

2e^e Nota van Inlichtingen – Netwerkapparatuur behorende bij aanbesteding ICT werkplekken en accessoires, Presentatiemiddelen en Netwerkapparatuur, d.d. 11 september 2017

Nr.	Betreft	Vraag
1.	Vraag 8, 1 ^e NvI	In vraag 8 van de eerste NvI Algemeen wordt aangegeven dat er alleen op basis van onderhoud door de fabrikant (inclusief 1e en 2e lijns) aangeboden mag worden. Nu is het met name bij Netwerkapparatuur (perceel 3) de werkwijze dat juist de fabrikant zijn distributiepartijen selecteert op basis van hun kennis van de markt, de toepassingen van hun apparatuur en hun capaciteit om de betreffende apparatuur te onderhouden (1e en 2e lijns onderhoud). Veel netwerkfabrikanten bieden daarom weliswaar ook rechtstreeks onderhoud aan, maar dat is doorgaans zeer beperkt en relatief kostbaar (minder efficiënt in te richten). Aanbieder vraagt daarom om ten aanzien van perceel 3 het gegeven antwoord te heroverwegen.
Antwoord	VGGM wil een borging van de dienstverlening en wil niet afwijken van de gestelde SLA, governance en of andere eisen. Als de reseller aantoonbaar dit onderhoud en support mag leveren en daarna bij een opschaling ook direct bij de leverancier op de 3 ^e lijns support komt dan is dit toegestaan. Onder deze eis valt dus ook het 24/7 kunnen melden van verstoringen via een (geautomatiseerd) proces en de bijhorende opvolging. Bovenstaande geldt alleen voor perceel 3!	