

Algemene informatie

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

Toelichting:

Vraag en antwoord

Ref.nr. 180
Onderwerp: Onderaannemers

Vraag:

In uw selectieleidraad onder 5.1.5.2 vraagt u logischerwijs een GVA. U schrijft, 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. Kunt u ons alstublieft op weg helpen door aan te geven welk Portugees (Portugal) document u verwacht te ontvangen? Het zal hier gaan om onze onderaannemer mocht dit nog iets uitmaken.

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 10 en aanvullend indien van toepassing 151.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 19 jun. 2025

Ref.nr. 185
Onderwerp: Wijzigingen GE4 en SK3

Vraag:

Op basis van NvI1 zijn door Opdrachtgever wijzigingen aangebracht in GE4 en SK3. Als gevolg hiervan sluit de informatie van Selectieleidraad CCAAS IUC23-030 V1.1 niet meer volledig aan bij Bijlage V Beantwoording

Selectiecriteria. Dit document dient te worden door ondertekend en krijgt een formele status. Aangezien het niet passend is dat inschrijvers het format zelfstandig aanpassen naar de nieuwste informatie, vragen wij u om een aangepaste versie van Bijlage V aan te leveren. Als u dit niet wenst, is het inschrijvers dan toegestaan om het format zelf aan te passen?

Antwoord:

De Aanbestedende dienst heeft de betreffende wijzigingen uit GE4 en SK3 inmiddels aangepast in de betreffende bijlagen. Deze is gelijktijdig met deze tweede NVI gepubliceerd.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op:

3 jul. 2025

Ref.nr.

186

Onderwerp:

Vragen voor vragenronde 2 CCaaS

Vraag:

Vraag:

1. Met betrekking tot Ref.nr. 9 en vraag 1 van vragenronde 1. Deze vraag had betrekking op het leveren van een CCaaS bij een klant (dus niet op de interne organisatie) die gebruikt wordt voor interne medewerkers. Kan de aanbestedende dienst bevestigen of referenties die betrekking hebben op contactcenters die zijn ingericht voor interne gebruikers (zoals medewerkers) ook als geldig worden beschouwd, mits deze voldoen aan de gevraagde functionele en technische eisen?
2. Met betrekking tot Ref.nr. 9 en vraag 2 van vragenronde 1. U antwoord is: '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;'. Waarom wordt volgens u specifiek direct bijgedragen aan het beperken van implementatierisico's en het verhogen van compliance terwijl bijvoorbeeld kennis en ervaring bij relevante Duitse klanten net zo relevant is?

Antwoord:

1)Ja dit kan de aanbestedende dienst bevestigen mits er wordt voldaan aan alle gestelde vereisten.

2) Voor het antwoord op deze vraag verwijzen we u naar het uitgebreide antwoord op vraag 204.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op:

3 jul. 2025

Ref.nr.
187

Onderwerp:

Technologievoorkeur (Ref: Selectieleidraad 2.2)

Vraag:

Kunt u toelichten of de in de aanbestedingsdocumenten gehanteerde terminologie en functionele vereisten zijn gebaseerd op een objectieve marktanalyse van meerdere leveranciers? Of is er reeds een bestaande oplossing of voorkeursleverancier binnen uw organisatie waarop deze specificaties zijn geïnspireerd of afgestemd? Indien er reeds een voorkeur bestaat, staat u dan nog open voor andere technologieën?

Antwoord:

De Aanbestedende dienst heeft een open en objectieve markconsultatie uitgevoerd waaraan meerdere leveranciers/resellers, fabrikanten van CCaaS Ecosystemen en advies/consultancy bureau's hebben deelgenomen.

Er is geen bestaande CCaaS-ecosysteem implementatie of voorkeursleverancier.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Gehele aanbesteding**Beantwoord op:** 3 jul. 2025**Ref.nr.**

188

Onderwerp:

Onderaannemers voor CCaaS levering in UEA

Vraag:

Aangezien u in de aanbestedingsstukken geen uitsluitel geeft over de te gebruiken en/of voorkeurstechologie en CCaaS leverancier, kunt u aangeven hoe hiermee omgegaan dient te worden in de inschrijving voor wat betreft het opnemen van onderaannemers als technologieleveranciers op het UEA?

Is het bijvoorbeeld toegestaan om op dit punt een generieke beschrijving of meerdere scenario's in het UEA op te nemen of wordt verwacht dat reeds een definitieve onderaannemer als CCaaS leverancier wordt benoemd?

Antwoord:

Het wisselen van onderaannemers waarop een beroep wordt gedaan met betrekking tot financiële draagkracht, technische bekwaamheid of beroepsbevoegdheid is niet toegestaan. In zeer uitzonderlijke situaties is in het dialoogdocument voorzien in een regeling die het mogelijk maakt om andere onderaannemers te wisselen of toe te voegen, mits dit voldoende is onderbouwd en gebaseerd is op inzichten die ten tijde van de selectiefase nog niet bekend waren.

De regeling luidt samengevat als volgt:

Noodzaak aantonen

Het inschakelen van de nieuwe onderaannemer moet aantoonbaar noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de CCaaS.

Schriftelijk verzoek indienen

De Gegadigde dient vóór de geplande dialoogsessie (zoals beschreven in het Draaiboek) een gemotiveerd schriftelijk verzoek in bij de Aanbestedende Dienst.

Beperkingen

De nieuwe onderaannemer mag geen taken overnemen die verband houden met financiële draagkracht, technische bekwaamheid of beroepsbevoegdheid van bestaande (of eerdere) onderaannemers.

Verplichte bewijsstukken (binnen 20 werkdagen na goedkeuring)

Indien de Aanbestedende Dienst het verzoek goedkeurt, moet de Gegadigde binnen 20 werkdagen de volgende documenten van de nieuwe onderaannemer aanleveren:

Verklaring i.v.m. sancties tegen Rusland (Bijlage VIII).
Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) (Bijlage II).
Geldige Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA)
Verklaring inzake betaling van belastingen of sociale premies
De Aanbestedende Dienst behoudt het recht om het verzoek te weigeren.
De Gegadigde aanvaardt het risico dat, indien uiteindelijk niet aan de eisen wordt voldaan, de definitieve inschrijving ongeldig kan worden verklaard.

Let op: het risico van het toevoegen van een nieuwe onderaannemer ligt volledig bij de Gegadigde.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 3 jul. 2025

Ref.nr.
189

Onderwerp:

GE4 kerncompetentie 3

Vraag:

In GE4 kerncompetentie 3 en selectie criterium SK3 wordt er geschreven over (200 resp. 500) gelijktijdige gebruikers. Wordt hier gerefereerd aan de licentiemodus (concurrent user licenses) of aan het aantal gebruikers dat op een bepaald moment gelijktijdig is ingelogd zijn op het systeem? Indien dit laatste, hoe wordt dit getoetst?

Antwoord:

Aan de hand van het aantal gebruikers dat op een moment gelijktijdig zijn ingelogd. Gegadigde dient dit te kunnen aantonen met afname van abonnementen en rapportages ten aanzien van het gebruik.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 3 jul. 2025

Ref.nr.
190

Onderwerp:
Selectiecriteria SK3

Vraag:

In selectiecriteria SK3 wordt er geschreven over een CCaaS-ecosysteem in Nederland. Wordt hier gerefereerd aan een systeem (met 500 gelijktijdige gebruikers) dat volledig en alleen in Nederland is geïmplementeerd, of wordt een systeem die internationaal gebruikt wordt door een bedrijf, onder andere in Nederland, ook geaccepteerd? Indien dit laatste, kan het aantal gelijktijdige gebruikers verdeeld zijn over het gehele systeem, of moeten ze allemaal in Nederland zijn gevestigd?

Antwoord:

Het is toegestaan mits, het systeem geïmplementeerd in Nederland conform Nederlandse wet en regelgeving en 60% van de 500 gelijktijdige gebruikers daadwerkelijk in Nederland zijn gevestigd en de CCaaS Oplossing van uit Nederland operationeel wordt gebruikt.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 3 jul. 2025

Ref.nr.
191

Onderwerp:
Taal contactpersonen voor de referenties voor SK3

Vraag:

Mogen de contactpersonen van de referenties voor selectiecriteria SK3 ook mensen zijn die Engels spreken, en/of zich niet in Nederland bevinden?

Antwoord:

Ja, dit is toegestaan. Uiteraard dient de referent te voldoen aan het gestelde in SK3.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op:

3 jul. 2025

Ref.nr.

192

Onderwerp:

Leidraad 5.3.2.1

Vraag:

In uw uitvraag stelt u dat bij het kwaliteitshandboek een verklaring moet worden overgelegd waaruit blijkt dat de werkwijze uit het kwaliteitshandboek is opgenomen in de planning- en controlcyclus van de organisatie.

Wij willen u vragen of wij kunnen volstaan met het volgende:

- Onze kwaliteitsprocedures en het kwaliteitshandboek maken integraal onderdeel uit van de jaarlijkse externe audit door onze accountant.
- In het meest recente jaarverslag is een goedkeurende controleverklaring opgenomen.
- Daarnaast beschikken wij over een verklaring waarin wordt bevestigd dat het kwaliteitssysteem gelijkwaardig is aan ISO 9001:2015, inclusief interne kwaliteitscyclus, periodieke audits en bestuurlijke verantwoordelijkheid.

Kunt u bevestigen dat deze combinatie van documenten voldoet aan uw gestelde eis?

Antwoord:

De combinatie van documenten wordt in dit stadium geaccepteerd. U volstaat thans met het overleggen van een schriftelijke verklaring waarin deze gelijkwaardigheid wordt bevestigd door een onafhankelijke, deskundige instantie. De Aanbestedende dienst toetst de inhoud en de geldigheid van zowel het handboek als de onderliggende verklaring pas tijdens de verificatiefase die volgt op het Verzoek tot Deelname. Aan de voorlopige acceptatie van de verklaring in deze fase kunnen daarom geen rechten

worden ontleend. Indien bij de latere toetsing blijkt dat het handboek of de verklaring niet (volledig) aan de gestelde eisen voldoet, kan dit leiden tot uitsluiting van verdere deelname.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op:

3 jul. 2025

Ref.nr.
193

Onderwerp:

Contactgegevens referenties

Vraag:

Is het toegestaan om in plaats van de contactgegevens van de referentieorganisatie, de contactgegevens van de projectverantwoordelijke binnen onze eigen organisatie op te nemen, zodat deze eerst benaderd wordt indien verificatie van de referentie gewenst is?

Antwoord:

Het is niet toegestaan om eerst contact op te nemen met de projectverantwoordelijke van de Gegadigde en vervolgens de contactpersoon van de referent te benaderen ter verificatie. Er wordt vanuit gegaan dat de opgegeven referent op de hoogte is van mogelijk contact. Het voorgestelde traject leidt tot onnodige vertraging en voegt geen meerwaarde toe aan het proces.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 3 jul. 2025

Ref.nr.
194

Onderwerp:
Vervolg vraag op vraag 142

Vraag:

Vervolg vraag op vraag 142. Inschrijver kiest voor deze fase voor de meest waarschijnlijke inschrijfvorm. Indien inschrijver naar aanleiding van voortschrijdend inzicht in de dialoogfase tot de conclusie komt dat een andere inschrijfvorm beter passend is bij uw vraag, staat u dan open voor gesprek tot het wijzigen van de inschrijfvorm?

Antwoord:

Uw vraag en onder verwijzing naar vraag 142 wordt niet begrepen. Wellicht dat de verwijzing naar antwoord op vraag 188 in deze tweede ronde antwoord geeft op uw vraag.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 3 jul. 2025

Ref.nr.
195

Onderwerp:
SK3

Vraag:

In SK3 staat vermeld dat "gegadigde kennis over en ervaring heeft met het implementeren van één CCaaS-ecosysteem in Nederland."
Kunt u toelichten of hier bedoeld wordt dat de gegadigde minimaal één dergelijk ecosysteem moet hebben geïmplementeerd (waarbij meerdere referenties over verschillende ecosystemen mogelijk zijn), of dat alle ingediende referenties betrekking moeten hebben op één en hetzelfde ecosysteem (bijvoorbeeld uitsluitend Microsoft of uitsluitend Genesys)?

Antwoord:

Het betreft hier één dergelijk ecosysteem waarbij meerdere referenties over verschillende ecosystemen mogelijk zijn.

Binnen dezelfde referenties dient het dan om één ecosysteem te gaan.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op:

3 jul. 2025

Ref.nr.

196

Onderwerp:

Concurrent Users

Vraag:

Wij willen toch nogmaals benadrukken dat het aantal Contact Centers met minimaal 500 concurrent users in Nederland beperkt is. Dit zal naar onze verwachting de keuze voor leveranciers beperken.

Is opdrachtgever bereid het gebruikersaantal alsnog te verlagen als de gegadigde aan kan tonen dat zij een schaalbare oplossing bieden en ervaring hebben met het opzetten van kwalitatief sterke contact centers?

Antwoord:

De aanbestedende dienst staat dit niet toe.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op:

3 jul. 2025

Ref.nr.

Onderwerp:

197

NVI 1: Referentienummer 63 Referentienummer 75

Vraag:

Gaat Aanbestedende dienst ermee akkoord dat Gegadigde een referentie gebruikt waarin WFM aantoonbaar succesvol geïntegreerd is met het CCaaS-platform als onderdeel van het ecosysteem, ook als het geen native component betreft?

Antwoord:

Zie de aangepaste tekst in GE4 en SK3. Ten aanzien van SK3 geldt: Gegadigde ontvangt 10 punten per ingediende referentie waarmee de geschiktheid op kerncompetentie 2 wordt aangetoond. Indien één van deze referenties tevens aantoont dat sprake was van een geïmplementeerd CCaaS-ecosysteem inclusief WFM- en QM-functionaliteit binnen hetzelfde ecosysteem, worden aanvullend 20 extra punten toegekend. In de situatie zoals door u benoemd zullen de de aanvullende 20 extra punten NIET worden toegekend.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op:

3 jul. 2025

Ref.nr.

198

Onderwerp:

Nota van Inlichtingen 19 juni 2025 CCaaS

Vraag:

Er ontbreken redelijk wat vragen, zoals vraag 1, vraag 4, vraag 5, vraag 8 en vraag 10. Waarom ontbreken deze vragen?

Antwoord:

Bepaalde vragen zijn in de beantwoording niet meegenomen, aangezien de gevraagde informatie valt onder de reikwijdte van artikel 2.53, derde lid, van de Aanbestedingswet 2012, en derhalve niet openbaar hoeft te worden gemaakt.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 3 jul. 2025

Ref.nr.

199

Onderwerp:

Nota van Inlichtingen 19 juni 2025 CCaaS, Vraag 87

Vraag:

Kan aanbesteder bevestigen dat hij in het antwoord op vraag 87 heeft bedoeld te verwijzen naar het antwoord op vraag 51 in plaats van het antwoord op vraag 5?

Antwoord:

De verwijzing naar vraag 5 was inderdaad onjuist. Het antwoord waarnaar verwezen had moeten worden is op 24-6-2025 middels een tussentijdje NVI gepubliceerd op Tendered. Deze heeft in de NVI nummer 184 gekregen.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 3 jul. 2025

Ref.nr.

201

Onderwerp:

Selectieleidraad V1.1 5.4.1 SK 1

Vraag:

Kan dit ook een koppeling zijn op basis van SBC's die gegadigde heeft geïmplementeerd voor een referentie? Of moet dit een direct koppeling zijn

tussen het cloud platform en de carrier?

Antwoord:

Nee, dit is niet toegestaan. Dit dient inderdaad een directe koppeling te zijn.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op:

3 jul. 2025

Ref.nr.
202

Onderwerp:

Selectieleidraad V1.1 5.4.1. SK2

Vraag:

Welke definitie hanteert de Belastingdienst voor het begrip 'datawarehouse'?

Antwoord:

De tekst bij het SK 2 is ons inziens voldoende. Als extra toelichting geeft de Aanbestedende dienst de volgende informatie: "Een datawarehouse is een centrale opslagplaats voor gegevens die is ontworpen voor analyse en rapportage. Het verzamelt, transformeert, integreert en organiseert data uit diverse bronnen, waardoor bedrijven inzicht krijgen in hun bedrijfsgegevens voor betere besluitvorming."

Een datawarehouse is geen onderdeel van het CCaaS ecosysteem. Analyse en rapportage vindt bij andere organisatie onderdelen plaats. Het datawarehouse wordt wel gevoed door data uit het CCaaS ecosysteem.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 3 jul. 2025

Ref.nr.

203

Onderwerp:

Vervolgvrage n.a.v. vraag 9

Vraag:

U stelt in het antwoord op vraag 9: "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";

Echter, bij SK3 lijken geen punten te worden gegeven als geen sprake is van een CCaaS-ecosysteem in Nederland. Er lijkt dus geen sprake van waardering van buitenlandse ervaring. Dit antwoord kunnen wij daarom niet plaatsen.

A. Of bedoelt u dat sprake moet zijn van één CCaaS-systeem in Nederland en dat de andere twee referenties uit het buitenland mogen komen? Zo ja, hoe vertaalt dit zich naar de puntentoekenning?

B. Indien u dit niet bedoelt, wat bedoelt u dan wel met het hiervoor geciteerde antwoord?

Antwoord:

A. Alle bij SK3 in te dienen referenties dienen te voldoen aan "implementatie in Nederland"

B. Met dit citaat is bedoeld dat referenties buiten de Nederland wel ingediend kunnen worden en punten opleveren maar dan bij de overige Selectiecriteria. Niet bij SK3 in ieder geval.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op:

3 jul. 2025

Ref.nr.

Onderwerp:

204

Vervolgvrage n.a.v. vraag 43

Vraag:

Wij handhaven onze bezwaren zoals genoemd in o.a. vraag 43. Ook een selectiecriteria moet aan de eisen van transparantie, gelijke behandeling, non-discriminatie en proportionaliteit voldoen en moet verband houden met het voorwerp van de opdracht. Specifiek wordt de aanbestedende dienst gewezen op artikel 2.100 Aw 2012 waaruit volgt dat de aanbestedende dienst het aantal gegadigden beperkt op een objectieve en niet-discriminerende wijze.

Dat alle gegadigden de mogelijkheid hebben om hun ervaring met 'dit type' implementaties aantonen, maakt niet dat sprake is van gelijke behandeling. Gegadigden met referenties buiten Nederland worden immers ten onrechte niet in de gelegenheid gesteld om die referenties op te voeren, terwijl het om gelijkwaardige referenties gaat. Vergelijk ook HvJ EU 14 juli 2022, C-436/20, r.o. 109 waarin het HvJ EU oordeelde dat de vestiging van de marktdeelnemers op de plaats waar de diensten moeten worden verricht, geen selectiecriteria mag zijn, enkel een uitvoeringseis mits dat is gerechtvaardigd. Zie ook CvAE advies 767 r.o. 5.26.

Verder geeft u in het antwoord op vraag 124 zelf al aan dat het gaat om juridische en operationele kaders van de EU. Niet valt in te zien waarom implementatierisico's beter beperkt zouden kunnen worden en de compliance verhoogd zouden kunnen worden als sprake is van dezelfde juridische en operationele kaders bij opdrachten binnen de EU. U ligt dat ook niet toe. E.e.a. los van het feit dat het u op grond van de Aanbestedingswet niet vrijstaat te discrimineren op grond van nationaliteit /landsgrenzen.

Dat uw eis niet rechtmatig is, wordt voorts onderstreept door het grote aantal vragen dat over dit onderwerp is gesteld (zie vragen 9.2 en 43, 46, 55, 78, 79, 139).

- Bent u bereid om SK3 zo aan te passen dat het gaat om het implementeren van een CCaaS-ecosysteem in Europa?

Antwoord:

De aanbestedende dienst handhaaft het selectiecriteria dat vereist dat de gevraagde referentie-implementatie van een CCaaS-ecosysteem in Nederland heeft plaatsgevonden. De volgende overwegingen zijn daarbij relevant:

Het selectiecriteria is gebaseerd op de noodzaak dat de Gegadigde aantoonbaar beschikt over ervaring die specifiek relevant is voor de Nederlandse context. Implementaties van een CCaaS-oplossing in Nederland brengen unieke eisen en randvoorwaarden met zich mee, onder andere ten aanzien van:

- aansluiting op Nederlandse telecominfrastructuur (zoals 0800/0900-nummers en STIR/SPAM-filters);
- naleving van Nederlandse wet- en regelgeving op het gebied van privacy, gegevensuitwisseling en digitale communicatie (o.a. AVG, archiefwet en Telecommunicatiewet)
- Nederlandse toezichthouders (zoals AP, Inspectie SZW, eventueel Agentschap Telecom) kunnen strengere eisen of een andere interpretatie hanteren dan in andere EU-landen.
- eventuele samenwerking, integratie en governance met Nederlandse publieke of semi-publieke instanties en kanalen
- taal- en gebruikersvereisten specifiek voor Nederlandstalige agents, functioneel beheerders, analisten, content- en LLM specialisten en eindgebruikers.

De ervaring met implementaties in de Nederlandse context beperkt aantoonbaar implementatierisico's en verhoogt de kans op een succesvolle uitvoering van de onderhavige opdracht. Daarmee staat het selectie criterium in directe relatie tot het voorwerp van de opdracht en is het gerechtvaardigd vanuit het proportionaliteitsbeginsel.

De gestelde referentievoorwaarde ziet uitsluitend op de plaats van uitvoering van eerdere opdrachten, niet op de nationaliteit of vestigingsplaats van de Gegadigde. Zowel binnenlandse als buitenlandse marktdeelnemers kunnen voldoen, mits zij beschikken over een relevante referentie in Nederland. Het selectie criterium is dus niet discriminerend. De door de gegadigde aangehaalde zaak van het Hof van Justitie (C-436/20 – ASADE) is niet van toepassing op deze situatie. In die zaak ging het om een voorwaarde inzake vestiging van de dienstverlener op de plaats van uitvoering, hetgeen het Hof ontoelaatbaar achtte als selectie criterium. In dit geval is geen sprake van een vestigingseis, maar van een inhoudelijk onderbouwde referentievoorwaarde. Daarmee verschilt de juridische context wezenlijk.

De Commissie van Aanbestedingsexperts (CvAE) heeft in recente adviezen (o.a. advies 767, r.o. 5.26 e.v.) bevestigd dat een geografische beperking in referenties toelaatbaar is, mits deugdelijk gemotiveerd en proportioneel ten opzichte van het voorwerp van de opdracht. De aanbestedende dienst handelt conform deze lijn.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 3 jul. 2025

Ref.nr.
205

Onderwerp:
NVI1 algemeen

Vraag:

Er lijken in de eerste Nota van Inlichtingen vragen en antwoorden te missen, zoals onder meer vraag 4, 5 en 8. Kun u de ontbrekende vragen en antwoorden ter beschikking stellen?

Antwoord:

Bepaalde vragen zijn in de beantwoording niet meegenomen, aangezien de gevraagde informatie valt onder de reikwijdte van artikel 2.53, derde lid, van de Aanbestedingswet 2012, en derhalve niet openbaar hoeft te worden gemaakt.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 3 jul. 2025

Ref.nr.
206

Onderwerp:
Vervolgvrage n.a.v. vraag 160

Vraag:

Door geen beperkingen op te leggen aan hoe vaak een CCaaS fabrikant als onderaannemer aan de aanbesteding mag meedoen en door toe te staan dat dezelfde referenties mogen terugkomen bij verschillende gegadigden (hoofdaannemers), is een reëel scenario dat een en dezelfde CCaaS fabrikant zich inschrijft met drie verschillende hoofdaannemers waarbij die drie verschillende hoofdaannemers driemaal de maximale scores op de selectiecriteria behalen. Dat betekent dat niet of nauwelijks sprake zal zijn van marktwerking. Hier worden in de NVI1 door meerdere partijen kritische vragen over gesteld. De CCaaS fabrikant heeft immers de prijsstelling voor het overgrote deel in eigen hand. Ook is de concurrentie op kwaliteit

minimaal omdat geen sprake is van concurrentie tussen CCaaS fabrikanten en is er feitelijk sprake van een technologische 'lock-in' voorafgaand aan (en tijdens) de dialooffase.

A) Bent u bereid om het aantal keer dat een CCaaS fabrikant als onderaannemer mag deelnemen tot twee keer te beperken? Zo nee, waarom niet?

B) Indien bovengenoemd scenario zich voltrekt, dan:

- Is er sprake van schijnconcurrentie.
- Verdwijnt de mededinging op technologisch vlak (geen concurrerende CCaaS-fabrikanten)
- Heeft één partij (de CCaaS fabrikant) dominante invloed op de commerciële en prijsstrategie
- Wordt een ongelijk speelveld gecreëerd voor andere inschrijvers met unieke technologie
- Is het doel van eerlijke mededinging en een transparante prijsvergelijking tussen meerdere oplossingen hierdoor in het geding gekomen.

Bent u bereid te overwegen of het hergebruik van een referentie tussen meerdere inschrijvers moet worden beperkt? Zo nee, waarom niet?

C) Bent u bereid gemotiveerd aan te geven waarom bovenstaande situatie niet strijdig zou zijn met de mededingingsbeginselen van de Aanbestedingswet en Europese aanbestedingsrichtlijn?

Antwoord:

A) Beperken van het aantal keer dat een CCaaS-fabrikant mag deelnemen
Er is begrip voor de zorgen over een mogelijke beperking van effectieve marktwerking wanneer meerdere inschrijvers zich baseren op dezelfde CCaaS. Niettemin is het op voorhand niet toegestaan om het aantal keren dat een partij als onderaannemer of referent mag optreden op voorhand generiek te beperken. Zowel de Aanbestedingswet als de Europese aanbestedingsrichtlijn staan deelname als onderaannemer toe bij meerdere inschrijvers, zolang de inschrijver aannemelijk maakt dat hij gedurende de uitvoering daadwerkelijk over de capaciteit kan beschikken (artikel 2.94 lid 2 Aw 2012 / art. 63 Richtlijn 2014/24/EU). Een dergelijke beperking zou in strijd kunnen zijn met de beginselen van proportionaliteit en gelijke behandeling tenzij deugdelijk gemotiveerd.

In de dialooffase zal nadrukkelijk aandacht worden besteed aan risico's op lock-in, afhankelijkheden van technologie en het belang van autonome aanbidding per inschrijver.

B) Beperken van hergebruik van referenties tussen inschrijvers
Ook hier geldt dat het recht inschrijvers toestaat om zich te beroepen op referenties van derden, ook indien meerdere inschrijvers zich op dezelfde referentie beroepen. Dit is toegestaan, zolang zij elk aantonen dat zij

daadwerkelijk en zelfstandig over die middelen kunnen beschikken bij uitvoering. Het hergebruik van referenties kan daarom niet categorisch worden uitgesloten. De aanbestedende dienst zal wel expliciet toetsen of het beroep op referenties daadwerkelijk voldoende onderbouwd en onderscheidend is.

C) Mededingingsrechtelijke aspecten

Hoewel de geschetste situatie de concurrentie op technologisch vlak kan beperken, is er op basis van het aanbestedings- en mededingingsrecht geen sprake van strijd met fundamentele beginselen zolang:

- de aanbesteding openstaat voor meerdere combinaties van aanbieders,
- geen voorafgaande exclusieve afspraken zijn die de toegang van andere inschrijvers onmogelijk maken, en
- de inschrijvers zelfstandig hun aanbidding vormgeven.

Wij blijven uiteraard in de verdere uitwerking van deze procedure aandacht besteden aan het bevorderen van effectieve mededinging en een gelijk speelveld voor inschrijvers.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op:

3 jul. 2025

Ref.nr.

207

Onderwerp:

Vervolgvrage n.a.v. vraag 87 en 158

Vraag:

In het antwoord op vraag 87 en vraag 158 verwijst u naar vraag 5. In de NvI is geen vraag 5 opgenomen. Indien u bedoeld heeft naar vraag 5 te verwijzen ontvangen wij graag de betreffende vraag en het antwoord daarop. Of heeft u bedoeld te verwijzen naar een andere vraag?

Antwoord:

De verwijzing naar vraag 5 was inderdaad onjuist. Het antwoord waarnaar verwezen had moeten worden is op 24-6-2025 middels een tussentijdje NVI gepubliceerd op Tenderned. Deze heeft in de NVI nummer 184 gekregen.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 3 jul. 2025

Ref.nr.

208

Onderwerp:

Vervolgvrage n.a.v. vraag 51

Vraag:

In het antwoord op vraag 51 wordt verwezen naar paragraaf 5.1.4 tweede bullet pagina 27. Dit antwoord is nog onvoldoende duidelijk. Kunt u klip en klaar antwoord geven op de volgende vragen (en dus zonder verwijzing naar een bepaling uit de selectieleidraad):

- a. Begrijpen wij het goed dat de volgende situatie niet is toegestaan: Sabio schrijft in met bijvoorbeeld Genesys als CCaaS fabrikant/leverancier en Genesys schrijft ook zelfstandig in op de aanbesteding als hoofdaannemer?
- b. Begrijpen wij het goed dat de volgende situatie wel is toegestaan: Sabio schrijft in met bijvoorbeeld Genesys als fabrikant/leverancier en Frontline schrijft in met Genesys als CCaaS fabrikant/leverancier?
- c. Begrijpen wij het goed dat de volgende situatie niet is toegestaan: Referenties die uitsluitend betrekking hebben op werkzaamheden die de onderaannemer verrichtte namens of in opdracht van een hoofdaannemer, waarbij de hoofdaannemer zelf contractpartij was?

Antwoord:

A. Ja dat is juist. Wel alleen in het geval dat de CCaaS fabrikant/leverancier als onderaannemer inschrijft met een hoofdaannemer. Zie hiervoor ook het antwoord op vraag 206.

B. Ja, met inachtneming van het bepaalde in antwoord op vraag 206.

C. Wij kunnen uw vraag niet voldoende duiden. Graag verwijzen we u naar het antwoord op vraag 206 en paragraaf 5.1.4. van de Selectieleidraad.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op:

3 jul. 2025

Ref.nr.

209

Onderwerp:

Vraag over Nr 18

Vraag:

In vraag 18 staan naar onze lezing 2 vragen: 1) om de puntentelling aan te passen en 2) om te accepteren dat dit ook met andere software oplossingen is gedaan dan waarmee wordt aangeboden in deze uitvraag. Het antwoord is: "Nee, Opdrachtgever is hiertoe niet bereid." Dit lijkt primair te slaan op 1).

Gegadigde beschikt over meerdere technologieën die passen bij de gevraagde functionaliteit zoals beschreven in hoofdstuk 2 van de Selectieleidraad. Bij verschillende detailvragen in de Nota van Inlichtingen waar juist om meer specificaties wordt gevraagd is het antwoord "Deze vraag is niet relevant voor de selectiefase." De exacte specificaties worden in de dialoofase overlegd en uitgewerkt. Daarom is het op dit moment niet mogelijk om definitief vast te stellen welke technologie het beste aansluit.

Wij achten het disproportioneel om in de selectiefase te eisen dat referenties zijn uitgevoerd met dezelfde technologie als waarmee wordt ingeschreven, zeker gezien het doel van de dialoofase en het feit dat de geschiktheid wordt beoordeeld op basis van kerncompetenties en selectiecriteria, niet op basis van productkeuze.

Naar onze mening zou het daarom toegestaan moeten zijn om in deze met verschillende softwareoplossingen een verzoek tot deelname in te dienen.

Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat verzoeken tot deelname meerdere technologische oplossingen mogen hebben? Zo nee, waarom niet en hoe zich dit verhoudt tot het proportionaliteitsbeginsel?

Antwoord:

Zie ook het antwoord op vraag 195. Het is toegestaan om referenties in te dienen op o.a. SK3 van verschillende systemen. Dit zo lang het binnen 1 referenties gaat om 1 ecosysteem en deze uiteraard voldoet aan de gestelde geschiktheidseis of selectie criterium waarvoor u deze in wilt dienen.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 3 jul. 2025

Ref.nr.

210

Onderwerp:

Vraag over Nr 124

Vraag:

In het antwoord op vraag 124 worden referenties uit het Verenigd Koninkrijk (VK) niet toegestaan. Hoewel het VK sinds 2021 geen lid meer is van de Europese Unie, blijft het juridische en operationele kader van het VK op veel vlakken sterk overeenkomen met dat van de EU. Dit geldt met name voor domeinen waarom u het VK afwees in de beantwoording, zoals gegevensbescherming, hosting en compliance, waar het VK bewust aansluiting heeft gezocht bij EU-normen om de interoperabiliteit en samenwerking te behouden.

Gegevensbescherming: Het VK heeft de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG/GDPR) vrijwel integraal overgenomen in zijn nationale wetgeving via de UK GDPR. De Europese Commissie heeft bovendien een adequaatheidsbesluit genomen, waarmee het VK wordt erkend als een land met een passend beschermingsniveau voor persoonsgegevens. Dit betekent dat gegevensverwerking en -hosting in het VK juridisch gelijkwaardig is aan die binnen de EU.

Compliance en juridische kaders: De Handels- en samenwerkingsovereenkomst tussen de EU en het VK bevat bepalingen die zorgen voor een gelijk speelveld, eerlijke concurrentie en eerbiediging van grondrechten. Deze overeenkomst omvat samenwerking op het gebied van digitale handel, intellectuele eigendom, overheidsopdrachten en rechtshandhaving, en biedt een solide basis voor juridische en operationele compatibiliteit.

Hosting en operationele infrastructuur: Veel hostingproviders in het VK hanteren nog steeds EU-conforme standaarden en certificeringen (zoals ISO 27001, SOC 2, etc.), mede vanwege hun dienstverlening aan EU-klanten. Operationele processen en compliance frameworks zijn daardoor vaak afgestemd op EU-regelgeving.

Het Verenigd Koninkrijk is daarmee naar onze mening minstens zo relevant als EU-lidstaten.

Als laatste geldt dat de praktische toepasbaarheid van in het VK. Er wordt bij een beroep op een buitenlandse referentie. Achtergrond daarbij is dat de kennis dus beschikbaar is voor de opdracht bij Belastingdienst. Anders zou een partij zich immers kunnen kwalificeren zonder gebruik te maken van deze kennis. Dat is tegenstrijdig met het doel van de selectiefase. Het is in onze ogen daarmee aannemelijker dat kennis uit referenties uit het Verenigd Koninkrijk daadwerkelijk beschikbaar is bij de uitvoering van de opdracht dan bijvoorbeeld uit Griekenland.

Wij verzoeken u daarom toe te staan dat referenties uit het VK worden toegestaan gelijkwaardig aan de EU. Kunt u instemmen met dit verzoek, of anders de motivering te geven waarom dit niet het geval is?

Antwoord:

Dit kunnen wij niet toestaan. Zie ook het antwoord op vraag 204 waarin bij SK3 geen referenties van buiten Nederland worden geaccepteerd.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op:

3 jul. 2025

Ref.nr.

211

Onderwerp:

Deze vraag is niet relevant voor de selectiefase

Vraag:

Aanbestedende dienst heeft veel vragen beantwoord met: "Deze vraag is niet relevant voor de Selectiefase." Gegadigde is van oordeel dat dat in veel gevallen een te kort door de bocht beantwoording is. Veel vragen geven de gegadigden inzicht in wat er in de volgende fase te verwachten is en zijn bepalend voor de vraag of zij in staat zullen zijn een adequate inschrijving te doen. Door op deze wijze op vragen te antwoorden laat Aanbestedende dienst gegadigden in het ongewisse en zadelt zij hen op met kosten die zij niet zouden hoeven te maken als zij eerder zouden kunnen bepalen aan de hand van de antwoorden op de vragen die in deze fase van de aanbestedingsprocedure zijn gesteld, of verdere deelname aan de procedure voor hen zinvol is. Gegadigde verzoekt de Aanbestedende dienst daarom die

vragen waarop zij voren aangehaald antwoord heeft gegeven alsnog van een inhoudelijk antwoord te voorzien. Indien de Aanbestedende dienst daartoe niet bereid is kan zij dan gemotiveerd aangeven waarom de antwoorden niet nu gegeven kunnen worden?

Antwoord:

Op dit moment kunnen we deze antwoorden niet verstrekken. Dit omdat deze fase van de aanbesteding primair bedoelt is om een selectie te maken van geschikte gegadigden. Hierna volgt de dialoogfase waarin de inhoud van de vragen waarnaar u verwijst aan bod zullen komen. Een antwoord nu zou daarom in een wijziging kunnen resulteren in de dialoogfase.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op:

3 jul. 2025

Ref.nr.
212

Onderwerp:

Vraag over Nr 9

Vraag:

In het antwoord op vraag 9, sub 2 staat: “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;” Er wordt op verschillen vragen teruggegrepen op dit antwoord. Bijvoorbeeld 19, 43, 46, 55, 79 en 124.

In de beantwoording van vraag 9, sub 2 wordt gesproken over een andere puntentelling voor buitenlandse ervaringen ten opzichte van referenties uit Nederland. In de aangepaste SK3-tekst is hiervan geen onderscheid terug te vinden; hierin wordt slechts differentie gemaakt tussen referenties exclusief en inclusief WFM- en QM-functionaliteiten. Sterker, conform de huidige tekst van SK3 kunnen referenties alleen uit Nederland ingediend worden. Kan de aanbestedende dienst alsnog voorzien in een aparte puntentoekenning voor buitenlandse referenties vergeleken met Nederlandse referenties? Indien dit niet het geval is, verzoeken wij om een toelichting op

het antwoord van vraag 9, sub 2.

Antwoord:

Zie vraag 9 in NVI 1 antwoord 2. De puntentoe wijzing voor buitenlandse referenties kan alleen via SK1 en SK2. GE4 kerncompetenties mogen volledig zijn gebaseerd op buitenlandse referenties.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op:

3 jul. 2025

Ref.nr.

215

Onderwerp:

FED

Vraag:

Kunt u instemmen met dat in het licht van artikel 2.91 Aanbestedingswet en paragraaf 5.3.1. van de Selectieleidraad, de aanwezigheid van passende beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekeringen in redelijkheid ook als voldoende waarborg voor financiële draagkracht kan gelden, en dat inschrijvers met een afwijkende kapitaalstructuur daarmee eveneens de maximale score kunnen behalen op dit selectiecriteria?

Indien (1) niet mogelijk is, kunt u aangeven (in het licht van artikel 2.91 Aanbestedingswet en paragraaf 5.3.1. van de Selectieleidraad) op welke andere wijze Inschrijver zijn FED kan aantonen en daarmee zijn geschiktheid aantoont?

Indien (1) en/of (2) niet mogelijk zijn, verzoeken wij u toe te lichten op welke gronden deze beoordelingswijze in het licht van bovengenoemde wettelijke kaders en proportionaliteitsbeginselen toch als gerechtvaardigd en niet-discriminerend wordt beschouwd?

Antwoord:

1) De Aanbestedende dienst ziet een dergelijke verzekering niet als voldoende bewijslast als bedoeld in paragraaf 5.3.1 van de selectieleidraad.

2) De Aanbestedende dienst kan niet op voorhand aangeven zonder de

stukken gezien te hebben of deze de Financieel Economische draagkracht voldoende kunnen aantonen. Zie punt 2 onder artikel 5.3.1. om hiervoor een verzoek in te dienen.

Hier wordt met het sluiten van de aanbesteding uiteraard het Verzoek tot deelneming bedoeld.

3)De huidige invulling van financieel economische draagkracht is zorgvuldig beoordeeld door de aanbestedende dienst op proportionaliteit. Daarnaast is zijn de normen in de 1ste NVI verlicht waardoor deze nog proportioneler zijn geworden.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 3 jul. 2025

Ref.nr.
216

Onderwerp:

Vervolgvrage n.a.v. NVI vraag 158 - Selectieleidraad algemeen

Vraag:

Kunt u na opening van de digitale kluis naast het communiceren van het aantal verzoeken tot deelneming s.v.p. ook de namen van de mogelijke Gegadigden vermelden om volledige transparantie te bevorderen?

Antwoord:

Nee, dit is niet verplicht op grond van de aanbestedingswet .

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 3 jul. 2025

Ref.nr.
217

Onderwerp:
Verwachte omvang

Vraag:

In hoofdstuk 2.5.3 staan in de tabel met volumes zien we cijfers rondom het aantal Concurrent users. Voor de Omnichannel Contactcenter licenties (Front en Back-Office) beschrijven jullie volgende aantallen: 1.550 + 800 Concurrent users.

Is het de bedoeling dat Belastingdienst elk van deze users permanent toegang verschaft tot de kanalen Voice en Chat?

Zoniet, wat zijn de aantallen 'named' gebruikers die van de Chat functionaliteit gebruik zullen maken in de huidige scope van het project?

Antwoord:

1. Nee, alle in deze tabel genoemde gebruikers maken gebruik van het kanaal Voice. Nadere gegevens over het kanaal Chat en de inzet daarvan volgen in de dialoofase.

2. Er is nog geen (politieke) duidelijkheid over de grootschalige inzet van het kanaal Chat. Kentallen zijn indicatief.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 3 jul. 2025

Ref.nr.
218

Onderwerp:
Onderaanneming

Vraag:

Kan aanbesteder bevestigen dat hij met zijn antwoorden op vragen 51, 87 en 184 geen wijziging van de Selectieleidraad beoogt? In paragraaf 5.1.4, pagina 27, tweede bullet van de Selectieleidraad is bepaald dat het niet is toegestaan in deze aanbesteding zowel in de hoedandigheid van

hoofdaannemer als in de hoedanigheid van onderaannemer een Verzoek tot deelneming in te dienen. Dat betekent dat resellers moeten worden gezien als hoofdaannemer die een Verzoek tot deelneming indienen. Als die reseller geen beroep doet voor het voldoen aan de geschiktheidseisen op de softwareleverancier waarvan hij de licenties levert, kan de softwareleverancier niet worden gezien als onderaannemer van de reseller. Dat betekent dat het de softwareleverancier is toegestaan zelfstandig als hoofdaannemer een Verzoek tot deelneming in te dienen en dat hij daarnaast licenties kan leveren aan een reseller die zelfstandig inschrijft als hoofdaannemer. Indien aanbesteder niet wenst toe te staan dat resellers en softwareleveranciers zelfstandig inschrijven, ook indien reseller geen beroep doet op een softwareleverancier voor het voldoen aan de geschiktheidseisen, dan behoeft de tekst van paragraaf 5.1.4 aanpassing, omdat in de huidige bewoording inschrijving door beide partijen is toegestaan. Indien aanbesteder zelfstandige inschrijving door resellers en softwareleveranciers alsnog zou verbieden naar aanleiding van deze vraag, moet aanbesteder een deugdelijke motivering aanleveren voor het alsnog verenigen van de markt door middel van een dergelijk categorisch verbod. Daarbij zal inschrijvers in ieder geval de mogelijkheid moeten worden geboden aan te tonen dat de mededinging niet is vervalst door de zelfstandige inschrijving van zowel reseller als softwareleverancier.

Antwoord:

Het klopt dat met de beantwoording van de vragen 51, 87 en 184 geen wijziging van de Selectieleidraad wordt beoogd. De tweede bullet van paragraaf 5.1.4 bepaalt dat het niet is toegestaan binnen deze aanbesteding zowel als hoofdaannemer als onderaannemer een Verzoek tot deelneming in te dienen. Dit verbod ziet op één en dezelfde entiteit die in verschillende rollen optreedt binnen dezelfde aanbesteding. Indien een reseller zelfstandig inschrijft als hoofdaannemer zonder daarbij voor het voldoen aan de geschiktheidseisen of voor de uitvoering van de opdracht een beroep te doen op een softwareleverancier. De tekst van paragraaf 5.1.4 blijft ongewijzigd. Aanbesteder behoudt zich nadrukkelijk het recht voor bij twijfel nader te beoordelen of in specifieke gevallen sprake is van onderaanneming of van een constructie die leidt tot ongeoorloofde beïnvloeding van de mededinging. Inschrijvers dienen te allen tijde transparant te zijn over de wijze waarop zij invulling geven aan hun inschrijving en samenwerking met derden.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Gehele aanbesteding

Beantwoord op: 3 jul. 2025