

Aanbesteding: Implementatie IGA Tool gemeente Haarlem
Aanbestedende Dienst: Gemeente Haarlem
Referentie: -

Toelichting:
aanvullende vragen.

Ref.nr. 304
Onderwerp: aanvullende vragen

Vraag:

In NvI2 hebben wij vragen gesteld omtrent het beheer en waar de scheiding zit met Opdrachtgever. Dit is verduidelijkt. Tevens hebben we gevraagd voor een aanpassing van het prijzenblad zodat kosten opgegeven kunnen worden. Daaruit blijkt dat u verwacht dat de kosten onderdeel zijn van de licentiekosten, wat betekent dat technisch beheer door de softwareleverancier geleverd wordt - de implementatiepartner/beheerpartij kan immers geen kosten factureren. Voorts wordt in vraag 303 van de NvI2 verwezen naar de implementatiepartner als 'implementatiepartner /beheerpartij'. Deze tegenstrijdigheid stelt ons niet in staat om eenduidig antwoord te geven op gunningscriteria 3 Support.

Kijkende naar uw eisen en wensen, stellen wij de volgende verduidelijking voor:

- Eerstelijnsbeheer wordt uitgevoerd door Gemeente Haarlem (gebruikersverzoeken, simpele incidenten, kleine functionele verbeteringen)
- Tweedelijnsbeheer wordt uitgevoerd door implementatiepartner /beheerpartij (geëscaleerde incidenten, incidenten met koppelingen, IGA support bij incidenten ontstaan in gelieerde systemen, support bij P1 incidenten, patch management, etc)
- Derdelijnsbeheer wordt uitgevoerd door softwareleverancier (P1 incidenten, technisch beheer van de service).
- Implementatiepartner is de SPOC en is bereikbaar op gestelde tijden en werkt direct met derdelijnsbeheer.

Kunt u dit bevestigen?

Antwoord:

Deze interpretatie kan Opdrachtgever bevestigen.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 4 mrt. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr. 305
Onderwerp: aanvullende vragen

Vraag:

U geeft voor de gunningscriteria een maximum aantal bladzijden aan. Is dit aantal inclusief of exclusief voorblad, inhoudsopgave en achterblad?

Antwoord:

Het maximum aantal bladzijden is inclusief, voorblad/inhoudsopgave en of achterblad.

Percelen: P1 1 perceel

Beantwoord op: 4 mrt. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.
306

Onderwerp:

aanvullende vragen

Vraag:

U vraagt bij Gunningscriterium 6 Prijs op TenderNed om ook een bedrag in te geven in letters en cijfers. Met welke cel (of combinatie van cellen) van het Prijzenformulier correspondeert dit?

Antwoord:

U mag op TenderNed een 0 invullen. Aanbestedende dienst kijkt uitsluitend naar het prijzenblad.

Percelen: P1 1 perceel

Beantwoord op: 4 mrt. 2024

Label: Inhoud