

Algemene informatie

Aanbesteding: Beheersoftware Openbare Ruimte
Aanbestedende Dienst: Gemeente Lansingerland
Referentie: D26.00264
Toelichting:
-

Vraag en antwoord

Ref.nr. 47
Onderwerp: NVI vraag 41

Vraag:

In uw antwoord op vraag 41 noemt u richtwaarden voor marktconformiteit (SD8). Deze zijn ontleend aan normen voor klantcontactcentra en passen niet bij tweedelijns ondersteuning van een SaaS-applicatie, waarbij de eerstelijns ondersteuning door uw eigen applicatiebeheerders wordt verzorgd. Gezien het knock-out karakter van het Programma van Eisen (par. 6.7) verzoeken wij u te bevestigen dat:

- a. deze waarden indicatief zijn en geen knock-out eisen vormen, en dat SD8 wordt beoordeeld op de aangeboden SLA als geheel;
- b. live chat en WhatsApp niet verplicht zijn;
- c. onder oplostijd bij Prio 1 het herstel van de dienstverlening wordt verstaan, waaronder een work-around.

Antwoord:

- a. Opdrachtgever bevestigt dat de richtwaarden uit het antwoord op vraag 41 indicatief zijn en geen knock-outeisen vormen. SD8 wordt beoordeeld op de aangeboden SLA als geheel.
- b. Live chat en WhatsApp zijn niet verplicht. De richtwaarde voor telefonische bereikbaarheid vervalt ook.
- c. Onder oplostijd bij Prio 1 verstaat Opdrachtgever het herstel van de dienstverlening, waaronder een werkbare work-around.

Het antwoord op vraag 41 wordt op dit punt gewijzigd:

Voor de beoordeling van marktconformiteit als bedoeld in SD8 hanteert Opdrachtgever de volgende indicatieve richtwaarden:

- Meldingen via e-mail, webformulier of klantenportaal: een eerste inhoudelijke reactie (meer dan een automatische ontvangstbevestiging) binnen 4 tot 24 werkuren.
- Kritieke storingen (Prio 1): herstel van de dienstverlening, waaronder een work-around, binnen 2 tot 4 uur binnen het door Inschrijver aangeboden servicevenster. Bij Prio 1-storingen is Inschrijver telefonisch bereikbaar.
- Hoge prioriteit (Prio 2): herstel binnen 1 tot 2 werkdagen.
- Standaardvragen (Prio 3/4): afhandeling binnen 3 tot 5 werkdagen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

29 okt 2026

Percelen:

P1 Beheerssoftware Openbare Ruimte