Aanbesteding: Landelijk - Hardware Support
Aanbestedende Dienst: ProRail B.V.
Referentie: -

Toelichting:

Ref.nr. 1

Onderwerp:
Nederlandse en/of Engelse taal

Vraag:
In twee documenten zijn wij een tegenstrijdigheid tegenkomen, waar het gaat om de taal.

Het gaat om de leidraad 5.2, uitvoeringseis 3, waar als eis wordt geschetst dat:
Het door de inschrijver in te zetten verantwoordelijk-, leidinggevend personeel en adviseurs beheerst de Nederlandse en/of Engelse taal in woord en geschrift.

Wij begrijpen hieruit dat het in te zetten personeel zowel Engelstalig- als Nederlandstalig mag zijn.

Daarentegen wordt in het PvE, eis 32, gesteld dat :
Het door Inschrijver in te zetten verantwoordelijk en leidinggevend personeel (account team & eerstelijns Supportdesk) beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift.
Als ook in eis 41: De Supportdesk is Nederlandstalig en dient 24x7 beschikbaar te zijn.

Antwoord:
De eis 41 wordt verduidelijkt:
De Supportdesk 1e lijns is Nederlandstalig.
De Supportdesk 2e en 3e lijns Kunnen zowel Engelstalig- als Nederlandstalig zijn.

Percelen: P1 Hardware Onderhoud en Support
Beantwoord op: 21-04-2023
Label: Inhoud