



Rapport Marktraadpleging in verband met voorgenomen Europese aanbesteding Audiovisuele middelen

Publicatiedatum: 17 november 2022
Status: definitief

1 Inleiding

Op 1 september 2022 heeft het Inkoop Uitvoering Centrum van het ministerie van Economische Zaken en Klimaat (IUC-EZK een marktraadplegingsdocument gepubliceerd op Tendered.

Met de marktraadpleging wilde IUC-EZK informatie ontvangen ten aanzien van de voorgenomen aanschaf van Audiovisuele middelen en daarbij horende diensten ten behoeve van mogelijk een groot aantal rijksorganisaties.

Het marktraadplegingsdocument is op Tendered gepubliceerd:

<https://www.tendered.nl/aankondigingen/overzicht/270867/details>

2 Samenvatting reacties leveranciers

2.1. Reacties

Van 6 bedrijven is een inhoudelijke reactie gedeeld in de marktraadpleging. Met 4 van deze bedrijven heeft een afstemsessie plaatsgevonden naar aanleiding van de door hen ingediende antwoorden. Samengevat heeft dat de volgende kerninformatie opgeleverd:

2.2. *Standaardiseren op 1 platform*

Een aantal bedrijven adviseert dat alle rijksoverheden standaardiseren naar 1 platform. Veelal wordt MS Teams geadviseerd. Dit omdat:

- Grip op dataveiligheid door gecontroleerd Update & Release management (ook in het kader van ISO27001/27017 dataveiligheid)
- Centraal beheer en support door 1^e lijns is hierdoor efficiënter én overzichtelijker. Kosten voor licenties en gebruikersbeheer worden tevens gereduceerd.
- Standaardisatie zorgt voor hogere gebruiksvriendelijkheid. Dit resulteert in snellere adoptie door gebruikers én snelle opstartfase bij implementatie.

Standaardisatie kan volgens een leverancier tevens worden verkregen door:

1. Leverancier selectie. Werken met een select aantal A-merken conform gestelde doelstellingen t.a.v. functionaliteit, gebruiksvriendelijkheid (interface) en duurzaamheid.
2. Samenwerking tussen verschillende platformen met behoud van dezelfde gebruiksvriendelijkheid is mogelijk met een uniforme look-and-feel (=Interoperabiliteit).
3. Inrichten van een eigen overheidsportaal (per deelnemer) met alle standaarden.

2.3. *Ondersteuningsmogelijkheden bij meerdere vergaderplatforms*

Huidige installed base zijn echter voornamelijk Webex boarden van Cisco. Via USB verbindingen zijn ook Webex of Zoom in te schakelen echter regelmatig wel met verlies aan sommige functionaliteiten. Algehele overgang naar 1 platform is niet reëel in een kort tijdsbestek. Leveranciers raden aan om gezamenlijk een strategie te ontwikkelen waarin het doel is om gefaseerd en gecontroleerd naar één platform te gaan.

Onderdelen binnen deze strategie zijn:

- * Wijze waarop platformen met elkaar kunnen samenwerken. Door middel van koppelingen en "one-touch-join" mogelijkheden kan de gebruiker communiceren tussen de verschillende platformen.
- * Naast de samenwerkingen tussen de platformen is ook de hardware keuze van belang. Afhankelijk van de leverancier is het mogelijk om op dezelfde hardware tussen verschillende platformen te wisselen of deze te ondersteunen op basis van Bring-your-own-Device. Door de snelle ontwikkelingen raden leveranciers aan om de hardware aan te passen op de eerder genoemde strategie en niet andersom.

Het is noodzakelijk dat de leverancier kennis en kunde heeft m.b.t. al de gebruikte platformen.

2.4. Trends

De volgende trends zijn door verschillende leveranciers genoemd:

2.4.1. Hybride werken

Dit vereist techniek om ervoor te zorgen dat ook de deelnemers die NIET fysiek aanwezig zijn in de vergaderruimte, de juiste aandacht en zendtijd krijgen en dat deze deelnemers hun bijdrage zo goed mogelijk kunnen leveren. Daartoe zijn ondersteunende technieken in de AV-apparatuur van groot belang:

1. NoiseBlock AI Onderdrukking van geluiden anders dan de menselijke stem (die geluiden leiden onnodig af. Denk aan airco, toetsenborden, klikkende pennen, etc.)
2. Acoustic Fence: creëert een virtuele muur/ perimeter van waarbuiten geen geluiden worden doorgegeven in de vergadering. Denk aan gesprekken van mensen buiten de vergaderruimte, verkeer, schoonmaakactiviteiten buiten de vergaderruimte, etc etc.
3. Director AI (people framing, speaker tracking, presenter mode) -> brengt deelnemers automatisch optimaal in beeld zonder dat de gebruiker de camera hoeft te bedienen.

2.4.2. Circulariteit.

Circulair omgaan met AV-middelen. Focus op herkomst van producten, opbouw van verpakkingsmaterialen, selectiebeleid leverancier en recycling/hergebruik. Dit is ook te zien in apparatuur die doormiddel van updates door evolueert in plaats van vervanging.

2.4.3. Veiligheid.

Veiligheid van data en gegevens speelt een steeds grotere rol.

2.4.4. AV Beheer oplossingen.

Er ligt steeds meer nadruk op centraal beheer van de AV-oplossingen. Door de mate waarin apparatuur onderhouden dient te worden met updates is het noodzakelijk dit centraal te doen. Alle devices kunnen daarnaast centraal gemonitord worden, zodat leveranciers proactief kunnen anticiperen op risico's maar ook informatie kunnen verstrekken over kosten reducties in energie of benodigde werkplekgrootte.

2.4.5. AV-as-a-Service.

Vergaderfaciliteiten die As-a-Service worden aangeschaft. (bijv. vast maandtarief)

2.4.6. Beheer outsourcen.

Uitbesteden van het beheer van uw AV-apparatuur aan een leverancier zodat opdrachtgever zich kan richten op de eigen rijksoverheids-diensten.

2.4.7. Smart Building Software.

Het in kaart brengen van kostenreducties door gebruik van software én sensoren. Data zoals het interne klimaat, energieverbruik, bezetting en beoordeling kunnen geaggregeerd worden waarbij na analyses de juiste investeringen of kostenreducties uitgevoerd kunnen worden. Daarnaast kan met de juiste factoren een optimale gezondere werkomgeving gerealiseerd worden.

2.4.8. Dominante(re) rol voor MS Teams en Cisco Webex

2.4.9. Verschuiving van AV naar IT – steeds meer gaat over het netwerk

2.4.10. Omdat het kantoor steeds meer een sociale functie krijgt en door het thuiswerken is video een vijfde utiliteit. Dat betekent een hoog percentage van video mogelijkheden in vergader/ ontmoetingsruimtes

2.4.11. Werkplekinrichting moet een seamless ervaring opleveren bij gebruik van video oplossingen

2.5. AV as a service/Cloud

Een aantal leveranciers ziet de volgende ontwikkelingen op het gebied van cloud- en as-a-service diensten:

2.5.1. Hogere bewijslast veilig omgaan met data.

Leveranciers dienen te toetsen dat zij volgens vaste veiligheidsprocessen werken. Dit kan bijv. middels kwaliteitsstandaard ISO27001. Dit resulteert in een gecontroleerde uitrol van veiligheidsupdates en het frequent testen van AV-netwerkverbindingen (bijv. het uitvoeren van PEN-testen).

Randvoorwaarden voor deelnemers: Opnemen van een rol als Security Officer of ICT Specialist binnen uw projectteam bij aanbestedingsprocedure en implementatie. Van de deelnemers wordt verwacht dat zij goed voorbereid zijn op het aanbestedingstraject én implementatie middels een heldere demarcatie van IT-werkzaamheden rondom de implementatie van clouddiensten.

2.5.2. Beheer outsourcen.

Uitbesteden van het beheer van de AV-apparatuur aan een leverancier zodat opdrachtgever zich kan richten op de eigen rijksoverheidsdiensten.

Randvoorwaarden voor deelnemers: Diensten als narrowcasting (digital signage) en ruimtereservering worden van oudsher in eigen beheer gehouden. We zien een ontwikkeling dat dit beheer steeds meer uitbesteed wordt aan een partner. Dit vraagt van de deelnemers een specificatie over welke en hoe informatie gedeeld moet worden en hoe zij de communicatielijnen willen organiseren, met ons in de rol van beheerder.

2.5.3. Narrowcasting

Op het gebied van narrowcasting kan dit zijn: Wanneer wilt u welke informatie tonen? Hoe vaak wilt u deze informatie updaten of herhalen? Kunnen wij deze rol vervullen voor uw communicatie afdeling?

2.5.4. Ruimtereservering

Op het gebied van ruimtereservering kan dit zijn: Vanuit welk systeem worden de ruimten geboekt? Wilt u ook ter plaatse ad hoc ruimten kunnen boeken? Hoe verhoudt ruimtereservering zich met de customer journey (reis van de bezoeker) door uw pand?

2.5.5. Randvoorwaarden oplossingen:

* Cloud-oplossingen worden over het algemeen continu doorontwikkeld. Dit heeft als resultaat dat er randvoorwaarden zijn dat de hardware de mogelijkheid moet hebben om met de veranderingen om te gaan. We gaan van een "Built-to-last" naar een "Built-to-change" cultuur. Het is dus belangrijk om de

juiste keuzes te maken in oplossingen die de mogelijkheid hebben om zich aan te passen aan de bijbehorende cloud-oplossing om een lange en veilige levensduur te garanderen.

* Daarnaast is het bij het combineren van verschillende partijen noodzakelijk een RACI-matrix op te stellen om communicatie en verantwoordelijkheden te stroomlijnen. De demarcatie van de werkzaamheden tussen verantwoordelijkheden moet duidelijk inzichtelijk zijn om een goed voorstel te maken.

2.6. Evenementen

Leveranciers reageren verschillend op de mogelijkheden voor het bieden van AV ondersteuning bij evenementen. Belangrijke zaken zijn volgens een aantal leveranciers:

2.6.1. Interactieve kijkers.

Bij hybride evenementen is het van belang om kijkers/deelnemers voor langere tijd aan uw uitzending te binden. Ons advies is met name de interactiviteit te bevragen.

2.6.2. Keuze voor het juiste streaming platform.

De snelheid van interactie is afhankelijk van het online platform dat u gebruikt. De latency van bijvoorbeeld YouTube is 10 seconden, hierin zijn de mogelijkheden van de verschillende vormen van interactie echter beperkt.

Voor virtuele inbellers via Zoom, Teams of WebEx is vertraging niet van toepassing.

2.6.3. Externe sprekers die online participeren.

Indien er externe sprekers zijn die online participeren (hybride) kunnen deze online sprekers in een VRM (Virtual Meeting Room) worden geplaatst en voorgeschakeld in de uitzending. Zo komen zij op het juiste moment in beeld.

2.6.4. Omgaan met bestaande faciliteiten.

Externe factoren zoals verlichting, opstelling meubilair en bestaande/aanwezige apparatuur hebben een grote invloed op de manier waarop uw evenement overkomt op uw doelgroep.

2.6.5. Aanvullende dienstverlening.

Wij zien het als een essentiële meerwaarde als u de leverancier vrij laat ook aanvullende dienstverlening te omschrijven. Hierbij kunt u denken aan aspecten zoals beschikbare externe locaties (studio's), professionele begeleiding met uw draaiboek, verwelkomen van gasten door een host én aankleding van het decor en content.

2.7. Perceelindeling

Leveranciers opperen verschillende perceelindelingen:

2.7.1. Twee percelen:

1 Evenementen

2 Levering, installatie, onderhoud en beheer

2.7.2. Eén perceel

De meeste leveranciers adviseren 1 perceel voor de gehele scope te hanteren.

2.7.3. Perceel ' kale' levering hardware zonder diensten

Leveranciers zien de volgende risico's bij het evt. hanteren van een perceel met alleen ' kale' levering hardware:

a) Beheer

Deployment en beheren van apparatuur gaat op basis van serienummers,

inkoopcontracten en configuraties. Beide partijen moeten deze informatie met elkaar delen om goede dienstverlening te kunnen bieden.

b) MVO

Verskillende partijen leveren meer vervoersbewegingen op.

c) Service

In het geval van een incident controleert de service leverancier of het apparaat defect is. In deze situatie zal de "Kale" leverende partij de garantieprocedure in werking moeten stellen. Hierbij komt extra communicatie, reisdrevingen en financiële afwikkeling aan de orde. De "winst" op de korte termijn gaat verloren in de kosten van de totale product-life-cycle.

d) Verantwoordelijkheden

De demarcatie, wie is verantwoordelijk voor wat, is hier van belang. Wie wordt aangesproken als een levering niet compleet is? Of niet juist geleverd? Wie voert de regie op het gehele project?

Het heen en weer schuiven met verantwoordelijkheden is dan het gevolg.

Daarnaast staat de strategische samenwerking met fabrikanten dan op losse schroeven.

Kennisdeling en probleem oplossend vermogen gaat met deze optie omlaag.

Planningsvraagstukken als inhuizing en logistieke afstemming, montage plannings zorgen voor extra communicatie aangaande een enkel project.

2.8. *Schaarste personeel*

Leveranciers herkennen het beeld van schaarste aan gekwalificeerd personeel.

Adviezen die hierover zijn gegeven zijn:

a) In de aanbesteding is het van belang dat de partij aan kan tonen dat werkzaamheden uitgevoerd worden door personen met de juiste vaardigheden.

b) Het detacheren van mensen is een mogelijkheid. Vanuit een bepaalde organisatie grootte van inschrijver is dit mogelijk, zonder dat dit de slagkracht van de overige projecten bij dit contract in gevaar brengt.

De inzet van social return of het gezamenlijk programma's hiervoor opzetten.

Dit vergt een samenwerking met het UWV.