

tenderhelp

Instructie Tenderhelp Website

Inhoud

Instructie Tenderhelp Website	1
1. Algemene voorpagina Tenderhelp	2
2. Aanmelden/aanmeldformulier stap 1	2
3. Aanmelden/aanmeldformulier stap 2	3
4. Bevestigingsmail	3
5. Overeenkomst PDF	3
6. Uw Overzichtspagina	3
7. Status vragen	4
8. In- en uitloggen	4
9. Wachtwoord vergeten of kwijt?	4
10. Opwaarderen	4
11. Mijn profiel	5
12. Profiel wijzigen	5
13. Vraag stellen.....	5
14. Bestanden uploaden.....	6
15. Afwijkende contactpersoon.....	6
16. Vraag versturen	6
17. Reactie op vraag ontvangen	6
18. Reactie of antwoord bekijken.....	6
19. Ander contact / Feedback	6
20. Facturering	6

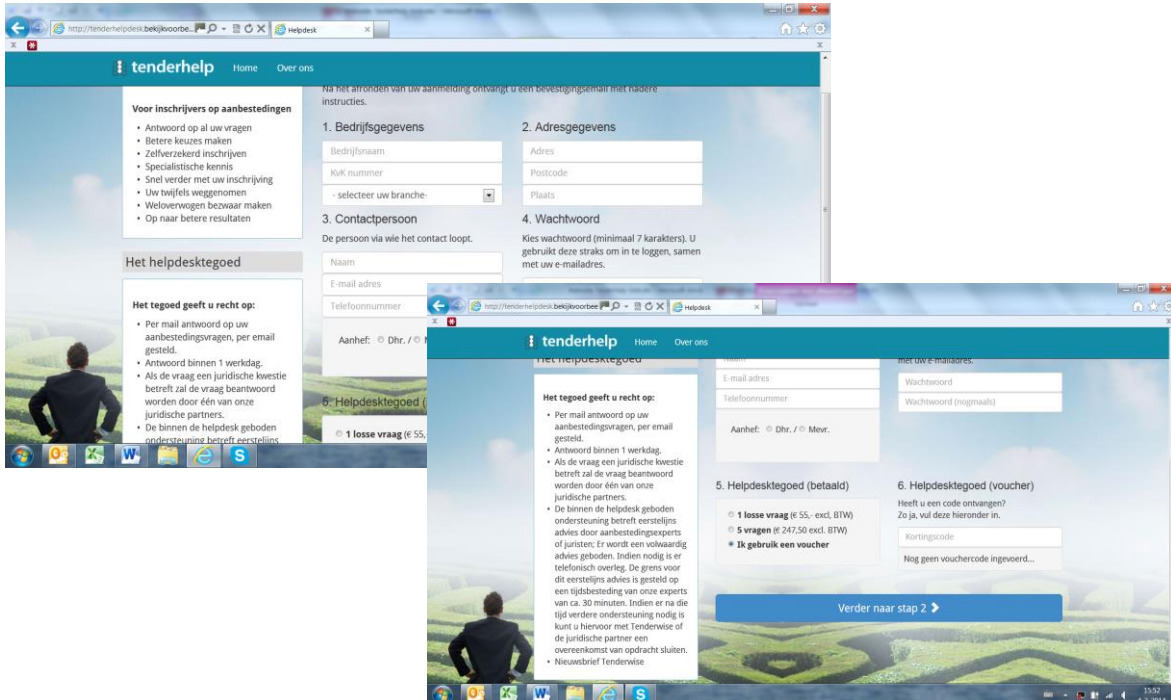
1. Algemene voorpagina Tenderhelp

Dit is de pagina waar iedereen start. Nieuwe klanten kunnen hiervandaan via de groene button naar het aanmeldformulier. Dit is ook de pagina waar u als klant inlogt op uw eigen pagina. In de bovenste balk is een link opgenomen naar "Over ons". Hier ziet u welke aanbestedingsexperts en –juristen uw vragen beantwoorden.



2. Aanmelden/aanmeldformulier stap 1

Via de groene button op de voorpagina komt u bij het aanmeldformulier. Het aanmelden gebeurt in twee stappen. Vul de gevraagde gegevens in bij de invulvelden van stap 1. U kunt hier kiezen voor het aanschaffen van één vraag, een vragentegoed voor vijf vragen of, indien u in het bezit bent van een voucher, het nummer hiervan gebruiken. Wanneer u de gegevens hebt ingevuld kunt u naar stap 2.



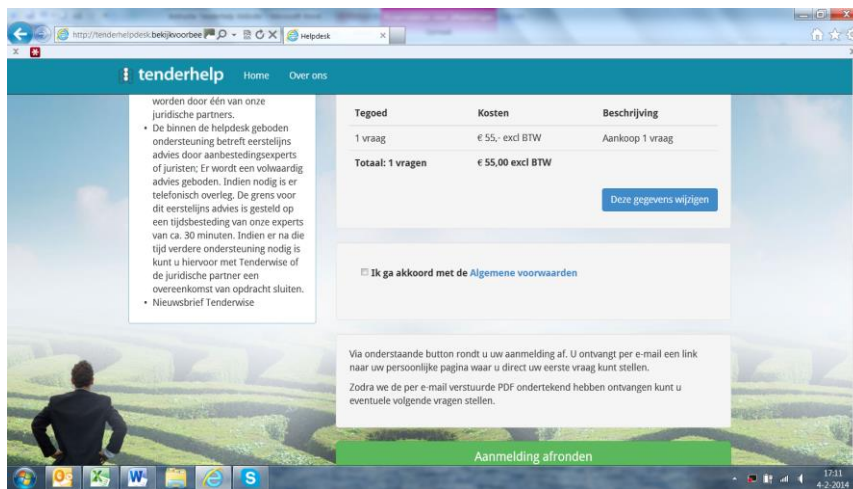
3. Aanmelden/aanmeldformulier stap 2

Hier ziet u allereerst een overzicht van de door u ingevulde gegevens en heeft u de mogelijkheid deze te wijzigen. Ook vragen we u hier akkoord te gaan met onze algemene voorwaarden. Via de link kunt u deze natuurlijk eerst bekijken. Na het aanklikken van de button “Aanmelding afronden” ontvangt u een bevestigingsmail.

4. Bevestigingsmail

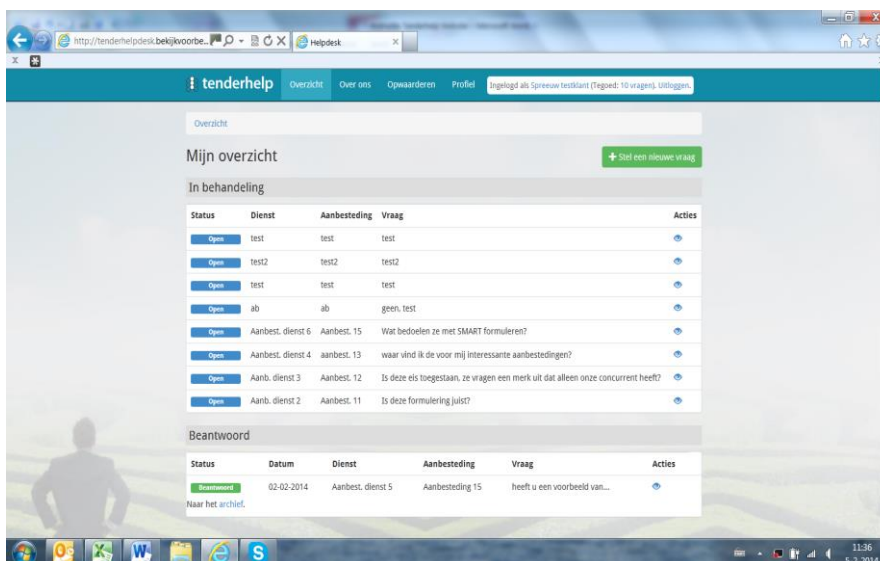
In de bevestigingsmail wordt u gevraagd uw account te activeren via het aanklikken van een link. Deze link verwijst u direct naar uw eigen Overzichtspagina. De bevestigingsmail heeft als bijlage een al ingevulde overeenkomst (PDF) waarmee u uw aanmelding en aankoop bevestigt. U kunt meteen uw eerste vraag kwijt!

5. Overeenkomst PDF



Voor het stellen van meer dan 1 vraag en het opwaarderen van uw vragentegoed dient de overeenkomst ondertekend bij Tenderhelp binnen te zijn. Dit kan per email of post. De adressen staan onderaan in de betreffende overeenkomst.

6. Uw Overzichtspagina



Op deze pagina ziet u in de bovenste blauwe navigatiebalk een overzicht van uw tegoed en de mogelijkheid om veilig uit te loggen. In deze balk zijn eveneens links geplaatst naar de “Over ons” pagina van Tenderhelp, naar uw mogelijkheid om uw tegoed op te waarderen en naar uw profiel. De pagina zelf geeft direct een overzicht van de door u gestelde vragen en de status daarvan. Om een specifieke vraag te bekijken klikt u op het icoontje achter de vraag.

7. Status vragen

Vragen kunnen twee statussen hebben: open of beantwoord.

Status “Open”: dit zijn de vragen die nog in behandeling zijn. Dit betekent niet dat er nog geen reactie is gegeven door de expert. Hij/zij kan ook om toelichting gevraagd hebben of naar documenten die bij betreffende aanbesteding horen.

Status “Beantwoord”: dit zijn de vragen die door onze experts beantwoord zijn.

De vragen die beantwoord zijn komen na vijf dagen in het archief terecht. Uiteraard blijven ze voor u toegankelijk.

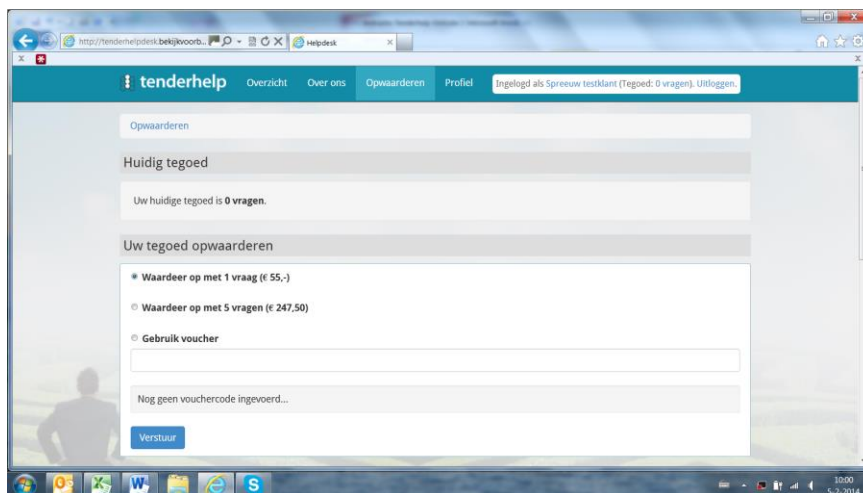
8. In- en uitloggen

Het inloggen bij vervolfbezoeken gaat via het invullen van uw emailadres en uw zelf gekozen wachtwoord op de algemene voorpagina van Tenderhelp.

9. Wachtwoord vergeten of kwijt?

Wanneer u uw wachtwoord vergeten bent, kunt u een nieuw wachtwoord van ons krijgen. Klik daarvoor op “wachtwoord vergeten”. We sturen dan een nieuw wachtwoord per e-mail. We raden aan dit wachtwoord vervolgens direct te wijzigen via uw profielpagina.

10. Opwaarderen



Wanneer u meer vragen heeft dan uw oorspronkelijke tegoed kunt u uw tegoed uiteraard opwaarderen. Voor het opwaarderen hebben we de ondertekende overeenkomst nodig, tenzij u over een vouchercode beschikt. U kunt in het overzicht zien of de overeenkomst al in ons

bezit is. Om te voorkomen dat onbevoegde personen binnen een organisatie aankopen doen, ontvangt de persoon die de overeenkomst heeft ondertekend een verzoek de aankoop te bevestigen. Het is immers mogelijk dat meerdere mensen binnen een organisatie vragen stellen via Tenderhelp. Deze hebben daarmee allen ook toegang tot de opwaardeerpagina.

11. Mijn profiel

Hier kunt u de gegevens terugzien die wij van u hebben en een paar dingen wijzigen.

12. Profiel wijzigen

In uw profiel kunt u de volgende zaken zelf wijzigen; uw profielfoto of bedrijfslogo en uw wachtwoord. De overige zaken zijn de basisgegevens voor onze administratie. Deze kunnen niet door iedereen binnen uw organisatie gewijzigd worden. Daarom vragen de vaste contactpersoon deze wijzigingen per e-mail door te geven.

13. Vraag stellen

Wanneer u tegoed heeft kunt u via de groene button op uw overzichtspagina een nieuwe vraag stellen. Indien uw tegoed niet voldoende is voor het stellen van een vraag wordt dit in een rode balk aangegeven. Na het klikken op de groene button komt u op het volgende scherm:

The screenshot shows the 'tenderhelp' website interface. The main heading is 'Stel uw vraag'. Below this, there is a section titled 'Wees graag zo compleet mogelijk, dat stelt ons in staat u snel een antwoord te geven waar u mee verder kunt.' followed by a list of instructions: '• vul de naam van de aanbestedende dienst en de aanbesteding in (hiermee selecteren we een onafhankelijke expert)', '• omschrijf uw vraag, zorg of belang nauwkeurig', '• vermeld de bijbehorende documenten, hoofdstukken of paragrafen', '• upload belangrijke documenten of passages', and '• vermeld belangrijke data in de planning'. Below the instructions is a table with two columns: 'Aanbestedende dienst' and 'Aanbesteding'. The 'Aanbesteding' column has sub-headers for 'Vraag' and 'Uitleg'. To the right of the table is a 'Bladeren...' button. Below the table is a section titled 'Afwijkende contactgegevens' with the instruction 'Wanneer er voor deze vraag een andere contactpersoon geldt, kunt u de gegevens hieronder invullen.' and three input fields: 'Contactpersoon naam', 'Contactpersoon email', and 'Contactpersoon telefoon nummer'. At the bottom of this section is a blue 'Verstuur' button.

Voor het stellen van een nieuwe vraag zijn er vaste invulvelden. De aanbestedende dienst en de aanbesteding willen we altijd weten om er voor te zorgen dat er geen belangenconflicten ontstaan voor de aangewezen expert voor deze vraag. Zo blijft de integriteit bewaard.

Bij het veld "Vraag" willen we graag een korte samenvatting van de vraag. De uitgebreide uitleg of toelichting kan in het grote veld eronder.

14. Bestanden uploaden

Via de “Bladeren” button kunt u relevante documenten direct van uw computer uploaden.

15. Afwijkende contactpersoon

Als laatste mogelijk kunt u indien gewenst per vraag een afwijkende contactpersoon en – gegevens opgeven.

16. Vraag versturen

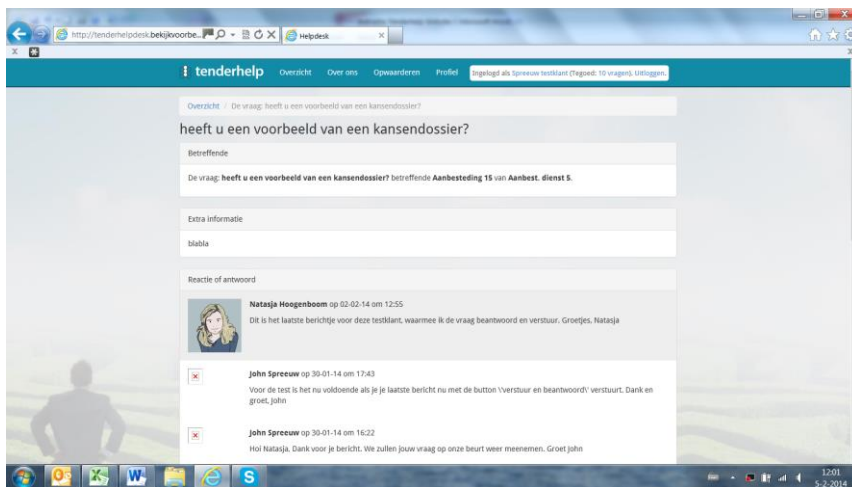
U verstuurt de vraag door op de blauwe balk onderaan de pagina te klikken. Zowel de vaste contactpersoon als een eventueel ingevoerde afwijkende contactpersoon voor deze vraag krijgen een bevestigingsmail.

17. Reactie op vraag ontvangen

De expert die uw vraag toegewezen heeft gekregen en heeft geaccepteerd, stuurt u zo snel mogelijk een reactie. Dat kan een wedervraag zijn wanneer meer informatie nodig is of direct een antwoord. Bij een wedervraag blijft de status in uw overzicht op ‘Open’ staan. Een antwoord verandert de status van uw vraag in ‘Beantwoord.’ U krijgt uiteraard een mailnotificatie wanneer er een reactie of antwoord op uw vraag is gegeven.

18. Reactie of antwoord bekijken

Op uw overzichtspagina kunt u door het aanklikken van het icoontje achter de desbetreffende vraag lezen wat de expert u heeft gestuurd.



19. Ander contact / Feedback

Indien u vragen heeft over de website of andere services van Tenderwise kunt u altijd contact opnemen via info@tenderwise.nl Uw feedback is altijd welkom!

20. Facturering

De facturering van Tenderhelp gebeurt via het emailadres van de vaste contactpersoon.