

Omschrijving

De Opdrachtgever wenst één vergaderplatform gemeente-breed

De Opdrachtnemer dient aan te tonen dat nieuw te leveren producten voldoen aan de gestelde specificaties en eisen.

Deze eis is ook van toepassing op doorgevoerde updates/ upgrades.

Opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor de goede werking, kwaliteit, uitvoering en implementatie van de diensten, producten en leveringen (conform demarcatie tabel in de bijlage). Opdrachtnemer zal er alles aan doen om

De Opdrachtnemer garandeert dat alle verpakkingsmaterialen van geleverde producten kosteloos worden afgevoerd

Afval (zowel verpakkingsmateriaal als fysieke componenten) worden op milieu verantwoorde wijze afgevoerd door Opdrachtnemer en waar mogelijk gerecycled.

Uw organisatie zamelt afval gescheiden in.

De Opdrachtnemer zorgt desgewenst voor demontage en afvoer van de huidige aanwezige audiovisuele middelen.

Als de Opdrachtnemer geleverde en/of door derden geleverde apparatuur verwijdt, dient de Opdrachtnemer de oude apparatuur terug te nemen, te recyclen en duurzaam te (laten) verwerken.

Afvoeren, wipen en duurzaam verwerken van oude audiovisuele middelen wordt door Opdrachtnemer kosteloos voor gemeente Ede uitgevoerd.

Wipen van afgevoerde gegevensdragers gebeurt op een gecertificeerde wijze conform AVG/GDPR wetgeving

De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle reeds aanwezige audiovisuele middelen (Teamsrooms) van de Opdrachtgever en partners bij de Opdrachtnemer in beheer worden genomen. Zie bijlage "Gemeente Ede Teamsrooms"

De Opdrachtnemer gaat akkoord met de GIBIT 2023 voorwaarden

Opdrachtnemer beschikt minimaal over de volgende kwalificaties:

- Voldoende vakbekwame medewerkers voor de uit te voeren werkzaamheden;
- In het bezit van de vereiste diploma's/ certificaten voor de uit te voeren werkzaamheden;
- Beheersing van de Nederlandse -en Engelse taal in woord en geschrift;
- Beheersing van de noodzakelijke omgangsvormen (bekend zijn met complexe en delicate omgevingen)

De Opdrachtnemer is aantoonbaar gecertificeerd en geautoriseerd voor het plegen van onderhoud aan de producten die Opdrachtnemer heeft geleverd na de totstandkoming van de Overeenkomst. Onder dit onderhoud wordt tevens het doorvoeren van upgrades, updates en patches aan de ingezette software verstaan. De Opdrachtnemer dient voor het adequaat uitvoeren van het bedoelde onderhoud toegang te hebben tot de informatie en de kennis van de producent. Opdrachtnemer garandeert dat alleen gekwalificeerde medewerkers toegang hebben tot de aansluitingen (kabels)/ AV-middelen.

De werkzaamheden op locatie van Opdrachtgever worden zoveel mogelijk door een vast team van medewerkers van Opdrachtnemer uitgevoerd, zodat zo weinig mogelijk wisselingen van personeel voorkomt.

Opdrachtnemer zal product-trainingen verzorgen volgens het train-de-trainer principe als Opdrachtgever daarom vraagt.

De Opdrachtnemer biedt On-site Support aan

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een deugdelijke uitvoering van de opdracht en staat daar jegens Opdrachtgever voor garant, waaronder (doch niet uitsluitend):

- dat de oplevering van de opdracht voldoet aan de eisen van goed en deugdelijk werk en de eisen die vanuit het vakgebied van Opdrachtnemer worden gesteld;
- dat de oplevering van de opdracht voldoet aan de toepasselijke wet- en regelgeving waaronder het Bouwbesluit en de NEN2767. Opdrachtnemer wordt geacht met deze wet- en regelgeving bekend te zijn;
- dat de oplevering van de opdracht voldoet aan de lokale bepalingen en voorschriften waaronder brandweer, keurende instanties en/of overige bevoegde instanties

De SLA afspraken en KPI's worden na gunning definitief vastgesteld. Dit SLA mag gebaseerd zijn op een standaard SLA van Inschrijver, waarbij minimaal wordt voldaan aan de eisen in dit PvE en wat is gebaseerd op ITIL. De overeengekomen SLA kan bij aanvang en gedurende de looptijd van de overeenkomst met wederzijds goedvinden worden aangepast.

Opdrachtnemer houdt zich aan de bij de uitvoeringslocatie(s) geldende huisregels en wettelijke regels

Al het in te zetten personeel is duidelijk herkenbaar aan bedrijfskleding van de Opdrachtnemer. Het personeel dient te beschikken over geldige identificatiebescheiden welke op verzoek getoond dient te worden.

De Opdrachtnemer kan een geluidsmeting uitvoeren om een goede (geluids) inrichting van de vergaderruimte te borgen.

Alvorens de AV-middelen geleverd worden, inspecteert/schouwt Opdrachtnemer kosteloos de ruimtes waar de apparatuur geplaatst en geïnstalleerd dient te worden. U controleert of de ruimte voldoet aan de installatie-eisen en adviseert over eventuele constructiewerkzaamheden/aanpassingen die noodzakelijk zijn voor de installatie of goed functioneren van de AV-installatie in de ruimte. Ook de definitieve positionering van de apparatuur in de ruimte zal op

De inrichting dient zo veel mogelijk met standaard en dezelfde componenten te worden uitgevoerd, zodat er
De Opdrachtnemer dient de luidsprekerafstraling zorgvuldig te bepalen met als doel zo min mogelijk hinderlijke
Akoestische feedback in de installatie dient te worden voorkomen.
De Opdrachtnemer zorgt dat, bij alle aangeboden oplossingen en ingezette technieken, de audio en video beelden
synchroon met elkaar zijn en geen vertraging zichtbaar/hoorbaar is.
De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat in nieuw opgeleverde ruimtes de videoconferentie oplossing alle in de ruimte
aanwezige personen in beeld worden gebracht. Opdrachtgever geeft door wat de inrichting van het meubilair van de
desbetreffende ruimte is. Er zullen ten minste drie type ruimtes worden gebruikt 1. Klein 2. Middel 3. Groot
De Opdrachtnemer zorgt voor spraakverstaanbaarheid (doormiddel van versterking) binnen dezelfde ruimte. Dit geldt
voor elk luisterpunt in de zaal. (NEN-EN-IEC 60268-16)
De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle kabels en randapparatuur niet zichtbaar en niet voor gebruikers toegankelijk
Een ruimte is pas opgeleverd als deze door de Opdrachtgever is schriftelijk geaccepteerd. Afspraken hierover worden
Opdrachtnemer dient bij oplevering een gedetailleerde, leesbare systeem tekening van de audiovisuele-installaties van
de vergaderruimten volgens een vast format, inclusief begeleidende tekst van de inrichting
De Opdrachtnemer dient uiterlijk vijf werkdagen na het succesvol afronden van de acceptatietesten het verslag van de
acceptatietest aan te leveren ter goedkeuring door Opdrachtgever.
Vanaf het moment van ingebruikname van AV ruimtes dient de Opdrachtnemer een nazorgperiode toe te passen van
twee maanden. Naast de standaard serviceorganisatie zijn gedurende deze periode ook de betrokkenen bij de
oplevering van de hardware beschikbaar om incidenten op te lossen.
Het scherm moet een welkomtscherm in de huisstijl van Opdrachtgever tonen met daarop de instructie voor gebruik.
Op verschillende locaties van de Opdrachtgever zijn er infoschermen aanwezig waarop wordt aangegeven waar welke
vergadering hoe laat wordt gehouden. Deze drie infoschermen zijn uitgerust met een drie mini pc welke een connectie
heeft met Topdesk. Topdesk bevat nu nog de informatie over de reserveringen. Het correctief onderhoud en vervangen
van deze schermen en mini pc's en werkend opleveren van de infoschermen valt onder de raamovereenkomst en is
Opdrachtnemer voorziet Opdrachtgever ten behoeven van de CMDB binnen een week van mutaties die door
Opdrachtnemer worden uitgevoerd, zodat Opdrachtgever de CMDB (TOPdesk) kan actualiseren. De data wordt
Opdrachtnemer draagt zorg voor Nederlandstalige gebruikersondersteuning in de vorm van:
- handleidingen
- Quick start guides
- instructiefilmpjes
Bij veranderde werking van product of bij aanpassing door Opdrachtnemer dient de handleiding en bijbehorende guides,
filmplaatjes, workshops, documentatie, etc. ook geupdate te worden
De te leveren hardware en diensten voldoen aan de aansluitvoorwaarden van gemeente Ede
Hardware voldoen aan hedendaagse kwaliteitsnormen en standaarden
Hardware is zoveel mogelijk één merk, model en type
Geen hardware afkomstig uit landen die volgens de AIVD een offensief cyberprogramma tegen Nederland voeren. (ter
referentie: inkoopvoorwaarden VNG)
De audiovisuele middelen zijn gebruiksvriendelijk, bedrijfszeker en zonder training te gebruiken door de eindgebruiker.
Het gebruik van de middelen moet zo simpel mogelijk zijn: lees met zo min mogelijk handelingen te gebruiken.De
De audiovisuele middelen zijn compatibel met Microsoft Windows
De audiovisuele middelen zijn compatibiliteit met Microsoft Teams Rooms
De hardware is Microsoft gecertificeerde voor Teams Rooms
De camera's dienen autofocus en zoom te hebben.
Het beeldformaat van de videobronnen is Full HD of hogere resolutie.
De te leveren schermen zijn native 4k (3840x2160 pixels of beter);
De contrastverhouding van de beeldschermen bedraagt 1:3.000 of beter;
Luidsprekers mogen actief of passief zijn. Indien gekozen wordt voor passieve luidsprekers, dient de positie van de
versterker op dezelfde locatie te zijn als het Teams Rooms device.
Vergaderruimten worden automatisch uitgeschakeld na een door de Opdrachtgever bepaalde periode van inactiviteit.
Ruimten worden automatisch vrijgegeven bij het niet gebruiken van de vergaderruimte
Een voorziening op de tafelopstelling is aanwezig voor het aansluiten van een laptop (USB-C) voor video ingest in de
Aangesloten laptop kan naast delen ook opladen via USB-C met minimaal 90w.
Video ingest zorgt voor het weergeven van de desktop van de laptop of PowerPoint presentaties in de Teams Rooms
sessie met behoud van de PowerPoint Presenter-view.
Het camerasysteem werkt betreffende de beelduitsnede zodanig dat de spreker centraal in het beeld wordt geframed.
Opdrachtnemer geeft een garantie van een jaar op de installatie (vanaf moment van levering) en zorgt voor een
fabrieksgarantie op de geleverde apparatuur voor een periode van minimaal 3 jaar op alle geleverde en geïnstalleerde
apparatuur. Indien de fabrieksgarantie standaard langer is dan 3 jaar dan geldt de langere fabrieksgarantie

Tijdens de garantieperiode van de apparatuur dienen reparaties te worden uitgevoerd zonder facturatie van die Opdrachtnemer neemt de huidige garantieafhandeling van de huidige AV-middelen kosteloos over.
Onderdelen, of vergelijkbare vervangers, dienen minimaal 5 jaar leverbaar te zijn
Opdrachtnemer conformeert zich aan merk en type zoals opgegeven in het prijzenblad. Indien apparatuur niet meer leverbaar is, dient u een gelijkwaardig of beter alternatief aan de Opdrachtgever aan te bieden tegen dezelfde kosten.
De gebruikte componenten zijn zo energiezuinig als haalbaar en hebben een zo gunstig mogelijk energielabel
Mee te leveren accessoires per camera: beugel/ophangmateriaal passend bij de wijze van montage en kleurstelling van Het Teams Rooms Work- or Schoolaccount gebruikt een Teams Rooms Pro licenties. Opdrachtgever zal zelf de licenties
De Opdrachtnemer dient een accountteam toe te wijzen aan de Opdrachtgever. Dit team bestaat minimaal uit een accountmanager, een servicemanager en een technisch specialist. Opdrachtnemer draagt zorg voor continuïteit m.b.t. de personele invulling zodat wijzigingen tot een minimum worden beperkt.
De Opdrachtnemer heeft een Single Point of Contact/ServiceDesk (hierna: SPoC) voor het aanmelden en afmelden van alle incidenten betreffende alle producten en diensten die de Opdrachtnemer levert(serviceDesk). De SPoC verschaft tevens statusinformatie over de aangemelde incidenten. De SPoC dient via verschillende communicatiemiddelen Bij telefonisch contact dient de SPoC binnen Nederland gratis of tegen het reguliere tarief voor bellen binnen Nederland bereikbaar te zijn (geen internationale nummers, geen betaalde servicenummers).
De medewerkers van de SPoC communiceren met de geautoriseerde contactpersonen (AV Team) van Opdrachtgever in De SPoC van de opdrachtnemer handelt alle (informatie)verzoeken af die betrekking hebben op bestellingen, leveringen, facturen, opheffingen, wijzigingen, en offertes. Tevens vinden hier escalaties bij bestellingen en leveringen plaats.
Elk contact met de SPoC wordt door de Opdrachtnemer geregistreerd en voorzien van een uniek referentienummer. Dit referentienummer wordt aan het eind van het contact gemeld aan de betreffende contactpersoon van de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer verstuurt een elektronische bevestiging met het referentienummer aan
Alle gemelde incidenten en alle relevante activiteiten, gebeurtenissen en contactmomenten, die tijdens het afhandelen van incidenten plaatsvinden, worden door de Opdrachtnemer geregistreerd in een incidentregistratiesysteem. Opdrachtgever kan online de informatie in het incidentregistratiesysteem inzien. Deze informatie betreft onder andere:
- Het referentienummer van de Opdrachtnemer. - Het referentienummer van Opdrachtgever (indien opgegeven). - Het product of de dienst waarop het incident betrekking heeft. - De prioriteit. - Een omschrijving van het incident. - De status van het incident. - De oplossing van het incident (indien afgesloten). - De oorzaak van het incident - De contacttijden: - o Datum/tijdstip aanmelding (door Opdrachtgever) en acceptatie (door Opdrachtnemer).
Op Werkdagen tussen 8:00 uur tot 17:00 uur dient de ontvangst van een e-mail binnen 60 minuten te worden bevestigd. E-mails met daarin (informatie)verzoeken dienen 7 * 24 uur gezonden te kunnen worden aan de Opdrachtnemer aan het door de Opdrachtnemer te bepalen e-mail adres. De verstuurde e-mails dienen op werkdagen tussen 08:00 – 17:00 uur binnen 1 werkdag te worden beantwoord, of er dient een terugkoppeling plaats te vinden met een indicatie wanneer
Alle incidenten worden ingedeeld in één van de 3 categorieën urgent, midden en laag. Deze indeling geschiedt door Opdrachtgever op basis van de een impact/urgentie matrix. Deze matrix wordt opgenomen in de SLA.
De oplostijden van Incidenten zijn gekoppeld aan incidentcategorieën.
Voor 'categorie hoog' is de responstijd 1 uur en bedraagt de maximale oplostijd 1 werkdag.
Voor 'categorie midden' is de responstijd 4 uur en bedraagt de maximale oplostijd 3 werkdagen.
Voor 'categorie laag' is de responstijd 1 dag en bedraagt de maximale oplostijd 5 werkdagen.
Voor de AV middelen valt 95% van de incidenten in categorie midden of laag
De Incidentoplostijd gaat in op het moment dat het incident is aangemeld of op het moment dat een systeem een automatische incidentmelding maakt.
Bij een tekortschietende dienstverlening is het zo snel mogelijk herstellen van de dienstverlening de eerste prioriteit. Opdrachtgever kan de Opdrachtnemer opdragen om - parallel aan het herstellen van de dienstverlening - direct te starten met het uitvoeren van een evaluatie van de oorzaak van het tekortschieten en het opstellen van een
Opdrachtnemer start op eerste verzoek de werkzaamheden t.b.v Incidentafhandeling, ook indien vooraf onzeker is of de oorzaak van het Incident gelegen is in de door Opdrachtnemer beheerde Producten. In dit laatste geval werkt Opdrachtnemer mee in samenwerking met de Opdrachtgever en eventuele derde partijen aan het oplossen van het Incident. Indien bij het herstel van het Incident blijkt dat de oorzaak buiten de Opdrachtnemer beheerde Producten ligt.
Een incident wordt pas afgesloten als de oplossing aan de Opdrachtgever is gemeld en door de Opdrachtgever schriftelijk is geaccepteerd. Nadat het incident is afgesloten verstuurt de Opdrachtnemer hiervan per e-mail een bevestiging aan de Opdrachtgever. Mocht binnen 5 werkdagen na afsluiten van het incident blijken dat het incident

Opdrachtnemer stuurt aan het begin van ieder kwartaal aan de Opdrachtgever een overzicht met Servicelevels in het Verzoeken van niet-geautoriseerde personen mogen niet door de Opdrachtnemer worden geaccepteerd. De Opdrachtgever levert een lijst met geautoriseerde personen aan.

Als de Opdrachtnemer in het kader van geplande werkzaamheden op locatie van de Opdrachtgever moeten plaatsvinden, dan dient de Opdrachtnemer een Plan van Aanpak op te leveren waarin deze werkzaamheden staan beschreven. Op verzoek stelt de Opdrachtgever de Opdrachtnemer in de gelegenheid om voorafgaand aan de opstelling van dit Plan van Aanpak een sitesurvey uit te voeren. Minimaal vijf werkdagen voorafgaand aan de werkzaamheden op locatie wordt dit Plan van Aanpak met uit te voeren werkzaamheden ter goedkeuring aan gemeente Ede voorgelegd. Opdrachtnemer is verantwoordelijk zodra dit bekend is de Opdrachtgever te informeren omtrent alle aspecten van lifecyclemanagement m.b.t. de bij Opdrachtgever in gebruik zijnde AV middelen. Hieronder vallen in ieder geval aankondigingen van:

- nieuwe versies / releases;
 - uitbreiding of verandering in functionaliteit van de in gebruik zijnde AV middelen.
 - informatie over End-of Service en End of Sales van de in gebruik zijnde AV middelen.
 - vervangingsvoorstellen inclusief budgettering over een periode van minimaal een anderhalf jaar
- trendanalyse m.b.t. bij Onderzoektgever in gebruik zijnde AV middelen versus in de AV markt verwachte ontwikkelingen

Opdrachtnemer geeft, zodra bekend is wanneer een product(lijn) EoS (End of Service) is, aan de Opdrachtgever aan wat daarvan de consequenties is en wat de eventuele kosten zijn.

Indien de apparatuur niet op locatie gerepareerd kan worden, zorgt opdrachtnemer binnen twee werkdagen, voor het werkend opleveren van een vervangend apparaat. Dit apparaat beschikt minimaal over dezelfde specificaties als het te vervangen apparaat. Inschrijver haalt het defecte AV-middel op, repareert en retourneert het binnen 3 werkweken.

Oprachtnemer zorgt voor ophalen, demonteren, retourneren en terugplaatsen van apparatuur voor reparaties. Dit geldt tevens voor vervangende apparatuur.

Oprachtnemer levert twee reserve mobiele inrichtingen met AV middelen zodat deze, ingeval een incident niet door de 1e lijns kan worden opgelost, het incident tijdelijk verholpen kan worden middels inzet van een reserve mobiele

Een nieuw te leveren product wordt pas in gebruik genomen na schriftelijke acceptatie daarvan door gemeente Ede

Na oplevering van een ruimte levert Opdrachtgever in een bestand die gemakkelijk geïmporteerd kan worden (Bulkimport) onderstaande gegevens aan zodat Opdrachtgever deze kan verwerken in TOPdesk.

- Merk.
- Type.
- Serienummer.
- Artikelnummer bij leverancier.
- PO / OB nummer.
- Leverdatum.
- Labelnummer.

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

