



Bijlage V: Randvoorwaarden aan de dienstverlening

Voor GVB is het van belang dat Gegadigde in staat is na succesvolle implementatie onderhouds- en beheerwerkzaamheden uit te voeren in samenwerking met de beheerders van GVB.

GVB onderscheidt de volgende beherdiensten:

- ERP-functionaliteit in een (native) cloud SaaS-dienst
- Service Desk
- Beheer en Consultancy
- Beschikbaar stellen en Beheer van beheeromgeving
- Ontwikkeling
- Testen
- Documentatie en rapportage
- Monitoring en advies
- Licentiebeheer
- Autorisatiebeheer
- Opleiding en proces-ontwikkeling
- Afstemming en overleg
- Service-optimalisatie

Gegadigde dient te beschikken, en gedurende de uitvoering van de opdracht te blijven beschikken, over een serviceapparaat voor het uitvoeren van deze onderhouds- en beheerwerkzaamheden.

Gegadigde dient als mogelijkheid 7x24 uur beheer aan te bieden voor de diensten Service Desk en Monitoring.

