



Nota van Inlichtingen bij Europese openbare aanbesteding: 'Omnichannel Contactcenter' van de gemeente Noordwijk
Gepubliceerd onder nummer: NW 032025 PRJ-2500035
Datum: 17 december 2025

Samenvatting wijziging aanbestedingsdocumenten:

1. De op 20 november 2025 gepubliceerde Bijlage D Programma van Eisen CX Applicatie NW komt bij de publicatie van deze nota van inlichtingen te vervallen. De nieuwe versie van Bijlage D is in map 'Aanbestedingsdocumenten' op TenderNed op 17 december 2025 gepubliceerd onder naam: Bijlage D Programma van Eisen CX Applicatie NW NvI 20251217.
2. De op 20 november 2025 gepubliceerde Bijlage C Prijzenblad CX Applicatie NW komt bij de publicatie van deze nota van inlichtingen te vervallen. De nieuwe versie van Bijlage C is in map 'Aanbestedingsdocumenten' op TenderNed op 17 december 2025 gepubliceerd onder naam: Bijlage C Prijzen CX Applicatie NW NvI 20251217.
3. Er is een nieuwe bijlage bij de aanbestedingsdocumenten toegevoegd: Bijlage G Call flows.

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
1	Contactcenter groepen	Kan aanbesteder aangeven hoeveel contactcenter groepen (ACDM groepen) ingericht dienen te worden?	Er moeten twee ACDM groepen worden ingericht.
2	Eis 25	Eis 25: De CX gebruiker kan meeluisteren met een collega; Deze functionaliteit is meestal alleen voorbehouden aan supervisors die speciaal het recht hebben om mee te mogen luisteren. U benoemt dit ook al in eis 33. Bent u bereid om eis 25 te laten vervallen?	Nee, we zijn hiertoe niet bereid.

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
3	Eis 40	Eis 40: Het aantal gelijktijdige chats dat aan een CX gebruiker wordt aangeboden is instelbaar. Het is gangbaar dat chatberichten door de agenten zelf uit de queue worden opgepakt. Dit om te voorkomen dat een agent teveel chatberichten tegelijk moet afhandelen. Is deze werkwijze acceptabel voor aanbesteder?	Ja, deze werkwijze is acceptabel. Eis 40 is dan ook aangepast. Zie het aangepaste Programma van Eisen CX applicatie NvI 20251217.
4	Eis 45	Eis 45: realtime transcriptie in een zaakstelsel Kan aanbesteder aangeven welk zaakstelsel gebruikt wordt of gaat worden en of dit zaakstelsel open staat voor externe benadering d.m.v. rest API's?	zaakstelsel.nl van XXLLNC. Nee, het zaakstelsel is momenteel niet geconfigureerd om te kunnen koppelen met CX applicatie. De configuratie is wel mogelijk.
5	Eis 65	Eis 65: PowerBi rapportages Voor het bewaren van alle rapportage gegevens vraagt aanbieder dat er in het domein van aanbesteder een SQL server wordt ingericht. Dit zodat alle gegevens binnen het domein van de gemeente bewaard blijven en dat de gemeente zelf kan bepalen wie hier toegang tot heeft en hoelang de gegevens bewaard moeten worden. Is aanbesteder bereid om een SQL server hiervoor ter beschikking te stellen?	Nee, we zijn daartoe niet bereid. Het bewaren van alle rapportage gegevens maakt onderdeel uit van de te leveren dienstverlening.
6	Bijlage E PvW, row 21 (wens 7)	Hoe meet u succes van de supervisor-widget/banner (wens 7), bijv. via click-through rates of response time reductie?	We meten momenteel succes van de supervisor-widget/banner (wens 7) niet.
7	Bijlage C Specificatie, row 38 (sheet 1)	Welke rol ziet u voor een MS Teams-expert in de functioneel beheer training (2 personen)?	Een training die ons in staat stelt het functioneel beheer zelfstandig uit te voeren.

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
8	Bijlage C Prijzenblad, row 13 (pag. 1)	Hoe beoordeelt u de all-in eenmalige vergoeding voor implementatie (€30k plafond) – incl. welke licenties?	Zie het Prijzenblad(bijlage C), tabblad 'Prijzenblad' rij 46-71 voor de voorwaarden. Er staat onder meer het volgende: '- eventuele licentie- en/of gebruikersrechtenkosten en/of hosting tijdens de Implementatie (zijn inbegrepen in de all-in eenmalige vergoeding voor implementatie)'. Inschrijver specificeert de eenmalige vergoeding nader op het tabblad "specificatie vergoedingen".
9	Bijlage D PvE, par. 1.1.1.2.i (pag. 1)	Is er een voorkeur voor de integratie met GT Vast VNG-routers tijdens acceptatie?	Nee, we hebben geen voorkeur of afkeur op dit moment m.b.t. 'GT Vast VNG-routers tijdens acceptatie'.
10	Bijlage D PvE, par. 1.1.1.1.e (pag. 1)	Kunt u voorbeelden geven van gewenste wallboard-metrics (bijv. wachtrij-lengte, agent status)?	Status van de CX applicatie onder andere: aantal wachtenden per wachtrij, langst wachtenden per wachtrij, aantal gemiste oproepen, aantal agenten aangemeld, aantal agenten beschikbaar, aantal agenten in een oproep, tijd van beschikbaar en onbeschikbaar van de agent.
11	Aanbestedingsdoc, par. 3.3 (pag. 2) & Bijlage D par. 1.1.2.7.c	Welke beveiligingsnormen (bovenop ISO 27001) eisen jullie voor de CX-integratie met Entra ID?	Zie hiervoor eis 56(Bijlage D Programma van Eisen CX applicatie NvI 20251217).
12	Aanbestedingsdoc, par. 1.5 (pag. 1) & Bijlage C row 40	Hoe prioriteert u opties zoals chatbot (Optie 2) in de bid-scoring, en interesse in demo?	De wijze waarop opties gerealiseerd worden en de prijzen/tarieven/vergoedingen ervoor worden niet beoordeeld in het kader van de aanbestedingsprocedure.

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
13	Bijlage C Prijzenblad, row 22 (consultancy)	Prefereren jullie onsite vs. remote consultancy voor de 21 onsite-uren, en focus op welke rollen (bijv. engineer)?	<p>Nee, we geven geen voorkeur of afkeur door middel van de op het prijzenblad vermelde aantal uren.</p> <p>De op het prijzenblad genoemde aantallen zijn indicatief en ten behoeve van de vergelijking van inschrijvingen. Inschrijver kan op deze aantallen geen rechten aan ontlennen. Zie verder paragraaf 5.1.2 van het Aanbestedingsdocument, bladzijde 33.</p> <p>We hebben opgemerkt dat in de rijen 31 en 32 op het tabblad 'prijzenblad' (bijlage C) abusievelijk foutieve verwijzing is vermeld: `**` i.p.v. `*` en `***` i.p.v. `**`. Deze fout is bij de publicatie van deze nota van inlichtingen hersteld. Zie het aangepaste Prijzenblad CX applicatie NW NvI 20251217.</p>
14	Bijlage D PvE, par. 1.1.1.2.d (pag. 1)	Wat is de verwachte duur van de schaduw-draaiperiode, en criteria voor go-live?	Twee (2) weken.
15	Bijlage E PvW, row 14 (wens 3) & row 26 (wens 12)	Hoe integreert de CX-applicatie met Spotler voor social media responses, en is er een gewenste workflow?	Er is geen gewenste workflow op dit moment. De wijze waarop Spotler met de aangeboden CX applicatie integreert is door de inschrijver in te vullen.
16	Bijlage C Specificatie, row 6-7 (sheet 1)	Kunt u de indicatieve aantallen voor CX-users (14 named/6 concurrent) valideren, en flexibiliteit voor scaling toelichten?	<p>De inschrijver kan aangeven of de CX gebruikers gebaseerd is op concurrent of named users. Bij een afname van meer of minder worden maximaal de op het prijzenblad aangeboden prijzen/tarieven/vergoedingen gehanteerd.</p> <p>Zie verder het antwoord op vraag 32.</p>

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
17	Bijlage E PvW, row 30 (wens 13.a)	Welke specifieke Open API's van uw zaaksysteem (bijv. voor CLI-triggers) moeten we prioriteren in de integratie?	Wij maken, al naar gelang de situatie, gebruik van of de koppel-app van leverancier XXLLNC of de API-manager van Pink.
18	Bijlage D PvE, par. 1.1.2.7.b (pag. 2)	Is er budget voor uitbreiding van PoE-switchpoorten, of valt dit onder onze all-in implementatie?	Nee, de (eventuele) uitbreiding van PoE-switchpoorten valt niet onder de (scope van) implementatie.
19	Bijlage D PvE, par. 1.1.1.3.b (pag. 1)	elke interne telefoonnummers moeten geporsteerd worden, en is er een fallback-plan voor SIP-trunk failover?	Alle telefoonnummers worden uiteindelijk verhuist naar de vaste telefonie aansluiting van Vodafone onder GT vast. Hoe de inschrijver deze vaste telefonie dienst aansluit op de te leveren diensten kan de inschrijver zelf bepalen. Er is geen fall-back-plan en ook geen fallover.
20	Bijlage E PvW, row 22 (wens 8)	Kunt u toelichten op de gewenste sentimentanalyse-functies (bijv. real-time alerts), en of AI-integratie met Azure OpenAI prioriteit heeft?	Binnen de AI act(verordening) is het niet toegestaan om sentimentanalyse op basis van emotie in de gesprekken toe te passen. Sentimentanalyse kan alleen plaatsvinden op de getranscribeerde gesprekken.
21	Bijlage C Specificatie vergoedingen, row 35 (pag. 2 van sheet)	Hoe definieert u 'extra hands-on ondersteuning' post-migratie – aantal dagdelen per user, en focus op CX vs. Teams?	Opdrachtgever verwacht dat er op de dag van livegang is ondersteuning op locatie (2 dagdelen) door de leverancier. Indien in een later stadium nogmaals een dagdeel ondersteuning gewenst is, worden de maximaal op het prijzenblad (tabblad specificatie vergoedingen') opgegeven tarieven/vergoedingen/prijzen gefactureerd.
22	Bijlage D PvE, par. 1.1.1.5.c (pag. 2)	Welke derden (bijv. zaaksysteem-leverancier) zijn betrokken bij de gefaseerde CRM-integratie, en wanneer plant u de kick-off?	Op dit moment zijn nog geen specifieke plannen inzake CRM-integratie gemaakt.

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
23	Bijlage D PvE, par. 1.1.1.3.c (pag. 1)	Is er een voorkeur voor Azure-based hosting voor de CX-applicatie, en hoe integreert dit met uw bestaande datacenter-setup?	Nee, er is geen voorkeur of afkeur. Zie verder paragraaf 1.2.5.2 van het Programma van Eisen.
24	Bijlage D PvE, par. 1.1.1.2 (pag. 1)	Welke key performance indicators (KPI's) definieert u voor de testprotocol in de acceptatiefase, met name voor de schaduw-draaiperiode (bijv. call drop rate <1%)?	KPI's hebben betrekking op: drop rate, vertraging in spraak opbouw, directe/realtime informatie op de wallboard en dashboard statussen, reactie tijd op status informatie uit Teams/Outlook/ beschikbaarheid functies op dashboard (geen knoppen die verdwijnen).
25	Bijlage D PvE, par. 1.1.1.1.d (pag. 1)	Kunt u specificeren welke exacte ACD-groepen en berichtkanalen prioriteit hebben in de initiële inrichting, en of er voorkeur is voor integratie met Entra ID voor automatische groepsgeneratie?	Twee ACD groepen: Noordwijk en Bollenstreek. Berichten kanalen worden wellicht gedurende de looptijd van de overeenkomst toegevoegd. De wijze van integratie met Entra ID is door de inschrijver in te vullen mits de functioneel beheerder van CX applicatie ACD-groepen in CX applicatie zelfstandig kan inrichten (zonder rechten in Entra ID te hebben).

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
26	E-mail afhandeling binnen de CX-applicatie	<p>Eis 34: "De CX applicatie kan de volgende communicatiekanalen verwerken: telefonie, email, webchat van meerdere websites, WhatsApp en berichten van social media.</p> <p>De implementatie en het gebruik van email en (web) chat functionaliteiten zijn optioneel. Deze werkzaamheden maken dus geen onderdeel uit van de initiële implementatie. "</p> <p>Inschrijver voert meerdere (omnichannel) CX/KCC applicaties bovenop MS Teams. De best passende oplossing heeft echter op dit moment nog geen e-mail afhandeling binnen de beoogde CX/KCC applicatie.</p> <p>Is het akkoord dat mogelijkheden om e-mail af te te handelen binnen de CX-applicatie wordt geleverd, zonder meerkosten, zodra deze beschikbaar komt binnen binnen de CX-applicatie?</p>	Nee, niet akkoord.

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
27	Eis 44. m.b.t. Voicebot	<p>Eis 34: "De CX applicatie biedt de mogelijkheid chatbot & voicebot in te richten. Komt de beller of chatter er niet uit dan kan direct worden doorgeschakeld naar een CX gebruiker.</p> <p>NB. De implementatie en het gebruik van Chatbot & Voicebot functionaliteiten zijn optioneel. Deze werkzaamheden maken dus geen onderdeel uit van de initiële implementatie"</p> <p>Inschrijver voert meerdere (omnichannel) CX/KCC applicaties bovenop MS Teams. De best passende oplossing heeft echte op dit moment nog geen mogelijkheid voor een voicebot binnen de beoogde CX/KCC applicatie.</p> <p>Is het akkoord dat de mogelijkheid om te kunnen werken met een voice-bot binnen de CX-applicatie wordt geleverd, zonder meerkosten, zodra deze beschikbaar komt binnen binnen de CX-applicatie?</p> <p>Zo niet dat graag deze eis als wens opnemen.</p>	Nee, niet akkoord.

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
28	Eis 45 m.b.t. realtime transcriptie	<p>Eis 45: "De CX applicatie biedt realtime transcriptie van spraak- en chatinteracties via AI. Deze transcripties kunnen worden opgeslagen bij een zaak of contact in het zaakstelsel van de Opdrachtgever' indien relevant:</p> <p>a. als registratie van het gesprek of chat; b. als interactiesamenvatting.</p> <p>Inschrijver voert meerdere (omnichannel) CX/KCC applicaties bovenop MS Teams. De best passende oplossing heeft echter op dit moment nog geen realtime transcriptie binnen de beoogde CX/KCC applicatie.</p> <p>Wel biedt de beoogde applicatie direct na het gesprek de transcriptie en samenvatting aan. Is dat akkoord in kader van deze eis?</p>	Ja, deze werkwijze is acceptabel. Eis 45 is dan ook aangepast. Zie het aangepaste Programma van Eisen CX applicatie NvI 20251217.
29	Mobiele telefonie	Inschrijver ziet in het aanbestedingsdocument relatief weinig terugkomen over mobiele telefonie en neemt aan dat dit geen onderdeel is van de uitvraag. Klopt deze aanname en zo ja, hoe kijkt de gemeente Noordwijk aan tegen het gebruik van mobiele toestellen door medewerkers in het kader van de te selecteren oplossing?	Ja, uw aanname klopt. Mobiele telefonie maakt geen onderdeel uit van de opdracht.
30	Zaakstelsel	Welk zaakstelsel heeft de gemeente Noordwijk in gebruik en verwacht men hier nog eventuele wijzigingen in het kader van de te realiseren integratie met de CX applicatie?	Zaakstelsel.nl van leverancier XXLLNC. De huidige overeenkomst wordt op middel lang termijn naar verwachting aanbesteed.

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
31	Zaaksysteem	In het programma van eisen wordt gesproken over een integratie met een zaak-, klantcontact- of CRM applicatie. Vanwaar wordt er gesproken over meerdere opties en om welke reden maakt dit geen onderdeel uit van de initiële implementatie?	De flexibiliteit voor de toekomst. Zie ook het antwoord op vragen 22 en 30.
32	Afschalen	In het programma van eisen staat dat nu het aantal profielen gedurende de looptijd van de overeenkomst met maximaal 40% kunt afschalen. Kunt u de achtergrond schetsen waarom u 40% wilt kunnen afschalen? Inschrijver vindt dit een vrij hoog percentage	De opkomst van AI, voicebot en chatbot als 1 ^e lijn en informatie verstrekker op langere termijn kan het aantal agenten (sterk) doen verminderen.
33	Interactie samenvatting	Inschrijver biedt een variant aan waarbij de gesprekssamenvatting ongeveer 10 seconden na afloop van de interactie beschikbaar is voor de agent. We zien in de praktijk dat deze variant kostentechnisch passender is voor organisaties van vergelijkbare omvang als de gemeente Noordwijk. Is dit, gezien het gunstigere tarief, ook akkoord voor de gemeente Noordwijk?	Nee, niet akkoord. Maar we zijn wel bereid om eis 45 aan te passen. Zie het aangepaste Programma van Eisen CX applicatie NvI 20251217.
34	Realtime transcriptie	Wat verstaat de gemeente Noordwijk precies onder realtime transcriptie? Inschrijver heeft diverse tests gedaan met het tonen van transcripties tijdens een gesprek, maar raadt dit af. Dit zorgt namelijk voor afleiding bij de agent en minder focus op het gesprek zelf	Realtime transcriptie is wanneer de woorden direct op het scherm verschijnen terwijl het gesprek gaande is. Tevens is eis 45 aangepast. Zie verder het antwoord op vraag 33.
35	ICT- en werkplek inrichting	Kunt u een nadere beschrijving delen van uw ICT- en werkplek inrichting? Inschrijver wilt zich hier graag een goed beeld van vormen en weten of u bijvoorbeeld gebruikmaakt van gevirtualiseerde werkplekken	Opdrachtgever heeft een fat-client design ICT-omgeving met laptops (Windows 11 gebaseerd). Er zijn geen gevirtualiseerde werkplekken en geen Terminalserver/Citrix werkplekken.

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
36	Beschikbaarheid	In het programma van eisen stelt u beschikbaarheidseis van de ICT prestatie van 99,99% op jaarbasis. In onze ogen is dit een enterprise eis en inschrijver vindt deze eis daarom niet passen bij de omvang van de uitvraag. Dit zorgt in de praktijk namelijk voor serieuze extra kosten. Is de gemeente Noordwijk bereid akkoord te gaan met een beschikbaarheidspercentage dat meer past bij de mid market, zoals bijvoorbeeld 99,5%? We zien graag uw antwoord en motivering	We gaan akkoord met uw voorstel. Opdrachtgever is bereid deze eis te verlagen naar 99.5% (dat is 1 dag 20 uur downtime per jaar) waarbij gepland en/of aangekondigd onderhoud wordt niet meegerekend). Eis 111 is dan ook aangepast. Zie het aangepaste Programma van Eisen CX applicatie NvI 20251217.
37	Doorontwikkeling	In eis 114 geeft u aan dat de door de opdrachtgever geleverde diensten tijdens de contractperiode worden doorontwikkeld. Dit ziet inschrijver als vanzelfsprekend. U geeft echter ook aan dat nieuwe functionaliteiten worden aangeboden zonder additionele kosten. Het kan echter voorkomen dat binnen de contractperiode nieuwe functionaliteiten (buiten de core) worden ontwikkeld waarbij ervoor wordt gekozen om deze als additionele module (en dus tegen meerprijs) aan te bieden. Is dit akkoord voor opdrachtgever?	We gaan deels akkoord met uw voorstel. Eis 114 is dan aangepast. Zie het aangepaste Programma van Eisen CX applicatie NvI 20251217.
38	Opleidingen en leermiddelen	Wat verwacht opdrachtgever van de opleidingen en leermiddelen voor medewerkers ten aanzien van het functioneel beheer van de telefonie functie in Microsoft Teams?	Een training die ons in staat stelt zelf het functioneel beheer uit te voeren.
39	Vervanging Artikel 21 GIBIT 2023	U geeft aan dat Artikel 21 GIBIT 2023 wordt vervangen door Artikel 21 Toegang tot Data en autorisaties. Kunt u aangeven op welke data u hier doelt en kunt u hier voorbeelden van geven?	Zie artikel 4 lid 9 van de Conceptovereenkomst: <i>"1.45 Data: digitale weergaves van handelingen, feiten of informatie en/of compilaties van dergelijke handelingen, feiten</i>

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
			<i>of informatie, ook in de vorm van geluids-, visuele of audiovisuele opnames."</i>
40	Systeemlandschap	Kunt u een schets delen van het huidige systeemlandschap dat relevant is voor deze aanbesteding?	Er is geen ICT-architectuur schets beschikbaar.
41	Huidige IVR/callflow	Hoe ziet de huidige IVR/callflow eruit? Kunt u hier een schets van delen?	Ja, de callflow is als bijlage G bij deze nota van inlichtingen aan de aanbestedingsdocumenten toegevoegd.
42	Teams	U vraagt een integratie van de SaaS omnichannel contactcenter applicatie met Teams. In welke mate hecht u waarde aan een officiële Microsoft Teams certificering voor integratie van te de leveren applicatie met Teams?	Nee, we hechten hier geen waarde aan.
43	Aandachtspunten migratie	Zijn er specifieke aandachtspunten of eisen waar rekening mee gehouden dient te worden bij de migratie van de huidige Anywhere365 omgeving naar een nieuwe oplossing?	Alle huntgroepen zijn ingericht binnen Anywhere365. Een aantal huntgroepen daarvan moeten worden overgezet naar MS Teams.
44	Piekperiodes	Zijn er specifieke piekperiodes in het jaar die invloed hebben op schaalbaarheid, gelijktijdig aantal gebruikers of routing?	Belastingenpiek medio februari is de enige echte piek.
45	Lessons learned	Zijn er binnen de gemeente Noordwijk bepaalde lessen geleerd uit eerdere, soortgelijke implementaties die relevant zijn voor leverancier of waar leverancier rekening mee dient te houden?	Nee.
46	Toevoegen andere communicatiekanalen	We zien het in de markt regelmatig gebeuren dat er een omnichannel oplossing wordt uitgevraagd, maar dat aan het eind van de contractperiode alsnog alleen het kanaal telefonie in gebruik is. Wat zijn voor de gemeente Noordwijk de criteria voor het toevoegen van andere kanalen zoals mail en chat, aangezien	Nee, er is geen roadmap. Meerdere kanalen zijn als optie opgenomen onder meer omdat deze opdracht een langdurige overeenkomst betreft.

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
		deze optioneel zijn? Is daar een eventueel een roadmap voor?	
47	Uitdagingen en verbeterpunten	Wat ziet u als de grootste uitdagingen en verbeterpunten ten opzichte van de huidige situatie en oplossing?	Performance en informatievoorziening binnen de CX-applicaties gelijk aan de traditionele telefonie: geen vertraging, betrouwbare en stabiele diensten.
48	Aanbestedingsdoc. Vraag over 1.3 Huidige situatie	Kan Aanbestedende dienst aangeven wat de aanleiding is voor deze aanbesteding?	De aanleiding voor deze aanbesteding is de rechtmatigheid van de huidige overeenkomst enerzijds en anderzijds wens om de stabiliteit van gespreksverbindingen te verbeteren.
49	Bijlage C Prijzenblad CX applicatie NW	Kunt u CDR gegevens aanleveren inzake het belverkeer?	Nee, in verband met de AVG.
50	Bijlage B Referentieopdracht verklaring	<p>In kerncompetentie 2 wordt specifiek gevraagd om een referentie met betrekking tot GT Connect. In onze optiek betreft dit een zeer specifieke oplossing die niet één-op-één bepalend is voor de gevraagde expertise.</p> <p>Kunt u bevestigen dat ook een vergelijkbare referentie, uitgevoerd met een andere oplossing met een koppeling met GT Vast, wordt geaccepteerd, mits de functionaliteit en complexiteit gelijkwaardig zijn?</p>	Nee, dat kunnen we niet bevestigen bijvoorbeeld omdat in de omschrijving van kerncompetentie 2 al 'GT Vast' en niet 'GT Connect' bevat.
51	Bijlage F1 /F2	Inschrijver maakt gebruik van dienstverlening uit de Microsoft Cloud. Er worden dus geen componenten gehost in datacentra waar inschrijver en/of leveranciers voor verantwoordelijk zijn. Enkel de eventueel te plaatsen SBC's bij aanbestedende dienst op locatie. Kan aanbestedende dienst aangeven hoe inschrijver hiermee moet omgaan?	De inschrijver geeft in dat geval de informatie van 'Microsoft Cloud' op.

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
52	Bijlage D - PVE 114	Inschrijver werkt met een leverancier waar ook enkele nieuwe functionaliteiten (met name op basis van AI en doorontwikkeling van Microsoft) niet standaard worden inbegrepen. Inschrijver doet de aanname dat dit akkoord is voor aanbestedende dienst en dat de eventueel betaalde nieuwe features worden besproken en pas na akkoord worden ingezet en niet als standaard worden gezien?	Zie antwoord op vraag 37.
53	Bijlage D - PVE 94	Kan aanbestedende dienst aangeven of Vodafone verantwoordelijk is voor het connecteren van GT Vast aan Microsoft Teams of aanbestedende dienst gebruik maakt van een GT Vast oplossing op locatie en inschrijver middels een on-premises te leveren SBC de connectiviteit moet leveren richting Teams?	Nee, inschrijver dient te voorzien in het aansluiten van de GT vast aansluiting voor zowel Teams als de aangeboden diensten. Inschrijver mag geen SBC on-premise plaatsen/leveren.
54	Bijlage D - PVE 84	Kan aanbestedende dienst uitleggen wat wordt bedoeld met deze eis? Dit in relatie tot eis 85.	Eis 84 geeft aan dat de vaste telefonie aansluitingen gebaseerd zijn op spraak te versturen als data. Eis 85 is het protocol dat wordt gebruikt op de SIP trunk van GT vast aan te sluiten. Over de SIP trunk wordt de spraak ook als data getransporteerd.
55	Bijlage D - PVE 66	Inschrijver maakt gebruik van Microsoft Teams standaard functionaliteit. De gevraagde rapportages (ook in eisen 64, 65) worden gemaakt op basis van de standaard beschikbare rapportages van Microsoft door middel van hun quality reports. Export is dan op basis van hun reports. Is dit wat aanbestedende dienst bedoeld?	Nee, we kunnen op basis van deze vraag niet beoordelen of de beschreven werkwijze aan de eisen uit het PvE voldoet.

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
56	Bijlage D - PVE 60	Inschrijver maakt gebruik van een door Microsoft gecertificeerde oplossing. Hierdoor is het aantoonbaar voldoen aan de eisen van digitoegankelijk volledig afhankelijk van Microsoft. Is hiermee volgens aanbestedende dienst voldaan aan deze eis?	Nee, de afhankelijkheid van Microsoft ontslaat de inschrijver niet van de verplichting om aan de eisen uit het Programma van Eisen te voldoen.
57	Bijlage D - PVE 56	Kan aanbestedende dienst aangeven wat met een NL GOV Assurance profile wordt bedoeld?	OAuth 2.0 is een afspraak over de beveiliging van applicaties die gegevens uitwisselen met behulp van REST APIs. NL GOV Assurance is een Nederlandse versie van deze afspraak. Dankzij de beveiliging kunnen gebruikers een website of app autoriseren om hun gegevens via een REST API op te halen bij een ander systeem.
58	Bijlage D - PVE 50	Kan aanbestedende dienst aangeven welke functionaliteit door inschrijver moet worden geleverd? Met name wie verantwoordelijk is voor het opbouwen van de grafische weergave van de informatie welke wordt opgehaald uit derde systemen?	Het moet mogelijk zijn dat op basis van informatie/data/URL te versturen vanuit de CX applicatie naar een externe applicatie, de externe applicatie informatie op het scherm toont. Of de externe applicatie ook de mogelijkheid biedt op basis van de genoemde ontvangen informatie een proces in werking te zetten is buiten scope van deze opdracht.

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
59	Bijlage D - PVE 40	URLinschrijver is van mening dat het automatisch aanbieden van een x aantal gesprekken (tekst) niet de kwaliteit ten goede komt. Leverancier en maker van het aan te bieden omnichannel software pakket deelt deze mening ook en heeft deze functionaliteit niet voorzien. Deze contact center oplossing is wel in combinatie met spotler bij meerdere klanten van inschrijver naar tevredenheid in gebruik waarbij de functionaliteit niet wordt gemist. Is aanbestedende dienst bereid om deze eis te laten vervallen?	Nee, we zijn daartoe niet bereid. Maar we zijn wel bereid eis 40 aan te passen. Zie ook het antwoord op vraag 3 en het aangepaste Programma van Eisen CX applicatie NvI 20251217.
60	Bijlage C Prijzenblad CX applicatie NW	Op dit moment worden de bedragen die bij de specificatie worden ingevuld weliswaar opgeteld in de roze cellen, echter is er geen totaalstelling en link met de inschrijfprijs op tabblad 'Prijzenblad'. Zou aanbestedende dienst de juiste formules willen toevoegen in beide tabbladen zodat inschrijvers geen handmatige en mogelijk foutieve totaalstellingen kunnen doen?	Nee, tabblad 'Specificatie vergoedingen' is ter verduidelijking van de door inschrijver aangeboden inschrijfprijzen op tabblad 'Prijzenblad'. De inschrijver is zelf verantwoordelijk voor de juiste en correcte invul van de informatie.
61	Bijlage C Prijzenblad CX applicatie NW	Indien u akkoord bent met de vorige vraag, is het tevens akkoord om de facturatie mede per maand op te starten in plaats van per kwartaal? Maandelijks facturatie is gangbaar in de markt voor Cloud gebaseerde oplossingen.	Nee, we gaan met uw voorstel niet akkoord.
62	Bijlage C Prijzenblad CX applicatie NW	Is het mogelijk om in tabblad 'Specificatie vergoedingen' uit te gaan van maandbedragen in plaats van jaarbedragen? Dit om in de toekomst duidelijk inzage te krijgen in de maandelijks kosten per gebruiker bij uitbreiding of krimp.	Nee, we gaan met uw voorstel niet akkoord.

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
63	Bijlage B Referentieopdracht verklaring	Kerncompetentie 1 wenst een referentie met mail en chat in een gemeentelijke organisatie. Wij zijn van mening dat de organisatie niet leidend is, maar de oplossing. Staat u toe dat een andere soort organisatie ook als referent mag worden gebruikt?	Nee, omdat de kerncompetentie 1 niet beperkt tot een 'gemeentelijke organisatie' is beperkt. Zie de omschrijving van de kerncompetentie in het Aanbestedingsdocument paragraaf 3.2.3 en bijlage B: ' <i>...aan een decentrale overheidsorganisatie of een samenwerking (-sverband) van gemeenten...</i> ' Onder decentrale overheidsorganisaties verstaan we provincies, gemeenten, veiligheidsregio's, zelfstandige bestuursorganen (zbo's), waterschappen en de gemeenschappelijke regelingen.
64	Bijlage G - Conceptovereenkomst	In Artikel 3 lid 5 staat dat de periodieke vergoedingen "voor het eerst opeisbaar zijn na (integrale) Acceptatie". Kunt u toelichten wat onder "integrale Acceptatie" precies wordt verstaan en op welk concreet moment volgens u de periodieke betalingen starten?	Zie artikel 1.1 en 9 van de GIBIT 2023 en in aanvulling daarop eis 2 paragraaf 1.1.1 van het Programma van eisen CX applicatie NvI 20251217.
65	Aanbestedingsdocument CX NW - Nota van inlichtingen.	Ervaring leert dat de antwoorden in een eerste Nota van Inlichtingen kunnen leiden tot nieuwe inzichten en impact kunnen hebben op onderdelen van de uitvraag waarover in eerste instantie nog geen vragen waren. Gaat aanbestedende dienst akkoord met een 2e vragenronde waarin ook vragen over onderwerpen gesteld kunnen worden die nog niet aan bod zijn gekomen in de eerste Nota van Inlichtingen? In onze ogen kan dat de kwaliteit van de inschrijvingen enkel ten goede komen.	Het stellen van 'vragen over onderwerpen gesteld kunnen worden die nog niet aan bod zijn gekomen in de eerste Nota van Inlichtingen' is toegestaan.

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
66	Bijlage D PvE - 1.2.1 Algemene eisen. Eis 4	<p>Aanbestedende dienst wenst een krimpprocentage van 40% gedurende de looptijd van de overeenkomst te hanteren. Binnen de markt is een krimpprocentage van circa 10% gebruikelijk en werkbaar. Een hoger procentage heeft een disproportioneel effect op de prijsstelling en leidt tot minder realistische inschrijfvoorwaarden voor zowel de opdrachtnemer als de aanbestedende dienst.</p> <p>Kunt u bevestigen dat het krimpprocentage wordt aangepast naar 10%, zodat dit in lijn is met marktconforme uitgangspunten en een correcte waardebeoordeling over de gehele contracttermijn mogelijk maakt? Indien u het krimpprocentage niet naar 10% wil verlagen wilt u dan een ander krimpprocentage voorstellen lager dan 40%?</p>	Nee, dat kunnen we niet bevestigen. Zie verder antwoordt op vraag 32.
67	Aanbestedingsdoc. 1.3 Webcare binnen de huidige situatie	<p>1.3 Huidige situatie op pag 6. zegt: "Naast opvang van de telefonie is KCC ook verantwoordelijk voor webcare (beantwoorden van vragen via social media-kanalen), livechat en what's app."</p> <p>Welke applicatie(s) wordt nu gebruikt voor webcare?</p>	Spotler (https://spotler.com/)

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
68	PvE 1.1.1 integratie met Zaaksystemen	<p>PvE 1.1.1: ".. Inspanningsverplichting voor Opdrachtnemer is, als onderdeel van het projectmanagement, met de derde partijen/leveranciers, die diensten en producten leveren en implementeren noodzakelijk voor het volledig inrichten van de vaste telefonie diensten, de telefoniefunctie van Teams, CX applicatie en integratie met zaaksystemen en andere applicaties middels de connectiviteitslaag."</p> <p>Met welk Zaakstelsel moet gekoppeld worden? Graag ontvangen we een API-beschrijving van dit Zaakstelsel.</p>	Zie antwoord vraag 4 en 17.