

Nota van Inlichtingen nummer 2

Betreft	NvI nummer 2	Datum	10 september 2025
		Ref.	Zuyd.2025.06.Moodle/Mahara
Naam Aanbesteding	Moodle/Mahara		

Nr.	Betreft	Vraag
1.	Eis 32	Wij zijn iedere dag bereikbaar van 7 tot 0 uur, is dat akkoord? Het venster van 0 tot 7 uur wordt gebruikt voor backups en aangekondigd onderhoud.
Antwoord	We vragen beschikbaarheid van de helpdesk tussen 9:00 en 17:00 voor reguliere helpdeskzaken. In het geval van systeemuitval, moet Inschrijver 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar zijn via telefoon en email.	

Nr.	Betreft	Vraag
2.	Eis 33	Wij berekenen de uptime binnen het venster van 7 tot 0, is dat akkoord ? Het venster van 0 tot 7 uur wordt gebruikt voor backups en aangekondigd onderhoud.
Antwoord	Er wordt gedurende het gehele kalenderjaar, 24 uur per dag, 7 dagen per week een uptime van 99,5% van de applicaties Moodle en Mahara verwacht. Er geldt een uitzondering voor gepland onderhoud, vooraf aangekondigd door de Inschrijver (zie ook eisen 38 tot en met 44 in het Pakket van Eisen). Het maken van back-ups mag geen invloed hebben op de beschikbaarheid van Moodle en Mahara voor gebruikers."	