



# **BIJLAGE 00 - BESCHRIJVING HUIDIGE EN TOEKOMSTIGE SITUATIE**

**EUROPESE AANBESTEDING AV-MIDDELEN  
EN AANVERWANTE DIENSTEN**

**REF.: DF.2026.589**

© UWV Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen.

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden veelevoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enig andere manier zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.



## Inhoudsopgave

<b>INHOUDSOPGAVE .....</b>	<b>2</b>
<b>1 INLEIDING.....</b>	<b>3</b>
<b>2 BESCHRIJVING HUIDIGE SITUATIE.....</b>	<b>4</b>
2.1 HUIDIGE SITUATIE AV-MIDDELEN.....	4
2.1.1 <i>Algemene AV-middelen</i> .....	4
2.1.2 <i>Specialistische AV-middelen</i> .....	5
2.2 HUIDIGE SITUATIE AANVERWANTE DIENSTEN.....	5
2.2.1 <i>Streamingdiensten</i> .....	5
2.2.2 <i>Narrowcasting</i> .....	6
2.2.3 <i>Ondersteuning bij evenementen</i> .....	6
<b>3 TOEKOMSTIGE SITUATIE AV-MIDDELEN EN AANVERWANTE DIENSTEN ..</b>	<b>7</b>
3.1 SCOPE AV-MIDDELEN EN AANVERWANTE DIENSTEN.....	7
3.2 TOEKOMSTIGE SITUATIE OVERKOEPELENDE DIENSTVERLENING.....	9
3.3 TOEKOMSTIGE SITUATIE AV-MIDDELEN .....	10
3.3.1 <i>Vergaderruimtes</i> .....	11
3.3.2 <i>Opleidings- en workshopruimtes</i> .....	12
3.3.3 <i>Obeya-ruimtes</i> .....	13
3.3.4 <i>Studio's</i> .....	14
3.3.5 <i>Boekingssysteem</i> .....	14
3.3.6 <i>Dienstverlening voor AV-middelen</i> .....	14
3.4 TOEKOMSTIGE SITUATIE AANVERWANTE DIENSTEN .....	18
3.4.1 <i>Streamingdiensten</i> .....	18
3.4.2 <i>Dienstverlening voor Streamingdiensten</i> .....	19
3.4.3 <i>Narrowcasting</i> .....	19
3.4.4 <i>Dienstverlening voor Narrowcasting</i> .....	20
3.4.5 <i>Eventondersteuning</i> .....	20
3.4.6 <i>Dienstverlening voor Eventondersteuning</i> .....	21
3.5 IMPLEMENTATIE EN RETRANSITIE .....	21
3.5.1 <i>Implementatie</i> .....	21
3.5.2 <i>Dienstverlening voor Implementatie</i> .....	22
3.5.3 <i>Retransitie</i> .....	23
3.5.4 <i>Dienstverlening voor Retransitie</i> .....	23



## **1 Inleiding**

Deze Bijlage van het Beschrijvend document omschrijft de aanbestede Opdracht. Het doel van dit document is om Inschrijvers (potentiële Opdrachtnemers) inzicht te geven in zowel de huidige situatie bij UWV als de toekomstige situatie met betrekking tot AV-middelen en aanverwante diensten.

In hoofdstuk 2 wordt de huidige situatie beschreven bij UWV ten aanzien van AV-middelen en aanverwante diensten. Deze informatie wordt verstrekt om Inschrijvers een beeld te geven van de situatie bij aanvang van de Opdracht.

Hoofdstuk 3 beschrijft de toekomstige situatie met betrekking tot AV-middelen en aanverwante diensten. Deze beschrijving is functioneel en heeft tot doel inzicht te geven in de Opdracht die bestaat uit de levering van AV-middelen en aanverwante diensten.

De eisen die van toepassing zijn op de Opdracht, c.q. de toekomstige levering van AV-middelen en aanverwante diensten die door Opdrachtnemer wordt uitgevoerd, zijn opgenomen in Bijlage 07 - Programma van Eisen.



## 2 Beschrijving huidige situatie

Dit hoofdstuk beschrijft de huidige situatie bij UWV met betrekking tot AV-middelen en aanverwante diensten. Momenteel draagt de huidige leverancier zorg voor de levering van AV-middelen en de bijbehorende dienstverlening ten behoeve van vergaderruimtes van UWV. Daarnaast levert de huidige leverancier aanverwante diensten, bestaande uit het leveren van streamingdiensten, narrowcasting, ondersteuning bij opnames in- en uitzendingen vanuit eigen studio's van UWV en het faciliteren van evenementen. In de volgende paragrafen wordt nader ingegaan op de huidige situatie.

### 2.1 Huidige situatie AV-middelen

UWV maakt gebruik van AV-middelen op de locaties van UWV (zie Bijlage 22 -UWV Locatielijst). Bijlage - 20 Overzicht UWV Installed base Final RW 5-12-2025 geeft inzicht in de reeds geleverde AV-middelen aan UWV. Deze lijst is een momentopname van 5 december 2025.

De AV-middelen die nu worden ingezet zijn in te delen in:

1. Algemene AV-middelen;
2. Specialistische AV-middelen.

De huidige leverancier is verantwoordelijk voor de levering, montage en installatie van de AV-middelen en levert deze werkend op. Daarnaast ondersteunt de leverancier bij demontagewerkzaamheden, verplaatsing van apparatuur, hermontage en adviseert in het geval UWV de wens heeft om apparatuur opnieuw te gebruiken. Wanneer er storingen zijn die door UWV's eigen facilitaire dienst niet opgelost kunnen worden, komt de leverancier na een storingsmelding op de betreffende locatie om de oorzaak te achterhalen en waar mogelijk direct op te lossen.

#### 2.1.1 Algemene AV-middelen

Algemene AV-middelen die UWV geleverd krijgt, bestaan met name uit grote beeldschermen, vergadercamera's, luidsprekers, microfoons, beamers en middelen zoals beugels en kabels die nodig zijn om de apparatuur aan te sluiten of te monteren. Deze AV-middelen worden gebruikt bij overleggen, vergaderingen, samenwerken, scrummen, opleidingen en workshops. Er worden ook AV-middelen toegepast bij entrees en wachtruimtes op de UWV-locaties, bedrijfsrestaurants en vergadercentra om gebruikers van die faciliteiten te informeren over zaken als openingstijden, assortiment of vergadertijden en -locaties. De AV-middelen leverancier kan tot nu toe alleen de werking van hybride vergadersets op afstand monitoren via MS-teams Pro. De overige algemene AV-middelen zijn niet verbonden met het netwerk.

Ongeveer de helft van de ruimtes is voorzien van een HD, de andere helft van een UHD led-lcd beeldschermen, in samenwerkings-, scrum-, workshop- en opleidingsruimtes, ca. 16% ook met touch-functionaliteit. Afhankelijk van de grootte van de ruimte wordt standaard gerekend met een beelddiagonaal van 10 inch per meter afstand van het scherm tot de meest verre stoel.

Circa 300 van de 900 vergader- en overleg ruimtes zijn voorzien van een hybride vergader-set. De hierbij gebruikte hybride vergadercamera's voorzien minimaal in 4K-30fps met een



digitale zoom van 5x. In de ruimtes tot 10 personen wordt vrijwel overal de Logitech meetup toegepast die tevens daarbij in het geluid voorziet. In ruimtes voor meer dan 10 personen wordt de Logitech Rally met Tap gebruikt, meestal met extra microfoons en luidsprekers.

In de meeste panden met AV-middelen beschikt UWV tevens over mobiele hybride vergadersets. Die zijn gerealiseerd door (overtollige) beeldschermen en camera's op trolleys te monteren. Deze hybride vergadersets worden als back-up gebruikt in geval reguliere sets defect zijn geraakt. Voor hetzelfde doel zijn er op enkele locaties Meeting Owl's ingekocht.

Veel overlegruimtes zijn nog voorzien van bedieningspanelen met knoppen om beeldschermen aan of uit te zetten of van ingang te wisselen. Deze worden steeds minder gebruikt en toegepast. Veel ruimtes beschikken inmiddels over afstandsbedieningen om beeldschermen en/of camera's aan of uit te zetten.

### **2.1.2 Specialistische AV-middelen**

UWV beschikt op het Hoofdkantoor aan de La Gardiaweg in Amsterdam over drie studio's en aan de Stationsweg in Groningen over één studio. Deze studio's zijn voorzien van specialistische AV-middelen zoals camera's, microfoons, luidsprekers, encoders, belichting en bedieningspanelen voor licht en geluid. Deze studio's zijn waar nodig voorzien van aparte netwerkverbindingen voor het live streamen van content. De communicatie verloopt (nog) niet over het reguliere netwerk van UWV, maar bijvoorbeeld via een 4G-router.

De studio's worden gebruikt voor:

1. Interne uitzendingen naar medewerkers van UWV;
2. Externe webinars naar cliënten en werkgevers van UWV;
3. Eén-op-één verbindingen met (groepen) cliënten van Klant & Service.

## **2.2 Huidige situatie aanverwante diensten**

De volgende aan AV-middelen gerelateerde aanverwante diensten worden in de huidige situatie door UWV afgenomen van de leverancier van AV-middelen:

- Streamingdiensten;
- Narrowcasting;
- Ondersteuning evenementen.

### **2.2.1 Streamingdiensten**

Voor de streamingfunctionaliteit levert de huidige leverancier van AV-middelen en aanverwante diensten streaming-software. Deze software stelt UWV in staat om zowel medewerkers als cliënten door middel van streaming te bereiken. Dit gebeurt via:

- Interne streams, uitzendingen (webcasts) richting medewerkers, zoals uitzendingen van UWV-TV waarin medewerkers live of on-demand worden geïnformeerd over lopende of komende ontwikkelingen of programma's binnen UWV. On-demand uitzendingen worden vanuit de cloud-omgeving van de leverancier beschikbaar gesteld;
- Externe streams, uitzendingen (webinars) richting cliënten en andere stakeholders, met name voor werkzoekenden. Dit zijn online, interactieve bijeenkomsten die live gevolgd kunnen worden vanaf een eigen computer, laptop of tablet. De presentator is in beeld en via de chatfunctie is het mogelijk om vragen te stellen, die meteen



worden beantwoord. Webinars worden daarna ook on-demand beschikbaar gesteld vanuit de cloud-omgeving van de leverancier.

Zowel interne als externe uitzendingen worden veelal opgenomen in eigen studio's van UWV. Voor interne uitzendingen is een semiprofessionele studio ingericht op het Hoofdkantoor in Amsterdam. Voor webinars en klantcontact zijn er ook op het Hoofdkantoor in Amsterdam en in Groningen studio's ingericht. Daarnaast komt het voor dat gebruik wordt gemaakt van externe studio's als de interne studio niet beschikbaar is, niet voldoet aan de wensen voor die uitzending of vanuit een event dat buiten UWV plaatsvindt. In dat geval wordt door UWV gebruik gemaakt van de dienst Ondersteuning bij evenementen zoals beschreven in paragraaf 2.2.3.

### **2.2.2 Narrowcasting**

De huidige leverancier levert support op het bestaande narrowcastingplatform. UWV maakt gebruik van PADS4 software (server- en viewerlicenties). Via deze software wordt op 17 grote beeldschermen de volgende functionaliteit geboden:

- In vier panden met vergadercentra, clusters van vergaderruimtes, zijn in totaal acht grote beeldschermen met narrowcastingverbinding opgehangen om medewerkers en zakelijke bezoekers te informeren waar welke vergadering plaatsvindt.
- Medewerkers inzicht geven in hoeveel mensen er op een etage aan het werk zijn (bezettingcijfers) zodat ze kunnen bepalen waar ruimte is. Het gaat om 2 beeldschermen op 2 locaties;
- Algemene pandinformatie meegeven (openingstijden e.d.) aan zakelijke bezoekers en cliënten van UWV. Het gaat om 4 schermen op 2 locaties;
- Medewerkers informeren over de actuele realisatie van doelstellingen. Het gaat om 2 schermen op 1 locatie;
- Te kunnen testen op 1 scherm.

In 2024 en 2025 is narrowcasting afgeschaald tot de hierbovengenoemde situatie, eerder werd narrowcasting veel meer ingezet op UWV-locaties. Naast de afschaling zijn vanuit het Programma Optimalisering Klantzone binnen UWV in de jaren 2024 en 2025, signalen gekomen om narrowcasting in te gaan zetten om bezoekers, met name cliënten, in de klantzone goed te informeren. Daarnaast zijn in het ICT-programma "De Verandermotor" wensen geuit om narrowcasting in te gaan zetten om samenwerking tussen medewerkers met narrowcasting te ondersteunen. In beide programma's zijn pilots gestart om ervaring met narrowcasting op te doen.

### **2.2.3 Ondersteuning bij evenementen**

UWV organiseert jaarlijks diverse evenementen zoals open dagen, congressen en symposia op externe locaties of in de eigen ruimtes en studio's binnen UWV. De schaalgrootte van de evenementen varieert van een klein symposium met enkele tientallen deelnemers tot evenementen zoals congressen met vele honderden deelnemers. Voor evenementen huurt UWV AV-middelen, zoals camera's, luidsprekers en microfoons en belichting en/of begeleiding, zoals voor bediening van de apparatuur, bij de AV-leverancier in. Evenementen worden ingepland, georganiseerd en gecoördineerd door communicatieadviseurs voor met name de directie Communicatie en de divisie Werkbedrijf die onder andere evenementen organiseren voor werkzoekenden.



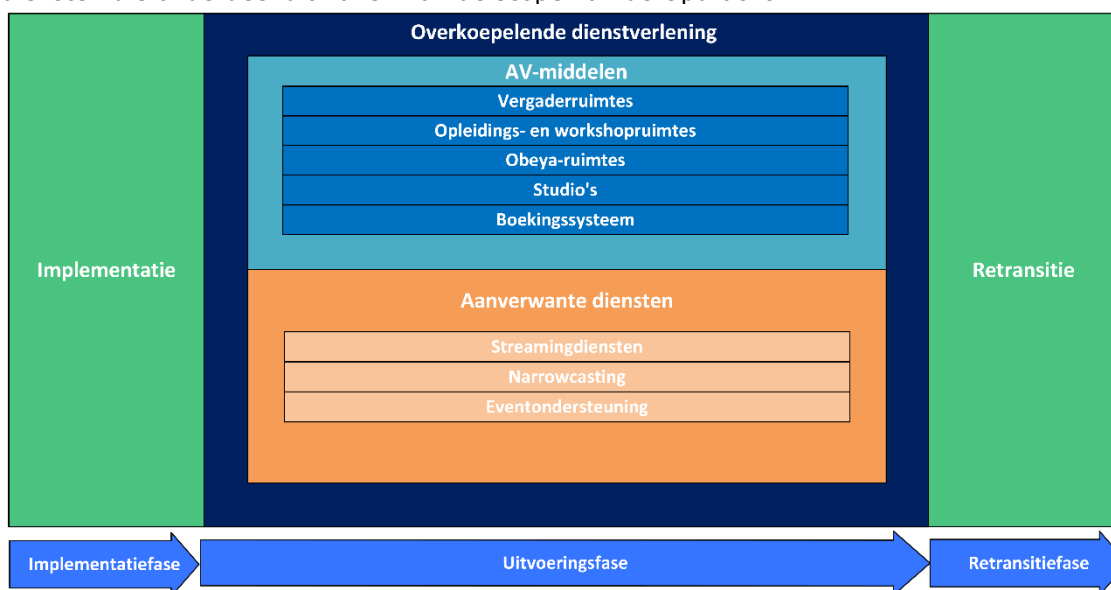
### 3 Toekomstige situatie AV-middelen en aanverwante diensten

Voor de toekomstige AV-middelen en aanverwante diensten gaat UWV een Overeenkomst met een Opdrachtnemer aan die betrouwbaar, veilig en duurzaam de Opdracht levert, UWV adequaat beschermt tegen verstoringen en dusdanig flexibel is zodat kan worden ingespeeld op toekomstige ontwikkelingen. Zie voor meer informatie over de doelstellingen wordt verwezen naar paragraaf 2.2 in het Beschrijvend document.

Dit hoofdstuk beschrijft de scope van de Opdracht, bestaande uit de levering van producten en diensten ten aanzien van AV-middelen en aanverwante diensten tijdens de uitvoeringsfase. Daarnaast bestaat de scope van de Opdracht uit Overkoepelende dienstverlening, Implementatie en Retransitie.

#### 3.1 Scope AV-middelen en aanverwante diensten

In onderstaande figuur is een weergave opgenomen van de AV-middelen en aanverwante diensten die onderdeel uitmaken van de scope van de Opdracht.



**Figuur 1: Scope van de Opdracht AV-middelen en aanverwante diensten**

Zoals in bovenstaand figuur weergegeven start de Opdracht met de implementatiefase en eindigt de Opdracht met de retransitiefase. Zowel de Implementatie als de Retransitie betreffen onderdelen van de Opdracht die eenmalig worden uitgevoerd. De onderdelen Overkoepelende dienstverlening, AV-middelen en Aanverwante diensten worden tijdens de Uitvoeringsfase uitgevoerd. Binnen AV-middelen en aanverwante diensten zijn (dienst)componenten opgenomen die bestaan uit de levering van producten en/of het uitvoeren van specifieke Dienstverlening.

#### Belangrijke aspecten

Met een nieuwe Overeenkomst voor de levering van AV-middelen en aanverwante diensten wil UWV toekomstbestendige producten en dienstverlening afnemen. Deze aanbesteding ziet UWV als een strategische kans om bij te dragen aan de nieuwe werkwijze zoals



geïmplementeerd door programma de Verandermotor (zie paragraaf 1.1 in Beschrijvend document) mogelijk te maken, aan de inzet van AI, en aan de transitie naar één UWV werkwijze. Dit vraagt mede om een moderne en flexibele inrichting van AV-middelen. Ook de wensen van de "medewerker van de toekomst" maken deze aanbesteding tot een cruciaal moment om de juiste voorzieningen te regelen.

De gevraagde scope zoals beschreven in dit document wordt op alle locaties van UWV in heel Nederland geleverd. Voor meer informatie wordt verwezen naar Bijlage 22 - UWV Locatielijst. Specifiek voor Eventondersteuning geldt dat dit in heel Nederland geleverd wordt.

Bij de levering van AV-middelen en aanverwante diensten moet Opdrachtnemer rekening houden met de principes en het beleid van UWV. De architectuurprincipes voor de toekomstige levering van AV-middelen en aanverwante diensten staan beschreven in Bijlage 23 - Oplossingsarchitectuur incl. Bijlage 23a - UWV PvE SaaS v.1.2. Het is noodzakelijk dat Opdrachtnemer in de Inschrijving deze principes afdekt en tijdens de uitvoering van Opdracht deze principes in acht neemt. Dit geldt eveneens voor de diverse beleidsgebieden zoals het Security en privacy beleid (paragraaf 2.10 in Beschrijvend document) en Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen (paragraaf 2.11 in Beschrijvend document). Deze principes en beleidsgebieden vormen onder meer de kaders voor de inrichting en de wijze van de levering, installatie, afvoeren en beheer van de toekomstige AV-middelen en aanverwante diensten. Zo dient bij de inzet van AV-middelen rekening te worden gehouden met energiebesparing en duurzame materialen. De principes en beleidsgebieden zijn niet limitatief en kunnen aan verandering onderhevig zijn gedurende de looptijd van de Overeenkomst.

UWV zoekt een leverancier die UWV adviseert en ondersteunt bij het realiseren van het leveren van AV-middelen en aanverwante diensten waarbij gebruikersgemak en gebruikersbeleving worden gemaximaliseerd, waardoor medewerkers, cliënten en partners optimaal ondersteund en bediend worden.

UWV schaft alle AV-middelen (hardware) in eigendom aan. Overige hard- en software dat noodzakelijk is voor de levering van de Dienstverlening dient door Opdrachtnemer geleverd te worden als onderdeel van de Opdracht.

Het aanvragen en bestellen van AV-middelen en van aanverwante diensten zal zo veel mogelijk gedaan worden door middel van het bestelportaal van Opdrachtnemer. In het geval dat de prijs van een product en/of dienst niet op voorhand vaststaat zal UWV een offerteaanvraag bij Opdrachtnemer indienen.

UWV sluit een raamovereenkomst af met Opdrachtnemer met een maximale looptijd van vier (4) jaar. De raamovereenkomst biedt aan Opdrachtnemer geen afnamegarantie. UWV is niet verplicht om daadwerkelijk producten en diensten af te nemen. Opdrachtnemer is gehouden bij (samengestelde) aanbiedingen en kosten op nacalculatie steeds in detail te specificeren hoe de prijs/de kosten/tarief tot stand zijn gekomen.

In de volgende paragrafen wordt allereerst ingegaan op de onderdelen van de Opdracht die worden uitgevoerd tijdens de uitvoeringsfase. Vervolgens wordt ingegaan op de Implementatie en de Retransitie.



### 3.2 Toekomstige situatie Overkoepelende dienstverlening

Met het onderdeel Overkoepelende dienstverlening bedoelt UWV het zorgdragen dat de diensten worden geleverd conform de overeengekomen (contract-)afspraken met Opdrachtnemer. Deze paragraaf beschrijft de activiteiten die Opdrachtnemer minimaal uitvoert voor de Overkoepelende dienstverlening Ook is beschreven welke activiteiten UWV hiervoor uitvoert.

Opdrachtnemer voert voor het onderdeel Overkoepelende dienstverlening minimaal de volgende activiteiten uit:

- Deelnemen aan de overleggen zoals beschreven in Bijlage 16 - Governance reglement;
- Aanleveren van rapportages zoals beschreven in Bijlage 07 - Programma van Eisen;
- Uitvoeren van alle relevante beheerprocessen waaronder incident-, problem-, change-, configuratie-, continuïteits-, capaciteits- en beschikbaarheidsmanagement voor alle Dienstverlening in scope;
- Borgen dat de Dienstverlening voldoet aan alle eisen, principes, beleidsgebieden (o.a. security en privacy en Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen) etc. van UWV;
- Per kwartaal informeren en adviseren van UWV over o.a. marktontwikkelingen en potentiële innovatieve mogelijkheden die de AV-middelen voor UWV of de dienstverlening aan UWV kunnen verbeteren;
- Adviseren over impact op de Dienstverlening naar aanleiding van nieuwe of aangepaste eisen, principes, beleidsgebieden (o.a. security en privacy en Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen) etc. van UWV;
- Zorgdragen voor alle benodigde en correcte communicatie met Onderaannemers, toeleveranciers en/of fabrikanten die Opdrachtnemer inzet voor de levering van de Dienstverlening;
- Inrichten en beheren van operationele koppelvlakken met UWV (ICT Services en Facilitair Bedrijf) en met leveranciers van UWV van aanpalende diensten waaronder werkplekdiensten, netwerkdiensten en leveranciers voor kantoormeubilair, verlichting en systeemwanden;
- Vastleggen van gemaakte afspraken in een Dossier Afspraken en Procedures (DAP). Dit in samenspraak met UWV;
- Het leveren van een bestel- serviceportaal;
- Het leveren van een technische koppeling (e-bonding) tussen het ITSM-systeem van UWV en ITSM-systeem van Opdrachtnemer voor incidentmanagement;
- Op basis van een offerteaanvraag van UWV aanbieden van een offerte voor de levering en installatie van door UWV gevraagde AV-middelen of de door UWV gevraagde Dienstverlening;
- Het leveren van een tweedelijns servicedesk waarmee gecommuniceerd kan worden over meldingen en tickets;
- Het leveren van een vaste aanspreekpunt en een vervanger waarmee gecommuniceerd kan worden over de volledige Dienstverlening van Opdrachtnemer.

UWV voert voor het onderdeel Overkoepelde dienstverlening de volgende activiteiten uit:



- Deelnemen aan de overleggen zoals beschreven in Bijlage 16 - Governance reglement;
- Analyseren van de door Opdrachtnemer aangeleverde rapportages;
- Uitvoeren van het UWV interne incident-, problem- en changemanagement proces;
- Uitvoeren van het UWV interne asset- en costmanagement proces.;
- Informeren van Opdrachtnemer over relevante ontwikkelingen binnen UWV, inclusief wijzigingen in eisen, principes, beleidsgebieden (o.a. security en privacy en Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen) etc. van UWV;
- Uitvoeren van de rol van service integrator over de verschillende kavelen en leveranciers (SIAM);
- Leveren van de eerstelijns servicedesk: de Servicedesk IV.

### 3.3 Toekomstige situatie AV-middelen

Met het onderdeel AV-middelen bedoelt UWV het adviseren, leveren, installeren, afvoeren, repareren en beheren van producten ten behoeve van diverse ruimtes. De producten (AV-middelen) betreffen onder andere beeldschermen, camera's, microfoons, luidsprekers en mobiele trolleys.

In de eerste periode van de uitvoering van de Opdracht zal de Dienstverlening van Opdrachtnemer primair bestaan uit het beheren van de bestaande AV-middelen door met name het afhandelen van incidenten op de deze apparatuur. Gedurende de gehele uitvoering van de Opdracht zal UWV in samenwerking met Opdrachtnemer via migraties (waves) ruimtes qua AV-middelen gaan vernieuwen. Het verder ontwikkelen van het concept en van de dienstverlening wordt daar waar van toepassing meegenomen. Per kwartaal zal afstemming plaatsvinden om de omvang en planning van de migraties door te nemen en vast te stellen. UWV past bij de voorbereiding en uitvoering van de migraties de Agile(SAFe)-werkwijze toe. Een indicatie van de omvang van het aantal te vervangen AV-middelen per jaar is weergegeven in Bijlage 04 - Prijsopgaveformulier.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de levering en het beheer van een integraal AV-platform voor het aansturen van de AV-middelen in de Obeya-ruimtes en dat fungeert als verbindende schakel om de digitale Obeya en het UWV-breed hybride samenwerken mogelijk te maken. Dit platform moet schaalbaar zijn en naadloos integreren met bestaande digitale samenwerkings-tools van UWV, zoals Power BI, Fortes Change Cloud (FCC), Jira en de Microsoft producten SharePoint, Outlook, Teams en Teams Rooms.

De te leveren en installeren AV-middelen dienen toekomstbestendig te zijn door onder andere data-gedreven en digitale samenwerking (o.a. het hybride werken) te ondersteunen. De groeiende rol van AI binnen UWV vraagt bovendien om moderne en flexibele AV-middelen. Denk hierbij aan automatische notulering, slimme suggesties voor prioritering en realtime vertaling of ondertiteling, zodat taal of fysieke beperkingen geen barrière vormen. Ook de wensen van de "medewerker van de toekomst" zoals gebruiksgemak moeten worden meegenomen om de juiste voorzieningen te treffen. Het doel van UWV is om de medewerkers en cliënten beter te faciliteren.

Richtinggevend gelden de volgende principes voor de in te zetten AV-middelen:



- De beelddiagonaal van een beeldscherm is minimaal 10 inch per meter afstand van de verste stoel tot het scherm;
- Eenvoud staat centraal: met een 'click-and-play'-oplossing kunnen deelnemers via hun eigen apparaat moeiteloos gebruikmaken van de AV-middelen, zonder gedoe met bekabeling;
- Om de mensgerichte aanpak en de beleving van alle deelnemers – zowel thuis als op locatie – te waarborgen en hybride vergaderen beter te ondersteunen, worden de ruimtes gefaseerd voorzien van een camera op ooghoogte met passende microfoon- en audiofaciliteiten;
- De oplossing is multifunctioneel in termen dat de AV-middelen zowel geschikt zijn voor vergaderen, presenteren en in te zetten zijn als werkscherm;
- Toegankelijkheid staat centraal: de AV-middelen moeten intuïtief en eenvoudig bedienbaar zijn, met aanpasbare interfaces voor medewerkers met verschillende behoeften, waaronder slechthorenden en slechtzienden.

De AV-middelen dienen te zorgen voor voorzieningen die zijn afgestemd op het doel en type ruimte. UWV onderscheidt de volgende ruimtes met AV-middelen:

- Vergaderruimtes van verschillende omvang;
- Opleidings- en workshopruimtes;
- Obeya-ruimtes;
- Studio's.

UWV bestelt de AV-middelen voor deze ruimtes bij Opdrachtnemer in beginsel als complete set bij de inrichting van bovengenoemde ruimtes. Daarnaast bestelt UWV bij Opdrachtnemer:

- Losse AV-middelen voor vervanging van of uitbreiding op de AV-middelen binnen de bestaande ruimtes;
- Overige AV-middelen als aanvulling op de AV-middelen in bestaande ruimtes (bijvoorbeeld meeting-owl's, aanvullende speakers en/of microfoons);
- AV-middelen voor vervanging of uitbreiding van het boekingssysteem;
- AV-middelen voor vervanging of uitbreiding van beeldschermen voor Narrowcasting.

In de volgende paragrafen wordt per ruimte een beschrijving gegeven van het doel en de specifieke eigenschappen van deze ruimtes. In paragraaf 3.3.5 wordt ingegaan op de hardware van het boekingssysteem van ruimtes. Tot slot is in paragraaf 3.3.6 de gevraagde Dienstverlening voor AV-middelen beschreven.

### **3.3.1 Vergaderruimtes**

Met een vergaderruimte bedoelt UWV een ruimte die verschillende werkzaamheden faciliteert in de werkzone, zoals (hybride) vergaderen, besprekingen met vertrouwelijk karakter, presentaties, brainstormsessies en samenwerken.

De vergaderruimtes van UWV zijn in te delen in formaat op basis van het aantal personen die er gebruik van maken:

- Vergaderruimte klein:  
Deze ruimte is ingericht voor groepen van 2 tot 5 deelnemers. Hiervoor voorzien we een (interactief) beeldscherm met een minimale afmeting van 50 inch een camera op ooghoogte met (geïntegreerde) speakers.
- Vergaderruimte middelgroot:



Deze ruimte is ingericht voor groepen van 6 tot 10 deelnemers. Hiervoor voorzien we een (interactief) beeldscherm met een minimale afmeting van 70 inch en een (360-graden) camera op ooghoogte met (geïntegreerde) speakers en, waar nodig één of meer extra microfoons.

- Vergaderruimte groot:  
Deze ruimte is ingericht voor groepen van 10 of meer deelnemers. Hiervoor voorzien we een (interactief) beeldscherm met een minimale afmeting van 85 inch en een (360-graden) camera op ooghoogte. Daarnaast bevat deze ruimte minimaal 2 audio speakers (in het plafond), 1 zaalmicrofoon en een Click & Play-oplossing heeft.



**Figuur 2: Impressie van een vergaderruimte 10 of meer personen**

Daarnaast onderscheidt UWV de volgende specifieke (vergader)ruimtes:

- Open ontmoetingsruimte:  
Dit is een kleinschalige, deels afgeschermdede ruimte in de werkzone. Deze ruimte wordt (soms) voorzien van een lange tafel aan de wand waar bezoekers met elkaar kunnen afstemmen en daarvoor desgewenst gebruik kunnen maken van een beeldscherm. Hiervoor voorzien we een (interactief) beeldscherm met een minimale afmeting van 50 inch en met video-geluidbar op ooghoogte.
- Klantkamer:  
Dit is een ruimte in de klantzone waar cliënten zonder afspraak ontvangen kunnen worden om vragen die zij hebben, beantwoord te krijgen. Deze ruimte is voorzien van een (interactief) beeldscherm met een minimale afmeting van 50 inch met video-geluidbar op ooghoogte en een Click & Play-oplossing heeft.

Tot slot beschikt UWV over diverse overige ruimtes zoals entrees, wachruimtes van panden, bedrijfsrestaurants en vergadercentra om gebruikers van die faciliteiten via narrowcasting te informeren over zaken als openingstijden, assortiment of vergadertijden en -locaties. Als laatste beschikt UWV over een klein aantal specialistische overige ruimtes zoals bijvoorbeeld de ruimte voor het UWV Cyber Defence Center. Voor de overige ruimtes voorzien we een beeldscherm met een minimale afmeting van 50 inch.

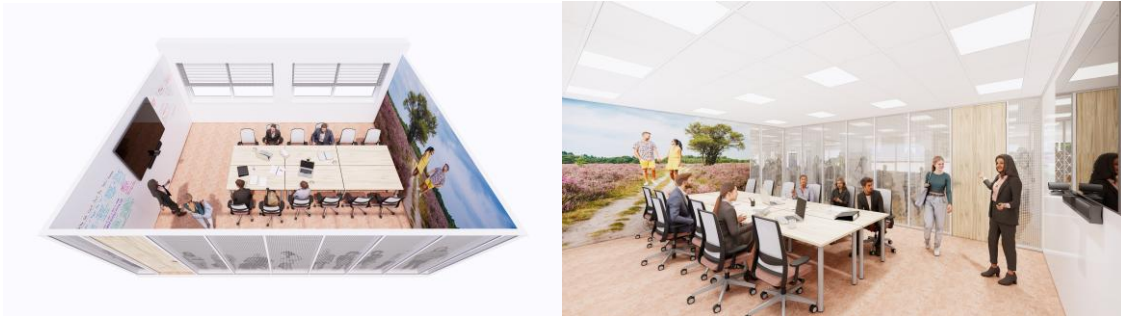
### **3.3.2 Opleidings- en workshopruimtes**

Met een opleidings- en workshopruimte bedoelt UWV een ruimte die verschillende werkzaamheden en activiteiten faciliteert, zoals opleidingen, workshops, speeddates tussen werkzoekenden en werkgevers, werkmarkten en werkgeversbijeenkomsten.

De opleidings- en workshopruimtes zijn ingericht voor groepen van 6 tot 14 personen. De ruimte dient geschikt te zijn voor een zakelijk, creatief, snel of informeel gebruik.



Opleidingsruimtes bevinden zich in de werkzone en workshopruimtes in de klantzone. Hiervoor voorzien we een (interactief) beeldscherm met een minimale afmeting van 85 inch en een (360-graden) camera op ooghoogte. De opleidingsruimtes zijn voorzien van een hybride vergaderset met een Click & Play-oplossing.



**Figuur 3 Impressie van een workshopruimte van 10 of meer personen**

### **3.3.3 Obeya-ruimtes**

Met een Obeya-ruimte bedoelt UWV een ruimte waar, door middel van een (360-graden) visuele en hybride samenwerkingsomgeving, teams, clusters, directie en operatie hun werk zichtbaar kunnen maken.

In tegenstelling tot traditionele vergaderruimtes, waar statische schermen of borden de interactie beperken, biedt deze ruimte een inclusieve en betrokken ervaring. Alle deelnemers, zowel fysiek als digitaal hebben zicht op alle visuele elementen, wat actieve deelname, creativiteit en een hogere kwaliteit van discussies en besluitvorming stimuleert.



De ruimte fungeert als een transparante en dynamische hub, waar alle relevante informatie zoals doelen, obstakels, voortgang, projecten, SRI's, DRI's, KPI's en blokkades realtime en visueel beschikbaar is voor alle betrokkenen. Hiermee wordt een einde gemaakt aan verloren berichten in mailboxen of Teams-kanalen: in plaats daarvan is er één levend dashboard met actuele inzichten. Tooling zoals Jira, FCC en andere systemen worden geïntegreerd in de ruimte, zodat fysieke en digitale gegevens naadloos samenkomen.

De Obeya-ruimte is ingericht voor groepen van minimaal 10 personen en heeft een gemiddelde grootte van 45 m<sup>2</sup>. De inrichting is flexibel, zodat teams moeiteloos kunnen schakelen tussen brainstormsessies, data-gedreven besluitvorming en reflectiemomenten, zonder dat technologie een belemmering vormt. Presentaties, realtime data en interactieve elementen moeten moeiteloos gedeeld en bediend kunnen worden, zonder dat technische kennis van gebruikers vereist is. De ruimte beschikt over een bedieningspaneel voor tijdens Obeya-sessies (voor de deelnemers).



De technologie in de ruimte moet intuïtief zijn en zich aanpassen aan de behoeften van de gebruiker. Of het nu gaat om een strategische sessie met het management, een creatieve brainstorm met een multidisciplinair team of een reflectiemoment volgens de UWV-werkwijze: de ruimte moet flexibel, visueel en hybride zijn, zodat samenwerking, transparantie en besluitvorming optimaal worden ondersteund.



### **3.3.4 Studio's**

Met een studio bedoelt UWV een ruimte die verschillende werkzaamheden en activiteiten faciliteert, zoals interne uitzendingen, webinars richting cliënten en werkgevers en voor een-op-een sessies met groepen cliënten.

UWV beschikt over twee studio's van verschillende omvang, beide op het Hoofdkantoor. Het betreffen een semiprofessionele, grotere studio ingericht voor interne uitzendingen richting medewerkers en daarnaast een kleine studio voor opname en uitzending van webinars richting cliënten en werkgevers. Beide studio's zijn voorzien van grote beeldschermen en specialistische AV-middelen zoals opnamecamera's (PTZ), statieven voor opnamecamera's, microfoons/headsets, luidsprekers, encoders, belichting en bedieningspanelen voor licht, geluid, beeld en bedieningspaneel voor tijdens de opname (voor de presentator). Vanuit de studio's zijn waar nodig aparte netwerkverbindingen gelegd voor het live streamen van content.

### **3.3.5 Boekingsstelsel**

Met het Boekingsstelsel bedoelt UWV panelen bij de ingang van ruimtes en de bijbehorende sensoren om real-time metingen mogelijk te maken. Alleen het leveren, installeren en beheren van de hardware voor het boekingsstelsel maakt onderdeel uit van deze Opdracht. De software voor het gebruik van het boekingsstelsel maakt onderdeel uit van een andere Opdracht en wordt door UWV apart aanbesteed. De aanbesteding van deze Opdracht is in voorbereiding. UWV verwacht van Opdrachtnemer ondersteuning bij de implementatie van het door UWV aan te schaffen boekingsstelsel.

De panelen dienen de beschikbaarheid van de betreffende ruimte weer te geven en de mogelijkheid te bieden om de ruimte direct vanaf het paneel te boeken. De hardware moet voorzien zijn van sensoren om real-time metingen mogelijk te maken, zoals het registreren van het aantal personen in een ruimte, het automatisch vrijgeven van ruimtes na een bepaalde tijd, en het sluiten van de feedbackloop voor inzicht in het daadwerkelijke gebruik van onze vergaderruimtes. De verzamelde gegevens moeten vanuit de geboden voorziening kunnen worden gekoppeld aan het UWV-beheersysteem, zodat er een data gedreven aanpak kan worden gehanteerd door UWV ten behoeve van het optimaliseren van haar ruimtebeheer. De panelen dienen intuïtief en gebruiksvriendelijk te zijn en gekoppeld te kunnen worden aan iedere software dat UWV voor het boekingsstelsel gaat hanteren.

### **3.3.6 Dienstverlening voor AV-middelen**

Deze paragraaf beschrijft de activiteiten die Opdrachtnemer minimaal uitvoert voor de Dienstverlening ten aanzien van het onderdeel AV-middelen. Hierbij is een onderscheid



gemaakt in subonderdelen. Daarnaast is beschreven welke activiteiten UWV hiervoor uitvoert.

Opdrachtnemer voert minimaal de volgende activiteiten uit die gerelateerd zijn aan de **levering** van AV-middelen:

- Op verzoek van UWV kan een bestelling van AV-middelen worden uitgebreid met diensten van de fabrikant. Een voorbeeld hiervan is het afnemen van aanvullende productgarantie (als aanvulling op de standaard productgarantie);
- Het afleveren van de bestelde AV-middelen op de voorraadlocatie van Opdrachtnemer dan wel op de door UWV in de aanvraag opgenomen locatie;
- Door UWV bestelde AV-middelen worden door Opdrachtnemer voorzien van een label met daarop minimaal opgenomen de CI-code van Opdrachtnemer en het serienummer van het product vergezeld van de betreffende barcode. Beeldschermen worden door Opdrachtnemer voorzien van een (extra) label met de UWV CI-code (CI-code informatie wordt beschikbaar gesteld door UWV);
- Opdrachtnemer zorgt dat geleverde AV-middelen voldoen aan alle eisen van UWV, waaronder de technische eisen, eisen ten aanzien van beveiliging en de eisen ten aanzien van MVOI;
- Leveren van de AV-middelen op de Door UWV bestelde AV-middelen worden door Opdrachtnemer, indien nodig, voorzien van relevante software en configuratie;
- Opnemen van de geleverde AV-middelen in de CMDB van Opdrachtnemer;
- Na levering van AV-middelen levert Opdrachtnemer een financiële rapportage op van alle geleverde AV-middelen inclusief specificatie en prijs per bestelling;
- Per levering van bestelde AV-middelen wordt door Opdrachtnemer een rapportage geleverd welke dienstdoet als specificatie van de geleverde AV-middelen en daarnaast als input dient voor de UWV-CMDB;
- (Indien van toepassing) tijdelijk op voorraad houden van door UWV bestelde AV-middelen voor de start van de aflevering en installatie;
- (Indien van noodzakelijk) op voorraad houden van AV-middelen om de door UWV geëiste levertijden te kunnen halen.

Opdrachtnemer voert minimaal de volgende activiteiten uit die gerelateerd zijn aan de **aflevering en installatie** van AV-middelen:

- (Indien nodig) Inspecteren (zo snel mogelijk na het ontvangen van de opdracht en ruim voor aanvang van de installatie werkzaamheden) van de ruimte(s) (in het werk en/of op tekening) waar AV-middelen geplaatst en geïnstalleerd dienen te worden. Zo dient de ruimte te worden gecontroleerd of de ruimte voldoet aan de installatie-eisen (o.a. op basis van de beschikbare blokschema's en situatieschetsen). Opdrachtnemer adviseert over eventuele constructiewerkzaamheden/aanpassingen die noodzakelijk zijn voor installatie of goed functioneren van de AV-installatie in de ruimte. Ook de definitieve positionering van de apparatuur in de ruimte dient tussen Opdrachtnemer en UWV afgestemd worden;
- Samenstellen van af te leveren en te installeren sets AV-middelen per (type) ruimte;
- Afleveren en installeren van bestelde AV-middelen op een door UWV in de aanvraag gespecificeerde locatie;
- Projectmatige begeleiding van vervangingsprojecten (waves);



- Bij bestellingen van AV-middelen ten behoeve van een project op de hoogte houden van de UWV-projectleider en van de Servicedesk IV van UWV over de voortgang van de aflevering en installatie.
- Bij overige bestellingen van AV-middelen op de hoogte houden van de aanvrager en ontvanger van de bestelling en van de Servicedesk IV van UWV over de voortgang van de aflevering en installatie;
- Deugdelijk en veilig plaatsen en/of monteren van de AV-middelen inclusief het aansluiten van de aanwezige netwerkkabel(s), het opbinden van de bekabeling en het controleren van de werking en juiste oplevering. Specifieke montageaspecten zijn als volgt:
  - Bij een beeldscherm dient, deze aan de wand, het plafond of op een trolley te worden gemonteerd. Voor montage aan de wand of het plafond dient Opdrachtnemer een solide universele VESA compatibel wand- en plafondbeugel te leveren;
  - De AV-middelen die niet zichtbaar moeten zijn, dienen uit het zicht te worden gemonteerd. Hierbij dient rekening te worden gehouden met het feit dat de apparatuur normaal kan functioneren en onderhoud zonder beperking mogelijk is (bijvoorbeeld adequate koeling);
  - De AV-middelen in het 19 inch apparatuur rack dient te worden bevestigd aan de 19-inch strips; hierbij dient rekening te worden gehouden met het feit dat de apparatuur gemakkelijk toegankelijk is voor reparatie en onderhoud;
  - De luidsprekers dienen zodanig opgehangen te worden dat ongewenst (contact)geluid naar naastliggende ruimtes zoveel mogelijk beperkt wordt.
- Demonteren van aanwezige AV-middelen voor herinzet of afvoer;
- Testen van de goede werking van de opgeleverde oplossing;
- (Indien van toepassing en noodzakelijk) Leveren van instructiekaarten en/of -video's en uitleg of training aan gebruikers van de AV-middelen;
- Opleveren documenten waaronder garantieverklaring(en), gebruiksvorschriften, technische instructies, advies met betrekking tot reiniging en onderhoud en handleidingen van alle materialen of onderdelen waarvan onderhoud of bediening een bepaalde zorg of kennis behoeft, Nederlandstalige gebruiksvriendelijke handleiding (gebruikersinstructie), sleutels, codes en licenties;
- De gewijzigde informatie over AV-middelen verwerken in de CMDB van Opdrachtnemer en de wijzigingen doorgeven aan de Servicedesk IV voor verwerking in de UWV-CMDB;
- Afvoeren en duurzame verwerking (vernietigen) van verpakkingsmateriaal;
- Aanwezige AV-middelen transporteren en opslaan in de opslaglocatie(s) van Opdrachtnemer voor herinzet of afvoer;
- Samenwerken met de door UWV gecontracteerde leverancier voor de werkplekdiensten zodat potentiële nieuwe AV-middelen goed werken in combinatie met de werkplekomgeving (o.a. Microsoft Teams (Rooms) en Outlook);
- Samenwerken met de door UWV gecontracteerde leverancier voor de netwerkdiensten zodat potentiële nieuwe AV-middelen op de juiste wijze worden aangesloten op de UWV-netwerkomgeving;



- Samenwerken met de door UWV gecontracteerde leveranciers voor kantoormeubilair, verlichting, systeemwanden voor een optimale belevingservaring van potentiële nieuwe AV-middelen.

Opdrachtnemer voert minimaal de volgende activiteiten uit die gerelateerd zijn aan het **beheer** van AV-middelen:

- Leveren, installeren en (pro-actief) beheren van het integrale AV-platform, inclusief het leveren van de benodigde licenties;
- Monitoren van de beschikbaarheid van en toepassen van remote beheer (beheer op afstand) op alle geïnstalleerde AV-middelen (ook bestaande AV-middelen die niet door Opdrachtnemer geleverd zijn)
- Leveren, installeren en (pro-actief) beheren de Click & Play-oplossing, inclusief het leveren van de benodigde licenties;
- Uitvoeren van garantieclaimafhandeling voor alle door Opdrachtnemer geleverde AV-middelen en bestaande AV-middelen welke niet door Opdrachtnemer geleverd zijn (ongeacht merk en type) waarbij, na afstemming, een reparatie op de UWV-locatie of bij Opdrachtnemer wordt uitgevoerd;
- Uitvoeren van reparaties bij hardwarematige defecten welke buiten de garantie vallen voor alle door Opdrachtnemer geleverde AV-middelen en bestaande AV-middelen welke niet door Opdrachtnemer geleverd zijn (ongeacht merk en type) waarbij, na afstemming, een reparatie op de UWV-locatie of bij Opdrachtnemer wordt uitgevoerd;
- Uitvoeren van configuratiemanagement voor alle door Opdrachtnemer geleverde AV-middelen en bestaande AV-middelen welke niet door Opdrachtnemer geleverd zijn (ongeacht merk en type) en bijhouden van de actuele status van de configuraties in een CMDB.

Opdrachtnemer voert minimaal de volgende activiteiten uit die gerelateerd zijn aan de **advisering** ten aanzien van AV-middelen:

- Adviseren over de specificaties (requirements) van in te zetten AV-middelen en de aanpak van levering en installatie van AV-middelen. Hierbij o.a. rekening houdend met de eigenschappen van intuïtieve en eenvoudige bediening van AV-middelen, de ruimte en het doel (het gebruik) waarvoor de AV-middelen benodigd zijn;
- Adviseren over herinzet van bestaande AV-middelen;
- Adviseren van UWV over de samenstelling en de invulling van een standaard assortiment AV-middelen (catalogus);
- Bij wijzigingen in het assortiment, toetsen van potentiële nieuwe AV-middelen aan de eisen van UWV. De set aan specificaties van UWV wordt na gunning van de Opdracht vastgesteld en is aan veranderingen onderhevig (zie Implementatie, paragraaf 3.5). Eisen worden onder andere gesteld aan de interface voor bediening van AV-middelen, aan beveiliging en aan duurzaamheid;
- Op basis van de specificaties die UWV stelt aan de aan te schaffen AV-middelen een voorselectie maken van producten en voor akkoord voorleggen aan UWV;
- Indien noodzakelijk, minimaal één exemplaar per product voor UWV kosteloos opleveren voor testdoeleinden;
- Wijzigingen in het assortiment ter goedkeuring aan UWV voorleggen;



- Adviseren, minimaal per kwartaal, over vervanging van AV-middelen voordat AV-middelen in storing (dreigen) te raken of end-of-life gaan;
- Adviseren welke data en stroom aansluiting beschikbaar moeten zijn in de ruimten van UWV voor de installatie van AV-middelen;

Opdrachtnemer voert minimaal de volgende activiteiten uit die gerelateerd zijn aan de **afvoer** van AV-middelen:

- Leveren van opslaglocatie(s) voor het tijdelijk opslaan van AV-middelen voor herinzet binnen UWV of voor afvoer;
- AV-middelen die niet meer inzetbaar zijn binnen UWV afvoeren voor herinzet bij een derde. Indien de AV-middelen niet geschikt zijn voor herinzet afvoeren voor recycling of vernietiging.
- Bij afvoer van AV-middelen zorgdragen dat aanwezige labels worden verwijderd en dat eventuele aanwezige UWV-data gecertificeerd wordt geschoond. Indien UWV-data niet gecertificeerd geschoond kan worden dient de betreffende datadrager gecertificeerd vernietigd te worden;
- De gewijzigde informatie over AV-middelen (status op voorraad of status afvoer) verwerken in de CMDB van Opdrachtnemer en de wijzigingen doorgeven aan de Servicedesk IV voor verwerking in de UWV-CMDB.

UWV voert voor het onderdeel AV-middelen de volgende activiteiten uit:

- Opstellen en vaststellen van specificaties AV-middelen;
- Reguliere afstemming over advies Opdrachtnemer;
- Testen en certificeren (goedkeuren) van nieuwe AV-middelen;
- Selecteren van AV-middelen;
- Bestellen van AV-middelen binnen het bestelportaal van Opdrachtnemer (losse dan wel door middel van het aanvragen van een offerte);
- Specifieke (project)afspraken maken over de levering en installatie van AV-middelen;
- Stellen kaders aan projectmatige levering (uitrol) van AV-middelen (waves);
- Organiseren van de toegang tot de betreffende UWV-locatie(s);
- Testen en acceptatie van geleverde en geïnstalleerde AV-middelen;
- Zorgdragen voor contactpersoon op locatie tijdens vervangingsprojecten (waves);
- Decharge geven voor oplevering vervangingsprojecten (waves).

### 3.4 Toekomstige situatie aanverwante diensten

Met het onderdeel aanverwante diensten bedoelt UWV het leveren van Streamingdiensten, Narrowcasting en Eventondersteuning.

Deze diensten dragen bij aan de bredere ambitie van UWV om een digitale, data-gedreven en wendbare organisatie te zijn. Net zoals voor AV-middelen zal UWV in afstemming met Opdrachtnemer per kwartaal vaststellen wat de omvang en inzet van aanverwante diensten zal zijn. De aanverwante diensten zijn in de volgende paragrafen per dienst beschreven.

#### 3.4.1 Streamingdiensten

Met Streamingdiensten bedoelt UWV het leveren van een betrouwbaar, hoogwaardig en veilig streamingsplatform voor het live uitzenden en on-demand beschikbaar stellen van videocontent, bijvoorbeeld voor interne trainingen, grote evenementen, presentaties of informatievoorziening.



UWV wil een digitale omgeving creëren waarin live- en on-demand content eenvoudig beschikbaar is voor medewerkers, cliënten, werkgevers en andere stakeholders, ongeacht hun locatie of apparaat. Hierbij wil UWV maximale betrokkenheid en efficiëntie realiseren, met een capaciteit van meer dan 2.500 gelijktijdige kijkers. In uitzonderlijke gevallen betreft het organisatie-brede evenementen tot circa 22.000 medewerkers.

UWV kijkt naast de huidige behoeften ook naar toekomstige mogelijkheden. Denk hierbij aan AI-gestuurde functionaliteiten, zoals automatische ondertiteling en contenttagging, hybride evenementen die fysieke en digitale deelnemers naadloos verbinden, en geavanceerde analytics voor inzicht in kijkgedrag en betrokkenheid. Ook de mogelijkheid om streams te integreren met sociale media en externe platforms behoort tot de langetermijnvisie van UWV.

### **3.4.2 Dienstverlening voor Streamingdiensten**

Deze paragraaf beschrijft de activiteiten die Opdrachtnemer minimaal uitvoert voor de Dienstverlening ten aanzien van het onderdeel Streamingdiensten. Ook is beschreven welke activiteiten UWV hiervoor uitvoert.

Opdrachtnemer voert voor Streamingdiensten minimaal de volgende activiteiten uit:

- Leveren, installeren en (pro-actief) beheren van een streamingsplatform, inclusief het leveren van de benodigde licenties;
- Leveren van automatische updates: het platform moet zelfstandig up-to-date blijven zonder dat UWV of Opdrachtnemer (handmatig) werk hoeft te verrichten;
- Meedenken en adviseren over innovatie en optimalisatie van de Streamingdiensten;
- Training en documentatie voor de medewerkers, zodat het streamingsplatform zelfstandig en effectief kan worden gebruikt.

UWV voert voor de Streamingdiensten de volgende activiteiten uit:

- Inhoud en doelstellingen: UWV bepaalt welke content wordt aangeboden en welke doelgroepen worden bereikt. Of het nu gaat om interne trainingen, grote evenementen, Webinars of informatiesessies, UWV zorgt voor een duidelijke visie en planning;
- Contentbeheer: UWV is verantwoordelijk voor het uploaden van video's, het plannen van live-uitzendingen en het instellen van toegangsniveaus, zodat de juiste informatie bij de juiste doelgroep terechtkomt;
- Kwaliteit en relevantie: UWV waarborgt dat de content actueel, waardevol en afgestemd is op de behoeften van onze medewerkers en cliënten. Dit betekent ook dat feedback wordt verzameld om de dienstverlening continu te verbeteren.

### **3.4.3 Narrowcasting**

Met Narrowcasting bedoelt UWV het leveren van een betrouwbaar, hoogwaardig en veilig Narrowcastingsysteem voor het tonen/presenteren van relevante content voor een specifieke doelgroep op schermen in UWV-kantoren. Het systeem ondersteunt moderne, doelgerichte en interactieve communicatie met medewerkers en bezoekers. Daarnaast optimaliseert het systeem processen zoals vergaderingen, presentaties en het bieden van actuele informatie (bijv. bezettingsgraad, live uitzendingen).

UWV wil een moderne, doelgerichte en interactieve communicatie met medewerkers en bezoekers in haar kantoren. Narrowcasting gaat hierbij een rol innemen en is (zowel intern als extern) gericht op het tonen van relevante content op schermen in onze kantoren. Dit afgestemd op specifieke doelgroepen, locaties en tijdstippen. Dit stelt UWV in staat om real-



time informatie, data, analyses en feedback te delen/ op te halen, waardoor direct inzicht wordt gekregen in de effectiviteit van onze communicatie en samenwerking.

De mate van de inzet van Narrowcasting moet binnen UWV nog nader bepaald worden.

#### **3.4.4 Dienstverlening voor Narrowcasting**

Deze paragraaf beschrijft de activiteiten die Opdrachtnemer minimaal uitvoert voor de Dienstverlening ten aanzien van het onderdeel Narrowcasting. Ook is beschreven welke activiteiten UWV hiervoor uitvoert.

Opdrachtnemer voert voor Narrowcasting minimaal de volgende activiteiten uit:

- Leveren, installeren en (pro-actief) beheren van Narrowcastingsysteem, inclusief het leveren van de benodigde licenties;
- Leveren van automatische updates: het systeem moet zelfstandig up-to-date blijven zonder dat UWV of Opdrachtnemer (handmatig) werk hoeft te verrichten;
- Meedenken en adviseren over innovatie en optimalisatie van Narrowcasting;
- Ondersteuning bij integraties: helpen bij het koppelen van het narrowcasting-systeem met de bestaande systemen van UWV, zoals agenda's, bezettingsdata en externe feeds;
- Training en documentatie voor de medewerkers, zodat Narrowcasting zelfstandig en effectief kan worden gebruikt.

UWV voert voor de dienst Narrowcasting de volgende activiteiten uit:

- Het maken van content: Alle informatie die op de schermen wordt getoond, zoals interne mededelingen, bezettingsgegevens, nieuwsberichten, presentaties en live uitzendingen, wordt door de afdeling Communicatie en relevante vakgroepen ontwikkeld;
- Het beheren van content:
  - Het toevoegen van afbeeldingen, video's en tekstberichten;
  - Het instellen van begin- en einddata voor tijdgebonden content;
  - Het aanpassen van content op basis van actuele ontwikkelingen (bijv. wijzigingen in bezettingsgraden of spoedmededelingen).
- Lokaal beheer: Afdelingen van UWV kunnen content toevoegen of aanpassen die relevant is voor hun locatie of doelgroep, binnen de kaders die door de afdeling Communicatie zijn vastgesteld;
- Faciliteren van de toegang tot de API's en databronnen;
- Toegang en autorisaties: UWV bepaalt wie toegang heeft tot het CMS en welke rechten gebruikers hebben (bijv. alleen lezen, plaatsen of beheren).

#### **3.4.5 Eventondersteuning**

Met Eventondersteuning bedoelt UWV de ondersteuning door verhuur van AV-middelen en inzet van extra bemensing ten behoeve van interne evenementen.

UWV organiseert jaarlijks diverse interne evenementen, zoals Agile events, open dagen en andere activiteiten zowel op eigen locaties als in onze interne studio's. De schaal van deze evenementen varieert van kleine symposia met tientallen deelnemers tot grote congressen.

UWV hanteert de volgende pakketten voor eventondersteuning:

- Standaard versterking kleine events (<100 personen): levering van kabels, microfonie, geluid en statieven;



- Aanvullende versterking kleine events: levering van videocamera, kabels, microfonie, geluid en statieven;
- Middelgrote events (tussen 100 en 300 personen): levering videocamera, kabels, microfonie, geluid en statieven en extra koppeling met beeldschermen en ondersteuning door minimaal één persoon;
- Grote events (>300 personen): levering videocamera, kabels, microfonie, geluid en statieven en extra koppeling met beeldschermen en ondersteuning door minimaal twee personen.

UWV behoudt het recht om zelf events te organiseren met bestaande middelen zonder de inzet van Opdrachtnemer. Externe evenementen vallen in de regel buiten scope van de Opdracht. Alleen in afstemming met UWV wordt voor externe evenementen inzet gevraagd van Opdrachtnemer.

### **3.4.6 Dienstverlening voor Eventondersteuning**

Deze paragraaf beschrijft de activiteiten die Opdrachtnemer minimaal uitvoert voor de Dienstverlening ten aanzien van het onderdeel Eventondersteuning. Ook is beschreven welke activiteiten UWV hiervoor uitvoert.

Opdrachtnemer voert voor Eventondersteuning minimaal de volgende activiteiten uit:

- Advisering over de uitwerking van aanvragen en de uitvoering van werkzaamheden;
- Het ter beschikking stellen (verhuren) van AV-middelen en randapparatuur, zoals geluidsinstallaties, podia, pipe-and-drape-systemen, microfonie, extra beeldschermen, camera's en ondersteunende verlichting;
- Het opbouwen, afbreken en bedienen van de audiovisuele installaties tijdens events.

UWV voert voor de dienst Eventondersteuning de volgende activiteiten uit:

- Het indienen van aanvragen voor het tijdelijk leveren van AV-middelen (en eventueel ondersteuning) ten behoeve van evenementen;
- Beoordelen en goedkeuren van offertes van Opdrachtnemer.

## **3.5 Implementatie en Retransitie**

### **3.5.1 Implementatie**

Met de dienst Implementatie bedoelt UWV het implementeren van de Dienstverlening door Opdrachtnemer. De Implementatie is gereed wanneer alle hierboven beschreven Dienstverlening is overgenomen van de huidige leverancier en operationeel is. Voorwaarde hierbij is dat UWV de Implementatie heeft geaccepteerd.

Direct na ondertekening van de Overeenkomst start Opdrachtnemer met de implementatiefase. Doel van de Implementatie is dat Opdrachtnemer vanaf 12 december 2026 (einddatum huidige Overeenkomsten) kan starten met het uitvoeren van de Dienstverlening. Onderdeel van uw Inschrijving is een Implementatieplan, zie hiervoor paragraaf 4.2.1 Sub-gunningscriteria in het Beschrijvend document.

Het projectteam van Opdrachtnemer voert de werkzaamheden in samenwerking met het projectteam van UWV uit, deels vanuit UWV-locaties en deels online via Microsoft Teams. Dit



om de samenwerking te optimaliseren en de communicatie van het totale project zo goed mogelijk te laten verlopen.

Als onderdeel van de Implementatie wordt na uiterlijk 3 (drie) maanden een go/no-go beslissing (zie Eis 178 Bijlage 07 - Programma van Eisen) door UWV genomen of de Implementatie voltooid kan worden zoals is overeengekomen of dat gebruik gemaakt gaat worden van de Wachtkamerovereenkomst (zie Bijlage 13 - concept Wachtkamerovereenkomst).

### **3.5.2 Dienstverlening voor Implementatie**

Deze paragraaf beschrijft de activiteiten die Opdrachtnemer minimaal uitvoert voor de Implementatie van de Dienstverlening. Ook is beschreven welke activiteiten UWV hiervoor uitvoert.

Opdrachtnemer voert voor de Implementatie minimaal de volgende activiteiten uit:

- Opleveren definitief implementatieplan;
- Opleveren communicatieplan;
- In samenwerking met UWV finaliseren van de definitieve en goedgekeurde versies van het DAP, het Governancereglement, het DFA, de BVO en de SLA;
- Indien nodig opstellen van benodigde OLA's (Operational Level Agreement) met andere leveranciers van UWV;
- Samenwerken met relevante partijen (o.a. leveranciers van huisvestingszaken, werkplek-, netwerkdiensten) bij het inrichten van Dienstverlening tijdens de uitvoeringsfase;
- Opnemen en faciliteren van een go/no-go beslissing conform Eis 178 in Bijlage 07 - Programma van Eisen;
- Implementeren van de processen en werkwijze ten behoeve van AV-middelen en aanverwante diensten;
- Implementeren van het integrale AV-platform (voor het aansturen van de AV-middelen in de Obeya-ruimtes en dat fungeert als verbindende schakel om de digitale Obeya en het UWV-breed hybride samenwerken mogelijk te maken) inclusief bijbehorende Dienstverlening waaronder monitoring en remote beheer (beheer op afstand);
- Implementeren van het streamingplatform inclusief bijbehorende Dienstverlening;
- Implementeren van het narrowcastingsysteem voor de huidige narrowcastingoplossing, inclusief bijbehorende Dienstverlening;
- Overnemen van het beheer van de bestaande AV-middelen van de latende leverancier;
- Inrichten en opleveren van de monitoring op bestaande AV-middelen op het UWV Hoofdkantoor. Voor de overige UWV-locaties dient Opdrachtnemer de monitoring op 1 juli 2027 te zijn opgeleverd;
- Opstellen en opleveren van documentatie, communicatie- en trainingsmateriaal;
- Opstellen van een concept retransitieplan;
- Uitvoeren nulmeting en op basis daarvan opstellen van de CMDB;
- Aantonen van volledige oplevering van de Dienstverlening door het uitvoeren van (technisch) testen en het opleveren van de resultaten aan UWV;
- Begeleiden van UWV bij de acceptatie en decharge van de Implementatie;
- Regie en coördinatie van de Implementatie van de Dienstverlening;
- Bewaken van de voortgang van de Implementatie;



- Inrichten van een gezamenlijke omgeving waarop de projectteamleden relevante projectdocumenten vastleggen en de resultaten van de Implementatie worden vastgelegd;
- Deelnemen aan de stuurgroep voor de Implementatie;
- Oplossen van eventuele bevindingen die voortkomen uit de penetratietest(en) van UWV;
- Adviseren van UWV voor het vaststellen van het standaard assortiment AV-middelen. De set aan productspecificaties van UWV wordt na de go-beslissing vastgesteld.

UWV voert voor de Implementatie de volgende activiteiten uit:

- Accorderen van het implementatieplan;
- Nemen van de go/no-go beslissing of de Implementatie kan worden afgerond;
- Vaststellen standaard assortiment AV-middelen. De set aan productspecificaties van UWV wordt na de go-beslissing vastgesteld;
- Uitwerken van de acceptatiecriteria ten behoeve van de décharge van de Implementatie;
- Uitvoeren van een penetratietest(en);
- Uitvoeren van de acceptatie (inclusief functionele acceptatietest) en het geven van décharge;
- Initiëren en voorzitten van de stuurgroep voor de Implementatie;
- Verzorgen van communicatie richting UWV-gebruikersorganisatie;
- Ontmantelen (decommissioning) van de huidige diensten door de latende leverancier.

### **3.5.3 Retransitie**

Met de dienst Retransitie bedoelt UWV het overdragen van AV-middelen en aanverwante diensten en de bijbehorende verantwoordelijkheden van Opdrachtnemer naar UWV en/of één (of meerdere) door UWV gecontracteerde opvolgende leverancier(s).

Het doel van de Retransitie is dat Opdrachtnemer op gecontroleerde wijze en zo snel mogelijk de Dienstverlening geheel of gedeeltelijk overdraagt aan een opvolgende leverancier en/of aan UWV. Als onderdeel van de Dienstverlening stelt Opdrachtnemer een retransitieplan op en onderhoudt dit plan zodat de informatie actueel en accuraat blijft.

### **3.5.4 Dienstverlening voor Retransitie**

Deze paragraaf beschrijft de activiteiten die Opdrachtnemer minimaal uitvoert voor de (toekomstige) Retransitie van de Dienstverlening.

Opdrachtnemer voert voor de dienst Retransitie minimaal de volgende activiteiten uit:

- Voorbereiding Retransitie
  - Binnen zes (6) maanden na de start van de Overeenkomst het definitieve retransitieplan opleveren;
  - Iedere 12 maanden actualiseren van het retransitieplan (inclusief visuele mijlpalenplanning en overdrachtsregister);
- Uitvoeren Retransitie
  - Deelnemen aan het strategisch team van de Retransitie;
  - Rapporteren (elke twee weken) aan de stuurgroep door het strategisch team;



- Continueren van nog niet overgedragen Dienstverlening conform de bepalingen in de Overeenkomst;
- Toegang verlenen tot relevante locaties, informatie, data en rechten, personen, documentatie en tooling van Opdrachtnemer (incl. door Opdrachtnemer ingeschakelde derden);
- Ter beschikking stellen van de door Opdrachtgever en/of opvolgende leverancier noodzakelijk geachte kennis conform hetgeen is overeengekomen in het retransitieplan;
- In geval het Intellectueel Eigendom (IE) bij Opdrachtnemer berust, verlenen van een gebruiksrecht aan UWV om de Retransitie mogelijk te maken, inclusief inzage in bijbehorende processen;
- Afronden Retransitie
  - Na afsluiting van de Retransitie schonen van de gehele infrastructuur die bij Opdrachtnemer achterblijft (inclusief documentatie en dergelijke).

UWV voert voor de dienst Retransitie de volgende activiteiten uit:

- Accorderen van (wijzigingen op) het Retransitieplan;
- Uitwerken van acceptatiecriteria ten behoeve van de décharge van de Retransitie;
- Verlenen van décharge op de Retransitie.