

Aanbesteding: Burgerzaken applicatie gemeente Etten-Leur
Aanbestedende Dienst: Gemeente Etten-Leur
Referentie: siw009757

Toelichting:

Ref.nr. 135 **Onderwerp:** NVI 1 vraag 41 & Bijlage G - GIBIT-ovk. Burgerzaken applicatie, artikel 6.1

Vraag:

Leverancier levert een SaaS product waarbij het operationele proces zo is ingericht en afgestemd dat wij het product zo efficiënt mogelijk kunnen beheren en onderhouden voor meerdere klanten tegelijkertijd. Een SLA is in deze hoedanigheid dan ook gebonden aan vastgestelde interne operationele processen. Het is mede daarom zeer inefficiënt om met meerdere klanten verschillende SLA's af te sluiten.

Leverancier gaat ermee akkoord om voor de uiteindelijke SLA uit te gaan van uw SLA, maar behoudt zich echter het recht voor om in de definitieve versie een aantal specifieke eisen dan wel de reikwijdte daarvan nader te bespreken en overeen te komen (in bijvoorbeeld een DAP), zodat de specifieke scope en het gehanteerde operationele model op een voor beide partijen acceptabele wijze gefaciliteerd wordt.

Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Zie voor beantwoording de separaat bijgevoegde tweede Nota van Inlichtingen inclusief bijlagen

Percelen: P1 Burgerzaken applicatie gemeente Etten-Leur
Beantwoord op: 11 jul. 2023
Label: Inhoud