

Tweede nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
1.	Nota van Inlichtingen 1, V&A 34	14	De vereiste responsetijd van 8 Werkuren heeft betrekking op support en ondersteuning zoals omschreven in P.E. 33 en heeft geen betrekking op offertes die via het portaal gaan. Kunt u aangeven wat voor support en ondersteuning u hieronder verstaat, eventueel toegelicht met voorbeeld(en)?	Dit betreffen eenvoudige vragen die geen betrekking hebben op dienstverlening binnen de eenvoudige, semi-complexe en complexe aanvragen. Inschrijver kan hierbij denken aan vragen over de uitgevraagde dienstverlening, algemene ondersteuning, accountmanagement, administratieve werkzaamheden en/of ondersteuning als single point of contact bij contact met vendor(en) (niet zijnde een aanvraag of onderhandeling e.d.) en het beschikbaar stellen en houden van de webbased online portal.
2.	Nota van Inlichtingen 1, V&A 34	14	Het is voor inschrijver ondoenlijk om in 100% van de gevallen binnen 8 Werkuren te reageren. Is aanbestedende dienst bereid om in uitzonderlijke situaties de responstijd naar 16 Werkuren te verlengen?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.
3.	Nota van Inlichtingen 1, V&A 34	14	Hoe wordt een support -en ondersteuningsvraag aangeduid in de praktijk?	Deze wordt niet zo zeer aangeduid, maar ingediend via de telefoon en/of e-mail en toegestuurd aan het directe aanspreekpunt. Aanvragen voor de aanschaf van softwarelicenties worden altijd ingediend via de webbased online portal.