgevoerd. Hieronder valt het opsporen van eenvoudige gebruikersfouten, veel voorkomende ict-aangelegenheden, controle aanwezige voedingsspanning etc.
- De eerstelijns servicemedewerkers van de opdrachtgever worden hiervoor door de opdrachtnemer jaarlijks getraind.
- 13.3 Opdrachtnemer biedt maximaal 1 vastomlijnd SLA aan op basis van de eisen die gesteld zijn in het PvE ten aanzien van de SLA.
- Het SLA definieert de minimale prestatieniveaus waaraan Opdrachtnemer moet voldoen en omvat minimaal de volgende componenten:
- Levering en installatie van audiovisuele apparatuur
 - Onderhoud, garantie en ondersteuning
 - Reparatie met prestatie afspraken

- Prestatie-indicatoren en monitoring
- SLA rapportage
- Beveiliging en privacy
- Escalatie- en klachtenprocedure

- 13.4 De SLA betreft de contractperiode. Kosten hiervoor maken onderdeel uit van de aanbidding. Na vaststelling van de initiële SLA wordt deze periodiek geëvalueerd en waar nodig in samenspraak bijgesteld.
- 13.5 Opdrachtnemer monitort beschikbaarheid van av middelen die in het beheer zijn van de opdrachtgever conform deze aanbesteding, bij constatering of vermoeden van problemen met bestaande apparatuur wordt proactief advies uitgebracht aan de opdrachtgever.