

## Bijlage Q: Subgunningcriterium G3 - Supportdienstverlening

Maximaal te behalen aantal punten: 80.

NWO wil inzicht krijgen in de supportdienstverlening en de daarbij behorende service levels die de Inschrijver aan NWO levert. Inschrijver dient een plan te verstrekken waarin de aanpak voor supportdienstverlening wordt beschreven. Inschrijver mag de standaard support aanbieden vanuit de Leverancier, maar ook een alternatief hiervoor aanbieden in de vorm van 'eigen' support dienstverlening, dus leveranciersafhankelijk. In het antwoord van de Inschrijver dienen minimaal de volgende aspecten terug te komen:

- a. Een beschrijving van de geboden dienstverlening van de Inschrijver, waaronder, maar niet beperkt tot, de activiteiten beschreven in paragraaf 1.3.4.1 van het Beschrijvend document.
  - a. Technisch support (3<sup>e</sup> lijn);
  - b. Hardware vervanging;
  - c. Softwaresupport.
- b. De door de Inschrijver gehanteerde servicelevels;
- c. Beschrijving van de door de Inschrijver gehanteerde supportkanalen;
- d. Beschrijving van de vaardigheden en certificering van het supportteam van de Inschrijver.

De beschrijving mag niet langer zijn dan 8 (acht) pagina's A4 (enkelzijdig, lettertype Calibri, lettergrootte 10).

Daarnaast bevat het Plan van Aanpak geen afbeeldingen en linkjes naar relevante informatie.

Rechtsgeldige ondertekening:

|                                             |  |
|---------------------------------------------|--|
| Bedrijfsnaam Inschrijver                    |  |
| KvK-nummer                                  |  |
| Naam rechtsgeldig vertegenwoordiger         |  |
| Functie rechtsgeldig vertegenwoordiger      |  |
| Plaats en datum                             |  |
| Handtekening rechtsgeldig vertegenwoordiger |  |