

Algemene informatie

Aanbesteding: Contact Center as a Service (CCaaS)
Aanbestedende Dienst: Belastingdienst, IUC Belastingdienst
Referentie: -

Toelichting:
Nota van Inlichtingen (1).

Vraag en antwoord

Ref.nr. 2
Onderwerp: Kerncompetentie GE 5

Vraag:
Selectieleidraad SK3 bladzijde 34.

Genoemd staat dat Gegadigde de geschiktheid op kerncompetentie 2 uit GE 5 aan moet tonen. We kunnen GE5 niet vinden in het document. Kunt u de juiste verwijzing met ons delen?

Antwoord:
Na controle is gebleken dat de juiste verwijzing GE4 betreft. U wordt verzocht de geschiktheid op kerncompetentie 2 aan te tonen aan de hand van GE4.

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 19 jun. 2025

Ref.nr. 3
Onderwerp: Bijlage V. Ondertekening

Vraag:
Bijlage 5 begint met "Deze verklaring dient door de Inschrijver naar

waarheid te worden ingevuld en dient te worden ondertekend."
We nemen aan dat ondertekening dient te geschieden door de inschrijver.
Kunt u bevestigen dat dit klopt?

Antwoord:

Ja, dat klopt. De verklaring in Bijlage 5 dient naar waarheid te worden ingevuld en ondertekend door de inschrijver.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 19 jun. 2025

Ref.nr.
6

Onderwerp:

Selectielidraad, Paragraaf 2.3 “Doelstelling”, pagina 7

Vraag:

Gegadigde is niet akkoord met de huidige opzet van de contract termijnen en de opmerking over de gelijkblijvende condities. We willen dit graag toelichten tijdens de dialoofase om te komen tot een andere, voor beide partijen aanvaardbare opzet.

Antwoord:

De overeenkomst vormt een onderdeel van de Dialoog. Het is voor de geselecteerde Gegadigden toegestaan tijdens Dialoofase punten van de Overeenkomst zoals deze te bespreken. Of dit uiteindelijk wordt overgenomen is ter besluitvorming aan de Aanbestedende dienst. Hier worden uiteraard ook de beginselen van het Aanbestedingsrecht gerespecteerd. Zie ook laatste alinea paragraaf 2.5.1. van de Selectielidraad.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 19 jun. 2025

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Selectieleidraad, Paragraaf 2.5.4 “Herzieningsclausules”

Vraag:

In combinatie met de in paragraaf 2.3 “Doelstelling”, pagina 7 genoemde opzet is gegadigde niet zonder meer akkoord met de bepalingen genoemd in deze paragraaf (2.5.4 “Herzieningsclausules”). We willen dit graag toelichten tijdens de dialoofase om te komen tot een andere, voor beide partijen aanvaardbare opzet.

Antwoord:

Met betrekking tot uw vraag verwijs ik naar de beantwoording in vraag 6 waarin de algemene strekking is toegelicht waaronder wijzigingen al dan niet bespreekbaar zijn. Nogmaals; bij uw toelichting zullen de aanbestedingsrechtelijke uitgangspunten zorgvuldig in acht worden genomen.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 19 jun. 2025

Ref.nr.

9

Onderwerp:

Vragen voor de Nota van Inlichtingen CCaaS

Vraag:

1. In de selectieleidraad wordt bij de geschiktheidseisen en selectiecriteria (zoals SK3 en SK4) gesproken over ervaring met het implementeren van een CCaaS-ecosysteem in Nederland. Kan de aanbestedende dienst bevestigen of referenties die betrekking hebben op contactcenters die primair zijn ingericht voor interne gebruikers (zoals medewerkers) ook als geldig worden beschouwd, mits deze voldoen aan de gevraagde functionele en technische

eisen? Verwijzing: SELECTIELEIDRAAD, Concurrentiegericht dialog, CCaaS.

2. Waarom wordt er bij SK 3 gevraagd om kennis en ervaring in Nederland (50 punten van 100 punten), wat is de relevantie van kennis en ervaring in Nederland ten opzichte van kennis en ervaring in het buitenland in verhouding tot de opdracht en hoe verhoudt zich dit tot het proportionaliteitsbeginsel in de aanbestedingswet? Verwijzing: blz.34, SELECTIELEIDRAAD, Concurrentiegericht dialog, CCaaS.

3. Is het toegestaan of gewenst om een agnostische (niet afhankelijk van 1 specifieke leverancier) CCaaS-oplossing aan te bieden waarbij optimaal gebruikt gemaakt wordt van meerdere platformen afhankelijk van de functie, mits deze voldoet aan alle gestelde functionele en technische eisen zoals beschreven in de selectieleidraad? Verwijzing: pagina 11–13 (paragraaf 2.5.1 t/m 2.5.3), SELECTIELEIDRAAD, Concurrentiegericht dialog, CCaaS.

4. Kan de aanbestedende dienst specificeren welke integraties met bestaande systemen (zoals CRM, datawarehouse, IVR) als essentieel worden beschouwd?

Verwijzing: pagina 12 (functioneel overzicht), SELECTIELEIDRAAD, Concurrentiegericht dialog, CCaaS.

5. Wordt er een voorkeur uitgesproken voor een public cloud-, private cloud- of hybride implementatie van de CCaaS-oplossing?

Verwijzing: pagina 11–12 (scope en functionele eisen), SELECTIELEIDRAAD, Concurrentiegericht dialog, CCaaS.

6. Kan de aanbestedende dienst een nadere toelichting geven op de gefaseerde implementatieplanning per domein (Douane, IV Facilitair, TSL, etc.)?

Verwijzing: pagina 7 (tijdlijn visualisatie), SELECTIELEIDRAAD, Concurrentiegericht dialog, CCaaS.

7. Wat zijn de verwachte volumes per fase (aantal gebruikers, interacties per maand, etc.)?

Verwijzing: pagina 13 (verwachte omvang), SELECTIELEIDRAAD, Concurrentiegericht dialog, CCaaS.

8. Hoe wordt de ervaring met het implementeren van een CCaaS-ecosysteem in Nederland beoordeeld als meerdere referenties worden ingediend i.p.v. één gecombineerde?

Verwijzing: pagina 33 (selectiecriteria – kerncompetentie 2), SELECTIELEIDRAAD, Concurrentiegericht dialog, CCaaS.

9. Kan verduidelijkt worden of de koppeling met een datawarehouse een technische vereiste is of een wenselijke functionaliteit?

Verwijzing: pagina 33 (selectiecriteria – 20 punten), SELECTIELEIDRAAD, Concurrentiegericht dialog, CCaaS.

10. Wordt BYOC (Bring Your Own Carrier) als harde eis beschouwd of als wenselijke flexibiliteit?

Verwijzing: pagina 33 (selectiecriteria – 10 punten), SELECTIELEIDRAAD, Concurrentiegericht dialog, CCaaS.

11. Wat zijn de voorwaarden en triggers voor toepassing van de herzieningsclausules?

Verwijzing: pagina 15 (paragraaf 2.5.4), SELECTIELEIDRAAD,

Concurrentiegericht dialogoog, CCaaS.

12. Wordt er voorzien in een exit-strategie of overdraagbaarheid van data bij beëindiging van de overeenkomst?

Verwijzing: pagina 38 (voorwaarden voor uitvoering),

SELECTIELEIDRAAD, Concurrentiegericht dialogoog, CCaaS.

Antwoord:

1. Nee, het beroep op de interne organisatie in deze context voldoet niet aan de vereisten van artikel 2.93 en 2.94 van de Aanbestedingswet 2012, aangezien deze bepalingen uitgaan van een referentie door een onafhankelijke ondernemer. Een interne organisatieonderdeel kan niet als 'ondernemer' in de zin van de wet worden aangemerkt, omdat er geen sprake is van een zelfstandige economische eenheid die op marktconforme wijze opereert. Daarnaast doet zich het risico voor dat sprake is van een situatie waarin "de slager zijn eigen vlees keurt", hetgeen strijdig is met het fundamentele aanbestedingsbeginsel van objectiviteit en gelijke behandeling;

2. Ervaring in Nederland wordt zwaarder gewogen omdat het direct bijdraagt aan het beperken van implementatierisico's en het verhogen van compliance. Daarom wordt dit in het selectieproces expliciet als criterium opgenomen, waarbij buitenlandse ervaring wel gewaardeerd wordt, maar minder zwaar telt in de punten;

3. Nee, er wordt een CCaaS ecosysteem gevraagd;

4. Zie GE 4;

5. Deze vraag is niet relevant voor de selectiefase;

6. Deze vraag is niet relevant voor de selectiefase;

7. Deze vraag is niet relevant voor de selectiefase;

8. De puntentoekening voor SK2 geldt enkel middels het aantonen door middel van 1 referentie die lading dekt van SK2. Meerdere referenties indienen voor SK2 is derhalve niet nodig en leidt niet tot puntentoekening;

9. Zie GE 4 voor integraties;

10. BYOC is een vereist koppelvlak;

11. Dit staat in de herzieningsclausule omschreven "een aanbesteding voor een opvolger";

12. Ja.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 19 jun. 2025

Ref.nr.

11

Onderwerp:

Selectie leidraad 7.1 pagina 37

Vraag:

Wat bedoelt u met: ' operationeel werkende omgeving' ihkv de demonstratie aan de hand van use cases? Bedoelt u daarmee een omgeving met realtime klant data?

Antwoord:

Nee, dit wordt niet bedoeld.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 19 jun. 2025

Ref.nr.

12

Onderwerp:

Selectie leidraad 2.3 pagina 7

Vraag:

U stelt dat middels Rationalisatie projecten het maatwerk en de bestaande way-of-work zoveel mogelijk worden opgeschoond om een flexibele overgang naar de CaaS mogelijk te maken. In de volgende zin geeft u aan dat "bovenstaande" aanbesteed wordt. Inschrijver heeft hierover 3 vragen: 1. Bedoelt u met de opmerking dat bovenstaande aanbesteed wordt dat ook de Rationalisatie projecten worden aanbesteed? 2. Indien bovenstaande niet het

geval is kunt u dan aangeven wie verantwoordelijk is voor de realisatie en planning van de Rationalisatie projecten? 3. Aangezien de afronding van de Rationalisatie projecten van groot belang zijn voor het kunnen starten van de transitie (streefdatum 31-10-2026) voorziet Inschrijver dat hier een afhankelijkheid bestaat, kunt u beschrijven hoe u dit risico inschat en wat de gevolgen zouden kunnen zijn van een vertraging in de Rationalisatie projecten?

Antwoord:

1. Nee
2. Opdrachtgever zelf
3. Is geen onderdeel van de selectiefase

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op:

19 jun. 2025

Ref.nr.

13

Onderwerp:

Selectie leidraad 2.3 pagina 7

Vraag:

U geeft aan dat de implementatiepartner de 1ste inrichting van de 3 genoemde organisatieonderdelen zal verzorgen. In figuur 2 (Tijdslijnen CCaaS) staat bij elk van de 4 rijen doorontwikkeling, allemaal binnen de beoogde initiële looptijd. Kunt u bevestigen dat de Inschrijver dan alleen de doorontwikkeling van het Fundament verzorgt? En dat de doorontwikkeling van CCaaS voor overige 3 genoemde organisatieonderdelen onderdeel zijn van een andere aanbesteding? Kunt u dit toelichten en eventueel aangeven wanneer deze aanbestedingen gepubliceerd worden?

Antwoord:

1. Alle doorontwikkeling valt onder aanbesteding 2 doorontwikkeling en is geen onderdeel van de selectiefase
2. Ja
3. Publicatie van de aanbesteding doorontwikkeling CCaaS is afhankelijk van de uitkomst van de onderliggende aanbesteding, inclusief tijdlijnen.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op:

19 jun. 2025

Ref.nr.

14

Onderwerp:

Selectie leidraad 5.3.2.2 pag 32

Vraag:

Wat verstaat u onder een integratie met een On-prem Datacenter? Heeft u wellicht een voorbeeld van een bestaande situatie bij de belastingdienst

Antwoord:

Zie hiervoor GE 4.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op:

19 jun. 2025

Ref.nr.

15

Onderwerp:

Selectieleidraad 2.2 Marktconsultatie

Vraag:

Opdrachtgever heeft met bijlage 2 weliswaar de Marktconsultatie uitvraag gedeeld maar de geanonimiseerde samenvatting van de uitkomsten van de marktconsultatie lijkt nog te ontbreken in de set van documenten. Kan deze

alsnog worden verstrekt?

Antwoord:

Nee, de uitkomsten van de marktconsultatie worden verwerkt in de aanbestedingsstukken en worden daarom niet afzonderlijk verstrekt. De marktconsultatie zelf is ter informatie wel als Bijlage 2 opgenomen.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 19 jun. 2025

Ref.nr.

16

Onderwerp:

Selectieleidraad 5.3.2.2. referenties

Vraag:

In de geest van de vorige vraag verzoekt Inschrijver om bij kerncompetentie 3 het aantal van 200 Concurrent Users te verlagen naar 175.

Is Opdrachtgever hier toe bereid?

Antwoord:

Nee, niet akkoord.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 19 jun. 2025

Ref.nr.

17

Onderwerp:

Selectieleidraad 5.3.2.2. referenties

Vraag:

Opdrachtgever benoemt bij kerncompetentie 2 een aantal van 500 gelijktijdige gebruikers waarbij zij beargumenteerd dat dit aantal tot een redelijke verhouding staat tot de te verwachten aantallen in de uitvoering van de opdracht.

De omvang van het Contact Center van Opdrachtgever is voor Nederlandse begrippen uitzonderlijk groot. In eerste instantie lijkt daardoor dat een aantal van 500 gelijktijdige gebruikers een redelijke afgeleide is om als ondergrens te hanteren.

Het aantal Contact Centers in Nederland met een omvang van 500 gelijktijdige gebruikers in combinatie met de overige bepalingen bij kerncompetentie 2 is naar mening van Inschrijver erg beperkt waardoor deze aanbestedingsprocedure voor veel marktpartijen onbereikbaar zal zijn. Wellicht zelfs zo beperkend dat Opdrachtgever niet tot 3 Gegadigden aan de Dialoofase komt.

Inschrijver informeert daarom naar de bereidheid van Opdrachtgever om het minimum aantal van 500 gelijktijdige gebruikers te verlagen tot 175 gelijktijdige gebruikers.

De huidige selectieprocedure van maximaal 3 Gegadigden voor de Dialoofase wordt daarmee toegankelijk voor de markt zonder dat Opdrachtgever wordt gedwongen tot concessies aan de gekozen procedure. Aanvullend kan Opdrachtgever middels SK1 de beste 3 Gegadigden te selecteren.

Is Opdrachtgever hier toe bereid?

Antwoord:

Opdrachtgever waardeert de toelichting en de overwegingen van Gegadigde. Desondanks blijft Opdrachtgever bij het gestelde minimumaantal van 500 gelijktijdige gebruikers zoals opgenomen in kerncompetentie 2. Dit aantal is zorgvuldig vastgesteld en reflecteert een realistische ondergrens in verhouding tot de schaal en ambities van de CCaaS. Opdrachtgever acht deze eis noodzakelijk voor een adequate beoordeling van de ervaring en geschiktheid van de inschrijvende partijen. Om die reden wordt het gevraagde aantal niet verlaagd.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op:

19 jun. 2025

Ref.nr.

18

Onderwerp:

puntenverdeling SK1, SK2 en SK 3, pagina 33

Vraag:

• De uitvraag heeft betrekking op innovatieve software. Het hebben van 3 of meer referenties is een logische vraag, maar om onafhankelijkheid te waarborgen is dat gezien de huidige markt, een lastige. Niet elke partij heeft met deze technologie ervaring wat betreft het implementeren van deze oplossing. De puntenverdeling in SK1, SK2 en SK 3 op pagina 33 en verder, is naar onze mening dusdanig dat veel partijen op voorhand worden uitgesloten. Bent u bereidt om de puntenverdeling evenwichtiger te maken /of bereidt om CCaaS implementaties te accepteren als dit ook met andere softwareoplossingen is gedaan dan waarmee wordt aangeboden op deze uitvraag?

Antwoord:

Nee, Opdrachtgever is hiertoe niet bereid.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op:

19 jun. 2025

Ref.nr.

19

Onderwerp:

Selectieleidraad, p33

Vraag:

In de Selectieleidraad worden op pagina 33 de selectie criteria (5.4.2)

weergegeven. Bij SK3 wordt gesproken over CCaaS Ecosystemen in NL. Gaat u ook akkoord met referenties voor CCaaS Eco systemen die binnen Europa werkzaam zijn?

Antwoord:

Nee, zie antwoord op vraag 9 onderdeel 2.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op:

19 jun. 2025

Ref.nr.

20

Onderwerp:

Selectieleidraad CCaaS IUC23-030 V1.0, Par 2.3 Doelstelling

Vraag:

Direct na ... technische koppelvlakken met het bestaande ODC Apeldoorn.
(pagina 7)

Vraag:

Een deel van de Belastingssystemen zal migreren naar cloud. Welke applicaties/toepassingen, waarmee een technisch koppelvlak gerealiseerd dient te worden, zullen niet migreren naar de cloud en bij de beoogde nieuwe situatie in het bestaande ODC blijven?

Antwoord:

Deze vraag ziet op de invulling van de Oplossing en valt derhalve buiten de scope van de Selectiefase. Tijdens de Dialoogfase zal verdere invulling worden gegeven.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 19 jun. 2025

Ref.nr.
21

Onderwerp:
Selectieleidraad CCAas IUC23-030 V1.0, Par 2.3 Doelstelling

Vraag:
Op middellange termijn zal er mogelijk een integratie met een nog apart aan te besteden CRM systeem gaan plaatsvinden. (pagina 7)

Vraag:
Is de aannahme juist dat bij de 1ste inrichting er geen sprake is van integratie met een (in gebruik zijnde) CRM systeem?

Antwoord:
Deze vraag wordt nader beantwoord in de Dialoogfase. In ieder geval is het uitgangspunt - dat Opdrachtgever een integratie met ServiceNow alleen de klantgroep IV facilitair verwacht.

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 19 jun. 2025

Ref.nr.
22

Onderwerp:
Selectieleidraad CCAas IUC23-030 V1.0, Par 2.3 Doelstelling

Vraag:
De Belastingdienst wil ... Center of Excellence (CoE) Contactcenter opzetten en inrichten. (pagina 7)

Vraag:
Wat is de visie van De Belastingdienst op het gezamenlijk met de implementatie/service partner managen van de contact center oplossingen

waarbij bijvoorbeeld kostenefficiënt gebruik kan worden gemaakt van een CoE Contact center welke reeds operationeel is bij een implementatie /service partner?

Antwoord:

Deze vraag wordt nader beantwoord in de Dialoofase.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 19 jun. 2025

Ref.nr.

23

Onderwerp:

Selectieleidraad CCAas IUC23-030 V1.0, Par 2.3 Doelstelling

Vraag:

De Belastingdienst wil ... Center of Excellence (CoE) Contactcenter opzetten en inrichten. (pagina 7)

Vraag:

De Belastingdienst is voornemens om een eigen CoE Contactcenter op te zetten en in te richten. Welke rol ziet De Belastingdienst voor de (implementatie)partner na de implementatie van de 1ste inrichting en na de gevraagde zorgvuldige retransitie?

Antwoord:

De nog te publiceren Specificatie van de opdracht ten behoeve van de dialoofase gaat antwoord geven op deze vraag.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 19 jun. 2025

Ref.nr.
24

Onderwerp:
BIJLAGE 2 - Marktconsultatie CCaaS 1.0

Vraag:

Wordt er een migratieplan verwacht als onderdeel van de dialoogfase, en zo ja, welke onderdelen moeten daarin minimaal worden opgenomen?

Antwoord:

Deze vraag is geen onderdeel van de selectiefase.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 19 jun. 2025

Ref.nr.
25

Onderwerp:
BIJLAGE 2 - Marktconsultatie CCaaS 1.0

Vraag:

Valt de integratie met bestaande Belastingdienst-systemen (zoals Mijnafspraken.nl of oproepschermen) binnen de scope van de opdracht?

Antwoord:

Zie GE 4 voor integratie. Niet met de door u genoemde voorbeelden.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op:

19 jun. 2025

Ref.nr.

26

Onderwerp:

BIJLAGE II - Verklaring hoofdelijke aansprakelijkheid

Vraag:

Is het toegestaan om de verklaring hoofdelijke aansprakelijkheid digitaal te ondertekenen met een gekwalificeerde elektronische handtekening?

Antwoord:

Ja, een gekwalificeerde elektronische handtekening is toegestaan voor de ondertekening van de verklaring hoofdelijke aansprakelijkheid.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op:

19 jun. 2025

Ref.nr.

27

Onderwerp:

BIJLAGE V - Beantwoording Selectiecriteria

Vraag:

Mag het invulformulier voor de selectiecriteria (BIJLAGE V) worden aangevuld met grafieken of tabellen als bijlage, mits correct verwezen?

Antwoord:

Ja, het is toegestaan om het invulformulier voor de selectiecriteria (BIJLAGE V) aan te vullen met grafieken of tabellen, mits deze correct worden verwezen en onderbouwd. Zie ook VE 9.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 19 jun. 2025

Ref.nr.

28

Onderwerp:

BIJLAGE IV - Financieel economische draagkracht FED

Vraag:

Indien een inschrijver gebruikmaakt van een derde partij voor financiële draagkracht, moet deze derde dan ook een UEA-formulier invullen?

Antwoord:

Zie pagina 27, laatste alinea paragraaf 5.1.4. alsmede VE8 in deze paragraaf.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 19 jun. 2025

Ref.nr.

29

Onderwerp:

BIJLAGE IV - Financieel economische draagkracht FED

Vraag:

Hoe wordt omgegaan met negatieve rentabiliteit als de solvabiliteit boven de 50% ligt? Worden er dan alsnog punten toegekend?

Antwoord:

Zie tabblad "Berekening Kengetallen" van Bijlage IV: Indien de minimumeis

voor RTV niet gehaald wordt kan dit worden gecompenseerd door een hogere solvabiliteit. Ter compensatie dienen voor solvabiliteit minimaal 3 punten te worden behaald (waarde $\geq 32,5\%$).

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 19 jun. 2025

Ref.nr.
30

Onderwerp:

BIJLAGE V - Beantwoording Selectiecriteria

Vraag:

Mogen referenties ouder dan 5 jaar worden ingediend als ze nog steeds representatief zijn voor de gevraagde competenties?

Antwoord:

De referenties mogen niet ouder dan 3 jaar zijn. Zie daartoe paragraaf 5.3.2.2. van de Selectieleidraad.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 19 jun. 2025

Ref.nr.
31

Onderwerp:

BIJLAGE V - Beantwoording Selectiecriteria

Vraag:

Is het toegestaan om een referentie in te dienen die nog loopt, mits er al substantiële resultaten zijn behaald?

Antwoord:

De ingediende referenties dienen aan de gestelde eisen te voldoen zoals omschreven in de selectieleidraad. Afhankelijk van de aard van de eis in de genoemde kerncompetenties kan afronding wel of geen eis zijn. De verantwoordelijkheid of hier wel of niet aan wordt voldaan berust bij Gegadigde.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op:

19 jun. 2025

Ref.nr.

32

Onderwerp:

Selectieleidraad CCAas IUC23-030 V1.0

Vraag:

Mag één referentie meerdere kerncompetenties dekken, of moet elke competentie afzonderlijk worden onderbouwd met een aparte referentie?

Antwoord:

Ja, zie ook SK4. Wel dient deze referentie per kerncompetentie te worden ingediend om de afzonderlijke kerncompetenties aan te tonen.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 19 jun. 2025

Ref.nr.
33

Onderwerp:
Selectieleidraad CCAas IUC23-030 V1.0

Vraag:
Wordt er een overgangperiode voorzien tussen het huidige en het nieuwe systeem?

Antwoord:
Ja.

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 19 jun. 2025

Ref.nr.
34

Onderwerp:
Selectieleidraad CCAas IUC23-030 V1.0

Vraag:
Is er een plafondbedrag of budgetindicatie beschikbaar voor deze opdracht?

Antwoord:
Zie paragraaf 2.5.3. van de Selectieleidraad.

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 19 jun. 2025

Ref.nr.
35

Onderwerp:
Selectieleidraad CCaas IUC23-030 V1.0

Vraag:
Wat zijn de voorwaarden voor de verlengingsopties (2x 4 jaar)?

Antwoord:
Gelijkblijvende voorwaarden.

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 19 jun. 2025

Ref.nr.
36

Onderwerp:
Selectieleidraad CCaas IUC23-030 V1.0

Vraag:
Is het mogelijk om tijdens de dialoofase feedback te ontvangen op conceptvoorstellen?

Antwoord:
Hierover worden de Gegadigden die zijn geselecteerd voor de Dialoofase geïnformeerd in een Dialoogdocument. En het is in de regel zeker mogelijk om binnen de kaders van het Aanbestedingsrecht feedback te ontvangen.

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op:

19 jun. 2025

Ref.nr.

37

Onderwerp:

BIJLAGE 2 - Marktconsultatie CCaaS 1.0

Vraag:

Hoe past dit CCaaS-initiatief binnen de bredere digitale transformatiestrategie of cloud-adoptie roadmap van de Belastingdienst?

Antwoord:

Opdrachtgever verwerft middels deze aanbesteding een CCaaS binnen de kaders van de Rijksbrede strategie. De vraag is verder niet relevant voor de Selectiefase.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op:

19 jun. 2025

Ref.nr.

38

Onderwerp:

BIJLAGE 2 - Marktconsultatie CCaaS 1.0

Vraag:

Welke uitdagingen ervaart de Belastingdienst in de huidige omgeving die in de toekomstige oplossing verholpen dienen te worden?

Antwoord:

Deze vraag is niet relevant voor de selectiefase.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 19 jun. 2025

Ref.nr.

39

Onderwerp:

BIJLAGE 2 - Marktconsultatie CCaaS 1.0

Vraag:

Welke technische capaciteiten zijn voor de Belastingdienst onmisbaar?

Antwoord:

Deze vraag is niet relevant voor de selectiefase.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 19 jun. 2025

Ref.nr.

40

Onderwerp:

BIJLAGE 2 - Marktconsultatie CCaaS 1.0

Vraag:

Wat zijn de top call drivers van de Belastingdienst?

Antwoord:

Deze vraag is niet relevant voor de selectiefase.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 19 jun. 2025

Ref.nr.

41

Onderwerp:

Document Selectieleidraad / Hfdst. 3.1 / pagina 16

Vraag:

In de 1ste Tabel wordt gesproken over Mededelen selectiebeslissing. Wat houdt dit precies in?

Antwoord:

Zie paragraaf 6.1 van de Selectieleidraad.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 19 jun. 2025

Ref.nr.

42

Onderwerp:

Selectieleidraad - p.37

Vraag:

Gekozen is voor de concurrentiegerichtte dialoog. De concurrentiegerichtte dialoog kan niet worden toegepast bij standaarddiensten of -leveringen, waar in dit geval sprake van is. Ook kunnen de technische specificaties van de opdracht door de aanbestedende dienst vooraf voldoende worden vastgesteld zoals dit is bij voorgaande aanbestedingen voor het contact center van Belastingdienst ook is gebeurd. In de markt worden CCaaS oplossingen normaliter ook als standaardsoftware aanbesteed. Belastingdienst beschrijft

in de selectieleidraad van deze aanbesteding dat voor iedere deelimplementatie zgn. ‘Rationalisatie projecten’ vooraf zullen gaan om een flexibele overgang naar het CCaaS platform mogelijk te maken. Dit geeft aan dat aansluiting op een standaard CCaaS platform zonder specifieke aanpassingen voor Belastingdienst mogelijk is.

Voorts is – hoewel er sprake is van een omvangrijke opdracht – blijkt dat geen sprake van een bijzondere complexiteit of risico’s. Kunt u toelichten op basis van welke objectieve gronden de aanbestedende dienst de keuze voor deze procedure in lijn met de Aanbestedingswet acht?

Antwoord:

Gelet op de aard en omvang van deze aanbesteding, is het gerechtvaardigd dat de Aanbestedende Dienst heeft gekozen voor de concurrentiegerichtte dialoog. Hoewel er sprake is van een standaardsoftwarepakket, is de Implementatie in deze context niet louter technisch van aard. De integratie in een bestaande (en vaak complexe) ICT-omgeving, het waarborgen van dataveiligheid en privacy, en het waarmaken van functionele en operationele eisen vergen diepgaand inzicht in zowel de oplossing als de specifieke behoeften van de aanbestedende dienst.

Daarnaast speelt de juridische (en security) complexiteit een zekere rol van betekenis. De contractuele voorwaarden, verantwoordelijkheidsverdeling, en compliance met wet- en regelgeving vragen om een interactief proces waarin zowel de Aanbestedende dienst als de gekozen Inschrijvers tot een werkbare en evenwichtige oplossing kunnen komen. Dit overstijgt ruimschoots de reikwijdte van een klassieke openbare procedure waarin keuzes veelal gereduceerd worden tot het “afvinken” van eisen.

Zie in dit verband ook paragraaf 7.3 inzake de contractuele voorwaarden.

Het is dan ook toe te juichen dat de Aanbestedende dienst hier kiest voor een procedure die recht doet aan de inhoudelijke dialoog die nodig is om te komen tot een passende CCaaS – in plaats van een standaard openbare procedure, die mogelijk resulteert in een suboptimale uitkomst die achteraf voor alle partijen niet of slechts moeizaam blijkt te voldoen aan de verwachtingen.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 19 jun. 2025

Ref.nr.

43

Onderwerp:

Selectieleidraad - SK3 - p. 34

Vraag:

In SK3 vraagt u om kennis over en ervaring met het implementeren van één CCaaS-ecosysteem in Nederland. De aanbestedende dienst stelt dat er een grotere mate van geschiktheid aanwezig is bij de Gegadigde wanneer deze in het verleden vaker dit type implementaties heeft uitgevoerd conform kerncompetentie 2. Indien de Gegadigde dit met meer referenties kan aantonen, hoe hoger de geschiktheid wordt geacht. De maximale score wordt toegekend indien Gegadigde de geschiktheid op kerncompetentie 2 uit GE 5 met drie referenties aantoont.

Echter, in SK3 wordt, in tegenstelling tot GE 5 kerncompetentie 2 naar een CCaaS-ecosysteem 'in Nederland' verwezen. Terecht bevat GE 5 kerncompetentie 2 deze beperking niet. Voorts zou deze beperking geen onderdeel moeten uitmaken van SK 3. Op grond van artikel 1.8 Aanbestedingswet 2012 mag een aanbesteder onder meer geen discriminerende voorwaarden hanteren. Het non-discriminatiebeginsel verbiedt onderscheid op grond van nationaliteit. Het gelijkheidsbeginsel verplicht ertoe om gelijke gevallen gelijk te behandelen. De verplichtingen zoals neergelegd in artikel 1.8 Aw 2012 worden met het verlangen van één CCaaS-ecosysteem in Nederland geschonden. Voorts is sprake van een transparantiegebrek (artikel 1.9 Aw 2012). Het is immers niet duidelijk of de implementatiewerkzaamheden vanuit Nederland moeten zijn verricht, of dat de klant van de Gegadigde in Nederland moet zijn gevestigd of nog weer anders. Voorts houdt de eis onvoldoende verband met het voorwerp van de opdracht: sprake is immers van een cloudoplossing waarbij het irrelevant is in welk (EU) land het CCaaS-ecosysteem is geïmplementeerd (of het nu over de plaats van uitvoering van de werkzaamheden gaat, het vestigingsadres van de klant of anderszins). Tot slot is niet duidelijk welk relevant risico wordt afgedekt door een implementatie van een CCaaS-ecosysteem in Nederland te verlangen. Op grond van artikel 1.10 Aw 2012 jo. Voorschrift 3.5 B Gids Proportionaliteit mogen alleen geschiktheidseisen en selectiecriteria gesteld worden die verband houden met daadwerkelijke risico's die de opdracht meebrengt of terug te voeren zijn op de gewenste competenties. Ook aan deze voorwaarde wordt niet voldaan.

Wij verzoeken u om te bevestigen dat:

- De voor kerncompetentie 2 op te geven referentieopdracht buiten Nederland mag zijn uitgevoerd; en
- De voor SK 3 op te geven referentieopdrachten buiten Nederland mogen zijn uitgevoerd.

Blijft uw bevestiging uit, dan hanteert u niet enkel een onrechtmatig criterium maar beperkt u ook de concurrentie onnodig. Het is dan goed mogelijk dat alleen partijen die inschrijven met dezelfde technologie (leverancier) voor de gunningsfase in aanmerking komen. Dat zal (aanzienlijk) afbreuk doen aan de concurrentie op zowel prijs als kwaliteit en werkt derhalve in het nadeel van de aanbestedende dienst. Dit geldt te meer indien een van de inschrijvende partijen de technologieleverancier zelf is, die bepalend is voor de prijsaanbieding van elk van de inschrijvers.

Antwoord:

Vooropgesteld bestaat GE 5 niet en de aanname is dat Gegadigde GE 4 bedoelt. Voor deze kerncompetentie geldt dat dit buiten Nederland mag zijn uitgevoerd. Voor SK3 geldt dit niet en hiervoor wordt verwezen naar antwoord op vraag 9 punt 2.

Bovendien betreft het genoemde selectiecriterium – waarin gegadigden wordt gevraagd kennis en ervaring aan te tonen met het implementeren van ten minste één CCaaS-ecosysteem in Nederland – geen uitsluitende eis betreft, maar een criterium op basis waarvan de mate van geschiktheid van de gegadigde kan worden beoordeeld.

Dit criterium is in lijn met de fundamentele aanbestedingsbeginselen, waaronder het gelijkheidsbeginsel en het transparantiebeginsel. Alle gegadigden worden gelijk behandeld, doordat zij gelijke mogelijkheden hebben om hun ervaring met dit type implementaties aan te tonen. Er wordt géén uitsluiting toegepast op basis van het aantal referenties, maar juist ruimte geboden voor differentiatie: hoe meer relevante referenties conform kerncompetentie 2 een gegadigde kan overleggen, des te groter wordt de geschiktheid geacht.

Daarnaast is het selectiecriterium op duidelijke en ondubbelzinnige wijze geformuleerd, waardoor gegadigden vooraf kunnen inschatten op welke wijze zij beoordeeld worden. Hiermee wordt voldaan aan het transparantiebeginsel.

Door toepassing van dit criterium wordt ruimte geboden aan gegadigden om zich te onderscheiden op basis van aantoonbare ervaring en expertise, hetgeen bijdraagt aan een kwalitatieve selectie van de meest geschikte partijen voor de uitvoering van de opdracht.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op:

19 jun. 2025

Ref.nr.

44

Onderwerp:

Selectieleidraad - Algemeen

Vraag:

In de huidige selectiefase zijn de functionele eisen erg globaal geformuleerd, terwijl een concrete toetsing van de oplossingscapaciteit pas in de dialoofase zal plaatsvinden. Tegelijkertijd wordt het aantal gegadigden dat mag deelnemen aan de concurrentiegerichtte dialoog gemaximeerd op drie partijen. Dit brengt het risico met zich mee dat partijen worden geselecteerd op basis van referenties die in opzet passend lijken, maar in de dialoofase onvoldoende blijken te kunnen voldoen aan de functionele en integratieve complexiteit van de scope.

Vraag:

1. Overweegt de aanbestedende dienst om in de selectiefase nadere functionele minimumeisen of verduidelijkingen op te nemen met betrekking tot de beschikbaarheid en volwassenheid van onderdelen zoals WFM, QA, selfservice (bots/IVR), videobellen, Conversational AI, omnichannel-integraties en IV-koppelingen,, maar ook het type CCaaS oplossing (b.v. Soevereine Cloud oplossing) zodat inhoudelijke geschiktheid beter kan worden gewaarborgd voorafgaand aan de dialoofase (na selectie)?
2. Zou de aanbestedende dienst willen overwegen om het maximumaantal te selecteren partijen voor de concurrentiegerichtte dialoog te verruimen van drie naar vijf? Dit zou de kans vergroten dat het dialoogproces plaatsvindt met inhoudelijk beter passende oplossingen, en het risico beperken dat de dialoog verengd raakt tot partijen met beperkte oplossingsvolwassenheid die pas in een later stadium blijkt.

Antwoord:

1: Opdrachtgever is niet voornemens om in de selectiefase nadere functionele minimumeisen of verduidelijkingen op te nemen met betrekking tot de genoemde onderdelen. De huidige opzet is bewust gekozen, waarbij de functionele en integratieve aspecten van de CCaaS onderwerp van nadere uitwerking vormen tijdens de Dialoofase.

2: Het maximumaantal van drie te selecteren partijen voor de Dialoofase blijft gehandhaafd. Opdrachtgever acht dit aantal toereikend voor een effectieve en doelgerichte dialoog binnen het gekozen aanbestedingsproces.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 19 jun. 2025

Ref.nr.

45

Onderwerp:

Selectieleidraad - algemeen

Vraag:

In de aanbestedingsdocumenten (waaronder de Selectieleidraad en bijlagen) wordt functioneel en technisch gespecificeerd dat de oplossing cloudgebaseerd moet zijn. Wij constateren echter dat er in de selectie- en gunningscriteria geen specifieke aandacht is voor soevereine cloudvoorzieningen of expliciete eisen op het gebied van datasoevereiniteit, datatoegang en EU-hostingbeleid.

Gezien de gevoeligheid van de gegevensstromen van de Belastingdienst, de publieke taak, en de lange contractduur (maximaal 14 jaar), achten wij dit een strategisch aandachtspunt.

Bovendien wijzen wij erop dat binnen de rijksoverheid op dit moment nieuwe cloudkaders en beleidsrichtlijnen in ontwikkeling zijn, onder andere in de vorm van:

- de Rijksbrede Cloudstrategie (BZK, 2023/2024),
- verscherpte aandacht voor Schrems II-compliance,
- groeiende behoefte aan Europese datasoevereiniteit (o.a. GAIA-X, NIS2, DORA).

Is de Belastingdienst voornemens om in het kader van deze aanbesteding expliciet aandacht te geven aan het gebruik van een Soevereine Cloud, en zo ja:

Zal dit in de selectiefase nader worden gewogen?

En is de Belastingdienst bereid om aanvullende eisen of wensen te formuleren met betrekking tot:

- fysieke datalokatie binnen de EU;
- uitsluiting van extraterritoriale toegang (zoals via de U.S. Cloud Act);
- gebruik van Europese of Nederlandse datacenters en infrastructuur;
- controle over versleutelingssleutels en metadata?

Antwoord:

De verdere invulling waarnaar wordt verwezen, wordt in de Specificatie van de opdracht uitgewerkt. Uiteraard handelt de Belastingdienst in overeenstemming met het geldende Rijksbrede cloudbeleid. Hierbij wordt onder andere aandacht besteed aan onderwerpen zoals gegevensopslag, beveiliging, soevereiniteit en compliance, conform de richtlijnen die vanuit de Rijksoverheid zijn vastgesteld. Daarnaast merken wij op dat de selectiefase ziet op de beoordeling van de geschiktheid van de inschrijvers en niet op de beoordeling van het aangeboden product of de dienst. Conform de scope dient de CCaaS te voldoen aan de gestelde Specificaties en wet- en regelgeving waaronder onderdelen uit deze vraag in worden/zijn verwerkt.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 19 jun. 2025

Ref.nr.

46

Onderwerp:

Selectieleidraad, Selectiecriteria, par 5.4.2.

Vraag:

In selectie criterium SK3 wordt vereist dat de referentie betrekking heeft op het beheer van een operationele CCaaS-oplossing in Nederland, en dat deze specifiek binnen de landsgrenzen gerealiseerd moet zijn. Hoewel wij begrijpen dat aansluiting op nationale context en regelgeving relevant is, willen wij hierbij vragen of de aanbestedende dienst bereid is deze beperking te heroverwegen.

Wij merken op dat vergelijkbare functionele en organisatorische complexiteit — inclusief IV-integraties, privacyregelgeving (AVG), publieke dienstverlening en meertalige interactie — ook aanwezig is in andere EU-lidstaten. Het uitsluiten van anderszins passende en aantoonbaar gelijkwaardige referenties louter op basis van landsgrens kan in strijd zijn met het Europese non-discriminatiebeginsel, zoals vastgelegd in artikel 18 van Richtlijn 2014/24/EU en in artikelen 1.8 en 1.9 van de Aanbestedingswet 2012.

Daarnaast achten wij het vanuit het proportionaliteitsbeginsel niet gerechtvaardigd om uitsluitend referenties in Nederland te eisen, indien gelijkwaardige projecten in andere lidstaten beschikbaar zijn waarin sprake

is van:

- beheerde CCaaS-oplossingen in gereguleerde of overheidsomgevingen,
- integratie met backofficesystemen en omnichannel dienstverlening,
- uitvoering conform Europese wet- en regelgeving (AVG, NIS2).

Is de aanbestedende dienst bereid om de eis van “referentie in Nederland” in SK3 te verruimen naar “een EU-lidstaat” of te voorzien van een motivering waarom uitsluitend Nederlandse referenties acceptabel zouden zijn in het licht van de Aanbestedingswet en EU-richtlijnen?

Antwoord:

Nee, zie antwoord op vraag 9 onderdeel 2.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op:

19 jun. 2025

Ref.nr.

47

Onderwerp:

Selectieleidraad, Selectiecriteria, par 5.4.2.

Vraag:

In de selectiecriteria (SK1 t/m SK3) vraagt de aanbestedende dienst om referenties van CCaaS-oplossingen waarbij ten minste 500 gelijktijdige gebruikers (concurrent users) gebruikmaakten van de oplossing. Wij willen hierbij opmerken dat in de markt – en ook in aanbestedingen binnen de publieke sector – in de praktijk vrijwel altijd wordt gevraagd naar het aantal “named users” of licenties, aangezien dit een stabielere, transparanter te verifiëren en contractueel vastgelegde eenheid is.

Is de aanbestedende dienst bereid om het criterium “500 concurrent users” te vervangen of aan te vullen met een equivalent in “named users” (bijvoorbeeld 650–900 named users), zodat:

- referentie-evaluatie transparanter en objectiever plaatsvindt;
- partijen niet worden uitgesloten op basis van technische interpretatieverschillen;
- het aansluit bij gangbare praktijk en contractuele werkelijkheid in CCaaS-

trajecten?

Antwoord:

Nee, zie ook het antwoord op vraag 17.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op:

19 jun. 2025

Ref.nr.

48

Onderwerp:

Selectieleidraad, Selectiecriteria, par 5.4.2.

Vraag:

In de Selectieleidraad wordt voor selectiecriteria SK1 t/m SK3 gevraagd om klantreferenties die aantonen dat de gegadigde ervaring heeft met het implementeren en/of beheren van een CCaaS-oplossing bij ten minste 500 gelijktijdige gebruikers (concurrent users).

In dat kader constateren wij dat het voor een gegadigde technisch mogelijk is om een referentie aan te leveren die betrekking heeft op een implementatie binnen de eigen organisatie of groepsstructuur, waarbij de gegadigde zelf zowel leverancier als ‘opdrachtgever’ is van de oplossing. Hoewel dit formeel mogelijk lijkt, achten wij dit vanuit aanbestedingsrechtelijk oogpunt onwenselijk in het kader van objectieve toetsbaarheid, gelijke behandeling en transparantie.

Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat referenties die worden opgevoerd ter onderbouwing van de geschiktheidseisen of selectiecriteria afkomstig moeten zijn van een onafhankelijke, externe klantorganisatie (dus niet van de gegadigde zelf of van een entiteit binnen dezelfde groepsstructuur)?

Antwoord:

Zie deelantwoord 1 op vraag 9.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op:

19 jun. 2025

Ref.nr.

49

Onderwerp:

Selectieleidraad - Paragraaf 3.2.1

Vraag:

Gezien de strategische aard, looptijd en complexiteit van de onderhavige aanbesteding (CCaaS – IUC23-030), en het grote verschil in volwassenheid tussen CCaaS-oplossingen op de markt, zouden wij u willen verzoeken om – na publicatie van de eerste Nota van Inlichtingen – gelegenheid te krijgen voor het stellen van aanvullende vragen, te beantwoorden in een tweede Nota van Inlichtingen.

De eerste Nota van Inlichtingen zal naar verwachting bepalende antwoorden bevatten voor de interpretatie van functionele en procedurele eisen. Pas na ontvangst daarvan kunnen we als Inschrijver op zorgvuldige wijze definitieve keuzes maken ten aanzien van referenties, samenwerkingsverbanden, onderaannemers, of beroep op derden. Ook kunnen we als Inschrijver dan inhoudelijke vragen stellen over bijvoorbeeld integratie-eisen, schaalbaarheid en organisatorische volwassenheid van de oplossing. Zonder de mogelijkheid van een tweede vragenronde bestaat het risico dat gegadigden in het algemeen hun verzoek tot deelname moeten baseren op aannames, wat kan leiden tot suboptimale selectie en/of bezwaren in een later stadium.

Antwoord:

Opdrachtgever gaat akkoord met het verzoek om na publicatie van de eerste Nota van Inlichtingen (NVI 1) gelegenheid te bieden voor het stellen van aanvullende vragen. Let wel: deze tweede vragenronde (NVI 2) is beperkt tot vervolgvragen die direct betrekking hebben op de beantwoording in NVI 1 en/of op de daarin aangekondigde wijzigingen in de aanbestedingsdocumenten.

De aangepaste planning zal worden opgenomen in de Selectieleidraad versie 1.1, paragraaf 3.1. De meeste activiteiten in het aanbestedingsproces zullen hierdoor met twee weken worden verschoven.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op:

19 jun. 2025

Ref.nr.

50

Onderwerp:

TN523824 - EF16 Aankondiging van een opdracht - algemene richtlijn, standaardregeling 20250528093939.pdf

Vraag:

Onder "5. Perceel", bij de "Beschrijving van de opties", staat vermeld: "Na de vaste looptijd van 6 jaar is het mogelijk de overeenkomst tweemaal met een periode van 4 jaar te verlengen". Echter, direct daarna, onder "5.1.3 Geraamde duur", wordt de "Looptijd" specifiek opgegeven als "80 Maand".

Kunt u aangeven of dit correct of door u aangepast dient te worden?

Antwoord:

Dank voor uw opmerking. De vermelding van "80 maanden" in TenderNed betreft een onjuiste specificatie. De correcte maximale looptijd van de overeenkomst bedraagt 168 maanden, bestaande uit een vaste looptijd van 6 jaar (72 maanden), met de mogelijkheid tot twee verlengingen van telkens 4 jaar (2 × 48 maanden).

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op:

19 jun. 2025

Ref.nr.

51

Onderwerp:

Selectieleidraad - algemeen - selectie

Vraag:

In het licht van de opzet van deze aanbesteding — met concurrentiegerichte dialoog en selectie van maximaal drie partijen — willen wij aandacht vragen voor een potentieel risico voor marktwerking en gelijke behandeling.

In de huidige aanbestedingsopzet lijkt het toegestaan dat meerdere partijen (bijv. fabrikanten, technologiepartners, integrators en resellers) inschrijven op basis van dezelfde CCaaS-technologie van één fabrikant. In de markt zijn voorbeelden bekend van fabrikanten (zoals Genesys) die via meerdere wederverkopers of partners (bijv. Frontline, Sabio, KPN) gelijktijdig inschrijven. De fabrikant (Genesys) kan hierbij ook gezamenlijk aanbieden. Dit kan er in de praktijk toe leiden dat:

- meerdere inschrijvingen technisch gebaseerd zijn op exact dezelfde oplossing;
- de fabrikant in kwestie — direct of indirect — strategisch greep krijgt op het gunningsproces;
- de daadwerkelijke concurrentiedruk en prijswerking feitelijk wordt beperkt, doordat alleen varianten van één fabrikant overblijven;
- de prijsvorming vanuit de fabrikant niet wordt getoetst aan alternatieven, aanzien andere fabrikanten dan buiten de dialoog vallen.

Is de aanbestedende dienst bereid te overwegen om het gelijktijdig inschrijven van meerdere partijen met één en dezelfde onderliggende CCaaS-oplossing (fabrikant) te beperken of uit te sluiten, teneinde marktwerking, innovatiekracht en prijsdiversiteit te waarborgen?

Of, indien volledige uitsluiting niet wenselijk wordt geacht: is de Belastingdienst voornemens om bij de selectie te toetsen of inschrijvingen gebaseerd zijn op identieke technologie en, indien dat het geval is, maatregelen te nemen om voldoende technologische diversiteit in de dialoofase te borgen?

Antwoord:

Zie paragraaf 5.1.4, tweede bullet pagina 27 Selectieleidraad.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 19 jun. 2025

Ref.nr.

52

Onderwerp:

Selectieleidraad, Selectiecriteria, par 5.4.2. - toe te kennen punten

Vraag:

Hecht de Belastingdienst waarde aan Europese datasouvereiniteit en/of EU-hostinglocaties, en in hoeverre zullen eisen rond dataopslag, compliance en toegang tot data worden meegenomen in deze selectiefase en/of dialoofase?

Antwoord:

Dit zijn onderwerpen voor in de dialoofase gebaseerd op de Specificatie van de opdracht. Deze fase is hiervoor niet bedoeld.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op:

19 jun. 2025

Ref.nr.

53

Onderwerp:

Selectieleidraad, Selectiecriteria, par 5.4.2. - toe te kennen punten

Vraag:

Is de Belastingdienst bereid om bij de beoordeling van referenties en in de selectiefase onderscheid te maken tussen CCaaS-oplossingen met native (van in totaal 1 vendor/ fabrikant) geïntegreerde functionaliteiten (zoals WFM, IA, QA, bots, rapportages) en oplossingen waarbij deze functies via aparte modules of met externe leveranciers worden gekoppeld/gerealiseerd?

Antwoord:

Nee, de beoordeling vindt plaats zoals omschreven in de Selectieleidraad en is voor elke partij gelijk.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 19 jun. 2025

Ref.nr.

54

Onderwerp:

Selectieleidraad - GE4 en SK3, par 5.3.2.2. en 5.4.2.

Vraag:

In de huidige selectieleidraad is opgenomen dat klantreferenties (SK1–SK3) betrekking moeten hebben op CCaaS-oplossingen met ten minste 500 gelijktijdige gebruikers (concurrent users).

Wij begrijpen dat een zekere schaal vereist is om aan te tonen dat een oplossing geschikt is voor grootschalige inzet. Tegelijkertijd constateren wij dat het aantal partijen dat nederlandse referenties kan overleggen van deze omvang concurrent users relatief beperkt is. In de Nederlandse markt zijn slechts een beperkt aantal CCaaS-implementaties gerealiseerd met een omvang van 500+ concurrente gebruikers (en dus niet named users), zeker binnen de publieke sector en gereguleerde omgevingen. Hierdoor ontstaat het risico dat partijen met hoogwaardige, volwassen en technisch volledig passende oplossingen – die zijn geïmplementeerd bij organisaties met bijvoorbeeld 400 tot 490 gelijktijdige gebruikers – niet in aanmerking komen, terwijl hun oplossingen wél voldoen aan de volledige functionele scope van de Belastingdienst (zoals omnichannel routing, integraties, IVR /selfservice, WFM en rapportagestructuur).

Is de aanbestedende dienst bereid om het minimumvereiste aantal gelijktijdige gebruikers in de referentie-eis te verlagen van 500 naar 400 concurrent users, mits uit de referentie duidelijk blijkt dat de gevraagde kerncompetenties volledig en aantoonbaar zijn geleverd?

Als Inschrijver zijn we van mening dat een verlaging naar 400 gebruikers:

- nog steeds een voldoende schaalniveau vertegenwoordigt om volwassenheid aan te tonen,
- de marktwerking versterkt door meer kwalitatief sterke partijen toe te laten tot de selectie,
- en daarmee de kans vergroot op een dialoog met partijen die functioneel, organisatorisch en technisch optimaal aansluiten bij de wensen van de Belastingdienst.

Antwoord:

Nee, de genoemde aantallen zijn reeds lager gesteld dan bij Opdrachtgever

in gebruik. Zie ook het antwoord op vraag 17.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op:

19 jun. 2025

Ref.nr.

55

Onderwerp:

Selectieleidraad- Referenties - par. 5.4.2

Vraag:

In paragraaf 5.4.2 / SK3 van de Selectieleidraad wordt als (sub)criterium opgenomen dat extra waarde wordt toegekend aan referentieprojecten die in Nederland zijn uitgevoerd.

Kunt u toelichten hoe dit criterium zich verhoudt tot het gelijkheids- en non-discriminatiebeginsel uit artikel 18 van Richtlijn 2014/24/EU en artikel 2 van de Aanbestedingswet 2012?

Zou het – met het oog op gelijke toegang voor alle (ook buitenlandse) marktpartijen – passender zijn om te beoordelen op ervaring met relevante functionele, juridische en organisatorische context (zoals AVG-compliance, Nederlandse taal en overheidscontext), ongeacht het land van uitvoering?

Antwoord:

Zie deelantwoord op vraag 9. Het betreft een selectiecriterium en niet een selectieeis. Zie ook de aanpassing in antwoord op vraag 45.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 19 jun. 2025

Ref.nr.
56

Onderwerp:
Selectieleidraad- Referenties - par. 5.3.2.2

Vraag:
Mag dezelfde referentie door meerdere gegadigen ingebracht worden?

Antwoord:
Kunt u de vraag verhelderen? Als wordt voldaan aan het gestelde in de Selectieleidraad en de gestelde regels hieromtrent in de Aanbestedingswet zoals o.a. geformuleerd in 2.94 Aanbestedingswet is dit toegestaan.

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 19 jun. 2025

Ref.nr.
57

Onderwerp:
Selectieleidraad- Referenties - par. 5.3.2.2

Vraag:
Is het voor een gegadigde toegestaan om een referentie van de technologie-partner/onderaannemer in te dienen?

Antwoord:
Ja, zie paragraaf 5.1.4, tweede bullet pagina 26 Selectieleidraad.

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op:

19 jun. 2025

Ref.nr.

58

Onderwerp:

Selectieleidraad- Referenties - par. 5.3.2.2

Vraag:

Is het voor een gegadigde toegestaan om een referentie vanuit haar eigen organisatie in Nederland te gebruiken en in te zetten? Het verklaren van een succesvolle oplevering door de eigen organisatie kan mogelijk belangenverstrengeling in de hand werken ('de slager die haar eigen vlees keurt')?

Antwoord:

Zie antwoord 1 op vraag 9

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op:

19 jun. 2025

Ref.nr.

59

Onderwerp:

Selectieleidraad – CCaaS – IUC23-030 / 2.3 Doelstelling / Pagina 6

Vraag:

In de selectieleidraad wordt gesproken over “Self service waar het kan, en anders persoonlijke aandacht”. Kunt u nader toelichten wat u concreet verstaat onder “Self service” in deze context?

Antwoord:

Deze vraag is niet relevant voor de Selectiefase.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 19 jun. 2025

Ref.nr.
60

Onderwerp:

Selectieleidraad – CCaaS – IUC23-030 / 2.3 Doelstelling / Pagina 6

Vraag:

Valt een klantportaal met selfservicefunctionaliteiten (zoals gegevensinzicht, case-overzicht, afspraakbeheer) ook binnen de scope van deze aanbesteding, of wordt dit als separate functionaliteit buiten scope beschouwd?

Antwoord:

1: Nee.

2: Ja.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 19 jun. 2025

Ref.nr.
61

Onderwerp:

Selectieleidraad – CCaaS – IUC23-030 / 2.3 Doelstelling / Pagina 6

Vraag:

Wordt het leveren van een geïntegreerde digitale selfservice-ervaring, inclusief authenticatie, formulieren en klantinteractiehistorie, ook als relevant beschouwd binnen de CCaaS-oplossing, of is dit onderdeel van de

toekomstige CRM-aanbesteding?

Antwoord:

Tabel 1, de IST maakt deel uit van de CCaaS implementatie.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op:

19 jun. 2025

Ref.nr.
62

Onderwerp:

Selectieleidraad – CCaaS – IUC23-030 / Referenties / Pagina 31

Vraag:

Welke specifieke eisen stelt u extra aan het Workforce Management (WFM)-onderdeel van de CCaaS-oplossing? Gaat het uitsluitend om planning, forecasting en capaciteitsbeheer, of ook om intraday management, adherence monitoring, e-learning en performance dashboards?

Antwoord:

Deze vraag is niet relevant voor de Selectiefase.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op:

19 jun. 2025

Ref.nr.

Onderwerp:

63

Selectieleidraad – CCaaS – IUC23-030 / Referenties / Pagina 31

Vraag:

Moet het WFM-systeem geïntegreerd zijn binnen de CCaaS-suite, of staat u ook open voor koppelingen met bestaande of externe WFM-systemen?

Antwoord:

Ja, het moet geïntegreerd zijn binnen de CCaaS.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op:

19 jun. 2025

Ref.nr.

64

Onderwerp:

Selectieleidraad – CCaaS – IUC23-030 / 2.3 Doelstelling / Pagina 6

Vraag:

Gezien de geplande latere CRM-aanbesteding: hoe wordt nu bepaald welke gegevens in het CCaaS-platform landen en welke in het toekomstige CRM-systeem?

Antwoord:

Deze vraag is niet relevant voor de Selectiefase.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op:

19 jun. 2025

Ref.nr.
65

Onderwerp:
Selectieleidraad – CCaaS – IUC23-030 / 2.3 Doelstelling / Pagina 6

Vraag:
Waar verwacht u dat de metadata (bijv. interactiehistorie, kanaalgebruik, doorlooptijden) wordt opgeslagen ten behoeve van rapportage, analyses en stuurinformatie — in CCaaS, in CRM, of in een separaat dataplatform?

Antwoord:
Deze vraag is niet relevant voor de Selectiefase.

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 19 jun. 2025

Ref.nr.
66

Onderwerp:
Selectieleidraad – CCaaS – IUC23-030 / 2.3 Doelstelling / Pagina 6

Vraag:
Is het gewenst of toegestaan dat de CCaaS-oplossing nu al gestructureerd metadata beschikbaar stelt (via API's of data lakes) voor toekomstige integratie met het CRM-systeem?

Antwoord:
Deze vraag is niet relevant voor de Selectiefase.

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 19 jun. 2025

Ref.nr.
67

Onderwerp:
Selectieleidraad – CCaaS – IUC23-030 / 2.3 Doelstelling / Pagina 6

Vraag:

Wordt een duidelijke scheiding tussen transactional handling (CCaaS) en klantbeeldbeheer (CRM) als essentieel gezien voor de toekomstige architectuur, ook met het oog op AI-toepassingen, case routing en verkorting van AHT (Average Handle Time)?

Antwoord:

Deze vraag is niet relevant voor de Selectiefase.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 19 jun. 2025

Ref.nr.
68

Onderwerp:
Selectieleidraad – CCaaS – IUC23-030 / 2.3 Doelstelling / Pagina 6

Vraag:

Hecht u waarde aan native integratie met een ITSM-/ESM-platform voor het ondersteunen van operationeel beheer, incidentmanagement en wijzigingsbeheer van de CCaaS-oplossing?

Antwoord:

Deze vraag is niet relevant voor de Selectiefase.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 19 jun. 2025

Ref.nr.

69

Onderwerp:

Selectieleidraad – CCaaS – IUC23-030 / 2.3 Doelstelling / Pagina 6

Vraag:

In hoeverre speelt end-to-end procesondersteuning (bijv. van aanvraag tot afhandeling via workflow) een rol binnen de gewenste CCaaS-oplossing, en staat u open voor CCaaS-platformen die tevens als workflowplatform kunnen opereren?

Antwoord:

Deze vraag is niet relevant voor de Selectiefase.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 19 jun. 2025

Ref.nr.

70

Onderwerp:

Selectieleidraad – CCaaS – IUC23-030 / 2.3 Doelstelling / Pagina 6

Vraag:

Wordt het bieden van een platform met low-code/no-code mogelijkheden gewaardeerd, met het oog op snelle ontwikkeling van klantreizen, selfserviceflows en omnichannel service experience?

Antwoord:

Deze vraag is niet relevant voor de Selectiefase.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op:

19 jun. 2025

Ref.nr.

71

Onderwerp:

Selectieleidraad – CCaaS – IUC23-030 / 2.3 Doelstelling / Pagina 6

Vraag:

Hoe belangrijk acht u het dat de gekozen CCaaS-oplossing direct aansluit op bestaande of toekomstige enterprise service management tooling binnen de rijksoverheid (zoals ServiceNow)?

Antwoord:

Deze vraag is niet relevant voor de Selectiefase.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op:

19 jun. 2025

Ref.nr.

72

Onderwerp:

BIJLAGE 2 - Marktconsultatie CCaaS 1.0 Section 2.4; 3.1

Vraag:

Zijn er specifieke eisen op het gebied van digitale toegankelijkheid waaraan

moet worden voldaan voor klantcontact kanalen?

Antwoord:

Deze vraag is niet relevant voor de Selectiefase.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op:

19 jun. 2025

Ref.nr.

73

Onderwerp:

BIJLAGE 2 - Marktconsultatie CCaaS 1.0 Section 3.2; 3.6

Vraag:

Zijn er verplichte rapportagevereisten voor audit, compliance enz.?

Antwoord:

Deze vraag is niet relevant voor de Selectiefase.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op:

19 jun. 2025

Ref.nr.

74

Onderwerp:

BIJLAGE 2 - Marktconsultatie CCaaS 1.0 Section 2.4; 3.1

Vraag:

Zijn er specifieke verwachtingen of KPI's rond de levering van customer journeys via verschillende kanalen?

Antwoord:

Nee.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op:

19 jun. 2025

Ref.nr.

75

Onderwerp:

BIJLAGE 2 - Marktconsultatie CCaaS 1.0 Section 2.1; 3.2

Vraag:

Moet het CCaaS-voorstel een native geïntegreerde WFM-oplossing bevatten of is de verwachting om Verint te behouden?

Antwoord:

1: Ja

2: Nee

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op:

19 jun. 2025

Ref.nr.

Onderwerp:

76

BIJLAGE 2 - Marktconsultatie CCaaS 1.0 Section 2.2; 3.2; 4.1

Vraag:

Wordt van de implementatiepartner verwacht dat hij CIM & CRM-componenten levert die onderdeel zijn van deze transitie of worden deze in aparte aanbestedingen opgepakt?

Antwoord:

Deze vraag is niet relevant voor de Selectiefase.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op:

19 jun. 2025

Ref.nr.

77

Onderwerp:

BIJLAGE 2 - Marktconsultatie CCaaS 1.0

Vraag:

Vraag: Is het correct dat het verslag van de resultaten van de marktconsultatie ontbreekt? Zo ja, kan Opdrachtgever deze delen?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 15.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op:

19 jun. 2025

Ref.nr.
78

Onderwerp:
Selectieleidraad 5.4.2. SK3 pagina 34

Vraag:

Bij selectie criterium 3 (SK3) dient inschrijver kennis over en ervaring met het implementeren van één CCaaS-ecosysteem in Nederland, voor minimaal 500 gelijktijdige gebruikers (agents/behandelaren), aan te tonen. Dergelijke opdrachten voor minimaal 500 gelijktijdige gebruikers zijn zeer schaars in Nederland wat resulteert in een zeer beperkte marktwerking.

Vraag: Wij verzoeken Opdrachtgever de eis voor Nederland te vervangen door Europa dan wel het aantal gelijktijdige gebruikers te reduceren tot 250. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?

Antwoord:

Nee, zie ook het antwoord op vraag 17.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 19 jun. 2025

Ref.nr.
79

Onderwerp:
Selectieleidraad 5.4.2. SK3 pagina 34

Vraag:

Bij selectie criterium 3 (SK3) dient inschrijver kennis over en ervaring met het implementeren van één CCaaS-ecosysteem in Nederland, voor minimaal 500 gelijktijdige gebruikers (agents/behandelaren), aan te tonen. Dergelijke opdrachten voor minimaal 500 gelijktijdige gebruikers zijn zeer schaars in Nederland wat resulteert in een zeer beperkte marktwerking. Opdrachtnemer stelt de vraag of het specifiek maken van een eis voor Nederlands gebruik in lijn is met de Europese aanbestedingsregels.

Vraag: Wij verzoeken Opdrachtgever of de eis voor Nederland kan worden vervangen dan wel ingevuld worden door Internationale ervaring in Europa. Staat opdrachtgever hiervoor open?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 9.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op:

19 jun. 2025

Ref.nr.

80

Onderwerp:

Selectieleidraad 5.4.2. SK3 pagina 34

Vraag:

In de documenten gaat het aantal geschiktheidseisen tot GE4, en in SK3 wordt verwezen naar GE5.

Vraag: Klopt het dat de opdrachtgever in SK3 verwijst naar GE4, en dat GE5 een niet bestaande requirement is?

Antwoord:

Ja, dat klopt, zie ook het antwoord op vraag 2.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op:

19 jun. 2025

Ref.nr.

81

Onderwerp:

Selectieleidraad 5.4.2. SK2 pagina 33

Vraag:

In paragraaf 5.4.2 wordt als selectie criterium een “koppeling met datawarehouse” genoemd.

Vraag: Is het toegestaan om deze koppeling te realiseren via middleware of API's, mits de functionele doelstellingen worden behaald?

Antwoord:

Ja

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 19 jun. 2025

Ref.nr.

82

Onderwerp:

Ontvlechting Douane, Dienst Toeslagen en Belastingdienst

Vraag:

Hoe raakt de ontvlechting tussen de Douane, Dienst Toeslagen en Belastingdienst de CCaaS implementatie?

Antwoord:

Deze vraag is niet relevant voor de Selectiefase.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 19 jun. 2025

Ref.nr.
83

Onderwerp:

Verwachting aanvullende maatregelen rond cloud-based oplossing

Vraag:

Welke aanvullende maatregelen rond cloud-based oplossing worden verwacht (vanuit rijksbeleid) en in welke mate is de CCaaS implementatie afhankelijk van rijksbrede richtlijnen rond cloud gebruik (met name ook tov niet-Europese partijen?)

Antwoord:

Deze vraag is niet relevant voor de Selectiefase.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op:

19 jun. 2025

Ref.nr.
84

Onderwerp:

Kwaliteitsmeting en ontwikkeling

Vraag:

Hoe wordt kwaliteit van de uitvoerings(organisatie) gemeten? En wat is de kwaliteit volgens de Belastingdienst en welke ontwikkeling heeft hier plaatsgevonden? Raakt maatregelen rond kwaliteitsverbetering aan de introductie van de CCaaS?

Antwoord:

Deze vraag is niet relevant voor de Selectiefase.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 19 jun. 2025

Ref.nr.
85

Onderwerp:
Scope

Vraag:

We maken op uit uw uitvraag dat de uitbreiding van de CCaaS oplossing met aanvullende functionaliteiten geen onderdeel uitmaakt van deze aanbesteding. Wat is hierbij de achterliggende gedachte?

Antwoord:

Marktconformiteit en flexibiliteit ten aanzien van de keuze voor een geschikte partner en product combinatie.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 19 jun. 2025

Ref.nr.
86

Onderwerp:
Selectieleidraad hoofdstuk 5, p24-35

Vraag:

Met een groot aantal aanbieders in de markt die zich op deze aanbesteding in zullen willen schrijven, verwachten wij dat met de huidige beoordelingscriteria velen de maximale score zullen behalen en de selectie uiteindelijk bepaald zal worden in een loting. Tegelijkertijd zien we dat een aantal criteria niet zijn meegenomen in de beoordeling die bepalend zijn voor een succesvolle implementatie. We denken daarom dat een loting niet in het belang is van de Belastingdienst. We adviseren u om de beoordelingscriteria daarom aan te scherpen door te differentiëren op basis van:

- mate van klanttevredenheid (bv beoordeeld met 7+ of 8+)
- mate waarin implementatiepartij ervaring heeft met verbetering van de

processen en het goed meenemen van de organisatie in de implementatie

- ...

Bent u bereid de beoordelingscriteria hier op aan te scherpen?

Antwoord:

Nee, Opdrachtgever is hiertoe niet bereid.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op:

19 jun. 2025

Ref.nr.

87

Onderwerp:

Selectieleidraad 5.1.4, p27

Vraag:

"Tevens is het niet toegestaan om in dezelfde aanbesteding zowel als hoofdaannemer als onderaannemer bij een andere hoofdaannemer, een Verzoek tot deelneming in te dienen." Uit deze voorwaarde begrijpen wij dat een CCaaS leverancier die licenties en implementatiediensten zowel via partners aanbiedt als ook zelf direct aan kan bieden, dat deze CCaaS leverancier zich in deze aanbesteding niet in mag schrijven als én hoofdaannemer (voor CCaaS licenties en/of implementatiediensten) én als onderaannemer (voor CCaaS licenties) bij een andere hoofdaannemer (voor implementatiediensten). Kunt u dat bevestigen?

Zo ja, kunt u ook bevestigen dat een CCaaS leverancier die zijn licenties en eigen implementatiediensten in verschillende B.V.s heeft ondergebracht, in dit kader als één en dezelfde organisatie wordt beschouwd?

Antwoord:

Antwoord op vraag 1 is correct. Antwoord op vraag 2 kan niet zonder met ja of nee worden beantwoord. Zie in dit verband eerste bullet van pagina 27 van de Selectieleidraad; de medediging mag hierdoor niet worden beperkt (of vervalst). Zie in dit verband ook antwoord op vraag 5 en wellicht geeft dit antwoord op uw vraag.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 19 jun. 2025

Ref.nr.

88

Onderwerp:

Selectieleidraad, 2.3, p7

Vraag:

"De doorontwikkeling van het CCaaS voor de 3 genoemde organisatieonderdelen is onderdeel van een andere aanbesteding": kunt u aangeven waarom de Belastingdienst ervoor heeft gekozen om de inrichting en doorontwikkeling op te splitsen in separate aanbestedingen (en niet in één aan te besteden en te gunnen)?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 85.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 19 jun. 2025

Ref.nr.

89

Onderwerp:

Selectieleidraad, 2.3, p7

Vraag:

"De doorontwikkeling van het CCaaS voor de 3 genoemde organisatieonderdelen is onderdeel van een andere aanbesteding": kunt u aangeven welke aanbesteding en wanneer deze gepland staat?" De

doorontwikkeling van het CCaaS voor de 3 genoemde organisatieonderdelen is onderdeel van een andere aanbesteding": kunt u aangeven welke aanbesteding en wanneer deze gepland staat?

Antwoord:

Publicatie van de aanbesteding doorontwikkeling CCaaS is afhankelijk van de uitkomst van de onderliggende aanbesteding, inclusief tijdlijnen.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 19 jun. 2025

Ref.nr.
90

Onderwerp:

Selectieleidraad, 2.2, p6

Vraag:

Paragraaf 2.2 geeft aan dat de resultaten uit de eerdere marktconsultatie ter informatie zijn opgenomen. Bijlage 2 bevat echter alleen de uitvraag van de eerdere marktconsultatie, niet de resultaten. Kunt u deze alsnog delen?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 15.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 19 jun. 2025

Ref.nr.
91

Onderwerp:
Selectiecriteria

Vraag:

Wat verwacht u hier precies van gegadigde als antwoord op een selectie criterium, naast het feit dat we in Bijlage IV al referenties moeten opgeven en beschrijven?

Antwoord:

Zie paragraaf 5.1.5 van de Selectie leidraad, waarin een overzicht in te dienen bewijsstukken & Bijlagen is opgenomen.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op:

19 jun. 2025

Ref.nr.
92

Onderwerp:
Selectie leidraad 7.1 Algemeen

Vraag:

U verwijst naar artikel 2.28 lid 1. Kunt u aangeven in welk document wij dit artikel kunnen beoordelen?

Antwoord:

In artikel 2.28 lid 1 Aanbestedingswet.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 19 jun. 2025

Ref.nr.

93

Onderwerp:

Selectieleidraad 5.4.2 Selectie criterium SK4

Vraag:

Begrijpen wij het goed dat je maximaal 20 punten kan behalen voor SK4? Geldt dit maximum van 20 punten alleen als je 1 en dezelfde referentie hebt voor zowel kerncompetentie 1, 2 als 3? Als je bijvoorbeeld alleen voor kerncompetentie 2 en 3 dezelfde referentie hebt, maar een andere referentie voor kerncompetentie 1, krijg je dan je maximaal 10 punten voor SK4? Klopt het in dat geval dat het niet meer uitmaakt welke referentie je opgeeft voor kerncompetentie 1, omdat je hier geen punten meer voor krijgt naast de reeds verkregen 10 punten?

Antwoord:

Dat klopt, zie SK4 paragraaf 5.4.2.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op:

19 jun. 2025

Ref.nr.

94

Onderwerp:

Selectieleidraad 5.4.2 Selectie criterium SK3

Vraag:

Bij SK3 wordt verwezen naar GE5, maar die staat nergens in het document. Wij vermoeden dat dit GE4 moet zijn. Klopt dat?

Antwoord:

Ja, dat klopt. Zie ook het antwoord op vraag 2.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 19 jun. 2025

Ref.nr.

95

Onderwerp:

Selectieleidraad 5.3.2.2. Referenties K3

Vraag:

Welke onderhoud/beheer methodiek hanteert de Belastingdienst waar we rekening mee moeten houden? Denk hierbij bijvoorbeeld aan ITIL.

Antwoord:

Deze vraag is niet relevant voor de Selectiefase.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 19 jun. 2025

Ref.nr.

96

Onderwerp:

Selectieleidraad 5.3.2.2. Referenties K1 en K2

Vraag:

Welke implementatie methodiek en inrichting van haar IT-afdelingen hanteert de Belastingdienst waar we rekening mee moeten houden? Denk hierbij bijvoorbeeld aan Agile (SAFe).

Antwoord:

Deze vraag is niet relevant voor de Selectiefase.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op:

19 jun. 2025

Ref.nr.

97

Onderwerp:

Selectieleidraad 5.3.2.2. Referentie K1

Vraag:

Is een integratie met 1 klantcontact applicatie, bijvoorbeeld 1 CRM applicatie, voldoende om aan kerncompetentie 1 te voldoen?

Antwoord:

Voor de bullet "integratie applicaties voor klantcontact" is het voldoende, maar niet voor de gehele kerncompetentie

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op:

19 jun. 2025

Ref.nr.

98

Onderwerp:

Selectieleidraad 5.3.2.2. Referentie K1

Vraag:

In GE4, Kerncompetentie 1, vraagt de opdrachtgever om een succesvolle integratie met zowel een on-premise DC alsmede een cloud omgeving. Wat is precies de gedachte achter de vraag: integratie met een on-premise

datacenter? Bent u op zoek naar specifieke kennis/kunde om met een “privé /on-prem” omgeving te koppelen, dus zonder dat dit een cloud/cloud (over het internet) verbinding gebruikt, of zit er een andere vraag achter deze primaire vraag? Graag zouden wij duidelijk krijgen wat de achterliggende vraag is, zodat wij hier goed op kunnen aansluiten.

Antwoord:

BD heeft een eigen Datacenter. De CCaaS moet gegevens met het datacenter kunnen uitwisselen. Zie GE 4 voor de relevante integraties.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 19 jun. 2025

Ref.nr.

99

Onderwerp:

Selectieleidraad 5.3.2.2. Referentie K1

Vraag:

Kunt u aangeven welke definitie u precies hanteert voor een hybride IT-omgeving?

Antwoord:

Een Hybride IT omgeving bestaat uit een combinatie van apparatuur, platforms en diensten die geleverd worden vanuit traditionele datacenters, externe diensten, extern gehoste diensten en cloud.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 19 jun. 2025

Ref.nr.

100

Onderwerp:

Selectieleidraad 5.1.5.1 Documenten verzoek tot deelneming

Vraag:

Wij gaan ervan uit dat een voorblad, eventuele inhoudsopgave en achterblad geen onderdeel uitmaken van het maximaal aantal pagina's, kunt u dat bevestigen?

Antwoord:

Een voorblad, een eventuele inhoudsopgave en een achterblad worden niet meegerekend in het maximaal aantal pagina's dat is toegestaan voor het Verzoek tot deelname. Dit betekent dat Gegadigden deze elementen kunnen toevoegen zonder dat dit invloed heeft op de paginalimiet. Zie verder VE 9.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op:

19 jun. 2025

Ref.nr.

101

Onderwerp:

Selectieleidraad 5.1 VE2

Vraag:

Zijn er nog voorwaarden voor gegadigde voor wat betreft de taal die het personeel van gegadigde spreekt gedurende de gunningsfase, maar ook tijdens de implementatie- en de onderhoudsfase?

Antwoord:

Deze vraag is niet relevant voor de Selectiefase.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 19 jun. 2025

Ref.nr.

102

Onderwerp:

Selectieleidraad 2.5.3 Verwachte omvang

Vraag:

Hoeveel procent van het aantal users handelt op een dag minder dan 3 uur interacties af? En hoe is die verdeling over de frontoffice en de backoffice gebruikers. Met interactietijd bedoelen we hier met bijvoorbeeld voor een gesprek de totale spraaktijd + de tijd dat de beller eventueel door de gebruiker in de wacht wordt gezet + eventuele nawerktijd nadat de beller heeft opgehangen.

Antwoord:

Deze vraag is niet relevant voor de Selectiefase.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 19 jun. 2025

Ref.nr.

103

Onderwerp:

Selectieleidraad 2.5.1 Inreikwijdte/Scope

Vraag:

U geeft aan dat de opvolgende aanbesteding (Aanbesteding 2) middels de implementatiepartners (meervoud) van de gekozen CCaaS in deze aanbesteding plaats vindt. In 2.3 spreekt u van één implementatiepartner. Kunt u hier een toelichting op geven?

Antwoord:

Ja, in paragraaf 2.3 gaat het over deze aanbesteding. De verwijzing in paragraaf 2.5.1. gaat over een opvolgende aanbesteding als het gaat bestaande of toekomstige Functionaliteiten.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op:

19 jun. 2025

Ref.nr.

104

Onderwerp:

Selectieleidraad 2.5.1 Inreikwijdte/Scope

Vraag:

Ten aanzien van toekomstige aangeboden functionaliteiten: Wat verstaat u hier inhoudelijk onder en waarom is dit geen onderdeel van de onderliggende aanbesteding (Aanbesteding 1)? Zou het niet heel logisch zijn dat de implementatiepartner van Aanbesteding 1 ook de implementatie van de toekomstige aangeboden functionaliteiten uitvoert? Mede gezien het feit dat de aangeboden oplossing invulling kan geven aan de CCaaS functionaliteiten in tabel 1?

Antwoord:

Marktconformiteit en flexibiliteit ten aanzien van de keuze voor een geschikte partner en product combinatie.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 19 jun. 2025

Ref.nr.
105

Onderwerp:
Selectieleidraad 2.5.1 Aanbesteding

Vraag:

Wat is precies de inhoud van Aanbesteding 1 en wat is de inhoud van de opvolgende Aanbesteding 2?

Antwoord:

Aanbesteding 1 is voorliggende aanbesteding. Inhoud van de aanbesteding 2, doorontwikkeling CCaaS, is afhankelijk van de uitkomst van de onderliggende aanbesteding, inclusief tijdlijnen.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 19 jun. 2025

Ref.nr.
106

Onderwerp:
Selectieleidraad 2.5.1 Inreikwijdte/Scope

Vraag:

Welke inhoud hanteert u voor Functioneel Beheer (los van de definitie in de begrippenlijst) en welke werkzaamheden / use cases vallen daaronder in optiek van Belastingdienst?

Antwoord:

Deze vraag is niet relevant voor de Selectiefase.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op:

19 jun. 2025

Ref.nr.

107

Onderwerp:

Selectieleidraad 2.3 Doelstelling

Vraag:

Zijn er organisatorische veranderingen (zoals groei of krimp van de organisatie) en/of marktveranderingen te verwachten in de komende 12 tot 24 maanden die een substantiele impact kunnen hebben op deze aanbesteding?

Antwoord:

Deze zijn niet bekend en zijn ook niet relevant voor deze fase van de aanbesteding.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op:

19 jun. 2025

Ref.nr.

108

Onderwerp:

Selectieleidraad 2.3 Doelstelling

Vraag:

Zijn er, naast de reeds beschreven doelstellingen, nog specifieke KPI's die Belastingdienst wil behalen/verbeteren met de nieuwe oplossing, zoals bijvoorbeeld hogere NPS en/of kortere afhandeltijden?

Antwoord:

Deze vraag is niet relevant voor de Selectiefase.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 19 jun. 2025

Ref.nr.
109

Onderwerp:

Selectieleidraad 2.1 Aanleiding/Inleiding

Vraag:

Wat zijn op dit moment de vijf grootste pijnpunten die Belastingdienst ziet, kijkende naar het huidige interactielandschap?

Antwoord:

Deze vraag is niet relevant voor de Selectiefase.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 19 jun. 2025

Ref.nr.
110

Onderwerp:

Begrippenlijst 1.16 Concurrent Use

Vraag:

Waarom is er een maximum gesteld aan het aantal gebruikers dat gelijktijdig toegang heeft tot de CCaaS?

Antwoord:

Dit is niet correct, er is geen maximum gesteld aan het aantal Gebruikers.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op:

19 jun. 2025

Ref.nr.

111

Onderwerp:

Selectieleidraad 1.1.2 Procedure

Vraag:

Bedoelt u hier concreet mee dat er maximaal 3 partijen tot de gunningsfase worden toegelaten?

Antwoord:

Ja, dat klopt.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op:

19 jun. 2025

Ref.nr.

112

Onderwerp:

Begrippenlijst 1.96 TAM

Vraag:

Waar wordt in de Selectieleidraad, of in de overige aanbestedingsdocumentatie, de TAM genoemd?

Antwoord:

Deze vraag is niet relevant voor de Selectiefase.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op:

19 jun. 2025

Ref.nr.

113

Onderwerp:

Begrippenlijst 1.57 Kanalen

Vraag:

Wat is uw definitie van 'touchpoints'?

Antwoord:

Touchpoints, zoals website, smartphone, balie waar het contact wordt afgeleverd en dus waar de interactie met de klant plaatsvindt.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op:

19 jun. 2025

Ref.nr.

114

Onderwerp:

2.5.1.

Vraag:

Kunt u aangeven op basis van welke vertrekpunten en onderbouwing de

streefdata tot stand zijn gekomen?

Antwoord:

Bij het bepalen van de streefdata zijn onder meer de tijdlijnen van deze aanbesteding en de afloop van de huidige contracten meegenomen.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op:

19 jun. 2025

Ref.nr.
115

Onderwerp:

Selectieleidraad 2.3

Vraag:

Kunt u concretiseren wat wordt verstaan onder het leveren van additionele diensten?

Antwoord:

Zie artikel 1.7 van de Begrippenlijst. Het gaat om aanvullende incidentele diensten.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op:

19 jun. 2025

Ref.nr.

Onderwerp:

116

Selectieleidraad 2.3

Vraag:

Er wordt gesproken over het opzetten van een Center of Excellence (CoE). Het lijkt erop dat van de inschrijver wordt verwacht om ook ondersteuning te bieden bij organisatorische aspecten. Kunt u duidelijk maken welke specifieke verantwoordelijkheden de inschrijver hierbij heeft?

Antwoord:

Deze vraag is niet relevant voor de Selectiefase.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op:

19 jun. 2025

Ref.nr.

117

Onderwerp:

Selectieleidraad 2.3

Vraag:

1. Kunt u toelichten wat exact wordt bedoeld met "channel less interactie"?
2. Hoe wordt dit concept in de praktijk toegepast binnen het klantcontact?
3. Welke technische of organisatorische voorwaarden worden door Aanbestedende Dienst verwacht?

Antwoord:

1. Het is onderdeel van de toekomstige situatie en niet relevant voor de huidige fase van de aanbesteding;
2. Het wordt nu niet in de praktijk toegepast;
3. Niet relevant in deze fase van de aanbesteding.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op:

19 jun. 2025

Ref.nr.

118

Onderwerp:

Selectieleidraad 2.5.2

Vraag:

Tabel 1 omvat de genoemde IST situatie. Heeft de genoemde Rationalisatie uit 2.3 nog impact op de hier gevraagde IST Functionaliteiten? Kan het bijvoorbeeld zo zijn dat na Rationalisatie er IST Functionaliteiten verdwijnen als onderdeel van de opdracht?

Antwoord:

1: Nee.

2: Nee.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op:

19 jun. 2025

Ref.nr.

119

Onderwerp:

Selectieleidraad 2.5.2

Vraag:

Er wordt bij tabel 1 gesproken over het begrip “1e inrichting”. Is dit equivalent aan de implementatie zoals bedoeld in Fase 2?

Antwoord:

Nee, eerste inrichting is fase 1 en fase 2.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 19 jun. 2025

Ref.nr.

120

Onderwerp:

Selectieleidraad 2.3

Vraag:

“Middels Rationalisatie projecten zullen het maatwerk en de bestaande way-of-working zoveel mogelijk worden opgeschoond om een flexibele overgang naar de CCaaS mogelijk te maken.”

Door wie wordt deze Rationalisatie uitgevoerd en vindt die plaats voor aanvang van de opdracht?

En hoe plaatst u dit in de context dat Greenfield het uitgangspunt is van de opdracht?

Antwoord:

Rationalisatie wordt uitgevoerd door Opdrachtgever en heeft tot doel de organisatie en werkwijzen geschikt te maken voor het gebruik van een (greenfield) CCaaS implementatie.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 19 jun. 2025

Ref.nr.

121

Onderwerp:

Selectieleidraad 2.5.1

Vraag:

“Hierna volgt de fase van Beheer, Onderhoud en Support. Tijdens de Operationele fase onderscheidt Opdrachtgever 2 types beheer. Dit zijn: Technisch Beheer en Functioneel Beheer.”

Kunt aangeven of en welke van deze activiteiten een onderdeel zijn van de opdracht? Immers in 2.3 geeft u aan bij de doelstelling: “Voor een toekomstbestendige en duurzame oplossing willen we de bestaande CCI oplossingen met één implementatiepartner vervangen door een CCaaS waarmee we contact centeroplossingen gaan Voortbrengen.”

Antwoord:

Deze vraag is niet relevant voor de Selectiefase. Overigens zijn beide onderdelen onderdeel van de scope.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op:

19 jun. 2025

Ref.nr.
122

Onderwerp:

Selectieleidraad 2.5.1

Vraag:

“Kennisoverdracht (Documentatie, instructies, trainingen) en overdracht van verantwoordelijkheden aan het CoE van de organisatie.” Kunt u toelichten welke verantwoordelijkheden hier bedoeld worden?

Antwoord:

Deze vraag is niet relevant voor de Selectiefase.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op:

19 jun. 2025

Ref.nr.

123

Onderwerp:

5.2.2.2 GE 4

Vraag:

In GE4 wordt bij Kerncompetentie 2 vermeld dat het CCaaS-ecosysteem is ingericht voor minimaal 500 gelijktijdige gebruikers. Daarnaast wordt bij Kerncompetentie 3 aangegeven dat Gegadigde de CCaaS-oplossing voor minimaal 200 agents/behandelaren ondersteunt en onderhoudt. Kan Aanbestedende Dienst bevestigen dat het CCaaS-ecosysteem zoals bedoeld bij Kerncompetentie 2 breder is dan uitsluitend de CCaaS-oplossing?

Antwoord:

Nee, zie ook het antwoord op vraag 17.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op:

19 jun. 2025

Ref.nr.

124

Onderwerp:

5.4.2 Selectiecriteria SK1 + SK3

Vraag:

Wij constateren dat in de aanbestedingsstukken wordt gevraagd om referenties binnen EU/Nederland. Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst dit aan te passen zodat ook referenties uit het Verenigd Koninkrijk kunnen worden ingezet om de geschiktheid aan te tonen. Het VK is net als Nederland aangesloten bij de GPA (Government Procurement Agreement) van de World Trade Organisation die de regels vastlegt over toegang tot overheidsopdrachten. Omdat er sprake is van vergelijkbare

aanbestedingsregels binnen de het Verenigd Koninkrijk en de Europese Unie, verzoeken wij u te bevestigen dat referenties uit het VK eveneens wordt geaccepteerd, of de eis hierop aan te passen.

Antwoord:

De eis dat referenties betrekking moeten hebben op prestaties binnen de EU /Nederland blijft ongewijzigd. Deze eis is o.a. gesteld met het oog op het kunnen aantonen van ervaring binnen het toepasselijke juridische en operationele kader van de Europese Unie, waaronder aspecten als gegevensbescherming, hosting en compliance met EU-regelgeving. Voor de eis NL wordt verwezen naar antwoord op vraag 9, deelantwoord 2. Het feit dat het VK partij is bij het Government Procurement Agreement (GPA) doet hier niet aan af. Deelname aan deze aanbesteding staat uiteraard open voor inschrijvers uit GPA-landen, mits zij voldoen aan alle gestelde geschiktheidseisen. Het toelaten van inschrijvers uit GPA-landen is iets anders dan het aanpassen van referentie-eisen, die ongewijzigd blijven.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 19 jun. 2025

Ref.nr.
125

Onderwerp:
BIJLAGE III en VE 2.

Vraag:

Graag maken wij gebruik van referenties van niet in Nederland gevestigde opdrachtgevers. Ten einde de juistheid van de opdrachtomschrijving te laten ondertekenen, verzoeken wij Aanbestedende Dienst een Engelstalige versie van Bijlage II beschikbaar te stellen en deze beschrijving in het Engels toe te staan. Tevens het verzoek om de Opleververklaring of de Tevredenheidsverklaring in het Engels toe te staan. Gaat Aanbestedende Dienst hiermee akkoord?

Antwoord:

Bijlage II gaat over hoofdelijke aansprakelijkheid en houdt geen verband met het gestelde over referenties. Het aanleveren van de gevraagde verklaring (Beschrijving opdracht klantreferentie) mag in het Engels worden

opgesteld. Voor het overige blijft Bijlage III ongewijzigd en dient Gegadigde te voldoen aan het gestelde in VE2.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op:

19 jun. 2025

Ref.nr.

126

Onderwerp:

5.1.2. UEA en VE 2.

Vraag:

Graag maken wij gebruik van referenties van niet in Nederland gevestigde opdrachtgevers. Ten einde de juiste entiteit het UEA te laten ondertekenen, verzoeken wij Aanbestedende Dienst een Engelstalige versie van het UEA beschikbaar te stellen.

Gaat Aanbestedende Dienst hiermee akkoord?

Antwoord:

De Aanbestedende dienst stelt het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) uitsluitend in het Nederlands ter beschikking. De tool EUA/ESPD kan in een Engelstalige versie voorzien, maar wij staan niet in voor eventuele verschillen tussen de versies. Het indienen van een Engelstalige versie van het UEA is toegestaan, mits de gegadigde zelf zorg draagt voor een correcte en volledige vertaling. Deze Engelstalige versie dient uitsluitend ter ondersteuning en moet inhoudelijk volledig overeenkomen met de Nederlandstalige versie. In geval van interpretatieverschillen is de Nederlandstalige versie leidend.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 19 jun. 2025

Ref.nr.
127

Onderwerp:
Kerncompetentie 3

Vraag:

Op welke wijze dient de tevredenheid over het uitvoeren van onderhoud en support te worden aangetoond?

Antwoord:

Hieronder wordt in hoofdzaak onder verstaan: het onderhoud en support zijn naar tevredenheid uitgevoerd als de incidenten en problemen snel werden opgepakt en binnen de afgesproken termijnen zijn opgelost. Updates en andere (beveiligings)aanpassingen zijn op tijd doorgevoerd, waardoor de CCaaS oplossing goed bleef werken. De communicatie met de helpdesk was duidelijk en prettig. De referent is derhalve in zijn geheel tevreden over de samenwerking betreffende het uitgevoerde onderhoud en support.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 19 jun. 2025

Ref.nr.
128

Onderwerp:
H 3.4.3

Vraag:

Belastingdienst geeft aan dat drie partijen geselecteerd worden voor de selectiefase. In H 3.4.3 wordt helder uiteen gezet welke stappen er worden gezet indien er meer dan drie partijen voldoen aan de selectiecriteria.

Gegadigde is van mening dat het beschreven proces beperkend werkt voor leveranciers die geen leverancier zijn van de huidige oplossing die Belastingdienst gebruikt. In het huidige gunningmodel kan de situatie

ontstaan dat er drie verschillende aanbieders geselecteerd worden die allen gebruikmaken van hetzelfde CCaaS-platform. De bestaande platform leverancier komt daarmee op ruime voorsprong en dit zorgt ervoor dat er geen level playing field is. Gegadigde is van mening dat hierdoor binnen het selectieproces het aanbestedingsbeginsel van gelijke behandeling geschaad wordt. Voor Belastingdienst betekent dit dat er maar beperkte concurrentie is, immers het platform is hetzelfde.

Gegadigde doet een indringende oproep aan Belastingdienst om op te nemen dat er slechts één leverancier per CCaaS-platform geselecteerd wordt in de selectiefase. Per CCaaS-platform wordt de leverancier gekozen met de hoogste score. Het is evident dat het CCaaS-platform en de leverancier aan alle gestelde eisen moeten voldoen.

Gaat u daarmee akkoord?

Indien u niet akkoord gaat, kunt u dan uitvoerig beschrijven hoe Belastingdienst voor een level playing field zorgt waarbij leveranciers die geen Genesys oplossing leveren evenveel kansen hebben in de selectiefase?

Mocht Belastingdienst dit indringende verzoek afwijzen en er toch een situatie ontstaat dat er drie leveranciers met hetzelfde CCaaS-platform geselecteerd worden, bent u dan bereid om de aanbesteding terug te trekken omwille van het gebrek aan concurrentie?

Zo nee, wat gaat u er aan doen om voldoende concurrentie tussen de verschillende leveranciers te krijgen die allen aanbieden op basis van hetzelfde CCaaS platform?

Antwoord:

Het klopt dat het theoretisch mogelijk is dat uiteindelijk slechts één partij van hetzelfde CCaaS-platform doorstroomt naar de dialoogfase. Dat verandert echter niets aan het feit dat de procedure marktconform is ingericht. De selectieleidraad is zodanig opgesteld dat alle geïnteresseerde marktpartijen – zittend of nieuw – zich op gelijke voet kunnen kwalificeren voor deelname. Daarmee is de mededinging gewaarborgd in deze fase van de aanbesteding.

De uitkomst dat er mogelijk maar één geschikte partij is, kan juist het gevolg zijn van een open en transparant selectieproces, niet van het ontbreken daarvan.

Ten aanzien van het al dan niet intrekken van de aanbesteding geldt dat hierover nu nog geen uitspraak kan worden gedaan, omdat dat afhankelijk is van de verdere uitkomst van de lopende procedure. Deze onzekerheid doet echter geen afbreuk aan de rechtmatigheid of openheid van het huidige proces.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 19 jun. 2025

Ref.nr.

129

Onderwerp:

H 2.5.5

Vraag:

In deze sectie geeft u aan dat de transitiepartner ook buiten scope is. Doelt u daarmee op dat de adoptie van het bestaande platform naar het nieuwe platform door Belastingdienst zelf zal worden uitgevoerd? Indien dat niet correct is, kunt u dan aangeven welke werkzaamheden door de transitiepartner worden uitgevoerd?

Antwoord:

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor een additionele transitie partner in te schakelen voor het aanpassen of verbeteren van de contactcenter processen indien dit tijdens de implementatie of het gebruik van de CCaaS noodzakelijk blijkt.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 19 jun. 2025

Ref.nr.

130

Onderwerp:

H 2.5.2

Vraag:

In tabel 1 geeft u aan dat u op termijn co-pilot wilt gaan inzetten. Doelt u hiermee op Co-pilot van Microsoft? Zo ja, wilt u de verwijzing naar een

applicatiennaam verwijderen en dit functioneel beschrijven?

Antwoord:

Nee, hier wordt gebruik gemaakt van het algemene term Co pilot en niet verwezen naar een vendor specifieke term.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 19 jun. 2025

Ref.nr.
131

Onderwerp:
H 2.5.2

Vraag:

In tabel 1 geeft u aan dat u Interaction Analytics ondersteunt (IST). Is het correct dat u daarmee doelt op de toepassing met dezelfde naam van NICE? Zo ja, wilt u de verwijzing naar een applicatiennaam verwijderen en dit functioneel beschrijven?

Antwoord:

Nee, hier wordt gebruik gemaakt van het algemene term Interaction Analytics en niet verwezen naar een vendor specifieke term.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 19 jun. 2025

Ref.nr.
132

Onderwerp:
H 2.5.2

Vraag:

In tabel 1 geeft u aan dat u social media ondersteunt (IST). Welke social media zijn dit?

Antwoord:

Deze vraag is niet relevant voor de Selectiefase.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op:

19 jun. 2025

Ref.nr.
133

Onderwerp:
H 2.5.1

Vraag:

Kunt u aangeven wat de tijdspanne is waarin de genoemde fase 1 gerealiseerd moet worden?

Antwoord:

Deze vraag is niet relevant voor de Selectiefase.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 19 jun. 2025

Ref.nr.
134

Onderwerp:
H 2.5.1

Vraag:

1. Is het correct dat Belastingdienst streeft naar een gunning van de Opdracht per begin van Q1 2026?
2. Is het correct dat indien de aanbesteding vertraging oploopt de streefdatums zoals beschreven worden opgeschoven met eenzelfde periode?
3. Indien Gegadigden een verkeerde interpretatie heeft, kunt u dan duidelijker maken welke tijdslijnen gaan gelden?

Antwoord:

- 1: Zie planning van de aanbesteding
- 2: Aanbestedende dienst gaat niet uit van een vertraging in de aanbesteding.
- 3: Deze vraag is niet relevant voor de selectiefase.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 19 jun. 2025

Ref.nr.
135

Onderwerp:
H 2.5.1

Vraag:

Opdrachtgever verwacht van Gegadigde dat zij Resultaatverantwoordelijk is voor de implementatie. Een belangrijke randvoorwaarde voor succesvolle (ICT)-transities is de samenwerking tussen partijen in de gehele keten. De gegadigde in deze aanbesteding kan alleen maar zijn resultaatverantwoordelijkheid nemen indien zij kan rekenen op volledige en onvoorwaardelijke samenwerking met Opdrachtgever. Zonder een duidelijke vastlegging van die rol is het onmogelijk voor Gegadigden in welke vorm dan ook resultaatverantwoordelijkheid te nemen. Hoe gaat Opdrachtgever zorgen voor die rol en welke afspraken worden daarover later vastgelegd?

Antwoord:

Deze vraag is niet relevant voor de Selectiefase.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op:

19 jun. 2025

Ref.nr.

136

Onderwerp:

Puntentelling SK3

Vraag:

Selectieleidraad CCaas IUC23-030 V1.0: Paragraaf 5.4.2. Bij de uitleg van de puntentelling t.a.v. de referenties wordt in SK3 verwezen naar GE5. Klopt het dat deze gerefereerd moet worden aan GE4?

Antwoord:

Ja, dat klopt, zie ook het antwoord op vraag 2.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op:

19 jun. 2025

Ref.nr.

137

Onderwerp:

Selectieleidraad 5.1.3 UEA

Vraag:

U geeft aan dat u verwacht dat penvoerder gevolmachtigd is om namens het samenwerkingsverband de UEA te ondertekenen. Hoe verwacht u dat de penvoerder dit bewijst? En kunt u bevestigen dat dit alleen geldt bij inschrijving als consortium?

Antwoord:

Zie paragraaf 5.1.3 1e alinea en voor vraag 2 geldt het voor het samenwerkingsverband. Zie in dit verband paragraaf 5.1.4.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 19 jun. 2025

Ref.nr.
138

Onderwerp:

Selectieleidraad 5.4.2 Referentie-eis SK3

Vraag:

U vraag in SK3 om kennis over en ervaring met het implementeren van één CCaaS-ecosysteem in Nederland. Gegadigde kan maximale punten behalen bij het indienen van 3 referenties. Kijkend naar de markt en de combinatie van eisen die u stelt (Implementatie in Nederland, 500 gebruikers) verwachten wij niet dat partijen in staat zijn de maximale score te halen. Wij verzoeken u daarom de eis aan te passen naar minimaal 250 gebruikers. Bent u hiertoe bereid?

Antwoord:

Nee, zie ook het antwoord op vraag 17.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 19 jun. 2025

Ref.nr.
139

Onderwerp:
Selectieleidraad 5.4.2 Referentie-eis SK3

Vraag:

U vraag in SK3 om kennis over en ervaring met het implementeren van één CCaaS-ecosysteem in Nederland. Gegadigde kan maximale punten behalen bij het indienen van 3 referenties. Kijkend naar de markt en de combinatie van eisen die u stelt (Implementatie in Nederland, 500 gebruikers) verwachten wij niet dat partijen in staat zijn de maximale score te halen. Wij verzoeken u daarom de eis aan te passen naar implementatie in de EU. Bent u hiertoe bereid?

Antwoord:

Nee, Opdrachtgever is hiertoe niet bereid.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 19 jun. 2025

Ref.nr.
140

Onderwerp:
Leidraad §2.5.1

Vraag:

U zoekt een implementatiepartner om CCaaS expertise op te bouwen en een CoE te ontwikkelen (§2.3). De implementatiepartner is samen met het CoE verantwoordelijk voor de eerste inrichting van drie organisatiedelen (IV Facilitair -Douane - BD+TSL). De resultaatverplichting voor diverse taken ligt bij de opdrachtnemer. Heeft u al een eerste beeld, indicatie of wens bij verdeling en/of de procentuele verhouding van de uitvoering van de werkzaamheden (zoals benoemd in §2.5.1) die door CoE en door de

implementatiepartner worden verzorgd?

Antwoord:

Deze vraag is niet relevant voor de Selectiefase.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op:

19 jun. 2025

Ref.nr.

141

Onderwerp:

Leidraad §2.5.2

Vraag:

in tabel 1 geeft u specifiek inzicht in de IST en SOLL. Interpreteren wij correct dat alle lege cellen bij de drie organisatie-onderdelen expliciet onderdeel zijn van de SOLL?

Antwoord:

Ja. De huidige scope van voorliggende aanbesteding omvat implementatie in een CCaaS van de cellen die gemarkeerd zijn met IST.
De lege cellen beschrijven een eventuele toekomstige implementatie.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op:

19 jun. 2025

Ref.nr.
142

Onderwerp:
leidraad §2.5.1

Vraag:

Bij de beschrijving van de scope valt het op dat u vooral ingaat op de implementatiewerkzaamheden. In enkele passages blijkt dat de opdrachtnemer ook de licenties voor het CCaaS aanbiedt. In deze paragraaf staat dat u verwacht dat de opdrachtnemer werkt volgens de procedure die beschreven wordt in de gunningsleidraad en de overeenkomst. Beide documenten volgen in de Dialoofase. Kunt u al aangeven wat uw visie en verwachtingen zijn, specifiek voor het leveren van de licenties? De selectieleidraad geeft hier vrijwel geen beeld over.

Antwoord:

Deze vraag is niet relevant voor de Selectiefase.

Uitgangspunt is dat de Opdrachtnemer, dan wel een door hem gemachtigde licentiegever, de voor de uitvoering van de Overeenkomst onder deze Overeenkomst de benodigde licenties zal verstrekken. Ten behoeve hiervan is een procedure ingericht, welke tijdens de Dialoogronde(n) zal worden toegelicht. In deze fase van het aanbestedingsproces kunnen hierover geen nadere inhoudelijke mededelingen worden gedaan

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 19 jun. 2025

Ref.nr.
143

Onderwerp:
leidraad §2.5.1

Vraag:

Uit §2.3 en §2.5.3 staat duidelijk beschreven dat het doel van de aanbesteding is om een implementatiepartner te selecteren. In §2.5.3 staat ook beschreven dat specifieke functionaliteiten via een opvolgende aanbesteding worden geïmplementeerd. Kunt u bevestigen dat de scope van voorliggende aanbesteding gaat over de IST-SOLL, zoals in uw tabel 1 en dat een opvolgende aanbesteding enkel gaat over toekomstige

functionaliteiten?

Antwoord:

Nee, de huidige aanbesteding gaat over de IST.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op:

19 jun. 2025

Ref.nr.

144

Onderwerp:

leidraad §2.5.1

Vraag:

U geeft aan 'de dienstverlening (...) vindt plaats in een opvolgende aanbesteding (aanbesteding 2) middels de implementatiepartners van de gekozen CCaaS in deze aanbesteding'. Deze zin komt onduidelijk op ons over omdat u één (1) partner wenst te selecteren in deze aanbesteding. Graag uw toelichting hierover?

Antwoord:

In deze CCaaS aanbesteding 1 Implementatiepartner, in de opvolgende aanbesteding doorontwikkeling zal er sprake zijn van meerdere IP's.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op:

19 jun. 2025

Ref.nr.
145

Onderwerp:
leidraad §5.1

Vraag:

VE2 schrijft voor dat het verzoek tot deelneming en informatie in het Nederlands dient te zijn opgesteld. Kunt u bevestigen dat Nederlands ook de voertaal is in de dialoofase én in de implementatiefase?

Antwoord:

Deze vraag is niet relevant voor de Selectiefase.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op:

19 jun. 2025

Ref.nr.
146

Onderwerp:
Leidraad §5.1.4

Vraag:

Kunt u bevestigen dat verklaring Bijlage II (volgens VE8) niet aangeleverd hoeft te worden als opdrachtnemer zelfstandig inschrijft?

Antwoord:

Dit klopt.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 19 jun. 2025

Ref.nr.
147

Onderwerp:
Leidraad §7.3

Vraag:

U geeft aan dat er geen vaste wegingsfactoren zijn voor de prijs en kwaliteit, in de gunningsfase. U refereert aan de toepassing van de 'Superformule'. Kunt u aangeven wat deze Superformule inhoudt en/of inzicht geven in de hoofdlijn hoe de gunning dan wel tot stand komt?

Antwoord:

De Aanbestedende dienst is op zoek naar een goede verhouding tussen prijs en kwaliteit. Om hier invulling aan te geven wordt in deze aanbesteding een beoordelingsmethodiek (de Superformule) toegepast om op objectieve wijze iedere Inschrijving onafhankelijk van de andere Inschrijvingen te beoordelen. De Inschrijvingen worden daarvoor vergeleken met door de Aanbestedende dienst vooraf vastgestelde referentiewaarden voor 'prijs' en 'kwaliteit', dit betekent dat de beoordeling van een Inschrijving dus niet afhankelijk is van andere Inschrijvingen.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 19 jun. 2025

Ref.nr.
149

Onderwerp:
Wanneer tevredenheid

Vraag:

Selectieleidraad, hoofdstuk 5.3.2.2, pagina 32
Bij Kerncompetentie 2 wordt gesproken over "De implementatie is succesvol opgeleverd, wat blijkt uit een ondertekende opleververklaring of een tevredenheidsverklaring van de opdrachtgever." Wanneer moet de ondertekende opleververklaring of een tevredenheidsverklaring van de opdrachtgever overlegt te worden? Is dit bij het indienen voor het verzoek

tot deelneming of in de Verificatiefase?

Antwoord:

Dit dient bij het indienen voor het verzoek tot deelneming plaats te vinden. Zie in dit verband paragraaf 5.1.5.3 Selectieleidraad.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op:

19 jun. 2025

Ref.nr.

150

Onderwerp:

Hoe referentie aanleveren?

Vraag:

Selectieleidraad, hoofdstuk 5.3.2.2, pagina 31

Hier staat: "In het kader van de beoordeling van uw technische bekwaamheid dient u één referentie per kerncompetentie te overleggen. Met één referentie mag u meerdere kerncompetenties aantonen." Onze vragen:

1. Klopt onze interpretatie dat, indien wij één referentie gebruiken voor de beantwoording van de kerncompetenties, wij deze in 1 document (conform Bijlage III) mogen beschrijven?

2. Eventuele referentiebeschrijvingen voor de Selectiecriteria dienen wel separaat in een document (conform Bijlage V) beschreven te worden, ook als dit dezelfde referentie is die gebruikt wordt voor de kerncompetenties. Klopt deze interpretatie?

Antwoord:

Beide interpretaties zijn correct.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 19 jun. 2025

Ref.nr.
151

Onderwerp:
Alternatief GVA

Vraag:

Selectieleidraad, hoofdstuk 5.1.5.2, pagina 28

Hier wordt gesproken over "Indien de geselecteerde Gegadigde niet in Nederland is gevestigd dan kan hij volstaan met het overleggen van een vergelijkbare verklaring uit het land van herkomst." In sommige landen is er geen vergelijkbare verklaring uit het land van herkomst. Is het in die gevallen ook mogelijk om een zogenaamde zelfverklaring te overleggen die aansluit bij 5.1.5.2?

Antwoord:

Gegadigde, en eventuele leden van een samenwerkingsverband en/of hun onderaannemers waarvoor een GVA afkomstig is uit een land waar geen Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA) of vergelijkbare verklaring beschikbaar is, accepteren wij een daarmee gelijkwaardige verklaring of document dat voldoet aan de strekking van de GVA. Dit kan onder andere zijn:

- Een verklaring van een gerechtelijke of administratieve instantie waaruit blijkt dat er geen relevante strafrechtelijke of beroepsgerelateerde veroordelingen of uitsluitingsgronden van toepassing zijn;
- Een verklaring op eer (self-declaration), ondertekend door een bevoegd vertegenwoordiger van de onderneming, waarin wordt bevestigd dat de gronden opgesomd in artikel 4.1 van de Aanbestedingswet op de onderneming niet van toepassing zijn.

De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om de echtheid en betrouwbaarheid van de ingediende documenten te verifiëren. Indien geen formele verklaring beschikbaar is, dient de inschrijver dit te motiveren en een passende alternatieve verklaring aan te leveren.

Het is de verantwoordelijkheid van de inschrijver om aan te tonen dat het aangeboden document naar aard en inhoud gelijkwaardig is aan de GVA.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op:

19 jun. 2025

Ref.nr.

152

Onderwerp:

Referenties binnen concern

Vraag:

Selectieleidraad, hoofdstuk 5.1.2, pagina 25

Gegadigde overweegt om buitenlandse referenties in te zetten via een buitenlandse juridische entiteit, die behoort tot hetzelfde concern. Wij hebben hierover de volgende (vervolg)vragen:

1. Moet er voor een buitenlandse juridische entiteit die behoort tot hetzelfde concern ook een Uniform Europees aanbestedingsdocument aangeleverd worden?

2. Zo ja, dan is de buitenlandse entiteit niet altijd de Nederlandse taal machtig. Kunt u toestaan dat wij een Engelstalige UEA indienen (een zogenaamde ESPD conform het model van eCertis) ten aanzien van de buitenlandse juridische entiteiten?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 126. Ja de buitenlandse entiteit dient een UEA aan te leveren conform de spelregels in de Selectieleidraad.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op:

19 jun. 2025

Ref.nr.

153

Onderwerp:

Licenties

Vraag:

Selectieleidraad, hoofdstuk 2.5.1, pagina 12

Opdrachtgever geeft aan dat de implementatiepartner ook de Licenties voor het gebruik van CCaaS oplossing beschikbaar stelt. Om hieraan te voldoen en de geldende standaardvoorwaarden van deze CCaaS Oplossing van toepassing te laten zijn, vragen wij Opdrachtgever of zij bereid is een een directe overeenkomst aan te gaan met CCaaS licentie aanbieder inclusief daarmee bijbehorende Licenties en licentievoorwaarden. Inschrijver dient bij Inschrijving de licentieprijzen op te nemen in het bij de Inschrijving behorende prijzenblad?

Antwoord:

Dit onderwerp wordt in de dialoog behandeld en staat ook vermeld in de tekst van de Selectieleidraad. Zie ook het antwoord op vraag 142.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op:

19 jun. 2025

Ref.nr.

154

Onderwerp:

ImplementatiepartnerS marketplace

Vraag:

Selectieleidraad, hoofdstuk 2.5.1, pagina 12

Hoe dient Gegadigde het te interpreteren dat Opdrachtgever de dienstverlening betreffende de implementatie van bestaande of toekomstig aangeboden Functionaliteiten binnen beschikbare CCaaS Marketplaces door middel van een opvolgende aanbesteding middels de implementatiepartners (meervoud!) wil laten plaatsvinden?

Antwoord:

Deze vraag is niet relevant voor de Selectiefase.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op:

19 jun. 2025

Ref.nr.

155

Onderwerp:

Duur overeenkomst

Vraag:

Selectieleidraad, hoofdstuk 2.3, pagina 7 en 8

Een maximale duur van de overeenkomst van 14 jaar is erg lang voor een "as a Service" oplossing. Technologische ontwikkelingen gaan snel, waardoor het nu niet valt te overzien of de door Opdrachtgever gekozen oplossing gedurende zo'n lange tijd in technologische zin en economisch rendabel "in de lucht" kan worden gehouden. Is Opdrachtgever bereid om Opdrachtnemer de mogelijkheid te bieden om niet in te stemmen met de tweede verlenging, mits deze dit uiterlijk 24 maanden voor het verstrijken van de eerste verlengingsperiode aan Opdrachtgever mededeelt?

Antwoord:

Dit onderwerp wordt in de dialoog behandeld en staat ook vermeld in de tekst van de Selectieleidraad.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op:

19 jun. 2025

Ref.nr.

156

Onderwerp:

Aantal gebruikers

Vraag:

Selectieleidraad, hoofdstuk 5.4.2, SK3, pagina 34: Wij verzoeken

opdrachtgever het minimaal aantal gelijktijdig gebruikers terug te brengen naar 150. In onze ervaring zijn er in Nederland weinig organisaties die dit aantal gelijktijdig gebruikers hebben. Hiermee wordt het aantal gegadigden die aan deze eis kunnen voldoen, oneigenlijk gereduceerd. Kunt u akkoord gaan met ons verzoek?

Antwoord:

Nee, zie ook het antwoord op vraag 17.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op:

19 jun. 2025

Ref.nr.

157

Onderwerp:

Selectieleidraad referenties 5.3.2.2

Vraag:

In de Selectieleidraad (paragraaf 5.4.3) wordt vermeld dat bij gelijke score tussen gegadigden in de selectie, de waardering op kerncompetentie SK3 (beheer van een operationele CCaaS-oplossing in Nederland) doorslaggevend is. Hiermee wordt dus impliciet erkend dat SK3 voor de Belastingdienst als meest bepalende competentie wordt gezien.

Tegelijkertijd wordt in SK3 de lat gelegd bij een referentie met minimaal 200 concurrent users in Nederland. Wij willen de aanbestedende dienst verzoeken om de eis bij kerncompetentie 2 te heroverwegen en deze 'gelijktrekken' met de eis in Kerncompetentie 3/ SK3, waarin een referentie met minimaal 200 concurrent users als voldoende wordt beschouwd.

Onze overwegingen hierbij zijn als volgt:

1. Proportionaliteitsbeginsel: een eis van 500 gelijktijdige gebruikers is zwaarder dan gebruikelijk in soortgelijke overheidsaanbestedingen. Het risico bestaat dat slechts een beperkt aantal marktpartijen hieraan kan voldoen, waardoor de mededinging onnodig wordt beperkt.
2. Inconsistentie binnen beoordelingssysteem: SK2 en SK3 toetsen beide op de schaal en operationele volwassenheid van CCaaS-oplossingen, maar hanteren afwijkende ondergrenzen (200 vs. 500 concurrent users). Dit kan

als willekeurig worden ervaren.

3. Marktwerving en gelijk speelveld: door de lat op 500 concurrent users te leggen in SK2 wordt de markttoegang voor aanbieders met bewezen projecten van iets kleinere omvang in Nederland (maar vergelijkbare functionele complexiteit) beperkt, hetgeen in strijd zou kunnen zijn met het gelijkheidsbeginsel (artikel 1.8 Aanbestedingswet).

Vraag: Is de aanbestedende dienst bereid om de ondergrens van 500 concurrent users in Kerncompetentie 2/ SK2 gelijk te trekken aan de 200 concurrent users-eis van Kerncompetentie/ SK3, dan wel toe te lichten waarom deze afwijkende drempel proportioneel en gerechtvaardigd is in relatie tot de beoogde doelstelling van de selectieprocedure?

Antwoord:

Nee, zie ook het antwoord op vraag 17.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op:

19 jun. 2025

Ref.nr.

158

Onderwerp:

Selectieleidraad algemeen en 3.4.3

Vraag:

Kan de aanbestedende dienst bevestigen of het is toegestaan dat een partij zich in deze aanbesteding zowel:

- a) zelfstandig inschrijft als hoofdaannemer, én tegelijkertijd
- b) als onderaannemer of derde partij wordt opgevoerd in de inschrijving van een andere gegadigde?

Indien dit is toegestaan, vragen wij of en hoe de aanbestedende dienst borgt dat er in een dergelijk geval:

- geen ongeoorloofd informatie-uitwisselingsrisico ontstaat tussen de inschrijvers;
- het gelijkheids- en mededingingsbeginsel gewaarborgd blijft;
- er sprake is van een transparant en controleerbaar proces.

Graag vernemen wij of in dit verband aanvullende voorwaarden of beperkingen gelden vanuit het perspectief van de aanbestedende dienst of de Aanbestedingswet 2012.

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 5.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op:

19 jun. 2025

Ref.nr.

159

Onderwerp:

Selectieleidraad par. 5.3.1

Vraag:

In paragraaf 5.3.1 van de Selectieleidraad is vermeld dat maximaal drie gegadigden zullen worden geselecteerd voor deelname aan de dialooffase. Wij verzoeken de aanbestedende dienst om duidelijkheid over het volgende scenario:

Indien één van de drie geselecteerde gegadigden zich vóór of tijdens de dialooffase terugtrekt, of alsnog wordt uitgesloten (bijvoorbeeld wegens onjuiste verklaringen of niet-naleving van integriteitscriteria), is de aanbestedende dienst dan voornemens om de eerstvolgende (vierde gerangschikte) gegadigde alsnog toegang te verlenen tot de dialooffase?

Wij achten dit een belangrijk punt met het oog op het waarborgen van:

- doelmatige voortzetting van de procedure,
- voldoende concurrentie in de dialooffase, en
- het voorkomen van overmatige afhankelijkheid van een te beperkte set marktpartijen.

In dat kader merken wij ook op dat het aanbestedingsrecht ruimte laat om de volgende gegadigde alsnog uit te nodigen, mits dit transparant en vooraf kenbaar wordt gemaakt (zie ook de interpretatie van proportionaliteit en het gelijkheidsbeginsel onder artikel 1.8 en 1.9 Aanbestedingswet 2012).

Is de aanbestedende dienst bereid om te bevestigen dat – in het geval van een terugtrekking of uitsluiting van één van de drie geselecteerde partijen – de nummer vier op de ranglijst alsnog wordt benaderd voor deelname aan de dialoogfase? Zo niet, kunt u dan toelichten welke alternatieve werkwijze u in dat geval voornemens bent te hanteren?

Antwoord:

Bij het versturen van deze selectiebeslissing wordt nadrukkelijk opgemerkt dat de verificatiefase ten aanzien van de onderwerpen zoals genoemd in paragraaf 5.1.5.3 van de Selectieleidraad nog niet heeft plaatsgevonden. De voorlopige selectie is derhalve onder voorbehoud van een succesvolle afronding van deze verificatiefase. Indien tijdens de verificatie blijkt dat een geselecteerde Gegadigde niet aan de gestelde eisen voldoet, behoudt de Aanbestedende dienst zich het recht voor om de daaropvolgende Gegadigde in de rangorde alsnog te selecteren. Indien bij de selectie een loting heeft plaatsgevonden volgens paragraaf 3.4.3. van de Selectieleidraad, kan de Aanbestedende dienst – in geval van vervanging van een uitgevallen geselecteerde Gegadigde – besluiten een aanvullende loting te houden onder de niet-geselecteerde Gegadigden. Ook in dit geval zal de score (hoogste aantal punten) op Selectiecriterium 3 de doorslag geven aangezien deze als meest belangrijk wordt gezien door de Aanbestedende dienst. Indien dit alsnog in een gelijke score resulteert zal de selectie van de betreffende gegadigden plaatsvinden door middel van loting conform paragraaf 3.4.3. van de Selectieleidraad. De uitslag van een eventueel eerder uitgevoerde loting onder de oorspronkelijk rechtsgeldige geselecteerde Gegadigde(n) blijft in dat geval ongewijzigd. Het uitgangspunt blijft om de dialoog te starten met 3 partijen (zie ook antwoord op vraag 44).

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op:

19 jun. 2025

Ref.nr.
160

Onderwerp:
5.4.1.

Vraag:

Wanneer een onderaannemer met meerdere Hoofdaannemers inschrijft, is

het mogelijk dat dezelfde referentie bij meerdere aanmeldingen wordt gebruikt. Kan Aanbestedende Dienst uitleggen waarom dit:

1. geen verstoring van de marktwerking is;
2. het Level Playing Field hiermee in stand blijft;
3. dit in lijn is met de aanbestedingsbeginselen, -richtlijnen en -wetgeving?

Antwoord:

Het inschrijven van een onderaannemer (zoals een fabrikant) bij meerdere hoofdaannemers, waarbij deze hoofdaannemers gebruikmaken van dezelfde referenties van de onderaannemer, leidt op zichzelf niet tot een verstoring van de marktwerking. Dit is toegestaan binnen het aanbestedingsrecht, mits de onderaannemer de ingezette capaciteit of ervaring daadwerkelijk ter beschikking kan stellen aan de verschillende inschrijvers.

Het level playing field blijft intact, omdat alle inschrijvers in gelijke mate de mogelijkheid hebben zich te beroepen op een derde partij, zolang aan de voorwaarden van transparantie en daadwerkelijke beschikbaarheid wordt voldaan.

De aanbestedingsregels, zoals vastgelegd in de Aanbestedingswet en de Europese Richtlijn 2014/24/EU, staan toe dat inschrijvers gebruikmaken van de draagkracht van derden om te voldoen aan geschiktheidseisen. Zolang er geen sprake is van belangenverstrengeling, collusie of schijn van exclusiviteit, is deze werkwijze in overeenstemming met de fundamentele aanbestedingsbeginselen van gelijkheid, transparantie en non-discriminatie. Er is dan ook geen sprake van ongeoorloofde marktverstoring of concurrentievervalsing.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op:

19 jun. 2025

Ref.nr.

161

Onderwerp:

5.4.1.

Vraag:

Gesteld wordt dat het deelnemen als onderaannemer bij verschillende

hoofdaannemers wel is toegestaan. Gezien de aard en omvang van onderhavige aanbesteding, kan dit leiden tot verstoring van de marktwerking. Wanneer een onderaannemer met meerdere gegadigden inschrijft, is er een gerede kans dat deze onderaannemer meerdere keren toegelaten wordt tot de dialoofase. In het uiterste geval zelfs bij alle drie de partijen in de dialoofase. Daarmee kan deze partij sturend optreden in de dialoofase voor wat betreft de inhoud van het uiteindelijke bestek; door middel van het verstrekken van extra kortingen aan een van de drie Inschrijvers invloed uitoefenen op aan wie gegund wordt; en door de uiteindelijke inschrijfsom kunstmatig hoog te houden waardoor Aanbestedende Dienst meer betaald dan in een situatie met vrije concurrentie.

1. Wat is voor Aanbestedende Dienst de reden om meerdere hoofdaannemers met dezelfde onderaannemers toe te staan?
2. Hoe voorkomt Aanbestedende Dienst de bovengenoemde onwenselijke situatie waarbij de marktwerking ernstig verstoord is?

Antwoord:

Hoewel het op zichzelf is toegestaan dat meerdere inschrijvers gebruikmaken van dezelfde onderaannemer (bijvoorbeeld een fabrikant) en diens referenties, kan een dergelijke situatie als daartoe een reden is, aanleiding geven tot nader onderzoek door de aanbestedende dienst. Indien dit leidt tot de situatie waarin sprake is van een zodanige beïnvloeding dat de mededinging wordt vervalst of dreigt te worden vervalst, kan uitsluiting van de betrokken Gegadigde of Inschrijver(s) op zijn plaats zijn. In dat geval is artikel 2.87, lid 1, sub d van de Aanbestedingswet van toepassing, dat bepaalt dat een inschrijver van deelname kan worden uitgesloten indien deze "pogingen heeft ondernomen om de besluitvorming van de aanbestedende dienst op onrechtmatige wijze te beïnvloeden of vertrouwelijke informatie heeft geprobeerd te verkrijgen of onrechtmatig heeft verkregen die hem een ongerechtvaardigd voordeel kan bezorgen bij de aanbestedingsprocedure".

Daarom geldt dat, hoewel het inschakelen van een gezamenlijke onderaannemer niet per definitie leidt tot uitsluiting of marktverstoring, de aanbestedende dienst in dergelijke gevallen gerechtigd — is om te onderzoeken of de mededinging op onrechtmatige wijze is beïnvloed. Zo wordt geborgd dat het gelijkheidsbeginsel, het transparantiebeginsel en het level playing field behouden blijven.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1**Percelen:** P1 Gehele aanbesteding**Beantwoord op:** 19 jun. 2025**Ref.nr.**
162**Onderwerp:**
Referenties**Vraag:**

Is het mogelijk om referenties aan te geven, waarbij CCaaS support gegeven wordt in lokale taal, in andere landen van de Europese unie?

(Momenteel staat de vraag opgenomen in gedeelde documentatie dat referenties gevraagd worden, van Nederlandse klanten, in de Nederlandse taal.)

Antwoord:

Nee, zie ook vormvereiste 2.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele aanbesteding**Beantwoord op:** 19 jun. 2025**Ref.nr.**
163**Onderwerp:**
Scope**Vraag:**

Mogen reeds beschikbare en gevalideerde componenten uit eerdere overheidsimplementaties (zoals kennisbanken, scripts of IVR-flows) hergebruikt worden in de implementatie, indien passend in het architectuurontwerp?

Doel: Efficiëntie en korte time-to-value onderbouwen.

Antwoord:

Nee. Componenten dienen uit hetzelfde ecosysteem te komen.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op:

19 jun. 2025

Ref.nr.

164

Onderwerp:

AVG en compliancy

Vraag:

Zijn er specifieke eisen met betrekking tot het bijhouden van logs, audittrails of gebruikshistorie van klantcontacten, en zo ja, voor welke onderdelen (bijv. klantinteractie, AI-assistentgebruik, handmatige aanpassingen)?

Doel: Compliancy- en privacyvragen afvangen.

Antwoord:

Deze vraag is niet relevant voor de Selectiefase.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op:

19 jun. 2025

Ref.nr.

165

Onderwerp:

Voorwaarden voor uitvoering

Vraag:

Welke rapportageverplichtingen richting de Belastingdienst worden verwacht gedurende de uitvoering? Zijn hier al standaarden voor vastgesteld (zoals rapportages over performance, bereikbaarheid, compliance)?

Doel: Anticiperen op tooling-vereisten in AIQM/Connect.

Antwoord:

Deze vraag is niet relevant voor de Selectiefase.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op:

19 jun. 2025

Ref.nr.

166

Onderwerp:

Herzieningsclausules

Vraag:

In paragraaf 2.5.4 worden herzieningsclausules genoemd. Kunt u specificeren of daarin ook rekening gehouden wordt met technologische innovatie, zoals nieuwe AI-wetgeving of aanvullende NIS2-verplichtingen?

Doel: Risico- en toekomstmanagement afbakenen.

Antwoord:

Deze vraag is niet relevant voor de Selectiefase.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 19 jun. 2025

Ref.nr.
167

Onderwerp:
Koppelvlakken

Vraag:

Wordt verwacht dat het CCaaS-platform data kan ontsluiten richting een bestaand datawarehouse en/of dashboards? Worden hiervoor standaarden of formats verwacht (bijv. Open Data Services, REST API)?

Doel: Ondersteuning datagedreven klantcontact.

Antwoord:

Zie GE4 voor integraties. Wat er verwacht wordt is onderdeel van dialoogfase.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 19 jun. 2025

Ref.nr.
168

Onderwerp:
Scope CCaaS ecosysteem

Vraag:

Wordt het ondersteunen van forecasting, capaciteitsplanning en roostering beschouwd als een integraal onderdeel van de CCaaS-oplossing, of als optioneel/aanvullend?

Antwoord:

Ja. Zie ook begrippenlijst, begrip WEM

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 19 jun. 2025

Ref.nr.

169

Onderwerp:

Scope CCaaS ecosysteem

Vraag:

In hoeverre wordt met een 'CCaaS-ecosysteem' bedoeld dat ook randcomponenten zoals WFM, kwaliteitsmonitoring en kennisbeheer onderdeel mogen uitmaken van de geboden oplossing, mits integraal en functioneel afgestemd?

Doel: ruimte voor integrale AWS + huXam propositie.

Antwoord:

Componenten zoals WFM en QM dienen integraal deel uit te maken van het ecosysteem.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 19 jun. 2025

Ref.nr.

170

Onderwerp:

Referenties uit publieke en private sector

Vraag:

Mag kerncompetentie 2 (implementeren CCaaS-ecosysteem in Nederland) onderbouwd worden met gecombineerde referenties uit publieke én private

sector, mits vergelijkbaar in complexiteit en schaal?

Antwoord:

Nee, dit dient één referentie te zijn van één referent.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op:

19 jun. 2025

Ref.nr.

171

Onderwerp:

Governance

Vraag:

Is er reeds een beoogde governance-structuur voorzien voor de implementatie- en exploitatiefase (regieteam, architectuuroverleg)? Wordt input vanuit de leverancier hierin gewaardeerd?

Antwoord:

Deze vraag is niet relevant voor de Selectiefase.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op:

19 jun. 2025

Ref.nr.

172

Onderwerp:

Scope CCaaS ecosysteem

Vraag:

Acht de Belastingdienst realtime ondersteuning van medewerkers (bijv. via een AI-kennisassistent) wenselijk binnen de CCaaS-context?

Antwoord:

Deze vraag is niet relevant voor de Selectiefase.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op:

19 jun. 2025

Ref.nr.

173

Onderwerp:

Scope CCaaS ecosysteem

Vraag:

Kunt u toelichten in welke mate selfservice-onderdelen (zoals IVR, virtuele assistenten, klantportalen) deel uitmaken van de gewenste CCaaS-oplossing?

Doel: Voorbereiding op conversational AI en Assistant-integratie.

Antwoord:

Deze vraag is niet relevant voor de Selectiefase.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op:

19 jun. 2025

Ref.nr.
174

Onderwerp:
Implementatie aanpak

Vraag:
Kunt u aangeven of de implementatie gefaseerd wordt ingericht (per kanaal, doelgroep of entiteit)? Is een adaptieve aanpak toegestaan in de dialoogfase?

Doel: Strategische ruimte voor iteratieve aanpak.

Antwoord:
Deze vraag is niet relevant voor de Selectiefase.

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 19 jun. 2025

Ref.nr.
175

Onderwerp:
Onderaannemers

Vraag:
Is het toegestaan om (delen van) de oplossing via onderaannemers of partners aan te bieden (bijvoorbeeld WFM of kwaliteitsmonitoring), mits binnen één inschrijving?

Antwoord:
Ja, als wordt voldaan aan het gestelde eisen vermeld in paragraaf 5.1.4. van de Selectieleidraad.

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 19 jun. 2025

Ref.nr.
176

Onderwerp:
Inschatting schaalbaarheid

Vraag:

Kunt u een indicatie geven van de gemiddelde of verwachte volumes per kanaal (telefonie, chat, e-mail, selfservice), uitgesplitst naar maand of jaar?

Antwoord:

Deze vraag is niet relevant voor de Selectiefase.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 19 jun. 2025

Ref.nr.
177

Onderwerp:
Scope CCaaS ecosysteem

Vraag:

Ziet de Belastingdienst ruimte voor innovatieve toepassingen zoals AI-gedreven kwaliteitsmonitoring, realtime coaching of automatische samenvattingen van gesprekken?

Antwoord:

Deze vraag is niet relevant voor de Selectiefase.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 19 jun. 2025

Ref.nr.

178

Onderwerp:

Koppelvlakken

Vraag:

Wordt het mogelijk geacht om koppelingen te realiseren met bestaande systemen zoals CRM, casemanagement, WFM of kennisbanken? En worden open standaarden en API-integraties hierin als randvoorwaarde gezien?

Antwoord:

Deze vraag is niet relevant voor de Selectiefase.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 19 jun. 2025

Ref.nr.

179

Onderwerp:

Cloudoplossing

Vraag:

Wordt het gebruik van publieke cloudoplossingen (zoals Amazon Connect) toegestaan, mits volledig voldaan wordt aan eisen uit de AVG, Schrems II en aanvullende beveiligingsmaatregelen (encryptie, toegangsbeheer, EU-datalocatie)?

Antwoord:

Deze vraag is niet relevant voor de Selectiefase.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op:

19 jun. 2025

Ref.nr.

181

Onderwerp:

Financieel Economische Draagkracht (FED)

Vraag:

De gestelde geschiktheidseis met betrekking tot de Financieel Economische Draagkracht (GE.1) sluit niet aan op de financiële realiteit binnen de branche en is daarmee disproportioneel en beperkt de markttoegang onnodig. Is Aanbestedende dienst bereid deze eis aan te passen zodat deze in redelijkheid aansluit bij wat binnen deze branche gangbaar is?

Antwoord:

Ja. Aanbestende dienst heeft de eis GE.1 met betrekking tot de Financieel Economische Draagkracht (FED) herzien en heeft de solvabiliteit verlaagd van 20% naar 12,5%. Deze aanpassing is doorgevoerd om beter aan te sluiten bij de proportionaliteitsbeginselen in deze markt en derhalve de markttoegang te verruimen. Deze wijziging leidt tot aanpassing van de termijnen, zie hiervoor ook het antwoord op vraag 49 . Bijlage IV - Financieel economische draagkracht is aangepast en bijgevoegd als versie 1.1.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op:

19 jun. 2025

Ref.nr.
182

Onderwerp:
Financieel Economische Draagkracht (FED)

Vraag:

De financieel economische draagkracht wordt getoetst met kengetallen van solvabiliteit, rentabiliteit en liquiditeit over de boekjaren 2022, 2023 en 2024. Deze kengetallen worden berekend aan de hand van het gemiddelde van de kengetallen over de gevraagde boekjaren. De verschillende boekjaren hebben in die berekening de volgende gewichten: $X-2 = 1$; $X-1 = 2$; $X = 4$ (X = laatst beschikbare boekjaar).

In Bijlage IV staat het volgende:

De kengetallen worden berekend aan de hand van het gemiddelde van de kengetallen over de laatste drie beschikbare boekjaren. De verschillende boekjaren hebben in die berekening de volgende gewichten: $X-2 = 1$; $X-1 = 2$; $X = 4$ (X = laatst beschikbare boekjaar). Indien het boekjaar 2024 nog niet beschikbaar is, nog niet gepubliceerd en/of gedeponneerd bij Kamer van Koophandel, kan volstaan worden met minimaal het boekjaar 2023 als meest recent. Ondernemingen die in hun jaarrekening een gebroken boekjaar hanteren moeten in deze situatie het boekjaar 2023/2024 als het meest recent afgesloten boekjaar beschouwen.

Onze voorkeur gaat uit naar de tekst in de Bijlage omdat daarin duidelijk staat aangegeven dat het wordt berekend over de laatste drie beschikbare boekjaren.

Antwoord:

Dank voor uw toelichting. De Aanbestedende dienst heeft op basis van uw opmerking inderdaad geconstateerd dat er in de Selectieleidraad een tekstuele afwijking bestaat ten opzichte van Bijlage IV. Ter bevordering van de eenduidigheid en ter voorkoming van interpretatieverschillen wordt deze passage in de Selectieleidraad aangepast. Zie ook paragraaf 5.3.1 van de Selectieleidraad 1.1. Tevens is GE 1 hierop ook aangepast.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 19 jun. 2025

Ref.nr.
183

Onderwerp:
Financieel Economische Draagkrecht (FED)

Vraag:

In GE 1 staat het volgende: De geselecteerde Gegadigden leveren onderliggende bewijsstukken (jaarrekeningen van betreffende boekjaren met accountantsverklaring of een samenstellingsverklaring) aan na de mededeling van de selectiebeslissing.

Dit document (Financiële economische draagkracht (FED)) staat echter óók al opgenomen in paragraaf 5.1.5.1 Documenten Verzoek tot Deelneming. Kunt u dit verduidelijken?

Antwoord:

In GE1 stond ten onrechte vermeld dat deze stukken pas na de mededeling van de selectiebeslissing worden aangeleverd. De bewijsstukken voor de toets op financieel-economische draagkracht dienen derhalve bij het Verzoek tot Deelneming te worden overgelegd.

Ter voorkoming van tegenstrijdigheden en ter bevordering van de eenduidigheid wordt GE1 op dit punt aangepast, zodat deze in lijn is met de reeds opgenomen bepaling in paragraaf 5.1.5.1, zie Selectieleidraad 1.1.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 19 jun. 2025