



**Toelichting: Toekomstbestendig AV-systeem
gemeente Haarlem t.b.v. de Raadszaal,
Fabriciuskamer, Princenhof Antichambre en
de Refter.**

Kenmerk: ter publicatie

Datum: 12-07-2022

Versie: 1.0

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Begrippenlijst:	3
1 Toelichting document Programma van Eisen:.....	7
2 Toelichting eisen aan de leverende partij.....	8
3 Toelichting eisen Ontwerp en architectuur	9
5 Toelichting eisen Grafische gebruikersinterface (GUI)	12
6 Toelichting eisen Werkwijzen en I/O matrix.....	13
7 Toelichting Eisen per ruimte.....	14
8 Toelichting eisen AV-infrastructuur en netwerk.....	17
9 Toelichting eisen Support, beheer en gebruikersondersteuning.....	18
10 Toelichting eisen Ketenregie (optie)	18
12 Toelichting eisen Einde contract, nieuwe leverancier.....	21
13 Toelichting eisen Projectaanpak	22
14 Toelichting eisen Testen en acceptatie functionaliteit.....	23

Begrippenlijst:

1	Dienstverlening	Het leveren van een dienst of een pakket van diensten door een onderneming aan de gemeente Haarlem.
2	Toekomstbestendig AV-systeem	Het AV-systeem dat nodig is om de gevraagde functionaliteit te kunnen leveren. Het AV-systeem is flexibel en moet eenvoudig tegen lage kosten aangepast kunnen worden aan nieuwe ontwikkelingen gedurende de looptijd van het contract.
3	Hybride vergaderen	Deelnemers kunnen deelnemen aan een vergadering of evenement door fysiek aanwezig te zijn of door op (afstand vanaf een andere locatie) digitaal deel te nemen
4	(Technische) infrastructuur	Een verzameling van voorzieningen die nodig is voor het transport van digitale signalen en is opgebouwd uit een combinatie van transport media, infrastructuur en netwerkcomponenten.
5	(Technisch) beheer	(Technisch) beheer is verantwoordelijk voor het werkend maken en houden van IT-infrastructuur, netwerk en applicaties.
6	(Technische) support	Ondersteuning en uitvoering bij het werkend houden van het AV-systeem om de gevraagde functionaliteit mogelijk te maken.
7	Partner	Een leverancier waarmee de gemeente Haarlem een langdurige strategische samenwerking wil aangaan.
8	System Integrator	Ontwerpt, integreert, realiseert en onderhoudt alle onderdelen van AV-systeem die nodig zijn om de gevraagde functionaliteit te leveren en neemt hierover de totale eindverantwoordelijkheid.
9	POC	Proof of Concept
10	SLA	Service Level Agreement is een overeenkomst tussen de partner en de gemeente Haarlem van een bepaalde dienst waarin voor beide partijen duidelijk wordt gemaakt wat kan worden verwacht van de diensten, hoe de diensten kunnen worden verbeterd en wat de kosten daarvan zijn.
11	Life cycle management	Proactief beheren van de verschillende levenscycli waarin een product/ dienst zich kan bevinden.
12	Koppelvlak	Een interface (connectie tussen systemen) die uitwisseling van gegevens tussen informatiesystemen verzorgt.

13	GUI	Graphical User Interface, set van visuele componenten op de bedieningspanelen die informatie/ keuzes aan gebruikers presenteren en deze kan bedienen en hen in staat stelt om functionaliteit aan te sturen.
14	NotuBiz	Softwarepakket om besluitvorming te stroomlijnen, agenda's en bijbehorende stukken van commissies en raad mee te publiceren op het Bestuurlijk Informatiesysteem (BIS) en te raadplegen via https://gemeentebestuur-haarlem.notubiz.nl
15	Raadsvergadering	Vergadering van de gehele gemeenteraad.
16	Commissievergadering	De commissie bereidt besluiten van de gemeenteraad voor. Elke raadscommissie is gespecialiseerd in een aantal onderwerpen en heeft een eigen takenpakket. Ook spreken zij over onderwerpen die (nog) niet doorgaan voor besluitvorming in de raad.
17	Algemene vergadering	Een algemene vergadering is een vergadering die gehouden wordt in de Raadszaal of de Fabriciuskamer, niet zijnde een Raads- of commissievergadering.
18	Responsetijd	Tijdperiode waarbinnen de partner reageert op een storingsmelding van de gemeente Haarlem.
19	Reparatietijd	Tijdsverloop tussen het melden van storing en het moment waarop de storing daadwerkelijk is opgelost.
20	Program (PGM)	Uitgangssignaal video (dirty feed, video – audio – graphics – en overige toevoegingen)
21	STI	Speech Transmission Index, waarde om spraakverstaanbaarheid te karakteriseren.
22	Optie	In dit document vraagt de gemeente Haarlem een aantal opties uit. U bent verplicht om deze aan te bieden, de gemeente Haarlem hoeft deze opties niet af te nemen.
23	OTAP	Ontwikkel, Test, Acceptatie en Productie omgeving/ systeem.
24	Ketenregie/ Ketenregisseur	U neemt als partner de leiding en het eigenaarschap over het coördineren van beheer, het oplossen van storingen, testen, gereed melden en de administratieve afhandeling van de AV keten zoals benoemd in dit document en de toelichting.

25	Regie op de totstandkoming van koppelingen	U neemt als partner de leiding en het volledige eigenaarschap over het realiseren van de AV-koppeling tussen NotuBiz en het AV-systeem.
26	Regie op de implementatie	U neemt als partner de leiding en het volledige eigenaarschap over het realiseren van het AV-systeem in het stadhuis van de gemeente Haarlem.
27	Events/ evenementen	Georganiseerde activiteit die plaatsvinden in de raadszaal en/of Antichambre en/of de Fabriciuskamer en/of Princenhof en/of de Refter waarbij er bezoekers aanwezig zijn en verschillende AV-componenten toegepast worden.
28	AV-systeem	Componenten, software, hardwaren, bekabeling, bedieningsconsole, netwerk, infrastructuur, integratie, etc. die tezamen zorgdragen voor een werkend geheel.
29	Hybride AV-systeem	Een AV-systeem dat hybride vergaderen ondersteunt.
30	AV-VMC / AV-vergadermanagementsysteem	Vergadermanagementsysteem ten behoeve van raads- en commissievergaderingen
31	AV-control systeem	Alle audiovisuele apparatuur in een ruimte is aangesloten op dit systeem en wordt vanuit de bijbehorende gebruikersinterface aangestuurd.
32	NGFW	Next Generation Firewall
33	HE	Hoogte Eenheid
34	Migratie	Het overzetten van data met als doel dat alle data behouden blijft en dat het nieuwe systeem gebruik kan maken van deze data
35	A-merk	Een merk met een hoge kwaliteit, sterke marktpositie en bovengemiddelde naamsbekendheid
36	VOD	Video on demand
37	Keten partner(s)	Leveranciers die onderdeel uitmaken van de Vergaderketen t.b.v. de Raads- en commissievergadering, algemene vergadering en events.
38	Up-to-date	De losse onderdelen en daarmee het gehele AV-systeem voldoet aan de eisen van de leveranciers en beschikt over de voorgeschreven hardware, software, firmware en patches en de voorgeschreven versies.
39	I/O matrix	Input en output matrix waarin zichtbaar wordt gemaakt wat er gebeurt met een in- en output in de processtappen.

40	Remote monitoring	Het op afstand bewaken van het AV-systeem (keten of individueel per leverancier).
41	IV	Afdeling IV (Informatie Voorziening) binnen Gemeente Haarlem.
42	IP	Internet Protocol
43	GEMMA	Referentiearchitectuur voor Nederlandse gemeenten
44	BIS	Bestuurlijk Informatie Systeem
45	Still	Niet bewegende afbeelding
46	i-PPM	Project Portfolio Management methode (zie toelichting PvE)
47	Eerste lijnssupport	Een eerstelijns helpdesk is verantwoordelijk voor de registratie, het analyseren en verder routeren van een storingsmelding en beantwoorden van gebruikersvragen.
48	Tweede lijnssupport	Oplossen storingen vanuit specialisaties die niet opgelost kunnen worden door de eerstelijns support.
49	Derde lijnssupport	Oplossen complexe storingen samen met externe deskundige en leveranciers.
50	Trolley	Verrijdbaar in hoogte verstelbaar statief t.b.v. scherm, audioversterking en bedieningspaneel.
51	Operational lease	Partner behoudt het juridisch en economisch eigendom van het AV-systeem. Er is sprake van gebruiksrecht van het AV-systeem door gemeente Haarlem.

1 Toelichting document Programma van Eisen:

In dit toelichtingsdocument geeft Gemeente Haarlem u een additionele toelichting op een aantal eisen uit het PvE. Algemene informatie:

- In de huidige omgeving is het grootste deel van het huidige AV-systeem en infrastructuur sterk verouderd. Om deze reden hoeven de huidige AV-middelen of delen hiervan niet hergebruikt te worden in het nieuwe AV-systeem.
- Naast dit document dient u ook de werkprocessen, de I/O matrix en de overige documenten goed door te nemen, omdat deze onlosmakelijk verbonden zijn met de aanbesteding en informatie kunnen bevatten die van belang zijn voor de opdracht.
- Gemeente Haarlem legt u hierbij bij voorbaat geen vaste architectuur op, maar geeft u een aantal eisen mee waaraan de architectuur en de oplossing van het AV-systeem moeten voldoen. Dit geeft u de ruimte als potentiële partner om uw eigen ontwerp met de daarbij horende kwaliteit, dat valt binnen de eisen die wij stellen aan ons toekomstbestendige AV-systeem, ten volle tot haar recht te laten komen.

2 Toelichting eisen aan de leverende partij

Toelichting eisen hoofdstuk 2:

Gemeente Haarlem is op zoek naar een partij die de toekomstige samenwerking ziet als partnerschap. Dit vraagt een samenwerking die gebaseerd is op: slagkracht, wendbaarheid, betrouwbaarheid en zorgvuldigheid. Vanuit het oogpunt van slagkracht zoeken we een partner die door kan pakken als het nodig is, eigenaarschap neemt en dit in de praktijk brengt. Die vanuit het oogpunt van wendbaarheid niet alleen vast kan houden aan de uitgezette koers maar waar nodig ook kan laveren. Die vanuit het oogpunt van betrouwbaarheid doet wat is afgesproken en vanuit het oogpunt van zorgvuldigheid een hoge kwaliteitsstandaard levert.

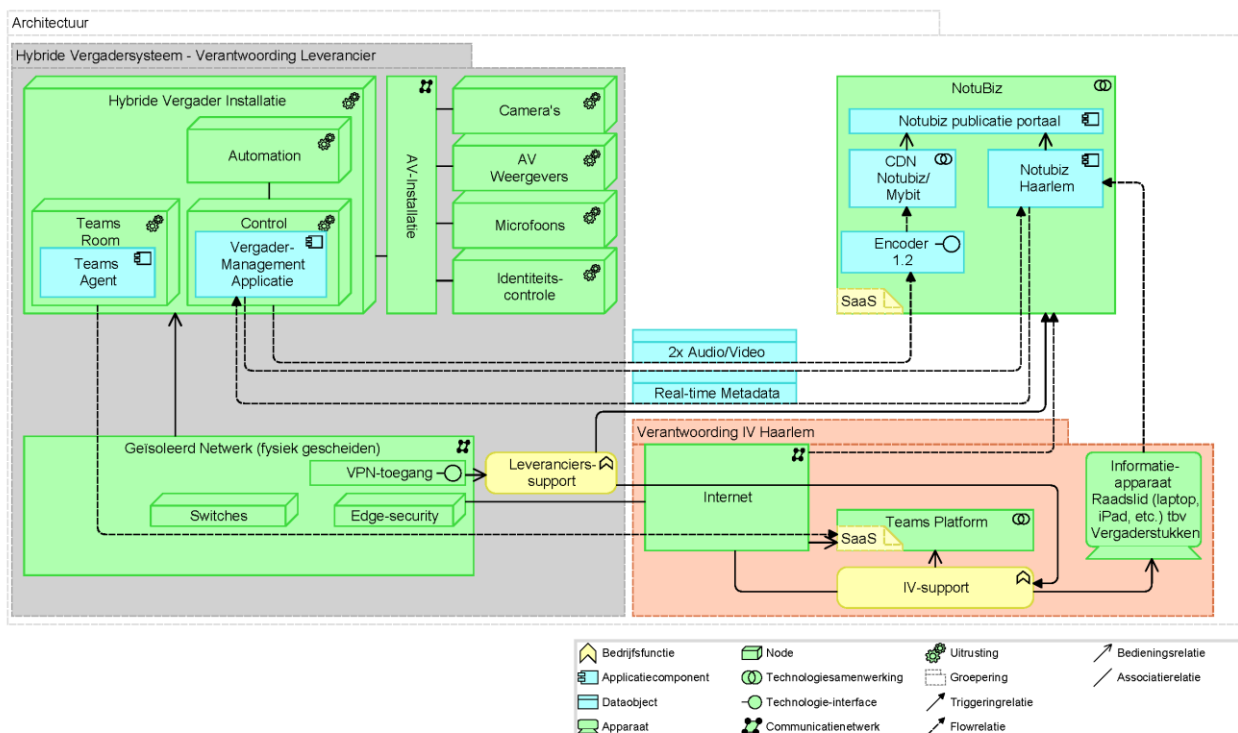
We verwachten een partner die complexiteit in de oplossing reduceert en het AV-systeem en de technische omgeving voor ons eenvoudig en overzichtelijk maakt. Kortom een partij die onze belangen en vragen kent, deze toekomstbestendig realiseert, onderhoudt en borgt. Samen zijn we meer dan de som der delen.

3 Toelichting eisen Ontwerp en architectuur

Toelichting eisen heel hoofdstuk 3:

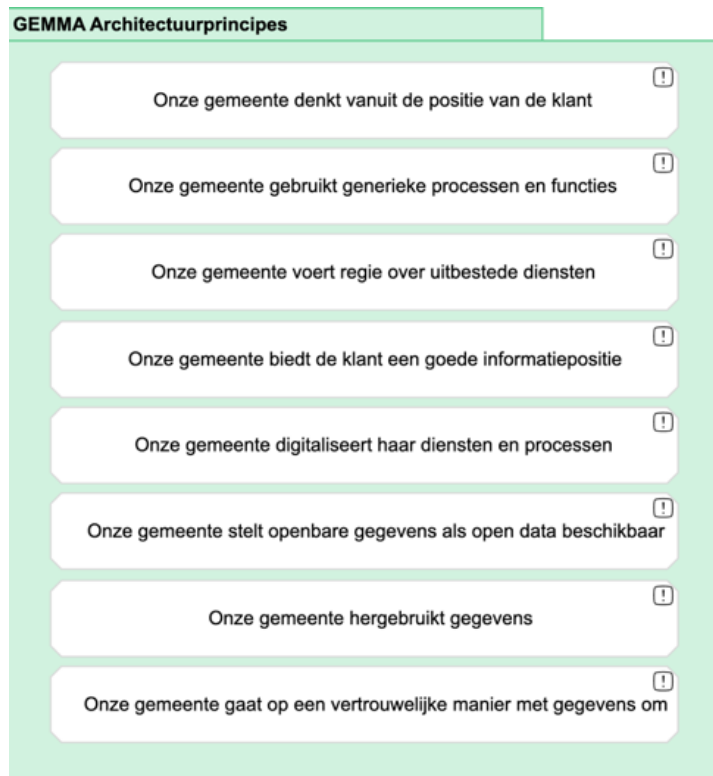
Bij ontwerpen maakt u keuzes. Een goede ontwerper maakt keuzes en anticipeert daarbij op toekomstige veranderingen, ofwel een goed ontwerp is duurzamer, flexibeler, kwalitatief beter en gaat langer mee. Ontwerpen is daarom meer dan een werkend AV-systeem of product bouwen; ontwerpen brengt structuur aan waardoor het systeem eenvoudig aan te passen is aan veranderende eisen. Een goed doordacht en uitgewerkt ontwerp is dus een investering in toekomstige waarde. Het vakmanschap van een ontwerper uit zich in een duidelijke abstractie, het scheiden van functies en het volgen van toepasselijke patronen. Dit leidt tot een begrijpelijk en duidelijk in kaart gebracht ontwerp, maar ook tot helder aangegeven posities van en onderdelen waar je toekomstige aanpassingen kunt realiseren. Gemeente Haarlem eist dat de ontwerpers het vakmanschap hebben om de juiste ontwerpkeuzes te maken. We eisen dat software-ontwerpers kennis van en ervaring in het schrijven van duidelijke, gestructureerde code hebben. Een eis is dat de software-ontwerpers bekend zijn met begrippen als Design Patterns, Separation of Concern en Data Integrity en de benodigde kwaliteiten hebben om goede, bewezen stabiele en 'eenvoudig aan te passen' software te schrijven. U vergeet niets, u legt alles vast (o.a.: documentatie, logging, monitoring). Ook al past u deze eisen toe op uw technische ontwerp, onder invloed van (technische) ontwikkelingen of een gewijzigde functionele vraag, zal uw ontwerp toch onvermijdelijk verouderen. Met de beschikbare technieken van morgen zult u betere toepassingen kunnen bouwen en nieuwe mogelijkheden kunnen toevoegen aan uw bestaande applicaties. Het is natuurlijk onmogelijk om vandaag te voorspellen wat precies de behoeften van morgen zullen zijn, maar het is een verantwoordelijkheid van de ontwerper om het mogelijk te maken dat u in de toekomst eenvoudig kunt aansluiten op nieuwe technologieën. Dit kan door steeds te beseffen dat datgene wat u ontwerpt eenvoudig vervangen moet kunnen worden door iets anders, of verder uitgebreid moet kunnen worden.

Een architectuur die opgedeeld is in vele onafhankelijke componenten met gedefinieerde koppelvlakken is daarbij een eis en we willen terug zien komen in de verschillende documenten hoe u daarvoor zorgdraagt. Het zal in de aard van de architect moeten liggen om hedendaagse oplossingen toe te passen in uw ontwerp, met name die oplossingen die flexibel zijn en mee-ontwikkelen naar de toekomst. In de weergave van figuur één is de architectuur op hoofdlijnen weergegeven. Hierin zijn ook de koppelvlakken aanwezig.



Figuur 1: architectuur op hoofdlijnen.

Toelichting Eis 3.2.7 GEMMA:



Toelichting Eis 3.4 Security:

Security is zeer belangrijk in de architectuur en moet in het ontwerp van een toepassing goed geborgd zijn. We vernauwen het begrip security voor dit document tot de regel dat het onmogelijk moet zijn om gegevens in te zien, te wijzigen, informatie te verzenden naar anderen dan het eigen systeem, of processen in gang te zetten in het domein van de gemeente Haarlem door personen die daar geen recht toe hebben. Vanuit Team security en vanuit de afdeling Informatievoorziening (IV) worden regels en aanbevelingen gepubliceerd waaraan voldaan moet worden bij ieder ontwerp wat bij of ten behoeve van de gemeente Haarlem gemaakt wordt. Dat zijn meer dan alleen technische eisen, security gaat bijvoorbeeld ook over informatiestromen, gedrag en authenticatie.

Toelichting Eis 3.4.2 Security Toelichting informatiebeveiligingsdienst:

(zie ook: [Projecten - Informatiebeveiligingsdienst](#))

Toelichting Eis 3.4.3 Security Toelichting verplichte standaarden:

Zie: [Verplichte standaarden | Forum Standaardisatie](#).

5 Toelichting eisen Grafische gebruikersinterface (GUI)

Toelichting eisen heel hoofdstuk 5:

De kracht van een goed AV-systeem is eenvoud. Gebruikers moeten snel begrijpen hoe het werkt, wat de verschillende mogelijkheden zijn en hoe je die moet toepassen.

Eenvoud voor gebruikers zit voor een groot deel in de inrichting van de GUI van het AV-systeem. Uitgangspunt is om deze zo eenvoudig en overzichtelijk mogelijk te houden. Dit verhoogt het werkplezier en voorkomt gebruikersfouten.

6 Toelichting eisen Werkwijzen en I/O matrix

Toelichting eisen heel hoofdstuk 5:

Om u als partner vooraf inzicht te geven in de manier van werken en het gebruik van de ruimten zijn de werkwijzen van een Raadsvergadering, Commissievergadering, Algemene vergadering en een evenement voor u uitgewerkt in een werkwijze flowchart en I/O matrix. De werkwijze en functionaliteiten die zichtbaar dan wel af te leiden zijn moeten door het AV-systeem geleverd worden. Daarnaast kunt u terugvinden hoe de verschillende vergaderingen en evenementen functioneel verlopen. Er is een I/O matrix opgenomen om inzicht te geven welke in- en outputs op de verschillende momenten tijdens het gebruik van het AV-systeem actief moeten zijn. Deze werkwijze beschrijvingen en de I/O matrixen zijn nog niet 100% volledig. Met (een) workshop(s) dient u de processen en I/O matrix definitief te maken samen met Gemeente Haarlem.

7 Toelichting Eisen per ruimte

Toelichting eisen heel hoofdstuk 7:

In tabel 1 in het PvE zijn de minimale aantallen input en output devices aangegeven. Als u de functionaliteit verbetert door bijvoorbeeld een scherm meer op te nemen in uw ontwerp mag dit en kan dit leiden tot een hogere waardering in het gunningscriterium kwaliteit. U moet deze aanpassingen opnemen in uw ontwerp.

Toelichting eisen paragraaf 7.1 spreektijden:

De spreektijd wordt getoond in hele minuten en seconden. De toekenning van de spreektijd aan fracties vindt plaats in een verhouding 2:1 rekening houdende met de omvang van de fractie. Dit betekent dat twee derde van de te verdelen tijd gelijk wordt verdeeld over de fracties en dat bij een derde van de te verdelen tijdrekening wordt gehouden met de fractieomvang. De te verdelen tijd wordt bepaald door de bruto vergadertijd (het verschil tussen de start- en eindtijd) minus de tijd voor pauze(s), de voorzitter en de vaste tijd voor het college. Als een lid spreekt, gaat dit ten koste van de toebedeelde spreektijd, dus dat geldt bijvoorbeeld ook als er gesproken wordt over ordevoorstellen. Bij de raadsvergadering krijgt het college een vaste spreektijd van 45 minuten. Bij commissievergaderingen krijgt het college een vaste spreektijd van 30 minuten. Afsplitste fracties ontvangen dezelfde spreektijd als bestaande fracties van gelijke omvang.

Het AV-systeem moet spreektijden ondersteunen, doordat de spreektijden kunnen worden ingevoerd via een Excel-bestand, handmatig en door het toepassen van templates. Spreektijden moeten op fractieniveau weergegeven worden. Hierbij wordt de fractiespreektijd weergegeven op de schermen en op de posten van de deelnemers. Er moet ook op de schermen getoond worden wat voor iedere fractie de (nog) beschikbare spreektijd is. Ook moet zichtbaar worden gemaakt met hoeveel minuten en seconden de spreektijd is overschreden. We vragen de volgende weergave van de teller van spreektijden: groen is binnen de spreektijd, oranje is bijna einde spreektijd en rood is overschrijding spreektijd. Bij overschrijding moet de teller in de min overgaan.

Toelichting eisen paragraaf 7.2 Specifieke eisen toegepaste camera's:

Mocht blijken dat de geleverde camera- en audiosystemen, op enig moment in de tijd, gedurende de looptijd van het contract, toch kwetsbaar zijn - en de partner valt hierin niets te verwijten -, dan moet de optie tot vervanging van camera- en audiosystemen mogelijk zijn. Gemeente Haarlem beslist hierin. De kosten voor

vervanging van camera- en audiosystemen zijn dan volledig voor rekening van Gemeente Haarlem;

Mocht blijken dat de geleverde camera- en audiosystemen, op enig moment in de tijd, gedurende de looptijd van het contract, toch kwetsbaar zijn - en de partner valt hierin wel iets te verwijten -, dan houdt Gemeente Haarlem de partner daartoe aansprakelijk;

Toelichting eisen paragraaf 7.3 Raadszaal:

Inzet: Raadsvergaderingen, commissievergaderingen, algemene vergaderingen en evenementen. De Raadszaal is een monumentale ruimte die wordt gebruikt voor raadsvergaderingen, commissievergaderingen, algemene vergaderingen en evenementen. Het is een eis dat de verschillende typen gebruikers eenvoudig gebruik kunnen maken van het AV-systeem en enkel hetgeen kunnen gebruiken wat de gebruikers nodig hebben om het vergader-/ evenement proces te ondersteunen

Toelichting eisen paragraaf 7.4 Fabriciuskamer:

Commissievergaderingen, algemene vergaderingen en evenementen. De Fabriciuskamer is een monumentale ruimte die wordt gebruikt voor commissievergaderingen, algemene vergaderingen en overige evenementen. Het is een eis dat de verschillende typen gebruikers eenvoudig gebruik kunnen maken van het AV-systeem en enkel hetgeen kunnen gebruiken wat de gebruikers nodig hebben om het vergader-/ evenement proces te ondersteunen.

Toelichting eisen paragraaf 7.5 Rafter:

Meekijkruimte/ontvangsthal. De Rafter is een monumentale ruimte die wordt gebruikt om tijdens een raads- of commissievergadering, algemene vergadering of evenement mee te kunnen kijken (als bijvoorbeeld de publieke tribune vol is) via een groot afkijscherm. Het is van belang dat de verschillende typen gebruikers eenvoudig gebruik kunnen maken van dit meekijscherm. Op het scherm zal de publieke stream of een registratie van een algemene vergadering of evenement worden weergegeven. De akoestiek in de Rafter is niet optimaal (voornamelijk harde materialen aanwezig).

Toelichting eisen paragraaf 7.6 Antichambre:

De Antichambre is een monumentale ruimte die wordt ingezet om mee te kijken tijdens een raadsvergadering, commissievergadering, algemene vergadering of evenement. Op het scherm zal de publieke stream of een registratie van een algemene vergadering of evenement worden weergegeven. Als de gevraagde Microsoft TEAMS integratie, die u als optie dient aan te bieden, wordt afgenomen is de Antichambre ook inzetbaar als hybride

vergaderzaal. Voor de Antichambre moet één trolley worden geleverd met scherm en audioversterking. De trolley zal vast worden opgesteld in de Antichambre.

Toelichting eisen paragraaf 7.3/ 7.4 Noodvoorziening Raadszaal en Fabriciuskamer:

Het is voor Gemeente Haarlem belangrijk dat de raads- en commissievergaderingen altijd doorgang kunnen vinden, ook als er onverwachts een storing optreedt in het AV-systeem. Daarom dient u een noodvoorziening op te nemen in uw ontwerp. Deze noodvoorziening moet ervoor zorgen dat de vergadering te allen tijde doorgang kan vinden met minimale functionaliteit. De noodvoorziening dient te worden gerealiseerd in de Raadszaal en de Fabriciuskamer.

Toelichting eisen paragraaf 7.7 Ondersteunende ruimte:

- Gemeente Haarlem zal de MER-ruimte voorzien van voorzieningen zoals een 19 inch rack, elektriciteit, internetontsluiting en connectiviteit tussen de SER en eerdergenoemde ruimtes. De details staan beschreven in bijlage 19, gebouwfaciliteiten Gemeente Haarlem t.b.v. het AV-Systeem. Het beschikbare 19 inch rack (micro datacenter) bezit de volgende elementen:
- Een brand/ meld- en blusinstallatie;
- Vloeistofkoeling;
- Sensoren ten behoeve van temperatuur, lekkage en vocht;
- UPS (met een retentietijd van minimaal 18 minuten);

Toelichting eisen paragraaf 7. 8 Princenhof:

Meekijkruimte/pantry. De Princenhof is een monumentale ruimte die wordt gebruikt om tijdens een commissievergadering, algemene vergadering of evenement mee te kunnen kijken (als bijvoorbeeld de publieke tribune vol is) via een groot afkijscherm. Het is van belang dat de verschillende typen gebruikers eenvoudig gebruik kunnen maken van dit meekijscherm. Op het scherm zal de publieke stream of een registratie van een algemene vergadering of evenement worden weergegeven. De akoestiek in de Princenhof is niet optimaal (voornamelijk harde materialen aanwezig).

8 Toelichting eisen AV-infrastructuur en netwerk

Toelichting eisen Hoofdstuk 8 Algemeen:

We vragen een AV-systeem uit met het oog op de toekomst. De eis is dat de basisblokken op IT-standaarden zijn gebaseerd. Hierbij is het hart van het systeem gebaseerd op een schaalbaar, beheersbaar en flexibel integraal IP-netwerk. We willen dit terugzien in uw architectuur. In deze aanbesteding is het een eis om de verlichting van de Raadszaal en de Fabriciuskamer te koppelen aan het AV-systeem. Op dit moment vragen we geen verdere koppeling met gebouw gerelateerde systemen. Het kan zijn dat het in de toekomst wel gaat gebeuren en daarom moet het systeem dat u aanbiedt daar wel de mogelijkheid voor bieden. Dit willen we bevestigd zien in uw aanbieding. Het huidige systeem dat de gemeente Haarlem gebruikt als gebouwbeheersysteem is Priva Blue ID-systeem.

9 Toelichting eisen Support en beheer

Toelichting eisen Hoofdstuk 9 Algemeen:

Gemeente Haarlem wil voor het AV-systeem volledig ontzorgd worden door de partner, daarom is gekozen voor operational lease. Ontzorgen betekent buiten het leveren van een AV-systeem; beheer, preventief en correctief onderhoud en 1^{ste}, 2^{de} en 3^{de} lijnsupport, waarbij gebruikers u benaderen bij het melden van storingen. Een eis is daarom dat de partner zorgdraagt dat het AV-systeem te allen tijde goed onderhouden is (volgens de specificaties leverancier of beter), voorzien is van de meest actuele software en firmware, het AV-systeem actief (remote) gemonitord wordt en (remote) getest voor vergaderingen/ evenementen gebruik. Daarnaast is een eis dat de partner storingen snel, adequaat en goed oplost en test op bestendigheid van de reparatie. Hiervoor eist Gemeente Haarlem dat de partner een SLA gebaseerd op ITIL-versie 4 opstelt en bijvoegt. Hierin geeft u weer hoe u de gevraagde support, het gevraagde beheer en het gevraagde onderhoud gaat leveren. We geven u een toelichting op aantal eisen waaraan uw minimaal moet voldoen. De website van de gemeente Haarlem (kalender) geeft u inzage hoeveel vergaderingen en bijeenkomsten er georganiseerd worden. Daarnaast zijn er (buiten het gebruik als gewone vergaderzaal) gemiddeld 20 - 30 evenementen per jaar.

Toelichting eis 9.1.4 SLA:

Na gunning wordt de SLA gezamenlijk definitief gemaakt, en wordt de overeenkomst definitief als de partner en Gemeente Haarlem akkoord gaan met de inhoud.

Toelichting eis 9.1.22 Security audit:

De exacte invulling van deze jaarlijkse test wordt afgestemd met de Information Security Officer van Gemeente Haarlem. Aanbevelingen vanuit deze audit dient de partner uit te voeren zonder extra kosten te kunnen doorberekenen (tenzij verwijtbaar aan Gemeente Haarlem).

10 Toelichting eisen Ketenregie (optie)

Toelichting eisen Hoofdstuk 10 Algemeen:

Naast support en beheer door de partner op de door de partner geleverde apparatuur vraagt Gemeente Haarlem u om een optionele aanbieding te doen voor de rol van ketenregisseur. Hierbij voert u de regie en integraal support en beheer over de technische vergaderketen voor de Raads- en commissievergaderingen, algemene

vergaderingen en evenementen. In deze technische vergader keten zijn de volgende ketenpartners betrokken: NotuBiz, partner A/V-middelen, IV, Facilitair en Gebruikers.

De volgende onderdelen vallen hierbij onder de rol van ketenregisseur:

Add1: U als ketenregisseur verzorgt de coördinatie, registratie, rapportage en communicatie in de gehele technische keten t.b.v. raads- en commissievergaderingen, algemene vergaderingen en evenementen op het gebied van correctief- en preventief onderhoud en change- en releasemanagement.

Add2: De ketenregisseur monitort op afstand de technische keten samen met de overige ketenpartners.

Toelichting eis 10.1.1 uitwerking te ondersteunen processen:

Add1: De processen die onder de rol van ketenregie vallen zijn hieronder in het kort in concept uitgewerkt. De definitieve invulling gebeurt tijdens de designfase. De concepten op een rij:

Processtappen Correctief onderhoud:

Het voorgestelde preventief onderhoud proces omvat de volgende stappen:

- Er ontstaat een storing in het systeem, dan wel de remote monitoring van de ketenpartner(s) voorziet of ontdekt een (aankomende) storing (in dit laatste geval is de melding direct bij de ketenregie die Gemeente Haarlem informeert);
- Als de storing niet eenvoudig is op te lossen wordt samen met de ketenregie een bepaling gemaakt van impact op het proces zodat de juiste informatie aan gebruiker kan worden verstrekt;
- De ketenregie doet een analyse op de melding, bedenkt eventuele work-around of oplossingsscenario;
- Waar nodig schakelt de ketenregie ketenpartner(s) in om mee te denken in de analyse en het bedenken van work-arounds of oplossingsscenario;
- De ketenregie zorgt dat de storing wordt opgelost door de verantwoordelijke ketenpartner(s);
- De ketenregie zorgt dat de oplossing getest wordt (lokale test en ketentest als dat nodig is) door de verantwoordelijke ketenpartner(s);
- De ketenregie overlegt met Gemeente Haarlem of de oplossing akkoord is en bij akkoord verwerkt de ketenregie de storing in de rapportage en het issuedocument;
- De ketenregie bespreekt de storing tijdens het reguliere overleg en past indien nodig de documentatie aan.

Processtappen Preventief onderhoud:

Het voorgestelde preventief onderhoud proces omvat de volgende stappen:

- De ketenpartners leveren bij Gemeente Haarlem een preventief onderhoudsplan en planning aan;
- Gemeente Haarlem geeft een akkoord per plan per planning aan de ketenpartners;
- De ketenregie stelt aan de hand van de individuen preventief onderhoudsplannen het integraal preventief keten onderhoudsplan op met de bijbehorende planning;
- Het integraal preventief keten onderhoudsplan wordt door vanuit de ketenregie ter goedkeuring voorgelegd aan Gemeente Haarlem;
- De ketenregie coördineert het realiseren van het integraal preventief keten onderhoudsplan volgens planning;
- De ketenregie coördineert de ketentest, rapportage en eventuele aanpassing van documentatie na het uitvoeren van het integraal preventief keten onderhoudsplan;

Change management:

Het voorgestelde change proces omvat de volgende stappen:

- De gebruikers van Gemeente Haarlem en de ketenpartner kunnen changes aandragen;
- Een change wordt ingediend bij de gemeente Haarlem;
- De gemeente Haarlem kent de change toe of wijst deze af,
- Bij toewijzing wordt aan de leverende ketenpartner(s) gevraagd om een uitwerking, een implementatieplan en kostenoverzicht op te stellen van de change en deze te presenteren aan de change advisory board;
- De gemeente Haarlem maakt de keuze of het change verzoek omgezet wordt in een opdracht voor de ketenpartner(s);
- Als het een opdracht wordt, zie Release management.

Release management:

Het voorgestelde release proces omvat de volgende stappen:

- Als de opdracht wordt toegekend vanuit de gemeente Haarlem start het release management;
- De ketenpartner(s) ontwikkelen de gevraagde change;

- De ketenpartner(s) test(en) in de eigen test omgeving de ontwikkelde change, eventueel vindt een ketentest plaats (vooraf bepaald in het implementatieplan);
- Als de testen goed zijn verlopen wordt de implementatie/ migratie van de change in de live omgeving uitgevoerd (planning in overleg met Gemeente Haarlem)
- De ketenpartner(s) test(en) in de liveomgeving de ontwikkelde change, eventueel vindt een ketentest plaats (vooraf bepaald in het implementatieplan);
- Als de test(en) niet goed verloopt/ zijn verlopen wordt het “roll back” scenario toegepast en onderzoekt/ onderzoeken de ketenpartner(s) wat er niet goed is gegaan. Daarna start het proces opnieuw bij opsommingsteken 3 van release management.
- Als de test(en) goed is/ zijn doorlopen stelt/ stellen de ketenpartner(s) een change report op met daarin een testverslag
- Als afsluiting past de ketenpartner(s) de documentatie aan.

Add2: Remote monitoring

Onderdeel van de aanbesteding is het remote monitoren van het AV-systeem. Vanuit de rol van ketenregisseur moet u ook de monitoringsgegevens van de andere partner (voor zover mogelijk is) opnemen in uw integrale monitoring zodat u een integraal beeld krijgt over o.a. de health en eventuele beginnende storingen in de gehele technische vergaderketen.

12 Toelichting eisen Einde contract, nieuwe leverancier

Toelichting eisen Hoofdstuk 12 Algemeen:

Als de contractperiode is geëindigd dan wel het contract om welke reden dan ook eerder ontbonden wordt, dient u als partner mee te werken aan de overdracht naar de nieuwe leverancier. Deze medewerking is direct van toepassing na beëindiging c.q. ontbinding van het contract.

Er is een regeling over kosten die de partner mag doorbelasten. De uren die u maakt voor de overdracht naar een nieuwe partner mag u doorbelasten. De tarieven die u mag hanteren zijn de tarieven die in deze overeenkomst zijn vastgelegd. Deze kunt u opnemen in het prijzenblad. Bij een eventuele overdracht dient u de te verwachten hoeveelheid uren vooraf te onderbouwen en te laten goedkeuren door Gemeente Haarlem voordat u aan de overdracht van werkzaamheden mag beginnen.

Voor overige van toepassing zijnde afspraken verwijst Gemeente Haarlem naar de Algemene Inkoopvoorwaarden IT gemeente Haarlem, artikel 25, exitplan.

13 Toelichting eisen Projectaanpak

Toelichting eisen Hoofdstuk 13 Algemeen:

Het realiseren van dit project vereist een projectaanpak die aansluit bij optimaal realiseren van de gevraagde functionaliteit en aansluit bij de verschillende belanghebbenden.

IPPM: Gemeente Haarlem werkt met Project Portfolio Management methode. Project Portfolio Management is het gecentraliseerd managen van het project portfolio om te komen tot een optimaal project portfolio in lijn met strategische doelen van de organisatie. Project Portfolio Management stelt een organisatie in staat:

- Een transparant overzicht te geven van de belangrijkste investeringen in projecten, de voortgang en de daarmee samenhangende onderlinge afhankelijkheden en risico's;
- Betere strategie-executie te realiseren door het afstemmen van het project portfolio op strategische doelen en ambities van de organisatie;
- Een efficiëntere toewijzing van middelen te maken met behulp van een gestructureerd proces van prioritering;
- Slecht presterende projecten te beëindigen en financiële middelen te herverdelen of te muteren naar andere posten.

Goed ingericht IPPM zorgt voor samenhang, overzicht en bestuurbaarheid van complexe verandertrajecten waardoor strategische en maatschappelijke opgaven eerder worden bereikt. Daarbij gaat het om duidelijke processen, eigenaarschap, samenwerking, voortgangsbewaking en dashboards met scenario's waarop kan worden gestuurd.

Toelichting eis 13.1.7 aanpak/ projectfasering:

Prioriteit 1: Systeem kan slechts deel of niet gebruikt worden;

Prioriteit 2: Via een work-around kan het systeem gebruikt worden;

Prioriteit 3: De gebruiker ondervindt geen hinder in het dagelijks gebruik.

14 Toelichting eisen Testen en acceptatie functionaliteit

Toelichting eisen Hoofdstuk 14 Algemeen:

Om samen met de partner vast te stellen dat de gevraagde functionaliteit daadwerkelijk gerealiseerd is zal Gemeente Haarlem gedurende het realisatieproces een aantal testen uitvoeren. Hiervoor stelt de partner een testplan op als onderdeel van de projectaanpak waarbij het uitgangspunt is dat er in een zo vroeg mogelijk stadium begonnen wordt met testen. Het is een pré als de partner een eigen OTAP-omgeving heeft waarin firmware en andere softwarematige aanpassingen vooraf volgens het OTAP-principe getest kunnen worden.

- Bij de PoC aanwezig: (Deelnemers: partner en gebruikers gemeente Haarlem);
- Functionele test (Deelnemers: partner en gebruikers gemeente Haarlem);
- Integratietest (Deelnemers: partner, keten partners, gebruikers gemeente Haarlem en IV-gemeente Haarlem);
- Securitytest (Deelnemers: partner en IV-gemeente Haarlem);
- Stresstest (Deelnemers: partner, gebruikers gemeente Haarlem en IV-gemeente Haarlem);
- Acceptatietest (Deelnemers: partner, gebruikers en IV-gemeente Haarlem, keten partners);
- Gemeente Haarlem houdt zich het recht voor om een pen-test uit te laten voeren op het AV-systeem.