

Kontraktbilag 15 c

Spørgsmål og svar til digital diktering med option på talegenkendelse

Spørgsmål og svar vedrørende Kontraktbilag 7

Nr.	Spørgsmål	Svar
1	I bilag 7 vedr. åbningstider for hotline angives disse til mellem 8 og 16, men samtidig har Udbyder angivet at afhjælpning af fejl alene skal finde sted arbejdsdage mellem 7 og 21. Kan Tilbudsgiver med rimelighed antage at henvendelser vedr. fejl efter kl. 16 således først vil blive behandlet ved næste arbejdsdags begyndelse, mens at henvendelser vedr. fejl før kl. 16 vil blive arbejdet på indtil kl. 21?	Kunden ønsker mellem kl. 8 – 16 at kunne få telefonisk assistance fra leverandørens hotline service. Fejl meldt ind i dette tidsrum fejlrettes på arbejdsdage mellem kl. 7 – 21. Ved fejl indmeldt efter kl. 16, altså udenfor adgang til leverandørens hotline service, forventer vi, at fejl kan meldes ind på anden måde, så der fejlrettes til kl. 21 den aktuelle arbejdsdag.
2	I bilag 7 angives at hvis den kvartalsvise vederlag for vedligeholdelse reduceres med mere end 10% pga. manglende overholdelse af servicemål, anses dette for en væsentlig misligholdelse af kontrakten. Samtidig angives det i bilag 10, at for hver påbegyndt procentpoint, som den beregnede driftseffektivitet ligger under den aftalte driftseffektivitet, reduceres de samlede vedligeholdelsesudgifter med 10%. Er det rigtig forstået, at en driftseffektivitet der ligger mere en 1 procentpoint under servicemålet, således er at betragte som en væsentlig misligholdelse af kontrakten?	Ændring: Kontraktbilag 7 pkt. 9 ændres fra "hvis det kvartalsvise vederlag for vedligeholdelse reduceres med mere end 10 % som følge af manglende overholdelse...." til " hvis det kvartaltsvise vederlag for vedligeholdelse reduceres med mere end 20 % som følge af manglende overholdelse...."

Spørgsmål og svar vedrørende Kontraktbilag 14

Nr.	Spørgsmål	Svar
1	AUH, Risskov: Her er 1380 indtalende personer, men kun 195 afskrivende personer er dette korrekt?	De oplyste tal, er de for dette udbud gældende.
2	Idet vi har konstateret at når vi udregner det samlede antal indtalende og afskrivende personer kommer vi henholdsvis til 4809 indtalende og 2123 afskrivende personer, og ikke som opført 3320 og 2080 personer.	Se supplerende materiale pr. 26. september 2011.