

## Algemene informatie

**Aanbesteding:** Vernieuwing online- & offline kassasysteem SKD  
**Aanbestedende Dienst:** Stichting Koninklijke Defensiemusea  
**Referentie:** 23-005

## Toelichting:

## Vraag en antwoord

**Ref.nr.**            **Onderwerp:**  
1                    Planning

### Vraag:

Er zijn afwijkende data opgenomen paragraaf 5.1 en paragraaf 6.2.

### Antwoord:

Excuus voor deze omissie. Leidend en juist zijn de data zoals opgenomen in paragraaf 6.2.

- \* Indienen vragen Nota van Inlichtingen I - 14 oktober 2024, uiterlijk 12.00u
- \* Aanmelden Schouw - 14 oktober 2024, uiterlijk 12.00u
- \* Schouw - 16 oktober 2024
- \* Nota van inlichtingen I - 21 oktober 2024
- \* Indienen vragen n.a.v. Nota van inlichtingen I - 28 oktober 2024, uiterlijk 12.00u
- \* Nota van inlichtingen II - 4 november 2024
- \* Uiterste indieningstermijn inschrijvingen - 18 november 2024, uiterlijk 12.00u

**Percelen:**                    P1 Kassasysteem SKD  
**Beantwoord op:**            10 okt. 2024

**Ref.nr.**            **Onderwerp:**  
2                    Programma van Eisen

### Vraag:

Wij zien in de documenten niet een apart (excel) aangemerkt als PvE. Kunnen wij er gevoegelijke wijs vanuit gaan dat bijlage H als PvE aangemerkt kan worden, gezien de must haves en nice to haves?

### Antwoord:

De eisen zijn terug te vinden in Hoofdstuk 2 van de Offerteaanvraag en Bijlage H - Huidige en toekomstige situatie 04.10.2024 en dienen in

samenhang gelezen te worden.

**Perce len:** P1 Kassasysteem SKD  
**Beantwo ord op:** 10 okt. 2024

**Ref.nr.**  
3

**Onderwerp:**  
Huidige en Toekomstige situatie. Te leveren hardware

**Vraag:**  
Wat wordt bedoeld met: “Mogelijkheid om kaarten uit te sluiten voor een bepaalde periode/functie”?

**Antwo ord:**  
Ter illustratie voor besloten events de mogelijkheid om bijvoorbeeld de museumjaarkaart uit te sluiten.

**Perce len:** P1 Kassasysteem SKD  
**Beantwo ord op:** 17 okt. 2024

**Ref.nr.**  
4

**Onderwerp:**  
Huidige en Toekomstige situatie. Klantenservice.

**Vraag:**  
“Ook tools die gebruikt worden beschikbaar stellen aan ons” – wat wordt hiermee bedoeld?

**Antwo ord:**  
Dat SKD toegang krijgt tot de systemen/tools die klanten/eindgebruikers gebruiken.  
Zodat SKD ingeval van vragen van klanten/eindgebruikers zelf ook in het systeem kan kijken wat er (is) gebeurd en actie ondernemen.

**Perce len:** P1 Kassasysteem SKD  
**Beantwo ord op:** 17 okt. 2024

**Ref.nr.**  
5

**Onderwerp:**  
Huidige en Toekomstige situatie. Klantenservice.

**Vraag:**  
Wat bedoelen jullie met “Online beheer omgeving”

**Antwo ord:**  
Geen lokale applicaties, één online omgeving waar je te allen tijde en overal kan inloggen waar het gaat om het beheer.

**Percelen:** P1 Kassasysteem SKD  
**Beantwoord op:** 17 okt. 2024

**Ref.nr.**  
6

**Onderwerp:**  
Huidige en Toekomstige situatie. Te leveren hardware.

**Vraag:**  
Gaat het om klaplades of schuiflades?

**Antwoord:**  
Het gaat om klaplades.

**Percelen:** P1 Kassasysteem SKD  
**Beantwoord op:** 17 okt. 2024

**Ref.nr.**  
7

**Onderwerp:**  
Huidige en Toekomstige situatie. Te leveren hardware.

**Vraag:**  
Met kaart printer wordt een bonprinter of Boca ticket printer bedoelt? Met pas lezer wordt de scanner bedelt voor het valideren van de verschillende passen en tickets?

**Antwoord:**  
Voor het Marinemuseum en Mariniersmuseum betreft dit een bonprinter;  
Voor NMM betreft dit een (gecombineerde) bon/boca printer.

**Percelen:** P1 Kassasysteem SKD  
**Beantwoord op:** 17 okt. 2024

**Ref.nr.**  
8

**Onderwerp:**  
Huidige en Toekomstige situatie. Te leveren hardware.

**Vraag:**  
Kunnen jullie deze wens verduidelijken “de mogelijkheid om kaarten uitte sluiten voor een bepaalde periode/functie”

**Antwoord:**  
Zie antwoord op vraag 3.

**Percelen:** P1 Kassasysteem SKD  
**Beantwoord op:** 17 okt. 2024

**Ref.nr.**

9

**Onderwerp:**

Algemeen – Offerteaanvraag Kassasysteem SKD 102024.

**Vraag:**

Als er wordt gerefereerd naar webshops, is dat dan naar de verschillende ticketshops die gebouwd worden om kaarten op te verkopen, of om merchandise te verkopen?

**Antwoord:**

Betreft beiden.

**Percelen:**

P1 Kassasysteem SKD

**Beantwoord op:**

17 okt. 2024

**Ref.nr.**

10

**Onderwerp:**

Bijlage C prijzenblad

**Vraag:**

• Prijzenblad Bijlage C: De beheerkosten voor de hardware kunnen wij niet kwijt. Kunt u bij de kolom ‘servicekosten SAAS’ een kolom toevoegen waar wij deze kosten kunnen plaatsen/specificeren?

**Antwoord:**

De beheerkosten horen onder Servicekosten SaaS. Het staat u vrij om een nadere specificatie separaat bij te voegen.

**Percelen:**

P1 Kassasysteem SKD

**Beantwoord op:**

17 okt. 2024

**Ref.nr.**

11

**Onderwerp:**

Bijlage C prijzenblad

**Vraag:**

• Prijzenblad bijlage C: Kunt u bij de kolom implementatiekosten een aantal vrij in te vullen velden toevoegen op basis van stuksprijs? Dit heeft te maken met ons prijsmodel, te weten:

- Wij rekenen een eenmalige licentie voor alle huidige, maar ook toekomstige modules
- Wij rekenen geen licentie per gebruiker, maar op basis van het fair use principe
- Er zijn een aantal mogelijkheden die als los onderdeel geprijsd kunnen worden, maar niet echt als implementatiekosten kunnen worden bestempeld. Voor uw inzicht wellicht goed als wij deze apart kunnen benoemen. Kunt u deze aanpassingen in overweging nemen?

**Antwoord:**

Wij houden vast aan het huidige model. Het staat u vrij om een nadere specificatie ter informatie en onderbouwing separaat bij te voegen.

**Percelen:** P1 Kassasysteem SKD

**Beantwoord op:** 17 okt. 2024

**Ref.nr.**

12

**Onderwerp:**

Bijlage C prijzenblad

**Vraag:**

• Prijzenblad Bijlage C: t.a.v. implementatiekosten: Is het toegestaan een specificatie van de werkzaamheden als bijlag mee te sturen?

**Antwoord:**

Dat is toegestaan ter nadere onderbouwing.

**Percelen:** P1 Kassasysteem SKD

**Beantwoord op:** 17 okt. 2024

**Ref.nr.**

13

**Onderwerp:**

Bijlage C prijzenblad

**Vraag:**

• Prijzenblad Bijlage C: we hebben een vraag gesteld t.a.v. de support voor de eindgebruiker. In het prijzenblad, gaat u daar uit van de kosten voor de in te zetten middelen, of ook inzet vanuit ons om uw eindklant te bedienen /servicen?

**Antwoord:**

Het gaat om beiden.

**Percelen:** P1 Kassasysteem SKD

**Beantwoord op:** 17 okt. 2024

**Ref.nr.**

14

**Onderwerp:**

Bijlage C prijzenblad

**Vraag:**

• Prijzenblad Bijlage C: Is het toegestaan dat wij als bijlage een specificatie mee kunnen sturen ter onderbouwing van de hardwarecomponenten?

**Antwoord:**

Dat is toegestaan ter nadere onderbouwing.

**Percelen:** P1 Kassasysteem SKD  
**Beantwoord op:** 17 okt. 2024

**Ref.nr.** 15  
**Onderwerp:** Bijlage D overeenkomst

**Vraag:**

• Overeenkomst  
12.6. Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn het volgende facturatieschema overeengekomen:

- 30% na definitieve gunning;
  - 60% bij voorlopige acceptatie van de oplevering van de ICT Prestatie;
  - 10% bij definitieve acceptatie van de oplevering van de ICT Prestatie.
- Is het mogelijk om in goed overleg een voorstel te mogen doen als volgt:
- 40% na definitieve gunning
  - Tussentijds na evaluatie voortgang 30%
  - Bij voorlopige acceptatie 30%
  - Bij definitieve acceptatie 10%

De moverende reden is dat vanaf moment van aanvang alle systemen klaarzetten (dus ook hosting kosten hebben etc.) en ten tijde van het hele traject tot aan voorlopige acceptatie veel kosten maken door inzet van onze mensen/projectgroep welke de implementatie verzorgen. De tussenliggende periode tot livegang zorgt ervoor dat er op dat moment een zeer groot deel van de te maken kosten door ons gefinancierd moeten worden.  
Kunt u zich vinden in ons voorstel?

**Antwoord:**  
Niet akkoord.

**Percelen:** P1 Kassasysteem SKD  
**Beantwoord op:** 17 okt. 2024

**Ref.nr.** 16  
**Onderwerp:** 001.SD offerte aanvraag

**Vraag:**

• 3.4 GC 4: kunt u overwegen de wensenlijst aan te passen zodat wij t.a.v. het maatwerk de wensen kunnen beprijzen? Hierdoor ontstaat een reëel beeld t.a.v. de investeringen achteraf en komt uw organisatie ook niet voor verrassingen te staan qua investeringen. Daarnaast is er door uw organisatie ook een betere afweging te maken als het om prijs gaat indien uw organisatie wensen af zou willen nemen.

**Antwoord:**

Niet akkoord. Indien wensen door inschrijver worden aangeboden, dienen deze bij de prijs inbegrepen te zijn.

**Percelen:** P1 Kassasysteem SKD  
**Beantwoord op:** 17 okt. 2024

**Ref.nr.** 17  
**Onderwerp:** 001.SD offerte aanvraag

**Vraag:**

- Open vraag: met welke payment provider werkt uw organisatie? Staat u open om moverende redenen te ontvangen om te gaan werken met PAY.nl?

**Antwoord:**

Op dit moment Rabobank en ING. PSP maakt onderdeel uit van de opdracht, het staat inschrijver vrij om daar zelf een keuze in te maken.

**Percelen:** P1 Kassasysteem SKD  
**Beantwoord op:** 17 okt. 2024

**Ref.nr.** 18  
**Onderwerp:** 001.SD offerte aanvraag

**Vraag:**

- Open vraag: speelt de verhuur van accommodaties (vergaderzalen, evenementen etc.) ook een rol binnen uw organisatie(s)? Wij bieden binnen de applicatie een uitgebreide verhuurmodule (ook voor online inzetbaar). Wellicht wilt u hier binnen de leveromvang gebruik van gaan maken?

**Antwoord:**

Maakt geen onderdeel uit van deze opdracht.

**Percelen:** P1 Kassasysteem SKD  
**Beantwoord op:** 17 okt. 2024

**Ref.nr.** 19  
**Onderwerp:** Bijlage F SLA

**Vraag:**

- SLA 6.8b: Releasemanagement; U prefereert een SAAS oplossing. De wijzigingen en eventueel nieuwe functionaliteiten staan na release ten alle tijden klaar voor al onze klanten. Deze releases geven nooit een blokkade op huidige processen of werkwijzen. Onderdeel van dit proces is dat wij een groep klanten van te voren betrekken bij het testen van de nieuwe

functionaliteiten. Kunt u de regel laten vervallen dat de releases minimaal 2x per jaar plaatsvinden en pas na goedkeuring worden geïnstalleerd?

**Antwoord:**  
Niet akkoord.

**Percelen:** P1 Kassasysteem SKD  
**Beantwoord op:** 17 okt. 2024

**Ref.nr.** 20  
**Onderwerp:** Bijlage F SLA

**Vraag:**  
• SLA 2.1: U spreekt hier over 84 maanden qua looptijd, is 7 jaar. In het prijzenblad gaat u uit van een looptijd van 8 jaar. Welke is de juiste?

**Antwoord:**  
Dit betreft een omissie. Dit dient te zijn 96 maanden, 8 jaar.

**Percelen:** P1 Kassasysteem SKD  
**Beantwoord op:** 17 okt. 2024

**Ref.nr.** 21  
**Onderwerp:** 001.SD offerte aanvraag

**Vraag:**  
• 6B: U spreekt over maandelijkse facturatie. Voor welke onderdelen geldt dit? De implementatiekosten/licenties hebben wij een facturatievoorstel voor gedaan. Doelt u hier op de maandelijkse kosten voor het SLA? Doorgaans wordt een SLA voor 1 heel jaar in 1x gefactureerd. Is dat akkoord of bedoelt u iets anders met deze maandelijkse facturatie?

**Antwoord:**  
Jaarlijkse facturatie achteraf is ook akkoord.

**Percelen:** P1 Kassasysteem SKD  
**Beantwoord op:** 17 okt. 2024

**Ref.nr.** 22  
**Onderwerp:** 001.SD offerte aanvraag

**Vraag:**  
• 3.5: u geeft aan een plenaire vergadering te organiseren. Is het de bedoeling dat wij daarbij aanwezig zijn om toelichting te geven? Al eerder gevraagd;

wij zien geen demo moment. Is de vergadering hier het moment voor, of ziet u dat anders?

**Antwoord:**

Nee, de plenaire vergadering is uitsluitend voor de leden van de beoordelingscommissie. Er is geen demo / presentatiemoment gepland.

**Percelen:** P1 Kassasysteem SKD

**Beantwoord op:** 17 okt. 2024

**Ref.nr.**  
23

**Onderwerp:**  
001.SD offerte aanvraag

**Vraag:**

• 3.3 GC3: stelt u een limiet aan het aantal in te dienen pagina's voor het implementatieplan?

**Antwoord:**

Er zijn geen maximaal aantal pagina's, wel verzoeken wij de inschrijver zo SMART en concreet mogelijk te zijn.

**Percelen:** P1 Kassasysteem SKD

**Beantwoord op:** 17 okt. 2024

**Ref.nr.**  
24

**Onderwerp:**  
001.SD offerte aanvraag

**Vraag:**

• 3.2 GC 2: stelt u een limiet aan het aantal in te dienen pagina's voor het implementatieplan?

**Antwoord:**

Er zijn geen maximaal aantal pagina's, wel verzoeken wij de inschrijver zo SMART en concreet mogelijk te zijn.

**Percelen:** P1 Kassasysteem SKD

**Beantwoord op:** 17 okt. 2024

**Ref.nr.**  
25

**Onderwerp:**  
001.SD offerte aanvraag

**Vraag:**

• 5A: Wij gaan ervanuit dat jullie hiermee bedoelen klant gebonden tickets in de bronapplicatie die wij naar ons pakket migreren? Niet klant gebonden

tickets (gast account) kunnen wij niet importeren, daar er geen klant aan vast hangt. Is deze aanname juist?

**Antwoord:**

Deze aanname is niet juist. Zowel anonieme als klantgebonden tickets dienen opgenomen te worden in de applicatie zodat ze in de kassa gevalideerd kunnen worden.

**Percelen:** P1 Kassasysteem SKD

**Beantwoord op:** 17 okt. 2024

**Ref.nr.**

26

**Onderwerp:**

001.SD offerte aanvraag

**Vraag:**

• 2 L :Systeemwijzigingen dienen door SKD Functioneel Beheer geautoriseerd te zijn voordat deze geïmplementeerd worden: Wij leveren, zoals uitgevraagd een SAAS oplossing. Uw gestelde autorisatie is mogelijk indien wij voor uw organisatie een testomgeving kunnen leveren. Is dat akkoord?

**Antwoord:**

Dit is een onderdeel van het implementatieplan van de inschrijver.

**Percelen:** P1 Kassasysteem SKD

**Beantwoord op:** 17 okt. 2024

**Ref.nr.**

27

**Onderwerp:**

001.SD offerte aanvraag

**Vraag:**

• 2 i: Fouten dienstverlening Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor alle fouten die ontstaan tijdens de uitvoering van de dienstverlening. Eventuele fouten of omissies dienen kosteloos door Opdrachtnemer hersteld te worden: Hoe gaat uw organisatie om als er gebruikersfouten worden gemaakt aan de kant van de opdrachtgever? (en er dus geen technisch issue is wat aan de kant van de opdrachtnemer ligt) Wij begrijpen deze stelling, maar kunt u dit punt uitgebreider formuleren in het kader van wederzijdse taken en verantwoordelijkheden? Wij willen ver gaan als het gaat om partnership, maar zijn tot een bepaalde hoogte verantwoordelijk voor uw bedrijfsvoering. Kunt u hierop uw visie delen?

**Antwoord:**

Als er aantoonbaar gebruikersfouten worden gemaakt aan de kant van de opdrachtgever is opdrachtnemer hier niet aansprakelijk voor.

**Percelen:** P1 Kassasysteem SKD  
**Beantwoord op:** 17 okt. 2024

**Ref.nr.** 28  
**Onderwerp:** 001.SD offerte aanvraag

**Vraag:**

• 2 F: Het is SKD toegestaan om pentests uit te voeren op de software: ja dit is toegestaan, echter wel in goed overleg inzake het moment van testen. Is dit akkoord? (wij voeren overigens ook elk jaar conform NOREA pentests uit, deze zijn uiteraard beschikbaar)

**Antwoord:**  
Dat is akkoord.

**Percelen:** P1 Kassasysteem SKD  
**Beantwoord op:** 17 okt. 2024

**Ref.nr.** 29  
**Onderwerp:** 001.SD offerte aanvraag

**Vraag:**

• 1 A: De software dient onafhankelijk van de hardware te kunnen functioneren door bijvoorbeeld de kassa's te kunnen laten draaien op een mobile device (bijv. een smartphone): Dit is mogelijk. Echter dient u te realiseren dat in dat geval de pinautomaat niet gekoppeld staat. (evt. losse sumup of andere draadloze pin inzetbaar)

**Antwoord:**  
Dit is niet wat SKD wil. Het systeem dient dit wel te kunnen faciliteren. Ter illustratie, de mobiele kassa's dienen ook pintransacties te kunnen uitvoeren. SKD wenst geen separate pinautomaten.

**Percelen:** P1 Kassasysteem SKD  
**Beantwoord op:** 17 okt. 2024

**Ref.nr.** 30  
**Onderwerp:** Bijlage H

**Vraag:**

• Eerder uitgegeven toegangskaarten (codes) dienen valideerbaar te blijven.: wij kunnen vanuit Recreatex datamigraties uitvoeren incl. klanttegoeden. Staan in recreatex ook andere (kaarten?) tegoeden geregistreerd, of staan

deze in andere gebruikte applicaties zoals/bijvoorbeeld de museum jaarkaart?

**Antwoord:**

Nee, er zijn geen ander tegoedvormen. Rekening gehouden moet worden met kaarten die op een eerder moment (online) voor een bepaalde datum aangeschaft zijn.

**Percelen:** P1 Kassasysteem SKD

**Beantwoord op:** 17 okt. 2024

**Ref.nr.**  
31

**Onderwerp:**  
Bijlage H

**Vraag:**

• Klantenservice: wij nemen aan dat middels de gestelde middelen uw eindgebruiker in contact kan komen met uw backoffice medewerkers? Is deze aanname juist?

**Antwoord:**

Nee, backoffice (inclusief eindgebruiker voor de verkoop van online tickets) is onderdeel van de opdracht en wordt door contractant geleverd.

**Percelen:** P1 Kassasysteem SKD

**Beantwoord op:** 17 okt. 2024

**Ref.nr.**  
32

**Onderwerp:**  
Bijlage H

**Vraag:**

• Te leveren services en ondersteuning: Wij leiden doorgaans uw medewerkers op die op key-user niveau gebruik kunnen maken van onze helpdesk op de door u beschreven manieren. Wij nemen aan dat wij niet met uw eindgebruiker (klanten) in contact treden bij eventuele vragen of anderzijds? Is deze aanname juist?

**Antwoord:**

Deze aanname is onjuist voor online ticketverkoop.

**Percelen:** P1 Kassasysteem SKD

**Beantwoord op:** 17 okt. 2024

**Ref.nr.**  
33

**Onderwerp:**  
Bijlage H

**Vraag:**

- Wederverkoop omgeving: Hierin kunnen andere verkooppunten van onze kaarten worden gekoppeld met bijvoorbeeld de ANWB of defensie; Heeft u een gedetailleerde beschrijving van de huidige/gewenste werkwijze?

**Antwoord:**

Nee, deze is niet beschikbaar.

**Percelen:** P1 Kassasysteem SKD

**Beantwoord op:** 17 okt. 2024

**Ref.nr.**

34

**Onderwerp:**

Bijlage H

**Vraag:**

- AFAS: Zowel verkoop kaarten als alle verkoop artikelen in de shops opslaan (en de financiële kant van de voorraad): Normaliter registreren wij alle verkoopbare producten in onze omgeving. Incl. de juiste verkoop /omzetgroepen, voorraad, grootboekrekeningen etc. die gelijk staan aan de inrichting van uw boekhouding (AFAS). Wij stellen in dit geval dan journaalposten en eventueel openstaande factuurregels ter beschikking. Welke data uit de verkoopapplicatie is gewenst om in te brengen binnen AFAS?

**Antwoord:**

Het dient mogelijk te zijn om alle verkoopbare producten te registreren in onze omgeving incl. de juiste verkoop/omzetgroepen, voorraad, grootboekrekeningen etc. die gelijk staan aan de inrichting van onze boekhouding (AFAS).

**Percelen:** P1 Kassasysteem SKD

**Beantwoord op:** 17 okt. 2024

**Ref.nr.**

35

**Onderwerp:**

Bijlage H

**Vraag:**

- SEM: Smart Event Manager Fase 1,2 Must SEM: Smart Event Manager Fase 3: Wat wordt bedoeld met de verschillende fases? Kunt u een gewenste tijdslijn van aangeven?

**Antwoord:**

Informatie SEM:

Fasering

Verschillende kassasystemen bieden de functionaliteit om met Smart Event

Manager te koppelen. De implementatie van de koppeling kan per kassasysteem verschillen. SEM maakt onderscheid in 3 fasen:

Fase 1

- Reserveringen zijn zichtbaar op de kassa. Artikelen die op de kassa op een partij zijn aangeslagen, worden automatisch aan de factuur toegevoegd.

Fase 2

- Niet alleen de reserveringen zijn zichtbaar op de kassa maar ook de gereserveerde verkopen. De aantallen van de gereserveerde verkopen kunnen gewijzigd worden. Natuurlijk kunnen er, net als in fase 1, ook artikelen worden toegevoegd.

De factuur in Smart Event Manager bevat de verkopen die gereserveerd zijn, eventueel met de op de kassa gewijzigde aantallen en de artikelen die vanuit de kassa zijn toegevoegd.

Fase 3

- Naast de reserveringen en verkopen worden ook de betalingen gesynchroniseerd. Als een relatie een aanbetalingsfactuur heeft betaald, dan is dat zichtbaar op de kassa. Als de klant vervolgens op de kassa het restant afrekent, dan wordt dit automatisch bijgewerkt in Smart Event Manager.

Gegevensstromen

Van Smart Event Manager naar de kassa:

- Reserveringen (fase 1)
- Gereserveerde verkopen (fase 2)
- Aanbetalingen (fase 3)

Van de kassa naar Smart Event Manager:

- Nieuwe producten (fase 1)
- Gewijzigde aantallen (fase 2)
- Betalingen (fase 3)

Fase 1 en 2 dient te worden opgeleverd bij implementatie en wens Fase 3 indien aangeboden eveneens bij implementatie.

Voor meer informatie adviseren wij inschrijver contact op te nemen met Smart Event Manager.

**Percelen:** P1 Kassasysteem SKD

**Beantwoord op:** 17 okt. 2024

**Ref.nr.**

36

**Onderwerp:**

Bijlage H

**Vraag:**

- Verkoopgegevens door sturen naar AFAS voor de administratie: er wordt vanuit de huidige situatie gesproken over exports/niet geautomatiseerde koppeling naar AFAS. Is het een eis dit te automatiseren via een API koppeling?

**Antwoord:**

Ja, dit is een eis.

**Percelen:** P1 Kassasysteem SKD

**Beantwoord op:** 17 okt. 2024

**Ref.nr.**

37

**Onderwerp:**

Bijlage H

**Vraag:**

- Verkoop van kaarten met of zonder internetverbinding: bij ons is standaard inbegrepen een 4G oplossing bij wegvallen van internetverbindingen. Volstaat dit ook, of bedoelt u dit ook zo?

**Antwoord:**

Nee, dit volstaat en voldoet niet.

**Percelen:** P1 Kassasysteem SKD

**Beantwoord op:** 17 okt. 2024

**Ref.nr.**

38

**Onderwerp:**

Bijlage H

**Vraag:**

- Mogelijkheid voor verkoop museumjaarkaart: als u deze verkoopt aan de kassa, hoe verloopt in de huidige situatie de afhandeling hiervan? Er is nu nog geen koppeling zoals wij hebben gelezen, wellicht kunt u ons hier meer informatie over geven?

**Antwoord:**

Het is een product die wij verkopen in de winkel. De validatie geschiedt direct daarna online en kan daarmee gelijk gebruikt worden.

**Percelen:** P1 Kassasysteem SKD

**Beantwoord op:** 17 okt. 2024

**Ref.nr.**

39

**Onderwerp:**

Bijlage H

**Vraag:**

- Poorten: U spreekt hier over bijlage x (beschrijving hardware?), echter deze treffen wij niet aan in de aanbestedingsdocumenten. Kunt u ons deze sturen?

**Antwoord:**

Zie bijlage L bij deze NvI.

**Percelen:** P1 Kassasysteem SKD

**Beantwoord op:** 17 okt. 2024

**Ref.nr.**

40

**Onderwerp:**

Bijlage H

**Vraag:**

- Soesterberg Hardware: kaartprinter: gaat dit om plastic kaartjes of kartonnen kaartjes? Kunnen jullie de werking verder toelichten?

**Antwoord:**

Dit betreffen kartonnen kaartjes.

**Percelen:** P1 Kassasysteem SKD

**Beantwoord op:** 17 okt. 2024

**Ref.nr.**

41

**Onderwerp:**

Bijlage H

**Vraag:**

- Omnichannel integratie Een belangrijke trend is de integratie van fysieke winkels met e-commerce platforms. Het toekomstige kassasysteem stelt ons in staat om een naadloze omnichannel ervaring te bieden, waarbij bestellingen voor winkels en webshops in één logistieke stroom worden gecombineerd.
  - wij zijn bekend met het omnichannel fenomeen. Welke kanalen gebruikt u momenteel hiervoor en wat is de te verwachten flow t.a.v. verkoop van producten?
  - heeft u hierover meer informatie t.a.v. het huidige proces?

**Antwoord:**

Op dit moment wordt e-mail en whatsapp gebruikt.

**Percelen:** P1 Kassasysteem SKD

**Beantwoord op:** 17 okt. 2024

**Ref.nr.**  
42

**Onderwerp:**  
Bijlage H

**Vraag:**

• Defensie, Rotterdampas en een aantal andere passen die handmatig worden gecontroleerd: Idem voor deze passen willen wij graag in gezamenlijkheid kijken hoe wij dit via ons online klantportaal kunnen faciliteren. (handmatig kan nu al) Is dit ook uw visie als het om de nieuwe applicatie gaat?

**Antwoord:**

Handmatige controle is nog steeds onze visie voor de defensiepas en andere passen. Mogelijk komt er voor de Rotterdampas wel een mogelijkheid om deze online te valideren, tot die tijd blijft deze ook handmatig gecontroleerd worden.

**Percelen:** P1 Kassasysteem SKD  
**Beantwoord op:** 17 okt. 2024

**Ref.nr.**  
43

**Onderwerp:**  
Bijlage H

**Vraag:**

• Defensie en een aantal andere passen die handmatig worden gecontroleerd: Wat is de functie van controleren? Willen jullie deze workflow ook binnen de (nieuwe) applicatie af kunnen vangen? Dit zouden wij kunnen adviseren en/of onderzoeken omdat dit betere (bezoekers) statistieken geeft en controle op het proces. Staat u hiervoor open?

**Antwoord:**

Functie is kijken of deze passen geldig zijn, dit kan een applicatie niet afvangen.

**Percelen:** P1 Kassasysteem SKD  
**Beantwoord op:** 17 okt. 2024

**Ref.nr.**  
44

**Onderwerp:**  
Bijlage H

**Vraag:**

• 1 met winkel faciliteiten en voorraadbeheer van Twelve: is voorraadbeheer voldoende, of worden producten ook aan de kassa gescand (en afgeboekt)?

**Antwoord:**

Producten worden ook aan de kassa gescand en afgeboekt.

**Percelen:** P1 Kassasysteem SKD  
**Beantwoord op:** 17 okt. 2024

**Ref.nr.** 45  
**Onderwerp:** Bijlage H

**Vraag:**

- SEM: Welke functionaliteiten of oplossing(en) gebruiken jullie in de regel binnen SEM? Wij zoeken naar de uitwisselingsbehoefte tussen SEM en onze applicatie

**Antwoord:**

Uitwisselingsbehoefte is geen onderdeel van deze aanbesteding. SEM wordt gebruikt voor evenementen en groepsafspraken plannen, factureren en afhandelen.

**Percelen:** P1 Kassasysteem SKD  
**Beantwoord op:** 17 okt. 2024

**Ref.nr.** 46  
**Onderwerp:** Bijlage H

**Vraag:**

- Kunnen jullie meer toelichting geven over de werking van de handscanner en handkassa (Twelve)

**Antwoord:**

Nee.

**Percelen:** P1 Kassasysteem SKD  
**Beantwoord op:** 17 okt. 2024

**Ref.nr.** 47  
**Onderwerp:** Bijlage H

**Vraag:**

- Koppeling met de museumjaarkaart hebben wij momenteel nog niet. Gezien het feit dat wij koppelen met enorm veel systemen, zien wij hier geen belemmeringen. Gebruiken jullie deze kaart nu ook online via online ticketing, of slechts bij de kassa? Ons doel zou zijn een integratie met online te realiseren. Dit geldt ook voor de vriendenloterijkaart en kaarten van resellers.  
Is het mogelijk om een procesbeschrijving te ontvangen hoe dit nu is ingeregeld?

Is het akkoord dat deze koppeling tot stand is gebracht voor livegang moment?

**Antwoord:**

Nee, deskundigheid en verantwoordelijkheid ligt bij de inschrijver /contractant.

Met betrekking tot de koppeling begrijpen wij de vraag niet.

**Percelen:** P1 Kassasysteem SKD

**Beantwoord op:** 17 okt. 2024

**Ref.nr.**

48

**Onderwerp:**

Bijlage H

**Vraag:**

• Aansluitend hierop op voorgaande vraag: Wij lezen niks over websites en integratie van (online) ticketverkoop. Staan jullie open voor ontwikkeling /levering van een volledige website per vestiging welke draait op 1 centrale database inclusief geïntegreerde webshop (verkoop producten) en ticketverkoop (online klantenportaal)?

**Antwoord:**

Niet akkoord. Volledige website is geen onderdeel van deze opdracht.

**Percelen:** P1 Kassasysteem SKD

**Beantwoord op:** 17 okt. 2024

**Ref.nr.**

49

**Onderwerp:**

Huidige-gewenste situatie

**Vraag:**

• Is de wens om het gehele pakket (uiteraard met de juiste inrichting en financiële stromen) vanuit 1 database op te zetten, of opteren jullie voor 3 losse databases/systemen? Wij adviseren om vanuit 1 centrale database te opereren, met de volgende voordelen:

- Klant komt maar 1x voor
- Beter sturen op data
- Benchmarking
- Efficiënt beheer
- Mogelijkheid tot centraal beheer

**Antwoord:**

Dit is aan inschrijver/contractant te bepalen.

**Percelen:** P1 Kassasysteem SKD

**Beantwoord op:** 17 okt. 2024

**Ref.nr.**  
50

**Onderwerp:**  
Bijlage H

**Vraag:**

Algemene vraag/verzoek:

T.a.v. de gewenste situatie voor zowel software en hardware:

Normaliter voeren wij op locatie(s) een uitgebreide inventarisatie uit. Voor de software betreffen dit de processen en voor de hardware de exacte inventarisatie t.a.v. netwerken en andere hardware aangelegenheden. Dit voorkomt doorgaans verrassingen achteraf. Wij begrijpen dat dit ten tijde van de aanbesteding niet wenselijk is, echter willen wij u verzoeken om na gunning deze inventarisatie met ons aan te gaan. Is dat mogelijk?

**Antwoord:**

Dat behoort tot de mogelijkheden.

**Percelen:** P1 Kassasysteem SKD

**Beantwoord op:** 17 okt. 2024