

Programma van eisen perceel 1 bij Europese openbare aanbesteding

Ondersteuning op locatie Provinciehuis

Casenummer: C2342560

Auteur

B. Loos

Versie

Definitief

Datum

15-05-2025

Uiterste ontvangstdatum inschrijvingen:

2 juli 2025

Inhoud

1	Algemene aspecten	2
1.1	Locatie werkzaamheden	2
1.2	Planning en organisatie	2
1.3	Projecten	3
1.4	Projectaanpak	4
1.4.1	Initiatiefase	5
1.4.2	Designfase	5
1.4.3	Bouwfase	7
1.4.4	Testfase	7
1.4.5	Acceptatiefase	7
1.4.6	Implementatiefase	8
1.4.7	Afronding en overdracht	8
1.4.8	Oplossen restpunten en decharge	8
2	Dienstverlening	9
2.1	Ondersteuning ambtelijke ruimtes en evenementen op locatie	9
2.1.1	Algemeen	9
2.1.2	Incident beheer	9
2.1.3	Wijzigingsbeheer (S)	10
2.1.4	Projecten (S)	10
2.2	Ondersteuning politieke ruimtes en evenementen op locatie	11
2.2.1	Vorbereiding politiek evenement	11
2.2.2	Gedurende politiek evenement	11
2.2.3	Na afloop van politiek evenement	12
2.3	Ondersteuning in projecten	12
2.4	Dienstverlening studio faciliteiten (S)	12
2.5	Dienstverlening tbv beheer en onderhoud	13
2.6	Personele eisen ten behoeve van dienstverlening	14
3	Beheer	16
3.1	Communicatielijn en filter	17
3.2	Overleg	18
3.3	Installed base	19

1 Algemene aspecten

1.1 Locatie werkzaamheden

De werkzaamheden (zowel levering en installatie als beheer werkzaamheden) vinden plaats op de onderstaande locatie

Brabantlaan 1
5216 TV 's-Hertogenbosch

1.2 Planning en organisatie

Opdrachtnemer is in staat om zowel gewone als senior medewerkers AV-ondersteuning te bieden (incl. vervanging bij ziekte en vakanties). Uitgangspunt is

- Aanwezigheid 5 dagen per week gedurende kantoortijden van een medewerker AV-ondersteuning;
- Bij politieke evenementen ook aanwezigheid van een vaste senior medewerker AV-ondersteuning naast 1 a 2 maal een medewerker AV ondersteuning – 1 bij een Statendag en 2 bij een Themadag;
- Tijdens Statenvergaderingen mag deze functie niet gecombineerd worden dus dienen er 2 personen aanwezig te zijn. 1 voor AV-ondersteuning en 1 voor Statenvergadering (vaste senior medewerker);
- Evenementenregie zoals ook beschreven bij H2 is nadrukkelijk inbegrepen in de werkzaamheden (ook al wordt de uitvoering niet per definitie vanuit dit perceel uitgevoerd)
- Bij ziekte en vakantie is er vervanging door een medewerker met een gelijkwaardig kennis en vaardigheden niveau;
- Planning van vakanties en verlof van de vaste senior medewerker AV-ondersteuning altijd in een recesperiode (muv de wettelijke verlofmogelijkheden zoals ouderschapsverlof)
- Opdrachtgever biedt een flexplek aan waarop aanwezige medewerker op momenten zonder actieve taken binnen bij Opdrachtgever ook werkzaamheden voor derden of eigen organisatie kan doen. Let wel zodra er een verzoek of incident vanuit Opdrachtgever binnenkomt heeft deze prioriteit boven activiteiten die gedaan worden voor derden (dus niet voor Opdrachtgever);
- Opdrachtgever krijgt een vast contactpersoon bij Opdrachtnemer voor zowel de senior als de medewerker AV ondersteuning. Pas bij vakantie of ziekte zal deze vervangen worden gedurende deze periode.

1.3 Projecten

Projecten zijn een of meerdere (tijdelijke) leveringen die, al dan niet, met reeds aanwezige componenten geïntegreerd worden tot een werkend geheel volgens de gedefinieerde functionaliteiten in één of meerdere ruimtes danwel ten behoeve van een specifiek evenement.

Hieronder vallen losse leveringen die vervolgens toegevoegd worden (en daarmee geïntegreerd worden) in een bestaande oplossing, evenals complete oplossingen waarbij (bijna) alle componenten geleverd en geïnstalleerd worden binnen een ambtelijke ruimte of een politieke ruimte. Vervanging i.v.m. defecte onderdelen valt hier niet onder.

Voor al deze vormen geldt dat ze opgepakt worden als project en in die zin moeten voldoen aan de gestelde eisen en generieke regels. Aanpassingen aan bestaande installaties zonder dat er sprake is van leveringen (bijvoorbeeld aanpassingen in programmering van een bedienpaneel) worden óók als project beschouwd, net als werkzaamheden voortkomend uit wijzigingsverzoeken.

Op deze manier gegarandeerd worden dat de implementatie van projecten zo goed mogelijk aansluit bij de manier van werken van Opdrachtgever en dat de resultaten van de projecten goed landen binnen de beheerstructuur.

Vanuit Perceel 1 wordt de medewerking gegeven aan projecten door de inzet van een medewerker AV-ondersteuning. Hierbij wordt bewaakt dat de uitvoer gedaan wordt conform de beschreven projectaanpak. Vanuit Perceel 1 wordt de rol ingevuld als linking pin tussen Provincie Noord Brabant en Perceel 2 en 3. De Medewerker AV vervult deze rol als onderdeel van de reguliere werkzaamheden in kantoortijden.

1.4 Projectaanpak

De hier beschreven projectaanpak schetst de aanpak voor de Opdrachtnemer van Perceel 2. Deze is verantwoordelijk voor het “turn-key” opleveren van alle ruimtes en installaties die in dit PvE zijn opgenomen en worden uitgevoerd op basis van een nadere opdracht. Met “turn-key” wordt bedoeld dat de Opdrachtnemer van Perceel 2 ervoor zorgdraagt dat de installatie als een werkend geheel en conform alle gestelde eisen wordt opgeleverd.

Na “ingebruikname” is de Opdrachtnemer van Perceel 2 verantwoordelijk voor de levering van service en support zoals vormgegeven in de SLA tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer Perceel 2.

De Opdrachtnemer van Perceel 2 moet per project een plan van aanpak (PvA) inleveren met daarin een aanpak en planning voor de levering en implementatie. Het plan van aanpak zal evenals de planning vooraf worden beoordeeld op haalbaarheid. De planning wordt nader in detail afgestemd na opdrachtverlening maar moet voldoende helder zijn om een goed en realistisch beeld te krijgen over de haalbaarheid van het betreffende project.

Vanuit Perceel 1 wordt hier een medewerker AV-ondersteuning ingezet als onderdeel van de reguliere werkprocessen. Perceel 1 is dus onderdeel van de projecten zodat ook de ondersteuning op locatie goed ingebed wordt en de kennis van de medewerker AV-ondersteuning optimaal wordt ingezet.

In deze rol heeft de Opdrachtnemer in Perceel 1 dus afstemming met Opdrachtgever en Opdrachtnemer van Perceel 2. Opdrachtnemer van Perceel 1 zorgt dus dat alle gevraagde documenten als onderdeel van het project worden opgeleverd en getoetst, Kijkt kritisch mee naar het ontwerp ter borging van de standaard en de kwaliteit, controleert in elke fase of deze correct wordt uitgevoerd en communiceert met opdrachtgever over de voortgang, risico's etc.

Zowel de generieke aanpak als het plan van aanpak per project moet gebaseerd zijn op de onderstaande projectfasering. Deze is ook beschreven in het PvE voor Perceel 2 zodat deze voor beide percelen uniform is. Alleen de rollen die beide percelen vervullen binnen een project is anders.

1.4.1 Initiatiefase

Afhankelijk van de omvang van het project wordt hier vastgesteld wie er in het projectteam zitten, wie er de belanghebbenden zijn, worden de eventuele specifieke randvoorwaarden vastgesteld en wordt de haalbaarheid met alle risico's nogmaals getoetst. Deze fase wordt afgesloten met een door de Opdrachtnemer van Perceel 2 opgesteld en door Opdrachtgever goedgekeurd projectplan waarin in ieder geval zijn opgenomen:

- Doel van het project;
- Overzicht van projectorganisatie met namen, telefoonnummers en emailgegevens;
- Planning;
- Benodigde capaciteit van Opdrachtgever (mensen, middelen);
- Risico-overzicht;
- Randvoorwaarden.

Eis 1	Medewerker AV-ondersteuning houdt in de gaten dat deze informatie wordt opgeleverd en archiveert deze binnen de omgeving van Opdrachtgever.
Eis 2	Als deze informatie niet tijdig wordt opgeleverd escaleert Medewerker AV-ondersteuning dit naar Opdrachtgever.

1.4.2 Designfase

Tijdens deze fase wordt het feitelijke ontwerp definitief vastgesteld naar aanleiding van een of meer "design" -overleggen waarbij het uitgangspunt de initieel ingediende ontwerpen en blokschema's zijn. Deze fase is nodig omdat het nooit mogelijk is in volledig detail een design te maken bij het opstellen van een offerte. Alle betrokken partijen, waaronder eventuele (onder)leveranciers van ICT-diensten, nemen hieraan deel. Uitgangspunt is niet het ter discussie stellen van de componenten (mits de componenten voldoen aan de minimale kwaliteitseisen) maar het finetunen van de functionaliteiten en het valideren dat deze op de juiste manier landen in de beheerstructuur.

Tijdens de designfase wordt het functioneel en technisch design geformaliseerd. Hierin zijn tevens opgenomen de diverse definitieve tekeningen en bedradingsschema's. Daar waar de benodigde dienstverlening niet past in de SLA wordt hier gedefinieerd welke aanpassingen/toevoegingen in de SLA nodig zijn om de dienstverlening te garanderen. Het kan nodig zijn in het traject het functioneel design en dienstverlening enige malen te moeten toetsen met de (eind)gebruikers.

Op basis van het goedgekeurde design zal de Opdrachtnemer een testplan maken dat gebruikt wordt door de Opdrachtnemer om vast te stellen en aan te tonen of de gevraagde functionaliteit op de gevraagde wijze geleverd wordt en wat bij wijzigingen aan de AV-installatie op een later moment gebruikt wordt om te toetsen of de ongewijzigde installatiedelen nog steeds functioneren op de wijze zoals beoogd. Dit testplan bevat dus zowel de testen zelf (wat en hoe) als het verwachte resultaat.

Tevens wordt het acceptatiedocument opgesteld. Er wordt door de Opdrachtnemer een onderbouwd voorstel gedaan van de criteria waaraan voldaan moet worden voor acceptatie. Dit voorstel wordt na akkoord van Opdrachtgever gehanteerd als acceptatiedocument (eventueel

met aanpassingen). Het systeem kan dan worden geaccepteerd, als voldaan wordt aan deze criteria (aan te tonen middels de hiervoor beschreven testaanpak). De designfase wordt afgerond met een formeel akkoord door het gehele projectteam op alle ontwerp- test- en acceptatiedocumenten alsmede de SLA.

Eis 3	Medewerker AV-ondersteuning houdt in de gaten dat onderstaande informatie wordt opgeleverd en archiveert deze binnen de omgeving van Opdrachtgever: • Functioneel design (incl. goedkeuring) • Technisch design (incl. goedkeuring en blokschema's) • Definitieve tekeningen • Bedradingsschema's • Aanpassingen SLA indien relevant • Testplan • Acceptatiedocument
Eis 4	Als deze informatie niet tijdig wordt opgeleverd escaleert Medewerker AV-ondersteuning dit naar Opdrachtgever.

1.4.3 Bouwfase

De Opdrachtnemer bestelt de componenten. Opdrachtnemer van Perceel 1 ziet toe op de bouw van het systeem en het inregelen van de achterliggende dienstverlening. Deze fase wordt afgesloten met een verificatie van het gebouwde systeem inclusief dienstverlening. Deze verificatie bestaat uit het door de Opdrachtnemer van Perceel 1 vaststellen of de gehele keten van onderdelen en diensten functioneert.

Eis 5	Medewerker AV-ondersteuning controleert of Opdrachtnemer van Perceel 2 de gehele keten heeft getest.
Eis 6	Als deze informatie niet tijdig wordt opgeleverd escaleert Medewerker AV-ondersteuning dit naar Opdrachtgever.

1.4.4 Testfase

Deze fase bestaat uit twee delen. De Opdrachtnemer van Perceel 1 test in het eerste deel zelf het systeem op basis van het gedefinieerde testplan. De Opdrachtnemer van Perceel 1 stelt een testrapport op met daarin de testresultaten. Pas als deze interne testen succesvol zijn afgerond en de resultaten zijn opgenomen in een testrapport, zal de Opdrachtnemer tezamen met Opdrachtgever het tweede deel van de testen uitvoeren.

Het tweede deel van de testen is bedoeld om te verifiëren of het systeem is gebouwd conform de opdracht en de eerder geaccordeerde designdocumenten. Tevens worden de testresultaten door Opdrachtgever geverifieerd in het door de Opdrachtnemer verstrekte testrapport. Tijdens deze fase wordt het systeem door Opdrachtgever “end-to-end” functioneel getest op basis van de vastgestelde behoefte van Opdrachtgever.

Eis 7	Medewerker AV-ondersteuning controleert of het testrapport juist en volledig is.
Eis 8	Medewerker AV-ondersteuning gaat het systeem functioneel end-to-end testen samen met Opdrachtgever.
Eis 9	Als deze informatie niet tijdig wordt opgeleverd escaleert Medewerker AV-ondersteuning dit naar Opdrachtgever.

1.4.5 Acceptatiefase

Opdrachtgever accepteert formeel het systeem op basis van de overeengekomen test- en acceptatiecriteria. Trainingen worden door Opdrachtnemer uitgevoerd tijdens of direct na deze fase. Partijen kunnen overeenkomen dat het succesvol afronden van de trainingen onderdeel is van de acceptatie.

Eis 10	Medewerker AV-ondersteuning geeft advies aan Opdrachtgever mbt het accepteren van het systeem.
--------	--

1.4.6 Implementatiefase

Het systeem wordt in samenspraak met alle betrokkenen en onder begeleiding van de Opdrachtnemer in gebruik genomen.

1.4.7 Afronding en overdracht

“Proces Verbaal van Oplevering” wordt opgemaakt en het systeem wordt formeel in gebruik genomen.

Eis 11	Medewerker AV-ondersteuning controleert of alle documentatie aanwezig is zoals deze is beschreven in het PvE van Perceel 2.
Eis 12	Medewerker AV-ondersteuning maakt een overzicht van eventuele restpunten met hun ernst/prioriteit.
Eis 13	Medewerker AV-ondersteuning controleert of medewerkers van Opdrachtgever in staat zijn met het systeem te werken
Eis 14	Als deze informatie niet tijdig wordt opgeleverd escaleert Medewerker AV-ondersteuning dit naar Opdrachtgever.

1.4.8 Oplossen restpunten en decharge

Alle restpunten worden opgelost. Pas na afronding zal het periodieke projectvoortgangsoverleg ophouden te bestaan en wordt aan de Opdrachtnemer decharge verleend. Nu zal het overgaan van projectfase naar staande dienstverlening binnen de overeenkomst.

Eis 15	Medewerker AV-ondersteuning controleert alle restpunten zijn opgelost
Eis 16	Als deze restpunten niet tijdig worden opgeleverd escaleert Medewerker AV-ondersteuning dit naar Opdrachtgever.

2 Dienstverlening

De dienstverlening vindt plaats op locatie en wordt ingevuld door een medewerker AV-ondersteuning. Hierbij is de senior medewerker AV ondersteuning verantwoordelijk voor de kwaliteit van de werkzaamheden uitgevoerd door de medewerker AV.

NB. Daar waar in dik gedrukte letter de S achter de werkzaamheden staat wordt dit ook daadwerkelijk uitgevoerd door de senior medewerker. Daar waar er S&R dik gedrukt staat is dit een gezamenlijke invulling van de reguliere en de senior medewerker.

2.1 Ondersteuning ambtelijke ruimtes en evenementen op locatie

De dienstverlening bestaat uit:

2.1.1 Algemeen

- Invullen superuser rol (aanspreekpunt interne afdelingen en externe leveranciers) voor de (hybride) vergader- en evenementenomgeving (**S**);
- Monitoren of alle documentatie nog volledig en juist is en waar nodig deze aanpassen of door Opdrachtnemer van perceel 2 aan te laten passen (deze in overleg met Opdrachtgever);
- Waar gevraagd instructie geven aan eindgebruikers en het maken van handleidingen van AV-apparatuur voor de gebruikers (en daarmee het up-to-date houden van de handleidingen);
- Waar gevraagd assistentie verlenen aan de leveranciers van Perceel 2 en 3;
- Fungeren als technisch inhoudelijke ondersteuning van facilitaire organisatie van Opdrachtgever (**S**);
- Beheer losse apparatuur/laptops t.b.v. AV-dienstverlening;
- Beheer accounts en wachtwoorden t.b.v. AV-dienstverlening;
- Beheer draaiboeken t.b.v. AV-dienstverlening;
- Beheer administratie (plattegronden, SharePoint, offertes, Facturatie perceel 2 en 3) – Let op het gaat om het beheer en controle van de facturen. De daadwerkelijke facturatie doet Opdrachtgever zelf (**S**);
- Beheer abonnementen Ziggo (welke abonnementen zijn er voor welke schermen en systemen en worden deze daadwerkelijk gebruikt).

2.1.2 Incident beheer

- Ondersteuning van (hybride) vergader- en evenementenomgeving door het oplossen van eenvoudige verstoringen en beantwoorden gebruikersvragen;
- Het aantal storingen actief proberen terug te dringen met verbetervoorstellen richting opdrachtgever (**S**);
- Zorgen dat de administratie met betrekking tot verstoringen en vragen actueel en up-to-date is in Facilitator en de gedeelde Excel sheet met de facilitaire organisatie;
- Het onderbrengen van incidenten bij de servicedesk van de Opdrachtnemer van Perceel 2 daar waar Perceel 1 niet in staat is het incident te verhelpen;
- Het bewaken van de voortgang van incidenten die worden opgelost vanuit zowel Perceel 1 als Perceel 2 (**S**).

2.1.3 Wijzigingsbeheer (S)

- Bij wijzigingen monitoren dat het wijzigingsproces juist en volledig wordt doorlopen en dat alle stappen worden gedocumenteerd;
- Bij wijzigingen input leveren ten aanzien van de impact op de bestaande omgeving

2.1.4 Projecten (S)

- Bij projecten een inhoudelijke rol spelen ten aanzien van het leveren van informatie (expertise leveren zowel naar Opdrachtgever als naar Opdrachtnemer Perceel 2);
- Bij projecten borgen dat de taken zoals benoemd in hoofdstuk 1.4 juist worden uitgevoerd en ingevuld.

2.2 Ondersteuning politieke ruimtes en evenementen op locatie

Politieke evenementen zijn in basis ruim van tevoren bekend (aangeleverd door de accountmanager bestuur van Provincie Noord Brabant en tevens beschikbaar via <https://noordbrabant.bestuurlijkeinformatie.nl/Calendar>). Het is aan opdrachtnemer om deze agenda in de gaten te houden en aanwezig te zijn met een vaste senior medewerker AV-ondersteuning op locatie gedurende het evenement.

Naast de taken zoals beschreven bij hoofdstuk 3.1 maar dan specifiek voor de politieke omgeving komen hier onderstaande specifieke taken bij:

2.2.1 Voorbereiding politiek evenement

Voorbereiding van de AV-omgeving t.b.v. geplande vergaderingen en overige politieke evenementen.

- Vooroverleg met de griffie **(S)**;
- Afstemmen details en specifieke wensen (eind)gebruikers, griffie en bodes **(S)**;
- Voorbereiding en inregelen van AV- en gekoppelde IT-installaties **(S)**;
- Valideren of vergaderingen en/of live-streams zijn aangemaakt **(S)**;
- Functioneel en technisch doortesten AV- en gekoppelde IT-installaties, MS Teams omgeving, webcast, PowerPoint presentaties **(S)**;
- Klaarzetten eventuele losse gebruiksapparatuur zoals bijv. (discussie)microfoons, laptops, stemkastjes, presentatie-klikker, printer etc. **(S)**;
- Oplossen storingen die geconstateerd worden bij het testen i.s.m. IT afdeling en externe (AV) leveranciers **(S)**;

2.2.2 Gedurende politiek evenement

Ondersteuning kort voor en tijdens de vergadering of het evenement:

- Gastheerschap door op te treden als aanspreekpunt voor de eindgebruiker ten aanzien van gebruik AV middelen **(S)**;
- Gebruikersondersteuning, incl. het aansluiten van eigen devices (BYOD) in de AV omgeving **(S&R)**;
- Briefing / instructie gebruikers, deelnemers en sprekers **(S&R)**;
- Bediening techniek; beeld, geluid, video, inbellers, Q&A, livestream, licht **(S&R)**;
- Beeldpresentatie verzorgen (PowerPoint, instarten video's, content, BYOD's etc.) **(S&R)**;
- Continue monitoren AV- en IT-installaties, opname en livestream (preventie verstoringen) **(S)**;
- Direct oplossen storingen die optreden gedurende de vergadering of het evenement i.s.m. de IT-afdeling en externe (AV) leveranciers (correctie verstoringen) **(S)**.

2.2.3 Na afloop van politiek evenement

Na afloop vinden onderstaande werkzaamheden plaats

- Opruimen gebruiksapparatuur (direct)
- Rapportage; gemaakte uren en beschrijving van incidenten en storingen, overdracht naar beheer (uiterlijk de volgende werkdag) **(S)**.

2.3 Ondersteuning in projecten

De medewerker AV-ondersteuning kan onderdeel zijn van projecten. Hierbij gaat het om de taken en activiteiten zoals beschreven bij hoofdstuk 1.4

2.4 Dienstverlening studio faciliteiten (S)

Uitgangspunt bij de dienstverlening is dat de apparatuur reeds aanwezig is in de bij Opdrachtgever aanwezige studio. Eventuele extra apparatuur kan in overleg met Opdrachtgever worden ingehuurd. Coördinatie van de inhuur en het aansluiten wordt gedaan vanuit Perceel 1. De daadwerkelijke Inhuur wordt gedaan bij leverancier perceel 3. De uit te voeren taken (eventueel door de senior medewerker AV-ondersteuning) m.b.t. de studio faciliteiten zijn:

- Mediaproductie rondom vergaderingen en evenementen (bij evenementen volgens perceel 3 zal de coördinatie en afstemming met de reeds beschikbare AV middelen vanuit perceel 1 gedaan worden).
- Videoregistratie vanuit de studio incl. de bediening van gerelateerde apparatuur (licht geluid)
- Ondersteuning en coördinatie van de diverse formats zoals:
 - live-streaming,
 - webinar,
 - live-event,
 - interview,
 - videoboodschap
 - nabewerking en montage
 - beeldformaat, verticaal / horizontaal
 - bewerken naar looptijd
 - huisstijl, titels, logo's, slides, overlay, muziek
 - kleur- en audio-optimalisatie
 - review-rondes met klant
 - ondertiteling (meertalig, incl. native proofing)
 - publicatie (Multi platform)
 - archivering (Multi platform)

2.5 Dienstverlening tbv beheer en onderhoud

De uit te voeren taken ten aanzien van onderhoud en beheer zijn hieronder weergegeven

- Het uitvoeren van eenvoudige beheer en onderhoudstaken (technisch en administratief) op de (hybride) vergader- en evenementenomgeving;
- Het uitvoeren van eenvoudige beheer en onderhoudstaken (technisch en administratief) op de politieke omgeving;
- Het uitvoeren van eenvoudige beheer en onderhoudstaken (technisch en administratief) op de studio omgeving met de daaraan gekoppelde Bois le Duc zaal;
- Borgen dat het technisch materiaal jaarlijks gekeurd wordt (daadwerkelijke uitvoering loopt via de interne installatie verantwoordelijke bij Opdrachtgever) **(S)**;
- Periodiek (2 maal per jaar) preventief functioneel en technisch doortesten gehele omgeving;
- Bijhouden aanpassingen in CMDB en valideren dat CMDB juist is bijgewerkt bij opleveringen projecten **(S)**;
- Het uitvoeren van functioneel beheer op de AV systemen;
- Coördinatie en organisatie periodieke (SLA) overleggen **(S)**;
- Samen met opdrachtgever (en andere door opdrachtgever te benoemen stakeholders) de functionele roadmap definiëren (welke functionaliteiten wil ik wanneer en waar beschikbaar stellen op welk moment) **(S)**.

NB. Daar waar eenvoudig staat gaat het om taken waarvoor niet geconfigureerd (in software) of geprogrammeerd hoeft te worden en waarbij er geen aanpassingen op de ontwerpen zijn (dus waar de blokdiagrammen in basis gelijk blijven). Een component vervangen door een gelijk component of het doen van een firmware update kan dus maar het aanpassen van bijvoorbeeld de programmering in de Statenzaal danwel het uitbreiden en integreren van de functionaliteit van een ruimte dus niet.

2.6 Personele eisen ten behoeve van dienstverlening

Voor alle medewerkers van de Opdrachtnemer die betrokken zijn bij de ondersteuning van AV middelen, de uitvoer van projecten of bij de beheertaken volgend uit dit PvE ten aanzien van de AV-middelen gelden de onderstaande personele eisen:

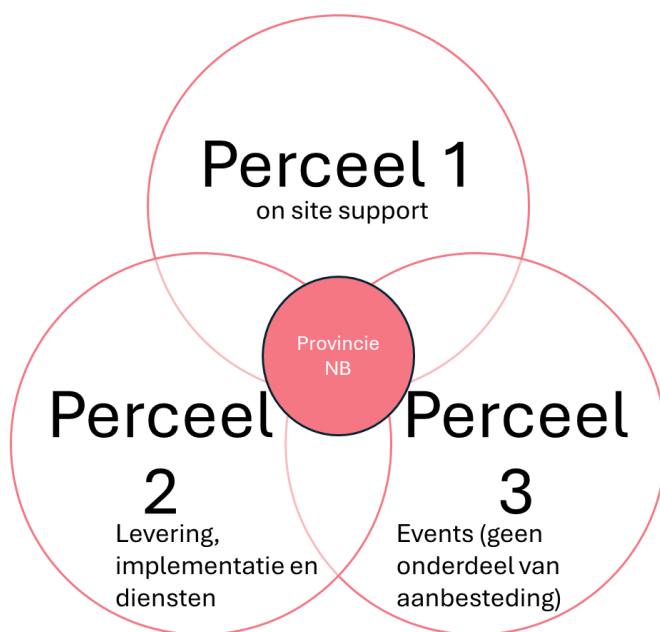
Eis 17	In te zetten personeel is verplicht zich bij binnenkomst van gebouwen te kunnen identificeren middels een geldig identiteitsbewijs (Paspoort, Nederlands rijbewijs of Europese of Nederlandse identiteitskaart).
Eis 18	Personeel van de Opdrachtnemer dient zich bij werkzaamheden binnen een pand van Opdrachtgever te houden aan de geldende gedragsregels en dient zich te onthouden van elke vorm van discussie met de bewoners van het pand.
Eis 19	Personeel van de Opdrachtnemer dient de Nederlandse taal mondeling te beheersen; al degenen die contact hebben met medewerkers van Opdrachtgever dienen het Nederlands eveneens schriftelijk te beheersen.
Eis 20	Personeel van de Opdrachtnemer is te allen tijde verplicht tot geheimhouding van alle vanuit de functie van de Opdrachtnemer opgedane kennis en aangelegenheden conform de bepalingen in de inkoop voorwaarden.
Eis 21	Alle in te zetten personeel van de Opdrachtnemer dient te beschikken over een recente (niet ouder dan 6 maanden) Verklaring Omtrent Gedrag (VOG). Kosten voor de VOG komen voor rekening van de Opdrachtnemer.
Eis 22	De Opdrachtnemer draagt zelf zorg voor het inwerken en waar nodig trainen van al haar in te zetten medewerkers. De Opdrachtgever verwacht dat het team onmiddellijk, volledig inzetbaar en ter zake deskundig is. Indien onverhoopt een medewerker niet over de vereiste vaardigheden beschikt zal de Opdrachtnemer onmiddellijk zorgdragen voor aanvulling van deze vaardigheden, bijvoorbeeld door een extra medewerker toe te voegen. Alle kosten voor inzet van deze extra medewerker zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
Eis 23	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor tijdens de looptijd van de overeenkomst medewerkers van de Opdrachtnemer af te wijzen indien Opdrachtgever van mening is dat zij aantoonbaar gebrek aan kennis- en ervaring hebben of slechte omgangsvormen tonen. Opdrachtgever zal alvorens hiertoe over te gaan overleg voeren met de Opdrachtnemer teneinde de medewerker in de gelegenheid te stellen het gedrag aan te passen.
Eis 24	De medewerkers vervullen hun werkzaamheden in nette duidelijk herkenbare kleding overeenkomend met de standaard bedrijfskleding van de Opdrachtnemer of op verzoek van Opdrachtgever gekleed in representatieve kleding (nette pantalon, jasje, overhemd) specifiek geschikt voor bepaalde bijeenkomsten of evenementen. Kosten voor deze kleding dienen te zijn inbegrepen in de prijsstelling.
Eis 25	De medewerkers van de Opdrachtnemer dragen in de panden te allen tijde een door Opdrachtgever gevraagde en eventueel beschikbaar gestelde identificatie bij zich.
Eis 26	De medewerkers van de Opdrachtnemer zijn communicatief vaardig, ook in stressvolle situaties. Dat wil zeggen dat de medewerkers zich in alle situaties op een nette een voorkomende wijze kunnen uitdrukken en informatie geven (pro actief en als ernaar gevraagd wordt) aan medewerkers in alle lagen van de organisatie van Opdrachtgever.
Eis 28	De medewerkers van de Opdrachtnemer hebben ervaring in de ondersteuning van politieke processen en politieke besluitvorming bij Raadsvergaderingen van een grote

	gemeente en/of Statenvergaderingen van een provincie; de vaste senior AV-medewerker heeft ruime ervaring (minimaal 5 jaar) Zodoende begrijpen medewerkers van Opdrachtnemer het belang van een goed verloop van Statenvergaderingen voor de Brabantse democratie.
Eis 29	De medewerkers van de Opdrachtnemer zijn - gezien met name t.a.v. de politieke evenementen – flexibel in hun opstelling en werktijden.
Eis 30	De medewerkers van de Opdrachtnemer zijn creatief in het onder hoge druk implementeren van een tijdelijke oplossing om een verstoring te verhelpen.
Eis 31	De medewerkers van de Opdrachtnemer hebben een hoge mate van zelfstandigheid in hun werkzaamheden, met name t.a.v. de vergaderingen van de politieke organisatie en evenementen.

3 Beheer

Voor het beheer zijn er meerdere partijen betrokken. Dit is niet slechts Perceel 1 maar ook de partijen waar nog een lopend beheercontract is en ook Perceel 2 zijn hier belangrijke spelers.

Daarnaast speelt Opdrachtgever uiteraard een rol en in iets mindere mate ook Perceel 3 (evenementen). Perceel 3 is geen onderdeel van deze aanbesteding maar wel een contractpartij waarmee samengewerkt moet worden. De relaties laten zich als volgt beschrijven:



Hierbij kunnen vragen voor ondersteuning aan Perceel 1 direct vanuit medewerkers van Provincie Noord Brabant gedaan worden. Daarnaast kunnen vragen direct gesteld worden vanuit Perceel 3 als er een evenement is. Daar waar de ondersteuning niet gegeven kan worden vanuit Perceel 1 zal vanuit Perceel 1 in overleg met opdrachtgever opgeschakeld worden naar Perceel 2.

3.1 Communicatielijn en filter

Door vanuit Opdrachtgever Perceel 1 in te zetten als 1ste lijn ondersteuning op locatie borgen we dat er een registratie is van de incidenten en vragen. Hiermee kan Opdrachtgever samen met Perceel 1 filteren welke meldingen door te geven aan de Opdrachtnemer Perceel 2 en welke niet en hoe hier mee om te gaan.

Daarnaast is dit voor het reguliere beheeroverleg (servicemanagement overleg) zelf ook gedegen input. Deze input kan door Opdrachtgever in het Service Management overleg gebruikt worden om de dienstverlening verder te verbeteren.

Meldingen vanuit de gebruikersorganisatie komen binnen bij Ons Loket (Servicedesk van Opdrachtgever) en Ons Loket moet in deze aanbesteding gezien worden als melding aannemers en niet als -oplossers.

Ons Loket zal meldingen registreren en doorzetten vanuit Opdrachtgever naar AV-ondersteuning van Perceel 1. Daar waar vanuit Perceel 1 de verstoring niet verholpen kan worden zal dit via Opdrachtgever opgeschaald worden naar Perceel 2. Indien er netwerkaansluitingen gerealiseerd moeten worden zal vanuit Ons Loket dit direct bij ICT belegd worden.

Bij geplande bijeenkomsten buiten kantoortijden (in het algemeen de Politieke avonden) zijn er altijd medewerkers van Perceel 1 aanwezig die bij verstoringen van de dienstverlening samen op kunnen trekken met Opdrachtnemer om de dienstverlening zo snel mogelijk te herstellen.

3.2 Overleg

Onderstaande overlegstructuur wordt gehanteerd:

Overleg	Toelichting	Frequentie	Aanwezig Opdrachtgever (rol)	Aanwezig Opdracht- nemer (rol)
Operationeel	Afstemmen activiteiten en planning evenementen	In ieder geval 2 dagen voor een gepland politiek evenement Ad-hoc	Account-manager bestuur & giffie	Vaste senior medewerker AV-ondersteuning
Operationeel	Afstemmen activiteiten en planning evenementen (operationeel evenementen overleg)	Wekelijks	Account-manager bestuur & giffie	Vaste senior medewerker AV-ondersteuning
Operationeel	Lopende incidenten bespreken en activiteiten vanuit reactief beheer doornemen	Maandelijks	Projectleider/contractmanager technische dienst	medewerker AV-ondersteuning
Tactisch	Het bespreken van de totale kwaliteit van de AV dienstverlening en eventueel gewenste aanpassingen	Elk kwartaal	Projectleider/contractmanager technische dienst Accountmanager/projectmanager evenementen	Senior medewerker AV-ondersteuning
Escalaties	Daar waar een van de partijen vindt dat iets geëscaleerd moet worden kan deze dat doen en aangeven wie er naast de contractbeheerders aan beide kanten bij moeten zijn	Ad-hoc	Projectleider/contractmanager technische dienst	

Eis 32	Opdrachtnemer geeft direct na gunning per overleg aan welke rol hier ingevuld wordt namens Opdrachtnemer.
--------	---

3.3 Installed base

Voor de huidige “installed base” geldt dat de medewerkers AV-ondersteuning bekend moeten zijn met deze producten. De producten zijn bijgeleverd als aparte bijlagen bij de aanbestedingsdocumenten.