

Bijlage 8 Vragen

1. Dienstverlening op de ICT hardware

Op de aangeboden apparatuur dient minimaal 3 jaar volledige next business day on site (waterschapskantoor) garantie gegeven te worden. Beschrijf uw dienstverlening op ICT hardware, die in het laatste jaar van de raamovereenkomst is aangeschaft en waarvoor de garantie dus nog minimaal twee jaar doorloopt. Hoe garandeert u dat u uw garantieafspraken nakomt, terwijl het commerciële belang is verdwenen.

2. Inzet webportal

Beschrijf op welke manier u de webportal gaat inzetten om Aanbestedende Dienst optimaal te faciliteren. Denk hierbij aan aanbod, gebruiksvriendelijkheid en flexibiliteit.

3. SLA

Wat is uw voorstel voor een service level agreement (SLA)?

De inschrijver dient alle kenmerken van het beheer-, onderhouds-, en supportvoorstel te benoemen, waarin tenminste de volgende zaken moeten zijn opgenomen:

- beschrijving (inhoud), frequentie, duur en tijdstip periodiek beheer en onderhoud;
- aanmeldingsprocedure storingen;
- afhandeling van storingen in het kader van Next Business Day on Site garantie
- afmeldingprocedure;
- escalatieprocedure;
- personele invulling;
- vervangen van apparatuur of onderdelen.
- overlegstructuren, contactpersonen en correspondentie

4. BIO-Eisen webshop

Geef aan in welke mate u voldoet aan de beveiligings-eisen conform BIO met betrekking tot de webshop (het betreft dan met name de thema's applicatieontwikkeling, clouddiensten, toegangsbeveiliging). U dient per thema een korte beschrijving te geven.