

## Algemene informatie

**Aanbesteding:** CRM-Oplossing  
**Aanbestedende Dienst:** Senzer  
**Referentie:** -

## Toelichting:

## Vraag en antwoord

**Ref.nr.**                      **Onderwerp:**  
1                                Algemeen - integratie

### Vraag:

U heeft voorafgaande aan deze uitvraag een RFI uitgeschreven over een integratieplatform. In deze uitvraag is integratie onderdeel van de uitvraag. Kunnen wij hieruit concluderen dat er niet op een integratieplatform wordt aangesloten maar een specifieke integratieoplossing voor het CRM gewenst is? Kunt u de resultaten van de betreffende RFI delen?

### Antwoord:

Senzer heeft in de afgelopen periode inderdaad een marktconsultatie uitgevoerd met betrekking tot een integratieplatform. Uit deze marktconsultatie is gebleken dat het op dit moment niet wenselijk is om een volledig integratieplatform in gebruik te nemen.

Om deze reden is het binnen deze aanbesteding momenteel niet mogelijk om de gewenste integraties te realiseren via een centraal integratieplatform. Senzer wenst de implementatie van de gewenste oplossing hierdoor echter niet te laten belemmeren. Daarom wordt van de leverancier verwacht dat deze voorziet in passende oplossingen voor de benodigde integraties.

### Fase:

Aanmeldfase

### Inschrijfronde:

-

### Vragenronde:

Vragenronde 1

**Percelen:**                      P1 CRM-Oplossing

**Beantwoord op:**                22 jan 2026

**Ref.nr.**

2

**Onderwerp:**

Selectieleidraad / 3.2.3 Referenties, pagina 17

**Vraag:**

Om zich te kunnen kwalificeren voor deze opdracht dienen referenties te worden overlegd binnen het onderdeel “technische en beroepsbekwaamheid”. U geeft aan: “Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het ontwerpen (functioneel en technisch ontwerp), inrichten, implementeren en beheren van een CRM oplossing waarin het werkgeversbestand minimaal 2.000 werkgevers bedraagt en 15 eindgebruikers”.

Hiermee wordt een referentieproject met een specifieke combinatie van omvang en doelgroep gevraagd, in de achterliggende 3 jaar. Onze analyse is dat deze eis onbedoeld een groot deel van de markt uitsluit (en wellicht zelfs alle partijen), omdat slechts een zeer beperkt aantal leveranciers ervaring heeft met exact deze schaal én dit type werkgeversbestand in de achterliggende 3 jaar. Hierdoor lijkt het criterium disproportioneel en niet noodzakelijk om de geschiktheid van leveranciers te toetsen.

Wij begrijpen dat Senzer waarde hecht aan ervaring binnen het publieke domein en met vergelijkbare processen. Bent u bereid om dit criterium te herformuleren naar een realistischer en breder toepasbare eis:

- ervaring met CRM implementaties binnen het sociaal domein of de lokale overheid
- ervaring met CRM oplossingen met een substantieel aantal relaties (bijv. 2.000+ entiteiten, ongeacht of dit werkgevers, klanten of andere relaties betreft)
- ervaring met implementaties met minimaal 15 eindgebruikers, ongeacht de aard van de relaties.

zodat het proportioneel blijft en de marktwerking niet onnodig wordt beperkt?

**Antwoord:**

Senzer heeft op basis van uw vraag de kerncompetentie nader beoordeeld en begrijpt dat de specifieke combinatie wellicht te zwaar is geformuleerd. Daarom zal het onderdeel “een werkgeversbestand van minimaal 2.000 werkgevers” in de kerncompetentie worden aangepast naar “een werkgeversbestand van minimaal 350 werkgevers”.

Senzer wil de gegadigden erop wijzen dat een nieuwe versie van de selectieleidraad, Bijlage 4 en Bijlage 5 is gepubliceerd.

**Fase:**

Aanmeldfase

**Inschrijfronde:**

-

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 CRM-Oplossing

**Beantwoord op:**

22 jan 2026

**Ref.nr.**

3

**Onderwerp:**

Selectieleidraad / 4.1 Selectie criterium 1 t/m 3

**Vraag:**

U vraagt in de selectiecriteria om ervaring met 2000 werkgevers. In het CRM is het type relatie een parameter. Kunt u bevestigen dat een CRM implementatie met 2000 accounts afdoende is, onafhankelijk van het label dat aan dit account is gekoppeld?

**Antwoord:**

Senzer bevestigt uw interpretatie uitsluitend voor selectie criterium 1. Tevens wordt verwezen naar het antwoord dat is gegeven op vraag 2. Het onderdeel “een werkgeversbestand van minimaal 2.000 werkgevers” wordt ook in selectie criterium 1 aangepast naar “een werkgeversbestand van minimaal 350 werkgevers.”

**Fase:**

Aanmeldfase

**Inschrijfronde:**

-

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 CRM-Oplossing

**Beantwoord op:**

22 jan 2026

**Ref.nr.**

4

**Onderwerp:**

Selectieleidraad / 3.2.3 Referenties, pagina 17

**Vraag:**

U vraagt om ervaring met 2000 werkgevers. In het CRM is het type relatie een parameter. Kunt u bevestigen dat een CRM implementatie met 2000 accounts afdoende is, onafhankelijk van het label dat aan dit account is

gekoppeld?

**Antwoord:**

Ja Senzer bevestigt uw interpretatie.  
Tevens wordt verwezen naar het antwoord gegeven op vraag 2. Het onderdeel "een werkgeversbestand van minimaal 2.000 werkgevers" wordt aangepast naar "een werkgeversbestand van minimaal 350 werkgevers".

**Fase:**

Aanmeldfase

**Inschrijfronde:**

-

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 CRM-Oplossing

**Beantwoord op:** 22 jan 2026

**Ref.nr.**

5

**Onderwerp:**

Selectieleidraad / 1.3.1 / pagina 8, planning 2.3.1 / pagina 13 en 5.2 / pagina 23

**Vraag:**

Opdrachtgever geeft aan gebruik te gaan maken van BVP en tijdens de gunningsfase hier meer over te gaan delen. Naar ervaring van inschrijver vraagt BVP veel tijd en werk vanuit de organisatie en daarmee een behoorlijke investering. Daarom zouden we graag voordat we dit traject ingaan duidelijkheid willen hebben:

- Welke metrieken aanbestedende partij van plan is te gaan hanteren.
- Of in de planning op pagina 13 per abuis de concretiseringsfase is vergeten, of dat hier geen gebruik van wordt gemaakt.
- Hoe aanbestedende dienst de combinatie "leverancier is expert en in de lead" samen ziet gaan met het aldus paragraaf 5.2 nog aan te leveren programma van eisen?

**Antwoord:**

Senzer begrijpt uw vraag en realiseert zich de mogelijke impact van de toepassing van elementen uit Best Value Procurement (BVP) voor leveranciers. Senzer benadrukt hierbij dat geen sprake is van een volledig BVP-traject, maar dat uitsluitend gebruik wordt gemaakt van enkele elementen uit de BVP-methodiek.

Senzer onderkent dat de eerdere toelichting op de toepassing van deze BVP-

elementen mogelijk onvoldoende duidelijk is geweest. Om gegadigden beter inzicht te geven in de visie van Senzer en de specifieke BVP-elementen die binnen deze aanbestedingsprocedure worden toegepast, wordt Bijlage 7 'Toepassing BVP' beschikbaar gesteld.

In deze bijlage wordt nader toegelicht welke elementen van de BVP-methodiek door Senzer in deze procedure worden gehanteerd. Tevens worden hierin de vragen beantwoord zoals opgenomen in de drie door u genoemde bullets.

**Fase:**

Aanmeldfase

**Inschrijfronde:**

-

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 CRM-Oplossing

**Beantwoord op:**

22 jan 2026

**Ref.nr.**

6

**Onderwerp:**

Selectieleidraad / 1.3.1 / pagina 8

**Vraag:**

Zou u kunnen toelichten waarom er gekozen gaat worden voor BPV in een snel ontwikkelende markt met relevantie nieuwe ontwikkelingen, waar BVP innovatie ontmoedigd door een hogere score te waarderen voor exact herhalen van een eerder uitgevoerd langdurig traject?

**Antwoord:**

Er worden elementen uit BVP toegepast juist om innovatie te stimuleren. Het is algemeen bekend dat BVP innovatie aanmoedigt en niet ontmoedigt. Senzer is van mening dat juist door de toepassing van elementen uit BVP partijen in hun kracht worden gezet. Partijen kunnen zich immers kwalitatief onderscheiden door een bepaalde mate van dominante informatie. Het betrekken van referenties is daarbij een mogelijkheid, maar dat is geen noodzaak. Dominante informatie kan op vele manieren worden aangeleverd. Uw aannames over BVP en de toepassing van elementen uit BVP door Senzer kloppen dus niet.

**Fase:**

Aanmeldfase

**Inschrijfronde:**

-

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 CRM-Oplossing

**Beantwoord op:** 22 jan 2026

**Ref.nr.**

7

**Onderwerp:**

Selectieleidraad - Artikel 1.3.2

**Vraag:**

In artikel 1.3.2 van de leidraad wordt verwezen naar diverse koppelingen en integraties. Gegadigde verzoekt u te verduidelijken of deze opsomming als limitatief dient te worden beschouwd, dan wel of gedurende de looptijd aanvullende koppelingen worden verwacht. Indien dit laatste het geval is, verzoekt gegadigde u te bevestigen dat dergelijke aanvullende koppelingen contractueel als wijziging en/of meerwerk worden aangemerkt.

Daarnaast verzoekt gegadigde u te verduidelijken wat de technische aard is van de genoemde koppelingen en of mag worden uitgegaan van moderne, gedocumenteerde en publiek beschikbare interfaces. Gegadigde verzoekt u te bevestigen dat de inschrijvingsprijs is gebaseerd op deze aanname.

Verder verzoekt gegadigde u te bevestigen dat volledige en actuele technische documentatie, alsmede toegang tot testomgevingen, tijdig beschikbaar wordt gesteld, en dat afhankelijkheden van derden (zoals wijzigingen in API's, beperkingen in externe systemen of extra kosten van derden) niet voor rekening en risico van gegadigde komen.

Tot slot verzoekt gegadigde u te bevestigen dat indien tijdens de implementatie blijkt dat een koppeling technisch aanzienlijk complexer is dan op basis van de door u verstrekte informatie redelijkerwijs kon worden voorzien, dit aanleiding vormt voor herijking van scope, planning en prijs, en niet eenzijdig voor rekening van gegadigde komt.

**Antwoord:**

De opsomming dient niet als limitatief te worden beschouwd. In het kader van proportionaliteit wordt in de gunningsfase van de aanbesteding aangegeven welke koppelingen initieel binnen de scope van de implementatie vallen en worden, voor zover mogelijk, tevens de functionele en technische details en overige relevante informatie met betrekking tot deze koppelingen beschreven.

**Fase:**

Aanmeldfase

**Inschrijfronde:**

-

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 CRM-Oplossing

**Beantwoord op:**

22 jan 2026

**Ref.nr.**

8

**Onderwerp:**

GIBIT - Artikel 4.2

**Vraag:**

Bent u bereid om te accepteren dat een in het Implementatieplan genoemde einddatum voor implementatie geen fatale termijn is en er, bij het niet behalen van een dergelijke termijn, sprake moet zijn van een ingebrekestelling alsmede een redelijk termijn waarbinnen nakoming alsnog mogelijk is?

**Antwoord:**

Senzer begrijpt uw vraag, maar gaat in de selectiefase van deze aanbesteding nog geen uitspraken doen over wijzigingen van bepaalde inkoopvoorwaarden. In de gunningsfase staat de aanbestedende dienst open om voorstellen van gegadigden te beoordelen en eventuele wijzigingen toe te passen.

Hiervoor wordt mede gekozen, omdat in de gunningsleidraad extra informatie beschikbaar wordt gesteld, waardoor een mogelijke wijziging op voorhand zowel voor gegadigden als voor Senzer niet ten goede kan komen.

**Fase:**

Aanmeldfase

**Inschrijfronde:**

-

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 CRM-Oplossing

**Beantwoord op:** 22 jan 2026

**Ref.nr.**

9

**Onderwerp:**

GIBIT - Artikel 6.5

**Vraag:**

Artikel 6.5 van de GIBIT bepaalt dat, indien tijdens de implementatie blijkt dat aanpassingen aan het applicatielandschap noodzakelijk zijn die de leverancier niet heeft voorzien, maar wel had behoren te voorzien, de kosten daarvan volledig voor rekening van de leverancier komen.

Gegadigde werkt altijd op een constructieve en proactieve wijze samen met u om gezamenlijk tot een succesvolle implementatie te komen. In dat licht roept deze bepaling enkele vragen op.

Kunt u nader toelichten hoe het criterium “had behoren te voorzien” objectief wordt ingevuld? Gegadigde acht deze norm in de praktijk lastig toetsbaar, mede gezien de afhankelijkheid van informatie die door u en/of derden wordt verstrekt en de vaak beperkte inzage in bestaande applicatielandschappen voorafgaand aan contractsluiting.

Daarnaast verzoekt gegadigde u toe te lichten waarom het risico van dergelijke onvoorziene noodzakelijke aanpassingen eenzijdig bij de opdrachtnemer wordt gelegd, terwijl deze risico's zich in de praktijk veelal pas manifesteren tijdens de feitelijke implementatie en vaak (mede) voortkomen uit keuzes, beperkingen of wijzigingen aan uw zijde of aan de zijde van derden.

Gegadigde verzoekt u deze bepaling aan te passen, zodat in geval van dergelijke onvoorziene omstandigheden partijen in redelijkheid en gezamenlijkheid tot een passende oplossing komen, met een evenwichtige verdeling van verantwoordelijkheden en kosten.

Als alternatief verzoekt gegadigde u te overwegen om hiervoor expliciet een stelpost, risicobudget of wijzigingsmechanisme in de prijsstructuur op te nemen.

**Antwoord:**

Senzer verwijst voor het antwoord naar het antwoord dat is gegeven op vraag 8.

**Fase:**

Aanmeldfase

**Inschrijfronde:**

-

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 CRM-Oplossing**Beantwoord op:** 22 jan 2026**Ref.nr.**

10

**Onderwerp:**

GIBIT - Artikel 8.2

**Vraag:**

Artikel 8.2 van de GIBIT bepaalt dat de leverancier voorafgaand aan de implementatie de in de toepasselijke normen voorgeschreven preventieve testen dient uit te voeren en hiervan desgevraagd een testrapport dient te overleggen.

Gegadigde verzoekt u te verduidelijken hoe deze verplichting zich verhoudt tot de levering van standaard SaaS-software, waarbij de onderliggende platformcomponenten (zoals corefunctionaliteit en infrastructuur) niet door gegadigde worden ontwikkeld, beheerd of aangepast, maar door de platformleverancier.

Kunt u bevestigen dat deze verplichting uitsluitend ziet op de door gegadigde ingerichte configuraties, eventuele maatwerkcomponenten en overeengekomen koppelingen, en niet op de standaard platformfunctionaliteit van het SaaS-product zelf?

Daarnaast verzoekt gegadigde u te bevestigen dat het uitvoeren van dergelijke preventieve testen en het opstellen van testrapportages geen onderdeel vormt van de vaste prijs, tenzij dit expliciet en separaat is overeengekomen.

**Antwoord:**

Senzer verwijst voor het antwoord naar het antwoord dat is gegeven op vraag 8.

**Fase:**

Aanmeldfase

**Inschrijfronde:**

-

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 CRM-Oplossing

**Beantwoord op:** 22 jan 2026

**Ref.nr.**

11

**Onderwerp:**

GIBIT - Artikel 10.14 (ii)

**Vraag:**

Artikel 10.14 (ii) van de GIBIT bepaalt dat opdrachtgever gerechtigd is het gebruik en/of de implementatie van updates en upgrades te weigeren, zonder dat dit afbreuk doet aan het door de leverancier te verlenen onderhoud.

Gegadigde merkt op dat deze bepaling niet verenigbaar is met standaard SaaS-dienstverlening, en in het bijzonder niet met platformgebaseerde oplossingen zoals Salesforce. Binnen Salesforce maken alle klanten verplicht gebruik van één centrale platformversie. Updates en upgrades (releases) worden uniform door de platformleverancier uitgerold en kunnen technisch niet door individuele klanten worden geweigerd, uitgesteld of overgeslagen.

Het begrip “weigeren” zoals opgenomen in artikel 10.14 (ii) is in deze context derhalve feitelijk niet toepasbaar en kan niet zien op het tegenhouden van platformreleases. Wel bestaat binnen Salesforce de mogelijkheid voor klanten om nieuwe functionaliteiten al dan niet te activeren en daadwerkelijk in gebruik te nemen binnen de eigen omgeving, zonder invloed op de onderliggende release.

Gegadigde verzoekt u daarom te verduidelijken dat artikel 10.14 (ii) niet zo wordt uitgelegd dat opdrachtgever gerechtigd is SaaS-releases te weigeren of uit te stellen, aangezien dit technisch niet mogelijk is en onverenigbaar is met het centrale releasebeleid van de platformleverancier.

Daarnaast verzoekt gegadigde deze bepaling aan te passen dan wel nader te preciseren, zodat expliciet wordt vastgelegd dat:

- platformupdates en upgrades automatisch en integraal onderdeel uitmaken van de SaaS-dienstverlening;
- de keuzevrijheid van opdrachtgever uitsluitend betrekking heeft op het activeren en gebruiken van nieuwe functionaliteit;
- de leverancier vanuit technisch, security- en stabiliteitsperspectief leidend is in het releasebeleid, zonder dat dit afbreuk doet aan het overeengekomen onderhoud en support.

**Antwoord:**

Senzer verwijst voor het antwoord naar het antwoord dat is gegeven op vraag 8.

**Fase:**

Aanmeldfase

**Inschrijfronde:**

-

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 CRM-Oplossing

**Beantwoord op:** 22 jan 2026

**Ref.nr.**

12

**Onderwerp:**

GIBIT - Artikel 11.2

**Vraag:**

Artikel 11.2 GIBIT bepaalt dat voor Derdenprogrammatuur 100% van de vergoeding verschuldigd is bij levering.

Gegadigde verzoekt u te verduidelijken hoe deze bepaling dient te worden geïnterpreteerd in het kader van deze aanbesteding. Betekent dit dat de licentievergoedingen voor Derdenprogrammatuur in één keer mogen worden gefactureerd voor de volledige initiële looptijd van drie (3) jaar, of wordt hiermee bedoeld dat de vergoeding per contractperiode (bijvoorbeeld jaarlijks) vooruit verschuldigd is?

Kunt u bevestigen welke factureringssystematiek u voor ogen heeft voor licenties gedurende de looptijd van de overeenkomst?

**Antwoord:**

Senzer verwijst voor het antwoord naar het antwoord dat is gegeven op vraag 8.

**Fase:**

Aanmeldfase

**Inschrijfronde:**

-

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 CRM-Oplossing

**Beantwoord op:** 22 jan 2026

**Ref.nr.****Onderwerp:**

13 GIBIT - Artikel 11.2

**Vraag:**

Artikel 11.2 van de GIBIT 2023 bepaalt dat de opdrachtnemer gerechtigd is om 100% van de licentievergoedingen voor Derdenprogrammatuur te factureren bij levering.

Gegadigde verzoekt u te bevestigen of u zich ervan bewust bent dat licentievergoedingen voor Derdenprogrammatuur in de praktijk verschuldigd zijn vanaf het moment van activatie van de betreffende software, derhalve vanaf de start van de implementatie- en configuratiefase, en niet pas vanaf het moment van “go live”.

Kunt u aangeven wat uw visie hierop is en of u voornemens bent deze systematiek te volgen in het kader van deze aanbesteding?

**Antwoord:**

Senzer verwijst voor het antwoord naar het antwoord dat is gegeven op vraag 8.

**Fase:**

Aanmeldfase

**Inschrijfronde:**

-

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 CRM-Oplossing

**Beantwoord op:** 22 jan 2026

**Ref.nr.**

14

**Onderwerp:**

GIBIT - Artikel 11.5

**Vraag:**

Artikel 11.5 van de GIBIT bepaalt dat alle werkzaamheden die vóór een jaarwisseling zijn verricht uiterlijk op 6 januari dienen te zijn gefactureerd, tenzij anders overeengekomen.

Gegadigde verzoekt u te bevestigen of u kunt instemmen met het laten vervallen van deze bepaling, aangezien deze termijn in de praktijk – mede gelet op administratieve processen, goedkeuringstrajecten en afhankelijkheden – als zeer beperkt wordt ervaren.

Indien u niet kunt instemmen met het schrappen van deze bepaling, verzoekt gegadigde u te bevestigen of u bereid bent om hiervoor een ruimere en redelijke facturatietermijn te hanteren voor werkzaamheden die vóór de jaarwisseling zijn verricht.

**Antwoord:**

Senzer verwijst voor het antwoord naar het antwoord dat is gegeven op vraag 8.

**Fase:**

Aanmeldfase

**Inschrijfronde:**

-

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 CRM-Oplossing

**Beantwoord op:** 22 jan 2026

**Ref.nr.**

15

**Onderwerp:**

GIBIT - Artikel 11.9

**Vraag:**

Artikel 11.9 van de GIBIT bepaalt dat de leverancier gerechtigd is prijsstijgingen van Derdenprogrammatuur door te belasten, mits deze prijsstijgingen niet voorzienbaar waren.

Gegadigde merkt op dat op grond van paragraaf 1.5.1 van de selectieleidraad de overeenkomst een initiële looptijd kent van drie (3) jaar, met aansluitend de mogelijkheid tot zeven eenzijdige verlengingen van telkens twaalf (12) maanden, onder ongewijzigde condities, tot een maximale looptijd van tien (10) jaar.

In een SaaS-context worden licentieprijzen en abonnementsstructuren in hoge mate bepaald door externe platformleveranciers en zijn deze veelal onderhevig aan periodieke, generieke aanpassingen waarop de leverancier geen directe invloed kan uitoefenen.

Gegadigde verzoekt u daarom te verduidelijken:

- of de kosten voor Derdenprogrammatuur gedurende zowel de initiële looptijd als de verlengingsperioden als prijsvast worden beschouwd, dan wel tussentijds mogen worden aangepast;
- in hoeverre generieke prijswijzigingen vanuit externe softwareleveranciers kwalificeren als niet voorzienbaar in de zin van artikel 11.9 GIBIT;

- welke categorieën prijswijzigingen u aanmerkt als voorzienbaar en derhalve voor rekening en risico van de leverancier komen, en welke als niet voorzienbaar en daarmee doorbelastbaar worden geacht.

Gegadigde acht het van belang dat hierover vooraf duidelijke, objectief toetsbare en voor beide partijen evenwichtige afspraken worden gemaakt, teneinde te voorkomen dat onbeheersbare financiële risico's eenzijdig bij de leverancier worden gelegd gedurende een potentiële looptijd van maximaal tien (10) jaar.

**Antwoord:**

Senzer verwijst voor het antwoord naar het antwoord dat is gegeven op vraag 8.

**Fase:**

Aanmeldfase

**Inschrijfronde:**

-

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 CRM-Oplossing

**Beantwoord op:**

22 jan 2026

**Ref.nr.**

16

**Onderwerp:**

GIBIT - Artikel 12.1 sub

**Vraag:**

Artikel 12.1 sub v GIBIT bevat een garantie ten aanzien van het voldoen aan relevante wet- en regelgeving.

Gegadigde verzoekt u te bevestigen of u bereid bent deze garantie te beperken tot de wet- en regelgeving die op de leverancier van toepassing is in haar hoedanigheid van IT-dienstverlener, en deze niet te laten uitstrekken tot sectorspecifieke of organisatiegebonden regelgeving die op u van toepassing is.

Gegadigde stelt in dat kader het volgende tekstvoorstel voor:

“Leverancier garandeert dat zij voldoet en zal blijven voldoen aan de relevante wet- en regelgeving die op haar, in de hoedanigheid van IT-leverancier, van toepassing is.”

Achtergrond van dit verzoek is dat de leverancier vanzelfsprekend verantwoordelijk is voor naleving van de op haar van toepassing zijnde wet- en regelgeving, maar dat u zelf verantwoordelijk bent voor de naleving van de op uw organisatie toepasselijke wet- en regelgeving en voor de beoordeling of de gevraagde prestatie daaraan voldoet. Gegadigde treedt niet op als juridisch adviseur en kan derhalve geen garanties geven ten aanzien van de juridische kwalificatie van uw processen of verplichtingen.

**Antwoord:**

Senzer verwijst voor het antwoord naar het antwoord dat is gegeven op vraag 8.

**Fase:**

Aanmeldfase

**Inschrijfronde:**

-

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 CRM-Oplossing

**Beantwoord op:**

22 jan 2026

**Ref.nr.**

17

**Onderwerp:**

GIBIT - Artikel 16.4

**Vraag:**

Artikel 16.4 GIBIT bepaalt dat de aansprakelijkheid voor overige schade is beperkt tot tweemaal de Jaarvergoeding per gebeurtenis, met een jaarlijks maximum van viermaal de Jaarvergoeding, ongeacht het aantal gebeurtenissen.

Gegadigde verzoekt u te bevestigen of u bereid bent dit artikel als volgt aan te passen:

“De aansprakelijkheid voor overige schade is beperkt tot eenmaal de Jaarvergoeding per gebeurtenis. De totale aansprakelijkheid per kalenderjaar bedraagt nimmer meer dan eenmaal de Jaarvergoeding, ongeacht het aantal gebeurtenissen. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis.”

Gegadigde acht deze aanpassing proportioneel, marktconform en verzekeraar, mede gelet op het SaaS-karakter van de dienstverlening en de gebruikelijke risicoverdeling binnen de ICT-markt.

Kunt u bevestigen of u met deze aanpassing kunt instemmen? Indien u hiermee niet kunt instemmen, verzoekt gegadigde u gemotiveerd aan te geven welk hoger plafond u noodzakelijk acht en op basis van welke uitgangspunten.

**Antwoord:**

Senzer verwijst voor het antwoord naar het antwoord dat is gegeven op vraag 8.

**Fase:**

Aanmeldfase

**Inschrijfronde:**

-

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Perceel:** P1 CRM-Oplossing

**Beantwoord op:** 22 jan 2026

**Ref.nr.**

18

**Onderwerp:**

GIBIT - Artikel 16.4

**Vraag:**

Gegadigde verzoekt u te bevestigen of u bereid bent, conform hetgeen in de ICT-markt gebruikelijk is, de aansprakelijkheid voor indirecte schade uitdrukkelijk uit te sluiten. Hieronder wordt onder meer verstaan: gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, vermindering of verlies van data en schade als gevolg van bedrijfsstagnatie.

Daarnaast verzoekt gegadigde u te bevestigen of u bereid bent de aansprakelijkheid van leverancier voor toerekenbare tekortkomingen in de nakoming van de overeenkomst of anderszins, inclusief aansprakelijkheid uit hoofde van garanties en vrijwaringen, te beperken tot directe schade tot een maximum van EUR 1.000.000,-- per contractjaar, dan wel een ander in redelijkheid vast te stellen bedrag.

In een SaaS-context geldt bovendien dat de aanbieders van onderliggende standaardplatformen hun eigen aansprakelijkheid richting resellers en afnemers doorgaans aanzienlijk verder beperken. Gegadigde heeft hierop geen invloed. Het (impliciet) afwentelen van deze risico's op de reseller leidt tot een onevenwichtige en disproportionele risicoverdeling.

In dat kader verzoekt gegadigde u tevens te bevestigen dat de aansprakelijkheid van leverancier zich niet uitstrekt tot fouten of tekortkomingen in de standaard platformsoftware waarop de reseller geen invloed kan uitoefenen.

Tot slot verzoekt gegadigde u te verduidelijken welke concrete verzekeringsniveaus u verwacht bovenop hetgeen is bepaald in artikel 17 GIBIT, en of deze niveaus proportioneel zijn gelet op de rol van leverancier als SaaS-reseller en implementatiepartner.

Gegadigde acht het van belang dat de aansprakelijkheidsverdeling proportioneel, verzekeraar en marktconform wordt ingericht.

Kunt u bevestigen of u met deze aanpassing kunt instemmen? Indien u hiermee niet kunt instemmen, verzoekt gegadigde u gemotiveerd aan te geven welke uitgangspunten u daarbij hanteert.

**Antwoord:**

Senzer verwijst voor het antwoord naar het antwoord dat is gegeven op vraag 8.

**Fase:**

Aanmeldfase

**Inschrijfronde:**

-

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 CRM-Oplossing

**Beantwoord op:** 22 jan 2026

**Ref.nr.**

19

**Onderwerp:**

GIBIT - Artikel 17.2

**Vraag:**

Artikel 17.2 GIBIT bevat eisen ten aanzien van de door de leverancier aan te houden verzekering(en) en/of waarborg(en).

Gegadigde verzoekt u te bevestigen of u bereid bent deze bepaling als volgt aan te passen: “De in het vorige lid bedoelde verzekering en/of waarborg biedt een dekking van ten minste EUR 1.000.000,-- per gebeurtenis en per kalenderjaar.”

Gegadigde acht een dergelijke dekking marktconform en in redelijkheid verzekeraar, mede gelet op de aard van de dienstverlening en de rol van leverancier als SaaS-reseller en implementatiepartner.

Indien u niet kunt instemmen met deze voorgestelde aanpassing, verzoekt gegadigde u te bevestigen of u bereid bent om een lager en proportioneel verzekerd bedrag per gebeurtenis en/of per kalenderjaar overeen te komen, zodat de verzekeringsverplichtingen in redelijke verhouding staan tot de omvang van de opdracht en de overeengekomen aansprakelijkheidsbeperkingen.

**Antwoord:**

Senzer verwijst voor het antwoord naar het antwoord dat is gegeven op vraag 8.

**Fase:**

Aanmeldfase

**Inschrijfronde:**

-

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 CRM-Oplossing

**Beantwoord op:** 22 jan 2026

**Ref.nr.**

20

**Onderwerp:**

GIBIT - Artikel 20.4

**Vraag:**

"Ter voorkoming van misverstanden over de reikwijdte van eventuele rechtenoverdracht en het gebruik van generieke kennis, verzoekt gegadigde u te bevestigen of u bereid bent deze bepaling als volgt aan te vullen:

“Dit laat de bevoegdheid van Leverancier onverlet om de aan de dienstverlening ten grondslag liggende onderdelen, algemene beginselen, concepten, ideeën, ontwerpen, documentatie, werken, methodieken, programmeertalen en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden toe te passen en te exploiteren, hetzij voor zichzelf hetzij voor derden. Evenmin tast een overdracht van rechten van intellectuele of industriële eigendom het recht van Leverancier aan om ten behoeve van zichzelf of derden producten en/of diensten te ontwikkelen die soortgelijk zijn aan die welke ten behoeve van Opdrachtgever zijn of worden geleverd.”

Gegadigde acht deze aanvulling noodzakelijk om te waarborgen dat de overeenkomst niet leidt tot een impliciet concurrentieverbod, exclusiviteit of beperking van het recht om generieke kennis, ervaring, technieken en concepten opnieuw toe te passen in andere projecten.

Dit geldt temeer in een SaaS-context, waarin dienstverlening grotendeels is gebaseerd op herbruikbare standaardcomponenten, generieke configuraties, methodieken en platformfunctionaliteiten.

Kunt u bevestigen of u met deze aanvulling kunt instemmen? Indien u hiermee niet kunt instemmen, verzoekt gegadigde u gemotiveerd aan te geven welke beperkingen u noodzakelijk acht en op welke wijze u beoogt te voorkomen dat hierdoor onevenredige beperkingen ontstaan voor het hergebruik van generieke kennis en technologie door leverancier."

**Antwoord:**

Senzer verwijst voor het antwoord naar het antwoord dat is gegeven op vraag 8.

**Fase:**

Aanmeldfase

**Inschrijfronde:**

-

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 CRM-Oplossing

**Beantwoord op:**

22 jan 2026

**Ref.nr.**

21

**Onderwerp:**

GIBIT - Artikel 25.1

**Vraag:**

Gegadigde verzoekt u te bevestigen of u bereid bent deze bepaling aan te vullen in die zin dat gegadigde niet verplicht kan worden medewerking te verlenen aan een audit die wordt uitgevoerd door een derde partij die kan worden aangemerkt als (potentiële) concurrent van gegadigde.

In een dergelijk geval verzoekt gegadigde u te bevestigen dat u een alternatieve, onafhankelijke en niet-concurrerende auditor zult aanstellen, teneinde belangenconflicten en risico's voor vertrouwelijke bedrijfsinformatie te voorkomen.

Kunt u bevestigen of u met deze aanvulling kunt instemmen? Indien u hiermee niet kunt instemmen, verzoekt gegadigde u gemotiveerd aan te geven op welke wijze u in dat geval beoogt de vertrouwelijkheid, bedrijfsgevoelige informatie en concurrentiegevoelige belangen van gegadigde te waarborgen.

**Antwoord:**

Senzer verwijst voor het antwoord naar het antwoord dat is gegeven op vraag 8.

**Fase:**

Aanmeldfase

**Inschrijfronde:**

-

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Perceelen:** P1 CRM-Oplossing

**Beantwoord op:** 22 jan 2026

**Ref.nr.**

22

**Onderwerp:**

Selectieleidraad - pagina 8. Introductie

**Vraag:**

Op pagina 8 van de Selectieleidraad wordt als wens genoemd: “een funnel op te kunnen bouwen van de stappen richting meer inclusiviteit”.

Gegadigde verzoekt u toe te lichten wat onder deze funnel wordt verstaan en hoe dit begrip door Senzer wordt geïnterpreteerd. Het is voor gegadigde op basis van de huidige beschrijving niet eenduidig of hiermee wordt bedoeld:

een procesmatige funnel (bijvoorbeeld van eerste werkgeverscontact tot duurzame plaatsing);

een meet- en rapportage-instrument (bijvoorbeeld inzicht in uitval, doorstroom en conversie richting inclusieve arbeid);

een combinatie van proces, monitoring en sturing; of

een andere, specifiek door Senzer bedoelde invulling.

Daarnaast verzoekt gegadigde u te verduidelijken welk detailniveau en welke functionaliteit Senzer hierbij voor ogen heeft, zodat inschrijvers deze

wens op een juiste en vergelijkbare wijze kunnen interpreteren en beantwoorden.

**Antwoord:**

Het gaat hier om een combinatie van proces, monitoring en sturing. Het detailniveau en de functionaliteit in de eerste fase van de implementatie zullen betrekking hebben op een ‘salesproces’, waarin de genoemde funnel wordt ingericht om zoveel mogelijk werkgevers te begeleiden naar inclusiviteit in de CRM-oplossing. Denk hierbij aan de benodigde stappen om vanaf de eerste lead, via inventarisatie van de motivatie en mogelijkheden om inclusief te werken, tot en met plaatsingen uit de doelgroep van Senzer en de evaluatie hiervan te komen.

De ‘belofte’ van Senzer aan werkgevers is het bieden van een betrouwbaar partnerschap op het gebied van inclusie en personeelsvraagstukken. We ontzorgen door middel van informatie en advies, begeleiding, het bieden van verbinding tussen werkgevers, het uitvoeren van uitbesteed werk in onze eigen leerwerkinfrastructuur en financiële ondersteuning in geval van nood. Het proces om tot dit partnerschap te komen willen we graag in de blauwdrukfase definiëren en uitwerken, waarbij alle kennis en ervaring welkom is.

De mate van detail zal in overleg met de leverancier in de blauwdrukfase worden bepaald. Van de leverancier wordt verwacht dat zij Senzer, met hun expertise op het gebied van CRM-implementaties en hun visie op hoe zo’n funnel het beste kan worden ingericht voor het vraagstuk van Senzer, meenemen in en adviseren over de implementatie. Het zal een gezamenlijke inspanning zijn, waarbij gedacht moet worden aan “Think big, start small”, en waarbij het pad naar ‘big’ wordt uiteengezet om op termijn ook andere aanpalende processen en workflows in de CRM-oplossing te kunnen vormgeven.

**Fase:**

Aanmeldfase

**Inschrijfronde:**

-

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 CRM-Oplossing

**Beantwoord op:**

22 jan 2026

**Ref.nr.**

**Onderwerp:**

**Vraag:**

Senzer geeft aan niet te beschikken over een generiek integratieplatform en niet over de competenties om integraties zelfstandig te ontwikkelen of technisch te beheren. Van de leverancier wordt verwacht dat deze zorgdraagt voor het ontwerpen, realiseren, testen, technisch beheren en opleveren van de noodzakelijke integraties, waaronder in ieder geval de koppelingen met SSD Suite, Microsoft Business Central, SZeebra, Microsoft 365 en KvK /NHR.

Gegadigde merkt op dat integraties in de praktijk technisch gezien op verschillende manieren gerealiseerd kunnen worden. Een point-to-point-benadering kent doorgaans lagere initiële kosten, maar leidt in de praktijk vaak tot een minder robuuste, moeilijk beheersbare en beperkt toekomstvaste integratiearchitectuur, met hogere onderhoudslasten en verminderde flexibiliteit bij wijzigingen in het applicatielandschap. Dit is met name relevant in een situatie waarin opdrachtgever zelf geen integratieplatform beheert.

Gezien het belang dat Senzer hecht aan kwaliteit, continuïteit, beheersbaarheid en toekomstbestendigheid, adviseert gegadigde om de uitvraag te baseren op het leveren van een centrale integratielaag (bijvoorbeeld iPaaS of vergelijkbaar), waarin alle huidige en toekomstige integraties op consistente wijze worden ontsloten en beheerd.

Gegadigde verzoekt Senzer te verduidelijken:

of Senzer verwacht dat inschrijvers uitgaan van een integratieoplossing als uitgangspunt voor het realiseren van alle noodzakelijke koppelingen;

of point-to-point-integraties expliciet niet als gelijkwaardig alternatief worden beschouwd vanuit kwaliteits- en beheerperspectief;

hoe de gekozen integratiearchitectuur wordt meegewogen in de beoordeling op kwaliteit, toekomstvastheid en beheersbaarheid, in relatie tot initiële en structurele kosten.

Deze verduidelijking is noodzakelijk om inschrijvers in staat te stellen een integratiearchitectuur te ontwerpen die aantoonbaar aansluit bij de kwaliteitsambities van Senzer.

**Antwoord:**

Senzer beschikt niet over een generiek integratieplatform en verwacht dat de leverancier de noodzakelijke integraties ontwerpt, realiseert, test, oplevert en technisch beheert.

Senzer schrijft geen specifieke integratietechnologie of iPaaS-product voor.

Dit past bij de gekozen hybride uitvraag, waarbij Senzer basis eisen stelt en de expertise van inschrijvers benut. Point-to-point integraties zijn niet op voorhand uitgesloten, mits de leverancier aantoont dat de gekozen integratiearchitectuur voldoet aan de kwaliteitsambities van Senzer (kwaliteit, continuïteit, beheersbaarheid en toekomstbestendigheid).

In het kader van proportionaliteit wordt meer informatie omtrent beoordeling, prijsopgaven en eisen aan koppelingen beschikbaar gesteld in de gunningsfase. Net zoals welke koppelingen in eerste instantie worden gerealiseerd.

**Fase:**

Aanmeldfase

**Inschrijfronde:**

-

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 CRM-Oplossing

**Beantwoord op:** 22 jan 2026

**Ref.nr.**

24

**Onderwerp:**

Bijlage 4 en 5.

**Vraag:**

Gegadigde constateert dat Bijlage 4 (Invulblad geschiktheidseis referenties) uitsluitend is uitgewerkt voor kerncompetentie 1, terwijl Bijlage 5 (Invulblad selectiecriteria) meerdere selectiecriteria bevat die inhoudelijk deels overlappen met deze kerncompetentie, maar verder worden verdiept en uitgebreid.

Gegadigde verzoekt Senzer te bevestigen of de volgende interpretatie juist is:

dat Bijlage 4 uitsluitend bedoeld is voor het aantonen van de minimale geschiktheidseis (knock-out) ten aanzien van kerncompetentie 1;

dat de in Bijlage 5 opgenomen selectiecriteria niet als knock-out-eisen worden toegepast, maar worden gebruikt voor het onderscheidend beoordelen en rangschikken van gegadigden ten behoeve van de selectie van maximaal vijf partijen;

en dat het is toegestaan om (gedeeltelijk) dezelfde referentie(s) te gebruiken in Bijlage 4 en Bijlage 5, mits deze per bijlage worden toegelicht vanuit het

specifieke doel van de betreffende geschiktheids- of selectie-eis.

Deze bevestiging is voor gegadigde van belang om de referenties op de juiste wijze, in lijn met de bedoeling van de aanbestedingsstukken, aan te leveren.

**Antwoord:**

Senzer bevestigt uw interpretatie.

**Fase:**

Aanmeldfase

**Inschrijfronde:**

-

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 CRM-Oplossing

**Beantwoord op:** 22 jan 2026

**Ref.nr.**

25

**Onderwerp:**

Referentie(s).

**Vraag:**

In de selectie-instructie wordt aangegeven dat per kerncompetentie maximaal één referentie mag worden aangeleverd en dat het is toegestaan dat één referentie meerdere kerncompetenties in zich heeft. Gegadigde constateert dat hiermee zowel het gebruik van één brede referentie als het gebruik van meerdere meer gespecialiseerde referenties mogelijk lijkt.

Gegadigde verzoekt Senzer te verduidelijken of het gebruik van één referentie die meerdere kerncompetenties afdekt, dan wel het gebruik van meerdere afzonderlijke referenties per kerncompetentie, invloed heeft op de beoordeling en puntentoekening binnen de selectiecriteria.

Meer specifiek verzoekt gegadigde Senzer te bevestigen of:

het afdekken van meerdere kerncompetenties met één referentie gelijkwaardig wordt beoordeeld aan het afdekken van deze kerncompetenties met meerdere referenties;

de beoordeling uitsluitend plaatsvindt op de inhoudelijke mate waarin aan de kerncompetenties wordt voldaan, ongeacht het aantal gebruikte referenties;

spreiding over meerdere referenties leidt tot meerwaarde in de beoordeling, of dat dit geen rol speelt.

Deze verduidelijking is voor gegadigde van belang om de referenties zo in te richten dat deze optimaal aansluiten bij de beoordelingssystematiek en de bedoeling van Senzer.

**Antwoord:**

Het is inderdaad mogelijk om gebruik te maken van één bredere referentie of meerdere gespecialiseerde referenties. Het aantal referenties zal geen invloed hebben op de beoordeling en puntentoekening; dit wordt gelijkwaardig beoordeeld.

De beoordeling vindt uitsluitend plaats op basis van de mate waarin aan de kerncompetentie wordt voldaan. Gegadigde dient daarom per selectie criterium en geschiktheidseis duidelijk aan te geven waarom de referentie voldoet aan de gestelde eisen van het selectie criterium.

**Fase:**

Aanmeldfase

**Inschrijfronde:**

-

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 CRM-Oplossing

**Beantwoord op:** 22 jan 2026

**Ref.nr.**

26

**Onderwerp:**

Selectie leidraad - Pagina 21 - Selectie criterium 4

**Vraag:**

Op pagina 21 van de Selectie leidraad is opgenomen dat de score per beoordelingscriterium wordt vastgesteld aan de hand van de kwalificaties Uitstekend (100%), Goed (80%), Voldoende (60%), Matig (40%) en Onvoldoende (0%), waarbij de som van de behaalde punten per beoordelingscriterium de totaalscore vormt voor het betreffende selectie criterium.

Gegadigde verzoekt Senzer te verduidelijken op basis van welke beoordelingsmaatstaven de kwalificaties Uitstekend, Goed, Voldoende, Matig en Onvoldoende worden toegekend.

Meer specifiek verzoekt gegadigde Senzer aan te geven:

of voor deze kwalificaties inhoudelijke beoordelingsrichtlijnen of wegingscriteria worden gehanteerd;

of per beoordelingscriterium wordt beoordeeld ten opzichte van een absolute norm (mate waarin aan de uitvraag wordt voldaan) dan wel relatief tussen gegadigden;

in hoeverre onderscheid tussen bijvoorbeeld Goed en Uitstekend wordt bepaald door mate van volledigheid, diepgang, aansluiting bij de context van Senzer of onderscheidend vermogen.

Deze toelichting is van belang om inschrijvers in staat te stellen hun antwoorden op een juiste en vergelijkbare wijze te structureren en af te stemmen op de beoordelingssystematiek.

**Antwoord:**

Voor selectiecriterium 4 kent de beoordelingscommissie scores toe op basis van de mate waarin en de wijze waarop de uitwerking van de gegadigde aansluit op de beoordelingscriteria. Op basis van de beoordelingscriteria, zoals opgenomen op pagina 21 van de selectieleidraad onder het onderdeel 'Beoordeling', kan de gegadigde per criterium de score 'uitstekend', 'goed', 'voldoende', 'matig' of 'onvoldoende' behalen.

Per beoordelingscriterium ontvangt de gegadigde een score. Het aantal behaalde punten per beoordelingscriterium wordt bepaald aan de hand van het maximaal te behalen aantal punten voor dat criterium en het bijbehorende percentage dat is gekoppeld aan de toegekende score.

Voorbeeld: indien het maximaal te behalen aantal punten 5 bedraagt en de gegadigde op het betreffende beoordelingscriterium de score 'voldoende' scoort, resulteert dit in 3 punten.

De beoordelingscommissie beoordeelt op deze wijze alle opgenomen beoordelingscriteria. De som van de behaalde punten vormt vervolgens de totale score voor selectiecriterium 4.

**Fase:**

Aanmeldfase

**Inschrijfronde:**

-

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 CRM-Oplossing

**Beantwoord op:** 22 jan 2026

**Ref.nr.**  
27

**Onderwerp:**  
Bijlage 4 en 5.

**Vraag:**

In Bijlage 4 en Bijlage 5 wordt gevraagd om het vermelden van de waarde van de referentieopdracht.

Gegadigde verzoekt Senzer te verduidelijken met welk doel deze opdrachtwaarde wordt uitgevraagd en hoe deze informatie wordt gebruikt binnen de geschiktheids- en selectiebeoordeling.

Meer specifiek verzoekt gegadigde Senzer te bevestigen dat:

- de opgegeven opdrachtwaarde uitsluitend dient ter duiding van de context en schaal van de referentie;
  - deze waarde niet wordt gebruikt als referentiewaarde, benchmark of uitgangspunt voor de omvang, complexiteit of financiële verwachtingen van de onderhavige opdracht;
  - aan de opgegeven opdrachtwaarde geen rechten of verplichtingen kunnen worden ontleend ten aanzien van de uiteindelijke inrichting, scope of prijsstelling van de CRM-oplossing voor Senzer.
- Deze verduidelijking is voor gegadigde van belang om te voorkomen dat referentiegegevens op een andere wijze worden geïnterpreteerd dan bedoeld binnen het kader van deze aanbesteding.

**Antwoord:**

Senzer bevestigt uw aannames.

**Fase:**

Aanmeldfase

**Inschrijfronde:**

-

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 CRM-Oplossing

**Beantwoord op:** 22 jan 2026

**Ref.nr.**

**Onderwerp:**

**Vraag:**

In Bijlage 4 en Bijlage 5 worden referenties uitgevraagd, inclusief contactgegevens van de referent. Gegadigde constateert dat in de leidraad niet is opgenomen dat deze bijlagen of de daarin opgenomen referentiebeschrijvingen door de referent zelf moeten worden ondertekend of vooraf formeel moeten worden bevestigd.

Daarnaast wordt in de leidraad gesproken over een tevredenheidstoets met betrekking tot de aangeleverde referenties.

Gegadigde verzoekt Senzer te bevestigen dat:

de referenties in Bijlage 4 en Bijlage 5 uitsluitend door de inschrijver /gegadigde hoeven te worden ingevuld en ondertekend;

geen separate, door de referent ondertekende referentieverklaring hoeft te worden aangeleverd bij inschrijving;

de genoemde tevredenheidstoets uitsluitend door Senzer zelf wordt uitgevoerd, bijvoorbeeld door middel van verificatie of navraag bij de opgegeven contactpersoon;

deze tevredenheidstoets pas na indiening van de aanmelding plaatsvindt en geen aanvullend documentatieverzoek vooraf aan gegadigden vereist.

Deze verduidelijking is voor gegadigde van belang om referenties op een juiste en volledige wijze aan te leveren, conform de leidraad en zonder onnodige administratieve lasten voor referenten.

**Antwoord:**

De referenties hoeven inderdaad uitsluitend door de gegadigde te worden ondertekend. Met het ondertekenen van de referenties bevestigt de gegadigde dat deze naar waarheid zijn ingevuld.

Het staat Senzer in alle gevallen vrij om de contactpersonen van de opgegeven referenties te benaderen ter verificatie van de verstrekte informatie. Deze verificatie zal plaatsvinden na inschrijving en vóór de mededeling van de selectiebeslissing.

**Fase:**

Aanmeldfase

**Inschrijfronde:**

-

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 CRM-Oplossing**Beantwoord op:** 22 jan 2026**Ref.nr.**

29

**Onderwerp:**

Details rondom beoogde integraties

**Vraag:**

We missen functionele en technische details rondom de beoogde integraties. Zijn de details al met ons te delen of verwacht Senzer dat we dit in de blauwdruk fase verder gaan uitwerken?

**Antwoord:**

In het kader van proportionaliteit wordt in de gunningsfase van de aanbesteding aangegeven welke koppelingen initieel binnen de scope van de implementatie vallen. In deze fase worden, voor zover mogelijk, tevens de functionele en technische details en overige relevante informatie met betrekking tot de koppelingen beschreven. In de blauwdrukfase worden de daadwerkelijke koppelingen vastgesteld.

Senzer verwijst u tevens naar de antwoorden gegeven op vraag: 7 en 23.

**Fase:**

Aanmeldfase

**Inschrijfronde:**

-

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 CRM-Oplossing**Beantwoord op:** 22 jan 2026**Ref.nr.**

30

**Onderwerp:**

Marketing oplossing

**Vraag:**

Welke marketing oplossing wordt momenteel gebruikt?

**Antwoord:**

Senzer maakt momenteel geen gebruik van een specifieke marketing 'oplossing' en beschikt ook nog niet over een daadwerkelijk marketing en communicatieplan.

**Fase:**

Aanmeldfase

**Inschrijfronde:**

-

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 CRM-Oplossing

**Beantwoord op:** 22 jan 2026

**Ref.nr.**

31

**Onderwerp:**

Bladzijde 12 - gunningscriterium

**Vraag:**

De Opdrachtgever hanteert bij de daadwerkelijke inschrijving de Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI) als gunningscriterium, welke wordt vastgesteld op basis van de Beste Prijs-Kwaliteitverhouding (BPKV). Kunt u bevestigen dat het gunningscriterium BPKV is (en dus niet "laagste prijs" of "laagste kosten") en dat EMVI in dit document uitsluitend als verzamelterm wordt gebruikt?

**Antwoord:**

Senzer bevestigt dit en verwijst gegadigde naar hoofdstuk 5 'Gunningsfase' voor een doorkijk naar de gehanteerde methode in de gunningsfase van deze aanbesteding.

**Fase:**

Aanmeldfase

**Inschrijfronde:**

-

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 CRM-Oplossing

**Beantwoord op:** 22 jan 2026

**Ref.nr.**

32

**Onderwerp:**

blz. 8 &amp; blz. 23, 2e eis - Microsoft use cases

**Vraag:**

Microsoft 365 is erg breed. Kunt u aangeven wat de belangrijkste use cases zijn voor integratie met Teams, Sharepoint/OneDrive en het Power Platform?

**Antwoord:**

Senzer stelt in de gunningsfase van de aanbesteding meer informatie beschikbaar over de belangrijkste use case voor de integratie met Microsoft 365. Naar verwachting worden de volgende toepassingen gewenst: Teams-bellen, SharePoint/OneDrive, Outlook-agenda, Outlook-mail en Power Platform (bijvoorbeeld voor rapportages).

**Fase:**

Aanmeldfase

**Inschrijfronde:**

-

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 CRM-Oplossing

**Beantwoord op:**

22 jan 2026

**Ref.nr.**

33

**Onderwerp:**

De processen - blz. 8 &amp; blz. 23

**Vraag:**

Er wordt gesproken over 'de processen' van Senzer. Zijn deze beschreven en zo ja, kunnen deze gedeeld worden?

**Antwoord:**

De processen van Senzer zijn beschreven. Deze zullen na gunning, ter voorbereiding op de Proof of Concept en de blauwdrukfase, worden gedeeld. Senzer acht het niet noodzakelijk om deze te delen voor het doen van een aanmelding.

**Fase:**

Aanmeldfase

**Inschrijfronde:**

-

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 CRM-Oplossing

**Beantwoord op:** 22 jan 2026

**Ref.nr.**

34

**Onderwerp:**

Selectieleidraad - bladzijde 8

**Vraag:**

Er wordt gesproken over het gebruik van bepaalde onderdelen van BVP.

1. Welke onderdelen bent u voornemens te gaan gebruiken, hoe wilt u dit praktisch gaan invullen?
2. Hoeveel (doorloop)tijd wilt u hier voor uittrekken? Wat is de planning?
3. Wat zijn de deliverables (evt. incl. templates), in welk formaat moet dit worden aangeleverd en is er een maximale omvang?
4. Hoeveel interviews gaan er plaatsvinden en wat is gemiddeld duur van een interview? Worden de interviews zelf gescoord of is alleen voor verzamelen input?
5. Wat zijn uw verwachtingen t.a.v. aanwezigheid op locatie van Senzer?
6. Hoe verhouden de BVP-onderdelen zich tot de score?

**Antwoord:**

Voor het antwoord verwijst Senzer naar het antwoord dat is gegeven op vraag 5. Een verder detailniveau zal volgen in de gunningsfase.

**Fase:**

Aanmeldfase

**Inschrijfronde:**

-

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 CRM-Oplossing

**Beantwoord op:** 22 jan 2026

**Ref.nr.**

35

**Onderwerp:**

Selectieleidraad - bladzijde 7

**Vraag:**

Voor alle professionals binnen Senzer die vanuit hun rol in contact zijn of komen met werkgevers, is het van belang om te weten wat er speelt en mogelijk is. Met welke frequentie (dagelijks, wekelijks, maandelijks) gaan hoeveel professionals (aantal users) met het toekomstige systeem werken? En welk type informatie moet voor deze groep beschikbaar worden gemaakt? Welke use cases moeten we aan denken? Moet een deel van de informatie gepusht worden of ligt het initiatief om de informatie op te halen bij de professional?

**Antwoord:**

In de gunningfase wordt voortgebouwd op de informatie gegeven in de selectiefase. Dit omvat onder andere een nadere uitwerking van de rollen binnen Senzer die in contact komen werkgevers en wat deze rollen specifiek nodig hebben in een CRM-oplossing. Senzer zal uw vraag meenemen in de uitwerking van de gunningfase en hier zo concreet (als op dat moment mogelijk) antwoord op geven.

**Fase:**

Aanmeldfase

**Inschrijfronde:**

-

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 CRM-Oplossing

**Beantwoord op:**

22 jan 2026

**Ref.nr.**

36

**Onderwerp:**

Bijlage 5 Invulblad Selectiecriteria

**Vraag:**

Waarde van referenties: mag de waarde als een range worden opgegeven?

**Antwoord:**

Akkoord.

**Fase:**

Aanmeldfase

**Inschrijfronde:**

-

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 CRM-Oplossing

**Beantwoord op:**

22 jan 2026

**Ref.nr.**

37

**Onderwerp:**

Definitielijst, eisen

**Vraag:**

Maken jullie onderscheid tussen welke eisen minimaal zijn en welke knock-out zijn? Of hanteren jullie een andere manier om belang en prioriteiten van eisen expliciet aan te duiden?

**Antwoord:**

Met het woord 'Eisen' doelt Senzer op de eisen die worden opgenomen in het Programma van Eisen, dat beschikbaar wordt gesteld in de gunningsfase van de aanbesteding.

Deze eisen zijn in de basis allemaal knock-out-eisen. Eventueel worden er daarnaast nog wensen geformuleerd.

**Fase:**

Aanmeldfase

**Inschrijfronde:**

-

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 CRM-Oplossing

**Beantwoord op:**

22 jan 2026

**Ref.nr.**

38

**Onderwerp:**

Geschiktheidsfase

**Vraag:**

Kunt u bevestigen dat in de geschiktheidsfase volstaan kan worden met het aantoonbaar maken van de expliciet gevraagde kerncompetentie, en dat aanvullende kerncompetenties desgewenst pas in de gunningsfase worden

betrokken?

**Antwoord:**

Nee, dat kan Senzer niet bevestigen. In de selectiefase dienen alle gevraagde referenties te worden verstrekt aan Senzer. De referenties zijn nodig voor de beoordeling van de selectiecriteria en om daarmee de rangorde vast te stellen voor de leveranciers die in aanmerking komen voor de gunningsfase.

**Fase:**

Aanmeldfase

**Inschrijfronde:**

-

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 CRM-Oplossing

**Beantwoord op:** 22 jan 2026

**Ref.nr.**  
39

**Onderwerp:**

Instroom

**Vraag:**

Kunt u, uitsluitend ter indicatie, een beeld schetsen van de verwachte instroom of omvang van de dienstverlening, bijvoorbeeld op basis van historische gegevens of bandbreedtes?

**Antwoord:**

Senzer verzoekt de gegadigde in de tweede nota van inlichtingen de vraag te verduidelijken. Het is voor Senzer momenteel niet duidelijk is welke instroom of omvang wordt bedoeld.

**Fase:**

Aanmeldfase

**Inschrijfronde:**

-

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 CRM-Oplossing

**Beantwoord op:** 22 jan 2026

**Ref.nr.**  
40

**Onderwerp:**  
Dataverwerking en compliance

**Vraag:**

Wij merken dat (publieke) organisaties steeds vaker eisen dat data niet alleen binnen de Europese Economische Ruimte (EER) wordt opgeslagen, maar specifiek in Nederland. Tevens wordt waarde gehecht aan het gebruik van Europese software die voldoet aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO). Zijn deze onderwerpen ook relevant voor Senzer en opgenomen in de formele vereisten van de aanbesteding? Kunt u aangeven of Senzer specifieke eisen of voorkeuren hanteert met betrekking tot deze aspecten?

**Antwoord:**

Ja, Senzer hecht grote waarde aan software die voldoet aan de BIO. In het Programma van Eisen, dat (in het kader van proportionaliteit) in de gunningsfase beschikbaar wordt gesteld, worden de eisen omtrent informatiebeveiliging nader uitgewerkt. Een van die eisen is dat data wordt opgeslagen in de EER.

**Fase:**

Aanmeldfase

**Inschrijfronde:**

-

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 CRM-Oplossing

**Beantwoord op:** 22 jan 2026

**Ref.nr.**  
41

**Onderwerp:**  
Budget en investeringskader eerste contracttermijn

**Vraag:**

Kunt u aangeven met welke investering Senzer rekening houdt voor de eerste contracttermijn van 3 jaar? Bij voorkeur uitgesplitst naar licentiekosten (jaarlijks) en implementatiekosten(eenmalig). Dit verschaft inzicht in de mate waarin deelname aan de aanbesteding interessant en haalbaar is.

**Antwoord:**

Senzer zal niet tot in detail treden over de opgestelde raming. Wel wil aanbestedende dienst graag het volgende verduidelijken. De raming zonder herzieningsclausule bedraagt: €825.000,-. Deze raming is onder andere gebaseerd op een gewogen gemiddelde van de licentiekosten, zoals naar voren gekomen in de marktconsultatie. Hier kunnen geen rechten aan worden ontleend.

Initieel zullen er naar verwachting 30 licenties door Senzer worden afgenomen. Hierbij wordt tevens verwezen naar het antwoord geven op vraag 47.

**Fase:**

Aanmeldfase

**Inschrijfronde:**

-

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 CRM-Oplossing

**Beantwoord op:** 22 jan 2026

**Ref.nr.**

42

**Onderwerp:**

Uitleg kerncompetentie 1 – eindgebruikers

**Vraag:**

Wat wordt precies bedoeld met de vermelding van “15 eindgebruikers” bij kerncompetentie 1? Betreft dit interne accountmanager medewerkers van Senzer of een andere gebruikersgroep?

**Antwoord:**

Bij de vermelding van ‘15 eindgebruikers’ bij kerncompetentie 1 doelt Senzer op 15 eindgebruikers (werknemers) van de organisatie waarbij de gegadigde de CRM-oplossing heeft geïmplementeerd én die daadwerkelijk gebruikmaken van de CRM-oplossing. Met andere woorden: in deze kerncompetentie dient u een referentie op te geven waarbij (onder andere) minimaal 15 licenties aan de referent zijn verstrekt.

**Fase:**

Aanmeldfase

**Inschrijfronde:**

-

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 CRM-Oplossing**Beantwoord op:** 22 jan 2026**Ref.nr.**

43

**Onderwerp:**

Specificatie van koppelingen

**Vraag:**

Koppelingen vormen een essentieel onderdeel van een succesvolle CRM-implementatie, ook bij Senzer. Voor het opstellen van een realistische advies, planning en budgettering is het van belang inzicht te hebben in welke koppelingen gerealiseerd moeten worden, welke functionaliteit minimaal vereist is, welke processen door deze koppelingen ondersteund moeten worden en welke toegevoegde waarde de koppelingen voor Senzer dienen op te leveren.

Kunt u deze informatie per koppeling nader toelichten? Dit stelt inschrijvers in staat om realistische en proactieve adviezen te geven.

**Antwoord:**

Senzer verwijst gegadigde naar de antwoorden die zijn gegeven op vraag 7 en 29.

**Fase:**

Aanmeldfase

**Inschrijfronde:**

-

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 CRM-Oplossing**Beantwoord op:** 22 jan 2026**Ref.nr.**

44

**Onderwerp:**

Planning en livegang

**Vraag:**

Kunt u de beoogde tijdslijn voor de implementatie beschrijven, inclusief de gewenste datum voor livegang van het CRM-systeem?

**Antwoord:**

Nee, in deze fase kan Senzer geen beoogde tijdslijn voor de implementatie aanleveren. Van de leverancier wordt verwacht dat in de concretiseringsfase een concreet plan van aanpak voor de implementatie wordt opgesteld. Senzer streeft daarbij naar een zo spoedig mogelijke livegang.

**Fase:**

Aanmeldfase

**Inschrijfronde:**

-

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 CRM-Oplossing

**Beantwoord op:** 22 jan 2026

**Ref.nr.**

45

**Onderwerp:**

Samenwerking rondom koppelingen

**Vraag:**

Bij succesvolle CRM-implementaties waarin integraties een belangrijke rol spelen, is het essentieel dat er directe afstemming mogelijk is met de leveranciers of contactpersonen van de te koppelen systemen, onder andere in verband met doorlooptijd en specifieke kennis van de betreffende applicaties.

Kunt u aangeven of Senzer in staat is om de CRM-leverancier tijdens de implementatiefase in contact te brengen met de relevante contactpersonen van de verschillende te koppelen systemen of partner, zodat tijdige en effectieve afstemming kan plaatsvinden?

**Antwoord:**

Ja dat kan.

**Fase:**

Aanmeldfase

**Inschrijfronde:**

-

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 CRM-Oplossing

**Beantwoord op:** 22 jan 2026

**Ref.nr.**  
46

**Onderwerp:**  
Gefaseerde uitrol

**Vraag:**

Wij adviseren een gefaseerde implementatie van het CRM-systeem. Kunt u aangeven of Senzer reeds specifieke ideeën of uitgangspunten heeft ten aanzien van een gefaseerde uitrol? Indien ja, kunt u deze fasering nader toelichten?

**Antwoord:**

Senzer heeft geen specifieke ideeën of uitgangspunten ten aanzien van de implementatie. Senzer staat open voor de ideeën van de gegadigde. Zie ook het antwoord gegeven op vraag 44.

**Fase:**

Aanmeldfase

**Inschrijfronde:**

-

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 CRM-Oplossing

**Beantwoord op:** 22 jan 2026

**Ref.nr.**  
47

**Onderwerp:**  
Aantal gebruikers

**Vraag:**

Kunt u aangeven hoeveel gebruikers er naar verwachting gebruik zullen maken van het CRM-systeem in de eerste fase? en het totale aantal gebruikers dat Senzer verwacht in de eerste termijn van 3 jaar.

**Antwoord:**

In de eerste fase verwacht Senzer dat ongeveer 30 medewerkers gebruik zullen maken van de CRM-oplossing. Naar verwachting zal dit aantal in de eerste drie jaar oplopen tot ongeveer 120 gebruikers.

**Fase:**

Aanmeldfase

**Inschrijfronde:**

-

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 CRM-Oplossing

**Beantwoord op:**

22 jan 2026

**Ref.nr.**

48

**Onderwerp:**

Aantal en type gebruikers

**Vraag:**

Kunt u aangeven hoeveel gebruikers er naar verwachting gebruik zullen maken van het CRM-systeem? Uitgesplitst naar type gebruiker (beheerder, accountmanager, ect) en type gebruik (beheer, volledig gebruik, alleen lezen)?

**Antwoord:**

Naar verwachting zullen in eerste instantie de volgende typen gebruikers en aantallen gebruikmaken van de CRM-oplossing:

- Accountmanagement (+/-15)
- Jobcoaches (+/-13)
- Beheerders (+/-2)

Wat betreft het type gebruik: wat ieder type gebruiker wenst te kunnen doen in de CRM-oplossing, wordt in het kader van proportionaliteit nader beschreven in de gunningsleidraad. Het is vervolgens aan de gegadigde om hier een type licentie aan te koppelen, passend bij het gewenste gebruik van de gebruiker in de CRM-oplossing.

**Fase:**

Aanmeldfase

**Inschrijfronde:**

-

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 CRM-Oplossing

**Beantwoord op:** 22 jan 2026

**Ref.nr.**  
49

**Onderwerp:**  
Scope van de uitvraag

**Vraag:**

Kunt u bevestigen of de scope van deze aanbesteding volledig is gericht op de werkgeverskant zoals ook beschreven in de uitvraag, of dat ook functionaliteit voor andere doelgroepen (bijvoorbeeld werkzoekenden of interne processen) onderdeel uitmaakt van de uitvraag? Indien dit het geval is kunt u dit dan verder toelichten aub

**Antwoord:**

De scope van de initiële opdracht is gericht op de werkgeverskant, zoals beschreven in de uitvraag. Functionaliteiten voor andere doelgroepen (bijvoorbeeld werkzoekenden of interne processen) maken in initieel geen onderdeel uit van de scope van de uitvraag. Senzer wil hierbij wel duidelijk aangeven dat deze functionaliteiten vallen onder de aanpalende processen rondom werkgeversdienstverlening. Dit maakt onderdeel uit van de herzieningsclausule.

**Fase:**

Aanmeldfase

**Inschrijfronde:**

-

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 CRM-Oplossing

**Beantwoord op:** 22 jan 2026