

Algemene informatie

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

Toelichting:

Vraag en antwoord

Ref.nr. 50
Onderwerp: Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Vraag:

Dient de inschrijver Deel V van het UEA in te vullen? Zo ja, wat verwacht u van inschrijver qua invulling op dit deel? Graag uw toelichting.

Antwoord:

Ja, deel V dient ingevuld te worden conform instructie in het UEA.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 CRM-Oplossing

Beantwoord op: 11 feb 2026

Ref.nr. 51
Onderwerp: Selectieidddraad 5.2

Vraag:

De eis "dat de koppeling met Microsoft 365 op basis van Microsoft Graph API moet werken" schrijft een specifieke technische invulling voor. Wij begrijpen dat de benoemde work-arounds niet acceptabel zijn. Tegelijkertijd geldt dat niet alle standaard, door Microsoft ondersteunde integraties met Microsoft 365 noodzakelijkerwijs (aantoonbaar) via Graph API werken, waardoor deze met de huidige formulering worden uitgesloten. Gezien het beoogde gebruik is het voor inschrijvers essentieel om te begrijpen welke uitkomst/eisen hiermee worden beoogd en of een resultaatgerichte invulling mogelijk is. Wij stellen daarom voor de eis te herformuleren naar: "Integratie met Microsoft 365 via Microsoft Graph API óf aantoonbaar gelijkwaardig (door Microsoft ondersteund), mits veilig, technisch stabiel en beheersbaar."

Antwoord:

Senzer erkent de vraag van gegadigde en zal de betreffende eis herformuleren, waarbij ook andere aantoonbaar gelijkwaardige, door Microsoft ondersteunde koppelingen worden toegestaan. De volledige herziene formulering wordt opgenomen in het Programma van Eisen dat in de

gunningsfase van de aanbesteding beschikbaar wordt gesteld.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 CRM-Oplossing

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.

52

Onderwerp:

Kosten concretiseringsfase

Vraag:

In de aanbestedingsdocumenten wordt de concretiseringsfase beschreven, waarin van inschrijvers wordt gevraagd een Proof of Concept (PoC) uit te werken. Het realiseren van een PoC brengt een substantiële tijdsinvestering en daarmee een voorinvestering voor inschrijvers met zich mee.

Kunt u aangeven of de aanbestedende dienst voornemens is (een deel van) de kosten voor de uitvoering van de PoC te vergoeden? Indien ja, welke vergoeding wordt hiervoor beschikbaar gesteld? Deze informatie stelt ons in staat om een realistische inschatting te maken van de benodigde voorinvestering.

Antwoord:

De concretiseringsfase is onderdeel van de aanbesteding. Onderdeel van deze fase is inderdaad het uitvoeren van een PoC. Senzer gaat uit van een succesvolle concretiseringsfase en geslaagde POC. De inzet ten behoeve van de aanbesteding wordt primair niet vergoed. Het staat u daarentegen uiteraard vrij om bij het offreren van de implementatiekosten rekening te houden met reeds gedane inspanningen (zoals de PoC). Indien onverhoopt de concretiseringsfase voor een deelnemende inschrijver NIET succesvol kan worden afgerond, zal Senzer wél een vergoeding toekennen. Deze wordt als volgt bepaald: afgefallen inschrijver levert een urenstaat aan van geleverde uren ten behoeve van de concretiseringsfase. Deze uren worden in overleg met Senzer vastgesteld. Indien er discussie over het aantal uren ontstaat, kan Senzer het aantal eenzijdig vaststellen. 30% van deze uren worden vergoed tegen een uurtarief van €75/uur. Voor het overige geldt de inspanning als ondernemersrisico.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 CRM-Oplossing

Beantwoord op:

11 feb 2026

Ref.nr.
53

Onderwerp:
Verklaring Belastingdienst

Vraag:
Dient inschrijver ook een verklaring van de Belastingdienst nakoming fiscale verplichtingen in te dienen na selectie?

Antwoord:
Nee, de gegadigde hoeft dit niet bij inschrijving of na selectie in te dienen. Bij het doen van een aanmelding verklaart de gegadigde verzekerd te zijn tegen ondernemersrisico's in de vorm van beroeps- of bedrijfsaansprakelijkheid. Tevens heeft de gegadigde deel 3B van het UEA naar waarheid ingevuld. Op verzoek kan de gegadigde dit aantonen.

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 2

Percelen: P1 CRM-Oplossing

Beantwoord op: 11 feb 2026

Ref.nr.
54

Onderwerp:
Beoordeling selectiecriteria 4

Vraag:
Bij 4.4 van de leidraad op pagina 20-21, geeft u de percentages aan voor de mogelijke scores op selectiecriteria 4. Echter is niet onderbouwd wanneer inschrijver voldoet aan een uitstekend (100%). Wij verzoeken u een korte beschrijving te geven wanneer inschrijver voldoet aan de score.

Antwoord:
Gegadigden worden beoordeeld op de mate en de wijze waarin zij voldoen aan de vijf (5) beoordelingscriteria. De beoordeling van de mate en wijze van voldoen vindt plaats met de scores: "Onvoldoende", "Matig", "Voldoende", "Goed" of "Uitstekend".

Aanbestedende dienst verwijst daarnaast naar het antwoord gegeven op vraag 26 (nota van inlichtingen 2026-01-22).

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 2

Percelen: P1 CRM-Oplossing

Beantwoord op:

11 feb 2026