

Algemene informatie

Aanbesteding: Aanbesteding SOC - monitoring en alarmering - versie 2
Aanbestedende Dienst: Het Waterschapshuis
Referentie: Z1820

Toelichting:

Vraag en antwoord

Ref.nr. 28
Onderwerp: Toelichting offerte

Vraag:

We hebben nog een vraag over functionaris 1, die bij de toelichting op de offerte dient te zijn. Kijkend naar de oude omschrijving sturen we normaliter een Service Delivery Manager/Customer Success Manager. Echter is de toevoeging “technisch inhoudelijk” tussen haakjes gedaan. Kunt u aangeven wat u daarmee bedoelt? Wat voor type persoon en rol verwacht u bij de toelichting op de offerte?

Antwoord:

De vraag is weliswaar vlak voor inschrijving gesteld, maar is voor inschrijver van belang voor de keuze van de af te vaardigen sleutelfunctionaris die op tactisch niveau verantwoordelijk is voor (technische inhoudelijke) service delivery richting Opdrachtgever en Deelnemers.

De vraag wordt om die reden beantwoord aan alle gegadigden.

Aan de andere kant heeft de vraag geen directe betrekking op de in te dienen plannen van aanpak, althans niet valt in te zien dat het antwoord op de vraag zodanig van invloed op de in te dienen inschrijving kan zijn dat daarvoor de inschrijftermijn zou dienen te worden gewijzigd. De inschrijftermijn blijft dan ook ongewijzigd.

Het antwoord op de vraag luidt: met de toevoeging "(technisch inhoudelijk)" bij de functionaris die op tactisch niveau verantwoordelijk is voor (technisch inhoudelijke) service delivery richting Opdrachtgever en Deelnemers, wordt bedoeld dat de sleutelfunctionaris, die in deze hoedanigheid toelichting geeft, inhoudelijk verantwoordelijk (teamleader oid) is voor de dienstverlening aan de Deelnemers. Dit is de functionaris die begrijpt welke dienstverlening er geleverd dient te worden (implementatie, operationele monitoring, doorontwikkeling) en dit met het team (implementatieteam & SOC-team) van de dienstverlener realiseert. Dit betekent dus ook dat deze functionaris regelmatig overleg heeft met de Opdrachtgever en de

Deelnemers en kan begrijpen welke uitdagingen geadresseerd moeten worden door de dienstverlener. Daar deze uitdagingen ook zeker technisch van aard zijn, dient de betreffende functionaris dus ook technisch inhoudelijk competent te zijn, in die zin dat deze de dienstverlening die u aan Opdrachtgever en Deelnemers levert ook zelf technisch doorgrondt en dat deze eveneens de vraagstukken waar Opdrachtgever en Deelnemers voor komen te staan op het gebied van PA en TA doorgrondt en aldus ook technisch inhoudelijk een gesprekspartner is voor Opdrachtgever en Deelnemers.

Percelen: P1 SOC dienstverlening Monitoring en Alarmering
Beantwoord op: 27 aug. 2024