



**Marktraadpleging in verband  
met voorgenomen Europese  
aanbesteding Audiovisuele  
middelen inclusief optionele  
Diensten**

Publicatiedatum: 31-08-2022  
Status: Definitief

## Inhoudsopgave

|                                                                              |   |
|------------------------------------------------------------------------------|---|
| Inhoudsopgave .....                                                          | 2 |
| 1 Inleiding .....                                                            | 3 |
| 1.1 Beschrijving toekomstige opdracht en doelstelling marktraadpleging ..... | 3 |
| 1.2 Organisatie.....                                                         | 3 |
| 1.3 Huidige situatie .....                                                   | 3 |
| 1.4 Gevraagde Audiovisuele middelen en Diensten.....                         | 4 |
| 1.5 Buiten scope.....                                                        | 4 |
| 2 Procedure marktraadpleging.....                                            | 6 |
| 2.1 Algemeen .....                                                           | 6 |
| 2.2 Communicatie en indienen antwoorden marktraadpleging.....                | 6 |
| 2.3 Planning.....                                                            | 6 |
| 2.4 Vragen over de marktraadpleging.....                                     | 6 |
| 2.5 Aanvullende voorstellen.....                                             | 6 |
| 2.6 Resultaten van de marktraadpleging .....                                 | 6 |
| 2.7 Rechtsverhouding.....                                                    | 7 |
| 2.8 Gesprekken.....                                                          | 7 |
| 3 Informatieaanvraag .....                                                   | 8 |

# **1 Inleiding**

## **1.1 Beschrijving toekomstige opdracht en doelstelling marktraadpleging**

Met deze marktraadpleging wil het Inkoop Uitvoering Centrum van het ministerie van Economische Zaken en Klimaat informatie ontvangen ten aanzien van de voorgenomen aanschaf van Audiovisuele middelen (AV-middelen) en optionele diensten ten behoeve van mogelijk een groot aantal rijksorganisaties.

Mede aan de hand van de uitkomsten van de marktraadpleging bepaalt de organisatie of de opdracht mogelijk gaat worden aanbesteed.

Onder AV-middelen verstaan wij in dit verband: Communicatiemiddelen bestaande uit veelal een combinatie van beeld-, geluid- en besturingsapparatuur die gebruikt worden voor het zichtbaar en hoorbaar overbrengen en/of het (meerdere) delen van informatie.

Als we het hebben over diensten op gebied van AV-middelen hebben we het over één, meer of alle van de volgende, niet limitatief opgesomde, werkzaamheden:

- \* Beheer en onderhoud
- \* Training voor gebruikers
- \* Adviseren waaronder inrichtingsadvies
- \* Coördineren
- \* Ontwerpen
- \* Programmeren
- \* Configureren,
- \* Leveren
- \* Installeren
- \* Afregelen
- \* Projectleiding
- \* Consultancy

## **1.2 Organisatie**

Deze marktraadpleging wordt uitgevoerd door het Inkoop Uitvoering Centrum van het ministerie van Economische Zaken en Klimaat (IUC-EZK), ondergebracht bij de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO.nl). Het IUC-EZK doet dit ten behoeve van een groot aantal rijksorganisaties (de deelnemers). De potentiële deelnemers bestaan ten eerste uit de departementen en de onderliggende organisaties. Verder bestaan de deelnemers uit de Hoge colleges van Staat, Rechterlijke macht en Adviescolleges.

## **1.3 Huidige situatie**

Om de context waarin het te leveren product dient te werken weer te geven, volgt hier een opsomming van de huidige situatie.

1) Op uiterlijk 12-11-2023 loopt de huidige raamovereenkomst Audio Visuele middelen (BESD-AV) Perceel 2 af voor de Belastingdienst, SSC-ICT en DICTU. BESD staat voor de hiervoor genoemde organisaties. De categorie ICT

Werkomgeving Rijk (IWR) van het IUC-EZK voert centraal contract management uit op deze raamovereenkomst. De organisaties die deelnemen aan BESD-AV hebben behoefte aan een opvolgende Raamovereenkomst voor de AV-middelen en Diensten. Tevens is er binnen het deelnemersveld van IWR bij meer dan alleen de BESD organisaties behoefte aan een Raamovereenkomst voor deze AV- middelen en Diensten.

2) De AV-middelen worden gebruikt in enkele duizenden vergaderzalen en bestaan voornamelijk uit producten van Cisco en Poly en Logitech. Tevens gaat het om diverse narrowcasting systemen van de bekende A-merken.

#### **1.4      Gevraagde Audiovisuele middelen en Diensten**

Het IUC-EZK heeft het voornemen voor de deelnemers een aanbesteding te organiseren met de volgende inhoud:

a) Verrichten van een prestatie op gebied van AV-middelen.

Het gaat hier het verrichten van diensten op gebied van AV-middelen.

Van een inrichtingsadvies, leveren, installeren en configureren van de AV-middelen, verzorgen van projectleiding tot het opleveren van een eindresultaat conform vooraf overeengekomen doelstellingen en het verzorgen van onderhoud en beheer etc.

b) Levering Koop en Huur(operational lease) van losse AV-middelen.

c) Verrichten van (optionele) diensten op gebied van AV-middelen.

Daaronder tevens begrepen het overnemen van onderhoud en beheer op reeds bij de Deelnemers voor de start van de Raamovereenkomst in gebruik zijnde AV-middelen. Gaat hier om AV-middelen van de bekende A-merken.

d) Diensten die tijdelijk van karakter zijn, zoals bij een evenement, bijeenkomst of top ontmoeting, waarbij aan de orde kunnen zijn:

\* tijdelijke huur van AV-middelen;

\* transport, opbouw, afbouw en bediening van AV-middelen door de opdrachtnemer;

\* inhuur van een medewerker van Opdrachtnemer die op locatie kan ondersteunen bij alle voorkomende werkzaamheden aan de AV-middelen.

#### **1.5      Buiten scope**

De inhoud van de volgende aanbestedingen/Raamovereenkomsten is buiten scope van de voorgenomen aanbesteding. Dit omdat daar reeds contracten na gehouden aanbestedingen voor aanwezig zijn:

- Beeldschermen voor een ICT werkplek;
- Apple producten met betrekking tot een ICT werkplek;
- Android producten met betrekking tot een ICT werkplek: Android devices & accessoires (incl. optionele accessoires en daarbij horende diensten), waaronder losse AV-hardware tot een bepaald bedrag;
- Hoog gerubriceerde AV-middelen zoals die vallen onder bijvoorbeeld Vecom2.
- AV-middelen die onderdeel zijn van de scope van contracten als gevolg van separaat georganiseerde of nog te organiseren Publiek Private Samenwerkingsverbanden.

- AV-middelen en dienstverlening die in het kader van evenementenondersteuning al zijn gecontracteerd door/ten behoeve van Concern Dienstverleners van de Rijksoverheid.
- Specifieke AV-middelen bestemd voor uitvoering van het primaire proces bij de betreffende deelnemer, zoals bij verkeerscentrales bij RWS.

## 2 Procedure marktraadpleging

### 2.1 Algemeen

U wordt uitgenodigd de in dit document gevraagde informatie zo volledig mogelijk aan te leveren.

Deze marktraadpleging maakt uitdrukkelijk geen deel uit van een aanbestedingsprocedure.

### 2.2 Communicatie en indienen antwoorden marktraadpleging

De organisatie verzoekt u vriendelijk alle communicatie met betrekking tot deze procedure te laten verlopen via [categorie.iwr@rvo.nl](mailto:categorie.iwr@rvo.nl).

Contactpersoon is mr. drs. Karl Muusse.

### 2.3 Planning

Met betrekking tot deze marktraadpleging geldt het navolgende tijdschema:

|                         |                                                                    |
|-------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| 31-08-2022              | Publicatie/verzending marktraadpleging                             |
| 16-09-2022, 11.00 uur   | Uiterste datum voor het indienen van antwoorden door marktpartijen |
| 20-9-2022 einde dag     | Verzenden uitnodigingen voor gesprekken                            |
| 26 en 27 september 2022 | Gesprekken met door IUZ-EZK uitgekozen partijen                    |

De organisatie zal u bij wijzigingen van de termijnen informeren.

### 2.4 Vragen over de marktraadpleging

Er is geen ruimte qua planning om inhoudelijke vragen omtrent de marktraadpleging te stellen. U wordt verzocht eventuele aannames bij uw antwoorden als zodanig te vermelden.

### 2.5 Aanvullende voorstellen

De organisatie is geïnteresseerd in uw antwoorden. Heeft u daarnaast nog andere nuttige opmerkingen die de organisatie kan gebruiken in de eventuele opdracht, dan ziet de organisatie deze graag tegemoet.

### 2.6 Resultaten van de marktraadpleging

De organisatie kan de informatie die verzameld is naar aanleiding van deze marktraadpleging gebruiken bij het opstellen van een eventuele opdracht. Geïnteresseerden dienen er rekening mee te houden dat informatie die zij in het kader van deze marktraadpleging verstrekken, openbaar (zij het in geanonimiseerde vorm) kan worden gemaakt.

De organisatie wil de door geïnteresseerden verstrekte informatie zonder voorbehouden kunnen gebruiken. Om deze reden zal de organisatie eventuele claims/voorbehouden van geïnteresseerden over het gebruik van informatie of vertrouwelijkheid, niet honoreren. Door het deelnemen aan deze marktraadpleging stemt u hiermee in.

Bij een eventuele aanbesteding zal geen onderscheid worden gemaakt tussen partijen die al dan niet hebben deelgenomen aan de marktraadpleging.

## **2.7 Rechtsverhouding**

De marktraadpleging is voor alle partijen (de organisatie en de geïnteresseerden) vrijblijvend en houdt op geen enkele wijze een verplichting in om met deelnemers in een bepaalde rechtsverhouding te treden. Er kunnen geen rechten worden ontleend aan deelname aan de marktraadpleging of tijdens de marktraadpleging verstrekte informatie.

## **2.8 Gesprekken**

Naar aanleiding van de ontvangen antwoorden zal de organisatie uitnodigingen verzenden voor 1- op-1 gesprekken per daarvoor geselecteerde leveranciers met de organisatie. Daarbij zal een afvaardiging van de deelnemers aanwezig zijn. De selectie is gebaseerd op de inhoud van de antwoorden en de toegevoegde waarde die de organisatie ziet in een dergelijk gesprek. De gesprekken worden gehouden ofwel digitaal via Webex of MS Teams of op locatie in Den Haag.

### 3 Informatieaanvraag

U wordt uitgenodigd onderstaande gegevens en vragen zo volledig mogelijk te beantwoorden.

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| Naam bedrijf:                   |  |
| Naam contactpersoon en functie: |  |
| Tel. Nummer contactpersoon:     |  |
| E-mail contactpersoon:          |  |

| Nr        | Onderwerp          | Vraag                                                                                                                                                                                                    |
|-----------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1         | Standaardisatie    | In hoeverre en op welke wijze kunt u als leverancier een bijdrage leveren aan de realisatie van standaardisatie van AV middelen binnen de overheid?                                                      |
| Antwoord: |                    |                                                                                                                                                                                                          |
| 2         | Meerdere platforms | Wat is uw visie op de vraag hoe gebruikers met meerdere vergaderplatforms (zoals bijvoorbeeld Google Meet, Zoom, Webex, MS Teams, etc) op een goede manier door 1 leverancier kunnen worden ondersteund? |
| Antwoord: |                    |                                                                                                                                                                                                          |
| 3         | Toegevoegde waarde | Naar welke onderscheidende toegevoegde waarde van de leverancier zouden we in de voorgenomen aanbesteding moeten vragen naar uw mening?                                                                  |
| Antwoord: |                    |                                                                                                                                                                                                          |
| 4         | Actualiteit        | Met betrekking tot AV-middelen: welke AV oplossingen (en met welke functionaliteit) worden m.b.t. het hybride werken voornamelijk door organisaties uitgevraagd op dit moment?                           |
| Antwoord: |                    |                                                                                                                                                                                                          |
| 5         | Trends             | Welke trends op gebied van AV-middelen ziet u op de korte en middellange termijn?                                                                                                                        |
| Antwoord: |                    |                                                                                                                                                                                                          |
| 6         | Cloud/As a service | De Deelnemers zien een trend in het steeds meer afnemen van diensten waarbij deelnemers een regiepartij zijn in plaats van uitvoerend (denk ook aan narrowcasting, ruimtereservering, pay per use etc).  |

|           |                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|           |                                                    | <p>1) Welke ontwikkelingen op het gebied van cloud- en as-a-service dienstverlening binnen AV diensten ziet u nu en/of verwacht u binnen een termijn van 3 jaren die deze trend versterken?</p> <p>2) Welke randvoorwaarden stelt dit aan de deelnemers zelf en hoe zouden deelnemers daar het beste op kunnen anticiperen en waarom?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Antwoord: |                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 7         | Evenementen                                        | Tot de voorgenomen scope van de aanbesteding behoort het leveren van AV-middelen en alle daarbij horende diensten ten behoeve van een <i>tijdelijk (hybride) evenement</i> . Kunt u uw ervaring hiermee aangeven en aangeven welke specifieke zaken we als Opdrachtgever zouden moeten bevragen tijdens de aanbesteding mbt evenementen en AV-middelen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Antwoord: |                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 8         | Vaste AV-middelen en evenementen bij 1 leverancier | De af te nemen dienstverlening betreft "vaste" AV middelen en tijdelijke AV ondersteuning bij evenementen waarbij AV middelen en ondersteuning wordt ingehuurd voor de duur van het evenement. Wat is uw beeld bij het uitvragen van deze beide type dienstverlening bij één marktpartij? Denk hierbij onder andere aan de voor- en nadelen en eventuele risico's voor zowel opdrachtgever als opdrachtnemer maar ook welke opties ziet u als alternatief en waarom?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Antwoord: |                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 9         | Platform integratie                                | <p>1) Wat zijn de mogelijkheden van het integreren van verschillende platformen als MS Teams en Webex (momenteel beide in gebruik bij de overheid) over verschillende departementen en ministeries heen? Waarbij rekening moet worden gehouden dat er mogelijk meerdere tenants gebruikt worden en dat het cloudoplossingen betreft.</p> <p>2) Wat zijn de effecten daarop m.b.t. de keuze voor de hardware AV middelen en de aansturing- en beheerssoftware daarvoor?</p> <p>3) Waar liggen de grenzen van wat niet meer kan of gaat werken? Denk daarbij ook aan integratie met bijvoorbeeld office365, authenticatie, autorisatie en zeker niet onbelangrijk, security aspecten.</p> <p>4) Wellicht nog iets concreter vanuit een perspectief van MS producten:<br/>In hoeverre zijn Microsoft gecertificeerde producten ook in staat deel te nemen aan andere niet Microsoft meetings (Webex, Zoom of Meet)</p> |

|           |                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------|------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|           |                                                                  | overleggen en vice versa en welke impact heeft dat op de functionaliteiten?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Antwoord: |                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 10        | interoperabiliteit en comptabiliteit                             | Gezien de diversiteit van de AV middelen is interoperabiliteit en comptabiliteit (onderlinge functionele uitwisselbaarheid etc) zeer gewenst. Op welke wijze kunt u daarin voorzien? Welke ervaring heeft u hiermee (graag voorbeelden, referenties, data)?                                                                                                                                        |
| Antwoord: |                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 11        | Bring Your Own Meeting concept                                   | Wat is uw visie op dedicated vergadersystemen (Webex of MS Teams systemen) in vergelijking met het Bring Your Own Meeting concept - AV middelen als randapparatuur voor de laptop van de gebruiker. Hoe ziet u dat de markt hiermee omgaat?                                                                                                                                                        |
| Antwoord: |                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 12        | Middensegment                                                    | Wat is uw visie op de opkomst van AV systemen in het middensegment (zoals bijvoorbeeld Jabra Panacast 50, Yealink, Logitech Meetup/Rally Bar, Poly Studio USB/X50/70) ten opzichte van high-end VC apparatuur (zoals bijvoorbeeld Cisco). Hoe ziet u dat de markt hiermee omgaat?                                                                                                                  |
| Antwoord: |                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 13        | Middensegment en beheer                                          | Wat is uw ervaring qua beheer van de verschillende middensegment systemen? Hoe integreert dat met meer high end systemen en welke functionaliteiten issues levert dat eventueel op? Welke impact heeft een en ander volgens u op Total Cost of Ownership van de middensegment systemen?                                                                                                            |
| Antwoord: |                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 14        | AV-middelen die alleen 1 bepaalde vergaderoplossing ondersteunen | Wat is uw visie op AV-middelen die alleen bepaalde (hybride) vergadersoftware ondersteunen, waardoor aspecten als vroegtijdige afschrijving aan de orde komen? Welke andere risico's ziet u bij dat soort AV-middelen? Kunt u daarbij onderscheid maken tussen oplossingen die open standaarden ondersteunen (zoals SIP) en oplossingen die (alleen) eigen (proprietary) protocollen ondersteunen? |
| Antwoord: |                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|           |                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|           |                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 15        | Beheer/onderhoud bestaande AV-middelen | <p>1) Alle deelnemers hebben een installed base aan diverse AV apparatuur van meerdere merken en variërend van zo goed als nieuw tot reeds langdurig in gebruik. Een exact en volledig overzicht van het totaal (leeftijd, staat van onderhoud, gebreken, merken/typen) is om meerdere redenen beperkt beschikbaar. Deelnemers willen echter wel onderhoud op deze installaties kunnen afnemen door de in de aanbesteding nieuw te contracteren leverancier. Op welke wijze kunnen wij hier volgens u de uitvraag het beste vormgeven teneinde hier de beste prijs-kwaliteit voor de deelnemers in de praktijk te realiseren?</p> <p>2) Welke randvoorwaarden stelt u als u gevraagd wordt bestaande AV-middelen in onderhoud en beheer te gaan nemen? Wat is uw ervaring hiermee en welke risico's ziet u daarbij?</p> |
| Antwoord: |                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 16        | Centraal Beheerplatform                | <p>Alle deelnemers hebben een installed base aan diverse AV apparatuur van meerdere merken verspreid over honderden locaties en enkele duizenden vergader- en overleg ruimtes. Welke ontwikkelingen, mogelijkheden en randvoorwaarden ziet u in het implementeren van een centraal beheerplatform per deelnemer en welke voor- en nadelen ziet u hierin?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Antwoord: |                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 17        | Perceelindeling                        | <p>Als u de scope beoordeelt: vind u het noodzakelijk de scope onder te verdelen in percelen en zo ja welke en waarom?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Antwoord: |                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 18        | 1 marktpartij                          | <p>Alle deelnemers bij elkaar hebben een hoeveelheid vergader- en overleg ruimtes van enkele duizenden ruimtes, met weliswaar een hot spot in Den Haag maar verspreid over heel Nederland. De deelnemers overwegen de optie om de AV dienstverlening (levering, installatie en onderhoud) voor deze hoeveelheid vergader- en overleg ruimtes bij één marktpartij uit te vragen.</p> <p>Wat is uw primaire beeld hierbij? Indien uw beeld negatief is, welke alternatieve opties zijn er dan volgens u en waarom? Denk in uw beantwoording onder andere aan de voor- en nadelen en eventuele risico's voor zowel opdrachtgever als opdrachtnemer.</p>                                                                                                                                                                    |

|           |                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------|----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Antwoord: |                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 19        | 'Kale' levering videoconferencing apparatuur | <p>De deelnemers hebben voor het hybride werken een grote installed base van respectievelijk Poly, Logitech en Cisco videoconferentie hardware opgebouwd en voorzien hier in de komende jaren nog verdere uitbreiding en/of vervanging in. Teneinde in de praktijk de beste prijs-kwaliteit te kunnen realiseren, overwegen de deelnemers de mogelijkheid en wenselijkheid om middels een afzonderlijk perceel specifiek en alleen de 'kale levering' van deze videoconferentie hardware aan te besteden.</p> <p>Levering en installatie kunnen dan dus plaatsvinden door 2 verschillende leveranciers.</p> <p>Wat is uw beeld bij het op deze wijze uitvragen van deze videoconferentie hardware? Denk hierbij onder andere aan de voor- en nadelen en eventuele risico's voor zowel opdrachtgever als opdrachtnemer</p> |
| Antwoord: |                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 20        | Personeelsschaarste                          | <p>De Deelnemers zien in de markt de ontwikkeling van schaarste in personeel, ook in het vakgebied van AV. Vacatures staan langer open en kunnen met moeite worden vervuld. Dit niet alleen bij de deelnemers zelf maar naar wij verwachten ook bij de marktpartijen zoals u.</p> <p>1) Herkent u dit beeld?</p> <p>2) Op welke wijze ziet u (desondanks) mogelijkheid/mogelijkheden voor de deelnemers om hier op te anticiperen in de aanbesteding, wat beveelt u ons aan en waarom?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Antwoord: |                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 21        | Service                                      | <p>De deelnemers wensen maximale beschikbaarheid, betrouwbaarheid en flexibiliteit van AV middelen. Welke mate van beschikbaarheid, betrouwbaarheid en flexibiliteit kan leverancier garanderen? Welke ervaring heeft u hiermee (graag voorbeelden, referenties, data)?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Antwoord: |                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 22        | Service                                      | <p>Ten aanzien van functioneel en definitief herstel (voor het geval dat AV middelen plots niet functioneren), welke response- en hersteltijden kunt u garanderen?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Antwoord: |                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|           |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 23        | Service | Gezien de landelijke dekking/ spreiding is een landelijk dekkend service/ dienstennetwerk gewenst. Welke servicelevels kunt u leveren in welke regio's en door heel NL heen en voor welke categorieën? Welke ervaring heeft u hiermee (graag voorbeelden, referenties, data)?                                                                       |
| Antwoord: |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 24        | Service | Gezien de diversiteit van de AV middelen is een goed ingericht en onderhouden configuratiedatabase (met o.a. locatie, merk, type, functionaliteit, onderhoudbaarheid, hardware stand, softwarestand, servicestatus etc) zeer gewenst. Op welke wijze kunt u daarin voorzien? Welke ervaring heeft u hiermee (graag voorbeelden, referenties, data)? |
| Antwoord: |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |