

Nota van Inlichtingen bij Europese openbare aanbesteding: 'Omnichannel Contactcenter' van de gemeente Noordwijk

Gepubliceerd onder nummer: NW 032025 PRJ-2500035

Datum: 22 januari 2026

Samenvatting wijziging aanbestedingsdocumenten:

1. De op 20 november 2025 gepubliceerde Bijlage G Conceptovereenkomst komt bij de publicatie van deze nota van inlichtingen te vervallen. De nieuwe versie van Bijlage G is in map 'Aanbestedingsdocumenten' op TenderNed op 22 januari 2026 gepubliceerd onder naam: Bijlage G Conceptovereenkomst NvI 20260122.
2. De op 17 december 2025 gepubliceerde Bijlage D Programma van Eisen CX applicatie NW NvI 20251217 komt bij de publicatie van deze nota van inlichtingen te vervallen. De nieuwe versie van Bijlage D is in map 'Aanbestedingsdocumenten' op TenderNed op 22 januari 2026 gepubliceerd onder naam: Bijlage D Programma van Eisen CX applicatie NW NvI 20260122.

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
69	Conceptovereenkomst - bijlage 8	In de conceptovereenkomst wordt gesproken over de "als bijlage 8 aan deze overeenkomst gehechte 'Uitvoeringsregels Social Return On Investment'". Inschrijver kan deze bijlage niet terugvinden bij de gedeelte documenten. Kan de gemeente Noordwijk deze bijlage alsnog delen?	In artikel 1 lid 2 is abusievelijk een verwijzing naar bijlage 8 opgenomen. Onderdeel j van deze artikel komt te vervallen. Zie aangepaste de Bijlage G Conceptovereenkomst NvI 20260122.
70	Factureren periodieke vergoeding(en)	Artikel 3, lid 5 conceptovereenkomst: Inschrijver factureert haar periodieke vergoeding(en) normaliter bij het vrijgeven van de software en dus niet na (integrale) acceptatie. Is dit akkoord voor opdrachtgever?	Nee, we gaan met uw voorstel niet akkoord. De eventuele (licentie-)kosten voor het gebruik van de software tijdens de implementatie (en dus vóór de succesvolle (integrale) acceptatie) moeten in de all-in eenmalige vergoeding zijn inbegrepen.

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
71	Geheimhouding	In de concept verwerkersovereenkomst wordt in artikel 7.2 benoemd dat geheimhouding ook nog geldt "na beëindiging van de verwerkersovereenkomst". Wat is het idee hierachter van de gemeente Noordwijk? Dit is in onze ogen namelijk niet gebruikelijk en tevens moeilijk te toetsen	De gemeente Noordwijk hanteert een voortdurende geheimhoudingsplicht om ervoor te zorgen dat de vertrouwelijkheid van persoonsgegevens ook na beëindiging van de dienstverlening gewaarborgd blijft. Dit is in lijn met AVG-verplichtingen, gangbaar binnen overheidsmodellen en vooral bedoeld om risico's te beperken en juridische handhaafbaarheid te waarborgen. Hoewel toetsbaarheid na afloop inderdaad beperkt kan zijn, is dit een gebruikelijke en noodzakelijke borging binnen gegevensverwerking door overheidsinstanties.

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
72	ISO 27001	Gemeente Noordwijk vraagt bij de inschrijving een kopie toe te voegen van het voor de uitvoering van de opdracht relevant en geldige ISO 27001 certificaat en de betreffende verklaring van toepasselijkheid. Inschrijver is al geruime tijd ISO 9001 en ISO 27001 gecertificeerd, echter moet het proces eenmaal per drie jaar volledig opnieuw worden doorlopen. Inschrijver heeft een nieuwe partij geselecteerd om de certificering uit te voeren; de verwachting is dat dit her-certificeringstraject eind Q1 2026 is afgerond. Hierin wordt inschrijver begeleid door een gespecialiseerde externe partij. Is dit voor opdrachtgever akkoord? Indien opdrachtgever er prijs op stelt, kan inschrijver bij de inschrijving het document delen dat in samenwerking met de externe partij is opgesteld om deze situatie nader toe te lichten. Zou u tevens willen aangeven of dit gewenst is?	Indien op het moment van de inschrijving uw onderneming over een verlopen ISO 27001 certificaat beschikt, voegt de inschrijver in dat geval een kopie van (recent) verlopen certificaat, de bijbehorende verklaring van toepasselijkheid en bewijsdocumenten waaruit blijkt dat een externe partijen een opdracht heeft gekregen om de ISO 27001 her-certificering in Q1-Q2 2026 te begeleiden/uit te voeren. Eis 59 van het Programma van Eisen is dan ook als volgt aangepast: 'Leverancier beschikt over een informatiebeveiligingssysteem dat door een officiële certificeringsinstantie is gecertificeerd op basis van NEN-ISO /IEC 27001 en in dat verband een geldige ISO 27001 (kopie) certificaat aan de opdrachtgever kan overleggen <u>of</u> de Leverancier is onvoorwaardelijk bereid een dergelijke certificering uiterlijk binnen 3 maanden na ondertekening van de overeenkomst succesvol af te ronden. Het ISO 27001 certificaat moet gedurende de gehele uitvoeringsperiode geldig zijn. De certificering is voorzien van een verklaring van toepasselijkheid. Indien de ISO 27001 certificering van de opdrachtnemer niet binnen 3 maanden na ondertekening van de overeenkomst succesvol is afgerond, toont de opdrachtnemer het voldoen aan de BIO 2.0-vereisten (uiteraard enkel voor de reikwijdte die redelijkerwijs aan een SaaS-leverancier kan en behoort te worden gesteld) door middel van een door

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
			extern erkende EDP-auditor afgegeven (assurance-) verklaring. Opdrachtnemer is bereid onvoorwaardelijk een dergelijke verklaring uiterlijk binnen 3 maanden na ondertekening van de overeenkomst over te leggen.' Zie het aangepaste Programma van Eisen CX applicatie NW NvI 20260122.

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
73	Microsoft Teams	Het valt inschrijver bij eis 101 uit het programma van eisen op dat de gemeente Noordwijk support op Microsoft Teams verwacht. Inschrijver biedt geen Microsoft licenties, heeft geen toegang tot de Microsoft omgeving van de gemeente Noordwijk en kan zodoende uitsluitend support leveren op de integratie van het CX platform met Microsoft Teams. Deze wordt immers aangestuurd middels configuratie vanuit het CX platform. Is opdrachtgever akkoord om de 2 punten over Teams uit eis 101 aan te passen, zodanig dat support op Teams geen onderdeel meer is van deze eis? Dit om onduidelijkheden met betrekking tot support te voorkomen.	Eis 101 heeft betrekking op de ICT-prestatie (zie artikel 1.18 van de GIBIT 2023) die inschrijver levert. In eis 3 is opgenomen dat de Opdrachtnemer te allen tijde verantwoordelijk voor de aangeboden dienstverlening inclusief het gebruik van de diensten van derden om de werking van de aangeboden diensten te garanderen. Door de cruciale, verbindende rol van de session boarder controller(SBC) bij het inzetten van Microsoft Teams als volwaardige zakelijke telefooncentrale, kan de Opdrachtgever bellen met Teams. De werking van de SBC valt binnen de scope van de opdracht. De Teams applicatie valt buiten de scope van de opdracht. Overeenkomstig eis 58 van het Programma van Eisen garandeert de opdrachtnemer gedurende de contractperiode de beschikbaarheid en het onderhoud van de SaaS-applicatie (correctief onderhoud, preventief onderhoud, innovatief onderhoud en gebruikersondersteuning). Wellicht ten overvloede, is in paragraaf 1.4 van het Aanbestedingsdocument opgenomen dat de Teams omgeving moet worden overgenomen en dat 9 belgroepen (CQ's) door de Opdrachtnemer in Teams moeten worden ingericht. Ook in Bijlage C Prijzenblad CX applicatie is het overnemen van de Teams gebruikers bij 1. 'De profielen / licentie' opgenomen. Verder gedurende de looptijd van de overeenkomst (na in gebruik name van de ICT-prestatie), indien

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
			nodig en op verzoek, levert de Opdrachtnemer diensten voor het inrichten of aanpassen van de telefonie functionaliteit binnen Microsoft Teams, , en het beantwoorden van vragen van de functioneel beheerders. Hiervoor vult Inschrijver in het Prijzenblad bij 'Consultancy op afroep basis' all-in tarieven in. Ten slotte zijn we bereid eis 101 aan te passen in lijn met voorgenoemde. Zie het aangepaste Programma van Eisen CX applicatie NW NvI 20260122.