

de Rechtspraak

Specificatie van de Prestatie AV Hardware hybride vergaderen

Ten behoeve van de Europese Openbare aanbesteding

Levering AV-hardware en toebehoren voor hybride vergaderzalen

Bijlage 09 - IVO Rechtspraak V1.2

TenderNed kenmerk: TN615097

HOOFDSTUK 1 INLEIDING 4

1.1 TOELICHTING OP INDELING PRESTATIE AV HARDWARE HYBRIDE VERGADEREN 2026 4

HOOFDSTUK 2 ALGEMENE KADERS, UITGANGSPUNTEN EN DOELSTELLINGEN 5

2.1 ALGEMENE KADERS MET BETREKKING TOT AV-HARDWARE HYBRIDE VERGADEREN. 5
2.1.1 Kader 1: IVO-Product Catalogus (Installed Base) *5*
2.1.2 Kader 2: Beveiligingskaders *5*
2.1.3 Kader 3: Aansluitvoorwaarden *5*
2.2 ALGEMENE UITGANGSPUNTEN MET BETREKKING TOT AV-HARDWARE HYBRIDE VERGADEREN 5
2.2.1 Uitgangspunt 1 – Standaardisatie *5*
2.2.2 Uitgangspunt 2 – Connect & Play *5*
2.2.3 Uitgangspunt 3 – Modulair en software based *6*
2.2.4 Uitgangspunt 4 – Compacte installatie *6*
2.2.5 Uitgangspunt 5 – Hybride en interoperabel *6*
2.2.6 Uitgangspunt 6 – TCP/IP *6*
2.2.7 Uitgangspunt 7 – Centrale beheeromgeving *6*
2.2.8 Uitgangspunt 8 – Draadloos *6*
2.2.9 Uitgangspunt 9 – Inkopen met impact *6*
2.3 ALGEMENE DOELSTELLINGEN AV-PRODUCTEN VOOR DE DIENST HYBRIDE VERGADEREN 7

HOOFDSTUK 3 EISEN EN WENSEN MET BETREKKING TOT HET BESTELPROCES 7

3.1 INLEIDING 7
3.2 NADERE OFFERTEAANVRAAG 8
3.3 NADERE OFFERTE 9
3.4 NADERE OVEREENKOMST 10

HOOFDSTUK 4 EISEN EN WENSEN MET BETREKKING TOT DIENSTVERLENING 11

4.1 INLEIDING 11
4.2 SERVICE DESK 11
4.3 PRODUCTCATALOGUS/INSTALLED BASE 12
4.4 LEVERINGEN 13
4.5 ACCEPTATIE 14
4.6 FACTURATIE 15
4.7 RAPPORTAGE 16
4.8 OVERIGE DIENSTEN 17
4.9 GOVERNANCE 17
4.10 INCIDENTEN 19
4.11 GARANTIEAFHANDELING 20
4.12 SERVICE HERSTELMAATREGELEN 21
4.12.1 Escalatie *21*
4.12.2 Evaluatie en verbeterplan *22*
4.12.3 Sancties *22*
4.12.4 Audits *23*
4.13 DOSSIER AFSPRAKEN EN PROCEDURES (DAP) 23

HOOFDSTUK 5 EISEN EN WENSEN MET BETREKKING TOT DE ALGEMENE DIENSTEVERLENING 24

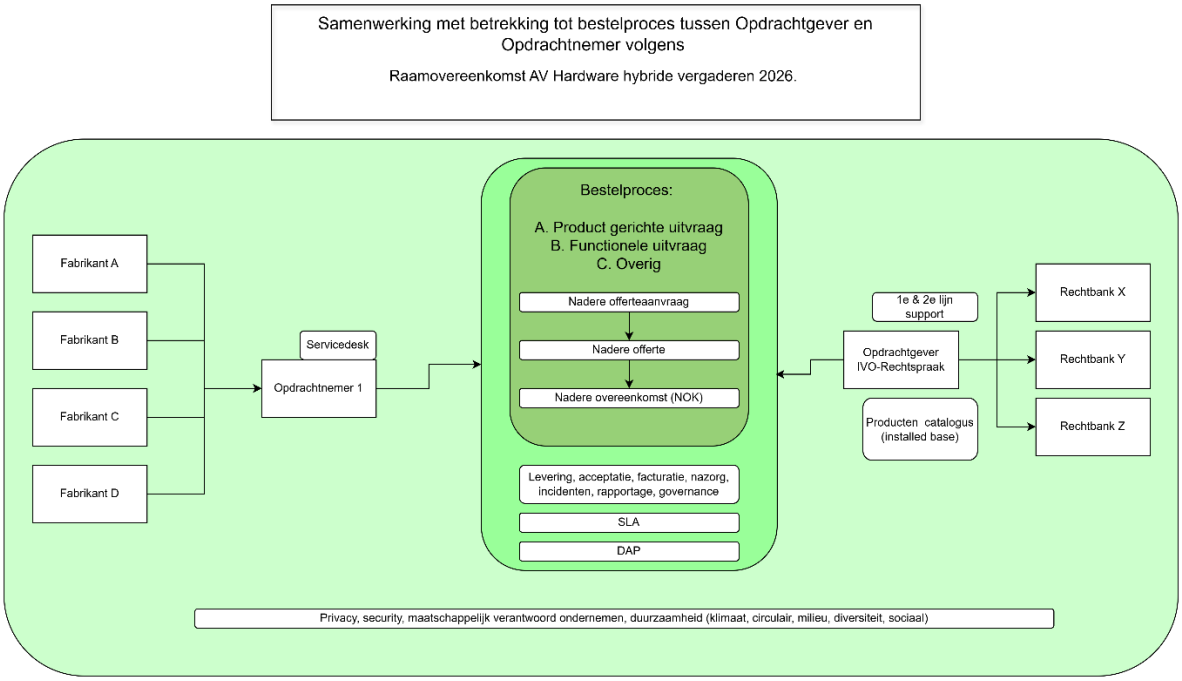
5.1 VEILIGHEID 24
5.2 DUURZAAMHEID 25
5.3 KLIMAAT 26

5.4 CIRCULAIR 28
5.5 MILIEU 28
5.6 KETENVERANTWOORDELIJKHEID 29
5.7 DIVERSITEIT & INCLUSIE 29
HOOFDSTUK 6 AANVANG EN EINDE RAAMOVEREENKOMST 30
6.1 AANVANG RAAMOVEREENKOMST 30
6.2 EINDE RAAMOVEREENKOMST 30

Hoofdstuk 1 Inleiding

1.1 Toelichting op indeling prestatie AV hardware hybride vergaderen 2026

In deze Bijlage zijn de specificaties, waaronder uitgangspunten, randvoorwaarden, eisen en wensen, vastgelegd die Opdrachtgever stelt aan de uitvoering van de Opdracht onder de Raamovereenkomst met Opdrachtnemer.



Figuur 1. Schematische weergave samenwerkingsstructuur AV Hardware hybride vergaderen 2026.

Het voorwerp van de Raamovereenkomst (ROK) betreft de verwerving (Koop) van Audiovisuele middelen (AV-producten) en toebehoren ten behoeve van de dienst Hybride vergaderen van IVO Rechtspraak.
De scope (en niet scope) van de Opdracht is vastgelegd in het Beschrijvend Document.

De specificaties zijn vertaald naar eisen (geïdentificeerd als Eis) en, wensen (geïdentificeerd als Wens). Tenzij expliciet anders is vermeld, hebben de specificaties het karakter van een eis.

Met de Eisen wordt de ondergrens voor de benodigde kwaliteit en functionaliteit geborgd. De Opdrachtnemer moet aan al deze Eisen voldoen bij de uitvoering van de Raamovereenkomst. Bij de Inschrijving moet Inschrijver verklaren in te stemmen met en te kunnen voldoen aan alle gestelde Eisen. Het niet instemmen met of het niet kunnen voldoen aan de gestelde Eisen zal leiden tot uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbesteding.

Voor de specificaties die als “Wens” zijn gemarkeerd geldt dat Opdrachtnemer deze kan invullen als “conform” of “niet conform”. Waar bij een wens “C” (conform) door Inschrijver wordt ingevuld moet Opdrachtnemer hieraan bij de uitvoering van de Opdracht voldoen. Waar bij een wens “NC” (niet conform) wordt ingevuld behoeft Opdrachtnemer hier bij de uitvoering van de Opdracht niet aan te voldoen.

Nr.	**Omschrijving**
Eis 1.1.1	De Opdrachtnemer dient aan alle Eisen in deze Bijlage en de Bijlagen waarnaar in deze Bijlage wordt verwezen, vanaf datum inwerkingtreding van de Raamovereenkomst te voldoen. Op schriftelijk verzoek van Opdrachtgever toont Opdrachtnemer binnen de in het verzoek gestelde termijn aan dat er aan de eis wordt voldaan.

Hoofdstuk 2 Algemene kaders, uitgangspunten en doelstellingen

2.1 Algemene kaders met betrekking tot AV-Hardware hybride vergaderen.

De dienstverlening door Opdrachtgever aan haar afnemers (intern, binnen de eigen organisatie of aan andere organisaties binnen de Rechtspraak) heeft de volgende kaders als uitgangspunt. Voor Opdrachtnemer is het van belang hiervan op de hoogte te zijn. Deze algemene kaders zijn altijd van toepassing tenzij Opdrachtgever in de Nadere offerteaanvraag hiervan expliciet afwijkt.

2.1.1 Kader 1: IVO-Product Catalogus (Installed Base)

IVO Rechtspraak maakt gebruik van een IVO-specifieke Productcatalogus (Installed Base), zie Bijlage 11 van het Beschrijvend Document. Deze Productcatalogus bevat voor alle Rechtspraak locaties een lijst met gestandaardiseerde AV-producten ten behoeve van de dienst Hybride vergaderen. Alle AV-producten uit de Productcatalogus dienen door Opdrachtnemer te kunnen worden geleverd. De Productcatalogus is niet een statisch document maar wordt op basis van de behoeften en ontwikkelingen in de markt op gezette tijden aangepast. De in de Productcatalogus opgenomen AV-producten kunnen dus in de loop van het contract gewijzigd en of aangevuld worden. Wanneer een product niet meer leverbaar is, end-of-life raakt of functioneel niet meer passend is, wordt beoordeeld welk opvolgend product of welke oplossing in de standaard moet worden opgenomen.

Het toevoegen van een vervangend of nieuw product aan de Installed base vind plaats door middel van een Nadere offerteaanvraag met een functionele uitvraag. Op deze wijze blijft de Productcatalogus gedurende de looptijd actueel.

2.1.2 Kader 2: Beveiligingskaders

Op het gebied van informatiebeveiliging dienen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer zich te houden aan vastgestelde regels voor de Rijksoverheid welke op basis van actuele ontwikkelingen aan wijzigingen onderhevig zijn.

De Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) is het basisnormenkader voor informatiebeveiliging binnen de Rechtspraak. De BIO is gebaseerd op de NEN-ISO/IEC 27001:2017 en de NEN-ISO/IEC 27002:2017. Op specifieke controls geeft de BIO een nadere invulling in de vorm van overheidsmaatregelen.

2.1.3 Kader 3: Aansluitvoorwaarden

Opdrachtgever hanteert voorwaarden waar AV-producten aan moeten voldoen, om toegepast te mogen worden binnen de ICT-netwerkomgeving van Opdrachtgever. Opdrachtgever kan specifieke aansluitvoorwaarden, waaronder te noemen de IEEE 802.1x norm, stellen waar AV-producten aan moeten voldoen, om toegepast te mogen worden binnen de ICT-netwerkomgeving van Opdrachtgever. Opdrachtgever zal eventuele specifieke aansluitvoorwaarden opnemen in de Nadere offerteaanvraag.

Nr	**Omschrijving**
Eis 2.1.1	Inschrijver is op de hoogte van de kaders en past, in geval van een Nadere offerteaanvraag door Opdrachtgever, deze kaders toe in haar Nadere offerte c.q. uitvoering van de Raamovereenkomst.

2.2 Algemene uitgangspunten met betrekking tot AV-hardware hybride vergaderen

Opdrachtgever werkt met de volgende uitgangspunten:

2.2.1 Uitgangspunt 1 – Standaardisatie

Standaardisatie van de AV-producten binnen de organisatie van Opdrachtgever, levert voor zowel de gebruiker als de beheerorganisatie als de Opdrachtnemer voordelen op. Met name door de functionaliteit (wat kan de gebruiker er mee) en de user interface (hoe bedien ik het) te standaardiseren zal het gebruik vereenvoudigen en de beheerlast geminimaliseerd worden. Standaardisatie leidt tot een lagere Total Cost of Ownership (TCO).

2.2.2 Uitgangspunt 2 – Connect & Play

De AV-producten moeten gebruiksvriendelijk zijn en een zo hoog mogelijk beschikbaarheidspercentage kennen. Gebruikers moeten met zo min mogelijk gebruikershandelingen de AV-producten kunnen gebruiken. Met maar één druk op de knop of beter, zelfs helemaal niet: de AV-producten herkennen het aangesloten (mobiele) device en schakelen automatisch in en weer uit of naar de juiste bron. Hoe minder gebruikershandelingen hoe groter de kans dat het werkt, hoe lager de kans op verstoringen en hoe hoger de beschikbaarheid.

2.2.3 Uitgangspunt 3 – Modulair en software based

De AV-producten zijn modulair en zoveel mogelijk software based. Dit biedt de mogelijkheid om nieuwe of extra functionaliteiten in de toekomst eenvoudig beschikbaar te stellen. Dit is bovendien een duurzame oplossing. Zowel de hardware als de software zijn gebaseerd op open standaarden dan wel de hardware is programmatuur agnostisch. Dit zorgt voor flexibiliteit en voorkomt zoveel mogelijk de situatie van vendor lock-in.

2.2.4 Uitgangspunt 4 – Compacte installatie

De audiovisuele middelen bestaan uit zo min mogelijk verschillende componenten (less = more). Liefst geen bekabeling van de audiovisuele middelen naar de vergadertafel. Liefst los in de ruimte geplaatst, maar niet (altijd) mobiel. Het installatieproces is hiermee veel eenvoudiger, de AV-producten kunnen worden gemonteerd, geconfigureerd en getest en na Levering/Oplevering indien nodig eenvoudig en snel verhuisd worden. Het scheelt in gebouw gebonden voorzieningen als netwerk en voedingsspanning. Defecte AV-producten kunnen simpel worden vervangen voor (tijdelijk) een nieuwe. De tijd dat een AV-middel niet beschikbaar is, is hierdoor zo kort mogelijk.

2.2.5 Uitgangspunt 5 – Hybride en interoperabel

De persoonlijke voorkeuren en agenda's van ambtenaren en medewerkers van ketenpartners en leveranciers zijn in veel gevallen bepalend voor de keuze waar iemand werkt en hoe iemand deelneemt aan een vergadering. Met andere woorden, vergaderingen moeten in beginsel altijd in een combinatie tussen fysiek (2 of meer mensen in dezelfde ruimte) en 1 of meerdere online deelnemer plaats kunnen vinden. Omdat deze vergaderingen zowel binnen de eigen organisatie plaatvinden, maar ook met ketenpartners, burgers en bedrijven is interoperabiliteit tussen de verschillende videovergader- en samenwerkingsplatformen (zoals van Microsoft, Cisco en Google) noodzakelijk.

2.2.6 Uitgangspunt 6 – TCP/IP

AV-producten maken voor transport tussen bron en bestemming gebruik van een reeks netwerkprotocollen verzamelt onder de naam TCP/IP. Door gebruik te maken van de netwerkinfrastructuur kan op gebouw gebonden kosten worden bespaard, is flexibiliteit gegarandeerd en wordt gebruik gemaakt van toekomst vaste technologie. Bovendien kunnen audiovisuele middelen indien door de afnemers gewenst op deze wijze effectief centraal worden beheerd.

2.2.7 Uitgangspunt 7 – Centrale beheeromgeving

Indien mogelijk zijn AV-producten aangesloten op een centraal beheer platform van Opdrachtgever. Het centrale beheer platform biedt Opdrachtgever de mogelijkheid om systemen onder andere op afstand te kunnen beheren. Het platform is een Commercial-of-the-shelf (COTS)-systeem en is geen specifiek maatwerkproduct.

Ook kan dit platform gebruikt worden voor het, waar nodig, updaten en patchen van de firmware- en software van de op het systeem aangesloten AV-producten. Incidenten kunnen proactief door de beheerder worden opgepakt in plaats van reactief op basis van een melding van een gebruiker. De tijd dat een AV-middel niet beschikbaar is kan hiermee worden verkort.

Tenslotte kan het platform gebruikt worden voor management informatie en rapportage zoals het gebruik van de ruimtes en functionaliteiten.

Het centraal beheer platform verhoogt de betrouwbaarheid, veiligheid en inzetbaarheid van de techniek en dat zorgt uiteindelijk voor meer productieve en tevreden gebruikers.

2.2.8 Uitgangspunt 8 – Draadloos

Gebruikers maken in hun privé omgeving veelvuldig gebruik van draadloze connectiviteit (denk aan WiFi, chromecast, Airplay, etc). Waar dat mogelijk is, is primair draadloze connectiviteit met de AV-producten dan ook een logische keuze, op voorwaarde dat het naast veilig ook net zo makkelijk is als het gebruik van bijvoorbeeld Chromecast of Airplay thuis.

Ook gebruikers van buiten het verzorgingsgebied van de Opdrachtgever moeten eenvoudig draadloos kunnen presenteren.

2.2.9 Uitgangspunt 9 – Inkopen met impact

Inkopen met impact zoals vertaald in dit document, is het uitgangspunt op het gebied van duurzaamheid.

Nr	Omschrijving

Eis 2.2.1	Inschrijver is op de hoogte van de gestelde uitgangspunten en past, in geval van een Nadere offerteaanvraag door Opdrachtgever, deze uitgangspunten toe in haar Nadere offerte c.q. uitvoering van de Raamovereenkomst.

2.3 Algemene doelstellingen AV-producten voor de dienst Hybride vergaderen

Voor de Prestatie zijn de volgende algemene doelstellingen gedefinieerd:

- Het gebruik van de AV-producten moet zo simpel mogelijk zijn: lees met zo min mogelijk handelingen te gebruiken zijn.
- De AV-producten zijn bedrijfszeker, van hoge (bouw-)kwaliteit en ze gaan efficiënt met energie om.
- De beheerlast en de Total Cost of Ownership van de AV-producten zijn zo laag mogelijk.
- De AV-producten zijn up-to-date, functioneel passend bij de manier van werken en toekomst vast zodat nieuwe functionaliteiten snel en eenvoudig kunnen worden toegevoegd.

Deze doelstellingen zijn als zodanig nader uitgewerkt in dit Programma van Eisen.

Nr	**Omschrijving**
Eis 2.3.1	Inschrijver is op de hoogte van de gestelde algemene doelstellingen en past, in geval van een Nadere offerteaanvraag door Opdrachtgever, deze doelstellingen toe in haar Nadere offerte.

Hoofdstuk 3 Eisen en wensen met betrekking tot het bestelproces

3.1 Inleiding

De in dit hoofdstuk beschreven specificaties hebben betrekking op het bestelproces; van een Nadere offerteaanvraag voor een product gerichte uitvraag of functionele uitvraag door Opdrachtgever, het aanleveren van Nadere offertes door Opdrachtnemer, de beoordeling van de Nadere offerte door Opdrachtgever tot en met de Nadere overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

Het eindproduct van het bestelproces is een Nadere overeenkomst. Het bestelproces heeft primair betrekking op de levering van AV-producten en/of toebehoren, maar kan ook betrekking hebben op levering van AV-producten waarbij de levering gespreid is in de tijd of betrekking hebben op de inkoop van support op te leveren/geleverde AV-producten.

Opdrachtgever vermeld per Nadere overeenkomst in ieder geval (niet limitatief):

- Het type Nadere offerteaanvraag (productgericht of functioneel),
- Het beoogde resultaat.

<u>Product gerichte uitvraag:</u>

Op basis van een Nadere offerteaanvraag voor een product gerichte uitvraag brengt Opdrachtnemer een Nadere offerte uit voor te leveren AV-producten. Uitsluitend door de Opdrachtgever geaccepteerde AV-producten zoals opgenomen in de Productcatalogus (Installed base) kunnen product gericht worden uitgevraagd middels een Nadere offerteaanvraag. Opdrachtnemer dient kosteloos mee te werken aan de product gerichte uitvraag van Opdrachtgever.

Het is de intentie van Opdrachtgever om het bestelproces zo efficiënt mogelijk in te richten, met zo min mogelijk administratieve lasten. Dit betekent bijvoorbeeld dat bij een Product gerichte offerteaanvraag de vorm van de Nadere overeenkomst zo eenvoudig mogelijk wordt gehouden; bij een Product gerichte uitvraag volstaat een Opdrachtbevestiging op basis van de Nadere offerte.

<u>Functioneel gerichte uitvraag:</u>

Op basis van Nadere offerteaanvraag voor een functioneel gerichte uitvraag brengt Opdrachtnemer een offerte (advies) uit over een mogelijk aan de Product catalogus (Installed base) toe te voegen nieuw product. Opdrachtnemer dient kosteloos mee te werken aan van een functioneel gerichte uitvraag van Opdrachtgever. Een Nadere offerteaanvraag voor een functionele uitvraag kan maar behoeft niet te leiden tot een Opdrachtbevestiging. Functionele uitvragen zijn niet exclusief ter voorbereiding van

bestellingen. Functionele uitvragen kunnen ook betrekking hebben op het gebruik van de bestaande Installed base. Te denken valt bijvoorbeeld aan functionele uitvragen aangaande de wijze waarop licenties ingezet mogen worden.

Overige uitvragen:

Op basis van Nadere offerteaanvraag voor overige uitvragen brengt Opdrachtnemer een offerte (advies) uit voor een product of dienst gerelateerd aan de dienst Hybride vergaderen. Het betreft bijvoorbeeld het tijdelijk inkopen van extra capaciteit ten behoeve van het installeren van AV-hardware in hybride vergaderzalen, het aanschaffen van specifieke support licenties, het inkopen van dienstverlening inzake levering c.p

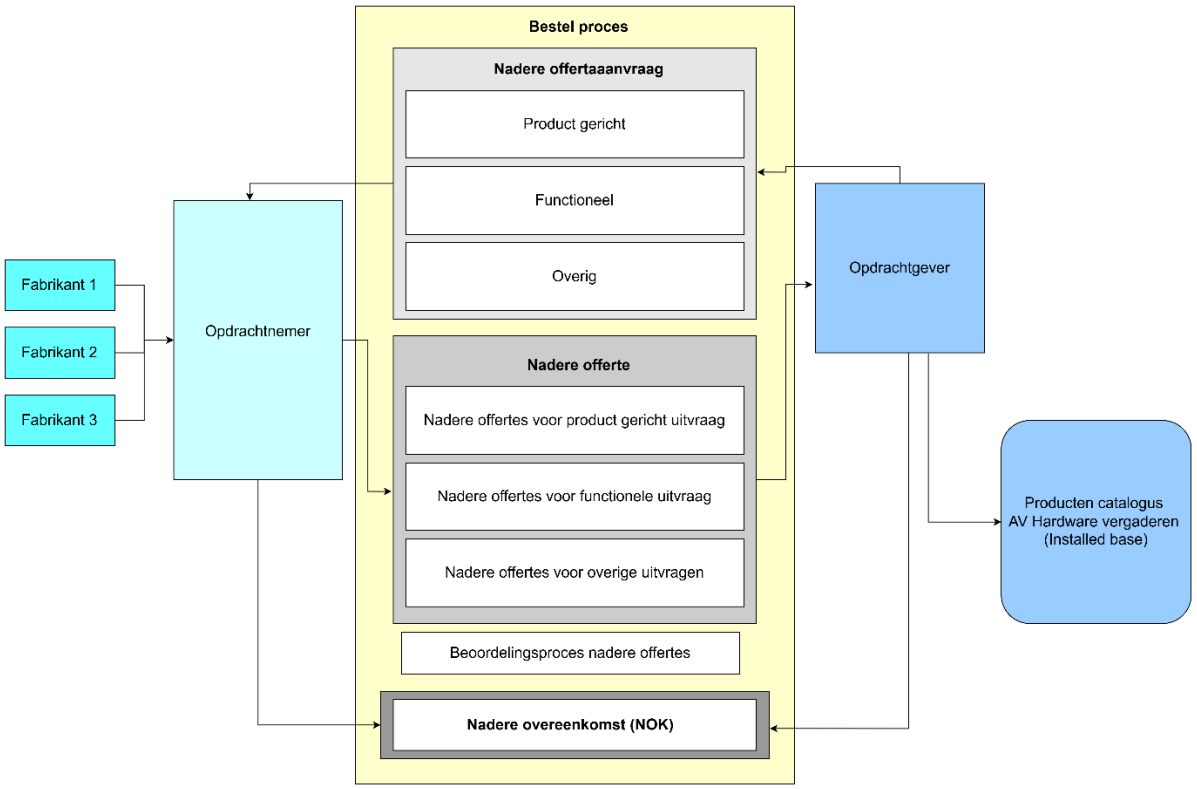


Fig.2: Schematische weergave van bestelproces.

Nadat een Nadere offerteaanvraag is geplaatst door Opdrachtgever stelt de Opdrachtnemer een Nadere offerte op en biedt deze aan Opdrachtgever aan. Vervolgens beoordeelt Opdrachtgever de Nadere offerte en bij akkoordbevinding zal Opdrachtgever de Opdracht bevestigen wat leidt tot een Nadere overeenkomst.

3.2 Nadere offerteaanvraag

De in deze paragraaf gestelde Eisen en Wensen gelden altijd en op elk moment voor alle Nadere offerteaanvragen van Opdrachtgever.

Nr.	**Omschrijving**
Eis 3.2.1	Opdrachtnemer is in staat om op basis van een Nadere offerteaanvraag van Opdrachtgever, AV-producten van diverse fabrikanten te kunnen leveren. In verband met de huidige Productcatalogus (Installed base) behoren daar in ieder geval bij AV-producten van Samsung, Vogel's, Cisco en Shure.
Eis 3.2.1	Uitsluitend door de Opdrachtgever geaccepteerde AV-producten kunnen worden uitgevraagd middels een Nadere offerteaanvraag. Het betreft alle producten die zijn opgenomen in de Productcatalogus (Installed base). Deze dienen besteld te kunnen worden door Opdrachtgever bij Opdrachtnemer en geleverd te kunnen worden door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever. Voor een specificatie van de Productcatalogus (Installed base) zie Bijlage 11.
Eis 3.2.3	Nadere offerteaanvragen hebben geen minimale ordergrootte.

Eis 3.2.4	De wijze van aanleveren van een Nadere offerteaanvraag door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer wordt vastgelegd in het Dossier Afspraken en Procedures (DAP).
Eis 3.2.5	Wanneer de productie van een product end-of-life is, maar door Opdrachtnemer nog uit voorraad geleverd kan worden door Opdrachtnemer dient Opdrachtnemer dit kenbaar te maken aan Opdrachtnemer in de Nadere offerte. De Opdrachtgever maakt op basis van de continuïteit van de dienstverlening vervolgens een keus.
Eis 3.2.6	Daar waar in de Nadere offerteaanvraag aanvullende eisen worden gesteld ten aanzien van de minimale termijn (bijv. jaren of maanden) aan beveiligingsupdates (zie E.2.2.8), geldt dat indien deze termijn bij levering niet meer gegarandeerd kan worden dit tevens kwalificeert als “end of sale”. Opdrachtnemer dient vervolgens een Logische opvolger voor te stellen aan de Opdrachtgever, die voldoet aan minimaal de oorspronkelijke eisen.
Eis 3.2.7	Indien een Nadere offerteaanvraag wordt geplaatst door een niet daartoe geautoriseerde medewerker van de Opdrachtgever, mag deze door Opdrachtnemer niet in behandeling worden genomen. De medewerkers die namens Opdrachtgever een Nadere offerteaanvraag mogen plaatsen worden opgenomen in de DAP.

3.3 Nadere offerte

De in deze paragraaf gestelde Eisen en Wensen gelden altijd en op elk moment voor alle Nadere offerteaanvragen van Opdrachtnemer.

Nr.	**Omschrijving**
Eis 3.3.1	Na ontvangst van een Nadere offerteaanvraag voor een Product gerichte uitvraag zal Opdrachtnemer binnen twee (2) kalender weken kosteloos een Nadere offerte voor de bestelling van de Installed based producten aanleveren. Deze periode van twee weken is inclusief eventuele vragen over de Nadere offerteaanvraag (indien van toepassing). Indien voor een product gerichte uitvraag niet binnen twee kalender weken een Nadere offerte aangeleverd kan worden dan dient de reden hiertoe teruggekoppeld te worden en een indicatie gegeven te worden op welke termijn alsnog een Nadere offerte kan worden aangeleverd voor de product gerichte uitvraag.
Eis 3.3.2	Na ontvangst van een Nadere offerteaanvraag voor een functionele uitvraag of overige uitvragen zal Opdrachtnemer binnen vier (4) kalender weken kosteloos een Nadere offerte aanleveren. Deze periode van vier kalender weken is inclusief eventuele vragen over de Nadere offerteaanvraag (indien van toepassing). Indien voor een functionele uitvraag of overige uitvraag niet binnen vier kalender weken een Nadere offerte opgesteld kan worden dan dient de reden hiertoe teruggekoppeld te worden en een indicatie gegeven te worden op welke termijn alsnog een Nadere offerte aangeleverd kan worden.
Eis 3.3.3	De gestanddoeningstermijn voor Nadere offertes is vast en bedraagt 30 kalenderdagen vanaf moment van verzending van de Nadere offerte.
Eis 3.3.4	Elke uitgebrachte Nadere offerte bevat minimaal: - Inkoopnummer (IVO-Rechtspraak) - Beschrijving van de levering/AV-product/dienst; - Geldigheidsduur van de Nadere offerte; - Levertermijn; - Identificatie van het AV-middel; - Fabrikant-listprijs/MSRP prijs per (individueel/stuksprijs) product - Kortingspercentage(s) per (individueel/stuksprijs) product - Netto inkoopprijs per (individueel/stuksprijs) product (incl. korting); - Totale kosten exclusief BTW;

	- Totale kosten inclusief BTW; - Gehanteerde BTW-Tarief per AV-middel; - Contractduur (Nadere overeenkomst);
Eis 3.3.5	Ieder door Opdrachtnemer opgestelde Nadere offerte vermeldt voor ieder product een levertijd en prijs. Dit geldt voor alle Nadere offertes (Product gerichte uitvraag, Functionele uitvraag en overige uitvragen).
Eis 3.3.6	Opdrachtnemer geeft in de Nadere offerte de volgende informatie weer per AV-product: - Fabrikant-listprijs (MSRP) per stuk (Manufacturers Suggested Retail Price). - Totale vaste korting die wordt toegepast. De Inschrijver hanteert per fabrikant, en indien relevant per productcategorie, een totale vaste korting ten opzichte van de officiële fabrikant-listprijs (MSRP). - Totaal prijs De fabrikant-listprijs (MSRP) dient te zijn gebaseerd op de meest recente en gangbare prijslijst van de betreffende fabrikant (Europees prijsniveau), deze fabrikant-lisprijs (MSRP) dient middels openbare informatie geverifieerd te kunnen worden of een andere gelijkwaardige en verifieerbare bron van de fabrikant (het betreft de prijslijst die geldig was tot ten minste één week voorafgaand aan het uiterste moment van het indienen van een inschrijving). De korting blijft gedurende de looptijd minimaal gelijk en mag uitsluitend worden verhoogd. De marge van de Inschrijver is inbegrepen in de opgegeven korting.
Eis 3.3.7	Alle met de aanschaf van AV-producten gemoeide kosten zijn verwerkt in de prijs van de AV-producten, inclusief verzendkosten.
Eis 3.3.8	Indien Opdrachtnemer op enigerlei wijze geconfronteerd wordt met prijsverlagingen bij zijn toeleveranciers dan wel deze prijsverlagingen door Opdrachtnemer bedongen worden, zal Opdrachtnemer deze prijsverlagingen onverwijld in de prijs aan de Opdrachtgever doorberekenen.
Eis 3.3.9	Indien Opdrachtgever een Nadere offerteaanvraag plaatst voor een AV-product van de Installed base dat end-of-service of end-of-life is dan wordt dit door Opdrachtnemer vermeld op de Nadere offerte.
Eis 3.3.10	Eisen aan de numerieke bedragen vermeld in de Nadere offerte: Vermeld alle geldbedragen in Euro's. Vermeld alle geldbedragen met twee cijfers achter de komma. Vermeld alle geldbedragen exclusief omzetbelasting (BTW).
Eis 3.3.11	De wijze van aanleveren van een Nadere offerte door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever wordt vastgelegd in het Dossier Afspraken en Procedures (DAP).

3.4 Nadere overeenkomst

De in deze paragraaf gestelde Eisen en Wensen gelden altijd en op elk moment voor alle Nadere overeenkomsten tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.

Nr.	**Omschrijving**
Eis 3.4.1	Bij een Functionele uitvraag dient Opdrachtnemer indien redelijkerwijs mogelijk onder voorwaarden zoals opgenomen in de Nadere offerteaanvraag een testmodel te leveren naar aanleiding van de aanbieding van de

	leverancier zodat Opdrachtgever een proof-of-concept test kan uitvoeren. Dit kan zowel betrekking hebben op een nieuw toe te voegen AV-product als ook ter vervanging van een bestaand AV-product in de Installed base.
Eis 3.4.2	De kosten van het voldoen aan alle eisen in deze Bijlage 10 en de Bijlagen waarnaar in deze Bijlage 10 wordt verwezen, zijn inbegrepen in de Tarieven van de AV-producten die onder deze Raamovereenkomst worden afgenomen.
Eis 3.4.3	Opdrachtnemer zal gedurende de duur van de Raamovereenkomst en daaronder geplaatste Nadere Overeenkomsten, blijven beschikken over voldoende en Gekwalificeerd personeel om steeds tijdig en in overeenstemming met de Nadere overeenkomsten de Diensten conform hetgeen in de Nadere overeenkomst is overeengekomen te verrichten.

Hoofdstuk 4 Eisen en wensen met betrekking tot dienstverlening

4.1 Inleiding

Om het bestelproces zoals beschreven in Hoofdstuk 3 soepel te laten verlopen wordt van Inschrijver verwacht dat deze de Opdrachtgever zoveel mogelijk ontzorgt. In dit Hoofdstuk 4 worden de eisen en wensen beschreven die betrekking hebben op de dienstverlening door Inschrijver inzake het bestelproces.

4.2 Service desk

Opdrachtnemer beschikt over een Servicedesk. Opdrachtgever vindt een Servicedesk van Opdrachtnemer van cruciaal belang voor het steeds tijdig na kunnen komen van de eisen door Opdrachtnemer.

Deze servicedesk ziet Opdrachtgever als het centrale loket bij Opdrachtnemer voor:

1. Het afhandelen van alle communicatie inzake Nadere offerteaanvragen, Nadere offertes, Nadere Overeenkomsten, leveringen, incidenten, facturen, wijzigingen en informatieverzoeken.
2. De ingang voor het starten van een escalatieprocedure over Leveringen, facturen, wijzigingen en Nadere offertes.

Nr.	**Omschrijving**
Eis 4.2.1	De Opdrachtnemer richt binnen 10 kalenderdagen na datum start van de Raamovereenkomst een Opdrachtgever specifiek Servicepunt in, in de vorm van een accountmanager en/of een inside sales vertegenwoordiger die beschikbaar is voor alle communicatie met Opdrachtgever inzake de overeengekomen dienstverlening .
Eis 4.2.2	Het Servicepunt is beschikbaar (Eis 4.2.1) op werkdagen van 09:00 h. tot 17:00 h.
Eis 4.2.3	De informatie op het Servicepunt wordt door de Opdrachtnemer beheerd. Alle (informatie)verzoeken die betrekking hebben op leveringen, facturen, opheffingen, wijzigingen, en offertes worden door Opdrachtnemer geregistreerd en bewaard. De bewaartermijn bedraagt tenminste de looptijd van onderhavige Raamovereenkomst. Na afloop van de Raamovereenkomst zijn de afspraken uit paragraaf 6.2 van deze specificatie van toepassing met betrekking tot beëindiging van de Raamovereenkomst.
Eis 4.2.4	Al het contact tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer verloopt via dit Servicepunt, waarbij meerdere communicatievormen (minimaal: telefoon en e-mail) mogelijk zijn. Tevens vinden escalaties bij Nadere offerteaanvragen, Nadere offertes, bestellingen en leveringen plaats via het Servicepunt.
Eis 4.2.5	De Opdrachtnemer ontwikkelt na de gunning, in overleg met de Opdrachtgever, formulieren en templates die gebruikt zullen worden door Opdrachtgever voor Nadere offerteaanvragen, Nadere offertes en Nadere overeenkomsten, wijzigingen en beëindigingen. De bedoelde formulieren en templates kunnen zowel in elektronische als papieren vorm worden ontwikkeld.
Eis 4.2.6	De status van een bestelling dient inzichtelijk te zijn op aanvraag van Opdrachtgever.

Eis 4.2.7	Informatieverzoeken van Opdrachtgever aangaande prijsindicaties dienen kosteloos gegeven te worden door Opdrachtnemer
Eis 4.2.8	Op verzoek ontvangt de Opdrachtgever een overzicht van de MSRP-prijzen zoals Opdrachtnemer deze van zijn toeleveranciers of Fabrikanten heeft ontvangen.
Eis 4.2.9	Alle informatie-uitwisseling met de Opdrachtnemer, zowel schriftelijk als mondeling, vindt plaats in de Nederlandse taal, tenzij Opdrachtgever toestemming verleent om specifieke informatie- uitwisseling in een andere taal te laten plaatsvinden.
Eis 4.2.10	Alleen door de Opdrachtgevers geautoriseerde contactpersonen (dit zijn niet alle individuele gebruikers) dienen gedurende Openingstijden van het Servicepunt telefonisch in contact te kunnen treden.
Eis 4.2.11	Van elk contact met het Servicepunt, dat leidt tot verdere actie van de Opdrachtnemer, meldt de Opdrachtnemer aan het eind het referentienummer van dit contact per e-mail. Ieder contact met het loket, ook als dit niet leidt tot verdere actie, dient geregistreerd te worden.
Eis 4.2.12	In geval van telefonische communicatie is het Servicepunt vanuit Nederland bereikbaar op telefoonnummers tegen nationaal of gratis tarief (geen internationale nummers, geen betaalde servicenummers).
Eis 4.2.13	Online of per e-mail verzonden (informatie)verzoeken of meldingen dienen 7 * 24 uur naar de Opdrachtnemer te kunnen worden verzonden. (Informatie)Verzoeken of meldingen welke door Opdrachtgever online of per e-mail werden verzonden naar het Servicepunt dienen op Werkdagen gedurende openingstijden binnen 4 uur in behandeling te worden genomen, of er dient een terugkoppeling plaats te vinden met een indicatie wanneer het verzoek of melding in behandeling wordt genomen en antwoord kan worden verwacht.
Eis 4.2.14	Via het Servicepunt gestelde vragen dienen binnen twee werkdagen beantwoord te worden, of de Opdrachtnemer geeft binnen twee werkdagen aan wanneer de vraag beantwoord kan worden.

4.3 Productcatalogus/installed base

De Productcatalogus/installed base bevat een lijst met door Opdrachtgever geaccepteerde AV-producten ten behoeve van de dienst Hybride vergaderen. De Productcatalogus/installed base is een dynamische lijst met AV-producten. AV-producten worden uit de Productcatalogus verwijderd vanwege end-of-sale of end-of-life en er worden na een functionele uitvraag ook weer nieuwe producten aan de Productcatalogus toegevoegd.

Nr.	**Omschrijving**
Eis 4.3.1	Af te nemen AV-producten dienen conform het open standaarden-beleid van de Nederlandse overheid te werken met als achterliggende doelen de bevordering van de interoperabiliteit en de vergroting van de leveranciersonafhankelijkheid. De Aanbestedende dienst verwijst hierbij expliciet naar de meest actuele versies van verplichte en aanbevolen open standaarden die op de ‘Lijst open standaarden’ van Forum Standaardisatie staan: www.forumstandaardisatie.nl. Opdrachtnemer dient bij het aanbieden van een AV-product met een alternatieve standaard, aan te tonen dat deze gelijkwaardig is aan de open (verplichte en aanbevolen) standaarden van het Forum Standaardisatie
Eis 4.3.2	Opdrachtnemer zorgt dat te leveren AV-producten geen ongeautoriseerde verbindingen kunnen maken en voldoen aan Zero Trust principes.
Eis 4.3.3	Elektrische producten die niet uitsluitend op accu's of batterijen functioneren, voldoen aan de voor de Prestatie van toepassing zijnde geldende voedingsspanning eisen.

Eis 4.3.4	Opdrachtnemer dient zodra Opdrachtnemer hierover wordt geïnformeerd door de Fabrikant aan Opdrachtgever of en zo ja welke AV-Producten uit de IVO Producten catalogus (Installed base) "end of sales" zijn of gaan worden.
Eis 4.3.5	Opdrachtnemer dient minimaal 15 Werkdagen voor de 1e dag van het eerstvolgende (nieuwe) kalenderjaar schriftelijk aan Opdrachtgever te melden of en zo ja welke Producten uit de IVO-specifieke Productcatalogus (Installed base) "end of sales" zijn of gaan worden.
Eis 4.3.6	Indien een AV-product uit de IVO-specifieke Productcatalogus/installed base niet meer leverbaar is door Opdrachtnemer vanwege “end of sale”, dient Opdrachtnemer dit minimaal twee maanden voorafgaande aan het moment van “end of sale” aan Opdrachtgever te melden en een Logische opvolger voor te stellen aan de Opdrachtgever die voldoet aan minimaal de oorspronkelijke eisen.
Eis 4.3.7	Opdrachtnemer garandeert dat de te leveren AV-producten gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst van onveranderde, goede kwaliteit en functionaliteit zijn en blijven en dat AV-producten in alle opzichten voldoen aan de gebruikelijke eisen van deugdelijkheid, doelmatigheid, taak geschiktheid, afwerking, normen, specificaties, overheidsvoorschriften en milieubepalingen op het moment van levering.
Eis 4.3.8	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever op of voor de eerste dag van een betreffend nieuw kalenderjaar over de nieuwe prijslijst inclusief een markering van gewijzigde prijzen.
Eis 4.3.9	Op verzoek van Opdrachtgever verstrekt Opdrachtnemer 1x per kwartaal een productcatalogus van de Opdrachtnemer. Doel is aanpassingen in producten (veranderingen) te kunnen zien en prijsverloop in de tijd te kunnen volgen.
Eis 4.3.10	De Opdrachtnemer stelt, op verzoek van Opdrachtgever of een Opdrachtgever, binnen 1 maand na het verzoek, de lifecycle roadmap met daarin de ontwikkelingen van AV-producten en Diensten voor minimaal de komende zes maanden beschikbaar mogelijk in combinatie met een geheimhoudingsverklaring tussen Opdrachtgever resp. Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

4.4 Leveringen

Onderstaande eisen hebben betrekking op de levering van AV-producten en toebehoren door Inschrijver aan Opdrachtgever.

Nr.	**Omschrijving**
Eis 4.4.1	De AV-producten zullen door de Opdrachtnemer worden afgeleverd op de door Opdrachtgever te bepalen Locatie. Het Leveren van de AV-producten vindt plaats door geheel Nederland als gevolg van de geografische spreiding van locaties van Opdrachtgever (IVO Rechtspraak) en de afnemers van haar dienstverlening (Gerechten en Hoven). Deelleveringen van Nadere offerteaanvragen/overeenkomsten zijn toegestaan op uitdrukkelijk verzoek of met instemming van de Opdrachtgever. Een levering dient door Opdrachtnemer als geheel op een centrale locatie of door middel van deelleveringen op meerdere locaties geleverd te kunnen worden. Leveringen worden merendeels centraal afgeleverd bij IVO Rechtspraak in Utrecht. Specifieke (grote) leveringen worden op verzoek van Opdrachtgever op locatie afgeleverd, dit wordt vermeld bij het plaatsen van de Nadere offerteaanvraag.
Eis 4.4.2	Opdrachtgever Locaties zijn verspreid over Nederland. De parkeergelegenheid die per Opdrachtgever locatie kan worden geboden is afhankelijk het gevoerde parkeerbeleid. Opdrachtnemer conformeert zich aan het bij de Opdrachtgever gevoerde parkeerbeleid.
Eis 4.4.3	Een levering dient door Opdrachtnemer minimaal 2 werkdagen vooraf aangekondigd te worden. De aankondiging vindt plaats doordat Opdrachtnemer de digitale versie van de pakbon voorafgaand aan de levering naar de opdrachtgever verstuurd. Dit wordt tevens vastgelegd in de DAP.

Eis 4.4.4	Opdrachtnemer zal uitsluitend AV-producten leveren waarvoor een opleveringsdocument (zoals een pakbon) is opgesteld, met daarop tenminste vermeld: -inkooporder nummers, Merk, Type, Serienummers, MAC-adressen (indien van toepassing), leveringsdatum.
Eis 4.4.5	De levering vindt plaats met zo weinig mogelijk afval en dozen. Alle geleverde AV-producten dienen deugdelijk te zijn verpakt. Alle verpakkingen dienen te zijn voorzien van artikelnaam en artikelnummer van Opdrachtnemer of fabrikant.
Eis 4.4.6	Indien Opdrachtgever een gewijzigde levertermijn wenst, in de regel op een latere datum, dan zal Opdrachtnemer binnen redelijke grenzen hieraan meewerken. De nieuwe levertermijn komt in de plaats van de levertermijn zoals vermeld in de Nadere offerteaanvraag.
Eis 4.4.7	Opdrachtnemer levert geen gebruikte/niet-fabrieksnieuwe/refurbished AV-producten, tenzij met Opdrachtgever hierover andere afspraken worden gemaakt.
Eis 4.4.8	De levering van AV-producten omvat op verzoek van de Opdrachtgever een gebruikershandleiding in de Nederlandse of Engelse taal die online beschikbaar wordt gesteld.
Eis 4.4.9	Reclame-uitingen van de Opdrachtnemer op door Opdrachtgever te kopen AV-producten zijn noch fysiek (bijvoorbeeld in de vorm van stickers) noch virtueel/visueel (in de vorm van visualisaties op de presentatie monitoren) toegestaan.
Eis 4.4.10	De levertijd start bij Opdrachtbevestiging. De Opdrachtbevestiging van Opdrachtgever wordt binnen 1 Werkdag bevestigd door Opdrachtnemer.
Eis 4.4.11	De Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever schriftelijk direct op het moment dat duidelijk is geworden dat de levertermijn niet haalbaar is. De Opdrachtnemer vermeldt dan tevens de nieuw verwachte levertermijn. De nieuwe levertermijn komt niet in de plaats van de levertermijn zoals vermeld in de Nadere offerte.
Eis 4.4.12	Bij leveringen op locatie wordt gewerkt conform de huisregels van het betreffende pand. IVO Rechtspraak is op reguliere werkdagen open/beschikbaar van 09:00 tot 16:30 uur. Gerechten en Hoven zijn doorgaans op reguliere werkdagen open/beschikbaar van 8:00 tot 17:00 uur.
Eis 4.4.13	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid aan voor opslag van AV-producten in het kader van een specifieke levering. Dit is kort-of langdurige opslag inclusief verzekering tegen brand, diefstal, waterschade etc. Tijdens de opslag wordt aan de buitenkant van de dozen/verpakkingsmaterialen duidelijk de naam van de Opdrachtgever en het inkoopnummer vermeld, zodat duidelijk is welke pallets deel uitmaken van de betreffende partij goederen. De wens tot opslag wordt door Opdrachtgever aangegeven in de Nadere offerteaanvraag en door Opdrachtnemer gespecificeerd in de Nadere offerte. Opslag en uitlevering (in delen) worden vastgelegd in een Nadere overeenkomst.
Eis 4.4.14	Voorafgaand aan alle leveringen door de Opdrachtnemer - zowel bij IVO Rechtspraak als op locatie (Gerecht, Hof) –wordt altijd de geautoriseerde contactpersoon van Opdrachtgever geïnformeerd.

4.5 Acceptatie

Onderstaande eisen en wensen hebben betrekking op de Acceptatie van de levering van AV-producten en toebehoren door Inschrijver aan Opdrachtgever.

Nr.	**Omschrijving**
Eis 4.5.1	Binnen 14 dagen na aflevering van de AV-producten en Diensten door Opdrachtnemer zal de Opdrachtgever de AV-producten en Diensten accepteren middels een prestatieverklaring. De Opdrachtgever kan in de Nadere overeenkomst deze termijn ophogen tot maximaal 30 dagen. Indien de AV-producten niet geaccepteerd worden

	geeft de Opdrachtgever voorgenoemde prestatieverklaring niet af en maakt binnen de gestelde termijn melding hiervan bij Opdrachtnemer. Na verstrijken van de gestelde termijn worden (af)geleverde AV-producten automatisch geaccepteerd.
Eis 4.5.2	Direct nadat de acceptatietest heeft plaatsgevonden, wordt door de Opdrachtgever een proces-verbaal opgemaakt en ondertekend. Het proces-verbaal wordt binnen tien Werkdagen aan de Opdrachtnemer verstrekt. In dit proces-verbaal dienen eventuele gebreken die de AV-producten vertonen te worden vastgelegd, waarbij door Opdrachtgever wordt aangegeven of deze al dan niet worden geaccepteerd.
Eis 4.5.3	Indien 5% of meer van een partij geleverde AV-producten niet of niet geheel functioneren heeft de Opdrachtgever het recht de geleverde partij in zijn geheel kosteloos te weigeren.

4.6 Facturatie

Onderstaande eisen en wensen hebben betrekking op de Facturatie van geleverde AV-producten (en diensten) door Inschrijver aan Opdrachtgever.

Nr	**Omschrijving**
Eis 4.6.1	Uw factuur moeten aan een aantal wettelijke eisen voor facturen voldoen (link). Op een factuur staat onder meer: • uw btw-identificatienummer (btw-id) • het btw-bedrag • de factuurdatum • het factuurnummer • uw naam en adres • de naam en het adres van uw afnemer • uw KVK-nummer als u in het Handelsregister staat • de leverdatum • welke goederen of diensten u levert • hoeveel goederen u levert of de omvang van de diensten U moet uw facturen opeenvolgend (in een reeks) nummeren. Elk factuurnummer mag maar 1 keer voorkomen. Facturen die niet goed genummerd zijn, moet u herstellen. Uw klant heeft anders geen recht op aftrek van btw.
Eis 4.6.2	In uitzonderlijke situaties waarbij e-facturatie niet opportuun is, ondersteunt de Opdrachtnemer ook de traditionele wijzen van factureren.
Eis 4.6.3	Afzonderlijke bestellingen dienen identificeerbaar te zijn op de factuur.
Eis 4.6.4	De Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat naar Opdrachtgever verstuurde facturen die niet voldoen aan de eisen onbehandeld, en dus zonder betaling, retour worden gestuurd naar de Opdrachtnemer.
Eis 4.6.5	Op verzoek van de Opdrachtgever factureert Opdrachtnemer per geplaatste Nadere offerteaanvraag.
Eis 4.6.6	In de factuur dient per factuurregel een referentie (bijvoorbeeld intern bestelnummer) toegevoegd te kunnen worden aan de hand waarvan de geleverde Prestatie kan worden gecontroleerd.
Eis 4.6.7	In de factuur dient per factuurregel een kostenplaats toegevoegd te kunnen worden voor doorbelasting.

Eis 4.6.8	De Opdrachtnemer stelt voorafgaand aan de eerste factuur eenmalig een pro forma factuur op, waarin alle geëiste factuurgegevens, en alle factureerbare items met bijbehorende beschrijving, inclusief de bijbehorende Tarieven, staan vermeld. Pas na goedkeuring van de pro forma factuur door Opdrachtgever kan de daadwerkelijke facturering van geleverde AV-producten en Diensten van start gaan.
Eis 4.6.9	Wijziging van de factuur, dat wil zeggen toevoeging/weglating van gegevens is slechts toegestaan met toestemming van Opdrachtgever.
Eis 4.6.10	Alle vermelde Tarieven dienen gesteld te zijn exclusief BTW. De door Opdrachtnemer aangeboden Tarieven dienen inclusief overige belastingen en/of heffingen te zijn. De prijzen dienen gesteld te zijn in euro's. Betalingskortingen zijn niet mogelijk.
Eis 4.6.11	In het geval van een levering constitutum possessorium (ofwel levering c.p.) waarbij sprake is van een (tijdelijke) opslag van AV-producten op een Locatie van Opdrachtnemer wordt in de factuur (of in een gewaarmerkte bijlage waarnaar in de factuur wordt verwezen en hier dus onlosmakelijk deel van uitmaakt) van alle AV-producten het AV-middel-, model- en serienummer e.d. vermeld.
Eis 4.6.12	Het bestel- en facturatieproces tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer verloopt via het three way match principe.

4.7 Rapportage

Onderstaande eisen en wensen hebben betrekking op de Rapportages over de geleverde AV-producten (en diensten) door Inschrijver aan Opdrachtgever.

Nr.	**Omschrijving**
Eis 4.7.1	Rapportages worden alleen beschikbaar gesteld aan de daartoe geautoriseerde personen.
Eis 4.7.2	Opdrachtnemer levert in ieder geval een maandelijkse rapportage met de volgende items: **Besteldetails van de bestellingen van de betreffende maand** - Inkooporder nummers, - Leveringsdatum - Merk, - Type, - Serienummers, - MAC-adressen, - Aantallen **Financieel**: - Openstaande betalingen met bestelspecificaties - Afgeronde betalingen met bestelspecificaties - Totaal overzicht - Status RMA (Retourneren met Autorisatie) **Indien van toepassing:** - Nader Overeenkomst Afspraken

	- Status van voorraden
Eis 4.7.3	De Opdrachtnemer stelt de rapportages beschikbaar binnen tien Werkdagen na afloop van de rapportageperiode.
Eis 4.7.4	Rapportages worden per e-mail aangeleverd in een bewerkbaar Excel bestand.
Eis 4.7.5	De Opdrachtnemer bewaart de rapportages en brongegevens gedurende de Raamovereenkomst en tot 1 jaar na afloop van de Raamovereenkomst. Gedurende deze periode dienen de gegevens opvraagbaar te zijn.

4.8 Overige diensten

Onderstaande wensen hebben betrekking overige diensten door Inschrijver aan Opdrachtgever. De beschreven diensten zijn uitzonderingen en zullen slechts incidenteel voorkomen.

Nr	**Omschrijving**
Eis 4.8.1	Indien gevraagd door Opdrachtgever in de Nadere offerteaanvraag, voorziet de Opdrachtnemer AV-producten van een unieke markering t.b.v. assetmanagement met een door de Opdrachtgever aangeleverde ID-sticker of RFID. Daarbij levert Opdrachtnemer een bestand met relevante ID's (serienummer, MAC adres, etc.) om de in gebruik zijnde CDMB te vullen.
Eis 4.8.2	Indien gevraagd door Opdrachtgever in de Nadere offerteaanvraag, verwijdert Opdrachtnemer de geplakte stickers/RFID's van AV-producten.
Eis 4.8.3	In uitzonderlijke situaties kan IVO Rechtspraak met de leverancier overeenkomen dat de DOA-test op een later, vooraf afgesproken moment wordt uitgevoerd dan binnen de garantietermijn is voorzien. Dit kan aan de orde zijn wanneer de levering en de start van het daadwerkelijke project op een later moment plaatsvindt. IVO Rechtspraak zorgt ervoor dat het product veilig bewaard wordt tot het moment van testen.
Wens 4.8.4	Indien gevraagd door Opdrachtgever in de Nadere offerteaanvraag, biedt Opdrachtnemer opslag aan voor AV-producten in het kader van een levering c.p. Dit is kort-of langdurige opslag inclusief verzekering tegen brand, diefstal, waterschade etc. Daarnaast aan de buitenkant van de dozen/verpakkingsmaterialen duidelijk de naam van de Opdrachtgever en het inkoopnummer vermelden, zodat duidelijk is welke pallets deel uitmaken van de betreffende partij goederen.
Wens 4.8.5	Indien de Opdrachtgever dit in de Nadere offerteaanvraag vraagt, biedt de Opdrachtnemer de mogelijkheid om gekwalificeerd personeel van onderaannemer(s) in te zetten voor de installatie van AV-producten in vergaderzalen. De reguliere werkzaamheden worden door de Opdrachtgever zelf uitgevoerd. In uitzonderlijke gevallen, bijvoorbeeld bij grotere projecten of wanneer extra capaciteit nodig is, kan de Opdrachtgever aanvullende inzet van personeel bij de Opdrachtnemer uitvragen. Indien gebruik wordt gemaakt van gekwalificeerd personeel van onderaannemer(s), geldt voor deze werkzaamheden een maximum uurtarief van €100,-. Dit tarief mag niet worden geïndexeerd tijdens de eerste twee jaar van de Raamovereenkomst. Bij eventuele verlenging(en) voor het derde en/of vierde jaar mag er worden geïndexeerd met dien verstande dat de stijging van het uurtarief vanaf deze datum nooit hoger kan zijn dan de verhoging conform de indexatie van de CBS index Cao-lonen per uur (2025=100).

4.9 Governance

In onderstaande paragraaf zijn de verschillende relevante actoren beschreven. De actoren zijn onderverdeeld in rollen. Het is mogelijk dat gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst verschuiving van rollen plaatsvindt.

De voor de Prestatie relevante actoren aan de zijde van IVO Rechtspraak zijn:

Actoren Opdrachtgever	**Omschrijving**

Opdrachtgever	IVO Rechtspraak, namens wie de Aanbesteding wordt uitgevoerd en de Raamovereenkomst wordt gesloten. Tevens Opdrachtgever zoals bedoeld in artikel 1.22 ARBIT-2022.
Management Opdrachtgever	Deze functionaris is verantwoordelijk voor de inzet van mensen en middelen bij de Opdrachtgever en is het 2e escalatiepunt bij de Opdrachtgever. In geval dat Centraal contractmanagement en Opdrachtnemer geen overeenstemming bereiken bij de eerste escalatie, wordt opgeschaald naar het 2e escalatieniveau naar het management van de Opdrachtgever. Contractmanagement wordt vanaf dat moment geïnformeerd en, indien door Opdrachtgever gewenst, bij dit overleg op 2e escalatieniveau betrokken, conform de dan van kracht zijnde DAP van de Opdrachtgever.
Centraal Contractmanagement Opdrachtgever	Deze functionaris voert namens Opdrachtgever het beheer over de Overeenkomst. Toelichting: Contractmanagement is het 1e escalatiepunt voor Opdrachtnemer met betrekking tot de Raamovereenkomst (ROK).
Service delivery manager Opdrachtgever.	De functionaris die zorg draagt voor de vaststelling van de behoefte aan AV-producten en Diensten van de Opdrachtgever en bestellingen initieert namens de Opdrachtgever, wordt aangeduid met de term Service Delivery Manager.
Inkoper Opdrachtgever.	De functionaris die zorg draagt voor de van de mini-competities inzake productgerichte en functioneel gerichte uitvragen voor AV-producten van de Opdrachtgever en bestellingen initieert namens de Opdrachtgever, wordt aangeduid met de term Inkoper.
Inkoop coördinator	De functionaris die operationeel zorg draagt voor de inkoopverzoeken van de AV - producten van aanvraag tot en met de levering op locatie.

De voor de Prestatie relevante actoren aan de Opdrachtnemerszijde zijn:

Actor Opdrachtnemer	**Omschrijving**
Servicedesk	Voor het indienen van Nadere offerteaanvragen, Nadere overeenkomsten, melden van incidenten, etc, vanuit de Opdrachtgever.
Servicemanager & Accountmanager	Dit dient een functionaris te zijn die namens Opdrachtnemer de Raamovereenkomst en daaronder gesloten Nadere Overeenkomsten bestuurt. Deze kan worden ondersteund door een inhoudelijke expert. De servicemanager is het 1e escalatieniveau.
Procuratiehouder	Dit is de functionaris, die verantwoordelijk is voor de gehele dienstverlening van Opdrachtnemer binnen Nederland en volgens het Handelsregister Kamer van Koophandel handelingsbevoegd is. De Procuratiehouder is het 2e escalatieniveau.

Binnen de Overeenkomst worden de onderstaande overleggen onderscheiden voor de Raamovereenkomst.

Soort	**Freq.**	**Opdrachtgever**	**Opdrachtnemer**
Strategisch/tactisch	1x per jaar	Contract manager & Inkoop manager	Service manager & Accountmanager

		& Service delivery manager	
Operationeel	1x per maand (of frequenter indien nodig)	Inkoop coördinator	Account manager

Indien gewenst kan een Opdrachtgever ten aanzien van de NOK afzien van bovengenoemd schema en deze keuze in haar Dossier Afspraken en Procedures (DAP) opnemen.

4.10 Incidenten

Indien de prestatie niet voldoet aan de gestelde eisen is er sprake van een incident. Incidenten kunnen betrekking hebben op het Bestelproces of op de dienstverlening. Voorbeelden van incidenten zijn: Opdrachtnemer levert de Nadere offerte niet of te laat aan, Opdrachtnemer kan AV-producten niet of te laat leveren, producten kunnen niet worden geaccepteerd bij levering vanwege schade of gebreken, het geleverde product vertoont gebreken tijdens gebruik (binnen of buiten garantieperiode).

Nr	**Omschrijving**
Eis 4.10.1	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 van de Opdrachtnemer. Deze informatie betreft onder andere: – het referentienummer van de Opdrachtnemer; – het referentienummer van de Opdrachtgever (indien opgegeven); – het AV-middel waarop het Incident betrekking heeft; – de prioriteit (hoog, midden of laag); – een omschrijving van het Incident; – het tijdstip waarop het Incident is gesignaleerd; – het tijdstip waarop het Incident is opgelost; – de status van het Incident; – de oplossing van het Incident (indien afgesloten); – eventuele work-around; – de contacttijden; – de verwachte oplostijd; – datum/tijdstip aanmelding (door de Opdrachtgever) en acceptatie (door Opdrachtnemer); – datum/tijdstip oplossing (door de Opdrachtnemer) en acceptatie (door de Opdrachtgever).
Eis 4.10.2	Alle Incidenten worden ingedeeld in één van de Incident prioriteiten hoog, midden of laag. De Opdrachtgever bepaalt de prioriteit (hoog) van de meldingen en bevestigt dit nadien op elektronische wijze. Het melden van Incidenten door Opdrachtgever met de prioriteit '**Hoog**' verloopt altijd

	telefonisch. Opdrachtgever krijgt gedurende de Openingstijden van 09.00 h. – 17.00 h. op Werkdagen, binnen 30 seconden een Nederlands sprekende medewerker van Opdrachtnemer aan de lijn.
Eis 4.10.3	Alle Incidenten worden ingedeeld in één van de Incident prioriteiten hoog, midden of laag. De Opdrachtgever bepaalt de prioriteit (midden of laag) van de melding en bevestigt dit nadien op elektronische wijze. Het melden van Incidenten met de prioriteit '**Midden**' en '**Laag**' door Opdrachtgever verloopt of telefonisch, per e-mail of via de Service desk. Een melding ingediend gedurende de Openingstijden van 09:00 h. – 17.00 h. op Werkdagen, is binnen 4 Werkuur door Opdrachtnemer in behandeling genomen resp. heeft Opdrachtnemer teruggekoppeld wanneer antwoord wordt gegeven.
Eis 4.10.4	Opdrachtnemer reageert binnen één (1) werkdag op gemelde incidenten.
Eis 4.10.5	Opdrachtnemer zal gedurende de Openingstijden van 09:00 h. – 17.00 h. op Werkdagen status updates verstrekken per incident.
Eis 4.10.6	Een Incident is pas afgesloten als de oplossing door de Opdrachtgever is geaccepteerd. De Opdrachtgever moet binnen drie Werkdagen na afmelding van het Incident door de Opdrachtnemer aangeven of hij de afmelding accepteert. Indien de Opdrachtgever niet reageert binnen deze termijn, wordt het Incident als afgesloten beschouwd. Indien een Opdrachtgever niet, of niet tijdig heeft gereageerd en/of het Incident is onterecht gesloten, heeft de Opdrachtgever 3 Werkdagen de tijd het betreffende Incident te heropenen.
Eis 4.10.7	Na een telefonische melding van een Incident bij de Opdrachtnemer vangt direct de Oplostijd aan voor de afhandeling van Incidenten.
Eis 4.10.8	Na een melding van een Incident via e-mail of online bij de Opdrachtnemer vangt direct de Oplostijd aan voor de afhandeling van Incidenten.
Eis 4.10.9	De Opdrachtgever ontvangt real time status updates van Incidenten per e-mail.
Eis 4.10.10	De Opdrachtgever kan e-mailadressen doorgeven waarop de real time incidentmeldingen worden ontvangen.

4.11 Garantieafhandeling

Het uitgangspunt is dat alle AV-producten worden aangeschaft met minimaal 1-jaar fabrieksgarantie. Dit wordt aangegeven in de Nadere offerteaanvraag. Indien van het uitgangspunt wordt afgeweken wordt dit aangegeven in de Nadere offerteaanvraag. De garantieafhandeling wordt uitgevoerd door Opdrachtnemer.

Nr.	**Omschrijving**
Eis 4.11.1	Voor garantieafhandeling of -aanspraak op service kunnen nooit additionele kosten doorberekend worden, mits aan de garantievoorwaarden respectievelijk de voorwaarden voor serviceverlening is voldaan.
Eis 4.11.2	De garantietermijn van de fabrikant van het product is van toepassing. De mogelijkheid bestaat deze garantietermijn, in opdracht van Opdrachtgever, uit te breiden, tegen een in de Nadere overeenkomst vastgelegde vergoeding. De garantie geldt bij normaal gebruik door de Opdrachtgever. De bewijslast hiervoor ligt bij de Opdrachtnemer.
Eis 4.11.3	Op alle vervangen AV-producten zijn minimaal alle bepalingen van de originele levering onverminderd van kracht.

Eis 4.11.4	Aangekochte AV-producten bieden een waarborg tegen productiefouten. In geval van een productiefout, zal de Opdrachtnemer alle geleverde AV-producten van de betreffende serie bij alle Opdrachtgevers kosteloos binnen de reguliere levertijd repareren of vervangen door een identiek of gelijkwaardig AV-middel (met minimaal dezelfde functionaliteit en specificaties), waarbij alle bijkomende kosten die verband houden met de reparatie of vervanging, zoals o.a. (intern) transport, in- en uitpakken en DOA-test, gedragen zullen worden door Opdrachtnemer.
Eis 4.11.5	De (fabrieks-) garantie gaat in op de dag van de aflevering.
Eis 4.11.6	Het is mogelijk om, bij aanschaf, de standaard garantieperiode optioneel jaarlijks te verlengen tegen een in de Nadere overeenkomst vastgelegde vergoeding.

4.12 Service herstelmaatregelen

Indien de Prestatie niet voldoet aan de eisen die daaraan in de Raamovereenkomst of Nadere Opdrachten/- Overeenkomsten zijn gesteld, staat Opdrachtgever, naast het gestelde in de ARBIT 2022 met betrekking tot ontbinding van de Raamovereenkomst, een aantal serviceherstelmaatregelen ter beschikking:

- escalatie;
- evaluatie en verbeterplan;
- sanctie;
- audits.

Indien genoemde maatregelen onvoldoende resultaat opleveren is ontbinding van de Raamovereenkomst en/of Nadere overeenkomsten en/of schadevergoeding de uiterste consequentie.

4.12.1 Escalatie

Indien sprake is van een tekortschietende Prestatie treden Partijen met elkaar in overleg om nakoming van de Raamovereenkomst dan wel Nadere overeenkomst zeker te stellen, waarbij in totaal twee escalatieniveaus zijn te doorlopen. De Opdrachtgever tegen wie Opdrachtnemer tekortschiet zal voorafgaand aan dat overleg schriftelijk aan de Opdrachtnemer aangeven op welke punten de Opdrachtnemer tekort is geschoten. De Partijen zijn verplicht om de vertegenwoordigers voor het toepasselijke escalatieniveau binnen vijf Werkdagen ter beschikking te stellen.

Voordat de in de vorige alinea aangegeven escalatie-overleggen plaatsvinden, meldt de Opdrachtgever zich met operationele onderwerpen (o.a. Incidenten) of met betrekking tot logistieke zaken bij de servicedesk van de Opdrachtnemer. Bij onvoldoende resultaat via het initiële loket, kunnen de bij de Opdrachtgever daartoe aangewezen personen escaleren naar de daarvoor door de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever specifiek toegewezen actoren. Hier zijn alle relevante expertises vertegenwoordigd en het geldt als eerste escalatieniveau.

De Opdrachtnemer stelt voor eigen rekening de nodige mensen en middelen ter beschikking om de tekortkoming(en) te verhelpen en herhaling daarvan te voorkomen (indien de Opdrachtgever dat wenst, in het kader van een verbeterplan). Daarnaast rapporteert de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever over de voortgang.

Het tweede escalatieniveau bij de Opdrachtnemer is de functionaris die bevoegd is om extra medewerkers en middelen toe te wijzen en eindverantwoordelijk is voor de totale dienstverlening in Nederland.

Nr	**Omschrijving**
Eis 4.12.1	Indien sprake is van een tekortschietende Prestatie treden Partijen met elkaar in overleg om nakoming van de Raamovereenkomst zeker te stellen, waarbij in totaal 2 escalatieniveaus zijn te doorlopen. Opdrachtgever zal voorafgaand aan dat overleg schriftelijk of via e-mail aan de Opdrachtnemer aangeven op welke punten de Opdrachtnemer tekort is geschoten.
Eis 4.12.2	Het eerste escalatieniveau bij de Opdrachtnemer is het door hem toegewezen accountteam.

Eis 4.12.3	Het tweede escalatieniveau bij de Opdrachtnemer is de functionaris die bevoegd is om extra medewerkers en middelen toe te wijzen en die eindverantwoordelijk is voor de totale dienstverlening in Nederland (Procuratiehouder). De Opdrachtgever c.q. de Opdrachtgever kan bij een escalatie op het tweede niveau vertegenwoordigd worden door het management van de Opdrachtgever (voor wat betreft de Nadere opdracht/overeenkomst(en)) en/of de Opdrachtgever (voor wat betreft de Nadere opdracht/overeenkomst(en)) en/of Raamovereenkomst).
Eis 4.12.4	Bij geschillen tijdens de procedure voor het tot stand komen van Nadere Overeenkomsten dient de Opdrachtnemer de klachtenprocedure van de Opdrachtgever te volgen.

4.12.2 Evaluatie en verbeterplan

Bij een tekortschietende levering van de Prestatie, zoals in geval van overschrijding van de overeengekomen levertijden of beschikbaarheid, is het prioriteit één om de levering van de Prestatie zo snel mogelijk te herstellen. Een belangrijk instrument daarvoor is dat de Opdrachtgever naast de in de vorige paragrafen genoemde escalatiemogelijkheden, de Opdrachtnemer kunnen opdragen - dat parallel aan het herstellen van de levering van de Prestatie - direct gestart wordt met het houden van een evaluatie en het opstellen van een daaruit volgend verbeterplan.

In het geval van een tekortschietende Prestatie heeft de Opdrachtnemer de plicht en de verantwoordelijkheid een evaluatie uit te voeren, indien de Opdrachtgever daartoe een opdracht geeft. De Opdrachtnemer heeft, nadat de Opdrachtgever een daartoe strekkende opdracht heeft gedaan, vijf Werkdagen de tijd om een evaluatie te houden en hierover te rapporteren aan de Opdrachtgever.

De evaluatie start met het achterhalen wat de oorzaak van de tekortschietende Prestatie of de overschrijding is geweest. Op basis van de achterhaalde oorzaak, dient door de Opdrachtnemer een adequaat verbeterplan geformuleerd te worden.

Het verbeterplan dient voorzien te zijn van een planning en ter acceptatie voorgelegd te worden aan de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer dient transparant te zijn over de oorzaak van de tekortkoming. Het verbeterplan moet ervoor zorgen dat herhaling wordt voorkomen. De kosten van de evaluatie en de uitvoering van het verbeterplan komen voor rekening van de Opdrachtnemer.

Nr	**Omschrijving**
Eis 4.12.5	Bij een tekortschietende Prestatie is het zo snel mogelijk herstellen van de Prestatie de eerste prioriteit. De Opdrachtgever kan de Opdrachtnemer opdragen om - parallel aan het herstellen van de tekortkoming - direct te starten met het uitvoeren van een evaluatie van de oorzaak van het tekortschieten en het opstellen van een verbeterplan.
Eis 4.12.6	De Opdrachtnemer heeft 5 Werkdagen na betreffende melding door Opdrachtgever, de tijd om de evaluatie af te ronden en hierover te rapporteren aan de Opdrachtgever. Uit de evaluatie dient duidelijk naar voren te komen waardoor het tekortschieten van de Prestatie is veroorzaakt.
Eis 4.12.7	Na het afronden van de evaluatie heeft de Opdrachtnemer 10 Werkdagen de tijd om een adequaat verbeterplan op te stellen. Het verbeterplan bevat een overzicht van de stappen die genomen gaan worden om herhaling van het tekortschieten in de toekomst te voorkomen.
Eis 4.12.8	Het verbeterplan dient voorzien te zijn van een planning waarin de verbeteringen worden doorgevoerd en dient ter acceptatie te worden voorgelegd aan Opdrachtgever.

4.12.3 Sancties

Indien er sprake is van herhaaldelijk tekortschietende Prestatie door Opdrachtnemer is Opdrachtgever gerechtigd om een sanctie aan Opdrachtnemer op te leggen.

De sanctie bestaat uit het opzeggen van de Raamovereenkomst wegens herhaaldelijk tekortschietende prestatie door Opdrachtnemer. Opdrachtgever zal een nieuwe aanbesteding voorbereiden en is gerechtigd om tussentijds bestellingen

enkelvoudig onderhands aan te besteden zodat de dienstverlening van Opdrachtgever aan haar klanten kan worden gecontinueerd.

Nr	Omschrijving
Eis 4.12.9	De Opdrachtgever heeft het recht om bij herhaaldelijk tekortschietende Prestatie door Opdrachtnemer sancties op te leggen aan Opdrachtnemer.

4.12.4 Audits

Als onderdeel van de escalatieprocedure kan, in bepaalde situaties, een audit uitgevoerd worden.

Nr	Omschrijving
Eis 4.12.10	De Opdrachtgever heeft het recht om door een derde partij een audit uit te laten voeren bij Opdrachtnemer. De kosten voor deze audit zijn voor de Opdrachtgever en Opdrachtgever selecteert een geschikte derde partij om deze audit uit te voeren.

4.13 Dossier Afspraken en Procedures (DAP)

Tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt periodiek overleg plaats. De feitelijke inrichting van deze overlegvormen en de te maken werkafspraken komen tot stand in samenwerking tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer en worden vastgelegd in het DAP..

Nr	Omschrijving
Eis 4.13.1	Direct na inwerkingtreding van de Raamovereenkomst maakt Opdrachtnemer afspraken met Opdrachtgever over de invulling van een Dossier Afspraken en Procedures (DAP), waarin operationele afspraken worden gemaakt die gedurende de inrichting van de dienstverlening en tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst van toepassing zijn. Opdrachtnemer levert de initiële DAP opzet. Dit DAP dient binnen twee maanden na inwerkingtreding van de Raamovereenkomst te zijn vastgesteld.
Eis 4.13.2	In een DAP worden alle benodigde operationele afspraken opgenomen. In het DAP zal in ieder geval de volgende informatie worden opgenomen: – namen en contactgegevens van bij de betreffende Raamovereenkomst betrokken functionarissen; – autorisaties van medewerkers bij de Opdrachtgever (bijvoorbeeld machtigingen om te bestellen, om Incidenten aan te melden, en om contact op te nemen met de administratieve desk); – feitelijke inrichting en frequentie van overleggen; – escalatiekanalen; welke wijze en welke personen – informatie over de wijze van bestellen; – wijze van factureren (adressen, factuurniveaus, coderingen, etc.); – eventuele eisen die gelden ten aanzien van het in te zetten personeel van de Opdrachtnemer; – eventuele additionele afspraken in het kader van informatiebeveiliging; – specifieke leveringseisen zoals afmetingen van pallets, kleur sealing etc.
Eis 4.13.3.	Onderwerpen die in het DAP zijn opgenomen kunnen in geen geval bepalingen in de Raamovereenkomst tenietdoen

Hoofdstuk 5 Eisen en wensen met betrekking tot de algemene diensteverlening

5.1 Veiligheid

Dit hoofdstuk beschrijft het onderwerp veiligheid in relatie tot het leveren van AV-middelen en veiligheid in relatie tot de in gebruik zijnde informatiesystemen zoals bijvoorbeeld de Service desk.

Nr.	Omschrijving
Eis 5.1.1	De Opdrachtgever kan eisen dat medewerkers van of namens Opdrachtnemer een VOG (Verklaring Omtrent Gedrag) van maximaal 1 jaar oud overleggen. Opdrachtnemer verleent hieraan medewerking. De kosten voor de VOG zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
Eis 5.1.2	Bij het betreden van een Locatie dienen medewerkers van of namens de Opdrachtnemer zich altijd te kunnen legitimeren met een wettelijk geldig legitimatiebewijs.
Eis 5.1.3	De Opdrachtgever kan bij het betreden van een Locatie eisen dat legitimatie in combinatie met een kopie VOG plaatsvindt.
Eis 5.1.4	Beveiligingsincidenten met betrekking tot bijvoorbeeld de Service desk worden direct gemeld bij de betreffende contactperso(o)n(en). Deze procedure wordt vermeld in het DAP.
Eis 5.1.5	De BIO – en eventuele opvolgers - is van toepassing (NB: er is een hardheidsbepaling in paragraaf 2.2 opgenomen), zie https://www.bio-overheid.nl/media/1400/70463-rapport-bio-versie-104_digi.pdf Dat betekent dat zowel de ISO 27002 controls als de overheidsmaatregelen van toepassing zijn. BBN2 is het standaardniveau van de ICT omgevingen waarin de apparatuur binnen de scope van deze overeenkomst wordt gebruikt. Overige eisen: - Opdrachtnemer levert periodiek (minimaal 1x per jaar) – en op aanvraag binnen 20 Werkdagen – statement of compliance op (BIO paragraaf 4.4)
Eis 5.1.6	Op initiatief en kosten van een Opdrachtgever kan een attack en penetratietest uitgevoerd worden op het door de Opdrachtnemer ter beschikking gestelde Servicedesk. Opdrachtnemer verleent hieraan medewerking.
Eis 5.1.7	Informatiesystemen (bijvoorbeeld Service desk) betrokken bij de Prestatie moeten zijn ingericht volgens een Professioneel autorisatiemodel.
Eis 5.1.8	Accounts op informatiesystemen (bijvoorbeeld Service desk) betrokken bij de Prestatie beschikken uitsluitend over toegangsrechten gekoppeld aan rollen toegekend via het vigerende Professionele autorisatieproces.
Eis 5.1.9	Opdrachtnemer dient te beschikken over een operationeel geborgde Professionele en veilige inlogprocedures ten aanzien van Informatiesystemen (bijvoorbeeld Service desk) betrokken bij de Prestatie.
Eis 5.1.10	Informatiesystemen (bijvoorbeeld Service desk) betrokken bij de Prestatie beschikken over wachtwoordbeheervoorzieningen die het gebruik van sterke wachtwoorden afdwingen die voldoet aan Professionele richtlijnen.
Eis 5.1.11	Informatiesystemen (bijvoorbeeld Service desk) betrokken bij de Prestatie beschikken over voorzieningen om back-ups te kunnen maken van alle hier op aanwezige informatie en Programmatuur.

Eis 5.1.12	Opdrachtnemer past aantoonbaar operationeel geborgde processen toe voor bescherming tegen malware op informatiesystemen (bijvoorbeeld Service desk) betrokken bij de Prestatie, waarbij ten minste aandacht wordt besteed aan preventie, detectie, communicatie en herstel.
Eis 5.1.13	Opdrachtnemer past een aantoonbaar operationeel geborgd proces toe voor het in ieder geval dagelijks maken van back-ups van alle informatie en programmatuur in gebruik voor de Prestatie.
Eis 5.1.14	Informatiesystemen (bijvoorbeeld Service desk) betrokken bij de Prestatie zijn voorzien in passende en Professionele bescherming van informatie bij uitwisseling in elektronische berichten.
Eis 5.1.15	In de programmatuur die deel uitmaakt van informatiesystemen (bijvoorbeeld Service desk) betrokken bij de Prestatie zijn in ieder geval de maatregelen geïmplementeerd genoemd in het (Centrum informatiebeveiliging en privacybescherming (CIP) document Grip op SSD - Beveiligingseisen voor (web)applicaties.
Eis 5.1.16	Informatiesystemen (bijvoorbeeld Service desk) betrokken bij de Prestatie die informatie uitwisselen via openbare netwerken moeten hiervoor te allen tijde versleutelde protocollen gebruiken waarbij de gehanteerde onderliggende encryptiealgoritmes en instellingen uitsluitend de duiding goed mogen hebben in de meest actuele versie van het NCSC document Richtlijnen voor Transport Layer Security (TLS).
Eis 5.1.17	Informatiesystemen betrokken bij de Prestatie zijn voor beheerdoeleinden niet anders te benaderen dan middels versleutelde protocollen, waarbij de gehanteerde onderliggende encryptiealgoritmes en instellingen uitsluitend de duiding goed mogen hebben in de meest actuele versie van het NCSC document Richtlijnen voor Transport Layer Security (TLS).
Eis 5.1.18	Informatiesystemen (bijvoorbeeld Service desk) betrokken bij de Prestatie zijn aantoonbaar getest op kwetsbaarheden middels gangbare testmethodieken. In het geval van programmatuur omvat de gehanteerde testmethodiek ten minste de OWASP Top-10.
Eis 5.1.19	Alle bekende kwetsbaarheden op informatiesystemen (bijvoorbeeld Service desk) betrokken bij de Prestatie zijn verholpen voordat deze informatiesystemen gebruik worden genomen.
Eis 5.1.20	Opdrachtnemer dient aantoonbaar operationeel geborgde processen te hebben voor het vernietigen van gegevens of programmatuur van Opdrachtgever op apparatuur en alle back-up media van Opdrachtgever, na contractbeëindiging tussen beide partijen.
Eis 5.1.21	Wanneer gegevens van Opdrachtgever zich bevinden op informatiesystemen (bijvoorbeeld Service desk) van Opdrachtnemer, dient bij contractbeëindiging tussen deze beide partijen, de Opdrachtnemer assistentie te leveren bij de overdracht van deze informatie naar de nieuwe Opdrachtnemer of terug naar Opdrachtgever.
Eis 5.1.22	Wanneer gegevens van Opdrachtgever zich bevinden op informatiesystemen (bijvoorbeeld Service desk) van Opdrachtnemer, dient Opdrachtnemer aan te geven waar deze informatiesystemen (bijvoorbeeld Service desk) zich bevinden. Indien deze zich buiten de Europese Economische Ruimte (EER) bevinden, mag dit uitsluitend na toestemming van Opdrachtgever.
Eis 5.1.23	Opdrachtnemer heeft aantoonbaar operationeel geborgde processen voor het periodiek beoordelen van de naleving van technische beleidsregels, normen en andere eisen betreffende beveiliging van informatiesystemen (bijvoorbeeld Service desk) betrokken bij de Prestatie.

5.2 Duurzaamheid

De Eisen in dit hoofdstuk zijn minimum eisen voor duurzaamheid. Het staat het Opdrachtgever vrij om de genoemde Eisen te verzwaren in een Nadere offerteaanvraag.

Nr	**Omschrijving**

Eis 5.2.1	Opdrachtnemer beschikt uiterlijk binnen 12 maanden na de ingangsdatum van de Raamovereenkomst over een EcoVadis-score 'Brons' of een aantoonbaar gelijkwaardige onafhankelijke duurzaamheidsbeoordeling. De beoordeling heeft betrekking op de organisatie van Opdrachtnemer en sluit aan op de bedrijfsprocessen die worden ingezet voor de uitvoering van de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer dient gedurende de resterende looptijd van de Raamovereenkomst aan deze eis te blijven voldoen. **Verificatie:** Opdrachtnemer toont uiterlijk 12 maanden na de ingangsdatum van de Raamovereenkomst aan dat aan deze eis wordt voldaan. Bij EcoVadis gebeurt dit door het beschikbaar stellen van een geldige scorecard via het EcoVadis-platform. Bij een beroep op gelijkwaardigheid dient Opdrachtnemer zelf met objectieve en verifieerbare bewijsstukken aan te tonen dat sprake is van een gelijkwaardig niveau. Opdrachtgever beoordeelt de gelijkwaardigheid.
Wens 5.2.2	Inschrijver zegt toe om gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst een EcoVadis-score 'Zilver' of een aantoonbaar gelijkwaardige onafhankelijke duurzaamheidsbeoordeling te behalen. Bij een beroep op gelijkwaardigheid dient Opdrachtnemer deze zelf aan te tonen met objectieve en verifieerbare bewijsstukken.
Eis 5.2.3	Opdrachtnemer levert enkel Producten van Fabrikanten met een Ecovadis score van 'Gold' of hoger. Dit geldt niet voor Producten uit de productgroep accessoires. Let op: het betreft hier de Ecovadis score van de fabrikant van de te leveren AV-producten.
Eis 5.2.4	De duurzaamheidseisen (en wensen) in dit hoofdstuk zijn niet van toepassing op de productgroep Accessoires.
Eis 5.2.5	In uitzonderlijke gevallen en uitsluitend na schriftelijke toestemming door Opdrachtgever kunnen de duurzaamheidseisen (en wensen) in dit hoofdstuk niet van toepassing worden verklaard, indien deze Eisen en Wensen niet opportuun zijn voor het uitgevraagde Product en/of indien anders onvoldoende marktwerking ontstaat.

5.3 Klimaat

Nr.	**Omschrijving**
Eis 5.3.1	De te leveren AV-Producten voldoen aan de meest recente Energy Star-criteria voor energieprestaties indien deze voor de betreffende productgroep zijn opgesteld. In het geval dat er hergebruikte/refurbished producten worden uitgevraagd en worden aangeboden door Inschrijver, moeten deze voldoen aan de Energy Star criteria die van kracht waren op het moment waarop zij op de markt kwamen. Producten die voldoen aan Energy Star-criteria zijn te vinden op: https://www.energystar.gov/productfinder/
Eis 5.3.2	Indien een BIOS aanwezig is, dient deze compatibel te zijn met de meest recente versie van de UEFI Advanced Configuration and Power Interface (ACPI) Standaard.
Eis 5.3.3	De Opdrachtnemer levert binnen 1 maand na levering van Producten (exclusief accessoires) een levenscyclusanalyse (LCA) op aan Opdrachtgever van het betreffende Product of soortgelijk Product met soortgelijke opbouw. Dit laatste is alleen toegestaan indien er door fabrikant geen LCA beschikbaar is gesteld voor het desbetreffende Product. De Aanbestedende Dienst verwacht dat Fabrikanten en haar distributeurs/partners/resellers nomaliter gebruik maken van door Fabrikanten beschikbaar gestelde LCA's waardoor indirect standaardisatie

	optreedt. Deze LCA's dienen inzichtelijk gemaakt te worden als onderdeel van Bijlage 10 - Standaard Rapportages. Indien Fabrikanten een LCA analyse aanbieden op basis van ISO14040 en ISO14044 standaarden, dient gebruik te worden gemaakt van deze standaard. Aanbestedende Dienst gaat ermee akkoord dat indien LCA's een bandbreedte bevatten in de berekening van de CO2 footprint, de mediaan van deze berekening geldt als resultaat. In de berekening geldt voor Producten een gebruiksfase (lifetime of product) van vier (4) jaar. *Toelichting:* De LCA-resultaten omvatten ten minste de klimaatimpact, ofwel *carbon footprint*, uitgedrukt in CO2-equivalenten, berekend volgens de richtlijnen van het Greenhouse Gas Protocol: 'Product Life Cycle Accounting and Reporting Standard' of soortgelijke richtlijnen die de scope duidelijk afbakenen. Het totaalresultaat is ten minste uitgesplitst in de levenscyclusfasen grondstofwinning, productie, (downstream) transport en gebruik. End-of-life is optioneel; indien end-of-life wel is gekwantificeerd in de LCA dienen de resultaten van end-of-life los te worden getoond. Daarmee geeft de Opdrachtnemer inzicht in de milieukundige hotspots.
Eis 5.3.4	In de toeleveringsketen van de Producten van fabricage tot aflevering bij de Opdrachtgever dient het transport altijd op de meest duurzame wijze plaats te vinden. Opdrachtnemer dient zelf de meest CO2 efficiënte mix van transportmogelijkheden in te zetten tenzij de Opdrachtgever dit uitdrukkelijk anders wenst. *Toelichting*: Verschillende wijze van transport (door de lucht, over water, over de weg of over het spoor) hebben een andere CO2 footprint. Opdrachtnemer realiseert zich dat de wijze van transport impact kan hebben op de levertijden.
Eis 5.3.5	Beeldschermen inclusief Televisies, Monitoren en digital signage displays dienen te voldoen aan het onderstaande minimale Energielabel conform richtlijn EU/2017/1369 en EU/2019/2013 (of een opvolgende richtlijn). Richtlijn EU/1062/2010 is per 01 maart 2021 vervallen, gekoppelde Energie labels worden derhalve niet meer geaccepteerd. • Beeldscherm 32,1"-43": minimaal Energielabel G; • Beeldscherm 43,1"- 55": minimaal Energielabel G; • Beeldscherm 55"- 70": minimaal Energielabel F; • Beeldscherm 70,1"- <98": minimaal Energielabel F; • Beeldscherm ≥98": minimaal Energielabel G; De hoogte van de vermelde energie-efficiency klasse kan herzien worden gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst, dit ter beoordeling aan Opdrachtgever. Aanpassing geschiedt middels Bijlage 5 - Wijzigingsprocedure. Het is toegestaan om in de Nadere Oproep tot Mededinging een hoger Energielabel te eisen dan beschreven in deze eis. Dit geldt ook voor niet vermelde beeldschermdiameters. Opdrachtnemer dient halfjaarlijks op de 1e werkdag in februari én september van het kalenderjaar een voorstel bij Opdrachtgever (CCM IWR) in voor een mogelijke herziening van onderstaande Energielabels, zodat continue de meest energie-efficiënte apparatuur wordt geleverd. Het eindoordeel omtrent een eventuele herziening berust in dit geval bij Opdrachtgever. Voorbeeld: - De Energielabels hebben een bandbreedte van A t/m G, waarbij A het hoogst is en het daarmee het meest energie-efficiënt (en G het laagst). - Indien gesproken wordt over bijv. minimaal energielabel D, betekent dit dat Producten met een energielabel A t/m D geleverd mogen worden en energielabel F en G in een dergelijk geval niet.

	Verificatie: Voor elk geleverd model moeten de inschrijvers het geldige energielabel verstrekken dat is afgegeven overeenkomstig de EU-verordening inzake energie-etikettering (Verordening (EU) 2017/1369).
Eis 5.3.6	Voor voertuigen, (thuis)bezorging en transport welke door Opdrachtnemer en eventueel onderaannemer(s) binnen Nederland worden ingezet ten behoeve van de Prestatie, geldt dat deze vanaf ingangsdatum van de Raamovereenkomst CO2 neutraal zijn.
Wens 5.3.7	Alle voertuigen in de categorieën M1, M2 en N1 die door Opdrachtnemer en eventueel onderaannemer(s) binnen Nederland worden ingezet ten behoeve van de Prestatie, zijn vanaf 24 maanden na ingangsdatum van de Overeenkomst zero-emissievoertuigen, oftewel deze voertuigen hebben geen CO2-uitstoot. Voor voertuigen uit de overige categorieën die door Opdrachtnemer en eventueel onderaannemer(s) binnen Nederland worden ingezet ten behoeve van de Prestatie, geldt dat deze vanaf ingangsdatum van de Overeenkomst CO2 neutraal zijn.

5.4 Circulair

Nr.	**Omschrijving**
Wens 5.4.1	Opdrachtnemer levert duidelijke instructies voor de Opdrachtgever ten aanzien van de beste reparatiemogelijkheden wanneer het product veelvoorkomende defecten vertoont (ongeacht of deze defecten binnen de garantie vallen). Deze instructies dienen overzichtelijk te zijn en in detail uit te leggen welke handelingen de Opdrachtgever kan uitvoeren bij elk van deze defecten.
Wens 5.4.2	Opdrachtnemer dient op verzoek hergebruikte, refurbished, remanufactured of soortgelijke producten aan te kunnen bieden.
Eis 5.4.3	Producten worden geleverd in bulkverpakkingen. Alleen op expliciet verzoek van de Opdrachtgever kan hiervan worden afgeweken.
Wens 5.4.4	Opdrachtnemer dient te allen tijde te voorkomen dat bij Producten additionele componenten worden geleverd waar de Opdrachtgever geen behoefte aan heeft. Mocht dit onverhoeds plaatsvinden dient Opdrachtnemer deze additionele componenten retour te nemen en: • gereed te maken voor hergebruik (al dan niet via refurbishment), tenzij dit technisch niet meer mogelijk is; • indien hergebruik niet mogelijk is, dienen de producten te worden gerecycled, conform de vigerende richtlijn Waste of Electrical and Electronic Equipment (WEEE-richtlijn). Aan de eis voor juiste recycling wordt in elk geval voldaan als: • de producten voor recycling worden aangeboden bij een verwerker die werkt volgens de vigerende norm voor passende verwerking conform de nationale implementatie van de WEEE-richtlijn. Indien gebruik wordt gemaakt van een verwerker in Nederland betekent dit dat de verwerker WEEELabEx/CENELEC gecertificeerd is (Regeling AEEA, artikel 11) en dat de verwerker is ingeschreven in het nationaal WEEE-register; en • de Opdrachtnemer zorgt, conform de WEEE-richtlijn en Regeling AEEA, dat de producten het WEEE-keurmerk bevat; en • de Opdrachtnemer als fabrikant/importeur is ingeschreven in het nationale Nederlandse WEEE-register.

5.5 Milieu

Nr.	Omschrijving
Eis 5.5.1	Opdrachtnemer blijft beschikken over een ISO14001 milieumanagementsysteem waarin ten minste de volgende onderwerpen zijn geregeld: • milieubeleidsuitgangspunten van de organisatie; • concrete maatregelen die de fabriek heeft getroffen of gaat treffen om de milieubelasting van de bedrijfsprocessen die verband houden met de uitvoering van de opdracht te verminderen of te voorkomen, in elk geval ten aanzien van water- en energieverbruik, omgang met schadelijke stoffen, afval, afvalscheiding, aan de opdracht gerelateerd transport en verpakkingsmateriaal; • hoe bovenstaande milieuaspecten van de organisatie worden gemonitord en geherwaardeerd als basis voor continue verbetering met specifieke aandacht voor de in deze criteria opgenomen milieuaspecten; • hoe aandacht wordt besteed aan de bewustwording en de competentie van medewerker(s) en toeleverancier(s) ten aanzien van het omgaan met de voor deze opdracht relevante milieuaspecten; dat naleving van de op de verlangde prestatie(s) geldende milieuwetgeving is geborgd. *Dit criterium is (deels) gebaseerd op criteria uit 'TCO-certified generatie 8'* *Toelichting* Hieraan wordt voldaan middels: • ISO 14001-certificaat of een gelijkwaardig certificaat; verklaring dat de milieuzorg een structureel onderdeel uitmaakt van de dagelijkse bedrijfsvoering, van een onafhankelijke auditor, accountant of (geaccrediteerde) certificatie-instelling met aantoonbare kennis van zaken.

5.6 Ketenverantwoordelijkheid

Nr.	Omschrijving
Eis 5.6.1	Opdrachtnemer verplicht zich om onderstaande gestelde normen te implementeren, voor zover uit die normen een verantwoordelijkheid voor Opdrachtnemer voortvloeit, door in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst de navolgende werkzaamheden te verrichten. • De fundamentele arbeidsnormen, zoals vastgelegd in de conventies van de International Labour Organisation (ILO), inzake afschaffing van dwangarbeid en slavernij (29, 105), afschaffing van kinderarbeid (138, 182), vrijwaring van discriminatie op het werk en in beroep (100, 111), de vrijheid van vakvereniging en recht op collectief onderhandelen (87, 98). • De mensenrechten uit de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens (UVRM) en uitwerkingen daarvan in bindende verdragen, die arbeids- en bedrijfsrelevant zijn. Opdrachtnemer kan (mogelijk) EcoVadis inzetten om aan te tonen dat wordt voldaan aan deze eis. Een registratie in het EcoVadis-platform betekent niet automatisch dat wordt voldaan aan de eis.

5.7 Diversiteit & inclusie

Met het thema diversiteit en inclusie wil Opdrachtgever onder andere invulling geven aan de doelstelling uit het nationaal plan MVI 2021-2025, namelijk "een diverse en inclusieve samenleving en bedrijfsleven waarin iedereen wordt behandeld en beoordeeld op wat ze kunnen en niet op wie ze zijn, van wie ze houden, waar ze vandaan komen of wat ze geloven".

Nr.	Omschrijving
Wens 5.7.1.	Opdrachtnemer ondertekent binnen 3 maanden na ingangsdatum van de overeenkomst het Charter Diversiteit en committeert zich er toe een effectief diversiteitsbeleid te bevorderen. **Wat is een inclusieve organisatie?** Een inclusieve organisatie maakt zo goed mogelijk gebruik van de diverse talenten en vermogens op de arbeidsmarkt. In een inclusieve werkomgeving komen alle (toekomstige) werknemers tot hun recht, ongeacht hun leeftijd, levensfase, functieverblijfsduur, geslacht of herkomst. Alle medewerkers worden gerespecteerd. Verschillen worden gewaardeerd en zelfs gezocht om voor het werk te benutten.

Hoofdstuk 6 Aanvang en Einde Raamovereenkomst

6.1 Aanvang Raamovereenkomst

De Eisen in deze paragraaf hebben betrekking op de aanvang van de Raamovereenkomst.

Nr.	Omschrijving
Eis 6.1.1	Om de onderlinge samenwerking tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever te bevorderen beschikt Opdrachtnemer vanaf de ingangsdatum van de Raamovereenkomst over een bereikbaar en werkbaar contactpunt, overeenkomstig artikel 3.2 van de Raamovereenkomst. Uiterlijk binnen 10 kalenderdagen na de ingangsdatum van de Raamovereenkomst heeft Opdrachtnemer het Opdrachtgever-specifieke Servicepunt ingericht en operationeel, overeenkomstig de eisen uit paragraaf 4.2 van deze bijlage. De verdere inrichting van de achterliggende processen wordt binnen twee maanden na de ingangsdatum afgerond, overeenkomstig eis 6.1.4. Totdat deze inrichting is afgerond, zorgt Opdrachtnemer voor de registratie en bewaring van alle relevante verzoeken, meldingen en overige informatie. Deze informatie wordt, indien nodig, overgenomen in de definitieve systemen. De verdere inrichting van de achterliggende processen mag geen afbreuk doen aan de bereikbaarheid en werking van het Servicepunt.
Eis 6.1.2	Opdrachtnemer heeft voldoende gekwalificeerd personeel beschikbaar voor de inrichting van de dienstverlening. Mocht blijken dat op enig moment meer capaciteit nodig is dan beschikbaar is, dan zet de Opdrachtnemer extra capaciteit in om de planning veilig te stellen. Als hiervoor externe medewerkers worden ingehuurd is dit voor rekening van de Opdrachtnemer.
Eis 6.1.3	Het inrichten van de dienstverlening is voltooid als de nieuwe situatie volledig conform de specificaties operationeel is en door de Opdrachtgever geaccepteerd.
Eis 6.1.4	Het inrichten van de volledige dienstverlening wordt binnen twee maanden afgerond. Uitsluitend na goedkeuring van Opdrachtgever kan deze periode worden verlengd.

6.2 Einde Raamovereenkomst

De Eisen in deze paragraaf hebben betrekking op het beëindigen van de Raamovereenkomst.

Nr	Omschrijving
Eis 6.2.1	Opdrachtnemer committeert zich aan het gecontroleerd en onvoorwaardelijk overdragen van alle relevante gegevens aan de nieuwe opdrachtnemer gedurende de transitie aan het einde van de Raamovereenkomst.

	Relevante gegevens zijn die gegevens die nodig zijn voor de continuïteit van de Prestatie en worden bepaald door de Opdrachtgever.
Eis 6.2.2	De Opdrachtnemer zal alle vertrouwelijke informatie van de Opdrachtgever aan het einde van de Raamovereenkomst c.q. aan het einde van de transitie aan de Opdrachtgever retourneren, zonder daar een kopie van te behouden, tenzij op basis van wet of regelgeving het langer aanhouden van een kopie van de informatie verplicht is gesteld. Als het langer aanhouden van een kopie van vertrouwelijke informatie verplicht is gesteld, dan zal deze informatie worden vernietigd vanaf het moment dat de termijn van het langer aanhouden is verstreken.