

Regie

Onderdeel

Aanbesteding Raamovereenkomst AV System Integrator

Bijlage Programma van Eisen

Projectmanager	R.G.E. Vercoulen
Projectmanager	M.M.A.M. Megens
Contractmanager	P.A.M. Mandos
Strategisch inkoper	N.S. Wong



Datum
10 maart 2026

Ons kenmerk
PCM2026-10086-PVE

Procurement
& Contract Management

Navigatieadres:
De Zaale, Eindhoven

www.tue.nl

Auteur(s)

Context

Dit document beschrijft het programma van Eisen.

Programma van Eisen

Dit document, wat als bijlage is opgenomen bij de “Inschrijvingsleidraad Raamovereenkomst AV System Integrator”, beschrijft het Programma van Eisen.

	Algemeen
1. eis	Opdrachtnemer waarborgt dat gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst alle medewerkers en door hem ingeschakelde derden die betrokken zijn bij de uitvoering van de Nadere Opdrachten, in alle contacten met de Opdrachtgever de Nederlandse taal in woord en geschrift hanteren. Tevens garandeert Opdrachtnemer dat alle in het kader van de Opdracht opgestelde documenten in de Nederlandse taal worden aangeleverd, tenzij door de Opdrachtgever uitdrukkelijk anders is aangegeven.
2. eis	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle door hem geleverde AV-middelen voldoen aan de van toepassing zijnde wet- en regelgeving, zijn voorzien van een geldig CE-keurmerk en beschikken over de vereiste documentatie met betrekking tot de noodzakelijke keuringen conform de geldende NEN-normen.
3. eis	Opdrachtnemer draagt zorg voor één centraal aanspreekpunt gedurende de uitvoering van de (Nadere) Opdrachten, ongeacht of door Opdrachtnemer al dan niet gebruik wordt gemaakt van onderaannemers. Dit aanspreekpunt is in dienst van Opdrachtnemer dan wel beschikt aantoonbaar over de bevoegdheid om namens Opdrachtnemer bindende beslissingen te nemen.
4. eis	Werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd met daartoe geschikte gereedschappen en meet- en regelapparatuur. Meet- en regelapparatuur dient gekalibreerd, gecertificeerd en te voldoen aan de wettelijk gestelde voorwaarden te zijn.
5. eis	In aanvulling op de bepalingen in de Raamovereenkomst behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om de werkzaamheden en op te leveren producten welke voortvloeien uit door Opdrachtgever met Opdrachtnemer afgesloten Nadere Opdracht(en), elk moment te toetsen op wijze van uitvoering en productkwaliteit en kwaliteitsnormeringen. Wanneer de door de Opdrachtgever bevoegde functionaris constateert dat werkzaamheden niet volgens afspraak en/of de afgesproken kwaliteitsnormen worden uitgevoerd behoudt de Opdrachtgever zich het recht voor aanwijzingen te geven en afspraken te maken met betrokkenen om de uitvoering alsnog volgens de overeengekomen normen en specificaties af te laten ronden.
6. eis	Opdrachtnemer levert op aanvraag van Opdrachtgever (tegen betaling) extra opleiding in de vorm van training en instructie voor beheerders en gebruikers van AV-middelen
7. eis	Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst proactief over ontwikkelingen met betrekking tot de momenteel bij de Opdrachtgever aanwezige productlijnen, de door Opdrachtnemer aangeboden producten en daaraan gerelateerde diensten, inclusief opvolgers, alternatieven en de onderliggende technologieën. Het initiatief voor deze informatieverstrekking ligt bij Opdrachtnemer.
8. eis	Verspanende werkzaamheden, zoals boren, hakken, frezen, slijpen, zagen en vergelijkbare activiteiten, mogen uitsluitend worden uitgevoerd in overleg met en na voorafgaande toestemming van Opdrachtgever. Deze werkzaamheden dienen bij voorkeur buiten de ruimtes of buiten de directe omgeving van apparatuur en/of AV-meubels te worden uitgevoerd, met een minimale afstand van 5 meter. Indien

	uitvoering binnen de ruimte onvermijdelijk is, dient Opdrachtnemer adequate maatregelen te treffen ter bescherming van actieve apparatuur en overige componenten, zoals het afdekken van apparatuur, kasten, meubilair en racks, en het toepassen van een afzuiginrichting.
9. eis	Opdrachtnemer zal per (Nadere) Opdracht de door de opdrachtgever aangewezen AV-middelen afvoeren.
10. eis	De voorwaarden van de Opdrachtnemer zijn uitdrukkelijk niet van toepassing op de Nadere Offerte(s), de uit te voeren werkzaamheden en/of enige overige tussen partijen gemaakte afspraken.
11. eis	Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst zullen de onderstaande overleggen periodiek plaatsvinden: - Operationeel overleg een keer per kwartaal of indien noodzakelijk vaker. - Tactisch overleg een keer per kwartaal. - Strategisch overleg een keer per jaar. Vooraf aan deze overleggen zullen de onderwerpen 1 week voor het overleg worden gedeeld.

	Personeel
12. eis	Personeel van de Opdrachtnemer is voorzien van de benodigde (klein)materialen en onderdelen om de werkzaamheden uit te voeren.
13. eis	Medewerkers van Opdrachtnemer dragen tijdens de uitvoering van de Nader Opdrachten herkenbare bedrijfskleding (logo en bedrijfsnaam) van Opdrachtnemer. Deze verplichting geldt tevens voor medewerkers van door Opdrachtnemer ingeschakelde onderaannemers.
14. eis	Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst conformeren medewerkers van Opdrachtnemer zich aan de bij Opdrachtgever geldende huisregels.
15. eis	Het in te zetten Personeel van de Opdrachtgever is voorzien van benodigde persoonlijk beschermende middelen (PBM's), volgens vigerende wet- en regelgeving.
16. eis	Het in te zetten Personeel van de Opdrachtgever wordt voor de uitvoering van de Installatie- en onderhoudswerkzaamheden door Opdrachtnemer voorzien van alle benodigde ladders, steigers en hijswerktuigen, afzuigapparatuur etc.
17. eis	Indien Opdrachtgever van oordeel is dat een medewerker van Opdrachtnemer onvoldoende gekwalificeerd is, heeft Opdrachtgever het recht deze medewerker te weigeren en te verlangen dat de werkzaamheden worden uitgevoerd door een andere, naar het oordeel van Opdrachtgever voldoende gekwalificeerde, medewerker van Opdrachtnemer. Opdrachtgever treedt hierover vooraf in overleg met Opdrachtnemer.
18. eis	Minimaal 30% van het in te zetten personeel voor de uitvoering van onderhavige Nadere Opdrachten dient in dienst te zijn van Opdrachtnemer.
19. eis	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat het in te zetten personeel zich bij aankomst en bij vertrek meldt bij de contactpersoon van het LIS-HEAVS-team.
20. eis	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de uitvoering van de werkzaamheden minimale overlast voor de gebruikers, studenten en personeel veroorzaakt. Daarbij wordt tevens rekening gehouden met een nette en opgeruimde werklocatie.

21. eis	De in te zetten senior consultant(s) dienen na opdrachtverstrekking nader te specificeren technisch-functioneel- en/of technisch-commercieel audiovisueel advies te leveren.
22. eis	Opdrachtnemer dient deskundigen te leveren voor het uitvoeren van Installatie- en onderhoudswerkzaamheden.
23. eis	Alle door de inschrijver in te zetten medewerkers dienen minimaal te beschikken over een geldig certificaat VCA Basis.
24. eis	De door de inschrijver in te zetten leidinggevende(n), zoals een meewerkend voorman of vergelijkbare functionaris, dient/dienen minimaal te beschikken over een geldig certificaat VCA VOL.
25. eis	Indien werkzaamheden op hoogte worden uitgevoerd, dient de betreffende medewerker te beschikken over een geldig certificaat Werken op Hoogte of gelijkwaardig.
26. eis	Indien werkzaamheden worden uitgevoerd met een hoogwerker, dient de betreffende medewerker te beschikken over een geldig certificaat Veilig werken met een hoogwerker of gelijkwaardig.
27. eis	De in deze aanbesteding gestelde certificeringseisen, waaronder in ieder geval VCA Basis, Werken op Hoogte en Veilig werken met een hoogwerker, zijn onverkort van toepassing op alle door de inschrijver in te schakelen onderaannemers en hun medewerkers.

	Levering en installatie
28. eis	Opdrachtgever is gerechtigd, zonder enige vergoeding van kosten, om Nadere opdracht(en) te annuleren als de afgesproken levertijden niet worden nagekomen zoals is overeengekomen in de Nadere Overeenkomsten.
29. eis	Opdrachtgever heeft het recht om bij elke Nadere opdracht(en) de locatie van aflevering te specificeren. Opdrachtnemer is gehouden daar te leveren.
30. eis	Opdrachtgever kan de afleverlocaties en aflevertijden tot vijf werkdagen voor de initieel overeengekomen afleverlocatie en afleveringsdatum wijzigen.
31. eis	(Losse) Afleveringen moeten inpandig bij de goederenontvangst (hoofdzakelijk gebouw BBC op de TU/e campus) worden afgeleverd tenzij anders in de Nadere Offerteaanvraag wordt gespecificeerd.
32. eis	Indien van toepassing voert Opdrachtnemer in opdracht van Opdrachtgever ook Installatie van componenten uit zonder dat zij de levering daarvan verzorgt. Een voorbeeld hiervan zou kunnen zijn materialen die op voorraad liggen bij de Opdrachtgever en worden ingezet in nieuwe Audio Visuele installaties.
33. eis	Opdrachtgever wordt eigenaar van de broncode (vrij van compilatie) van maatwerk Audio Visuele installaties. Opdrachtnemer draagt bij oplevering hiervoor bedoelde broncode in digitaal formaat over aan Opdrachtgever.
34. eis	Opdrachtgever wordt eigenaar van alle configuratiegegevens en instellingen van geïnstalleerde Programmatuur. Opdrachtnemer draagt bij oplevering hiervoor bedoelde configuratie gegevens en instellingen in digitaal formaat over aan Opdrachtgever. Onder configuratiegegevens wordt ook verstaan de configuratiegegevens van processorprogramma's zoals, ('integrated') besturingsapparatuur, Digital Sound Processors (DSP's) etc.
35. eis	Opdrachtgever wordt eigenaar van alle configuratiegegevens en instellingen van geïnstalleerde AV-middelen en/ of Audio Visuele installaties. Opdrachtnemer draagt bij

	oplevering hiervoor bedoelde configuratiegegevens en instellingen in digitaal formaat over aan de betreffende Opdrachtgever. Onder configuratiegegevens wordt onder andere verstaan (niet limitatief) de ingeregelde audio-instellingen met betrekking tot de akoestiek, de luidheid, de spraakverstaanbaarheid en de signaalniveaus; de video-instellingen met betrekking tot de resolutie(s), de latency, de damping, de witbalans, de colorsampling, de EDID, HDCP; de netwerk-instellingen met betrekking tot de IP adressen, MAC adressen, HDCP instelling/compatibiliteit; de ingeregelde, voorkeursinstellingen en vastgelegde presets van de apparatuur en de instellingen van het centrale besturingssysteem van de audio- en video apparatuur inclusief serienummer, IP- en MAC adres registratie.
36. eis	Opdrachtnemer draagt bij oplevering alle inlognamen en wachtwoorden van Programmatuur en apparatuur-instellingen over aan Opdrachtgever.
37. eis	Opdrachtnemer mag geen aanpassingen doen aan gebouwinstallatie(s) en dient de (AV) apparatuur welk op de (gebouw-) installatie(s) moet worden aangesloten met een stekker aan te sluiten. Opdrachtnemer dient bij geconstateerde onvoldoende achter(hout)constructie(s), alvorens daar aanpassingen in aan te brengen, de voorstellen daartoe ter goedkeuring aan Opdrachtgever aan te bieden. Werkzaamheden worden slechts gestart na goedkeuring van Opdrachtgever vertegenwoordigt door zowel ICT als huisvesting expertise.
38. eis	Opdrachtnemer is verantwoordelijk dat de installatiewerkzaamheden en het in bedrijfstellen van de AV installatie uitgevoerd wordt conform richtlijnen van de Opdrachtgever.
39. eis	Installatie van AV-apparatuur, materialen en programmatuur geschiedt op een zodanige wijze dat geen interferentie met andere systemen en installaties ontstaat. Er mogen geen (ver-) storingen optreden aan de geïnstalleerde gebouw-, ruimte- en AV-installatie en andere apparatuur.
40. eis	Bij het installeren (en vóór het in gebruik nemen) van Apparatuur, uitgevoerd door Opdrachtnemer, moet het objectnummer of CMDB-codering of inventarisnummer met labels aangebracht worden op het in gebruik te nemen Apparatuurcomponent. Dit unieke nummer gecombineerd met het model type en serienummer dient, volgens specificatie van de Opdrachtgever, te worden en opgenomen in de serienummer/IP-adres/MAC-adres registratielijst
41. eis	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanbrengen van een unieke TU/e tag, welke door Opdrachtgever aangeleverd wordt.
42. eis	Opdrachtnemer laat ruimtes van Opdrachtgever schoon achter en is zelf verantwoordelijk voor het duurzaam afvoeren van verpakkings- en restmateriaal in ieder geval voor oplevering.
43. eis	Samen met bevoegde contactpersoon van Opdrachtgever zullen de verrichte werkzaamheden besproken en gecontroleerd worden. Pas na schriftelijke acceptatie en akkoord van bevoegde contactpersoon van Opdrachtgever zal de installatie van AV-middelen gefactureerd mogen worden aan Opdrachtgever.
44. eis	Opdrachtnemer levert binnen vijf (5) werkdagen na installatie een zogeheten opleverdocument aan waarin minimaal (maar niet uitsluitend), opgenomen zijn; • Een volledig uitgevoerde werkbond; • De complete pakbon(nen); • De Configuration Management Database (CMDB) gegevens van de AV-middelen; • Het blokschema; • Foto eindresultaat.
45. eis	Meer- of minderwerk mag uitsluitend worden gefactureerd na een prijsopgave voor het meerwerk, na schriftelijke toestemming van Opdrachtgever en na ontvangst van een Purchase Order. Opdrachtgever dient in deze toestemming duidelijk te specificeren waar het meer- of minderwerk uit bestaat, inclusief de omvang en specificaties van de werkzaamheden of refereren naar de door opdrachtnemer gespecificeerde offerte voor de werkzaamheden.

46. eis	Indien Opdrachtnemer gebruikt maakt van onderaannemers voor, maar niet uitgezonderd tot, vervoer en installatie van AV-middelen, dan zijn gestelde eisen in deze aanbesteding onverminderd van toepassing.
47. eis	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om een onafhankelijke derde in te schakelen om namens Opdrachtgever de benodigde metingen van de acceptatietest te toetsen. De planning van de toetsing zal in gezamenlijk overleg plaatsvinden.
48. eis	Opdrachtnemer verwijdert oude niet meer in gebruik zijnde bekabeling bij een nieuwe of aangepaste installatie.
49. eis	Opdrachtnemer stemt diefstal- en brandbeveiliging af met Opdrachtgever.
50. eis	Een project dient bij oplevering op initiële datum van oplevering van project 100% functioneel conform eindresultaat te zijn en te werken. Indien er niet tijdig kan worden (op)geleverd is Opdrachtnemer verplicht een tijdelijke alternatieve gebruiksklare oplossing aan te bieden.
51. eis	Bij projecten is een vaste projectleider beschikbaar gedurende de looptijd van het project die in dienst is van de opdrachtnemer.
52. eis	Opdrachtnemer programmeert de UI (User Interface) conform de huidige standaard, afwijkingen zijn alleen toegestaan in overleg met Opdrachtgever.
53. eis	Uitbreidingen van bestaande- en aanleg van nieuwe installaties dienen juist en veilig worden aangelegd, volgens o.a. de actuele NEN1010, NEN3140 en ATPvE
54. eis	De verantwoordelijkheid voor de uitvoering van projecten binnen deze Raamovereenkomst zal worden uitgevoerd door eigen vast personeel.
55. eis	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de volledige en gebruiksklare oplevering van de door de Opdrachtgever te realiseren AV-installaties.

	Garantie
56. eis	Omdat afhandeling van garantie per merk/fabrikant anders is geregeld, eist de TU/e één aanspreekpunt bij de Opdrachtnemer.
57. eis	Indien reparatie van AV-middelen buiten de garantie valt, legt de Opdrachtnemer dit vooraf voor aan de contactpersoon van de Opdrachtgever. Deze besluit vervolgens of al dan niet tot reparatie kan worden overgegaan.
58. eis	Om de garantie-afhandeling goed uit te kunnen voeren dient Opdrachtnemer een eigen, geactualiseerd, CMDB in stand houden. De opdrachtnemer is verplicht de wijzigingen aan Opdrachtgever te communiceren via gestelde formaat en indelingseisen.
59. eis	Indien Opdrachtgever expliciet gespecificeerd standaard fabrikant Onderhoud of garantie uitbreidingspakketten via opdrachtnemer inkoopt, dan gelden de bepalingen voor het melden van storingen en Gebreken en de serviceniveaus van deze Onderhoud of garantie uitbreidingspakketten.
60. eis	Opdrachtnemer heeft op basis van de uitgevoerde installatie een garantieperiode van minimaal 6 maanden na oplevering en afronding van restpunten welke door beide partijen zijn geaccepteerd.
61. eis	Voor alle geleverde AV Installaties geldt een minimale garantietermijn van 12 maanden na gebruiksklare oplevering.

62. eis	De garantietermijn op geleverde apparatuur is minimaal 3 jaar na gebruiksklare oplevering.
63. eis	Binnen de gestelde garantietermijnen is opdrachtnemer verantwoordelijk voor het nakomen van de verplichtingen die vallen binnen de garantie.

	Onderhoud
64. eis	Opdrachtnemer heeft een ticketsysteem waarin de meldingen worden geregistreerd. Dit ticketsysteem moet minimaal de onderstaande functionaliteiten bevatten: - Registratie en classificatie van incidenten; - Registratie van meldingen voor onderhoud; - Registratie van wijzigingen; - Toegang voor opdrachtgever voor het kunnen volgen van meldingen; - Rapportage functie die overzicht van de melding moet weergeven, open staande en gesloten melding, actueel en trend. Het ticketsysteem mag onderdeel uitmaken van de klantportal.
65. eis	Opdrachtnemer levert door fabrikant ontwikkelde en ondersteunde standaard support en onderhoudspakketten voor relevante Apparatuur.
66. eis	Voor het uitvoeren van onderhoud op afstand committeert Opdrachtnemer zich aan de security eisen en richtlijnen die van toepassing zijn volgen het security team van de TU/e.
67. eis	Opdrachtnemer installeert en/of onderhoudt, in voorkomend geval, alle door Opdrachtgever te specificeren AV-middelen en/ of Audio Visuele Installaties.
68. eis	Opdrachtnemer moet volledig eigen kennis in eigen huis hebben voor het onderhouden, uitbreiden en aanpassen van de volgens AV componenten: Q-SYS, Creston, Extron Lightware Leftclick en Sennheiser.
69. eis	Opdrachtnemer heeft voldoende kennis van AV Middelen en AV installaties voor uitvoeren van onderhoud en uitbreidingen.
70. eis	Indien van toepassing dienen Installatie en onderhoudswerkzaamheden te worden uitgevoerd conform vigerende ESD-normen.
71. eis	Onderhoud op Apparatuur, Materialen en Programmatuur dient te worden uitgevoerd conform de daaraan gestelde eisen van de fabrikant.
72. eis	De opdrachtgever moet de mogelijkheid hebben gedurende 24/7, 365 dagen per jaar tickets te kunnen melden bij de opdrachtnemer, online, mail en/of in de portal. De opdrachtnemer zorgt voor registratie van de melding en bevestigt de ontvangst/registratie van de melding aan opdrachtgever met vermelding van het ticket-nummer.
73. eis	Melding kunnen door opdrachtgever op werkdagen tussen 08:00 en 17:00 uur worden gemeld bij de opdrachtnemer. De opdrachtnemer zorgt dat binnen 5 minuten een medewerker de oproep beantwoordt.
74. eis	Ondersteuning en/of het oplossen van meldingen en/of het doorvoeren van wijzigingen wordt geboden op afstand. Voor deze remote access moet worden voldaan aan de security eisen van de opdrachtgever. Indien de meldingen op afstand niet kunnen worden opgelost zullen de meldingen op locatie worden afgehandeld. .
75. eis	Per kwartaal zal de Opdrachtnemer een overzicht van de uitgevoerd support sturen aan opdrachtgever. De samenstelling van het overzicht zal in de implementatiefase worden afgesproken. Wanneer het verbruik daartoe aanleiding geeft zal eerder contact gezocht worden om aanleiding te bespreken.

76. eis	De opdrachtnemer zal na iedere ondersteuningsactiviteit een beknopte rapportage registreren in het ticketsysteem. Hierin wordt op zijn minst gedocumenteerd wat de oorzaak van de storing was, wat de oplossing is geweest en hoeveel tijd het supportteam hieraan gewerkt heeft.
77. eis	Opdrachtnemer draagt zorg voor reparatie van alle defecte, bij Opdrachtgever aanwezige, AV hardware. Dit geldt ook voor AV hardware welke niet bij Opdrachtnemer is aangeschaft.
78. eis	In geval van reparaties van bij Opdrachtgever aanwezige AV-middelen, welke niet onder (fabrieke)sgarantie vallen, zal Opdrachtnemer een offerte aanbieden met daarin een duidelijke specificatie van de te verwachten werkzaamheden en kosten.
79. eis	Opdrachtnemer voert het onderhoud uit zodat het primaire proces zo min mogelijk wordt verstoord.
80. eis	Opdrachtnemer garandeert bij reparatie en vervanging van AV-middelen dat al het beeldmateriaal en andere data op de desbetreffende apparatuur is veiliggesteld en wordt overgedragen aan de Opdrachtgever waarna deze aanwezige data op het desbetreffende apparatuur wordt verwijderd.

	Informatieveiligheid
81. eis	Opdrachtnemer dient per project een risico-inventarisatie op te stellen. Tenzij Opdrachtgever (expliciet) toestemming verleent op het weglaten hiervan.
82. eis	Netwerkcommunicatie verloopt via actuele en veilige protocollen, zoals via actuele TLS versies.
83. eis	In geval van lokale opslag van data dient Opdrachtnemer er zorg voor te dragen dat deze beveiligd plaats vindt.
84. eis	Inschrijver levert ieder netwerk gekoppeld element, component of onderdeel van de Audio Visuele installaties op met de meest actuele software/ firmware versie.

	Prijzen
85. eis	Opdrachtnemer hanteert geen drempelbedragen of andere toeslagen (zoals bijvoorbeeld voor minimale orderwaarde en verpakkingskosten).
86. eis	Het aangeboden Opslagpercentage is bindend als maximum percentage voor Opdrachtnemer gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst en eventuele verlengingen (optiejaren).
87. eis	De korting op de list-prijzen van het standaard assortiment zoals die is opgenomen in de prijsensheet is bindend gedurende looptijd van deze raamovereenkomst en de eventuele verlengingen. Het opgegeven kortingspercentage betreft een minimale korting.
88. eis	Nadere offertes hebben een geldigheidsduur van minimaal 30 dagen. Voor specifieke projecten kan de Opdrachtgever aangeven welke (langere) geldigheidsduur van toepassing moet zijn.
89. eis	Alle door Opdrachtnemer gehanteerde prijzen en tarieven in de Nadere offerte(s) zijn vastgesteld in Euro's (EUR). Veranderingen in de ruilverhouding tussen de euro en andere valuta, vanaf het moment van uitbrengen van de offertes door Opdrachtnemer tot en met het verstrekken van Nadere opdracht(en)dracht door een Opdrachtgever, hebben geen effect op de in de Nadere offerte genoemde bedragen, ook niet in het

	geval dat aan de Nadere offerte een special bid (een speciaal aanbod van een fabrikant) ten grondslag lag.
90. eis	Opdrachtnemer zal ten alle tijden gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst de actuele listprijzen hanteren waarop de korting wordt verrekend en het opslag percentage van toepassing is.
91. eis	De Opdrachtnemer zal in zijn Nadere offerte(s) op verzoek van opdrachtgever een open begroting opnemen waarin de opbouw van de project prijzen inzichtelijk worden gemaakt.
92. eis	De Opdrachtnemer hanteert voor werkzaamheden buiten reguliere werktijden, (tussen 07:00 en 18:00 uur) de volgende maximale toeslagen op de uurtarieven zoals vermeld in de prijzensheet: Maximaal 50% toeslag Voor werkzaamheden uitgevoerd op: • Maandag t/m vrijdag vóór 07:00 uur • Maandag t/m vrijdag ná 18:00 uur • Zaterdag tussen 00:00 en 16:00 uur Maximaal 100% toeslag Voor werkzaamheden uitgevoerd op: • Zaterdag ná 16:00 uur • Zon- en feestdagen

	Facturatie
93. eis	Facturatie kan alleen op basis van een door Opdrachtgever verstrekte Purchase Order (PO).
94. eis	Meerwerk wordt geregistreerd en tijdig aan Opdrachtgever gemeld, steeds apart gefactureerd en komt niet voor vergoeding in aanmerking dan na voorafgaande instemming van Opdrachtgever.
95. eis	Op de factuur staat minimaal vermeld de gegevens zoals vermeldt in de Raamovereenkomst en de Nadere Overeenkomst.
96. eis	Opdrachtgever wenst periodieke facturen per project digitaal te ontvangen op de gespecificeerd wijze met de informatie als beschreven in de Raamovereenkomst en Nadere Overeenkomst.

	Communicatie, kwaliteit en rapportage
97. eis	Opdrachtnemer is verplicht om de Opdrachtgever proactief te informeren indien Opdrachtnemer op enigerlei wijze dreigt tekort te schieten in de uitvoering van de Raamovereenkomst of aangaande mogelijke risico's, bedreigingen en/of beveiligingsissues, met betrekking tot de uitvoering en dienstverlening. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever dan proactief, onverwijld en volledig over de aard, oorzaak en consequenties en de mogelijke oplossingen, of te nemen maatregelen met de eventueel daarmee gemoeide kosten.
98. eis	Wanneer gewenst, zal periodiek overleg plaats vinden met Opdrachtnemer over lopende zaken, verbeterpunten en planning, naast de reguliere overleggen.

99. eis	Wanneer blijkt dat na melding van Opdrachtgever niet wordt voldaan aan één of meerdere van de in het Programma van Eisen gestelde eisen, stelt Opdrachtnemer binnen een termijn van 10 Werkdagen een verbeterplan op en legt dit voor aan Opdrachtgever om gezamenlijk te komen tot een definitief verbeterplan.
100. eis	Indien Opdrachtnemer verbeterpunten heeft opgenomen in het betreffende verbeterplan, dient Opdrachtnemer de aangegeven verbeterpunten door te voeren binnen een onderling afgesproken periode.
101. eis	In overleg met Opdrachtgever stelt Opdrachtnemer na gunning een Dossier Afspraken en Procedures (DAP) op waarin onderstaande werkafspraken worden vastgelegd: - het team van de opdrachtnemer; - procedures voor offertes en aanvragen; - communicatielijnen; - verantwoordelijkheden; - escalatieprocessen; - overleggen; - contact ingangen (telefoonnummers, mailadressen, toegang tot portal, etc.) De DAP wordt wederzijds tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever afgestemd en goedgekeurd.

	Klantportaal
102. eis	Opdrachtnemer levert en beheert een beveiligd klantportaal voor de Opdrachtgever, waarin alle project-, CMDB- en servicedata rondom geleverde AV-middelen centraal en actueel beschikbaar zijn gedurende de looptijd van de raamovereenkomst. Het klantportaal vormt een essentieel onderdeel van de dienstverlening en stelt Opdrachtgever in staat om alle relevante documentatie, assets en (eventuele) servicemeldingen op een toegankelijke, overzichtelijke en integraal verbonden manier te beheren (zowel op de functionele kwaliteit als op de praktische toepasbaarheid van het portaal in de dagelijkse beheerprocessen).
103. eis	Per project is een gestructureerd projectdossier beschikbaar met minimaal: systeemtekeningen (PDF/DWG), as-built, configuratiebestanden, apparatuur-/systeemoverzichten, garantie- en leveringsdocumenten, CMDB.
104. eis	Versiebeheer op documenten; wijzigingslog zichtbaar per bestand.
105. eis	Zoeken en filteren op project, gebouw, ruimte, datum, documenttype.
106. eis	Relatie tussen assets en projectdossiers/systeemtekeningen is inzichtelijk (doorklik).
107. eis	Het Klantportaal dient te beschikken over een exportfunctie waarmee de Opdrachtgever zelfstandig alle relevante data kan exporteren in een door de Opdrachtgever bruikbaar en leesbaar bestandsformaat, zoals bijvoorbeeld CSV of XLSX.
108. eis	Optioneel: API voor koppeling met FMIS/ITSM (bijv. Planon, TOPdesk), assetmanagement en monitoring.