

Nr.	Omschrijving eis																														
Algemene eisen																															
1.	Alle te leveren voorzieningen voldoen aan geldende (veiligheids)voorschriften, waaronder relevante NEN- en CE-normen of aantoonbaar vergelijkwaardige standaarden.																														
2.	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het borgen en continu verbeteren van de kwaliteit van zijn dienstverlening. Dit uit zich onder meer in vastgelegde procedures voor projectuitvoering en -oplevering, periodieke evaluatie van klanttevredenheid en projectresultaten, en een systematische aanpak voor het analyseren en voorkomen van storingen en afwijkingen. In de SLA wordt in samenspraak vastgelegd hoe de opdrachtnemer dit concreet in de uitvoering van de opdracht brengt.																														
3.	De opdrachtnemer mag zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de gemeente Barneveld geen gebruik maken van de naam of het logo van de gemeente in publicaties, reclame-uitingen of anderszins.																														
Apparatuur																															
4.	De opdrachtnemer levert, installeert en configureert de AV-middelen conform de standaardconfiguraties voor Microsoft Teams Rooms (in de gradaties Small, Medium, Large en Extra Large), zoals gespecificeerd in de onderstaande tabellen. Android MS Teams Room Small (S) <i>Toepassing: 4 personen</i> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Component</th><th>Specificatie</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Beeldscherm</td><td>1x 55 inch minimaal 1080p (Full HD)</td></tr> <tr> <td>Video- en audiobar</td><td>1x geïntegreerde MTR-bar (all-in-one videobar met camera (met autofocus en zoom), microfoons en speakers)</td></tr> <tr> <td>Bedieningspaneel</td><td>1x MTR-console (touchpanel) op tafel</td></tr> <tr> <td>Stroomvoorziening</td><td>Stroompunt geïntegreerd in vergadertafel</td></tr> <tr> <td>Bekabeling</td><td>Vloergoot toepassen indien kabels zichtbaar over vloer lopen. HDMI/USB-C tafelaansluiting voor BYOD</td></tr> <tr> <td>Montage beeldscherm</td><td>Wall bracket of mobiele/vaste stand</td></tr> </tbody> </table> Android MS Teams Room Medium (M) <i>Toepassing: 6 personen</i> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Component</th><th>Specificatie</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Beeldscherm</td><td>1x 65 inch minimaal 1080p (Full HD)</td></tr> <tr> <td>Video- en audiobar</td><td>1x geïntegreerde MTR-bar (all-in-one videobar met camera (met autofocus en zoom), microfoons en speakers)</td></tr> <tr> <td>Extra microfoon</td><td>1x tafelmicrofoon</td></tr> <tr> <td>Microfoonbevestiging</td><td>1x deugdelijke montagebeugel voor vaste bevestiging op het tafelblad</td></tr> <tr> <td>Bedieningspaneel</td><td>1x MTR-console (touchpanel) op tafel</td></tr> <tr> <td>Stroomvoorziening</td><td>Stroompunt geïntegreerd in vergadertafel</td></tr> <tr> <td>Bekabeling</td><td>Vloergoot toepassen indien kabels zichtbaar over vloer lopen.</td></tr> </tbody> </table>	Component	Specificatie	Beeldscherm	1x 55 inch minimaal 1080p (Full HD)	Video- en audiobar	1x geïntegreerde MTR-bar (all-in-one videobar met camera (met autofocus en zoom), microfoons en speakers)	Bedieningspaneel	1x MTR-console (touchpanel) op tafel	Stroomvoorziening	Stroompunt geïntegreerd in vergadertafel	Bekabeling	Vloergoot toepassen indien kabels zichtbaar over vloer lopen. HDMI/USB-C tafelaansluiting voor BYOD	Montage beeldscherm	Wall bracket of mobiele/vaste stand	Component	Specificatie	Beeldscherm	1x 65 inch minimaal 1080p (Full HD)	Video- en audiobar	1x geïntegreerde MTR-bar (all-in-one videobar met camera (met autofocus en zoom), microfoons en speakers)	Extra microfoon	1x tafelmicrofoon	Microfoonbevestiging	1x deugdelijke montagebeugel voor vaste bevestiging op het tafelblad	Bedieningspaneel	1x MTR-console (touchpanel) op tafel	Stroomvoorziening	Stroompunt geïntegreerd in vergadertafel	Bekabeling	Vloergoot toepassen indien kabels zichtbaar over vloer lopen.
Component	Specificatie																														
Beeldscherm	1x 55 inch minimaal 1080p (Full HD)																														
Video- en audiobar	1x geïntegreerde MTR-bar (all-in-one videobar met camera (met autofocus en zoom), microfoons en speakers)																														
Bedieningspaneel	1x MTR-console (touchpanel) op tafel																														
Stroomvoorziening	Stroompunt geïntegreerd in vergadertafel																														
Bekabeling	Vloergoot toepassen indien kabels zichtbaar over vloer lopen. HDMI/USB-C tafelaansluiting voor BYOD																														
Montage beeldscherm	Wall bracket of mobiele/vaste stand																														
Component	Specificatie																														
Beeldscherm	1x 65 inch minimaal 1080p (Full HD)																														
Video- en audiobar	1x geïntegreerde MTR-bar (all-in-one videobar met camera (met autofocus en zoom), microfoons en speakers)																														
Extra microfoon	1x tafelmicrofoon																														
Microfoonbevestiging	1x deugdelijke montagebeugel voor vaste bevestiging op het tafelblad																														
Bedieningspaneel	1x MTR-console (touchpanel) op tafel																														
Stroomvoorziening	Stroompunt geïntegreerd in vergadertafel																														
Bekabeling	Vloergoot toepassen indien kabels zichtbaar over vloer lopen.																														

	HDMI/USB-C tafelaansluiting voor BYOD
Montage beeldscherm	Wall bracket of mobiele/vaste stand
Android MS Teams Room Large (L)	
<i>Toepassing: 8 personen</i>	
Component	Specificatie
Beeldscherm	1x 75 inch minimaal 1080p (Full HD)
Video- en audiobar	1x geïntegreerde MTR-bar (all-in-one videobar met camera (met autofocus en zoom), microfoons en speakers)
Extra microfoons	2x tafelmicrofoon
Microfoonbevestigingen	2x deugdelijke montagebeugel voor vaste bevestiging op het tafelblad
Bedieningspaneel	1x MTR-console (touchpanel) op tafel
Stroomvoorziening	Stroompunt geïntegreerd in vergadertafel
Bekabeling	Vloergoot toepassen indien kabels zichtbaar over vloer lopen. HDMI/USB-C tafelaansluiting voor BYOD
Montage beeldscherm	Wall bracket of mobiele/vaste stand
Android MS Teams Room Extra Large (XL)	
<i>Toepassing: vanaf 10 personen</i>	
Component	Specificatie
Beeldscherm	Beeldschermopstelling (single of dual-screen), waarbij alle aanwezigen in de ruimte, ongeacht hun zitpositie, de getoonde content (presentaties, spreadsheets, videobeelden en tekst) comfortabel, scherp en zonder visuele obstructie kunnen zien en lezen. De dimensionering en positionering zijn afgestemd op de zichtlijnen en de diepte van de specifieke ruimte.
Video- en audiosysteem	Video- en audiosysteem (geïntegreerd of modulair) die zorgt voor een volledige dekking van de gehele ruimte. De camera-opstelling brengt elke deelnemer aan de vergadering, ongeacht de zitpositie, in beeld voor de externe gesprekspartner en heeft autofocus en zoom. De microfoonopstelling registreert de stem van iedere spreker in de ruimte op een gelijkwaardige, helder en

		verstaanbaar niveau, zonder omgevingsgeluiden of echo. De luidsprekeropstelling zorgt voor een egale geluidsverdeling, waardoor inkomende audio voor elke aanwezige in de ruimte op een natuurlijk volume verstaanbaar is.	
	Bedieningspaneel	1x MTR-console (touchpanel) geplaatst op een logische en voor de gebruikers eenvoudig bereikbare positie, waarmee de gehele vergaderfunctionaliteit kan worden bediend.	
	Stroomvoorziening en bekabeling	Een volledig veilige, esthetische en struikelvrije integratie van alle benodigde stroom- en datavoorzieningen, inclusief een HDMI-aansluiting voor de verbinding naar het beeldscherm. Alle bekabeling is volledig aan het oog onttrokken (bijvoorbeeld weggewerkt in meubilair, wanden of plafonds). Als overbrugging over de vloer technisch onvermijdelijk is, wordt dit op een vlakke, veilige en representatieve manier opgelost die passend is bij een representatieve gemeentelijke omgeving en voldoet aan de ARBO-veiligheidsnormen.	
	Montage apparatuur	Een veilige en stabiele montageoplossing (zoals een wandbeugel, mobiele stand of vaste stand) die is afgestemd op de bouwkundige eigenschappen van de betreffende ruimte en het gewicht van de apparatuur, zonder afbreuk te doen aan de esthetiek en flexibiliteit van de ruimte.	
5.	De opdrachtnemer stemt per ruimte met de gemeente Barneveld af of het beeldscherm wordt gemonteerd op een wall bracket (muurbeugel) of op een stand (vloerstatief).		

	• Bij muurmontage draagt de opdrachtnemer zorg voor deugdelijke bevestiging. Het draagvermogen van de bracket is afgestemd op het gewicht van het gekozen beeldscherm. • Bij toepassing van een stand is deze stabiel, veilig en verrijdbaar. De uitstraling van de stand is professioneel en passend bij een gemeentelijke omgeving.
6.	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een professionele en esthetisch verantwoorde installatie en oplevering van alle audiovisuele middelen. Dit omvat, maar is niet beperkt tot, het deugdelijk en veilig ophangen, vakkundig installeren en volledig wegwerken van bekabeling en apparatuur conform de geldende normen, voorschriften en de beste praktijken binnen het vakgebied. De oplevering dient te resulteren in een functionele, veilige en visueel nette omgeving. De ruimtes zijn pas opgeleverd na schriftelijk akkoord van de gemeente.
7.	Apparatuur wordt geleverd van één merk en via een in de Europese Unie gevestigde distributeur/importeur. De opdrachtnemer toont dit aan door tijdens de verificatiefase voor de belangrijkste hardwarecomponenten (zoals beeldschermen, camera's en controllers) een schriftelijke verklaring van de fabrikant te delen, waarin wordt bevestigd dat de producten via de officiële Europese distributiekkanalen worden geleverd. Tijdens de looptijd van de overeenkomst blijft deze eis van toepassing op alle nieuw te leveren apparatuur. Op verzoek van de gemeente Barneveld toont de opdrachtnemer binnen uiterlijk tien (10) werkdagen aan dat de betreffende apparatuur via de officiële Europese distributiekkanalen is geleverd.
8.	Vanwege overwegingen ten aanzien van informatieveiligheid, digitale soevereiniteit en het rijksbeleid ten aanzien van hoog-risico leveranciers, worden AV-middelen uitgesloten van levering wanneer deze geheel of grotendeels vervaardigd zijn door fabrikanten die vallen onder de door de Nederlandse Rijksoverheid, de Nationaal Coördinator Terrorismebestrijding en Veiligheid (NCTV) of de Europese Commissie geïdentificeerde hoog-risico leveranciers, dan wel fabrikanten die gevestigd zijn in landen waarvoor door de Nederlandse inlichtingen- en veiligheidsdiensten (AIVD/MIVD) een actieve cyberdreiging of spionagedreiging is vastgesteld ten aanzien van de Nederlandse overheid.
Duurzaamheid	
9.	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheersen en verminderen van de milieueffecten van zijn bedrijfsvoering en de geleverde diensten. Dit omvat minimaal: inzicht brengen in de belangrijkste milieuaspecten (zoals energieverbruik, afvalstromen en CO ₂ -uitstoot), concrete maatregelen aandragen om deze aspecten te beperken, en periodieke evaluatie van de milieuprestaties. De opdrachtnemer legt op verzoek inzicht voor in de wijze waarop deze milieuzorg is geborgd binnen de opdracht.
10.	De geleverde AV-middelen en installatieonderdelen zijn eenvoudig verwisselbaar en geselecteerd op basis van circulariteit en milieuvriendelijkheid. Op eerste verzoek van de gemeente Barneveld toont de opdrachtnemer de opbouw en herkomst van de toegepaste materialen schriftelijk aan door technische productdocumentatie.
11.	Alle geleverde beeldschermen voldoen aan de eisen voor energie-etikettering conform EU-richtlijnen (EU/2017/1369 en EU/2019/2013) en beschikken over een automatische standby-functionaliteit.
12.	Power over Ethernet (PoE) wordt toegepast voor alle apparatuur die dit ondersteunt, om aparte voedingen te vermijden.
13.	De opdrachtnemer levert standaard de te leveren producten aan met optimale instellingen voor energiebeheer (indien van toepassing).
14.	De achtergrondverlichting van beeldschermen bevat geen kwik.
15.	DE AV-componenten functioneren fluisterstil om geluidsoverlast en verstoring van de spraakverstaanbaarheid te voorkomen.

16.	Opdrachtnemer maakt bij de uitvoering van de werkzaamheden enkel gebruik van voertuigen die voldoen aan de volgende minimale milieuklassen: • Voertuigen met een toegestane maximummassa tot en met 3.500 kg voldoen minimaal aan de Euro 5-norm; • Voertuigen met een toegestane maximummassa van meer dan 3.500 kg voldoen minimaal aan de Euro 6-norm.
Bekabeling	
17.	Bekabeling wordt degelijk, uit het zicht en correct afgemonteerd, inclusief duidelijke labeling.
18.	Alle kabels en aansluitpunten zijn gelabeld en sluiten 1-op-1 aan bij de Configuration Management Database (CMDB).
Netwerkinfrastructuur en beveiliging	
19.	De opdrachtnemer levert en configureert alle apparatuur, zodat deze functioneert binnen de door de gemeente Barneveld beschikbaar gestelde netwerkinfrastructuur. De gemeente Barneveld stelt per ruimte de benodigde fysieke netwerkpoorten (RJ45) en het IP-segment (VLAN) beschikbaar.
20.	Alle netwerk-gestuurde apparatuur (waaronder de MTR-consoles, videobars, DSP's en beeldschermen) zijn geschikt voor plaatsing in een specifiek door de gemeente gedefinieerd en beveiligd AV-VLAN. De apparatuur mag niet rechtstreeks communiceren met het interne gemeentelijke datanetwerk, tenzij expliciet geautoriseerd door de ICT-afdeling van de gemeente.
21.	De apparatuur biedt ondersteuning voor zowel dynamische IP-adressering (DHCP) als statische IP-adressering. De apparatuur is compatibel met de gangbare netwerkprotocollen van de gemeente, waaronder IPv4 (en optioneel IPv6), DNS, NTP (voor tijdsynchronisatie) en 802.1X netwerkauthenticatie.
22.	De opdrachtnemer levert uiterlijk vier (4) weken voor de geplande installatiedatum een volledig overzicht (poortmatrix) aan van alle benodigde netwerkpoorten, protocollen en externe IP-adressen/URL's (endpoints) die opengesteld moeten worden in de gemeentelijke firewall voor de correcte werking van de MTR-systemen en eventuele cloud-beheerssoftware.
23.	AV-apparatuur, netwerkswitches, touchpanels, DSP's of MTR-systemen zijn niet voorzien van de fabrieksinstellingen voor wat betreft inloggegevens (zoals standaardwachtwoorden als 'admin', '0000', 'password', etc.). Alle beheerdersaccounts en lokale interfaces worden voorzien van unieke, sterke wachtwoorden. Deze inloggegevens worden na oplevering overgedragen aan de ICT-afdeling van de gemeente Barneveld.
24.	De opdrachtnemer stelt de gemeente Barneveld direct, maar uiterlijk binnen 8 uur na ontdekking, op de hoogte van elk beveiligingsincident, (vermoedelijk) datalek of kwetsbaarheid die betrekking heeft op de aan de gemeente geleverde AV-hardware, software, cloud-beheeromgevingen of ondersteunende diensten. De opdrachtnemer informeert de gemeente proactief over de status van de oplossing, de bijbehorende ICT-oplossingstermijn en de eventuele restrisico's of gevolgen van het incident.
Software, firmware en updates	
25.	Alle geleverde MTR-systemen zijn door Microsoft gecertificeerd. De geleverde hardware blijft compatible tijdens de gehele looptijd van de overeenkomst met de door Microsoft ondersteunde OS-versies. Mocht hardware tijdens de contractduur niet meer compatibel zijn met de vereiste OS-versies, dan vervangt de opdrachtnemer deze kosteloos door compatibele hardware.
26.	Alle door de opdrachtnemer aangeboden diensten, software, firmware en eventuele licenties worden gedurende de contractperiode proactief doorontwikkeld. Nieuwe functionele en technische releases, updates en patches worden door de opdrachtnemer proactief aangeboden en geïmplementeerd zonder additionele kosten voor de gemeente Barneveld.

	Onder deze doorontwikkeling wordt tevens verstaan het uitvoeren van adaptief onderhoud om te blijven voldoen aan wijzigende wet- en regelgeving en veranderende security-standaarden van Microsoft.
27.	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het proactief en tijdig installeren van alle firmware-updates voor alle geleverde AV-componenten, ook alle software-, OS- en beveiligingsupdates voor de MTR-systemen.
28.	De systemen worden door de opdrachtnemer voortdurend beschermd tegen malware, virussen en ongeoorloofde indringing (hacking) middels de meest recente beveiligingsmaatregelen en patches.
29.	Updates worden uitgevoerd buiten de kantoortijden van het gemeentehuis (bij voorkeur 's nachts).
30.	De opdrachtnemer beschikt over en deelt periodiek (minimaal eenmaal per jaar) een actuele ontwikkelagenda (roadmap) van de geplande wijzigingen, nieuwe features, technische vernieuwingen en beveiligingsverbeteringen met een tijdshorizon van minimaal 12 maanden.
Beheer en eigendom	
31.	De opdrachtnemer voert en onderhoudt gedurende de looptijd van de overeenkomst een Configuration Management Database (CMD) met daarin per Microsoft Teams Room ten minste: • Uniek asset-ID van de Teams Room; • Merk, type en serienummer van alle componenten (waaronder maar niet beperkt tot: beeldscherm(en), camera, microfoon(s), luidspreker(s), touchpanel); • Locatie van de Teams Room in het gemeentehuis; • Aanschafdatum, garantiedatum, einde levensduur en einde ondersteuning per component; • Firmware- en softwareversies van de componenten; • Onderhoudshistorie en incident-historie van de Teams Room als geheel en per component; • IP-adres en MAC-adres van alle netwerkverbonden componenten; • Verantwoordelijke leverancier per component. De CMDB is gedurende de gehele contractperiode voor de gemeente Barneveld inzichtelijk en exporteerbaar. Bij einde overeenkomst wordt de CMDB kosteloos in een gangbaar formaat (Excel, CSV, JSON) overgedragen.
32.	Als AV-installaties gebruikmaken van programmeerbare besturingssystemen (bijvoorbeeld Crestron, Extron, QSC, AMX): • De opdrachtnemer levert alle broncodes, project-bestanden en compilatie-instructies aan de gemeente Barneveld; • Op de verstrekking van licenties en eigendomsrechten met betrekking tot deze systemen zijn de eisen over intellectueel eigendom zoals opgenomen in dit PvE van toepassing; • Broncodes worden bij elke wijziging bijgewerkt en aan de gemeente geleverd (uiterlijk binnen tien (10) werkdagen na wijziging). Documentatie is dusdanig van kwaliteit dat een derde AV-integrator het beheer over kan nemen zonder verlies van functionaliteit.
33.	Met betrekking tot intellectueel eigendom geldt het volgende: • Het intellectueel eigendom op maatwerk (waaronder programmering van besturingssystemen, configuratiebestanden, ontwerpen en documentatie die

	specifiek voor de gemeente Barneveld zijn opgesteld) berust bij de gemeente Barneveld. De opdrachtnemer verleent voor onderliggende standaardproducten (bijvoorbeeld fabrikants-firmware) een niet-exclusief, eeuwigdurend en overdraagbaar gebruiksrecht aan de gemeente Barneveld.
34.	De gemeente Barneveld is en blijft de contractant en eigenaar van alle benodigde Microsoft-licenties en de bijbehorende M365-resource-accounts. De opdrachtnemer adviseert de gemeente tijdig over de benodigde aantallen en typen licenties.
35.	De opdrachtnemer configureert de door de gemeente beschikbaar gestelde M365-accounts op de geleverde MTR-apparatuur. De opdrachtnemer registreert de apparaten in het Teams Admin Center (TAC) van de gemeente Barneveld.
36.	Alle data die door de AV-installaties wordt gegenereerd (opnamen, logs, gebruiksdata) is en blijft eigendom van de gemeente Barneveld. De opdrachtnemer verwerkt deze data uitsluitend ten behoeve van dienstverlening aan de gemeente.
Garantie	
37.	Opdrachtnemer verzorgt de afwikkeling van fabrieksgaranties (minimaal 3 jaar). Waar fabrieksgaranties langer lopen dan 3 jaar dan zijn deze garantietermijnen leidend. Wanneer apparatuur of onderdelen daarvan binnen de garantietermijn worden vervangen, gaat voor het vervangen product of onderdeel een nieuwe garantietermijn in van minimaal twaalf (12) maanden of blijft de resterende oorspronkelijke garantietermijn van kracht als deze langer is.
38.	Garantie op installatie (de fysieke montage en ophanging zoals beugel) bedraagt minimaal 1 jaar na oplevering.
39.	Gemonteerde apparatuur zijn gedurende ten minste vijf (5) jaar na oplevering repareerbaar; onderdelen zijn in die periode beschikbaar.
40.	Binnen de garantieperiode wordt al het onderhoud (correctief en preventief) uitgevoerd zonder factuur aan de gemeente.
Onderhoud	
41.	De eerstelijns service en support ten aanzien van de AV-middelen wordt intern uitgevoerd door locatiemedewerkers en bodes van de gemeente Barneveld. Deze interne support richt zich op: - Het oplossen van eenvoudige gebruikersfouten; - Het verhelpen van basale ICT- en netwerkproblemen (zoals herstarten van systemen of controleren van de netwerkverbinding); - Het oplossen van kleine, niet-technische storingen (zoals loszittende kabels). De werkzaamheden van deze eerstelijns support vallen buiten de directe verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer. De opdrachtnemer is pas verantwoordelijk voor correctieve opvolging zodra een melding door de gemeente formeel wordt doorgezet naar de opdrachtnemer. Het toepassen van eerstelijns service en support wordt gedaan conform de door opdrachtnemer verstrekte handleidingen. De garantietermijn blijft hiermee in stand.
42.	Opdrachtnemer stelt een handleiding op voor de uitvoering van 1e lijn correctief onderhoud. De handleiding wordt twee (2) weken voor de geplande oplevering van de eerste installatie digitaal (in pdf-formaat) opgeleverd. Deze handleiding is de basis voor de uitvoering van het 1e lijn correctief onderhoud door de gemeente Barneveld. De opdrachtnemer houdt deze handleiding gedurende de contractperiode actueel bij tussentijdse systeemwijzigingen of updates, zonder dat hiervoor aanvullende kosten in rekening worden gebracht.

	De opgestelde handleiding is de basis voor het verzorgen van een training door de opdrachtnemer. Deze training zal éénmalig plaatsvinden en vindt plaats in overleg met de gemeente, maar uiterlijk binnen twee (2) weken rondom de oplevering/ingebruikname van de installatie. Het uitgangspunt hierbij is dat de medewerkers 80 procent van de voorkomende storingsmeldingen en gebruikersvragen zelfstandig op kunnen lossen. Alle kosten voor de in deze eis genoemde dienstverlening zijn inbegrepen in de door de opdrachtnemer ingeschreven tarieven en worden niet apart in rekening gebracht.
43.	Indien een storing of defect niet door de interne eerstelijns support van de gemeente Barneveld kan worden opgelost, is de opdrachtnemer verantwoordelijk voor de volledige correctieve afhandeling (storingsherstel). • Indien definitief herstel of reparatie van een defect component binnen de garantietermijn niet binnen de in de SLA vastgelegde maximale hersteltijd kan worden uitgevoerd, draagt de opdrachtnemer er zorg voor om tijdig en kosteloos leenapparatuur met gelijkwaardige specificaties en functionaliteiten te installeren en te configureren. • Voor herstel of reparatie buiten de garantietermijn stelt de opdrachtnemer eveneens gelijkwaardige leenapparatuur ter beschikking als de hersteltijd overschreden wordt. De kosten voor de huur en installatie hiervan worden vooraf geoffreerd conform de tarieven in het prijsformulier/SLA. • Deze leenapparatuur blijft operationeel totdat de originele apparatuur definitief is hersteld, teruggeplaatst en door de gemeente is geaccepteerd. De responstijden en definitieve hersteltijden voor correctief onderhoud zijn vastgelegd in de SLA.
44.	Preventief onderhoud heeft als doel het aantal onverwacht optredende storingen te verlagen en de levensduur van de installatie te verlengen. Tevens verhoogt preventief onderhoud de beschikbaarheid van de installatie. Het preventief onderhoud wordt volledig door de opdrachtnemer uitgevoerd en omvat ten minste: • Vervanging van onderdelen; • Het gebruiksafhankelijk onderhoud; • Het uitvoeren van gepland en tussentijdse noodzakelijke software updates en firmware; • Het tijdig vervangen van slijtage onderdelen; • Het controleren van de bevestigingssystemen; • Preventieve maatregelen. De exacte frequentie van het preventief onderhoud, evenals de bijbehoren prestatie-indicatoren (KPI's) en responstijden bij storingen zijn vastgelegd in de SLA.
45.	Opdrachtnemer levert op afroep aanvullende gebruikers- en producttrainingen (aanvullend op de reeds in deze uitvraag genoemde initiële training bij oplevering), bijvoorbeeld maar niet uitsluitend gericht op opfriscursussen bij updates of verdiepende trainingen voor beheerders.
46.	Opdrachtnemer draagt zorg voor de fysieke aanwezigheid van één (1) fysieke Quick Reference Card (QRC) per Microsoft Teams Room voor de basisbediening van de AV-middelen. De QRC is volledig in het Nederlands opgesteld en is uiterlijk op de dag van de feitelijke oplevering van de Teams Room aanwezig. De QRC: • is geschreven vanuit het oogpunt van de gebruikers; • is opgebouwd uit zo veel mogelijk visualisaties en zo weinig mogelijk tekst;

	• bevat het telefoonnummer waar gebruikers voor het stellen van vragen over het gebruik van de audiovisuele middelen naar toe kunnen bellen.
Levering en uitvoering	
47.	Opdrachtnemer hanteert geen drempelbedragen, drempelaantallen of andere toeslagen (zoals bijvoorbeeld voor minimale orderwaarde en verpakkingskosten).
48.	De standaard levertijd voor apparatuur bedraagt maximaal zes (6) weken. Onderdelen of accessoires zijn binnen acht (8) werkdagen leverbaar.
49.	Alle leveringen zijn voorzien van een pakbon waarop minimaal staat vermeld: • Datum levering; • Ordernummer; • Aantal en soort levering; • Naam aanvrager/gebruiker; • Locatie/afdeling waarvoor de levering is bestemd; (Verwachte) datum nalevering in geval van een incomplete levering.
50.	Wanneer bij aflevering blijkt dat de levering incompleet is (bijvoorbeeld missende accessoires), worden de ontbrekende onderdelen binnen twee (2) werkdagen alsnog kosteloos geleverd en gemonteerd. Wanneer sprake is van transportschade aan de apparatuur, zorgt de opdrachtnemer binnen tien (10) werkdagen voor kosteloze vervanging en montage.
51.	Bij afronding van de werkzaamheden stelt de opdrachtnemer een digitaal opleverdocument op (hiervoor mag de opdrachtnemer zijn eigen standaardformat gebruiken, mits deze de status van de installatie en eventuele restpunten helder weergeeft). Voor losse leveringen zonder installatie volstaat een ondertekende pakbon. Op verzoek van de gemeente Barneveld vindt voorafgaand aan de ondertekening een gezamenlijke opleverronde plaats. Tot het moment van ondertekening van het opleverdocument of de pakbon ligt het risico van beschadiging, diefstal of verlies van de goederen bij de opdrachtnemer. Na ondertekening start de overeengekomen garantietermijn
Medewerkers	
52.	Alle medewerkers die een locatie van de gemeente Barneveld betreden zijn in het bezit van een geldig legitimatiebewijs, een document c.q. pas die aantoont dat de betreffende persoon werkzaam is bij de opdrachtnemer.
53.	Alle medewerkers van de opdrachtnemer zijn gekleed in duidelijk herkenbare (logo van de opdrachtnemer) en representatieve werkkleding.
54.	Medewerkers van de opdrachtnemer beheersen zowel mondeling als schriftelijk de Nederlandse taal goed, waarbij 'goed' betekent dat zij effectief kunnen communiceren in gesprekken.
55.	Alle medewerkers van de opdrachtnemer zijn in het bezit van een geldig VCA certificaat (Basisveiligheid VCA). Leidinggevenden beschikken daarnaast over een VCA VOL-certificaat. Deze certificaten worden op verzoek van de gemeente Barneveld gedeeld.
56.	De opdrachtnemer zorgt bij de uitvoering van werkzaamheden voor een juiste inzet van zijn personeel, waaronder de afweging of inzet van een fysiek aanwezige leidinggevende. Voorafgaand aan de uitvoering van de werkzaamheden stemt de opdrachtnemer dit af met de gemeente Barneveld. Daarbij laat de opdrachtnemer weten wie de werkzaamheden uitvoert, wie de leiding op de vloer heeft en wie het vaste aanspreekpunt is voor de gemeente.
Communicatie	

57.	Alle communicatie, documentatie en correspondentie tussen opdrachtnemer en de gemeente Barneveld vindt plaats in het Nederlands.
58.	Opdrachtnemer is op werkdagen minimaal tussen 8:30 en 17:00 telefonisch bereikbaar voor het opvragen van informatie, het stellen van inhoudelijke vragen en het indienen van klachten. Daarbuiten minimaal digitaal (per e-mail, webformulier of anders).
59.	Opdrachtnemer werkt met één vaste contactpersoon (accountmanager) als onderdeel van een toegewijd team voor de gemeente en één vaste vervanger bij afwezigheid van de vaste contactpersoon. De vaste contactpersoon is bereikbaar per email en telefoon ter beantwoording van vragen en met betrekking tot de dienstverlening in het algemeen.
60.	Als het aanspreekpunt van de opdrachtnemer wisselt, wordt dit schriftelijk gecommuniceerd met de gemeente Barneveld. Zo snel mogelijk, uiterlijk binnen één maand, vindt een persoonlijk kennismakingsgesprek plaats met deze vervanger.
61.	Aanvullend zit in het toegewijde team een servicemanager en technisch specialist en diens vervangers.
62.	Alle meldingen, storingen en incidenten komen op één plek binnen bij de opdrachtnemer. De contactgegevens en processen omtrent het verhelpen en terugkoppelen van de statussen worden vastgelegd in de SLA. Een incident wordt pas afgesloten na schriftelijke acceptatie door de Opdrachtgever. Na afsluiting stuurt Opdrachtnemer een e-mailbevestiging. Indien binnen 5 werkdagen na afsluiting blijkt dat het incident onterecht is gesloten, moet heropening mogelijk zijn.
63.	Tussen de gemeente Barneveld en de opdrachtnemer vinden de volgende overleggen plaats: • Jaarlijks overleg: Elk jaar (of vaker als één partij dit noodzakelijk acht) om de samenwerking en dienstverlening te evalueren en nieuwe ontwikkelingen te bespreken. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de verslaglegging van deze overleggen en deelt het verslag uiterlijk vijf (5) werkdagen na het desbetreffende overleg met de contactpersoon van de gemeente Barneveld.
64.	Uiterlijk vijf (5) werkdagen voorafgaand aan het strategische en tactische overleg deelt de opdrachtnemer een managementrapportage met de contactpersoon van de gemeente Barneveld waarin minimaal de volgende informatie is opgenomen: • De actuele status en realisatiecijfers van de vastgestelde KPI's en SLA-afspraken; • Een overzicht van de opgetreden storingen, de gemiddelde hersteltijden en de uitgevoerde preventieve en correctieve onderhoudswerkzaamheden; • Eventuele patronen in het gebruik van specifieke vergaderruimtes of systemen over de rapportageperiode; • Eventuele terugkerende problemen in het gebruik, de bediening of de integratie van de AV-middelen; • Proactieve adviezen en verbetervoorstellen voor de optimalisatie van de dienstverlening en het gebruik van de AV-middelen. Bij tussentijdse uitschieters informeert de opdrachtnemer de gemeente direct schriftelijk, zonder het reguliere overleg af te wachten.
65.	Uiterlijk vijf (5) werkdagen voorafgaand aan het operationele overleg deelt de opdrachtnemer een managementrapportage met de contactpersoon van de gemeente Barneveld waarin minimaal de volgende informatie is opgenomen: • Een actueel overzicht van alle gemelde storingen en incidenten in de afgelopen periode, inclusief de status (open/gesloten), de doorlooptijd tot herstel en de uiteindelijke oplossing; • Een overzicht van de geplande en uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden en/of software-updates;

	- Een overzicht van de technische status van de apparatuur, inclusief (indien van toepassing) firmware-updates, openstaande patches en een signalering van apparatuur die het einde van de levensduur naderen; - De actuele status van de operationele actiepunten uit het voorgaande overleg.
Contractmanagement	
66.	In samenspraak en in overeenstemming met de gemeente Barneveld worden binnen drie (3) maanden na gunning van de overeenkomst de definitieve KPI's en de invulling van de SLA vastgesteld. Als basis hiervoor wordt informatie uit de aanbestedingsdocumenten en de door de opdrachtnemer ingediende inschrijving gebruikt.
67.	Direct na het vaststellen van de KPI's voert de opdrachtnemer een nulmeting uit om het startniveau (0-punt) te bepalen. Op basis van deze meetgegevens stelt de opdrachtnemer concrete doelstellingen en een verbeterplan op per KPI, welke worden goedgekeurd door de gemeente Barneveld.
68.	Tijdens de looptijd van de overeenkomst wordt door middel van een data gestuurde werkwijze de informatie door de opdrachtnemer verzameld om de KPI's te toetsen en bij te sturen.
69.	De verantwoordelijkheid voor de monitoring en verantwoording van de KPI's ligt bij de opdrachtnemer.
70.	Indien de opdrachtnemer de KPI's niet behaald heeft of niet voldoet aan een specifiek onderdeel van deze uitvraag (waaronder het Programma van Eisen), dient de opdrachtnemer binnen twee (2) weken een Plan van Aanpak (PVA) in om het herstel te realiseren. De opdrachtnemer heeft vervolgens vier (4) weken de tijd om het herstel door te voeren. Dit herstel geldt per afwijking. De opdrachtnemer krijgt maximaal twee (2) mogelijkheden per afwijking om het herstel uit te voeren. Indien het herstel niet tijdig of adequaat wordt uitgevoerd, worden de consequenties zoals beschreven in de overeenkomst van toepassing.
71.	Elk jaar wordt de relevantie van de KPI's opnieuw bekeken. Zo nodig wordt een KPI aangepast, komen er nieuwe KPI's bij of vallen er KPI's af