

# Nota van Inlichtingen

behorend bij de selectiefase van de Niet-Openbare Europese aanbesteding voor het beheren van de IT omgeving van het Nederlands Openluchtmuseum te Arnhem.

Definitief

In opdracht van:

Het Nederlands Openluchtmuseum

Sweco Nederland B.V.  
Zwolle, 14 juli 2016

## Verantwoording

**Titel** : Nota van Inlichtingen

**Subtitel** : behorend bij de selectiefase van de Niet-Openbare Europese aanbesteding voor het beheren van de IT omgeving van het Nederlands Openluchtmuseum te Arnhem.

**Projectnummer** : 345934

**Referentienummer** :

**Revisie** : 1.0

**Datum** : 14 juli 2016

**Auteur(s)** : ing. R.J. van Ling

**E-mail adres** : rene.vanling@sweco.nl

**Gecontroleerd door** : K. Snoek | Nederlands Openluchtmuseum

**Paraaf gecontroleerd** : 

**Goedgekeurd door** : L. Lindeboom | Nederlands Openluchtmuseum 

**Paraaf goedgekeurd** :

**Contact** : Sweco Nederland B.V.  
Noordzeelaan 50  
8017 JW Zwolle  
Postbus 1364  
8001 BJ Zwolle  
T +31 88 811 66 00  
F +31 30 310 04 14  
www.sweco.nl

# Inhoudsopgave

1	Algemeen .....	4
1.1	Bijlagen .....	4
2	Beantwoording vragen .....	5

Bijlage 1: Meldingen 2015 per categorie

# 1 Algemeen

In deze nota van inlichtingen zijn alle tijdig ingediende vragen beantwoord. De vragen zijn allen geanonimiseerd toegevoegd en beantwoord.

## 1.1 Bijlagen

Deze nota kent 1 bijlage:

- Meldingen 2015 per categorie

## 2 Beantwoording vragen

Vraag nr.	Document	Blz.	Eis/paragraaf	Vraag	Antwoord
1	SL	8	3.1 Indiener	<p>Er wordt zowel over enveloppe / verpakking (enkelvoud) als enveloppen/verpakkingen (meervoud) geschreven. Is onze interpretatie correct dat u</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2 separate enveloppen verwacht die beide een complete aanmelding bevatten (inclusief USB) stick</li> <li>- dat deze beide enveloppen/verpakkingen samen in 1 verpakking aangeboden dienen te worden</li> <li>- en dat uitsluitend op de buitenste envelop de tekst "Vertrouwelijk, selectiefase ... " etc. vermeld dient te worden?</li> </ul> <p>Zo niet, kunt u de vormvereisten voor aanlevering dan nader specificeren?</p>	<p>Verwacht wordt: 1 enveloppe met daarin de documenten in tweevoud en 1 usb stick met daarop alle in te dienen documenten digitaal.</p>
2	SL	9	3.2 Ad 2	<p>" De aanmelding dient in tweevoud losbladig in map te worden ingediend."</p> <p>Zie ook vraag 1. Betekent dit dat beide verpakkingen/enveloppen een aanmelding in tweevoud bevatten: 1 x origineel en 1 x kopie (waarmee u in feite dus 2x origineel en 2x kopie ontvangt)</p>	<p>Zie vraag 1. 1 maal origineel, 1 maal kopie, 1 maal digitaal.</p>
3	SL	12 & 13	4.3	<p>U vraagt hier om referentieopdrachten. Wij gaan er van uit dat deze referenten, indien dit niet dezelfde zijn als bij T4 t/m T14, niet benaderd worden zonder onze tussenkomst. Kunt u dit bevestigen?</p>	<p>Wij zullen referenties niet benaderen alvorens u op de hoogte te stellen.</p>
4	SL	12	4.3 S2	<p>U vraagt om certificaten van relevante cursussen/opleidingen van medewerkers die bij de uitvoering betrokken zullen zijn. Aangezien er diverse personen betrokken zullen zijn bij de uitvoering is dit een erg brede</p>	<p>Het is voldoende om een lijst aan te leveren met cursussen en het aantal personen dat de betreffende cursus gevolgd heeft. Na de selectie kan eventueel gevraagd worden (zie</p>

				vraag en is de beantwoording ervan erg arbeidsintensief, zeker gezien de korte tijdslijn. Bovendien biedt deze vraagstelling o.i. onvoldoende houvast voor een objectieve beoordeling. Kunt u uw vraag SMART maken door de rollen te specificeren waar u certificaten van wenst te ontvangen?	paragraaf 4.6 van de inschrijvingsleidraad) de bewijsmiddelen te overleggen.
5	SL	12	4.3 S3	U vraagt hier enerzijds om een beschrijving van de werkwijze, anderzijds om een referentieopdracht. Dit zijn twee verschillende manieren om aan te tonen dat voldaan wordt aan dit selectie criterium. Welke van de 2 wenst u te ontvangen, of wenst u beide te ontvangen? Hoe beïnvloedt het de beoordeling als slechts 1 van beide is aangeleverd?	U wordt verwacht te omschrijven hoe u een product of dienst heeft geleverd en geïmplementeerd dat buiten uw assortiment viel. Daarbij valt te denken aan een internet-aanschaf bij een bedrijf in het buitenland. Het museum is geïnteresseerd in de manier waarop u als inkopende partij optreedt; de referentie is ter illustratie.
6	SL	14	4.5.1 S4	"Indien bewijslast daarvan aangeleverd wordt..." Kunt u aangeven wat u als bewijslast beschouwt?	Deze wordt bij paragraaf 4.3 – S4 genoemd. Het aanleveren van voorbeelden die een maximale meerwaarde geven worden punten toegekend, bij het bewijs ervan worden twee punten extra toegekend.
7	SL	10	T4-T10	Uw kerncompetenties T4 t/m T10, en het Model Referentieopdracht (Bijlage 3) lijken vooral gericht te zijn op projectwerkzaamheden ('installeren, configureren' en 'uitgevoerd en opgeleverd'), terwijl de aanbesteding meerjarig beheer betreft. Gaat u ermee akkoord wanneer wij referentieopdrachten aanleveren waarbij de gevraagde kerncompetenties onderdeel zijn van het beheercontract (en dus geen concrete opleverdatum hebben)?	Ja.
8	SL-B3			Kunt u aangeven wat u bedoelt met de 'Inschrijvingssom' en uitleggen wat de relevantie hiervan is? Sommige referentie opdrachten lopen al meerdere jaren, zoals gebruikelijk bij beheercontracten. De inschrijvingssom is daarmee vaak een achterhaald gegeven, omdat juist flexibiliteit in prijs vaak een vereiste is.	De inschrijvingssom is minder relevant, en hoeft derhalve niet aangegeven te worden.
9	SL-B3			Kunt u aangeven over welke periode u het gefactureerde bedrag wenst te ontvangen indien	Het is voldoende om aan te geven in welke periode de

				wij een meerjarig beheercontract als referentie opdracht in willen dienen?	werkzaamheden zijn uitgevoerd.
10	SL	12	4.3	Gezien de krappe tijdslijnen verzoeken wij u de selectiecriteria te laten vervallen of het aantal selectiecriteria terug te brengen naar maximaal 2. Kunt u hiermee instemmen?	Nee.
11	SL	5	Omschrijving van de opdracht	Kan de aanbestedende partij een lijst beschikbaar stellen met gedetailleerde incidenten? Welke incidenten/problemen komen het meest voor en hoe vaak?	Over 2015 kunnen deze aangeleverd worden. Van alle geregistreerde incidenten betreft het in 60% van de gevallen een storing – voornamelijk gerelateerd aan desktop hard- en software. In de bijlage zit een overzicht van de meldingen van 2015 per categorie.
12	SL-B6	1-4	Algemene inkoopvoorwaarden	In hoeverre zijn de algemene inkoopvoorwaarden nog bespreekbaar? V.b.: Artikel 13 Lid 6 - Deze optie is sinds 1 januari jl. afgeschaft;	Er kunnen vragen gesteld worden over de inkoopvoorwaarden. Die vragen worden beantwoord in de Nota van Inlichtingen. Het is juist dat deze optie sinds 1 januari 2016 is afgeschaft. Om die reden komt art. 13 lid 6 te vervallen.
13	SL-B7	2	Infrastructuur	De aanbestedende partij geeft aan dat de hardware wordt vervangen in Q3/Q4. Dit terwijl de aanbestedende partij voornemens is om per 1-1-2017 met een nieuwe beheer partij verder te gaan. Wij vinden het vreemd dat vlak voor het beëindigen van het contract met de huidige leverancier, de hardware wordt vervangen. Kunt u hier een toelichting op geven?	De aanbesteding van de hardware heeft door omstandigheden enkele maanden langer geduurd dan gepland. Dat het aflopen van het beheercontract en het leveren/plaatsen van nieuwe hardware in een aangrenzende periode plaatsvindt berust op toeval en heeft geen enkele relatie met elkaar.
14	SL-B7	2	Infrastructuur	De aanbestedende partij geeft aan de hardware te willen vervangen in Q3/Q4. Dit is tegenstrijdig met de eis die eerder wordt gesteld dat de inschrijvende partij moet meedenken over zaken als Cloud. Waarom wil de aanbestedende partij eind dit jaar de hardware vervangen? Staat de aanbestedende partij ook open voor een aanbieding op IAAS in plaats van de huidige hardware?	Dat dit tegenstrijdig is, is onjuist. Er zijn meerdere redenen om bestaande hardware te vervangen, waarbij bijvoorbeeld tijd een belangrijke factor kan zijn. Dat deze keuze gemaakt is wil niet zeggen dat cloud als technologie uitgesloten is. Dat is hij zeker niet, en zal in de komende jaren zeker op het programma komen te staan.
15	SL-B7	2	Infrastructuur	Is de voorgenomen hardware aanschaf al definitief? (SAN, 4 hosts, switches, wifi AP). Bijvoorbeeld: voor de inschrijvende partij is het merk Huawei geen probleem om te	Het vervangen van alle netwerkcomponenten is middels een aanbesteding ingekocht. De aangeboden oplossing voldeed ten aanzien van prijs en kwaliteit aan de

				<p>beheren, echter zou in verband met security eisen (ISO 27001) een ander merk onze voorkeur hebben.</p> <p>Wat is de reden dat er voor Huawei gekozen is?</p>	<p>eisen, de aanbieder (en dus het aangeboden merk) kreeg om die reden de opdracht gegund.</p> <p>Voor de vervanging van servers en SAN is de gunning inmiddels ook gedaan. Het wifi traject is nog in voorbereidende fase.</p>
16	SL-B7	2	Infrastructuur	<p>Waarom wordt er door de aanbestedende partij nog gebruik gemaakt van Windows server 2003, wat is de reden? ( End of support 14 juli 2015).</p>	<p>Dat heeft te maken met het gebruik van legacy software. Waar deze software 'mission critical' is, is vervanging inmiddels in gang gezet. Software die dat niet is, staat lager op de lijst van vervangingen.</p>
17	SL-B7	2	Infrastructuur	<p>Aanbestedende partij geeft aan dat ook de back-up omgeving in Q3/Q4 zal worden vervangen. Hierover staan verder geen specificaties. Wordt de back-up op de nieuwe SAN's van 40TB gemaakt?</p>	<p>De nieuwe backupomgeving is gebaseerd op VEEAM en kent een backup naar SAN, backup-to-disk en een off-site backup. Voor wat betreft capaciteit is met de 40 TB rekening gehouden.</p>
18	SL-B7	2	Infrastructuur	<p>Wat voor een wifi AP's is de aanbestedende partij voornemens aan te schaffen (merk, type)?</p>	<p>Het aanleggen van een wifi netwerk op een groot aantal locaties op het park zal middels een Europees aanbestedingstraject ingekocht worden. Het museum geeft alleen de eisen ten aanzien van dekkingsgraad, het staat inschrijvers vrij om een merk aan te bieden. Om die reden is nog niet bekend welk merk ingezet zal gaan worden.</p>
19	SL-B7	2	Infrastructuur	<p>Kan aanbestedende partij meer inzicht geven in de huidige hardware (merk, type, leeftijd etc.)?</p>	<p>Globaal zijn er 100 werkplekken van Dell, 65 Thin Clients van HP en 25 Notebooks van Dell/HP. Het standaard besturingssysteem is Windows 7 De grootste gedeelte is meer dan drie jaar oud, en zal waarschijnlijk in 2017 vervangen worden. De servers en SAN's zijn van HP en worden in Q3 van 2017 geleverd. De netwerkcomponenten zijn van Huawei en worden op dit moment geïmplementeerd.</p>
20	SL-B7	2	Infrastructuur	<p>In de inleiding spreekt aanbestedende partij over "beheer van de gehele IT omgeving". Valt het beheer van het kassasysteem en de telefonie hier ook bij? Of</p>	<p>Het IT Beheer omvat de gehele omgeving. Van de beheerpartij wordt verwacht dat ze voor alle IT gerelateerde zaken het eerste aanspreekpunt zijn, dus ook</p>

				zijn hier derden partijen voor ingeschakeld?	voor het kassasysteem en de telefonie. Uiteraard zijn er voor de meeste specifieke omgevingen onderpinning contracts aanwezig. Voor functionele vragen kan doorverwezen worden naar key-users. Voor een aantal omgevingen wordt van de beheerpartij verwacht dat zij op basis van Best Effort storingen oplossen.
21	SL	-	-	Wat is het budget dat NOM voor het beheer van de IT omgeving beschikbaar heeft?	Een budget wordt niet gegeven. Voor vier jaar beheer is het drempelbedrag € 1.000.000,00. Inschrijven op een hoger bedrag zal uitsluiting van de inschrijving betekenen.
22	SL	-	-	Hoe is de samenstelling van het beoordelingsteam (personen & functies)?	De beoordeling wordt gedaan door de Controller en de Informatiemanager, aangevuld met een onafhankelijk persoon van de firma Sweco.
23	SL	8	3.1	De aanmeldingen dienen per post aangeleverd te worden. Dit is niet wenselijk. Om de milieubelasting te beperken en de planning van NOM te behalen, is het dringend verzoek om de aanmelding digitaal aan te mogen leveren.	Zie vraag 1.
24	SL	9	3.4.2	'Een lijst van voornaamste leveringen en diensten...' Gelieve het aantal aan te tonen leveringen te maximaliseren. Bijvoorbeeld: maximaal 3	De lijst moet representatief zijn voor datgene dat gevraagd wordt, en hoeft niet 'meer van hetzelfde' te zijn. De verschillende aspecten (hardware, software en dienstverleningen) dienen genoemd, maar niet herhaald te worden.
25	SL	12	4.3 S2	Omwille van privacy redenen van medewerkers, is het niet toegestaan certificeringen e.d. te verstrekken. Om partner te worden van bijvoorbeeld Microsoft dienen een x-aantal medewerkers over de benodigde certificeringen te beschikken. Is het derhalve afdoende als gegadigde een overzicht aanlevert van de partnerships met de voor deze opdracht relevante vendors en inzage geeft in het opleidingsplan dat onderdeel is van het HRM beleid.	Zie ook vraag 4. Het moet duidelijk zijn hoeveel personen er over welke certificering beschikken, en dit moet na de selectie aangetoond kunnen worden – uiteraard met het in acht nemen van alle privacy wensen en –eisen.
26	SL	13	4.3 S6	Wat verstaat NOM onder kantoortijden?	Maandag t/m vrijdag van 08:00 tot 17:00 uur.

27	SL	13	4.3 S6	Wat zijn de openingstijden van het park?	Op <a href="http://www.openluchtmuseum.nl">www.openluchtmuseum.nl</a> staan alle openingstijden, deze kunnen per seizoen verschillen. In het voorjaar, zomer en najaar is het museum van zondag t/m zaterdag geopend van 10:00 – 17:00 uur.
28	SL	13	4.3 S6	Wat verstaat NOM onder 'binnen beperkte tijd (een) ter zake kundige medewerker(s) bij het museum aanwezig te laten zijn'?	Om te voorkomen dat partijen meteen uitgesloten worden doordat een vestiging van een leverancier verder weg ligt, heeft het museum er voor gekozen geen 'harde' eis in te stellen op basis van minuten. Hierin zit een redelijkheidsbeginsel; de verwachting is dat op en rond maximaal een uur iemand aanwezig kan zijn.
29	SL	14	4.5.1 S5	Omwille van privacy redenen van medewerkers, is het niet toegestaan certificeringen e.d. te verstrekken. Is het afdoende als gegadigde een overzicht aanlevert van het aantal gecertificeerde ITIL medewerkers?	Zie ook vraag 4 en 25. Ja, dat mag, wel met inachtneming van de mogelijkheid tot bewijsvoering.
30	SL	10	T9	Welke mate van installeren, configureren en het geven van support wordt hier verwacht? Kan de aanbestedende dienst een voorbeeld geven?	Voorbeeld: de inschrijver moet in staat zijn om een HP Deskjet aan te sluiten, de drivers te installeren en te zorgen dat de medewerker kan afdrukken, scannen etc. Dit geldt voor alle gangbare hardware zoals genoemd in T9.
31	SL	11	T13	Welke mate van beheer en onderhoud wordt hier verwacht? Kan de aanbestedende dienst een voorbeeld geven?	Voorbeeld: een vast IP toestel is defect, deze moet vervangen en geconfigureerd worden. Dit geldt verder voor alle in T13 genoemde componenten.
32	SL	12	S1	Is er op alle hardwarecomponenten een nog geldig en lopende garantie of onderhoudscontract aanwezig voor de totale duur van de te gunnen opdracht?	Voor alle apparatuur die dit jaar vervangen wordt, zit een supportcontract van 5 jaar. Werkplekken en de gehele telefonie zullen naar alle waarschijnlijkheid in 2017 vervangen worden, waarna ook daar weer onderhoudscontracten op aanwezig zijn.
33	SL	12	S1	Zo niet, hoe wenst de aanbestedende dienst dat er geacteerd wordt bij een hardware matig defect?	Bij defecten aan hardware waar verder geen garantie op zit wordt de beheerpartij geacht op basis van Best

					Effort het probleem op te lossen. De specifieke uitvraag zal in de gunningsfase bekendgemaakt worden.
34	SL-B7	2	Servers /Server OS Switches / LAN	De beheerpartij dient een meedenkende en strategische partner te zijn. Het is daarom ook wenselijk dat de beheerpartij wordt gekend in de inrichting en keuze van de vervangingsprojecten in Q3 en Q4. Welke mogelijkheden voorziet de aanbestedende partij hierin?	Vanaf de aanvang zal de beheerpartij gekend en betrokken worden bij alle relevante IT gerelateerde zaken. U begrijpt dat voor 2016 de meeste keuzes noodzakelijkerwijs reeds gemaakt zijn.
35	SL-B7	2	Servers /Server OS Switches / LAN	Mocht de beheerpartij hierin niet gekend worden dan ontvangen wij graag de specificatie van de nieuwe IT infrastructuur, na realisatie in Q4.	Zie vraag 17 en 19, en de bijlage 7 bij de selectieleidraad.
36	SL-B7	2	Werkplekken	Graag ontvangen wij een overzicht van de aanwezige type/serie van de werkplekken tezamen met het OS dat op deze werkplekken draait.	Zie vraag 19.
37	SL	5	1.2	In de selectieleidraad wordt gesproken over een contractperiode "van vier jaar (01-01-2017 t/m 31-12-2021)", maar de periode tussen 01-01-2017 t/m 31-12-2012 beslaat 5 jaar i.p.v. 4 jaar. Welke periode kan Gegadigde aanhouden?	Correct. De periode moet zijn: 01-01-2017 tot en met 31-12-2020.
38	SL	12	4.3	Bij selectie criterium S2 staat niet aangegeven dat het betrekking dient te hebben op een referentieopdracht. a) Is deze aanname juist? b) Mag Gegadigde een antwoord geven op selectie criterium S2 in een apart aangeleverd free format document (i.p.v. het model referentieopdracht)?	a) ja. b) Er is geen sprake van een referentieopdracht, dus ja.
39	SL	12/13	4.3	Dient Gegadigde het antwoord op selectie criterium S4 invullen in bijlage 3 model referentieopdracht of kan dit in een apart document worden aangeleverd?	Beide opties zijn toegestaan.
40	SL	13	4.3	Als bewijslast voor selectie criterium S5 wordt zowel ITIL-certificering als een beschrijving van de toepassing van ITIL systematiek gevraagd. a) Dienen de medewerkers die opgegeven worden voor de ITIL-certificering	a) nee. b) ja. c) ja.

				<p>overeen te komen met de medewerkers die worden opgegeven als bewijslast voor selectie criterium S2?</p> <p>b) Mag de bewijslast voor S5 in een apart aangeleverd free format document worden aangeleverd?</p> <p>c) Er worden 3 punten toegekend indien ten minste 5 projectbetrokkenen ITIL-foundation gecertificeerd zijn en de projectverantwoordelijke ITIL Expert of hoger gecertificeerd is. Kan 'projectverantwoordelijke' worden uitgebreid met 'verantwoordelijke voor de dienstverlening'?</p>	
41	SL	9	3.4.2	<p>Eis T1 is dat de kernactiviteit van Gegadigde dient te bestaan uit het leveren van IT oplossingen. Als bewijsmiddel vraagt u een lijst op te leveren met onder andere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- datum van levering;</li> <li>- het bedrag waarvoor deze levering/dienst geweest is</li> <li>- de instantie waarvoor deze levering/dienst geweest is.</li> </ul> <p>Gegadigde is van mening dat bedragen i.c.m. de naam van de instantie te bedrijfsgevoelige informatie is. Wij willen vertrouwelijke informatie van onze klanten beschermen.</p> <p>Gegadigde stelt voor om als bewijslast voor T1 een lijst aan Gegadigden te vragen waarop de aangeboden diensten en de omzet van deze diensten in de afgelopen 3 jaar worden weergegeven. Op deze manier krijgt Aanbestedende Dienst een helder beeld van de kernactiviteiten van de Gegadigde. Graag uw reactie hierop.</p>	<p>Omwille van de bescherming van privacy gevoelige gegevens mag de naam van de instantie vervangen worden door een beschrijving van het bedrijf en de sector waarin deze actief is (bijvoorbeeld 'ziekenhuis/gezondheidszorg'). De overige eisen blijven ongewijzigd.</p> <p>De aanbestedende dienst kan om een verificatie vragen volgens par.4.6 van de leidraad.</p>
42	SL	10	3.4.2	<p>Bij geschiktheidseis T3 wordt gesproken over het afgeven van een SLA (waarbij geen format is meegeleverd). Gegadigde heeft sowieso de mogelijkheid om de dienstverlening 24 uur per dag, 7 dag per week aan te bieden. Dit is</p>	<p>Bij T3 wordt een (ondertekende) verklaring verwacht en een reeds afgegeven SLA waarin deze dienst vermeld staat. De SLA hoeft niet als geheel aangeleverd te worden, een</p>

				<p>dus geen enkel probleem. Het afgeven van een SLA wordt altijd specifiek per klant en specifiek op de te leveren diensten voor deze klant. Gegadigde is van mening in deze fase voor de Aanbestedende dienst dus nog geen specifieke SLA te kunnen aanbieden. Graag uw reactie hierop.</p>	<p>citaat en een referentie naar de SLA is voldoende.</p>
43	SL	11	3.4.2	<p>Bij geschiktheidseis T13 wordt gevraagd om kennis en ervaring met het beheren en onderhouden van een telefonie-omgeving (centrale, vaste en mobiele toestellen, lijnen en abonnementen). Gegadigde is van mening dat deze eis niet proportioneel is, omdat telefonie een ander kavel betreft dan ICT en er een beperkt aantal dienstverleners bestaan die beide kavels aanbieden (inclusief centrale, vaste en mobiele toestellen, lijnen en abonnementen). Hierdoor zullen er nauwelijks partijen zijn die aan uw minimumeisen voldoen. Gegadigde wilt u vragen om de eis te schrappen of de scope te beperken (bijvoorbeeld: alleen beheer van telefonie). Graag uw reactie.</p>	<p>Gezien de huidige mogelijkheden tot integratie van telefonie met andere systemen (VoIP, cloud, VastMobiel integratie, CTI) is 'voice' een belangrijk element geworden in IT infrastructuur. De aanname dat het beheer een ander kavel betreft en disproportioneel is, is onjuist. Telefonie valt binnen de scope van het IT Beheer – uiteraard binnen de mogelijkheden die het beheer kan bieden. Het woord 'onderhoud' kent in dit geval een brede context. Van de gegadigde wordt niet verwacht dat ze 'expert-level' kennis hebben van het onderhouden van telefooncentrales, maar wel dat er in beginsel kennis is van de noodzaak van patches en fixes, welke in overleg met de supportpartij/leverancier van de telefooncentrale moeten worden toegepast. Ten aanzien van de huidige telefonieomgeving wordt verwacht dat deze op basis van Best Effort beheerd en onderhouden wordt. In 2017 wordt, zoals het nu staat, de gehele telefonieomgeving vervangen – met bijbehorende support- en onderhoudscontracten van de leverancier.</p>
44	SL	12	4.3	<p>Selectiecriteria S2 wordt beoordeeld aan de hand van het percentage dat de projectbetrokkenen over de kerncompetenties beschikken. Kunt u beter inzichtelijk maken wat u hiermee exact bedoelt? Graag uw reactie hierop.</p>	<p>Meerwaarde wordt door de opdrachtgever gezien in de mate van deskundigheid op diverse vlakken van de opdrachtnemer. Hoe meer mensen geschoold/gecertificeerd zijn op de gebieden welke relevant zijn, en welke personen betreffen die met de uitvoering te maken hebben, hoe hoger</p>

					er op dit criterium gescoord kan worden.
45	SL	12	4.3	Bij selectiecriterium S4 wordt een 'kopie van het adviesrapport van de leverancier op basis waarvan dit is geïmplementeerd' gevraagd. Het adviesrapport van een klant bevat echter vertrouwelijke commerciële informatie (ook als het rapport geanonimiseerd is). Gegadigde wilt u vragen deze vraag te schrappen. Graag uw reactie hierop.	Het moet voor de opdrachtgever duidelijk zijn op welke manier er aan dit criterium wordt voldaan. Het gaat om de technologie, en niet om de commercie. Daar waar financiële/commerciële gegevens een obstakel zijn, mogen deze gecensureerd worden, maar de vraag wordt niet geschrapt.
46	SL	10	3.4.2	Geschiktheidseis T9 omvat: "Kennis van en ervaring met het installeren en configureren en het geven van support op randapparatuur (monitoren, printers, scanners, camera's et cetera) en" Deze zin eindigt met "en". Is deze zin onvolledig of kan de laatste "en" worden verwijderd?	Hier is inderdaad tekst weggevallen, na 'en' moet komen te staan: de gangbare desktopapplicaties (Microsoft Office vanaf release 2010, toepassingen van Adobe, Chrome/FireFox, WinRAR/WinZIP et cetera).
47	SL	13	3.4	Onder selectiecriterium S4 is de zin toegevoegd: "Daarnaast kan de leverancier aantonen wat zijn beleid is ten aanzien van de adaptatie van nieuwe ontwikkelingen en producten (strategie eigen organisatie)." Welke bewijslast verwacht u naar aanleiding van deze zin precies? Dient de bewijslast te slaan op het project/wijzigingstraject dat ook in selectiecriterium S4 wordt gevraagd of moet het een apart stuk tekst zijn over het algemeen innovatief vermogen van Gegadigde?	Het bewijs kan op diverse manieren geleverd worden. Certificering van medewerkers op het gebied van nieuwe technologie, marketinguitingen over nieuwe producten en oplossingen, seminars en nieuwsbrieven zijn allen mogelijkheden om uzelf als 'innovator' aan te merken.
48	SL	14	4.6	"Na de selectie kunnen de vijf gegadigden worden getoetst op de bewijsmiddelen. Hiertoe kunnen de verlangde bewijsmiddelen worden opgevraagd bij de 5 geselecteerde gegadigden." Welke bewijsmiddelen bedoelt u hier precies?	Indien over de aangeleverde documenten twijfel ontstaat heeft de aanbestedende dienst het recht de geleverde documenten te verifiëren bij de gegadigde.
49	SL-B6	1	4.4	Eigendom gaat over na integrale betaling, Is dit juist?	Nee, bij de Algemene Inkoopvoorwaarden staat bij Artikel 4 lid 4 dat eigendom van goederen overgaat op het moment van levering.
50	SL-B6	3	13.1	Betaling na 60 dagen, Hanteert opdrachtnemer 30., Gaat u hiermee akkoord?	Nee, de betalingstermijn is 60 dagen.

51	SL-B6	3	13.7	De niet-nakoming door het Nederlands Openluchtmuseum van enige verplichting uit de overeenkomst geeft de opdrachtnemer het recht haar betalingsverplichting op te schorten. Opschorting door de opdrachtnemer van zijn betalingsverplichting geeft het Nederlands Openluchtmuseum niet het recht zijn verplichtingen jegens de opdrachtgever op te schorten. Is dit juist?	Deze vraag berust op een onjuiste lezing van art. 13.7. Opdrachtnemer heeft immers doorgaans geen betalingsverplichtingen jegens het Nederlands Openluchtmuseum .
52	SL-B6	3 en 4	14.6	Verrekening, kan opdrachtgever ook gewoon facturen verzenden?	Ja.
53	SL-B6	4	14.7	Boete van 1% per dag tot een max van 5%. Is dit acceptabel?	In deze opdracht is geen sprake van een uiterste datum of tijdstip van oplevering. De boetebepaling is daarom niet van toepassing.
54	SL-B6	4	14.8	De aansprakelijkheid voor directe schade is gemaximaliseerd tot 100% van de waarde van de opdracht. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor indirecte en gevolgschade. Onder gevolgschade wordt onder meer, maar niet uitsluitend, verstaan: a) Productie-en winstderving en omzetverlies; b) Kosten gemaakt ter voorkoming, beperking of vaststelling van gevolgschade; c) Schade aan reputatie en goodwill; d) verlies van gegevens. Gaat u hiermee akkoord?	Nee, het voorstel zou een ongewenste beperking van aansprakelijkheid inhouden. In de inkoopvoorwaarden wordt het regime van de aansprakelijkheidsregeling in het Burgerlijk Wetboek gevolgd, met alle waarborgen van dien (bijvoorbeeld rechterlijke machtiging, verdeling in geval van eigen schuld, et cetera).
55	SL-B6	4	15	De aansprakelijkheid voor directe schade is gemaximaliseerd tot 100% van de waarde van de opdracht. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor indirecte en gevolgschade. Onder gevolgschade wordt onder meer, maar niet uitsluitend, verstaan: a) Productie-en winstderving en omzetverlies; b) Kosten gemaakt ter voorkoming, beperking of vaststelling van gevolgschade; c) Schade aan reputatie en goodwill; d) verlies van gegevens. Gaat u hiermee akkoord?	Nee, het voorstel zou een ongewenste beperking van aansprakelijkheid inhouden. In de inkoopvoorwaarden wordt het regime van de aansprakelijkheidsregeling in het Burgerlijk Wetboek gevolgd, met alle waarborgen van dien (bijvoorbeeld rechterlijke machtiging, verdeling in geval van eigen schuld, et cetera).
56	SL-B7	2	infrastructuur	Zijn er in uw omgeving nog licenties van MS Windows Server 2003 in gebruik?	Ja, er zijn drie Windows 2003 server welke ingezet worden voor verouderde software. Deze worden uiterlijk Q1 van 2017 vervangen.
57	SL-B7	2	infrastructuur	WiFi omgeving, kunt u aangeven welke soort, type en snelheid wordt gehanteerd?	Er zijn ongeveer 28 AccessPoints van het merk Aerohive in gebruik, waarvan

					meer dan de helft in het Administratiegebouw staan. Er is inmiddels een project gestart om middels een aanbesteding een wifi netwerk voor het park in te kopen.
58	SL-B7	2	infrastructuur	Welke soorten en type firewalls zijn op dit in gebruik?	De Internetverbinding en de (managed) firewall worden geleverd door de firma Route IT. Inhoudelijk zijn daar geen gegevens over bekend.
59	SL-B7	2	infrastructuur	Er zijn 2x externe locaties via VPN te benaderen, is dit kantooromgeving of andere locaties buiten het museum gehuisvest?	De twee locaties zijn depots van het museum, welke het best te omschrijven zijn als kleinschalige kantooromgevingen.
60	SL-B7	2	infrastructuur	Welke nieuwe back-up omgeving wordt er gemaakt, bv. file, host backup?	Zie vraag 17.
61	SL-B7	2	Gebruikersorganisatie	Zijn er bij de Thin Cliënt werkplekken afwijkende applicaties in bedrijf t.o.v. benoemde desk tops applicaties en kunt u deze opsommen?	Nee, ThinClients kennen geen specifieke software. Op een tweetal PC's wordt AutoCAD gebruikt, maar over het algemeen is er geen functioneel verschil tussen PC en ThinClient werkplekken.
62	SL-B7	2	Gebruikersorganisatie	Is de telefonie omgeving VIOP gerelateerd?	Ja.
63	SL-B7	2	Toepassingen	Welk pin protocol wordt er gebruikt (pin via analogo of pin via IP)?	PIN via IP en draadloos via 3G
64	SL-B7	2	Toepassingen	Is de opdrachtnemer ook de integrale service desk voor de kassa systemen?	Opdrachtnemer is eerste aanspreekpunt en zorgt voor registratie en afhandeling en ondersteuning (inhoudelijk uiteraard beperkt) – ook van het kassasysteem. Opdrachtnemer kan uiteraard terugvallen op het onderhoudscontract met de leverancier, maar het museum wil voorkomen dat bij storingen (waarvan de oorzaak niet meteen duidelijk is) door eindgebruikers zelf bij de diverse leveranciers worden gemeld. In 2017 zal het huidige kassasysteem vervangen worden.
65	SL-B6	2	Artikel 8	Dit artikel geeft aan dat opdrachtgever altijd een keuring of audit kan laten uitvoeren. Dat lijkt ons enkel relevant als opdrachtgever aanleiding heeft om te twifelen dat er iets niet	Artikel 8 lid 3 voorziet daar in.

				goed zou zijn gegaan. Kan daarom aan de overeenkomst worden toegevoegd dat alleen van de in artikel 8 opgenomen bevoegdheid gebruik kan worden gemaakt indien Opdrachtnemer daartoe aanleiding heeft gegeven?	
66	SL-B6	2	Artikel 12.4	Art 12.4 geeft aan dat Opdrachtnemer over een 'geldig bewijs van registratie van de Belastingdienst' moet beschikken; wat voor registratie wordt hiermee bedoeld?	Een bewijs waaruit blijkt dat de opdrachtnemer is opgenomen in de administratie omzetbelasting bij de fiscus (de ondernemer beschikt over een btw-nummer).
67	SL-B6	2	Artikel 12.5	Art 12.5 geeft aan dat Opdrachtnemer kopieën van geldige identiteitsbewijzen moet verstrekken, maar dat is in strijd met de Wet bescherming persoonsgegevens. Kan aan de overeenkomst worden toegevoegd dat Opdrachtnemer geen kopieën van identiteitsbewijzen zal verstrekken?	De bepaling blijft gehandhaafd. Er is sprake van een zelfstandige wettelijke verplichting van het Nederlands Openluchtmuseum om de identiteit vast te stellen. Met een beroep op de Wet bescherming persoonsgegevens kan die verplichting niet worden ontweken.
68	SL-B6	2	Artikel 12.8	De laatste zin van artikel 12.8 is in strijd met WBP. Kan aan de overeenkomst worden toegevoegd dat Opdrachtnemer geen loonstaten zal verstrekken?	De regeling blijft gehandhaafd. Met art. 12.8 wordt beoogd aansprakelijkheid op grond van bijvoorbeeld voor het Nederlands Openluchtmuseum te voorkomen. Indien de loonstaten worden opgevraagd, zijn er concrete aanwijzingen dat de opdrachtnemer zijn verplichtingen jegens de werkgevers niet nakomt en dat het Nederlands Openluchtmuseum daarvoor aansprakelijk kan worden gehouden. In een dergelijk concreet geval is van strijdigheid met de Wet bescherming persoonsgegevens geen sprake. Mocht de opdrachtnemer te zijner tijd van mening zijn dat het verstrekken van loonstaten nog steeds in strijd is met de Wet bescherming persoonsgegevens, dan zal die discussie op dat moment worden gevoerd .
69	SL-B6	3	Artikel 13.1	Graag zien wij de betalingstermijn van 60 dagen gewijzigd in 30	Nee.

				dagen. Kunt u hiermee akkoord gaan?	
70	SL-B6	3	Artikel 14.4	Art 14.4 geeft aan dat Opdrachtgever ingeval van een tekortkoming van Inschrijver nog tijdens de hersteltermijn al een derde de tekortkoming ongedaan kan laten maken. Dit is een onwenselijke situatie als Inschrijver bezig is een fout te herstellen, en dan komt er ineens een andere partij die dat dan ook zou moeten doen. Kan die zin verwijderd worden?	Dit is een onjuiste interpretatie van het artikel. Er staat 'in dringende gevallen'. Daar waar door tekortkomingen urgente problemen ontstaan in een situatie waarin een opdrachtnemer in gebreke is gebleven kan haast geboden zijn – een spoedig herstel is dan voor het museum het belangrijkste.
71	SL-B6	3	Artikel 14.5/14.6	Art 14.5 en 14.6 gaan ons inziens te ver: Opdrachtnemer is gewoon verplicht de directe schade te vergoeden die voortvloeit uit haar fouten, zoals art 15 de aansprakelijkheid voor Opdrachtgever regelt. Kunnen 14.5 en 14.6 daarom verwijderd worden, en kan art 15 vervolgens zo worden aangepast dat dit voor zowel opdrachtgever als opdrachtnemer geldt?	Art. 14.5 is geen uitbreiding op bestaande wetgeving. Buitengerechtelijke kosten, proceskosten en kosten ter vaststelling van schade en aansprakelijkheid kunnen worden verhaald. Art. 14.6 is het gevolg van vergaande aansprakelijkheden voor de opdrachtgever, indien de opdrachtnemer zijn verplichtingen jegens derden niet nakomt. Vgl. bijvoorbeeld art. 7:616a BW. Art. 15 wordt niet gewijzigd. De opdrachtnemer moet worden geacht te weten welke effecten zijn prestaties hebben op de organisatie van het Nederlands Openluchtmuseum. Dat maakt immers deel uit van de opdracht. Omgekeerd heeft het Nederlands Openluchtmuseum geen zicht op de organisatie van de opdrachtnemer en kan hij eventuele andere schade dan directe schade niet overzien. Om die reden heeft art. 15 van de algemene inkoopvoorwaarden uitsluitend betrekking op schade veroorzaakt door het Nederlands Openluchtmuseum.
72	SL-B6	4	Artikel 15	Kan aan art 15 een beperking van de aansprakelijkheid worden opgenomen? Tekst-voorstel: de totale aansprakelijkheid van Opdrachtnemer jegens Opdrachtgever uit hoofde van de Overeenkomst van Opdracht is beperkt tot het bedrag dat in het	Artikel 15 blijft gehandhaafd. Het aansprakelijkheidsregime in de algemene inkoopvoorwaarden is het regime zoals dat geldt volgens het Burgerlijk Wetboek. Afdeling 6.1.10 BW is derhalve eveneens (onverkort) van

				desbetreffende geval uit hoofde van de door Opdrachtnemer gesloten aansprakelijkheidsverzekering wordt uitbetaald. Indien om welke reden dan ook geen uitkering krachtens bedoelde verzekering mocht plaatsvinden, is iedere aansprakelijkheid van Opdrachtnemer beperkt tot het bedrag van de in verband met de betreffende Opdracht door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever gefactureerde bedragen (exclusief B.T.W.), zulks met een maximum van € 500.000,-.	toepassing. In voorkomend geval kan de opdrachtnemer een beroep doen op de bepalingen van die afdeling. Dit wordt door de Commissie van Aanbestedingsexperts niet disproportioneel geacht.
73	SL	5	1.2	Het is ons onduidelijk wat hier precies bedoeld wordt. Welke contractduur wordt aangegaan en in welke vorm wilt u een eventuele verlenging?	De in paragraaf 1.2 genoemde periode is onjuist, dit moet 01-01-2016 tot en met 31-12-2020 zijn (vier jaar). Onder 'verlenging' moet in deze context 'continuering van het IT beheer' worden verstaan, de opdracht bestaat uit een overeenkomst voor het uitvoeren van het IT Beheer voor een periode van vier jaar welke begint op 01-01-2017.
74	SL	14	S5	U vraagt hier alleen om ITIL systematiek, ook in relatie tot projecten. Echter is ITIL een framework voor het beheren en niet voor het uitvoeren van projecten. Kunt u aangeven waarom u er voor kiest om alleen ITIL certificeringen op te nemen in de selectiecriteria?	Dit is een onjuiste interpretatie van het criterium. ITIL is de de-facto standaard voor de kwaliteitsbeheersing van de IT dienstverlening. Er staat echter "ITIL methodiek of een gelijkwaardige manier/methode". De opdrachtgever kiest dus niet voor alleen ITIL certificeringen, maar laat juist de mogelijkheid open om op het gebied van kwaliteitsbeheersing/methodisch werken onderscheidend te zijn. Het woord 'project' verwijst in deze naar een klant/of commissie waar deze methodiek wordt toegepast.
75	SL	10	T3	Lezen wij het correct dat u in dit stadium reeds een SLA wilt ontvangen? Of is het voldoende om een verklaring in te dienen met uitleg bij de referenties over de SLA?	Zie vraag 42.
76	SL	10/1 1	T	Mogen de referenties zoals gevraagd in T1 ook gebruikt	Ja.

				worden als referent voor de eisen T4 t/m T14?	
77	SL	12	S2	U geeft aan dat u medewerker specifieke certificaten en/of bewijs van deelname wilt ontvangen. Uit het oogpunt van bescherming van medewerkers geven wij deze informatie niet vrij. Is een overzicht van de partner statussen welke aantonen dat wij onze medewerkers voldoende hebben getraind ook voldoende om de maximale score te behalen?	Zie vraag 4, 25 en 29.
78	SL	12		U vraagt in de selectie criteria ook om referenties. Mogen dit dezelfde referenties zijn als bij de geschiktheidseisen?	Ja.
79	SL	p. 9	Paragraaf 3.4 (3.4.1.), F1	Er wordt gevraagd om een doorlopende wettelijke aansprakelijkheidsverzekering die mede verzekert de opdrachtgever en diens directie en adviseurs. Bedoelt Opdrachtgever dat gegadigde moet beschikken over een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering? Indien deze veronderstelling onjuist is, hoort gegadigde graag over welke verzekering hij moet beschikken?	Inderdaad wordt een (gewone) bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering bedoeld.
80	SL	p.9	Geschiedenis: Paragraaf 3.4. (3.4.2), T1	In de selectie leidraad staat dat de kernactiviteit van de gegadigde dient te bestaan uit het leveren van IT oplossingen (hard- en software en dienstverlening) waarbij de dienstverlening op het gebied van onderhoud, beheer en ondersteuning een substantieel onderdeel is van het totale leveringsprogramma. In de omschrijving van de opdracht (paragraaf 1.2) staat: ondersteuning, het onderhoud en het beheer van de gehele IT omgeving. Op p. 10 van de selectie leidraad wordt de technische bekwaamheid getoetst aan de hand van kerncompetenties. Zowel de geschiktheidseis als de kerncompetenties ( met name T4 tot en met T10) staan niet in verhouding tot aard van de opdracht (paragraaf 1.2.) en zijn mitsdien disproportioneel. Dit is in strijd met de voorschriften 3.5. B en F van de Gids Proportionaliteit.	De kerncompetenties die gevraagd worden vormen de basis van de dagelijkse werkzaamheden die verstaan worden onder onderhoud, ondersteuning en beheer. Daar de opdracht het gehele IT beheer omvat, met alle daaruit voortvloeiende werkzaamheden liggen de kerncompetenties in lijn met de verwachtingen ten aanzien van de dienstverlening. Het is volstrekt onduidelijk waarom dit als disproportioneel zou worden gezien. Door de vraagsteller wordt dit ook niet toegelicht. Wanneer een opdrachtnemer niet over een van de genoemde competenties beschikt ontstaat voor de opdrachtgever het risico dat onder het contract vallende werkzaamheden aan andere partijen gedelegeerd moeten worden om de continuïteit te borgen.

				Gegadigde gaat er dan ook van uit dat Opdrachtgever deze eisen ecarteert dan wel kerncompetenties stelt die zien op onderhoud, beheer en ondersteuning. Indien Opdrachtgever dit niet doet, hoort gegadigde beargumenteert waarom dit niet gebeurt.	
81	SL	p.9	Geschiedenis eis: Paragraaf 3.4. (3.4.2), T1	Als bewijs voor het voldoen aan T1 wordt gevraagd naar een lijst van voornaamste leveringen en diensten in de periode van 3 jaar voorafgaand aan de datum van levering. Er wordt gevraagd of de leverancier bedragen en referentieprojecten kan aandragen, maar de opdracht ziet op het beheren van een IT-omgeving. In de bestaande IT-omgeving wordt aangegeven dat de storage, servers en netwerkvernieuwing al is aanbesteed (gegadigde leidt dit af uit bijlage 7). Kan Opdrachtgever aangeven waarom een zodanige referentie relevant is voor de onderhavige opdracht?	Er moet aangetoond worden dat de gegadigde inderdaad een IT bedrijf is. Dit is een bredere scope dan alleen de opdracht om een netwerk te beheren. Recente vervangingen betekenen niet dat het netwerk nu 'klaar' is, nieuwe technieken en leveringen zullen plaatsvinden in de periode van het beheercontract. Ook dan moet de opdrachtgever gebruik kunnen maken van bepaalde expertises die verder gaan dan alleen het beheren en onderhouden van een bestaande situatie.
82	SL	p.10	Paragraaf 3.4.2 / T3	Wat moet er exact in de SLA worden opgenomen? Kan Opdrachtgever daarvoor een format aanleveren?	Zie vraag 42.
83	SL	p.12	Paragraaf 4.3 / S1	als gegadigde Opdrachtgever goed begrijpt, ziet de opdracht op ondersteuning, onderhoud en beheer. Het bevreemdt gegadigde dat er zo weinig punten worden toegekend aan het ondersteunen van hard-en software die buiten het assortiment van de leverancier ligt. Bijvoorbeeld het kassasysteem van de Haan / pinautomaten / collectiebeheerssoftware van Adlib etc., welke essentiële ICT-componenten vormen die noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de corebusiness van een museum, deze ondersteuning wordt met maar 3 punten gewaardeerd. De punten toekenning is mitsdien niet afgestemd op de opdracht. Gegadigde ziet graag een op de opdracht afgestemde puntenwaardering tegemoet. Indien Opdrachtgever dit niet	Er zijn te weinig marktpartijen die over kennis en ervaring beschikken over het geheel aan toepassingen zoals deze bij de opdrachtgever in gebruik zijn. Een hogere waardering zou daardoor niet rechtvaardig zijn. Daar waar omgevingen 'mission critical' zijn, worden overeenkomsten met producenten/leveranciers afgesloten. Om te voorkomen dat beheerpartijen bij een wisseling van omgeving niet meer in staat zijn om de nieuwe omgeving te ondersteunen, vindt de opdrachtgever het belangrijker dat deskundigheid en methodisch werken in de bredere zin van het woord aanwezig is, om snel op veranderingen (ongeacht welke) in te kunnen spelen.

				doet, ziet gegadigde de toelichting waarom dit niet gebeurt tegemoet.	
84	SL	p.12	Paragraaf 4.3 / S2	<p>In S2 wordt gevraagd om aan te tonen dat de medewerkers van de leverancier deskundig zijn op het gebied van installatie, configuratie, beheer en onderhoud op een breed scala van IT Hardware en software, maar met name op die componenten waar binnen het museum mee wordt gewerkt. Deze deskundigheid wordt door de leverancier middels het door werknemers te volgen cursussen en/of workshops geborgd, up to date en op niveau gehouden. De te verstrekken bewijsmiddelen zien op certificaten van deelname, bewijzen van het met goed gevolg afleggen van examens en/of andersoortige deelnamebewijzen van medewerkers van relevante cursussen en opleiding binnen het voor deze opdracht relevante werkgebied. Dit voor de personen die betrokken zullen zijn bij de uitvoering van de opdracht. Als dan wordt gekeken naar hoe dit wordt beoordeeld dan moet inzichtelijk worden gemaakt dat de gegadigde voor een bepaald percentage van de kerncompetenties over certificaten beschikt. De referenties T4 tot en met T9 zien met name op installeren en configureren terwijl de opdracht blijkens het gestelde in paragraaf 1.2. ziet op ondersteuning, onderhoud en het beheer. Dit betekent dat de eisen niet in verhouding staan tot de opdracht en mitsdien disproportioneel zijn. Dit is in strijd met de voorschriften 3.5 B en F zoals opgenomen in de Gids Proportionaliteit. Gegadigde gaat er dan ook vanuit dat deze eisen worden geëcarteerd dan wel dat kerncompetenties worden gesteld die zien op onderhoud, beheer en ondersteuning. Indien Opdrachtgever dit niet doet, hoort gegadigde beargumenteert waarom dit niet gebeurt.</p>	<p>Het is onjuist om te stellen dat de geschiktheidseisen 'met name' gaan over installatie en configuratie. In alle gevallen wordt onderhoud, en daar waar nodig support als onderdeel genoemd waarbij er geen weging is tussen de verschillende onderdelen. Het is niet duidelijk waarom dit disproportioneel zou zijn, of wat de relatie is met het criterium aangaande deskundigheid. De vraagsteller licht dat standpunt onvoldoende toe. Omdat alle voorkomende werkzaamheden onderdeel zijn van de werkzaamheden binnen de opdracht zullen de kerncompetenties niet aangepast worden.</p>
85	SL	p.12	Paragraaf 4.3 / S2	De medewerkers van de leverancier zijn deskundig op het gebied van installatie, configuratie, beheer en onderhoud	Zie ook vraag 83. Binnen het museum wordt gewerkt met producten van onder meer Microsoft, desktops en servers

				<p>op een breed scala van IT hard- en software, maar met name op die componenten waar binnen het museum mee gewerkt wordt. Deze deskundigheid wordt door de leverancier middels het door werknemers te volgen cursussen en/of workshops geborgd, up-to-date en op niveau gehouden. Bij S2 wordt aangegeven dat er met name deskundigheid wordt gevraagd op componenten waar binnen het museum mee gewerkt wordt. Echter komen die componenten zoals in de kerncompetenties T4 t/m 14 zijn omschreven niet terug. In bijlage 7, met het overzicht hardware en software, wordt beschreven dat er gebruik wordt gemaakt van onder meer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- kassasysteem van de Haan</li> <li>- collectiebeheer software van Adlib</li> <li>- reserveringssysteem Fullhouse</li> <li>- Telefooncentrale van Alcatel</li> </ul> <p>De punten toekenning is mitsdien niet afgestemd op de opdracht. Gegadigde ziet graag een op de opdracht afgestemde puntenwaardering tegemoet. Indien Opdrachtgever dit niet doet, ziet gegadigde de toelichting waarom dit niet gebeurt tegemoet.</p>	<p>van diverse producenten en leveranciers, switches en overige zaken. De gevraagde kerncompetenties hebben hier direct een relatie mee. Het is daarom onduidelijk waarom dit disproportioneel zou zijn. Het beheer is voor een aantal jaren, het bag als bekend worden verondersteld dat dat een periode is waar op het gebied van IT erg veel kan gebeuren, en waar bij de competenties van een IT beheerder rekening mee moet worden gehouden. Het kan immers gebeuren dat de genoemde systemen binnen het jaar vervangen worden door gelijksoortige oplossingen van andere leveranciers. Wanneer competenties dan niet algemeen van aard zijn ontstaat voor het museum een risico op het gebied van beheer.</p>
86	SL	p.12	Paragraaf 4.3 / S3	<p>S3 Inkoop Leverancier moet in staat zijn om als inkoper/aanbieder op te treden aanzien van het (voor marktconforme bedragen) leveren van middelen en materialen, ook wanneer deze wel als IT middel aan te merken zijn maar buiten het standaard assortiment van de leverancier valt. Gegadigde begrijpt de ratio van deze eis, mede gezien de aard van de opdracht, niet en ziet een toelichting van Opdrachtgever met belangstelling tegemoet.</p>	<p>Een voorbeeld ter illustratie: een bepaald softwarepakket is alleen via credit-card aan te schaffen. Dit is een lastig bestelproces. Het museum verwacht dat dit door de beheerpartij (middels een wijzigingsverzoek/aanvraag) ingekocht kan worden en middels een factuur van de beheerpartij doorbelast wordt aan het museum. Gezien het feit dat het museum op dit moment geen eigen inkoopafdeling heeft is duidelijk dat dit een forse meerwaarde is voor het museum.</p>
87	SL	p.13	Paragraaf 4.3 / S5	<p>In S5 wordt als bewijs gevraagd naar een ITIL certificering. Uit artikel 2.96 lid 2 AW blijkt dat de aanbestedende dienst ook andere bewijzen inzake gelijkwaardige maatregelen dient te accepteren.</p>	<p>In paragraaf 4.5.1 staat bij S5 "Het kunnen aantonen dat de gegadigde werkt volgens ITIL methodiek of ene gelijkwaardige methode...". Bewijsvoering voor een</p>

				Bevestigt Opdrachtgever dat het vorenstaande zowel geldt voor de projectbetrokkenen als voor de Expert of hoger gecertificeerde?	andere, gelijkwaardige methode is dus toegestaan. De gegadigde moet aantonen dat sprake is van gelijkwaardigheid.
88	SL	p.13	Paragraaf 4.3 / S6	In S6 staat dat gegadigde bij calamiteiten tijdens de openingstijden binnen beperkte tijd aanwezig moet zijn. Wat verstaat Opdrachtgever onder "beperkte tijd"? Levert het extra punten op als gegadigde binnen die beperkte aanwezig kan zijn?	Zie vraag 28. Paragraaf 4.5.1 beschrijft de puntenverdeling..
89	SL	p.13	Paragraaf 4.5	Het is voor gegadigde onduidelijk hoe de inschrijving t.a.v. de selectiecriteria worden beoordeeld in de zin van: door wie wordt er beoordeeld en indien er sprake is van een beoordelingscommissie, uit hoeveel personen bestaat deze en hoe vindt de beoordeling plaats: consensus, gemiddeld of anderszins?	Zie vraag 22. De commissie komt via het consensusmodel tot een eindoordeel.
90	SL	p.13	Paragraaf 4.3	Is het correct dat om mee te doen aan deze aanbesteding, allereerst diverse referentiecasses moeten worden ingediend om deskundigheid aan te tonen? Klopt het dat aan deze referentiecasses geen punten worden toegekend? Graag hoort gegadigde beargumenteerd waarom aan deze referentiecasse geen punten worden toegekend.	De in paragraaf 3.4 gevraagde referentieopdrachten hebben betrekking op de geschiktheidseisen. Referentiecasses waarnaar wordt gevraagd in paragraaf 4.3 dienen als bewijslast voor de selectiecriteria. Mede op basis daarvan worden de selectiecriteria met punten beoordeeld.
91	SL	p.14	Paragraaf 4.5.1 / S5	Is het correct dat als alleen een beschrijving van de toepassing van ITIL systematiek of een gelijkwaardige methode in de organisatie en projecten, wordt ingeleverd, er twee punten worden toegekend? Indien niet correct, komt dit volgens ons niet overeen met de toelichting op punt S5 blz. 13: De leverancier kan door middel van procesbeschrijving en certificering aantonen dat de werkzaamheden gestructureerd/methodisch worden uitgevoerd, en kan tevens aantonen hoe op die manier op kwaliteit gestuurd kan worden. Indien u onze constatering niet deelt, hoort gegadigde graag beargumenteerd	De opdrachtgever ziet meerwaarde in een gestructureerde, methodische werkwijze zoals de ITL methodiek. Wanneer duidelijk kan worden gemaakt dat deze, of een vergelijkbare methodiek correct toegepast is of wordt dan levert dat naar mate de aansluiting en toegevoegde waarde bij de onderhavige opdracht duidelijk is, maximaal twee punten op.

				waarom dit u deze constatering niet deelt.	
92	SL	p.14	Paragraaf 4.5.1 / S5	Gegadigde is van mening dat extra kwaliteit wordt toegevoegd aan de dienstverlening indien gebruik wordt gemaakt van een Remote Management en Monitoring pakket. Met een dergelijk pakket is het mogelijk om proactief en preventief storingen te voorkomen. Gegadigde hoort graag of u deze mening deelt en hoort graag beargumenteerd indien dit niet zo is.	Dit is geen vraag die opportuun is bij een leveranciersselectie, maar die wellicht in het Programma van Eisen voor de opdracht thuishoort.
93	SL-B6		Artikel 13 Betaling punt 1	Een betalingstermijn van 60 dagen is onevenredig lang. Gegadigde stelt voor om de termijn te verkorten tot maximaal 30 dagen. Indien Opdrachtgever hier niet mee akkoord gaat, ziet gegadigde de toelichting tegemoet. Verder is onduidelijk wat wordt verstaan onder "vooraf betaalbaar gesteld". Gegadigde ziet de toelichting tegemoet.	De betalingstermijn is 60 dagen. Dat is een keuze die verder niet verantwoord hoeft te worden. Een factuur is betaalbaar gesteld, indien door het Nederlands Openluchtmuseum is vastgesteld dat de opdrachtnemer de te factureren prestaties heeft verricht.
94	SL	10	3.4.2	Bij T10 lijkt een deel van de zin te ontbreken. Mogelijk is deze relevant voor de beantwoording. Wilt u aangeven wat ontbreekt?	Bij T10 ontbreekt geen deel van de zin.
95	AI	4	15	In art. 15 wordt de aansprakelijkheid van NOM beschreven. Gegadigde wenst met NOM tot een nadere overeenkomst te komen ten aanzien van de omvang van aansprakelijkheid van gegadigde (zeker als het gaat om gevolgschade). Welk standpunt heeft NOM hierin.	Zie het antwoord op vraag 72. Art. 15 blijft gehandhaafd.

# Bijlage 1

## Meldingen 2015 per categorie

Categorie Subcategorie	Eerstelijns incidenten			Tweedelijns incidenten				Deelincidenten			Totaaloverzicht			
	Aantal	Bestede tijd	Gem. tijd	Aantal	Bestede tijd	Gem. tijd	Bestede tijd voor escalatie	Aantal	Bestede tijd	Gem. tijd	Aantal	Perc. aantal	Bestede tijd	Perc. tijd
<b>Werkplek hardware</b>														
PC	65	0:00	0:00	2	0:00	0:00	0:00	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	67	4.5%	0:00	n.v.t.
Laptop	15	0:00	0:00	0	0:00	n.v.t.	0:00	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	15	1.0%	0:00	n.v.t.
TFT	12	0:00	0:00	0	0:00	n.v.t.	0:00	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	12	0.8%	0:00	n.v.t.
Scanner	4	0:00	0:00	0	0:00	n.v.t.	0:00	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	4	0.3%	0:00	n.v.t.
Printer	48	0:00	0:00	2	0:00	0:00	0:00	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	50	3.4%	0:00	n.v.t.
Toetsenbord	3	0:00	0:00	0	0:00	n.v.t.	0:00	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	3	0.2%	0:00	n.v.t.
Muis	6	0:00	0:00	0	0:00	n.v.t.	0:00	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	6	0.4%	0:00	n.v.t.
Divers	5	0:00	0:00	0	0:00	n.v.t.	0:00	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	5	0.3%	0:00	n.v.t.
Thin client	32	0:00	0:00	3	0:00	0:00	0:00	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	35	2.4%	0:00	n.v.t.
Speakers	5	0:00	0:00	0	0:00	n.v.t.	0:00	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	5	0.3%	0:00	n.v.t.
Tablet	12	0:00	0:00	1	0:00	0:00	0:00	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	13	0.9%	0:00	n.v.t.
Labelprinter	8	0:00	0:00	0	0:00	n.v.t.	0:00	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	8	0.5%	0:00	n.v.t.
Macbook	1	0:00	0:00	0	0:00	n.v.t.	0:00	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	1	0.1%	0:00	n.v.t.
Mac	2	0:00	0:00	0	0:00	n.v.t.	0:00	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	2	0.1%	0:00	n.v.t.
<b>Subtotaal</b>	218	0:00	0:00	8	0:00	0:00	0:00	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	226	15.2%	0:00	n.v.t.
<b>Netwerkbeheer</b>														
Switch	7	0:00	0:00	4	0:00	0:00	0:00	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	11	0.7%	0:00	n.v.t.
Router	1	0:00	0:00	0	0:00	n.v.t.	0:00	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	1	0.1%	0:00	n.v.t.
Firewall	3	0:00	0:00	3	0:00	0:00	0:00	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	6	0.4%	0:00	n.v.t.

Categorie Subcategorie	Eerstelijns incidenten			Tweedelijns incidenten				Deelincidenten			Totaaloverzicht			
	Aantal	Bestede tijd	Gem. tijd	Aantal	Bestede tijd	Gem. tijd	Bestede tijd voor escalatie	Aantal	Bestede tijd	Gem. tijd	Aantal	Perc. aantal	Bestede tijd	Perc. tijd
WAP/WRT	10	0:00	0:00	3	0:00	0:00	0:00	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	13	0.9%	0:00	n.v.t.
Kabels	4	0:00	0:00	1	0:00	0:00	0:00	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	5	0.3%	0:00	n.v.t.
Internet	13	0:00	0:00	2	0:00	0:00	0:00	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	15	1.0%	0:00	n.v.t.
IntelliJack	5	0:00	0:00	0	0:00	n.v.t.	0:00	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	5	0.3%	0:00	n.v.t.
ISDN	1	0:00	0:00	0	0:00	n.v.t.	0:00	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	1	0.1%	0:00	n.v.t.
Analoog	1	0:00	0:00	0	0:00	n.v.t.	0:00	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	1	0.1%	0:00	n.v.t.
Printer	21	0:00	0:00	0	0:00	n.v.t.	0:00	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	21	1.4%	0:00	n.v.t.
Glasvezel	1	0:00	0:00	0	0:00	n.v.t.	0:00	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	1	0.1%	0:00	n.v.t.
MD3000i	0	0:00	n.v.t.	2	0:00	0:00	0:00	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	2	0.1%	0:00	n.v.t.
<b>Subtotaal</b>	67	0:00	0:00	15	0:00	0:00	0:00	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	82	5.5%	0:00	n.v.t.
<b>Telefoniebeheer</b>														
Telefoonserver/-centrale	22	0:00	0:00	1	0:00	0:00	0:00	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	23	1.5%	0:00	n.v.t.
Vast toestel	30	0:00	0:00	1	0:00	0:00	0:00	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	31	2.1%	0:00	n.v.t.
Draadloos toestel	1	0:00	0:00	1	0:00	0:00	0:00	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	2	0.1%	0:00	n.v.t.
Mobiel	53	0:00	0:00	0	0:00	n.v.t.	0:00	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	53	3.6%	0:00	n.v.t.
Voicemail	3	0:00	0:00	0	0:00	n.v.t.	0:00	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	3	0.2%	0:00	n.v.t.
<b>Subtotaal</b>	109	0:00	0:00	3	0:00	0:00	0:00	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	112	7.5%	0:00	n.v.t.
<b>Werkplek diensten</b>														
E-mail opslag	11	0:00	0:00	0	0:00	n.v.t.	0:00	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	11	0.7%	0:00	n.v.t.
Profiel opslag	22	0:00	0:00	0	0:00	n.v.t.	0:00	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	22	1.5%	0:00	n.v.t.
Netwerk opslag	13	0:00	0:00	1	0:00	0:00	0:00	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	14	0.9%	0:00	n.v.t.

Categorie Subcategorie	Eerstelijns incidenten			Tweedelijns incidenten				Deelincidenten			Totaaloverzicht			
	Aantal	Bestede tijd	Gem. tijd	Aantal	Bestede tijd	Gem. tijd	Bestede tijd voor escalatie	Aantal	Bestede tijd	Gem. tijd	Aantal	Perc. aantal	Bestede tijd	Perc. tijd
Thuiswerken	24	0:00	0:00	3	0:00	0:00	0:00	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	27	1.8%	0:00	n.v.t.
Opschonen	3	0:00	0:00	0	0:00	n.v.t.	0:00	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	3	0.2%	0:00	n.v.t.
Verhuizing	1	0:00	0:00	0	0:00	n.v.t.	0:00	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	1	0.1%	0:00	n.v.t.
<b>Subtotaal</b>	<b>74</b>	<b>0:00</b>	<b>0:00</b>	<b>4</b>	<b>0:00</b>	<b>0:00</b>	<b>0:00</b>	<b>n.v.t.</b>	<b>n.v.t.</b>	<b>n.v.t.</b>	<b>78</b>	<b>5.3%</b>	<b>0:00</b>	<b>n.v.t.</b>
<b>Werkplek Software</b>														
Symantec Endpoint Protection	3	0:00	0:00	0	0:00	n.v.t.	0:00	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	3	0.2%	0:00	n.v.t.
Office	126	0:00	0:00	7	0:00	0:00	0:00	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	133	9.0%	0:00	n.v.t.
Adlib	6	0:00	0:00	6	0:00	0:00	0:00	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	12	0.8%	0:00	n.v.t.
Exact	11	0:00	0:00	2	0:00	0:00	0:00	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	13	0.9%	0:00	n.v.t.
Full House	16	0:00	0:00	0	0:00	n.v.t.	0:00	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	16	1.1%	0:00	n.v.t.
Cash	1	0:00	0:00	0	0:00	n.v.t.	0:00	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	1	0.1%	0:00	n.v.t.
Mailgate	4	0:00	0:00	0	0:00	n.v.t.	0:00	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	4	0.3%	0:00	n.v.t.
Overige	63	0:00	0:00	10	0:00	0:00	0:00	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	73	4.9%	0:00	n.v.t.
Humbug	3	0:00	0:00	0	0:00	n.v.t.	0:00	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	3	0.2%	0:00	n.v.t.
Cumulus	11	0:00	0:00	0	0:00	n.v.t.	0:00	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	11	0.7%	0:00	n.v.t.
Planon	3	0:00	0:00	1	0:00	0:00	0:00	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	4	0.3%	0:00	n.v.t.
AutoCAD	5	0:00	0:00	0	0:00	n.v.t.	0:00	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	5	0.3%	0:00	n.v.t.
Synergy	5	0:00	0:00	1	0:00	0:00	0:00	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	6	0.4%	0:00	n.v.t.
Google Chrome	2	0:00	0:00	0	0:00	n.v.t.	0:00	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	2	0.1%	0:00	n.v.t.
Sumatra	3	0:00	0:00	0	0:00	n.v.t.	0:00	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	3	0.2%	0:00	n.v.t.
AV Defender	4	0:00	0:00	0	0:00	n.v.t.	0:00	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	4	0.3%	0:00	n.v.t.

Categorie Subcategorie	Eerstelijns incidenten			Tweedelijns incidenten				Deelincidenten			Totaaloverzicht			
	Aantal	Bestede tijd	Gem. tijd	Aantal	Bestede tijd	Gem. tijd	Bestede tijd voor escalatie	Aantal	Bestede tijd	Gem. tijd	Aantal	Perc. aantal	Bestede tijd	Perc. tijd
Besturingssysteem	76	0:00	0:00	7	0:00	0:00	0:00	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	83	5.6%	0:00	n.v.t.
Internet Explorer	3	0:00	0:00	0	0:00	n.v.t.	0:00	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	3	0.2%	0:00	n.v.t.
Adobe CS	16	0:00	0:00	0	0:00	n.v.t.	0:00	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	16	1.1%	0:00	n.v.t.
<b>Subtotaal</b>	<b>361</b>	<b>0:00</b>	<b>0:00</b>	<b>34</b>	<b>0:00</b>	<b>0:00</b>	<b>0:00</b>	<b>n.v.t.</b>	<b>n.v.t.</b>	<b>n.v.t.</b>	<b>395</b>	<b>26.6%</b>	<b>0:00</b>	<b>n.v.t.</b>
<b>Server diensten</b>														
Back-up	5	0:00	0:00	4	0:00	0:00	0:00	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	9	0.6%	0:00	n.v.t.
Opslag	8	0:00	0:00	7	0:00	0:00	0:00	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	15	1.0%	0:00	n.v.t.
Gebruiker/Groep	181	0:00	0:00	11	0:00	0:00	0:00	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	192	12.9%	0:00	n.v.t.
SSL certificaat	0	0:00	n.v.t.	1	0:00	0:00	0:00	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	1	0.1%	0:00	n.v.t.
Spamfilter	8	0:00	0:00	0	0:00	n.v.t.	0:00	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	8	0.5%	0:00	n.v.t.
VPN	14	0:00	0:00	2	0:00	0:00	0:00	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	16	1.1%	0:00	n.v.t.
FTP	2	0:00	0:00	0	0:00	n.v.t.	0:00	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	2	0.1%	0:00	n.v.t.
<b>Subtotaal</b>	<b>218</b>	<b>0:00</b>	<b>0:00</b>	<b>25</b>	<b>0:00</b>	<b>0:00</b>	<b>0:00</b>	<b>n.v.t.</b>	<b>n.v.t.</b>	<b>n.v.t.</b>	<b>243</b>	<b>16.4%</b>	<b>0:00</b>	<b>n.v.t.</b>
<b>Kassabeheer</b>														
HandHeld	9	0:00	0:00	1	0:00	0:00	0:00	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	10	0.7%	0:00	n.v.t.
Pinautomaat	25	0:00	0:00	2	0:00	0:00	0:00	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	27	1.8%	0:00	n.v.t.
Bonprinter	6	0:00	0:00	0	0:00	n.v.t.	0:00	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	6	0.4%	0:00	n.v.t.
Koppeling	1	0:00	0:00	0	0:00	n.v.t.	0:00	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	1	0.1%	0:00	n.v.t.
Factuur 2000	8	0:00	0:00	0	0:00	n.v.t.	0:00	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	8	0.5%	0:00	n.v.t.
Voorraad 2000	5	0:00	0:00	2	0:00	0:00	0:00	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	7	0.5%	0:00	n.v.t.
Kassaserver	2	0:00	0:00	1	0:00	0:00	0:00	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	3	0.2%	0:00	n.v.t.

Categorie Subcategorie	Eerstelijns incidenten			Tweedelijns incidenten				Deelincidenten			Totaaloverzicht			
	Aantal	Bestede tijd	Gem. tijd	Aantal	Bestede tijd	Gem. tijd	Bestede tijd voor escalatie	Aantal	Bestede tijd	Gem. tijd	Aantal	Perc. aantal	Bestede tijd	Perc. tijd
Kassa	33	0:00	0:00	2	0:00	0:00	0:00	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	35	2.4%	0:00	n.v.t.
Barcodelezer	7	0:00	0:00	2	0:00	0:00	0:00	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	9	0.6%	0:00	n.v.t.
HandHeld server	2	0:00	0:00	0	0:00	n.v.t.	0:00	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	2	0.1%	0:00	n.v.t.
Cash	2	0:00	0:00	1	0:00	0:00	0:00	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	3	0.2%	0:00	n.v.t.
Etix scanner	2	0:00	0:00	0	0:00	n.v.t.	0:00	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	2	0.1%	0:00	n.v.t.
<b>Subtotaal</b>	102	0:00	0:00	11	0:00	0:00	0:00	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	113	7.6%	0:00	n.v.t.
<b>Bijzonder support</b>														
Kassa	3	0:00	0:00	0	0:00	n.v.t.	0:00	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	3	0.2%	0:00	n.v.t.
Pinautomaat	1	0:00	0:00	0	0:00	n.v.t.	0:00	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	1	0.1%	0:00	n.v.t.
Internet aansluiting	1	0:00	0:00	0	0:00	n.v.t.	0:00	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	1	0.1%	0:00	n.v.t.
Website hosting	4	0:00	0:00	4	0:00	0:00	0:00	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	8	0.5%	0:00	n.v.t.
<b>Subtotaal</b>	9	0:00	0:00	4	0:00	0:00	0:00	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	13	0.9%	0:00	n.v.t.
<b>Server hardware</b>														
Tapestreamer	2	0:00	0:00	0	0:00	n.v.t.	0:00	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	2	0.1%	0:00	n.v.t.
RAID-controller	1	0:00	0:00	0	0:00	n.v.t.	0:00	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	1	0.1%	0:00	n.v.t.
Harddisk	4	0:00	0:00	0	0:00	n.v.t.	0:00	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	4	0.3%	0:00	n.v.t.
Geheugen	0	0:00	n.v.t.	1	0:00	0:00	0:00	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	1	0.1%	0:00	n.v.t.
iSCSI	0	0:00	n.v.t.	3	0:00	0:00	0:00	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	3	0.2%	0:00	n.v.t.
UPS	0	0:00	n.v.t.	4	0:00	0:00	0:00	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	4	0.3%	0:00	n.v.t.
DISC 1000 Blu-Ray Jukebox	1	0:00	0:00	0	0:00	n.v.t.	0:00	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	1	0.1%	0:00	n.v.t.
<b>Subtotaal</b>	8	0:00	0:00	8	0:00	0:00	0:00	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	16	1.1%	0:00	n.v.t.

Categorie Subcategorie	Eerstelijns incidenten			Tweedelijns incidenten				Deelincidenten			Totaaloverzicht			
	Aantal	Bestede tijd	Gem. tijd	Aantal	Bestede tijd	Gem. tijd	Bestede tijd voor escalatie	Aantal	Bestede tijd	Gem. tijd	Aantal	Perc. aantal	Bestede tijd	Perc. tijd
<b>Server software</b>														
uniFLOW	1	0:00	0:00	0	0:00	n.v.t.	0:00	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	1	0.1%	0:00	n.v.t.
Besturingssysteem	15	0:00	0:00	25	0:00	0:00	0:00	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	40	2.7%	0:00	n.v.t.
Symantec EndPoint Protection	1	0:00	0:00	1	0:00	0:00	0:00	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	2	0.1%	0:00	n.v.t.
Exchange	123	0:00	0:00	5	0:00	0:00	0:00	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	128	8.6%	0:00	n.v.t.
Backup Exec	0	0:00	n.v.t.	1	0:00	0:00	0:00	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	1	0.1%	0:00	n.v.t.
N-Able	4	0:00	0:00	7	0:00	0:00	0:00	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	11	0.7%	0:00	n.v.t.
Overige	12	0:00	0:00	6	0:00	0:00	0:00	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	18	1.2%	0:00	n.v.t.
SQL	3	0:00	0:00	2	0:00	0:00	0:00	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	5	0.3%	0:00	n.v.t.
<b>Subtotaal</b>	159	0:00	0:00	47	0:00	0:00	0:00	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	206	13.9%	0:00	n.v.t.
<b>Aantal</b>	<b>1325</b>	<b>0:00</b>	<b>0:00</b>	<b>159</b>	<b>0:00</b>	<b>0:00</b>	<b>0:00</b>	<b>n.v.t.</b>	<b>n.v.t.</b>	<b>n.v.t.</b>	<b>1484</b>	<b>100.0%</b>	<b>0:00</b>	<b>n.v.t.</b>