

Programma van eisen perceel 2 bij Europese openbare aanbesteding

Levering, onderhoud en beheer audiovisuele

apparatuur Provinciehuis

Casenummer: C2342560

Auteur

B. Loos

Versie

Definitief

Datum

15-05-2025

Uiterste ontvangstdatum inschrijvingen:

2 juli 2025

Inhoud

1	Algemene aspecten	3
1.1	Locatie werkzaamheden	3
1.2	Projecten	3
1.3	Omvang	4
1.4	Schades	4
1.5	Scope bij projecten	5
1.5.1	Binnen de Scope	5
1.5.2	Buiten de Scope	6
1.6	Projectaanpak	6
1.6.1	Initiatiefase	6
1.6.2	Designfase	8
1.6.3	Bouwfase	9
1.6.4	Testfase	10
1.6.5	Acceptatiefase	11
1.6.6	Implementatiefase	11
1.6.7	Afronding en overdracht	11
1.6.8	Oplossen restpunten en decharge	11
1.6.9	Generieke projectbeheer aspecten	11
1.7	Projectuitvoer	14
2	Systeemaspecten	16
2.1	Systeemtechnische eisen	16
2.2	Eisen aan systeemmeubilair	17
2.3	Systeem documentatie	19
2.4	Componentkeuze	21
2.5	Duurzaamheid	22
2.6	Systeem overdracht	25
2.7	Gegevensbescherming en security	26
2.8	Werktijden bij levering en installatie (projecten)	27
2.9	Opslag	27
3	Huidige ruimtes en functionele blokken	28
3.1	Ambtelijke ruimtes	28
3.1.1	Standaard vergaderzaal klein (4 tot 6 personen)	28
3.1.2	Standaard vergaderzaal middel (8 personen)	31
3.1.3	Standaard vergaderzaal groot (10 of meer personen)	34
3.1.4	Verplaatsbare schermen	35
3.1.5	Evenementenruimte (Bois le Duc)	36
3.1.6	Studio	37
3.1.7	Centrale hal	37
3.2	Politieke ruimtes	38
3.2.1	Statenzaal	38
3.2.2	Commissiezaal	38
3.2.3	Werk/vergaderruimtes Gedeputeerde Staten leden/CdK	39

3.3	Functionele blokken	41
3.3.1	Ruimtereservering	41
3.3.2	TV	42
3.3.3	Narrowcasting	42
3.3.4	Buitenruimte	44
3.3.5	Beheertooling	46
4	Beheer	47
4.1	Communicatielijnen en filter	48
4.2	Overzicht te leveren diensten	49
4.3	Prestatie indicatoren	49
4.4	Service Operation	49
4.4.1	Incident Management:	50
4.4.2	Problem Management	52
4.5	Service Transition	52
4.5.1	Change Management	52
4.5.2	Service Asset en Configuration Management	53
4.5.3	Release en Deployment Management	53
4.5.4	Service Validatie en testen	53
4.6	Service Design and Strategy	54
4.6.1	Demand Management	54
4.6.2	Strategy Management	55
4.6.3	Financial Management	55
4.6.4	Service Level management	55
4.7	Rapportages	55
4.8	Overleg	56
4.9	Installed base	57
5	Personele eisen	58
6	Overzicht apparatuur (lijst)	59

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 Projecten

Projecten zijn een of meerdere leveringen die, al dan niet, met reeds aanwezige componenten geïntegreerd worden tot een werkend geheel volgens de gedefinieerde functionaliteiten in één of meerdere ruimtes.

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.

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.

1.3 Omvang

Hieronder wordt een kort overzicht gegeven van de huidige aantallen met een verwachting over de looptijd van het contract. Aan de aantallen zoals hieronder gegeven worden kunnen geen rechten worden ontleend maar geven een goed beeld van de aantallen en typen ruimtes:

Ruimtetype	Aantal volgens dit PvE	Verwacht minimum	Verwacht maximum
Ambtelijke organisatie			
Standaard vergaderruimte klein	32	30	35
Standaard vergaderruimte middel	32	30	35
Standaard vergaderruimte groot	1	1	3
Losse systemen	15	10	20
Evenementenzaal (Bois le Duc)	1	1	1
Centrale hal	1	1	1
Studio	1	1	1
Politieke organisatie			
Kantoor/vergaderruimte (politieke organisatie)	10	10	10
Commissiezaal	2	2	2
Statenzaal	1	1	1

Naast de hierboven benoemde ruimtetypes zijn er nog een aantal generieke componenten zoals:

- TV infrastructuur
- Ruimte reservering
- Narrowcasting

1.4 Schades

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor alle resources, materialen en onderdelen tot het moment van formele ingebruikname. Schades aan faciliteiten van de Opdrachtgever zullen gecompenseerd worden door de Opdrachtnemer.

1.5 Scope bij projecten

1.5.1 Binnen de Scope

Binnen de scope van projecten vallen alle werkzaamheden zoals beschreven in dit document als onderdeel van de opdracht en op te nemen in de overeenkomst. Dit is inclusief en niet gelimiteerd tot:

- Alle AV specifieke bekabeling (netwerkbekabeling moet wel beschreven zijn in de designdocumenten maar wordt fysiek geleverd en geïnstalleerd vanuit Opdrachtgever m.u.v. de benodigde patchkabels). Overige bekabeling is wel onderdeel van leveringen, inclusief het monteren van data en stroom in de voorzieningen als “Cable Cubbies”, project specifiek meubilair etc. vanaf de aansluiting op de wand, plafond of in de vloer). Netwerkkabels die gebruikt worden in een “point to point” verbinding (bijvoorbeeld als “extender” of HDBaseT) worden beschouwd als AV specifieke bekabeling;
- Eventuele netwerkcomponenten die noodzakelijk zijn om de gevraagde AV-omgeving te beheren conform de eisen en die geleverd, geconfigureerd en beheerd worden door de Opdrachtnemer. Hieronder vallen dus ook zaken als switches. Dit zal gaan in overleg met Opdrachtgever en na goedkeuring van Opdrachtgever op het ontwerp en de merk/type keuze, het gaat hierbij dus om Opdrachtgever standaard netwerkcomponenten tenzij!;
- Het leveren en implementeren van alle AV-componenten inclusief montage van de componenten in en/of aan meubilair (inclusief infrezen in tafels en andere meubels of meubeldelen m.u.v. glas), wanden, plafonds en overige bouwdelen;
- Het bepalen welke data en stroom aansluiting beschikbaar zijn wordt aangegeven vanuit Opdrachtgever;
- Het, gedurende de looptijd, integreren van de eventueel te hergebruiken componenten zodanig dat samen met de nieuw te installeren componenten er een volledig functionerend geïntegreerd systeem ontstaat. Dit systeem moet voldoen aan de eisen zoals beschreven in dit PvE;
- Projectmanagement aan de zijde van de Opdrachtnemer;
- Het maken en opleveren van alle relevante documentatie, zowel technisch, functioneel (t.b.v. goed kunnen functioneren van 1e lijn ondersteuning vanuit perceel 1 – zie PvE Perceel 1 -) als procesmatig;
- Het bijhouden van een administratie van alle leveringen inclusief de data van de componenten, datum van levering, Firmware versies en software/OS versies (indien van toepassing) per geleverd component, prijs van het component etc. als onderdeel van het projectdossier zodanig dat er altijd voor Opdrachtgever en Opdrachtnemer een actueel overzicht is van de in beheer zijnde componenten (de zogenaamde “CMDB”);
- Kabelmanagement van alle AV-bekabeling alsook de stroom- en databekabeling die is gebruikt in de AV-installatie waarbij de labels zodanig zijn aangebracht dat deze leesbaar blijft en niet loslaten gedurende de looptijd. Mocht deze toch loslaten dan zal deze onverwijld vervangen worden;
- Leveren van alle benodigde patchkabels op basis van “Cat 6”;
- Het verwijderen en afvoeren van alle bij levering en installatie meegeleverde verpakkingsmaterialen zoals beschreven bij duurzaamheid;
- Het verwijderen en duurzaam afvoeren van alle oude materialen (apparatuur, bekabeling etc.).

1.5.2 Buiten de Scope

- Constructiewerkzaamheden (m.u.v. specifieke benoemde en afgesproken werkzaamheden) zoals:
 - Het maken van sparingen in beton, metselwerk en gipsmontage wanden of anderszins;
 - Het aanhechten van sparingen, alsmede alle doorvoeringen van leidingen, kanalen etc. door wanden en vloeren;
 - Het aanhechten van wanden/plamuren van gaatjes en schilderwerk na verwijderen van de oude installatie;
 - Het brandwerend afdichten van sparingen.
- Het aanleggen van databekabeling direct gekoppeld aan het ICT-netwerk van Opdrachtgever welke nodig is voor de AV-installatie
- Het aanleggen van elektra bekabeling inclusief stroompunten in wand/vloer of plafond tbv het aansluiten van de AV-installatie;
- Patching en ICT specifieke configuraties waarbij de Opdrachtnemer niet de juiste rechten heeft om dit te doen. Opdrachtnemer draagt er wel zorg voor dat de informatie die nodig is aan ICT wordt aangeleverd.

1.6 Projectaanpak

De Opdrachtnemer 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 ervoor zorgdraagt dat de installatie als een werkend geheel en conform alle gestelde eisen wordt opgeleverd. Na “ingebruikname” is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de levering van service en support zoals het past binnen de beheercomponent van dit PvE.

De Opdrachtnemer 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. Zowel de generieke aanpak als het plan van aanpak per project moet gebaseerd zijn op de onderstaande projectfasering:

1.6.1 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 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	In de initiatiefase wordt vastgesteld wie lid is van het projectteam met welke verantwoordelijkheid, wie er de belanghebbenden zijn, worden de eventuele specifieke randvoorwaarden vastgesteld en wordt de haalbaarheid met alle risico's nogmaals getoetst
Eis 2	De initiatiefase wordt afgesloten met een door de Opdrachtnemer 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; • Escalatiemechanisme en contactpersonen; • Randvoorwaarden.

1.6.2 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	In de designfase wordt het functioneel en technisch design geformaliseerd, waarin tevens opgenomen moeten zijn diverse definitieve tekeningen en bedradingsschema's
Eis 4	In de designfase wordt de gevraagde dienstverlening definitief ontworpen en beschreven in een SLA
Eis 5	In de designfase wordt door opdrachtnemer een testplan gemaakt 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
Eis 6	Het testplan wordt zodanig opgesteld dat deze bij aanpassingen ingezet kan worden voor regressietesten
Eis 7	In de designfase wordt het acceptatiedocument opgesteld met de criteria en voorwaarden voor acceptatie

1.6.3 Bouwfase

De Opdrachtnemer bestelt de componenten, bouwt het systeem en regelt de achterliggende dienstverlening in en sluit deze fase af met een verificatie van het gebouwde systeem inclusief dienstverlening. Deze verificatie bestaat uit het door de Opdrachtnemer vaststellen of de gehele keten van onderdelen en diensten functioneert.

Eis 8	De bouwfase wordt gebruikt om alle componenten te bestellen, de systemen te bouwen en de onderliggende dienstverlening in te richten
Eis 9	In de bouwfase wordt aangetoond dat de systemen functioneren conform de specificaties.

1.6.4 Testfase

Deze fase bestaat uit twee delen. De Opdrachtnemer test in het eerste deel zelf het systeem op basis van het gedefinieerde testplan. De Opdrachtnemer 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 10	De Opdrachtnemer test zelf het systeem op basis van het gedefinieerde testplan.
Eis 11	De Opdrachtnemer stelt hierbij een testrapport op met daarin de testresultaten.
Eis 12	Na Succesvolle afronding zal opdrachtnemer samen met opdrachtgever de end-to-end functionele testen uitvoeren op basis van de goedgekeurde design documenten.

1.6.5 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 13	Trainingen worden door Opdrachtnemer uitgevoerd (in overleg tijdens of direct na deze fase)
--------	---

1.6.6 Implementatiefase

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

Eis 14	Het systeem wordt in samenspraak met alle betrokkenen en onder begeleiding van de Opdrachtnemer in gebruik genomen.
--------	---

1.6.7 Afronding en overdracht

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

Eis 15	Het systeem wordt formeel in gebruik genomen met een proces verbaal van oplevering
--------	--

1.6.8 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.

1.6.9 Generieke projectbeheer aspecten

Naast bovengenoemde eisen gelden ook onderstaande generieke eisen:

Eis 16	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de gehele coördinatie van het project conform de gevraagde projectmethodiek en werkt nauw samen met de projectleden van Opdrachtgever en/of haar overige leveranciers in een project. Zowel formele als informele overleggen en andere momenten van afstemming worden door Opdrachtnemer opgezet of, op aangeven van Opdrachtgever, geïnitieerd. De samengestelde projectgroep wordt in overleg met Opdrachtnemer direct na opdrachtverstrekking geïdentificeerd en benoemd in het definitieve Plan van Aanpak.
Eis 17	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig opstellen en rondsturen van een agenda voor ieder projectoverleg.

Eis 18	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het maken van verslagen van alle project overleggen. In het verslag wordt opgenomen: • Eventuele opmerkingen uit een vorig verslag; • Status van de voortgang; • Afwijkingen ten opzichte van het initiële budget; • Afwijkingen ten opzichte van de initiële opdracht; • Actiepunten; • Overzicht van belangrijkste risico's.
Eis 19	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het maken van een testplan voor het inhoudelijk en technisch testen van de installatie(s) zoals hierboven bij de projectaanpak beschreven. Alvorens getest kan worden verkrijgt de Opdrachtnemer akkoord vanuit de projectgroep (projectmanager aan de kant van Opdrachtgever).
Eis 20	Na het inhoudelijk, functioneel en technisch testen worden de testresultaten door Opdrachtnemer samengevat in een testrapport. Dit bevat een verslag van testen die hebben plaatsgevonden alsmede een restpuntenlijst van zaken die nog niet op orde waren. In het testrapport dienen restpunten als volgt gecategoriseerd te worden: • Prioriteit 1 – het restpunt zorgt ervoor dat het systeem niet de beoogde functionaliteit(en) kan leveren en staat acceptatie in de weg; er is geen work-around beschikbaar. Dit punt dient terstond te worden opgelost of gereduceerd tot een Prioriteit 3 restpunt om een “no-go” (afwijzing van oplevering) te voorkomen; • Prioriteit 2 – het restpunt is storend voor de goede werking van het systeem maar is niet in hoge mate van invloed op de levering van de beoogde functionaliteit(en). Het punt kan binnen een overzienbare periode worden opgelost of gereduceerd worden tot een Prioriteit 3 om een “no-go” (afwijzing van oplevering) te voorkomen; • Prioriteit 3 – het restpunt is niet direct storend en niet van invloed op de beoogde functionaliteit(en). Het punt wordt binnen een nader overeen te komen periode opgelost; • Prioriteit 4 – Het betreft hier punten die geen onderdeel zijn van de functionele vraag door Opdrachtgever; het is een punt dat buiten de huidige scope van de opdracht valt. Deze restpuntenlijst beschrijft per punt helder het volgende: • het betreffende restpunt; • een toelichting daarop; • de aangegeven prioriteit; • de huidige status bij overdracht van dit punt; • de geplande uiterste datum waarop dit punt dient te zijn opgelost.
Eis 21	Opdrachtnemer en Opdrachtgever komen tijdens de designperiode overeen dat er sprake is van acceptatie indien het project(resultaat) een samen vast te stellen maximaal aantal restpunten van de prioriteiten 3 en 4 heeft, die per prioriteit binnen een maximaal vast te stellen aantal dagen kunnen worden

	opgelost. Openstaande restpunten met een prioriteit 1 of 2 leiden onherroepelijk tot een “no-go” (afwijzing van oplevering).
Eis 22	Voor “decharge” (acceptatie van oplevering) dienen alle restpunten, met uitzondering van de prioriteit 4 punten, te zijn opgelost. Voor prioriteit 4 wordt gezamenlijk vastgesteld of Opdrachtnemer hiervoor een aanvullende offerte dient op te stellen als uitbreiding van de opdracht.
Eis 23	Opdrachtnemer dient een realistische planning te maken vanaf het moment van opdrachtverstrekking gerekend in dagen en weken doorlooptijd maar ook in uitvoeringsuren, gezien het gebruik van de ruimtes. De structuur van de planning moet die van het PvA volgen. Daarnaast moeten in de planning ook werkzaamheden van derden (inclusief die van Opdrachtgever en haar leveranciers) worden weergegeven zodat een integraal overzicht ontstaat inclusief alle activiteiten, mijlpalen, doorlooptijden etc.

1.7 Projectuitvoer

Voor de uitvoering van een project gelden onderstaande eisen met betrekking tot het werken op locatie:

Eis 24	Eisen met betrekking tot het werken in een gebouw: • Voor het uitvoeren van alle werkzaamheden op locatie van Opdrachtgever wordt eerst in detail de wijze van uitvoering afgestemd met de beheerder van het pand. • Opdrachtnemer dient voor het werken in een pand steeds alle regels en richtlijnen die voor het pand van toepassing zijn op te volgen. • Werkzaamheden van bouwkundige- of installatietechnische aard worden door Opdrachtgever zelf uitgevoerd tenzij anders afgesproken. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij zelf zorg draagt voor alle verplaatsbare spannings- en netwerkvoorzieningen alsmede voor het zelf aanbrengen van montage- en ophangvoorzieningen. • Opdrachtnemer stemt vooraf de maximale capaciteitsbehoefte met betrekking tot spanning en koeling met Opdrachtgever af. • Opdrachtnemer stemt steeds af met Opdrachtgever over het openen en sluiten van brandsparingen; • Opdrachtnemer dient erop toe te zien dat noodzakelijke openingen in brandwerende afscheidingen tijdig en op een deugdelijke wijze worden dichtgemaakt.
Eis 25	Opdrachtnemer dient noodzakelijke voorzieningen waarvan de levering afhankelijk is tijdig en in voldoende detail aan te geven aan derden ter voorkoming van uitloop op de planning.
Eis 26	Opdrachtnemer dient zelf zorg te dragen voor alle benodigde gereedschappen. Daaronder begrepen zijn ook ladders en normale verplaatsbare steigers. Indien voor bepaalde werkzaamheden bijzondere voorzieningen nodig zijn zoals een hoogwerker of een speciale steigeropstelling, dan dient dit vooraf te worden afgestemd in de projectgroep.
Eis 27	Opdrachtnemer dient te allen tijde alle maatregelen te nemen die nodig zijn om schoon te werken. Hieronder wordt verstaan het afdekken van vloeren en meubilair teneinde beschadigingen te voorkomen, het netjes opruimen van alle materialen en installatieresten, het met eigen middelen afvoeren van alle verpakkingsmaterialen. Mocht een en ander niet naar tevredenheid van Opdrachtgever zijn uitgevoerd, dan zullen de kosten voor het voorkomen van beschadigingen en eventueel herstel voor rekening komen van de Opdrachtnemer.
Eis 28	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het organiseren van transport dat is gerelateerd aan de uit te voeren werkzaamheden. Hieronder begrepen zijn in ieder geval het transport van medewerkers, gereedschappen en te leveren apparatuur. Alle kosten van transport gerelateerd aan de werkzaamheden dienen te zijn inbegrepen in tariefstellingen; ook opslagkosten voor de eigen goederen en materialen; Tenzij anders overeengekomen dient de Opdrachtnemer zelf en voor eigen rekening voor beveiligde opslag te zorgen in of in de nabijheid van het gebouw.

Indien er sprake is van bijzondere omstandigheden, zoals een pandemie, zullen eisen met betrekking tot werken in een gebouw en samenwerken met de projectgroep hierin aangepast worden aan deze omstandigheden. Deze aangepaste eisen zijn vooraf niet te definiëren en vervangen de hier benoemde eisen.

Voor de uitvoering van een project gelden de eisen met betrekking tot personeel van Opdrachtnemer zoals beschreven in bijlage 2:

2 Systeemaspecten

Een systeem is een AV-installatie bestaande uit één of meer componenten in onderlinge samenhang en het feitelijke resultaat van een project zoals eerder in dit document beschreven. Los van beheeraspecten van een systeem die verderop nader besproken en toegelicht worden, geldt dat er voor het systeem zelf ook een aantal eisen zijn. Dit betreft aspecten die onlosmakelijk verbonden zijn aan de AV-installatie zoals de bijbehorende documentatie, de beschrijving die nodig is om tot een geldige opdracht te komen, eisen aan de componenten zelf etc.

2.1 Systeemtechnische eisen

Een systeem moet voldoen aan onderstaande generieke technische eisen. Eventuele specifieke zaken worden benoemd bij het betreffende onderdeel.

Eis 29	Alle voorgestelde voorzieningen moeten voldoen aan alle relevante wet- en regelgeving alsmede (veiligheids)voorschriften.
Eis 30	Draadloze voorzieningen moeten zo worden geïnstalleerd dat ze geen storende invloed hebben op elkaar en op andere in het gebouw aanwezige (draadloze) voorzieningen. Per ruimte moeten de gebruikte frequenties beschreven worden. Hierbij dient Opdrachtnemer te verklaren dat deze licentievrij zijn en beschikbaar zijn. Indien deze niet licentievrij zijn dan moet worden aangegeven wat de kosten zijn en waarom er geen licentievrij alternatief gewenst is.
Eis 31	Elke nadere overeenkomst moet als onderdeel van de inschrijving een beschrijving bevatten waarin duidelijk wordt: • Welke componenten gebruikt worden (merk en type) • Welke verbindingen (USB(C), HDMI, CAT etc) er tussen de componenten zijn • Welke connectiviteitseisen er zijn (welke netwerken nodig zijn en welke onderdelen met welk netwerk verbonden zijn – bedraad en draadloos) Dit om te kunnen beoordelen of het conceptueel past binnen de vraag van Opdrachtgever en of de gebruikte architectuur consistent wordt doorgevoerd. Tevens zal getoetst kunnen worden of de beschreven functionaliteit gerealiseerd kan worden met het ingeleverde ontwerp binnen de gegeven kaders bij de beoordeling van de aanbidding.
Eis 32	Om een veilige werking te garanderen moeten onderdelen voldoen aan Laagspanningsrichtlijn 2014/35/EU en de daarin benoemde overige relevante harmonisatiewetgeving.

2.2 Eisen aan systeemmeubilair

Meubilair (waarbij een trolley ook als meubel beschouwd wordt) voor een AV-systeem moet voldoen aan onderstaande generieke eisen. Een meubel is hier een vrijstaand of ingebouwd object waarop en waaraan de AV middelen zijn bevestigd.

Eis 33	De kosten voor montage in/op/aan meubels (en waar gevraagd: de meubels zelf) dient per nadere overeenkomst apart te worden gespecificeerd per ruimte als onderdeel van de inschrijving.
Eis 34	Meubels, waar deze worden gevraagd als optie, moeten voorzien zijn van een slot waarbij er 1 moedersleutel is die op alle sloten past. Van deze moedersleutels dienen er minimaal 5 geleverd te worden.
Eis 35	Meubels voor audiovisuele voorzieningen (zowel vast als verplaatsbaar) moeten door een deur van 83 cm breed en 201,5 cm hoog passen (in documenten benoemd als standaard deur), met uitzondering van meubels die zijn vastgemaakt aan de wanden/vloer en/of plafond zoals een voorzetwand met audiovisuele voorzieningen ingebouwd.
Eis 36	Meubels voor audiovisuele voorzieningen (zowel vast als verplaatsbaar) moeten dermate stabiel zijn dat ze zonder problemen verplaatst kunnen worden, ook over drempels en dorpels, met uitzondering van meubels die zijn vastgemaakt aan de wanden/vloer en/of plafond zoals een voorzetwand met audiovisuele voorzieningen ingebouwd.
Eis 37	Meubels voor audiovisuele voorzieningen (zowel vast als verplaatsbaar) moeten zodanig ontworpen zijn dat ze voldoende ventilatie bieden voor apparatuur in de meubels met afgesloten deur. Daarnaast moet ventilatie passief zijn en zodanig dat via ventilatieopeningen het niet mogelijk is de componenten in het meubel te compromitteren. Opdrachtnemer garandeert dat de bedrijfstemperatuur van het geheel van meubel of kast met daarin geïnstalleerde apparatuur onder de maximale nominale waarden blijft zoals opgegeven door de fabrikant van de geleverde apparatuur. Indien een actieve koeling noodzakelijk is wordt vooraf met de Opdrachtgever afgestemd op welke wijze deze wordt uitgevoerd en of het geproduceerde geluidsniveau geschikt is voor de ruimte van plaatsing.
Eis 38	Meubels voor audiovisuele voorzieningen (zowel vast als verplaatsbaar) moeten zo ontworpen zijn dat het onderhoud van de installatie eenvoudig kan worden uitgevoerd. Dat wil zeggen dat de toegang tot zowel voorzijde als achterzijde eenvoudig is, zonder dat deze onoordeelkundig gebruikt kan worden (afsluiten met slot). Daar waar dit geldt voor schermen kan de inzet van een beugel die "front service" mogelijk maakt waar noodzakelijk een oplossing zijn.
Eis 39	Meubels voor audiovisuele voorzieningen (zowel vast als verplaatsbaar) moeten zodanig ontworpen zijn dat kabels niet door de gebruiker verwijderd kunnen worden. Uitzondering hierop zijn die kabels die juist verwijderd moeten kunnen worden zoals bijvoorbeeld een USB-C of HDMI kabel die een gebruiker aansluit op de laptop (let wel, dit is dan uitsluitend aan laptopzijde en niet aan de AV-systeemzijde).
Eis 40	Meubels voor audiovisuele voorzieningen (zowel vast als verplaatsbaar) moeten zodanig ontworpen zijn dat, gedurende het werken met een aanraakgevoelig scherm (touchscreen) en waarbij het scherm op hoogte gesteld is, het scherm

	niet door het gebruik (aanraken) mag bewegen. Voor niet bewegen wordt de tolerantie aangehouden van maximaal 5 mm zijwaarts en maximaal 3 mm naar voor of achter, bij een normale aanraking met vinger of pen. Valt de bewegingsruimte hierbinnen, dan mag het beschouwd worden als niet bewegen.
Eis 41	Aanraakgevoelige schermen op een “trolley” (inclusief eventuele bekasting voor apparatuur en/of plateau) dienen elektrisch in hoogte verstelbaar te zijn. Het statief dient stabiel en verplaatsbaar te zijn (vier wielen waarvan twee zwenkbaar en vergrendelbaar zijn) waarbij bevestiging zo moet zijn dat, met het scherm in de laagste stand, het statief eenvoudig en stabiel te verplaatsen is. De wielen moeten meer dan voldoende draagkracht hebben voor het gewicht van Trolley met touchscreen en eventuele overige apparatuur.
Eis 42	De kabelboom moet zijn samengevoegd in een nette kous (vlechkous)

2.3 Systeem documentatie

Onderdeel van het systeem is de documentatie van het systeem. Dit staat los van het beheer van het systeem maar is bedoeld als projectdossier (welke compleet dient te zijn voordat het project volledig opgeleverd kan zijn).

Omwille van de transparantie, juiste verslaglegging en borging dat, in geval van een contractbeëindiging alle informatie beschikbaar is, is Opdrachtnemer verplicht een projectdossier bij te houden waarin zowel de initiële levering en implementatie is verwerkt, als wijzigingen daaraan gedurende de looptijd van het contract. Hieraan worden de volgende eisen gesteld:

Eis 43	Alle tekeningen moeten digitaal aangeleverd worden door opdrachtnemer. Ze moeten leesbaar en bewerkbaar (niet noodzakelijkerwijs gemaakt in) zijn in Microsoft Visio 2013 (of recenter) danwel Autocad 2016 (of recenter). Documenten moeten gemaakt worden in Microsoft Office 2013 (of recenter) en in bewerkbaar formaat worden aangeleverd door opdrachtnemer. PDF is niet toegestaan met uitzondering van documenten die door fabrikanten uitsluitend als PDF beschikbaar gesteld zijn. Deze moeten aangeleverd worden voordat decharge verleend kan worden.
Eis 44	Onderstaande tekeningen en diagrammen moeten door Opdrachtnemer worden aangeleverd ("as-build"): • "equipment racks", inclusief locatie, merk en type van alle componenten (ook de reeds bestaande en her ingezette) en bekabeling tussen de componenten; • tekeningen van de ruimte met daarin de locatie van apparatuur en kabel tracés; • gedetailleerde blokschema's met alle componenten, hun connecties naar elkaar en connecties met de diverse netwerkdelen (VLAN's) zodat helder is hoe Opdrachtnemer de veiligheidseisen verwerkt heeft; • gedetailleerd bekabelingsschema met labelnummers. Deze labelnummering moet overeenkomen met labels zoals deze aangeduid zijn in alle tekeningen en op kabels zelf (beide zijden van de kabels) – let op, de kabels moeten dus ook worden gelabeld! - in een met Opdrachtgever af te stemmen document- en naamgevingsformaat
Eis 45	Opdrachtnemer levert een overzicht in Microsoft Excel 2013 (of recenter, lay-out in overleg te definiëren) met alle gebruikte componenten met de relevante informatie daarover minimaal zijnde: • "part name" (fabrieksnaam onderdeel) en nummer; • Locatie (adres en ruimtenummer); • verwijzing naar documenten en tekeningen; • serienummers; • MAC adres(sen); • "wall outlet" nummer; • firmware versie; • versies van OS en applicaties (indien van toepassing);

	• IP adres(sen) (na installatie); • Sub-componenten als insteekboards; • “asset tag”/label conform de specificaties van Opdrachtgever; • leveringsdatum; • prijs volgens aanbidding; • gebruikersnaam en wachtwoord; • instellingen, eventueel via verwijzing naar een document dat is meegeleverd in het projectdossier; • overzicht van alle gebruikte frequenties en toepassing per frequentie.
Eis 46	Opdrachtnemer levert standaarddocumentatie per component zoals beschikbaar gesteld door de fabrikant waarbij inbegrepen: • gebruikershandleiding; • installatiehandleiding; • onderhoudsinstructie.
Eis 47	Opdrachtnemer levert alle benodigde licentie-informatie per component en applicatie waarbij inbegrepen: • ingangsdatum licentie; • verstrijksdatum licentie; • licentiecode; • alle informatie die Opdrachtgever nodig heeft om de licentie te kunnen verlengen of om te zetten.
Eis 48	De gebruikte programmatuur en broncodes van door Opdrachtnemer geschreven programmatuur (waarbij de configuratie/programmering van bedienelementen en controllers nadrukkelijk inbegrepen is) zijn, inclusief eventuele licenties, na beëindigen contract (om welke reden dan ook) eigendom van Opdrachtgever en zijn beschikbaar vanaf de datum van opleveren. Deze moeten in leesbaar en bewerkbaar formaat worden aangeleverd.
Eis 49	Broncode van bedienpanelen, inclusief alle relevante broncodes van geleverde koppelingen, applicaties, scripts en configuratiebestanden (inclusief compilatie instructies en relevante libraries) zijn na beëindigen contract (om welke reden dan ook) eigendom van Opdrachtgever en zijn beschikbaar vanaf de datum van opleveren. Deze moeten in leesbaar en bewerkbaar formaat worden aangeleverd.
Eis 50	Opdrachtnemer levert alle “Quick Reference cards” (deze dient per opdracht geleverd te worden en indien een opdracht meerdere ruimtes beslaat dient er een per ruimte deze geleverd te worden, specifiek gemaakt voor die ruimte). Deze zijn na beëindigen contract (om welke reden dan ook) eigendom van Opdrachtgever en zijn beschikbaar vanaf de datum van opleveren.
Eis 51	Opdrachtnemer levert alle trainingsmaterialen voor het betreffende systeem. Deze zijn na beëindigen contract (om welke reden dan ook) eigendom van Opdrachtgever en zijn beschikbaar vanaf de datum van opleveren. Dit betreft de materialen die door Opdrachtnemer gemaakt worden als onderdeel van de opdracht om te voldoen aan de eisen uit het hoofdstuk Training als Proces. Dit zijn dus specifiek voor Opdrachtnemer gemaakte materialen.

Eis 52	Opdrachtnemer levert het testplan voor het systeem inclusief de resultaten van het testen. Deze zijn na beëindigen contract (om welke reden dan ook) eigendom van Opdrachtgever en zijn beschikbaar vanaf de datum van opleveren.
Eis 53	Opdrachtnemer levert en beheert een handleiding voor eindgebruikers en een handleiding voor beheerders.

2.4 Componentkeuze

Eis 54	De toegepaste audiovisuele apparatuur dient van een A-merk te zijn. Onder A-merk wordt verstaan: fabrikanten die in het audiovisuele marktsegment grote naamsbekendheid hebben vergaard en toonaangevend zijn in service en kwaliteit. De apparatuur wordt breed toegepast en door het merendeel van de audiovisuele systeem integratoren geleverd.
Eis 55	De AV apparatuur moet bedoeld zijn voor een zakelijke omgeving. Consumentenproducten zijn niet toegestaan tenzij dit in overleg met Opdrachtgever is besloten (voor hele specifieke situaties waarbij er alleen een consumentenproduct bestaat).
Eis 56	De toegepaste audiovisuele apparatuur dient “proven technology” te zijn, wat zoveel betekent dat de ontwikkelde technologie bewezen, betrouwbaar en succesvol is ingezet in projecten gedurende de afgelopen twee jaar, bij minimaal drie overheidsinstellingen die door onafhankelijke partijen kunnen worden getoetst. Nieuwe, op basis van de bewezen technologie, ontwikkelde apparatuur valt binnen de gestelde norm van “proven technology”.
Eis 57	De door Opdrachtnemer te leveren AV-middelen dienen minimaal voldoen aan alle vigerende wet- en regelgeving, waaronder de geldende NEN-normen en CE-normen, of gelijkwaardig.
Eis 58	Alle AV-middelen dienen voorzien te zijn van een kwaliteitskeurmerk, en dienen te voldoen aan de EU-richtlijnen. (bijvoorbeeld door het hebben van een KEMA-KEUR of TUV, of gelijkwaardig).
Eis 59	De door Opdrachtnemer te leveren AV-middelen dienen fabrieksnieuw, functioneel, courant en van de huidige staat van de techniek te zijn. Inschrijver garandeert dat er geen AV-middelen geleverd worden die zich in de ‘End of Life’ fase bevinden.
Eis 60	De gekozen componenten moeten kunnen communiceren met de reeds aanwezige componenten tenzij in overleg met Opdrachtgever anders beslist wordt.

2.5 Duurzaamheid

Eis 61	De producten mogen geen cadmium, kwik, lood en zeswaardig chroom bevatten. Vrijstellingen gelden volgens de EU-richtlijn 2011/65/EU (RoHS) en de ondersteunende documenten, behalve dat kwik in lampen/lcd-schermen niet is toegestaan. De maximale concentratiewaarden die worden getolereerd in homogene materialen zijn (in massaprocenten): 0,01% voor cadmium, 0,1% voor kwik, 0,1% voor lood en 0,1% voor zeswaardig chroom volgens EU RoHS-richtlijn (2011/65/EU bijlage II) en de ondersteunende documenten. De grenswaarde voor batterijen bedraagt 0,0005% voor kwik, 0,002% voor cadmium en 0,004% lood per vermeld onderdeel, volgens EU-richtlijn 2006/66/EG Mogelijke bewijsmiddelen • (Geldig) certificaat van een ISO type I milieukeurmerk, waarvan de eisen overeenkomen met de in dit criterium gestelde eisen, of een gelijkwaardig certificaat. Meer informatie over ISO type I milieukeurmerk is te vinden op website van PIANOO. Producten met een certificaat van TCO certified voldoen in elk geval aan deze eis. • Technische productspecificaties of andere documentatie waaruit blijkt dat aan dit criterium is voldaan. • Rapport, of andere documentatie van een onafhankelijk deskundige, waaruit blijkt dat aan dit criterium is voldaan
Eis 62	Alle voorgestelde voorzieningen dienen vrij te zijn van giftige stoffen; bekabeling in halogeenvrije uitvoering. Daar waar dat niet mogelijk is, moet specifiek benoemd worden waarom en wat het alternatief is in de Inschrijving.
Eis 63	Kunststofonderdelen zwaarder dan 25g mogen geen vlamvertragende stoffen of preparaten bevatten waaraan één van de volgende H-zinnen in de zin van Verordening (EG) nr. 1272/2008 is toegekend: • H350 (kan kanker veroorzaken); • H340 (kan erfelijke genetische schade veroorzaken); • H360F (kan de vruchtbaarheid schaden); • H360D (kan het ongeboren kind schaden).
Eis 64	De opdrachtnemer dient te allen tijde te voorkomen dat bij producten additionele componenten worden geleverd waar Opdrachtgever geen behoefte aan heeft. Mocht dit onverhoeds plaatsvinden dient de opdrachtnemer deze additionele componenten retour te nemen en te hergebruiken/
Eis 65	Opdrachtnemer neemt direct na werkzaamheden op locatie (bijv. installatie, onderhoudswerkzaamheden of het verhelpen van storingen, etc.) al het gerelateerde afval kosteloos retour op de meest milieuvriendelijke wijze waarbij

	zoveel als technisch haalbaar wordt gerecycled. Dit kan naast verpakkingsmateriaal ook uit componenten of kabels bestaan.
Eis 66	Opdrachtnemer dient bij een levering een toelichting te geven op de verpakkingskeuze, waarbij Opdrachtnemer aansluit bij de essentiële eisen die uit de Europese Richtlijn Verpakkingen en het Besluit beheer verpakkingen voortkomen. In de toelichting wordt ingegaan op: • de onderbouwing voor de verpakkingskeuze; • de wijze waarop u toetst of uw keuze voor verpakkingen de meest optimale is vanuit milieu oogpunt, bijvoorbeeld met behulp van de normen NEN-EN 13427 tot en met NEN-EN 13430 of een eigen beoordelingskader; • welke maatregelen zijn uitgevoerd en nog zullen worden genomen, om de het volume en gewicht van de verpakking zo klein mogelijk te laten zijn en daarbij wel aan de functionele eisen op gebied van veiligheid, hygiëne en aanvaardbaarheid voor het verpakte product te blijven voldoen.
Eis 67	Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 80% uit post-consumer gerecycled karton te bestaan. Wanneer niet-biobased kunststof folie of -vellen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan. Bij dit criterium gaat het om materiaal dat afkomstig is van producten die al een eerdere gebruiksfunctie hebben vervuld, zoals consumentenafval (post-consumer fase). Als er om bepaalde redenen niet kan worden voldaan aan deze eis, moet de inschrijver dit onderbouwd toelichten.

Eis 68	Opdrachtnemer stelt overtollige maar nog courante en werkende AV-middelen van Opdrachtgever die door Opdrachtnemer worden afgevoerd beschikbaar voor maatschappelijke doelen. De AV-middelen worden door of namens Opdrachtnemer aantoonbaar veilig ontdaan van alle data, schoongemaakt en. Alle nog bruikbare apparatuur wordt vervolgens door Opdrachtnemer gedoneerd aan maatschappelijke instellingen, zoals sociale ondernemingen, verenigingen, stichtingen en re-integratiecentra. Opdrachtnemer kan dit zes maanden na inname aantonen. Voor verwijdering van data geldt: Opdrachtnemer draagt zorg voor permanente verwijdering van alle data (gegevens) die nog aanwezig kunnen zijn voordat het apparaat gedoneerd wordt, conform het BSPA (Baseline Security Product Assessment protocol). Onder alle gegevens worden verstaan ten minste configuratiebestanden, gebruikers gegevens, gegevens van vergaderingen, inlogcodes, netwerk settings, et cetera. Kortom alle gegevens! Opdrachtnemer overhandigt een bewijs van vernietiging.
Eis 69	Incourante of niet meer werkende AV-middelen worden - als ze niet gerepareerd kunne worden bij niet werkende apparatuur – op milieuvriendelijke wijze vernietigd. Voor verwijdering van data geldt: Opdrachtnemer draagt zorg voor permanente verwijdering van alle data (gegevens) die nog aanwezig kunnen zijn voordat het apparaat wordt vernietigd, conform het BSPA (Baseline Security Product Assessment protocol). Onder alle gegevens worden verstaan ten minste configuratiebestanden, gebruikers gegevens, gegevens van vergaderingen, inlogcodes, netwerk settings, et cetera. Kortom alle gegevens! Opdrachtnemer overhandigt een bewijs van vernietiging.
Eis 70	De AV-middelen die Opdrachtnemer levert voldoen aan de Europese Verordening inzake batterijen en afgedankte batterijen (Verordening (EU) 2023/1542).

2.6 Systeem overdracht

Eis 71	Opdrachtnemer draagt alle systeeminformatie digitaal over aan Opdrachtgever.
Eis 72	Bij elke systeemaanpassing dient de Opdrachtnemer ervoor te zorgen dat alle systeeminformatie wordt bijgewerkt en overgedragen.
Eis 73	Bij elk project geeft Opdrachtnemer aan wat er gedaan moet worden bij een exit waarbij onderstaande aspecten beschreven moeten zijn: • Welke systemen draaien op locatie van Opdrachtnemer of in de “Cloud” op basis van een account van Opdrachtnemer; • Welke onderliggende contracten zijn onderdeel van het project en wat zijn daar de gegevens van (inclusief licenties); • Wat zijn gebruikersnamen en wachtwoorden van systemen t.b.v. Opdrachtgever. Het is toegestaan hiervoor een Escrow overeenkomst te gebruiken zodanig dat hiermee de continuïteit voor Opdrachtgever geborgd is.

Hiermee heeft Opdrachtgever voldoende zekerheid dat, in geval van een “EXIT”, Opdrachtgever in staat is zelfstandig of met behulp van een andere leverancier de dienstverlening te waarborgen.

2.7 Gegevensbescherming en security

Vanuit wetgeving worden strenge eisen gesteld aan privacy en bescherming van persoonsgegevens. Gegevensbescherming is hiermee ook een belangrijk onderwerp in deze aanbesteding. Hierbij wordt in basis uitgegaan van de onderstaande principes:

- “Privacy by Design” houdt in dat Opdrachtnemer al bij het ontwerpen van producten en diensten er voor zorgt dat persoonsgegevens goed worden beschermd en dat Opdrachtnemer de gegevens niet langer bewaart dan nodig is voor het doel van de verwerking;
- “Privacy by Default” houdt in dat Opdrachtnemer technische en organisatorische maatregelen heeft genomen om ervoor te zorgen dat Opdrachtnemer, als standaard, alléén persoonsgegevens verwerkt die noodzakelijk zijn voor het specifieke doel dat Opdrachtnemer wil bereiken.

Daarnaast is er een reeks van generieke eisen waaraan voldaan moet worden:

Eis 74	De partijen die voor Opdrachtnemer AV en/of IT werkzaamheden verrichten (ook eventuele hostingpartijen voor webapplicaties en webpublicaties) beschikken over een geldig ISO 27001:2022 certificaat danwel voor de gunning reeds gestart zijn met het traject om deze certificering te behalen waarbij deze behaald moet zijn in Q1 2026. Deze heeft dan minimaal de scope van de dienstverlening die wordt afgenomen door Opdrachtgever. Verder dienen deze partijen gedurende de gehele contractperiode ISO 27001:2022 gecertificeerd te blijven zodra dit certificaat is behaald. Indien hier niet aan voldaan wordt geldt de wachtkamerconstructie zoals beschreven in het beschrijvend document (H3.5.4)
Eis 75	Opdrachtnemer beschikt over helder en toetsbaar beleid t.a.v. integriteit van personeel, wachtwoordbeleid en logische toegangsbeveiliging (dit betreft de autorisatie binnen de systemen: welke persoon heeft in welke rol toegang tot welke voorzieningen en met welk doel) .
Eis 76	Opdrachtgever blijft in alle gevallen eigenaar van alle door Opdrachtgever geproduceerde en opgeslagen data alsook de gegenereerde bijbehorende metadata, dit wordt contractueel vastgelegd.
Eis 77	De volledige data zoals hierboven bedoeld incl. back-ups van deze data, is gedurende de gehele contractperiode opgeslagen in landen binnen de Economische Europese Ruimte (EER), zowel voor het deel waarbij Opdrachtnemer optreedt als verwerker als zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke. Dit betreft ook de data die door sub verwerkers wordt verwerkt.
Eis 78	Opdrachtgever behoudt te allen tijde het recht voor om in nauwe afstemming en samenwerking met de leverancier een penetratietest uit te laten voeren op door Opdrachtnemer (of derde partijen in opdracht van Opdrachtnemer) te leveren webapplicaties en e-mailvoorzieningen, door een extern onafhankelijke partij om zeker te zijn dat alle vereiste beveiligingsmaatregelen zijn genomen.
Eis 79	Inschrijver gaat akkoord met het model verwerkersovereenkomst van Opdrachtgever om in aanmerking te komen voor gunning van de opdracht voor de verwerkingen waarbij zij de rol als verwerker heeft.
Eis 80	“Privacy by Design” en “Privacy by Default” zijn een integraal onderdeel van aangeboden oplossingen.

Eis 81	Alle security aspecten moeten minimaal voldoen aan geldende EU-richtlijnen (waaronder in ieder geval de AVG en de BIO).
Eis 82	De gebruikte actieve componenten moeten voorzien kunnen worden van firmware/OS updates en security patches daar waar het component firmware en eventuele extra (OS) software bevat. "Security patches" (updates t.b.v. het repareren van beveiligingslekken) worden hier beschouwd als noodzakelijke (spoed) wijzigingen terwijl functionele updates beschouwd worden als reguliere patches/updates.

2.8 Werktijden bij levering en installatie (projecten)

De (werk)tijden voor levering en installatie zijn op werkdagen van 7:30 tot 17:00, tenzij vanuit de projectorganisatie andere tijden overeengekomen worden in verband met beschikbaarheid van ruimtes en faciliteiten.

In basis zullen de werkzaamheden op de vrijdagen worden gepland om de organisatie van Opdrachtgever zo veel mogelijk te ontlasten. Daarnaast zullen er in principe geen werkzaamheden verricht worden tijdens dagen dat er een Statenvergadering is gepland. Afwijkingen zijn toegestaan indien Opdrachtgever akkoord is en er geen overlast voor de organisatie is.

De exacte levermomenten zullen in overleg en na gunning definitief worden ingepland. Hierbij zijn in het voorstel afwijkingen van de standaard werktijden toegestaan.

2.9 Opslag

De Opdrachtgever kan geen afsluitbare ruimte leveren voor de opslag van goederen gedurende een project. Opdrachtnemer dient ervanuit te gaan dat er geen apparatuur, installatiematerialen en gereedschappen kunnen worden achtergelaten in een afgesloten ruimte in het gebouw waar de werkzaamheden plaats vinden of enig ander gebouw van Opdrachtgever.

3 Huidige ruimtes en functionele blokken

3.1 Ambtelijke ruimtes

3.1.1 Standaard vergaderzaal klein (4 tot 6 personen)

De kleine vergaderzalen zijn in principe uitgerust met:

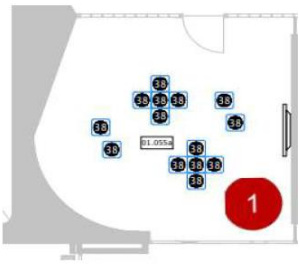
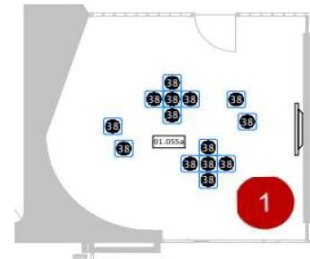
- Scherm (55 of 65 inch) op lift
- Logitech Meetup
- Logitech Swytch hub
- Logitech Swytch extender

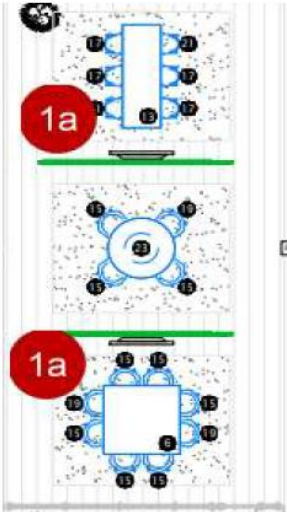
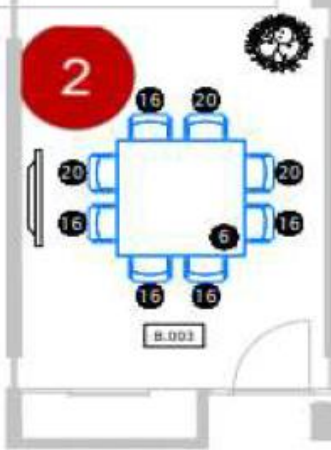
Op dit moment zijn nog niet alle kleine vergaderruimtes volledig gestandaardiseerd. Daarnaast is de meetup niet aangesloten op het netwerk (technisch met de meetup niet mogelijk) zodat centraal beheer niet mogelijk is.

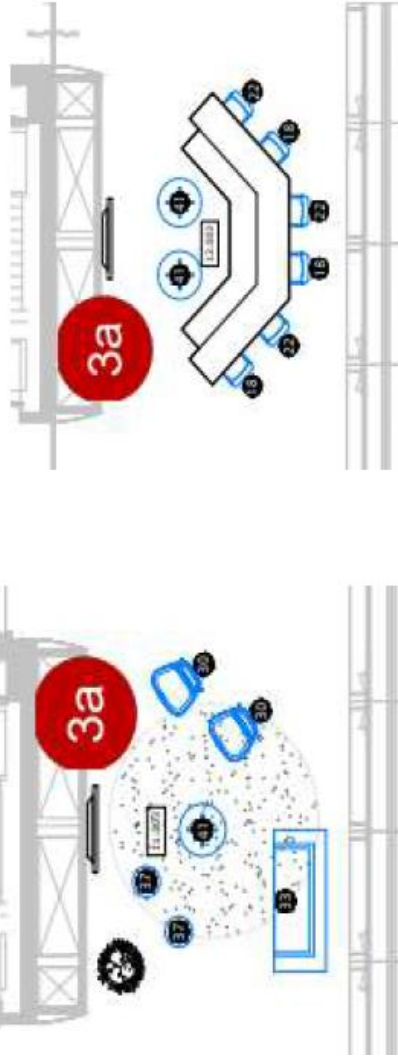
Voor de korte termijn is hier een verdere standaardisatie voorzien inclusief het migreren naar Logitech Extend en waar nodig de Meetup 2 zodat deze centraal beheerd kunnen worden.

Beheer en onderhoud van deze ruimtes zoals beschreven bij beheer en onderhoud start met het ingaan van de overeenkomst.

Deze kleine ruimtes kennen diverse indelingen. Deze worden hieronder weergegeven inclusief de aantallen per indeling:

	Aantal – 2 • Samsung QB55R • Smartmetals Floorlift XL met PC kast en afsluitkap • Logitech Strong cable (10m) • Logitech Swytch
	Aantal – 6 • Samsung QB55R • Smartmetals Floorlift XL met PC kast en afsluitkap • HDMI kabel 5m

	Aantal – 6 • Samsung QB55R • Wandbeugel • Smartmetals Floorlift XL met PC kast en afsluitkap • Logitech Strong cable (10m) • Logitech Swytch • Logitech Meetup • HDMI kabel 5 meter
	Aantal – 13 • Samsung QB55R • Smartmetals Floorlift XL met PC kast en afsluitkap • Logitech Meetup • Logitech Strong cable (10m) • Logitech Swytch • Ewent EW1140 usb 3 Hub met netwerk connector

	Aantal – 5 • Samsung QB55R • Wandbeugel • HDMI kabel 5 meter
--	--

Eis 83	Opdrachtnemer neemt deze ruimtes in beheer zoals beschreven in hoofdstuk 5, beheer.
Eis 84	Opdrachtnemer levert binnen 3 maanden na gunning een voorstel met daarin de aanpak, doorlooptijd en kosten van de migratie per ruimte naar de gevraagde standaard. Hierbij stemt Opdrachtnemer de gevraagde functionaliteit en de integratie van de overige in de ruimte aanwezige functionaliteit af met Opdrachtgever. Hierbij wordt door Opdrachtgever ook de Opdrachtnemer van perceel 1 betrokken zodat de oplossing voor iedereen voldoet. Dit is geen afname garantie!
Eis 85	Opdrachtnemer neemt deze ruimtes mee in een plan voor het centrale beheer van alle AV componenten.

3.1.2 Standaard vergaderzaal middel (8 personen)

De middelgrote vergaderzalen zijn in principe uitgerust met:

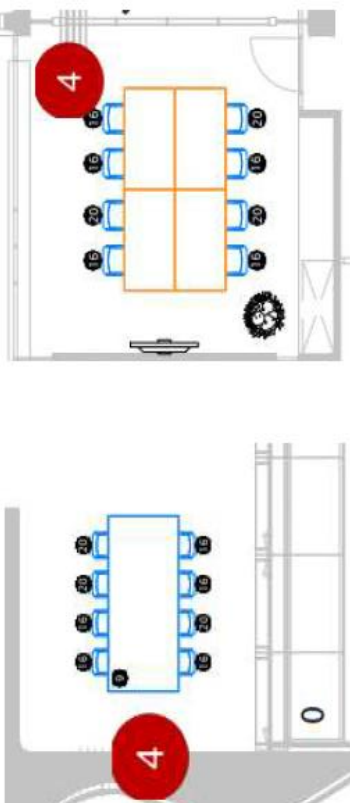
- Scherm (65 of 75 inch) op lift
- Logitech Rallybar
- Logitech Swytch hub
- Logitech Swytch extender
- Logitech microfoon pods

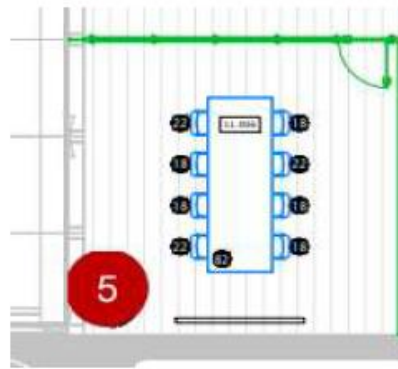
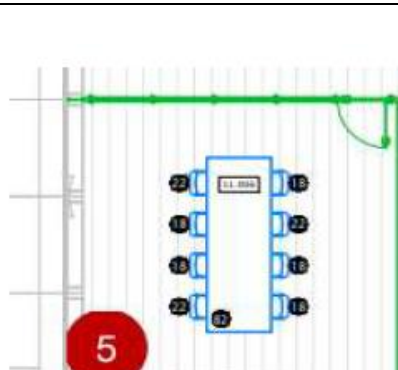
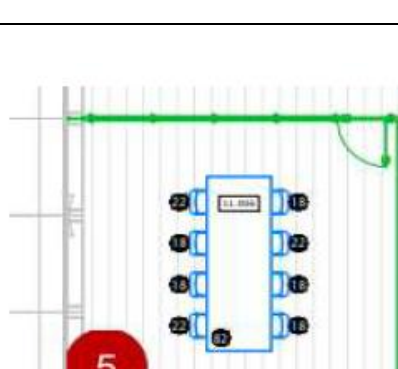
Op dit moment zijn nog niet alle middelgrote vergaderruimtes volledig gestandaardiseerd. Daarnaast is de Rallybar niet aangesloten op het netwerk zodat centraal beheer niet mogelijk is.

Voor de korte termijn is hier een verdere standaardisatie voorzien inclusief het migreren naar Logitech Extend zodat deze ruimtes centraal beheerd kunnen worden. Voor ruimtes die nog geen Rallybar hebben geldt dat deze gestandaardiseerd worden naar de Rallybar mini.

Beheer en onderhoud van deze ruimtes zoals beschreven bij beheer en onderhoud start met het ingaan van de overeenkomst.

Deze middelgrote ruimtes kennen diverse indelingen. Deze worden hieronder weergegeven inclusief de aantallen per indeling:

	Aantal – 4 • Samsung QB65R • Smartmetals Floorlift XL met PC kast en afsluitkap • Logitech Rallyset • Logitech Strong cable (10m) • Logitech Swytch • Logitech Mic pod • Ewent EW1140 usb 3 Hub met netwerk connector
---	---

	Aantal – 2 • Samsung QB65R • Smartmetals Floorlift XL met PC kast en afsluitkap • Logitech Rally Bar • HDMI kabel (5m) • USB A kabel (5m)
	Aantal – 6 • Samsung QB75R • Smartmetals Floorlift XL met PC kast en afsluitkap • Logitech Rally Bar • Logitech Strong cable (10m) • Logitech Swytch • Logitech Mic pod • Ewent EW1140 usb 3 Hub met netwerk connector
	Aantal – 7 • Samsung QB75R/QM85N • Smartmetals Floorlift XL met PC kast en afsluitkap • Logitech Rally Bar Rallyset • Logitech Strong cable (10m) • Logitech Swytch • Logitech Mic pod • Ewent EW1140 usb 3 Hub met netwerk connector
	Aantal – 6 • Samsung QB75R/QM85N • Smartmetals Floorlift XL met PC kast en afsluitkap • Avonic 360 camera • Devio systeem • HDMI kabel (5m) • USB A kabel (5m)

Eis 86	Opdrachtnemer neemt deze ruimtes in beheer zoals beschreven in hoofdstuk 5, beheer.
Eis 87	Opdrachtnemer levert binnen 3 maanden na gunning een voorstel met daarin de aanpak, doorlooptijd en kosten van de migratie per ruimte naar de gevraagde standaard. Hierbij stemt Opdrachtnemer de gevraagde functionaliteit en de integratie van de overige in de ruimte aanwezige functionaliteit af met Opdrachtgever. Hierbij wordt door Opdrachtgever ook de Opdrachtnemer van perceel 1 betrokken zodat de oplossing voor iedereen voldoet. Dit is geen afname garantie!
Eis 88	Opdrachtnemer neemt deze ruimtes mee in een plan voor het centrale beheer van alle AV componenten.

3.1.3 Standaard vergaderzaal groot (10 of meer personen)

De grote vergaderzalen zijn in principe uitgerust met:

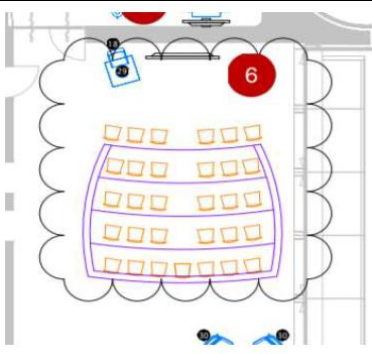
- Scherm (75 inch en groter)
- Logitech Rally incl Rally hub
- Logitech Swytch hub
- Logitech Swytch extender
- Biamp microfoon oplossing (icm losse versterker)
- Losse Biamp speakers

Op dit moment zijn nog niet alle grote vergaderruimtes volledig gestandaardiseerd.

Voor de korte termijn is hier een verdere standaardisatie voorzien inclusief het migreren naar een Logitech Rallybar met 4 Logitech microfoons en de Logitech Extend zodat deze ruimtes centraal beheerd kunnen worden.

Beheer en onderhoud van deze ruimtes zoals beschreven bij beheer en onderhoud start met het ingaan van de overeenkomst.

Deze grote ruimtes kennen diverse indelingen. Deze worden hieronder weergegeven inclusief de aantallen per indeling:

	Aantal – 1 • Samsung QB98R • Vogels statief met Smartmetals PC kast en afsluitkap • HDMI kabel (5m)

Eis 89	Opdrachtnemer neemt deze ruimtes in beheer zoals beschreven in hoofdstuk 5, beheer.
Eis 90	Opdrachtnemer levert binnen 3 maanden na gunning een voorstel met daarin de aanpak, doorlooptijd en kosten van de migratie per ruimte naar de gevraagde standaard. Hierbij stemt Opdrachtnemer de gevraagde functionaliteit en de integratie van de overige in de ruimte aanwezige functionaliteit af met Opdrachtgever. Hierbij wordt door Opdrachtgever ook de Opdrachtnemer van perceel 1 betrokken zodat de oplossing voor iedereen voldoet. Dit is geen afname garantie!
Eis 91	Opdrachtnemer neemt deze ruimtes mee in een plan voor het centrale beheer van alle AV componenten.

3.1.4 Verplaatsbare schermen

Naast de benoemde ruimte typen zijn er ook een 15 tal losse schermen op verrijdbaar statief aanwezig. Deze hebben een scherm, losse HDMI en USB-A kabel en een Rallybar/Meetup

Eis 92	Opdrachtnemer neemt deze verplaatsbare systemen in beheer zoals beschreven in hoofdstuk 5, beheer.
Eis 93	Opdrachtnemer levert binnen 3 maanden na gunning een voorstel met daarin de aanpak, doorlooptijd en kosten van de migratie per ruimte naar de gevraagde standaard. Hierbij stemt Opdrachtnemer de gevraagde functionaliteit en de integratie van de overige in de ruimte aanwezige functionaliteit af met Opdrachtgever. Hierbij wordt door Opdrachtgever ook de Opdrachtnemer van perceel 1 betrokken zodat de oplossing voor iedereen voldoet. Dit is geen afname garantie!
Eis 94	Opdrachtnemer neemt deze systemen mee in een plan voor het centrale beheer van alle AV componenten.

3.1.5 Evenementenruimte (Bois le Duc)

Bois le Duc is gesitueerd op de begane grond en wordt ingezet als evenementenruimte. Deze zal verder uitgebreid worden waarbij de verderop genoemde studio ook geïntegreerd wordt. In de uitbreiding wordt meegenomen:

- Vervangen draadloze microfoons
- Toevoegen digitale mixer (16 kanaals) audio
- Toevoegen mixtafel licht (Grand MA3 compact)
- Extra flikkervrije verlichting (stuurbare LED profiel armaturen zowel front, tegenlicht als ambient, IP65 24 x 3 W RGB LED Bar)
- Extron control
- Studio apparatuur en regie apparatuur

De uitbreiding is reeds ontworpen en wordt door Opdrachtnemer uitgevoerd

Voor de korte termijn is hier voorzien het verder integreren van de studio in Bois le Duc waardoor beide functioneel breder inzetbaar zijn en het uitbreiden van de mogelijkheden conform bestaand ontwerp.

Beheer en onderhoud van deze ruimte zoals beschreven bij beheer en onderhoud start met het ingaan van de overeenkomst.

Eis 95	Opdrachtnemer neemt deze ruimte in beheer zoals beschreven in hoofdstuk 5, beheer
Eis 96	Opdrachtnemer werk samen met Opdrachtgever op basis van het reeds bestaande integratievoorstel met daarin de aanpassingen om deze volgens plan en planning te realiseren. De mijlpalenplanning wordt hierbij in basis aangeleverd door Opdrachtgever (de detailinvulling en PvA conform de gespecificeerde werkwijze door Opdrachtnemer).
Eis 97	Opdrachtnemer neemt deze ruimtes mee in een plan voor het centrale beheer van alle AV componenten

3.1.6 Studio

De studio die op dit moment gesitueerd is op de 19^{de} etage zal verhuizen naar de begane grond en worden geïntegreerd met de Bois le Duc zaal. Hier zal dan een aparte regieruimte worden creëert. Door de combinatie van de Bois le Duc en de studio faciliteiten wordt de inzetbaarheid van beide een stuk groter.

Bij het ingaan van de overeenkomst zullen de bouwkundige aanpassingen reeds uitgevoerd zijn. Daarnaast is defecte apparatuur al vervangen. De daadwerkelijke verhuizing van de studio apparatuur en de integratie in de nieuwe omgeving (inclusief aanpassingen in de AV middelen) wordt na gunning in opdracht gegeven.

Voor de korte termijn is hier voorzien het afronden van de verhuizing en het verder integreren in Bois le Duc waardoor beide functioneel breder inzetbaar zijn. De planning hiervan is

Periode 1: vanaf half juli t/m 13 september

Of

Periode 2: 10 oktober t/m 24 oktober (voorkeur periode 1)

Beheer en onderhoud van deze ruimte zoals beschreven bij beheer en onderhoud start met het ingaan van de overeenkomst.

Eis 98	Opdrachtnemer neemt deze ruimte in beheer zoals beschreven in hoofdstuk 5, beheer
Eis 99	Opdrachtnemer werkt samen met Opdrachtgever op basis van het reeds bestaande verhuisplan met daarin de aanpassingen om deze volgens plan en planning te realiseren. De mijlpalenplanning wordt hierbij in basis aangeleverd door Opdrachtgever (de detailinvulling en PvA conform de gespecificeerde werkwijze door Opdrachtnemer).
Eis 100	Opdrachtnemer neemt deze ruimtes mee in een plan voor het centrale beheer van alle AV componenten
Eis 101	Voor de verhuizing van de studio dient, gezien de krappe planning, reeds in de bezwaarperiode een volledige offerte gemaakt te worden

3.1.7 Centrale hal

De centrale hal bevat een aantal spots die gebruikt worden in geval van evenementen. Dit gebruik valt buiten de scope van dit perceel (bediening en samenwerking bij evenementen wordt uitgevoerd vanuit Perceel 1).

Zet beheer en onderhoud alsmede het zorgen dat de connectiviteit werkt is wel onderdeel van Perceel 2.

Voor de korte termijn zijn hier geen activiteiten te verwachten.

Eis 102	Opdrachtnemer neemt deze ruimte in beheer zoals beschreven in hoofdstuk 5, beheer
---------	---

3.2 Politieke ruimtes

3.2.1 Statenzaal

De Statenzaal bestaat uit:

- Ruimtebesturing op basis van Crestron;
- Signaal distributie (intern) op basis van Crestron NVX;
- Vergader Management Systeem op basis van Arbor CMeets;
- Slechthorende oplossing op basis van Listen;
- Televic discussieposten
- Dali sturing

Exacte lijst apparatuur is opgenomen in de bijlage met apparatuur.

Beheer en onderhoud van de Statenzaal zal starten na afloop van het contract met de huidige leverancier. De einddatum hiervan is 31 juli 2026.

Opdrachtnemer moet zowel Arbor Cmeets als MVI kunnen leveren en implementeren alsook beheren

Eventuele technische en functionele aanpassingen aan deze ruimte zullen pas gedaan worden na einddatum van het lopende contract en vallen daarmee dus binnen de af te sluiten mantelovereenkomst. Dit is behoudens aanpassingen die voor einddatum gedaan worden ivm onderhoud en reparatie en dringend noodzakelijk uitbreidingen).

Eis 103	Opdrachtnemer neemt deze ruimte na einde lopend contract in beheer zoals beschreven in hoofdstuk 5, beheer.
Eis 104	Opdrachtnemer levert vanaf ingangsdatum beheer pro actief input om de kwaliteit te verbeteren.
Eis 105	Opdrachtnemer neemt deze ruimtes mee in een plan voor het centrale beheer van alle AV componenten.

3.2.2 Commissiezaal

De Commissiezalen bestaan uit:

- Ruimtebesturing op basis van Crestron;
- Signaal distributie (intern) op basis van Crestron NVX;
- Vergader Management Systeem op basis van Arbor CMeets;
- Slechthorende oplossing op basis van Listen;
- Televic discussieposten
- Samsung QM85N scherm op Smartmetals Floorlift XL met PC kast en afsluitkap
- Logitech Rally camera
- HDMI kabel (5m)
- USB A kabel (5m)
- Logitech Mic pods (4x)
- Logitech table hub
- Apart ceiling speakers (4 per ruimte)

Exacte lijst apparatuur is opgenomen in de bijlage met apparatuur.

Beheer en onderhoud van de commissiezealen zal starten na afloop van het contract met de huidige leverancier. De einddatum hiervan is 31 juli 2026.

Eventuele technische en functionele aanpassingen aan deze ruimte zullen pas gedaan worden na einddatum van het lopende contract en vallen daarmee dus binnen de af te sluiten mantelovereenkomst. Dit is behoudens aanpassingen die voor einddatum gedaan worden ivm onderhoud en reparatie en dringend noodzakelijk uitbreidingen).

Eis 106	Opdrachtnemer neemt deze ruimte na einde lopend contract in beheer zoals beschreven in hoofdstuk 5, beheer
Eis 107	Opdrachtnemer levert vanaf ingangsdatum beheer pro actief input om de kwaliteit te verbeteren.
Eis 108	Opdrachtnemer neemt deze ruimtes mee in een plan voor het centrale beheer van alle AV componenten.

3.2.3 Werk/vergaderruimtes Gedeputeerde Staten leden/CdK

De werkkamer van de CdK bevat:

- 49 inch scherm op statief (niet verrijdbaar)
- Crestron NVX decoder om mee te kijken met de Statenzaal
- Ziggo TV ontvanger
- Audio versterken met 6 bose speakers in plafond
- DVD/VHS speler

De GS kamer bevat:

- Sony scherm (98 inch)
- Aver camera
- Intel NUC
- Logitech muis en toetsenbord (draadloos)
- Vogels wandbeugel
- Aten USB extender
- Powersoft Mezzo 322AD
- Biamp CMX20DT
- QSC NV-32H
- QSC Video Streaming licence
- QSC QIO-GP8X8
- QSC TSC-70-G3
- Netgear M4250 GSM4212P
- Extron HDMI input
- Ecler VEO-XTI
- Ecler VEO-XRI
- Netgear M4250 GSM4210PD
- ClearOne Table Top Microphone

- ClearOne Charging Dock
- ClearOne Access Point
- ClearOne Dante interface

De werkkamers (7) van de Gedeputeerden bevatten

- Scherm (55 of 65 inch)
- Logitech Meetup (6) of Rallybar (1)
- HDMI en USB-A kabel)

De kamer van de Kabinetschef heeft

- 43 inch scherm aan de wand
- Crestron NVX decoder om mee te kijken met de Statenzaal

De kamer van de plaatsvervangend Kabinetschef heeft

- 43 inch scherm aan de wand

--

Eis 109	Opdrachtnemer neemt deze ruimtes in beheer zoals beschreven in hoofdstuk 5, beheer
Eis 110	Opdrachtnemer levert binnen 3 maanden na gunning een voorstel met daarin de aanpak, doorlooptijd en kosten van de migratie per ruimte naar de gevraagde standaard. Hierbij stemt Opdrachtnemer de gevraagde functionaliteit en de integratie van de overige in de ruimte aanwezige functionaliteit af met Opdrachtgever. Hierbij wordt door Opdrachtgever ook de Opdrachtnemer van perceel 1 betrokken zodat de oplossing voor iedereen voldoet. Dit is geen afname garantie!
Eis 111	Opdrachtnemer neemt deze ruimtes mee in een plan voor het centrale beheer van alle AV componenten

3.3 Functionele blokken

3.3.1 Ruimtereservering

Het huidige ruimtereserveringssysteem is gebaseerd op ProDVX PoE schermpjes aan de wand bij de reserveerbare vergaderruimtes. Deze zijn op basis van het SmartSigns platform gekoppeld aan Facilitator als bronsysteem voor de ruimte reservering. Daarnaast is de informatie beschikbaar via een interne website zodat deze ook (al dan niet interactief) getoond kan worden op (touch)schermen binnen het Provinciehuis.



Gedurende de looptijd van het contract is het wenselijk te onderzoeken hoe dit platform samen met het platform voor Narrowcasting en het centrale beheer van de AV middelen geïntegreerd kan worden in 1 platform. Daarbij zal ook de website intern beschikbaar moeten zijn (ook intern gehost)

Eis 112	Opdrachtnemer neemt deze functionaliteit na einde lopend contract in beheer zoals beschreven in hoofdstuk 5, beheer.
Eis 113	Opdrachtnemer levert binnen 3 maanden na gunning een voorstel met daarin de aanpak, doorlooptijd en kosten van de migratie naar de gevraagde standaard t.a.v. een geïntegreerd platform. Hierbij stemt Opdrachtnemer de gevraagde functionaliteit en de integratie af met Opdrachtgever. Hierbij wordt door Opdrachtgever ook de Opdrachtnemer van perceel 1 betrokken zodat de oplossing voor iedereen voldoet. Dit is geen afname garantie!
Eis 114	Opdrachtnemer neemt deze ruimtes mee in een plan voor het centrale beheer van alle AV componenten.

3.3.2 TV

De huidige TV installatie is gebaseerd op een COAX infrastructuur door het pand met reguliere decoders op basis van een abonnement bij Ziggo. Deze infrastructuur beperkt zicht tot 20 fysieke aansluitpunten op locaties binnen het pand. Het dagelijks beheer van het abonnement wordt uitgevoerd in Perceel 1.

Daarnaast is er een Crestron NVX infrastructuur om de beelden uit de Statenzaal direct weer te geven bij:

- De kamerbewaarder
- De Kabinetschef
- De Commissaris van de Koning

Dit is feitelijk geen TV infrastructuur maar wordt wel als zodanig ervaren en daarmee ook op deze plek benoemd.

Voor de korte termijn zijn hier geen aanpassingen verwacht.

Eis 115	Opdrachtnemer neemt deze functionaliteit in beheer zoals beschreven in hoofdstuk 5, beheer.
Eis 116	Opdrachtnemer levert vanaf ingangsdatum beheer pro actief input om de kwaliteit te verbeteren.
Eis 117	Opdrachtnemer neemt deze ruimtes mee in een plan voor het centrale beheer van alle AV componenten.

3.3.3 Narrowcasting

Op dit moment is er een narrowcasting omgeving gebaseerd op

- 11 Sony schermen (50 inch) non touch - Play-out direct op scherm
- 2 Sony schermen (50 inch) touch - Play-out direct op scherm
- 3 Sharp schermen (43 inch) non touch – Play-out via Brightsign player
- 4 Invite (32 inch) in lift - Play-out via Brightsign player

Aspecten die in het systeem geïntegreerd zijn:

- Wayfinding op de begane grond
- Aan/Uitschakelen schermen
- CMS (Xasting CMS) zodat medewerkers van Provincie Noord Brabant zelf content kunnen plaatsen
- De mogelijkheid standaard feeds weer te geven (nieuws, weer en verkeer)

Het beheer en onderhoud alsook de XPO screens software licentie loopt tot 1 april 2026. Tot die tijd worden geen aanpassingen verwacht. Na afloop van het huidige contract zal dit volledig in beheer genomen moeten worden waarbij verandering van het software deel bespreekbaar is zodanig dat dit platform samen met het platform voor ruimtereservering en het centrale beheer van de AV middelen geïntegreerd kan worden in 1 platform zoals
--

Hardware zal in hier in principe blijven en eventueel op/afgeschaald worden. Waarbij de uitstraling met de groene en rode rand duidelijk aanwezig moeten zijn

Eis 118	Opdrachtnemer neemt deze functionaliteit na einde lopend contract in beheer zoals beschreven in hoofdstuk 5, beheer.
Eis 119	Opdrachtnemer levert binnen 3 maanden na gunning een voorstel met daarin de aanpak, doorlooptijd en kosten van de migratie naar de gevraagde standaard t.a.v. een geïntegreerd platform. Hierbij stemt Opdrachtnemer de gevraagde functionaliteit en de integratie af met Opdrachtgever. Hierbij wordt door Opdrachtgever ook de Opdrachtnemer van perceel 1 betrokken zodat de oplossing voor iedereen voldoet. Dit is geen afname garantie!
Eis 120	Opdrachtnemer neemt deze ruimtes mee in een plan voor het centrale beheer van alle AV componenten.

3.3.4 Buitenruimte

Op dit moment zijn er voor de buitenruimte een aantal projectoren geïnstalleerd die door het projecteren van animaties en lichtbeelden op de oostelijke gevel van de toren het provinciehuis als landmark laten fungeren. Deze projectoren zijn fysiek geplaatst op het dak van het N-gebouw van het provinciehuis Noord-Brabant. De gerealiseerde behuizing dient als bescherming tegen weersinvloeden (hitte, kou, wind, vriesperiodes) en regelt de luchtvochtigheid. Dit om de levensduur van de projectoren en de kwaliteit van de projectie te kunnen borgen.



Het beheer en onderhoud wordt tot 1 september 2026 uitgevoerd door een 3^{de} partij (Mansveld). Na 1 september 2026 mag dit door Opdrachtnemer uitbesteed blijven aan Mansveld als onderaannemer. Opdrachtnemer mag dit ook zelf uitvoeren op basis van onderstaande SLA voorwaarden:

Preventief:

Planbare, preventieve onderhoudswerkzaamheden zoals vervangen van aan slijtage onderhevige onderdelen en schoonmaken van de installatie die leiden tot buitendienststelling de lichtprojectie dienen tijdens kantooruren te worden uitgevoerd. Uitvoeringstijdstippen worden door Opdrachtnemer in overleg met de Opdrachtgever vastgesteld.

Correctief:

Onder correctief onderhoud wordt verstaan het verhelpen van storingen met betrekking tot:

- Het bedienen van het lichtprojectiesysteem;
- Het onderkomen van de projectoren;
- De installatie-infrastructuur, waaronder de aansluiting op de elektrische installatie van het provinciehuis
- Het koelsysteem in het onderkomen van de projectoren;
- De lichtprojectie zelf.

Prestatie:

Beschikbaarheid

De installatie dient minimaal 360 dagen per jaar beschikbaar te zijn. Het systeem is beschikbaar als hij tussen 8 en 24 uur beschikbaar is, niet deze volledige 12 uur beschikbaar wordt geteld als percentage van deze 16 uur, met uitzondering van de avond (vanaf duisternis tot 24 uur), wordt hier een periode gemist, dat telt deze gehele dag niet mee.

Betrouwbaarheid

De installatie is betrouwbaar als de projectoren autonoom werken vanaf duisternis tot 24:00 uur. Duisternis gaat in op het moment dat de zon onder gaat inclusief een nader vast te stellen aantal offset minuten (bijvoorbeeld zon onder plus 30

minuten). Het uitvallen van een projector, wegvallen van een deel van het geprojecteerde beeld, wordt gezien als het niet voldoen aan gestelde eis. De installatie dient minimaal 360 avonden per jaar betrouwbaar te zijn.

Veiligheid

De installatie dient te allen tijde veilig te zijn, dat wil zeggen voldoen aan de NEN 1010. Indien hier niet aan voldaan wordt is de gebouwbeheerder van het provinciehuis gerechtigd de installatie af te sluiten tot het moment waarop de installatie weer voldoet aan de genoemde norm. De periode dat de installatie afgesloten is, telt als het niet beschikbaar zijn van de installatie.

Eis 121	Opdrachtnemer neemt deze functionaliteit na einde lopend contract in beheer zoals beschreven in hoofdstuk 5, beheer.
Eis 122	Opdrachtnemer levert binnen 3 maanden na gunning een voorstel met daarin de aanpak, doorlooptijd en kosten van de migratie naar de gevraagde standaard t.a.v. een geïntegreerd platform. Hierbij stemt Opdrachtnemer de gevraagde functionaliteit en de integratie af met Opdrachtgever. Hierbij wordt door Opdrachtgever ook de Opdrachtnemer van perceel 1 betrokken zodat de oplossing voor iedereen voldoet. Dit is geen afname garantie!
Eis 123	Opdrachtnemer neemt deze ruimtes mee in een plan voor het centrale beheer van alle AV componenten.

3.3.5 Beheertoolsing

Op dit moment is er geen structurele beheeromgeving. Logitech Sync wordt gebruikt om systemen te updaten. Dit wordt nu gedaan op basis van het fysiek lokaal aansluiten van de Logitech omgeving op een laptop.

Voor de nabije toekomst wordt voorzien dat Logitech Sync AV netwerk breed beschikbaar gemaakt moet worden (gratis versie, betaalde zal in overleg moeten) zodat de Logitech apparatuur centraal gemonitord en beheerd kan worden. Hiermee kan de installed Logitech base grotendeels op afstand beheerd worden. Dit is echter geen structurele oplossing voor het beheer van alle AV middelen (in plaats van het gebruik van Logitech Sync is een alternatief uiteraard toegestaan).

Verder moet onderzocht worden op welke wijze de diverse platformen verder geïntegreerd kunnen worden bijvoorbeeld door de inzet van een centraal beheersysteem) waarbij onderstaande onderdelen integraal onderdeel zijn van de oplossing:

- Ruimtereservering (software deel)
- Narrowcasting (software deel)
- Monitoring AV componenten per ruimte
- Beheer van AV componenten per ruimte (op onderdelen is het toegestaan dat bij beheertaken door het betreffende component te selecteren er een aparte applicatie wordt gestart (bijvoorbeeld voor het updaten van firmware).

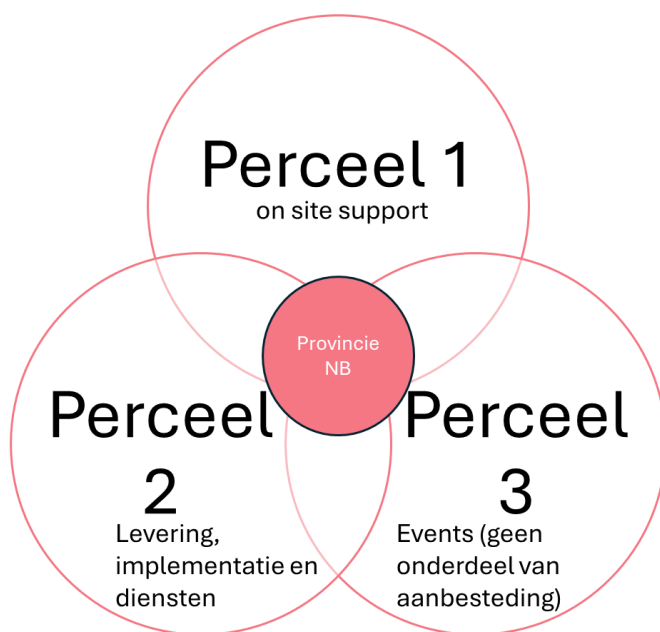
Dit platform moet voorzien in een rechtenstructuur zodat zowel Opdrachtnemer Perceel 2, Opdrachtnemer Perceel 1 en Opdrachtgever ermee kunnen worden binnen hun functionele context

Eis 124	Opdrachtnemer levert binnen 3 maanden na gunning een voorstel met daarin de aanpak en doorlooptijd en definitieve kosten van de migratie naar de gevraagde standaard t.a.v. een geïntegreerd platform. Let op. Een nauwkeurige raming wordt al gegeven bij inschrijving. Na gunning stemt Opdrachtnemer de gevraagde functionaliteit en de integratie af met Opdrachtgever. Hierbij wordt door Opdrachtgever ook de Opdrachtnemer van perceel 1 betrokken zodat de oplossing voor iedereen voldoet. Dit is geen afname garantie!
---------	--

4 Beheer

Voor het beheer zijn er meerdere partijen betrokken. Dit zijn niet slechts de partijen waar nog een lopend beheercontract is maar ook Perceel 1 (on-site support) is hier een belangrijke speler.

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 dus zowel vanuit Perceel 1 als direct vanuit nader te benoemen medewerkers van Provincie Noord Brabant gedaan worden. Voor ondersteuning bij events kan dit voorkomen. Deze ondersteuning is te plannen en vrij beperkt in frequentie en omvang (meeste ondersteuning zal hier vanuit Perceel 1 gedaan worden).

4.1 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.

In basis zal bij zowel een vraag als een incident vanuit Perceel 1 de melding verwerkt worden door de Servicedesk van Opdrachtgever en zal vanuit deze eerste lijn een zekere mate van support gegeven worden (in een aantal gevallen zal de melding hiermee ook gesloten kunnen worden).

De medewerkers uit Perceel 1 zijn de medewerkers die ter plekke kijken wat er exact aan de hand is op meldingen van medewerkers van de Provincie. Zij worden ook eigenaar van de melding. Let wel zij zijn niet per definitie de medewerkers die het incident oplossen. Dat kan ook (als het een probleem is in bijvoorbeeld het netwerk of met het account binnen de teams omgeving) gedaan worden door Systeembeheer (als onderdeel van Interne Dienstverlening bij Opdrachtgever) of door de Opdrachtnemer. De coördinatie van het oplostraject (inclusief escalatie naar interne afdelingen bij de Opdrachtgever waar nodig) ligt bij de Servicedesk van Opdrachtgever.

Bij evenementen 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.

4.2 Overzicht te leveren diensten

De te leveren diensten zijn ingedeeld op basis van ITIL v2 (hogere versie mag maar is niet noodzakelijk). Hierbij is ook een directe relatie tussen de GIBIT en ITIL te maken. Dit wordt in onderstaande diagram weergegeven:

Relevante Itil processen binnen de belangrijkste ITIL zuilen		Relatie met in GIBIT gehanteerde Onderhoud en ondersteuning paragraaf				
		Correctief Onderhoud	Preventief Onderhoud	Innovatief Onderhoud	Gebruikers-ondersteuning	Service Level Agreement
Service Operation						
	Service desk				x	
	Incident Management	x				
	Problem Management	x				
Service Transition						
	Change Management			x		
	Service asset and configuration Management		x			
	Release and Deployment Management		x			
	Service Validation and Testing	x	x	x		
Service Design and Strategy						
	Financial Management					x
	Demand Management					
	Strategy Management					
	Service Level Management					x
Hiermee zijn de aspecten uit de GIBIT afgedekt. Let wel als er in de GIBIT zaken staan die hierin niet zijn afgedekt geldt de GIBIT						
De ITIL processen zijn pragmatisch ingevuld en niet alle ITIL processen uit alle zuilen van ITIL v3 zijn in dit kader relevant en volledig uitgewerkt						

4.3 Prestatie indicatoren

De kritische prestatie indicatoren (KPI's) zijn bedoeld om Opdrachtgever en Opdrachtnemer meetbaar inzicht te geven in het behalen van overeengekomen kwalitatieve serviceniveau. Alle KPI's worden gemeten over de periode van vier kalenderkwartalen, waarbij steeds het oudste kwartaal uit de meting valt.

4.4 Service Operation

Service Operation heeft een sterke focus op de operationele invulling van alle diensten die zorgen dat eventuele verstoringen in de dienstverlening adequaat en op de juiste procesmatige wijze worden opgepakt.

Daarnaast is dit op operationeel niveau het contactpunt met de Perceel 1 en de gebruikersorganisatie van Provincie Noord Brabant waardoor aanvragen voor diensten/wijzigingen ook hier plaatsvinden.

Voor de service desk van de Opdrachtnemer moet invulling gegeven worden aan onderstaande:

- Het binnen en buiten kantooruren aannemen, beantwoorden, registreren, bewaken, plannen en communiceren van geboden oplossingen op incidenten binnen de gemaakte afspraken.
- Het op operationeel niveau aansturen van alle onderdelen binnen de organisatie van de Opdrachtnemer om verstoringen in de dienstverlening te herstellen binnen in de gespecificeerde afspraken.

Eis 125	De servicedesk van Opdrachtnemer moet op werkdagen telefonisch bereikbaar zijn van 8.00 tot 18.00 uur voor de uitvoering van correctief onderhoud en voor ondersteuning conform de beschrijving.
Eis 126	Voor van tevoren gemelde events (direct gemeld of politieke avonden via website Provincie Noord Brabant), buiten standaard werkdagen en werktijden, waarbij ondersteuning noodzakelijk is biedt Opdrachtnemer een telefoonnummer alsook een achterliggende organisatie om de incidenten te verhelpen als binnen de tijden van de hiervoor genoemde eis.
Eis 127	Opdrachtnemer verwerkt alle meldingen direct in hun service management tool en biedt Opdrachtnemer en Perceel 1 toegang tot een portal waarop men de voortgang kan monitoren.
Eis 128	De servicedeskmedewerkers van Opdrachtnemer moeten de beller in het Nederlands te woord kunnen staan.
Eis 129	Er wordt voldaan aan de in dit document benoemde KPI's.

4.4.1 Incident Management:

Voor Incident Management gelden de onderstaande eisen m.b.t. reactietijden en hersteltijden.

Reactietijd
De telefoon moet binnen 5 minuten beantwoord zijn door een ter zake kundig persoon waarna direct het incident management traject start. Daarnaast is er een noodnummer dat 24/7 bereikbaar is op dagen dat er politieke avonden zijn (planning wordt aangeleverd vanuit de accountmanager bestuur van Provincie Noord Brabant). De reactietijd is voor deze situatie maximaal 1 minuut.

Verstoringen		
Impact zeer groot (Prio 1)	Evenement/bijeenkomst kan niet doorgaan op geplande wijze doordat systeem gedurende evenement niet functioneert of zodanig aantal functionaliteiten die het niet doet dat het systeem niet zinvol gebruikt kan worden bij het evenement. Deze prioriteit is alleen beschikbaar bij de Statenzaal, Commissiezalen en Bois le Duc zaal en in geval van een Statenvergadering, Commissievergadering of vooraf gepland en gemeld evenement.	Functionele Hersteltijd – binnen 4 uur na toestemming voor herstel en in overleg . KPI – 95%

Impact groot	Het niet of tijdelijk niet beschikbaar hebben van een of meerdere functionaliteiten gedurende een vergadering of evenement	Functionele Hersteltijd – binnen 24 werkuur na toestemming voor herstel. KPI – 95%
Impact middel	Een of meerdere verstoringen waarbij het systeem even een korte vertraging heeft of verstoring geeft die geen impact heeft op de vergadering of evenement.	Functionele Hersteltijd – binnen 5 werkdagen na toestemming voor herstel. KPI – 90%
Impact klein	Storingen ontstaan door gebruikersfouten. Deze worden in principe vanuit Perceel 1 afgehandeld maar mocht er een fysiek defect ontstaan zijn door de gebruikersfout dan moet dit door Opdrachtnemer verholpen worden	Functionele Hersteltijd – binnen 5 werkdagen na toestemming voor herstel. KPI – 90%

NB: Voor het verhelpen van verstoringen van nieuw (door Opdrachtnemer) geplaatste apparatuur/oplossingen geldt dat deze gedurende de eerste 2 jaar kosteloos is (voorrijkosten en reparatie zitten dus in de prijs van de SLA inbegrepen). Voor de installed base geldt dat voorrijkosten en telefonische ondersteuning inbegrepen zijn maar dat vervangen de apparatuur die nodig is voor het herstel alsook de arbeidsuren gefactureerd kunnen worden.

Om te garanderen dat voldaan kan worden aan de SLA eisen zal de huidige SLA met Arbor Media als underpinning contract worden opgenomen. Uiteraard wordt verwacht dat de ondersteuning van Perceel 1 en Perceel 2 samenwerken om incidenten direct te verhelpen waar mogelijk.

4.4.2 Problem Management

Daar waar Incident Management zich vooral richt op het herstel van de dienstverlening (functioneel herstel) geldt dat ook de achterliggende oorzaak van incidenten nog weggenomen moet worden (Problem Management) waar dat niet direct is gedaan middels een work-around.

Hierbij geldt dat de achterliggende oorzaak (als dit niet direct gedaan is) binnen 14 dagen weggenomen moet zijn door een structurele oplossing. Dit moet in 90% van de gevallen zijn behaald.

4.5 Service Transition

Service Transition betreft het opzetten van nieuwe dienstverlening en het aanpassen van bestaande dienstverlening. De focus bij Service Transition is het op gestructureerde wijze aanpassen van de dienstverlening (het toevoegen van dienstverlening wordt ook beschouwd als een aanpassing daar het een aanpassing is ten opzichte van de bestaande dienstverlening).

De bijbehorende processen moeten borgen dat de dienstverlening na aanpassingen functioneert als beoogd zonder dat dit een negatieve impact heeft op de al bestaande dienstverlening. Hieronder valt ook nadrukkelijk het testen en het up-to-date houden van de administratie en het testhandboek zodat men bij nieuwe aanpassingen uit kan gaan van de juiste informatie. De processen die onderdeel moeten zijn van de dienstverlening door de Opdrachtnemer zijn hieronder beschreven.

4.5.1 Change Management

Change management zorgt ervoor dat via gestandaardiseerde methoden, processen en procedures wijzigingen doorgevoerd kunnen worden. Door deze gestandaardiseerde aanpak wordt het doorvoeren van veranderingen vergemakkelijkt, kunnen veranderingen relatief snel afgehandeld worden, en kan er efficiënt gewerkt worden. Daarnaast zorgt change management ervoor dat er een juiste balans gevonden wordt tussen de noodzaak van een verandering en de mogelijk negatieve gevolgen die de wijziging met zich mee brengt. In het change proces worden bij veranderingen de verschillende alternatieven met hun risico's en (financiële) impact beoordeeld waarbij de beste optie geaccordeerd en uitgevoerd wordt. Beide partijen (Opdrachtgever en Opdrachtnemer) hebben hier een rol in. Door de verscheidenheid in soorten changes en hun mogelijke complexiteit gelden hier geen specifieke KPI's zoals de invulling van dit proces maar gestructureerd ingevuld wordt.

4.5.2 Service Asset en Configuration Management

Service Asset en Configuration Management definieert en controleert de componenten van de dienst en de infrastructuur en hun onderlinge relaties en beheert accurate informatie gedurende de gehele levenscyclus van de middelen binnen het contract zodat bij aanpassingen deze informatie gebruikt kan worden voor de bepaling van de impact en risico's en bij problemen deze info gebruikt kan worden bij de trouble shooting.

Daarnaast levert deze informatie de basis voor het jaarlijks door de Opdrachtnemer op te stellen MeerJaren OnderhoudsPlan (MJOP) en wordt deze informatie gebruikt als basis bij het preventief onderhoud. Uiteraard wordt deze informatie op basis van het preventieve of correctieve onderhoud ook weer bijgewerkt waar noodzakelijk. In het MJOP wordt uitgevoerd in de gedachtegang van NEN2767.

Preventief onderhoud wordt jaarlijks uitgevoerd conform het MJOP en volgens de gedachte van NEN2676

Hierbij wordt aangegeven wat het verwachte onderhoud is aan welke delen van de installatie en tegen welke kosten, gebaseerd op conditiemetingen, zodat Opdrachtgever op basis hiervan kan budgetteren (toetsing van het MJOP gebeurt door Opdrachtgever). Daarnaast zal een plan van aanpak voor het onderhoud onderdeel uitmaken van dit plan.

Het preventieve onderhoud valt ook onder Service Asset en Configuration Management waarbij het vervangen van standaard aan slijtage onderhevige componenten voor gelijkwaardige en vooraf geteste componenten beschouwd worden als standaard change die niet meer via het change proces hoeft maar direct in het preventieve onderhoud meegenomen kan worden (uiteraard dienen hierbij wel alle relevante procedures zoals testen maar ook bijwerken documentatie in acht genomen te worden). Het preventieve onderhoud is ook het moment waarop de beschikbare informatie gevalideerd wordt.

Basis voor deze standaard changes is de NEN 2767 conditiescore methodiek en een advies voor vervanging van de apparatuur zoals dat is verwoord in het MJOP.

Opdrachtnemer dient dit in samenwerking met Perceel 1 uit te voeren.

4.5.3 Release en Deployment Management

Release en Deployment Management regelt het op gestructureerde wijze implementeren van de dienstverlening in de productieomgeving om de kans op fouten te verkleinen door zaken vooraf goed voor te bereiden. Dit houdt dus in dat voordat een aanpassing gedaan wordt in de live omgeving deze eerst uitgebreid voorbereid en getest is door Opdrachtnemer voordat deze daadwerkelijk in productie gaat. Daarnaast wordt hier procesmatig geregeld dat er bij implementatie in de live omgeving er een fall-back scenario beschikbaar is zodat men altijd terug kan naar de laatste werkende versie van het systeem (dit geldt zowel voor hardware als software en de combinatie hiervan). Hierbij gelden geen specifieke KPI's. Wel is het van belang dat dit wanneer het zich voordoet dit op de beschreven gestructureerde wijze uitgevoerd wordt.

4.5.4 Service Validatie en testen

Service Validatie en Testen heeft als doel het borgen van de werking van de functionaliteiten zoals deze zijn afgesproken met de Opdrachtgever. Dit wordt gerealiseerd door de

functionaliteiten op gestructureerde wijze te testen op basis van een test handboek waarin de functionele en technische eisen staan en de bijbehorende testen met het te verwachten resultaat. Dit testhandboek dient aangevuld te worden bij nieuwe functionaliteiten en moet ook gebruikt worden om aan te tonen dat een verandering geen invloed heeft op de bestaande functionaliteiten en diensten. De Opdrachtnemer dient dit handboek op te stellen. Dit mag gedurende de levering en implementatie gedaan worden waarbij geldt dat het test handboek zeer beknopt mag zijn m.u.v. de specials als Statenzaal, Commissiezealen en Bois le Duc zaal incl. de Studio omgeving

Deze set aan Service Transition processen moet ervoor zorgen dat de aanpassingen in de functionaliteiten en diensten geen negatieve impact hebben op de bestaande functionaliteiten en diensten en overeenkomen met de verwachte functionaliteiten en diensten. Ook moet dit borgen dat de implementatie gedaan wordt binnen de daarvoor gereserveerde middelen en tijd. Hierbij gelden geen specifieke KPI's. Wel is het van belang dat dit wanneer het zich voordoet dit op de beschreven gestructureerde wijze uitgevoerd wordt.

4.6 Service Design and Strategy

Daar waar Service Operation en Service Transition zich bezighouden met de operationele aspecten van de huidige en nieuwe functionaliteiten en diensten richt Service Design en Strategy zich op de tactische en strategische aspecten en de toekomstige wensen en ontwikkelingen. Daar waar de eerdere processen een operationeel management karakter hebben heeft is dit een accountmanagement gedreven rol (aan Opdrachtnemer zijde). De processen die hierbij relevant zijn worden hieronder toegelicht.

4.6.1 Demand Management

Demand Management houdt zich bezig met het begrijpen van de wensen van de klant, in dit geval van Opdrachtgever en de timing daarvan alsmede het daarop anticiperen zodat er bij de Opdrachtnemer voldoende capaciteit is om deze wensen in te vullen. Het houdt zich dus bezig met de verwachte en daadwerkelijke vraag naar capaciteit (in de meest brede zin) bij de Opdrachtnemer. Dit wordt normaal gesproken ingevuld door de demand manager of accountmanager samen met de contractmanager vanuit Opdrachtgever.

4.6.2 Strategy Management

Binnen Strategy Management wordt gekeken naar de huidige functionaliteiten en diensten en wordt samen met Opdrachtgever besproken of deze nog passen bij de verwachtingen en de trends in de markt en binnen provincies zodat vroegtijdig bepaald kan worden welke aanpassingen in de functionaliteiten en diensten gewenst zijn. Het zorgt voor een roadmap van functionaliteiten en diensten en zorgt dat deze via change management een weg vinden naar de uitvoering.

4.6.3 Financial Management

Binnen Financial Management worden de financiële voorwaarden behorende bij de geleverde functionaliteiten en diensten geregeld.

4.6.4 Service Level management

Bij Service Level Management wordt aangegeven wat de verwachte dienstverlening is almede de kwaliteit van de geleverde functionaliteiten. In de SLA wordt dit zo concreet en specifiek mogelijk uitgewerkt om misverstanden te voorkomen. De Opdrachtnemer zal op basis van de met wederzijds goedvinden opgestelde SLA borgen met contracten met 3de partijen (lees: importeurs/distributeurs/fabrikanten maar ook andere system integrators waarvan de contracten nog lopen) om daarmee te garanderen dat ze de overeengekomen kwaliteit kunnen realiseren. De Opdrachtnemer heeft 2 maal per jaar (en indien noodzakelijk vaker) contact om deze kwaliteit te bespreken en te kijken hoe de dienstverlening te verbeteren.

4.7 Rapportages

Opdrachtnemer zal maandelijks een rapportage aanleveren over de kwaliteit van de dienstverlening. Hierbij wordt inzichtelijk gemaakt:

- Hoeveel incidenten, vragen en verzoeken er zijn geweest en hoe deze zijn opgelost (binnen gevraagde oplostijden of erbuiten) dan wel welke er nog open staan.
- In welke gevallen is er gekeken naar de root cause van de incidenten en is deze weggenomen (via problem management en change management)
- Hoeveel overige aanpassingen zijn er geweest in de AV-infrastructuur en welke dit waren.
- Welke onderhoudsactiviteiten (proactief en reactief) zijn uitgevoerd
- Welke kosten er gemaakt zijn en waarvoor

4.8 Overleg

Onderstaande overlegstructuur wordt gehanteerd:

Overleg	Toelichting	Frequentie	Aanwezig Opdrachtnemer (rol)	Aanwezig Opdrachtgever (rol)
Operationeel	Het bespreken van de aspecten gerelateerd aan Service Operation	Maandelijks		Projectleider/contractmanager technische dienst
Tactisch	Het bespreken van de aspecten gerelateerd aan Service Transition	Elk kwartaal		Projectleider/contractmanager technische dienst
Strategisch	Het bespreken van de totale kwaliteit van de AV dienstverlening en eventueel gewenste aanpassingen	Elke 6 maanden		Projectleider/contractmanager technische dienst
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 130	Opdrachtnemer geeft direct na gunning per overleg aan welke rol hier ingevuld wordt namens Opdrachtnemer.
----------------	---

4.9 Installed base

Voor de huidige “installed base” geldt dat het beheer als onderdeel van de inschrijving overgenomen worden. Hiermee wordt dus het beheer en onderhoud overgenomen conform de gevraagde dienstverlening. Bij nog lopende contracten is dit direct na afloop van het oude contract. De einddatum van de nieuwe situatie is wel gelijk aan de einddatum van de mantelovereenkomst.

Eventuele garantieclaims worden ook via de gegunde Opdrachtnemer afgehandeld. Om de uitvoering van deze opdracht een goede start te geven zullen direct na gunning onderstaande activiteiten uitgevoerd wordend door Opdrachtnemer:

- Van elke ruimte met te beheren AV-middelen een schematische plattegrond maken waarin duidelijk wordt:
- Waar de tafel staat
- Waar alle AV-middelen zich bevinden
- Hoe kabeltrajecten lopen
- Welke AV-middelen zich in de ruimte bevinden met daarbij een registratie/validatie van alle voor de CMDB benodigde informatie (voor details zie H3.3) met de opmerking dat er geen producthandleidingen achterhaald hoeven te worden.
- Het doen van firmware updates zodat alle actieve componenten weer beschikken over de laatste firmware

Dit geeft Opdrachtgever en Opdrachtnemer duidelijkheid met betrekking tot de in beheer genomen installed base plus de informatie die noodzakelijk is om te kijken naar vervangingsplannen, MJOP etc.

Deze inventarisatie geldt voor:

- De vergaderruimtes (klein, middel en groot) inclusief het ruimtereserveringspaneel
- De mobiele systemen
- De Statenzaal
- De commissiezalen
- Bois le Duc
- De Studio
- De Politieke vergaderruimtes en werkkamers
- De narrowcasting omgeving
- Het centrale deel van de ruimtereservering
- De evenementenverlichting incl aansluitpunten in de centrale hal
- De projectie op de buitengevel

5 Personele eisen

Voor alle medewerkers van de Opdrachtnemer die betrokken zijn bij de uitvoer van projecten of bij het beheer van de AV-middelen gelden de onderstaande personele eisen:

Eis 131	In te zetten personeel is verplicht zich bij binnenkomst van gebouwen te melden bij de beveiliging en zich te kunnen identificeren middels een geldig identiteitsbewijs (Paspoort, Nederlands rijbewijs of Europese of Nederlandse identiteitskaart).
Eis 132	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 gebruikers van het pand.
Eis 133	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 134	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 135	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 136	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 of kennis beschikt zal de Opdrachtnemer onmiddellijk zorgdragen voor aanvulling van deze vaardigheden of kennis, bijvoorbeeld door een extra medewerker toe te voegen of de medewerker te vervangen. Alle kosten voor inzet van deze extra medewerker zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
Eis 137	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 138	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 139	De medewerkers van de Opdrachtnemer dragen in de panden te allen tijde een door Opdrachtgever gevraagde en eventueel beschikbaar gestelde identificatie bij zich.

6 Overzicht apparatuur (lijst)

Dit overzicht is apart als Microsoft Excel-bestand beschikbaar gesteld bij de publicatie van dit PvE. (Bijlage 1.3 - Overzicht huidige apparatuur)