

Programma van Eisen

Audiovisuele apparatuur De Ark Volendam

Dossiernummer: **24.355-BV**

Datum	25-03-2026
Status	concept
Versie	0.3



Gemeente
**EDAM
VOLENDAM**

Ondernemend en betrokken.

Inhoud

1	Inleiding	2
1.1	Aard en omvang van de uiteindelijke opdracht	2
1.2	Scope van de uiteindelijke opdracht	3
1.3	Ruimten en gebruikssituaties (uitgangspunten)	3
1.4	Fysieke inrichting	4
2	Eisen	4

1 Inleiding

Voor u ligt het Programma van Eisen (PVE) voor de aanbesteding van 24.355-BV Audiovisuele apparatuur De Ark Volendam. Het betreft een Openbare Europese Aanbesteding.

Het doel van de aanbesteding is om één (1) overeenkomst met één (1) opdrachtnemer af te sluiten voor het aanschaffen, implementeren en onderhouden van audiovisuele middelen die voldoen aan de huidige stand der techniek, die eenvoudig in gebruik zijn en die goed kunnen integreren met de overige relevante informatiesystemen van de gemeente Edam-Volendam.

Dit Programma van Eisen beschrijft de functionele en technische minimumeisen voor de audiovisuele inrichting en bijbehorende dienstverlening ten behoeve van het vergadercentrum van de gemeenteraad van Edam-Volendam (De Ark Volendam). De ruimten moeten uitnodigend, representatief, toegankelijk en betrouwbaar zijn voor formele vergaderingen, bijeenkomsten en (hybride) sessies, met borging van continuïteit bij cruciale raads- en commissievergaderingen.

1.1 Aard en omvang van de uiteindelijke opdracht

Het belangrijkste doel van deze opdracht is de vernieuwing van de huidige audiovisuele installatie naar een stabiele robuuste audiovisuele installatie, waarbij de bestaande functionaliteiten worden gehandhaafd en/of uitgebreid. Opdrachtnemer zorgt dat de audiovisuele installatie zonder haperingen functioneert; ofwel dat de gemeenteraad, de griffie-organisatie en andere gebruikers in het gebruik van de installatie geen hinder ondervinden bij de uitvoering van hun taken.

De opdracht betreft op hoofdlijnen de volgende onderdelen:

- a. Levering van het nieuwe audiovisuele informatieplatform voor de raadzaal van het gemeentehuis Edam-Volendam.
Onder meer bestaande uit:
 - Bedieningsschermen
 - Vergadermanagementsysteem (VMS)
 - Microfooninstallatie
 - Automatische cameraregistratie
 - Videoschermen- beeldweergave
 - Geluidswaergave
 - Draadloze microfoons
 - Hybride voorbereiding
 - Presentatiemogelijkheden
 - Opnamevoorzieningen
 - Distributie van audiovisuele signalen
 - Oplossing ter voorkoming van uitval
- b. Het verzorgen van een live koppeling tussen het audiovisuele informatieplatform en het Raadsinformatiesysteem van iBabs, waaronder ook begrepen het webcastingplatform van Company Webcast.
- c. Het, in afstemming met opdrachtgever, verwijderen en afvoeren van bestaande apparatuur die geen waarde en functie heeft in de toekomstige installatie.
- d. Turn-key installatie en implementatie van de audiovisuele uitrusting en systemen voor opdrachtgever, bestaande uit onder andere:
 - Projectleiding (ook voor de rol aan de zijde van opdrachtgever);
 - Regievoering over alle betrokken interne en externe partijen;
 - Workshops voor het in detail uitwerken van het gebruik en het beheer;
 - Design en inrichting;
 - Tot stand brengen van koppelingen;

- Training van gebruikers, documentatie en nazorg, inclusief de on-site ondersteuning bij de eerste vijf (5) raads- en commissievergaderingen na ingebruikname van een goedwerkende opgeleverde installatie.
- e. Technisch-, functioneel- en operationeel beheer en support op de gehele audiovisuele installatie (inclusief de coördinatie en aansturing van interne diensten en derde leveranciers, die nodig zijn voor een juiste werking van de installatie).

Op afroep on-site ondersteuning bij raads- en commissievergaderingen (fysieke aanwezigheid) voorafgaand en tijdens vergaderingen van opdrachtgever.

1.2 Scope van de uiteindelijke opdracht

De scope omvat minimaal:

- Ontwerp, levering, installatie, configuratie en inbedrijfstelling van audiovisuele voorzieningen (raadzaal en commissieruimte).
- Vergader- en discussiesystemen incl. microfoonbeheer, stemming (waar van toepassing), camera-automatisering, opname en (live) streaming.
- Integraties met relevante platforms (o.a. RIS) en ondersteuning voor beeldverslaglegging.
- Turn-key oplevering: volledig gebruiksklaar, inclusief testen, documentatie en training.
- Beheer, onderhoud en support (op afstand en on-site), inclusief nazorg en ondersteuning tijdens (minimaal) de eerste vergaderingen na ingebruikname.

1.3 Ruimten en gebruikssituaties (uitgangspunten)

Raadzaal – functioneel gebruik en capaciteit

De raadzaal is primair bestemd voor raadsplein-, raadsvergaderingen en themabijeenkomsten. De opstelling en voorzieningen moeten geschikt zijn voor formele vergaderingen, stemmingen, insprekmomenten, presentaties en uitzending/streaming.

Capaciteit (indicatief; te confirmeren op basis van definitieve indeling):

- 27 raadszetels (met mogelijke uitloop tot 31).
- 1 voorzitter + 1 griffier + griffieplekken.
- Collegeleden (incl. gemeentesecretaris), pers, bodeplaatsen, ambtelijke ondersteuning en publiek (flexibel uit te breiden).

Functionele uitgangspunten:

- Voorzitter en griffie kunnen de opstelling goed overzien (inclusief mimiek en debat).
- Raadsleden kunnen elkaar aankijken; fracties zitten logisch gegroepeerd; opstelling kan meeschuiven bij veranderende samenstelling.
- Publiek heeft zicht op de arena/vergadering, maar niet direct op schermen/documenten van raadsleden (privacy).
- Raadzaal kan waar nodig besloten gebruikt worden: afsluitbaar en passend qua privacy/geluid.

Commissieruimte – functioneel gebruik en capaciteit

De commissieruimte is geschikt voor commissievergaderingen, overleggen en informatiebijeenkomsten. De audiovisuele voorzieningen moeten vergelijkbaar functioneren als in de raadzaal, passend bij de schaal van de ruimte.

- Minimaal 20 deelnemers (indicatief) plus pers/publiek/bodes/ondersteuning (flexibel).
- Goede zichtlijnen, ergonomie en bediening door griffie/voorzitter/bode.

Overige ruimten (entree/ontmoeting, werk- en fractieruimten)

- Entree/ontmoetingsruimte: uitnodigend en geschikt voor ontvangst en pauzemomenten.
- Werk-/mediaruimte nabij raadzaal: tafelopstelling met minimaal 12 stoelen (o.a. overleg, pers, stemcommissie).

- Minimaal 2 fractieruimten met tafelopstelling (minimaal 8 stoelen) en nabijheid van printer/kopie en koffie/theevoorziening.

1.4 Fysieke inrichting

Fysieke inrichting – meubilair, stroom en netwerk

Werkruimte per zitplaats en tafels

- Per zitplaats minimaal 800–900 mm werkbreedte (indicatief).
- Tafelvoorzieningen zodanig dat bekabeling netjes, veilig en onderhoudbaar is weggewerkt.
- Waar nodig schotten/afwerking aan voorzijde om inkijk onder tafels te beperken.

Stoelen en ergonomie

- Ergonomisch verstelbaar (zithoogte/zitting/rug), zonder armleuningen, zijdelings draaibaar.
- Niet verankerd in de vloer, passend bij flexibiliteit en onderhoud.

Stroom en datatoegang

- Alle relevante zitplaatsen voorzien van stroomvoorziening voor laptop/tablet/telefoon (opladen).
- Stabiele en veilige netwerkvoorziening, inclusief gastwifi (gescheiden) voor bezoekers.
- Netwerkontwerp houdt rekening met audio/video QoS en betrouwbaarheid.

Spreekgestoelte

- In hoogte verstelbaar spreekgestoelte.
- Microfoonvoorziening en aansluitmogelijkheden voor presentaties/insprekers (bijv. laptop).
- Voldoende licht en ergonomische werkruimte.

2 Eisen

Dit Programma van Eisen maakt integraal onderdeel uit van de aanbesteding. Door het doen van een inschrijving verklaart Inschrijver te kunnen voldoen aan alle in de Marktconsultatie vastgestelde (vorm-) voorschriften en aan het Programma van Eisen.

In het Programma van Eisen worden de volgende eisen gesteld ten aanzien van het systeem en het onderhoud:

- Algemene eisen (Eisen die van toepassing zijn op het hele PVE)
 - Specifieke eisen (Dit zijn specifieke eisen per onderdeel)
 - Eisen voor implementatie en onderhoud (Hier staan de eisen die van toepassing zijn op de implementatie en het onderhoud)
1. Inschrijving. In het geval de Inschrijving niet voldoet aan een of meerdere van de eisen zoals onderstaand opgenomen, is het niet zinvol om in te schrijven op de Marktconsultatie.
 2. Uitvoering van de opdracht. Opdrachtnemer moet onder andere aan deze eisen gedurende gehele opdrachtperiode (blijven) voldoen, wanneer de opdracht na aanbesteding eventueel wordt gegund.

Nr.	Audiovisueel vergadersysteem – Raadzaal (functionele eisen)/minimale componenten
1.	De raadzaal wordt voorzien van een audiovisueel vergadersysteem waarmee vergaderingen kunnen worden opgenomen en (live) gestreamd/uitgezonden en waarmee een professioneel beeldverslag kan worden gerealiseerd. (Voorbereid voor live ondertiteling)
2.	Discussiesysteem met minimaal 37 deelnemersposten.
3.	2 interruptieposten met afneembare microfoon (ook inzetbaar voor publiek).

24.355-BV Audiovisuele apparatuur De Ark Volendam

4.	1 voorzitterspost. Moet zijn voorzien van prioriteit/voorzittersovername en interruptie of mutefunctie.
5.	Groot scherm (bijv. LED) achter kop van tafel, geschikt voor weergave en camera-following context.
6.	Aanvullende schermen in de ruimte zodat deelnemers en publiek presentatie/vergadering goed kunnen volgen. Presentaties via laptop moeten ook te zien zijn in de stream. Met spreker in pip.
7.	Camerasysteem voor beeldregistratie (naast audio) t.b.v. uitzending/streaming en beeldverslag. Lokale back-up. Koppeling Lokale omroep.
8.	Audioversterking voor presentaties en sprekers (incl. microfoonvoorziening).
9.	Gebruiksvriendelijke bediening voor bode, griffie en voorzitter. Bedieningspaneel.
10.	Voorziening voor slechthorenden: ringleiding.
11.	Beveiliging: bij besloten vergaderingen mag audio/video niet onderschept kunnen worden (passende beveiligingsmaatregelen).
Nr.	Audiovisueel vergadersysteem – Commissieruimte (functionele eisen)/minimale componenten
12.	De commissieruimte wordt voorzien van AV waarmee vergaderingen kunnen worden opgenomen en (live) gestreamd/uitgezonden en waarmee een beeldverslag kan worden gerealiseerd. (Voorbereid voor live ondertiteling)
13.	Discussiesysteem met minimaal 19 deelnemersposten.
14.	1 voorzitterspost. Moet zijn voorzien van prioriteit/voorzittersovername en interruptie of mutefunctie.
15.	Groot scherm (bijv. LED) achter kop van tafel, passend bij cameravolgsysteem en presentatie. Presentaties via laptop moeten ook te zien zijn in de stream. Met spreker in pip.
16.	Aanvullende schermen in de ruimte voor deelnemers en publiek.
17.	Camerasysteem voor beeldregistratie (naast audio) t.b.v. uitzending/streaming en verslag. Lokale back-up. Koppeling Lokale omroep.
18.	Audioversterking voor presentaties en sprekers.
19.	Gebruiksvriendelijke bediening bode/griffie/voorzitter. Bedieningspaneel.
20.	Voorziening voor slechthorenden: ringleiding.
21.	Beveiliging: bij besloten vergaderingen mag audio/video niet onderschept kunnen worden.
Nr.	Integraties en platformkoppelingen
22.	De oplossing ondersteunt (waar van toepassing) koppeling met het Raadsinformatiesysteem (RIS) en webcasting/streaming-platformen.
23.	Livestreaming ondersteunt naam- en functievermeldingen (lower thirds) en relevante vergaderinformatie (bijv. spreker, agendapunt) waar beschikbaar.
24.	De inschrijver beschrijft de integratie-aanpak, afhankelijkheden en beheerrollen.
Nr.	XCE – MVI vergadersysteem (software) – MVI AudioVisual of gelijkwaardig
25.	De gemeente Edam-Volendam wenst gebruik te maken van een MVI vergadersysteem (veelal verwijzend naar MVI AudioVisual) of een gelijkwaardig systeem. Dit betreft een gespecialiseerde softwareoplossing voor het automatiseren en beheren van formele vergaderingen, met name in raadszalen, parlementen en bij conferenties. Het systeem

24.355-BV Audiovisuele apparatuur De Ark Volendam

	integreert microfoonbeheer, camera-automatisering, stemmingen en agenda-ondersteuning in één gebruikersvriendelijke interface.
Nr.	XCE – MVI vergadersysteem (software) – MVI AudioVisual of gelijkwaardig /functionele eisen (minimaal)
26.	Hybride vergaderen: deelnemers op afstand kunnen naadloos meevergaderen met aanwezig in de zaal.
27.	Automatische camera-sturing (PTZ): bij inschakelen microfoon richt camera automatisch op spreker (speaker tracking/autotracking), inclusief presets.
28.	Agenda- en stembeheer: ondersteuning voor agenda-afhandeling en digitaal stemmen, inclusief registratie en rapportage van uitslagen.
29.	Automatische registraties/notulering-ondersteuning: automatische registratie van spreek tijden, aanwezigheid en stemresultaten; export/rapportage beschikbaar.
30.	Livestreaming en integraties: ondersteuning voor (live) streaming en koppeling met RIS, inclusief naamsvermeldingen (lower thirds) en vergaderinformatie.
31.	Gebruiksvriendelijkheid en rollen: interface voor minimaal griffie, voorzitter en technisch beheer/bode, met afgebakende rechten per rol.
Nr.	XCE – MVI vergadersysteem (software) – MVI AudioVisual of gelijkwaardig /Gelijkwaardigheid
32.	Indien geen gebruik wordt gemaakt van MVI AudioVisual, toont Inschrijver gelijkwaardigheid aan door minimaal: • Een functionele beschrijving die alle eisen uit paragraaf 8.1 expliciet afdekt. • Referenties waaruit blijkt dat het systeem in een vergelijkbare raads-/vergadersituatie is toegepast. • Een demonstratie (Proof of Concept) waarin de kernprocessen (microfoon→camera, stemming, registratie, streaming) werkend worden getoond.
Nr.	Randvoorwaarden gebouw, afbouw en vaste inrichting (De Ark). Beschrijving randvoorwaarden uit de bouwkundige/afbouwkundige aanbestedingstekeningen van De Ark die van invloed zijn op de audiovisuele inrichting. Opdrachtnemer houdt hier aantoonbaar rekening mee in ontwerp, montage, bekabeling en acceptatie.
Nr.	Akoestische randvoorwaarden
33.	Indien aanvullende akoestische maatregelen benodigd zijn voor het behalen van verstaanbaarheid en/of echo-onderdrukking, worden deze vooraf ter besluitvorming voorgelegd aan Opdrachtgever (incl. impact op planning en kosten).
34.	In de afbouw zijn akoestische voorzieningen opgenomen (o.a. moswand en Rockfon Canva Wall panel) die noodzakelijk zijn voor ruimteakoestiek. Opdrachtnemer stemt microfoonkeuze, DSP/echo-cancelling, luidsprekeropstelling en inregeling af op deze randvoorwaarden.
Nr.	Plafond- en installatieruimte (montage, kabelroutes)
35.	Doorvoeren, kabelgoten en bevestigingen worden uitgevoerd zonder aantasting van voorgeschreven plafond- en wandafwerkingen; zichtwerk wordt waar mogelijk voorkomen.
36.	Opdrachtnemer houdt rekening met plafondtypen, roosters en installaties (o.a. ventilatie/airco-cassettes, verlichting, melders) bij plaatsing van camera's, speakers, schermen en (inbouw)componenten.
Nr.	Brand- en rookklasse bekabeling en doorvoeren

37.	Alle toegepaste bekabeling en hulpstukken voldoen aan de eisen voor brand- en rookklasse zoals van toepassing binnen De Ark. Doorvoeren worden brandwerend/rookwerend afgewerkt conform gebouwkundige eisen.
Nr.	Vaste inrichting raadzaal (raadstafel) en aansluitpunten
38.	Opdrachtnemer levert per tafel-/zitpositie een aansluitplan (power/data/AV) inclusief labeling en beheerbare kabelmanagement-oplossing.
39.	De raadstafelopstelling en vaste inrichting zijn leidend voor positie van deelnemersposten, microfoons, bekabeling en montage. Opdrachtnemer stemt af met Opdrachtgever/architect om integratie in het meubilair netjes en onderhoudbaar te realiseren.
Nr.	Materialisatie en esthetische integratie
40.	AV-componenten (camera's, speakers, schermen, bedienpanelen) worden esthetisch geïntegreerd; beugels/kabels zoveel mogelijk uit het zicht.
41.	Indien afgeweken wordt van voorgeschreven materialen, kleuren en types (afbouw) worden deze vooraf ter controle voorgelegd aan Opdrachtgever en architect.
Nr.	Verificatie (schouw), doormetrapport en as-built/ Aanvullend op de verificatie-eisen gelden onderstaande randvoorwaarden ten aanzien van elektra/infra:
42.	Opdrachtnemer integreert bestaande voedingen, patchpunten en leidingroutes in het ontwerp; de tekeningenlijst en plattegronden (begane grond / 1e verdieping) zijn hierbij leidend.
43.	Opdrachtnemer voert vóór bestelling/definitieve engineering een schouw uit (maatvoering in het werk) en verifieert beschikbare elektrische voorzieningen, aardingspunten, racklocaties en kabelroutes conform de verstrekte installatietekeningen.
44.	Eventuele afwijkingen/knelpunten worden vóór bestelling schriftelijk gemeld, inclusief impact op planning, kosten en eventuele mitigerende maatregelen.
45.	Oplevering omvat een doormet-/verificatierapport en as-built dossier (tekeningen, patchlijsten, labelplan, configuratie-overzicht).
46.	Voor bestelling/definitieve engineering voert Opdrachtnemer een schouw uit (maatvoering in het werk) en verifieert kabelroutes, voedingspunten, racklocaties en montage mogelijkheden.
Nr.	Verlichting (armaturenlijst) – afstemming met AV, camera en bediening
47.	Voor De Ark is een armaturenlijst opgesteld (status: voorlopig) waarin typen, aantallen en posities van armaturen zijn beschreven (referentie: plafonds/armatuurposities op tekening 5877-640.01 / 640.02). Opdrachtnemer houdt hier rekening mee bij het AV-ontwerp, camera-instellingen en montage, om flikkering, verblinding, reflecties en kleurweergaveproblemen te voorkomen.
Nr.	Verlichting (armaturenlijst) – afstemming met AV, camera en bediening/ Afstemmings- en verificatie-eisen
48.	Indien verlichting wordt aangestuurd via DALI (o.a. panel in serverruimte) of via gebouwbesturing, beschrijft Opdrachtnemer de afbakening en eventuele koppeling met AV-bediening (bijv. vergaderscène/presentatiescène).

49.	Opdrachtnemer houdt rekening met (indicatieve) kleurtemperaturen en armatuurtypen in de raadzaal (o.a. 4000K downlights en hangarmaturen en 3000K ringarmaturen) en stemt white balance, exposure en presets hierop af.
50.	Opdrachtnemer verifieert tijdens de schouw de definitieve armatuurposities en lichtscènes in raadzaal en commissiekamer en verwerkt dit in het plaatsingsplan voor camera's en schermen.
Nr.	Camera- en opnamekwaliteit (anti-flicker)
51.	Inschrijver beschrijft in het implementatieplan hoe testopnames worden gedaan (raadzaal en commissiekamer) en hoe flikkering en kleurzeem worden voorkomen.
52.	Camerasysteem ondersteunt anti-flicker / shutter-instellingen passend bij de toegepaste LED-armaturen en de netfrequentie.
Nr.	Camera- en opnamekwaliteit (anti-flicker)/ Documentatie en oplevering
53.	Eventuele afwijkingen van voorgeschreven armaturen vallen buiten scope van AV en worden ter controle voorgelegd aan opdrachtgever en architect door de verantwoordelijke partij; Opdrachtnemer signaleert wel proactief risico's voor AV/beeldkwaliteit.
54.	Opleverdossier bevat camera presets/instellingen per ruimte en (indien van toepassing) per lichtscène, inclusief beheerinstructie voor griffie/bode.
Nr.	Projectaanpak, turn-key oplevering en fasering/ Turn-key verantwoordelijkheid
55.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor turn-key oplevering: volledig gebruiksklaar, functionerend en conform dit PvE, zonder aanvullende werkzaamheden door Opdrachtgever voor basisfunctionaliteit en dagelijks gebruik.
Nr.	Projectaanpak, turn-key oplevering en fasering/ Projectfasering (minimaal)
56.	Initiatie/uitwerking (workshops, inventarisatie, detailontwerp).
57.	Realisatie (installatie, configuratie, integraties).
58.	Testen & acceptatie (incl. testprotocollen).
59.	Training (griffie/voorzitter/bodes/technisch beheer).
60.	Oplevering & nazorg.
Nr.	Projectaanpak, turn-key oplevering en fasering/ Nazorg en eerste vergaderingen
61.	Opdrachtnemer levert on-site ondersteuning tijdens (minimaal) de eerste vijf (5) raads- en commissievergaderingen na ingebruikname van de opgeleverde installatie.
Nr.	Acceptatie, testen en documentatie
62.	Inschrijver levert een test- en acceptatieplan met meetpunten voor audio, video, streaming, bediening, integraties en beveiliging.
63.	Acceptatie vindt plaats na succesvolle uitvoering van het testprotocol en vastlegging van resultaten.
64.	Opleverdossier bevat minimaal: as-built documentatie, configuratie-overzicht, beheerhandleiding, gebruikersinstructie, onderhoudsplan en storingsprocedure.
Nr.	Beheer, support en continuïteit (SLA)
65.	De dienstverlening wordt vastgelegd in een SLA (bereikbaarheid, responstijden, oplostijden, onderhoudsvensters, rapportage).
66.	On-site ondersteuning is beschikbaar op afroep voor raads- en commissievergaderingen (conform SLA).

67.	Er is een duidelijk escalatiepad en continuïteitsmaatregelen om uitval tijdens kritieke vergaderingen te voorkomen.
68.	Exit/overdracht: op verzoek levert Opdrachtnemer redelijke medewerking aan overdracht van documentatie/configuraties bij einde contract.
Nr.	Migratie, hergebruik en afvoer
69.	Waar mogelijk wordt bestaande apparatuur hergebruikt mits technisch en functioneel verantwoord.
70.	Te vervangen apparatuur wordt verwijderd en verwerkt/afgevoerd conform geldende wet- en regelgeving en afspraken met Opdrachtgever.
71.	Inschrijver beschrijft de migratie-aanpak zodat de vergaderfunctie zo min mogelijk wordt verstoord.
Nr.	Beveiliging, privacy en besloten vergaderingen
72.	Audio/video en draadloze componenten zijn adequaat beveiligd tegen onderschepping en ongeautoriseerde toegang.
73.	Bij besloten vergaderingen worden maatregelen getroffen om privacy te borgen (technisch en organisatorisch).
74.	Zichtlijnen en inrichting beperken inkijk op persoonlijke documenten/schermen van raadsleden waar passend.
Nr.	Toegankelijkheid
75.	Ruimten en bediening zijn toegankelijk voor gebruikers met een beperking.
76.	Ringleiding is verplicht in raadzaal en commissieruimte.
77.	De oplossing ondersteunt duidelijke weergave (beeld/tekst) voor publiek en deelnemers.

Tot slot zijn er uiteraard, aangezien e.e.a. nog niet gereed is, wat open punten voordat de definitieve versie zijn intrede kan doen. Deze staan onderstaand vermeld:

Nr.	Open punten voor definitieve versie
78.	Definitieve indeling en aantal zitplaatsen per ruimte (o.b.v. bouwkundige tekeningen).
79.	Definitieve integratie-eisen met RIS/webcasting (koppelmethode, datavelden, beheerrollen).
80.	ICT-randvoorwaarden (VLAN's, QoS, gastwifi-policy, logging/monitoring).
81.	SLA-parameters (servicevensters, responstijden, on-site inzetmomenten en rapportagevorm).



Gemeente
**EDAM
VOLENDAM**

Ondernemend en betrokken.

W. van der Knoopdreef 1
1132 KN Volendam
Telefoon: 0299-398398
Email: info@edam-volendam.nl

www.edam-volendam.nl