

| Categorie                    | Betreft                   | Vraag  |
|------------------------------|---------------------------|--|
| Bestek/beschrijvend document | paragraaf 1.3.2           | <p>Hier wordt gerefereerd aan een managed service.</p> <p>Wat verstaat RVS precies onder een managed service?</p>  |
| Eisen en criteria            | Beschrijvend document 5.1 | <p>Het technisch (applicatie)beheer dient op basis van resultaatverplichting te worden geleverd op basis van een DAP/SLA(ISO 25010);</p> <p>In hoeverre is het een strikte eis dat leverancier ISO 25010 gecertificeerd is ?</p> |

## Antwoord

Met een managed service bedoelt opdrachtgever dat opdrachtnemer volledig verantwoordelijk wordt (en zich ook zo voelt) voor het correct uitvoeren van de werkzaamheden zoals beschreven onder de scope van deze aanbesteding. Dit betekent niet alleen de dagelijkse werkzaamheden maar ook het geven van pro actief (verbeter) advies.

Opdrachtgever ziet het niet als een strikte eis dat leveranciers ISO 25010 gecertificeerd zijn. Echter verwacht opdrachtgever wel dat het technisch (applicatie)beheer conform de ISO 25010 methodiek wordt uitgevoerd, tenzij leverancier een aantoonbaar betere methodiek hanteert. De reden dat opdrachtgever ISO 25010 heeft opgenomen is omdat dit een marktconforme, herkenbare en bewezen methodiek is om beheerdiensten uit te voeren.