



Onderstaand treft u het format ten behoeve van het stellen van vragen naar aanleiding van de aanbestedingsdocumenten.

Nr. vraag	Betreft het antwoord op (nummer):	Vraag / opmerking / bezwaar
	70	wat als de oplossing buiten de maximale oplostijd valt? Hoe gaat u om met incidenten die buiten de macht van de opdrachtnemer vallen? Antwoord: In de Model SLA onder 6.3 is in de tabel opgenomen welke KPI's aangehouden worden. Hierin zit ruimte dat Opdrachtnemer incidenteel een oplostijd niet haalt. Tijdens het periodiek overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever (zie H7 Model SLA) bespreken partijen de voortgang en uitvoering van de dienstverlening. Op die momenten kan Opdrachtnemer toelichten wat de reden van het niet realiseren van een oplostijd is of onderbouwen waarom een incident buiten de macht van de opdrachtnemer valt. In het tactisch overleg wordt o.a. de SLA rapportage behandeld en doorgenomen. Indien Opdrachtnemer de KPI afspraken niet haalt, dient Opdrachtnemer conform de ITIL richtlijn een Service Improvement Plan op te stellen waarin staat welke acties Opdrachtnemer uitvoert op de dienstverlening te verbeteren.
	8	Als databron wordt Eelloo genoemd. Dit is een relatief onbekende bron. Kunt u aangeven welke informatie precies van Eelloo verwerkt dient te worden? En met welk kostenniveau rekening moet worden gehouden Antwoord: ELO levert momenteel geen data aan het bestaande dashboard. Daar hoeft dus ook geen rekening mee te worden gehouden in het te ontwikkelen dashboard
	8	Met betrekking tot het antwoord op vraag 8: Voor een aantal van de genoemde bronnen bestaan ook alternatieve databronnen die kwalitatief niet minder zijn en op onderdelen als geschikter worden beoordeeld. Mogen we aannemen dat de Provincie akkoord gaat met deze verbeteringen ? Antwoord: We staan open voor alternatieve databronnen. Indiener dient wel aan te tonen dat deze dezelfde kwaliteit, continuïteit en tijdreeks heeft.

N.b.: Graag de vragen als "Word"-bestand versturen (en derhalve niet omzetten naar een .PDF-bestand).