

Tweede nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Vraag	Antwoord																																			
1.	Eis 35	Als reactie op de eerste nota van inlichting doet inschrijver een voorstel voor (streef) oplostijden: <table><tr><th>Type call</th><th>Prioriteit</th><th>(Streef) oplostijd</th></tr><tr><td>Incident</td><td>Hoog</td><td>4</td></tr><tr><td>Incident</td><td>Normaal</td><td>16</td></tr><tr><td>Incident</td><td>Laag</td><td>40</td></tr><tr><td>Wijzigingen/kleine opdrachten</td><td></td><td>Best effort</td></tr></table>	Type call	Prioriteit	(Streef) oplostijd	Incident	Hoog	4	Incident	Normaal	16	Incident	Laag	40	Wijzigingen/kleine opdrachten		Best effort	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel aangezien deze niet in lijn is met hetgeen aangegeven in het antwoord op vraag 10 van nota van inlichtingen, maar stelt het volgende voor: <table><tr><th>Type call</th><th>Prioriteit</th><th>(Streef) oplostijd</th><th>Maximale oplostijd</th></tr><tr><td>Incident</td><td>Hoog</td><td>2 werkuur</td><td>6 werkuur</td></tr><tr><td>Incident</td><td>Normaal</td><td>4 werkuur</td><td>8 werkuur</td></tr><tr><td>Incident</td><td>Laag</td><td>8 werkuur</td><td>16 werkuur</td></tr><tr><td>Wijzigingen/kleine opdrachten</td><td></td><td>8 werkuur</td><td>Best effort</td></tr></table>	Type call	Prioriteit	(Streef) oplostijd	Maximale oplostijd	Incident	Hoog	2 werkuur	6 werkuur	Incident	Normaal	4 werkuur	8 werkuur	Incident	Laag	8 werkuur	16 werkuur	Wijzigingen/kleine opdrachten		8 werkuur	Best effort
Type call	Prioriteit	(Streef) oplostijd																																				
Incident	Hoog	4																																				
Incident	Normaal	16																																				
Incident	Laag	40																																				
Wijzigingen/kleine opdrachten		Best effort																																				
Type call	Prioriteit	(Streef) oplostijd	Maximale oplostijd																																			
Incident	Hoog	2 werkuur	6 werkuur																																			
Incident	Normaal	4 werkuur	8 werkuur																																			
Incident	Laag	8 werkuur	16 werkuur																																			
Wijzigingen/kleine opdrachten		8 werkuur	Best effort																																			