



Gemeente
Amsterdam

**Marktconsultatie Vervanging
datacommunicatie DRIP- en
parkeerverwijssystemen openbare ruimte en
eerste- en tweedelijns storingsafhandeling VIS
objecten**

Beantwoording vragen

1 Vragen en antwoorden

Nr.	Vraag	Antwoord
1	Opdrachtgever geeft aan behoefte te hebben aan een partij die de 1e lijns storingsafhandeling gaat doen en ten dele de 2e lijns storingsafhandeling. Om onze beantwoording voor de marktconsultatie zo specifiek mogelijk te kunnen maken hebben zou Opdrachtnemer graag willen weten of Opdrachtgever van plan is om een SLA te gebruiken voor 24x7 storingsafhandeling en zo ja, of hier dan ook onderscheid wordt gemaakt tussen tijdvakken m.n. overdag/'s avonds.	Opdrachtgever is van plan om een SLA te gebruiken voor deze opdracht. De exacte uitgangspunten zijn nog niet vastgesteld, Opdrachtgever denkt vooralsnog aan: - Melding van storing is tijdens kantooruren; - Een onderscheid in de termijnen voor de eerste en tweedelijnsstoringsafhandeling; - Voor de eerstelijnsstoringsafhandeling een termijn van 1 á 2 werkdagen, afhankelijk van het type VIS object ; - Voor de tweedelijnsstoringsafhandeling zal de termijn afhankelijk zijn van de locatie i.v.m. bijvoorbeeld vergunningen, ca. 5 werkdagen. - Geen 24/7 storingsafhandeling.
2	Opdrachtnemer ziet in dergelijke situatie van een SLA dikwijls ook de oplossing dat 1e lijns storingsdienst separaat bij de betreffende hardware leveranciers ligt, omdat die partijen de meeste kennis hebben voor een adequate probleemanalyse. Overweegt Opdrachtgever een gelijke oplossing? Kunt u uw antwoord nader toelichten/motiveren?	Nee, de eerstelijnsstoring afhandeling bepaalt in welk deel van de installatie de storing zit. De installatie bestaat uit onderdelen van verschillende leveranciers die door gemeente Amsterdam gecontracteerd zijn. Het is niet efficiënt om al die verschillende leveranciers naar het object te sturen om te bepalen of de storing in hun onderdeel zit, daarvoor wil gemeente Amsterdam 1 opdrachtnemer contracteren.