

Algemene informatie

Aanbesteding: Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121
Aanbestedende Dienst: Gemeente Wageningen
Referentie: EA2025-121
Toelichting:
-

Vraag en antwoord

Ref.nr. 1	Onderwerp: PvE Mobiele telefonie
	Vraag: Is het mogelijk om een indoordekking meting uit te voeren? Deze meting willen we op korte termijn doen zodat we de resultaten mee kunnen nemen in onze beantwoording
	Antwoord: Ja, dit is mogelijk. U kunt contact opnemen met: Mariska van de Poll (0317-492505)
	Fase: Inschrijffase
	Inschrijfronde: Inschrijfronde 1
	Vragenronde: Vragenronde 1
	Beantwoord op: 23 mrt 2026
	Percelen: P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr. 2	Onderwerp: PvE Mobiele telefonie
	Vraag: Eis 59 Kunt u de aanwezige indoordekking specificeren?
	Antwoord: Op verzoek via de berichtenmodule wordt informatie over de indoordekkingsinstallatie toegestuurd aan de vragensteller.
	Fase: Inschrijffase
	Inschrijfronde: Inschrijfronde 1
	Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

26 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.

3

Onderwerp:

PvE Mobiele telefonie

Vraag:

Eis 57. Kunt u aangeven waarom er geen VoWiFi wordt gevraagd? Kan dit alsnog bij de eisen worden toegevoegd?

Antwoord:

Is toegevoegd als eis 16+, zie Bijlage 4b Programma van Eisen mobiele telefoniediensten v1.0 - Nvl-1

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

26 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.

4

Onderwerp:

PvE Telefonie en CX

Vraag:

Eis 109 Kunt u aangeven waarom u IPV6 nodig heeft? Kan deze eis komen te vervallen?

Antwoord:

De oplossing moet ondersteuning bieden om op IPV6 te kunnen draaien, de inrichting mag op ipv4 plaatsvinden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Ref.nr.
5

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Onderwerp:

PvE Telefonie en CX

Vraag:

Eis 101, 102 en 103. U schrijft in deze eisen dat de gevraagde functionaliteiten kunnen worden toegevoegd. Dat houdt in dat de gevraagde functionaliteiten geen onderdeel zijn van de aanbieden en later mogelijk gekocht gaan worden. Klopt deze aanname?

Antwoord:

Nee, gevraagde functionaliteit is onderdeel van de aanbidding. Inschrijver kan deze functionaliteit apart beprijsen in het Prijzenblad op de gele cellen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
6

Onderwerp:

PvE Telefonie en CX

Vraag:

Eis 72 Welk CRM systeem wordt gebruikt? Als de aangeboden oplossing een eigen CRM module bevat mag deze dan worden gebruikt?

Antwoord:

Er wordt op dit moment geen CRM applicatie gebruikt. Alleen Decos Join.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Ref.nr.
7

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Onderwerp:

PvE Telefonie en CX

Vraag:

Eis 72 Kunt u het gebruikte zaaksysteem specificeren?

Antwoord:

Decos JOIN en JKC.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
8

Onderwerp:

PvE Telefonie en CX

Vraag:

Eis 53. Is onderdeel van deze eis ook wie het gesprek heeft aangenomen en hoelang het heeft geduurd voordat het gesprek is aangenomen? Is het daarnaast de bedoeling dat deze gesprekken worden opgenomen zodat het gesprek later kan worden teruggeluisterd?

Antwoord:

De volgende informatie dient te worden geregistreerd:

- wie het gesprek heeft aangenomen
- het bellende/inkomende telefoonnummer
- wie piketdienst heeft
- tussentijdse dienstwissel

Het opnemen van de gesprekken is hier geen onderdeel van.

Bij gunningscriteria 5.1.2 De CX applicatie en speciale functionaliteit, punt 6a kan inschrijver de piketdienst beschrijven.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

26 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.

9

Onderwerp:

PvE Telefonie en CX

Vraag:

Eis 50. Kunt u nader verklaren waarom het gesprek op de native dialer moet binnenkomen als persoon onderdeel van een piketdienst is? Persoon zou nl. nooit de voicemail van de mobiel kunnen gebruiken. Kunt u overwegen om deze eis zowel voor native app als telefonie app te laten gelden?

Antwoord:

Ja. De oproepen voor de piketdienst dienen niet op basis van VoIP maar op basis van cellulair netwerk technologie te worden aangeboden aan de piket gebruiker. Indien een telefonie app op gelijke wijze werkt is dit toegestaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.

10

Onderwerp:

PvE Telefonie en CX

Vraag:

Eis 44 gaat over een app op de smartphone. In deze eis gaat het ook over de native dialer. Is de eis zo bedoeld dat de native dialer naast de app functioneert of dat de app gebruik maakt van de dialer? Als dat laatste het geval is kunt u dan de functie van de app verduidelijken?

Antwoord:

De eindgebruiker moet een telefoongesprek kunnen opzetten met zowel de native dialer als met een telefonie app. In beide situaties moet het vaste telefoonnummer telefoonnummer kunnen worden meegestuurd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
11**Onderwerp:**

prijzenblad

Vraag:

Mogen er 0 prijzen in het prijzenblad worden gebruikt?

Antwoord:

Ja. Een niet ingevulde cel geldt als " € 0,- ".

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
12**Onderwerp:**

PvE Telefonie en CX

Vraag:

U praat in eis 13 over aansluitingen. Wat voor aansluitingen bedoelt u hier? Gaat het over een toestelaansluiting of over het aansluiten van een netlijn?

Antwoord:

Het gaat over het aansluiten van de netlijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.

13

Onderwerp:

Bijlage 4b – Programma van Eisen mobiele telefonie (Dekking)

Vraag:

Wordt er momenteel gebruik gemaakt van een indoor dekkingsooplossing? Indien ja, kan opdrachtgever toelichten hoe deze is ingericht en of deze onderdeel dient te zijn van de aangeboden oplossing?

Antwoord:

Ja, de gegevens van de huidige indoordekkinginstallaties worden gelijk met de Nota van Inlichtingen - 1 toegevoegd bij de documenten op TenderNed.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.

14

Onderwerp:

Bijlage 4a/4b – Programma van Eisen (Aantallen gebruikers)

Vraag:

Kan opdrachtgever bevestigen dat aantallen indicatief zijn en opschalen mogelijk is?

Antwoord:

Ja.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
15

Onderwerp:

Beschrijvend document (Planning)

Vraag:

In hoeverre is opdrachtgever flexibel in de implementatiefasering?

Antwoord:

De implementatie moet uiterlijk 30 september 2026 afgerond zijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
16

Onderwerp:

Beschrijvend document (Servicedesk/SLA)

Vraag:

Kan opdrachtgever bevestigen dat opdrachtgever 1e lijn en opdrachtnemer 2e/3e lijn uitvoert?

Antwoord:

Ja, dit is correct.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Ref.nr.
17

Beantwoord op:

24 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Onderwerp:

Beschrijvend document (Zonder maatwerk)

Vraag:

Kan opdrachtgever bevestigen dat configuratie binnen standaard functionaliteit niet als maatwerk wordt beschouwd?

Antwoord:

Ja, de gevraagde functionaliteit dienst standaard beschikbaar te zijn binnen de aangeboden diensten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
18

Onderwerp:

Bijlage 4a – Programma van Eisen (Gebruikers/licenties)

Vraag:

Kan opdrachtgever bevestigen dat licentiemodellen gebaseerd op gelijktijdig gebruik zijn toegestaan?

Antwoord:

Ja, In het Prijzenblad 'Prijzenblad Telefonie en CX' kan Inschrijver aangeven of het licentiemodel 'concurrent' of 'named' is. Indien dit ook voor de Eindgebruiker van toepassing is wordt vragensteller gevraagd dit aan te geven in de 2e vragenronde. Het kan dan worden toegevoegd in het Prijzenblad.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.

19

Onderwerp:

Bijlage 4b – Programma van Eisen mobiele telefonie (Mobiele diensten)

Vraag:

Staat opdrachtgever open voor een oplossing waarbij meerdere mobiele netwerken worden ondersteund binnen één contract en één contractant?

Antwoord:

Ja, mits wordt voldaan aan Bijlage 4b Programma van Eisen mobiele telefoniediensten v1.0 en Opdrachtgever kan bepalen van welk(e) netwerk(en) gebruik wordt gemaakt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.

20

Onderwerp:

Bijlage 4a/4b – Programma van Eisen (Telefonie functionaliteit)

Vraag:

Kan opdrachtgever bevestigen dat een UCaaS softphone/applicatie voldoet aan deze eis?

Antwoord:

Vraag niet geheel duidelijk, welke eis? Gaarne vraag specialiseren in de 2e vragenronde.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Ref.nr.
21

Beantwoord op:
24 mrt 2026

Percelen:
P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Onderwerp:
Bijlage 4a/4b – Programma van Eisen (Omnichannel)

Vraag:
Kan opdrachtgever bevestigen dat social media kanalen optioneel zijn bij initiële oplevering?

Antwoord:
"Ja, gevraagde functionaliteit is onderdeel van de aanbidding. Inschrijver kan deze functionaliteit apart beprijzen in het Prijzenblad op de gele cellen.
Zie ook het antwoord op vraag 5."

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
24 mrt 2026

Percelen:
P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
22

Onderwerp:
Bijlage 4a/4b – Programma van Eisen (Integraties)

Vraag:
Kan opdrachtgever bevestigen dat integraties via standaard API's of middleware gerealiseerd mogen worden?

Antwoord:
Opdrachtgever is hiermee akkoord.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
23

Onderwerp:

Bijlage 4a/4b – Programma van Eisen (Integraties)

Vraag:

Kan opdrachtgever aangeven welk zaaksysteem en CRM-systeem momenteel in gebruik is, inclusief API mogelijkheden?

Antwoord:

Zaaksysteem: Decos JOIN

CRM-systeem: n.v.t. wellicht mogelijk gedurende de looptijd van de Overeenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
24

Onderwerp:

Bijlage 4a/4b – Programma van Eisen (Functionele eisen)

Vraag:

Kan opdrachtgever bevestigen dat invulling van eisen via standaard SaaS-functionaliteit zonder maatwerk mag plaatsvinden?

Antwoord:

Ja, de gevraagde functionaliteit dient standaard beschikbaar te zijn binnen de aangeboden diensten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
25

Onderwerp:

Bijlage 15 – Digitale soevereiniteit

Vraag:

Hoe weegt opdrachtgever oplossingen met Europese datacenters en multi-provider connectiviteit?

Antwoord:

In de aanbesteding is geen weging opgenomen met betrekking tot Europese datacenters en multi-provider connectiviteit.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
26

Onderwerp:

Beschrijvend document (SLA en DAP)

Vraag:

Kan opdrachtgever bevestigen dat SLA en DAP als operationele uitwerking mogen worden gehanteerd?

Antwoord:

Ja, als deze wel voldoen aan de eisen van Bijlage 4a Programma van Eisen telefonie en CX applicatie v1.0, Bijlage 4b Programma van Eisen mobiele telefoniediensten v1.0 en de programma's van wensen voor zover deze door inschrijver kunnen worden ingevuld.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
27

Onderwerp:

Beschrijvend document + GIBIT 2023 (Productlevering vs dienstverlening)

Vraag:

Kan opdrachtgever bevestigen dat bepalingen gericht op productlevering niet van toepassing zijn?

Antwoord:

Als er geen hardware producten worden geleverd dan is dat akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

26 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
28

Onderwerp:

Bijlage 10 – Verwerkersovereenkomst (Subverwerkers)

Vraag:

Kan opdrachtgever bevestigen dat inzet van gecertificeerde subverwerkers is toegestaan?

Antwoord:

Opdrachtgever kan bevestigen dat inzet van subverwerkers is toegestaan, mits wordt voldaan aan de vereisten uit de AVG. Dit houdt onder meer in dat:

- opdrachtgever voorafgaand (specifiek of algemeen) schriftelijk toestemming verleent voor de inzet van subverwerkers;
 - opdrachtnemer opdrachtgever informeert over voorgenomen wijzigingen ten aanzien van subverwerkers;
 - met iedere subverwerker een verwerkersovereenkomst wordt gesloten die minimaal dezelfde gegevensbeschermingsverplichtingen bevat als tussen opdrachtgever en opdrachtnemer;
 - opdrachtnemer volledig verantwoordelijk blijft voor het handelen van zijn subverwerkers.
- Het feit dat een subverwerker gecertificeerd is, kan worden meegewogen, maar laat bovenstaande verplichtingen onverlet.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.

29

Onderwerp:

GIBIT 2023 + Verwerkersovereenkomst (Audit en controle)

Vraag:

Kan opdrachtgever bevestigen dat certificeringen zoals ISO 27001 en SOC 2 volstaan in plaats van fysieke audits?

Antwoord:

Opdrachtgever wil ondanks de certificeringen de right to audit behouden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.

30

Onderwerp:

Beschrijvend document + GIBIT 2023 (Onderaanneming)

Vraag:

Kan opdrachtgever bevestigen dat inzet van cloudleveranciers en telecomproviders als onderaannemers is toegestaan?

Antwoord:

Ja, mits opdrachtnemer opdrachtgever, conform eis 105, informeert over voorgenomen wijzigingen ten aanzien van onderaannemers.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Ref.nr.
31

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Onderwerp:

Bijlage 9 – GIBIT 2023 (Wijzigingen / Change management)

Vraag:

Kan opdrachtgever bevestigen dat reguliere platformupdates buiten de formele wijzigingsprocedure vallen?

Antwoord:

Graag verduidelijken om welke platformupdates het betreft.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

26 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
32

Onderwerp:

Bijlage 9 – GIBIT 2023 (Prestatieverplichtingen)

Vraag:

Kan opdrachtgever bevestigen dat beschikbaarheidsverplichtingen worden beoordeeld binnen de redelijke invloedssfeer van opdrachtnemer?

Antwoord:

Ja.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Ref.nr.
33

Beantwoord op:

26 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Onderwerp:

Beschrijvend document + GIBIT 2023 (Prestatie en compensatie)

Vraag:

Kan opdrachtgever bevestigen dat compensatie bij het niet behalen van service levels plaatsvindt via service credits?

Antwoord:

Niet akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
34

Onderwerp:

Bijlage 9 – GIBIT 2023 (Beëindiging en exit-regeling)

Vraag:

Kan opdrachtgever bevestigen dat data-export en redelijke migratieondersteuning volstaan bij beëindiging van de overeenkomst?

Antwoord:

Als deze data-export op een transporteerbaar format geleverd wordt dan is Opdrachtgever akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Ref.nr.
35

Beantwoord op:
26 mrt 2026

Percelen:
P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Onderwerp:
Bijlage 9 – GIBIT 2023 (Eigendom en gebruiksrechten)

Vraag:
Kan opdrachtgever bevestigen dat bepalingen omtrent eigendom, overdracht en escrow niet van toepassing zijn op deze opdracht?

Antwoord:
Opdrachtgever gaat hiermee akkoord.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
26 mrt 2026

Percelen:
P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
36

Onderwerp:
Bijlage 9 – GIBIT 2023 (Aansprakelijkheid en derden)

Vraag:
Kan opdrachtgever bevestigen dat opdrachtnemer niet onbeperkt aansprakelijk wordt gehouden voor tekortkomingen buiten de directe invloedssfeer van opdrachtnemer?

Antwoord:
Dit wordt in de GIBIT 2023 al begrenst, zie antwoord op vraag 37 en 74.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
24 mrt 2026

Ref.nr.
37

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Onderwerp:

Bijlage 9 – GIBIT 2023 (Aansprakelijkheid) + Conceptovereenkomst

Vraag:

In de GIBIT 2023 en de conceptovereenkomst zijn bepalingen opgenomen omtrent aansprakelijkheid.

Is opdrachtgever bereid om de aansprakelijkheid te limiteren tot een maximum dat in verhouding staat tot de jaarlijkse contractwaarde, conform gangbare marktpraktijk voor cloudservices?

Antwoord:

De aansprakelijkheid is reeds beperkt. We houden ons zoveel mogelijk aan de artikelen opgenomen in de GIBIT.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
38

Onderwerp:

Bijlage 4 B Eisen mobiele telefonie

Vraag:

Paragraaf 4.2.14, pagina 2

Inschrijver kan niet instemmen met de voorgestelde verplichting tot een minimale netwerkbeschikbaarheid van 99,8% in combinatie met een vaste financiële compensatie van 10% van de maandfactuur. De landelijke mobiele beschikbaarheid wordt beïnvloed door externe factoren die buiten de invloedssfeer van inschrijver liggen (zoals overmacht, third#party verstoringen en gebruikerslocatie), waardoor een dergelijke resultaatsverplichting met boetecomponent niet contracteerbaar is.

Om uw eis correct te kunnen beoordelen, verzoeken wij u bovendien te verduidelijken op welke wijze de beschikbaarheid door u wordt gemeten, inclusief de gebruikte meetmethode, meetpunten, definities, uitsluitingen, rekenregels en de wijze waarop het lopende maandgemiddelde wordt vastgesteld.

Antwoord:

Aanbestedende dienst kan de beschikbaarheid niet meten. Inschrijver dient deze informatie aan te leveren in het reguliere overleg. De algemene beschikbaarheid van de mobiele dienst is het

uitgangspunt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
39

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument

Vraag:

Paragraaf1.5, pagina 7

Opdrachtgever vraagt een telefonie oplossing uit voor 510 gebruikers. Kunt u deze vraag nader toelichten, danwel inzichtelijk maken met wensen / eisen die u aan deze applicatie stelt ?

Antwoord:

De wensen en eisen zijn opgenomen in de documenten 'Bijlage 4a Programma van Eisen telefonie en CX applicatie v1.0' en 'Bijlage 5.1.1a Programma van wensen telefonie en CX applicatie v1.0' bij profiel '1.5.2 De eindgebruiker'.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
40

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument

Vraag:

Paragraaf1.5, pagina 7

In de tekst staat De aard en omvang van de aanbesteding*. Waar verwijst de asterisk (*) naar ?

Antwoord:

Dit is een typo. De asterisk is geen verwijzing en kan worden genegeerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.

41

Onderwerp:

Bijlage 4 A Eisen Telefonie en CX

Vraag:

Paragraaf 1.5.2

Alleen mogelijk via een app voor zakelijk bellen, medewerker moet dan wel verplicht de app gebruiken. Is dat voldoende?

Antwoord:

Indien de eindgebruiker met deze app het mogelijk maakt met de native dialer het vaste telefoonnummer mee te sturen dan is dat akkoord. In de tweede vragenronde kan vragensteller aangeven of dit de intentie van de vraag is.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.

42

Onderwerp:

Bijlage 4 A Eisen Telefonie en CX

Vraag:

Paragraaf 1.91 / 105

Bij upgrades en updates wordt de opdrachtgever tenminste 7 kalenderdagen voor de werkzaamheden geïnformeerd over de update en upgrade. Is 7 dagen vooraf verplicht of is informatie via changelog/roadmap ook acceptabel?

Antwoord:

Niet akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.

43

Onderwerp:

Bijlage 15 Digitale soevereiniteit

Vraag:

Welke rol speelt de beoordeling van de gevraagde beschrijving in Bijlage 15 Digitale soevereiniteit, als Gunningscriterium voor de gunning?

Antwoord:

Deze bijlage wordt niet als gunningscriteria beoordeeld. Maar zal bij vragen van Opdrachtgever onderwerp van gesprek zijn tijdens de demo.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.

44

Onderwerp:

Bijlage 6 Prijzenblad v1.1

Vraag:

Prijzenblad Telefonie en CX, cel B26

De cel B26 vermeld "Zeker/Optie". Inschrijver neemt aan dat de SIP-trunk voor Vaste Telefonie voor zeker onderdeel is van de aanbidding. Is deze aanname correct?

Antwoord:

Deze aanname is correct.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
45

Onderwerp:

Bijlage 6 Prijzenblad v1.0

Vraag:

Prijzenblad Telefonie en CX, regel 6

Is het toegestaan dat op een maandelijkse factuur, licenties op basis van jaarlijkse facturatie worden gefactureerd? In dit geval ontvangt Opdrachtgever per maand een factuur voor alle diensten, waarbij éénmaal per jaar de factuur hoger is dan gemiddeld doordat de licenties voor een heel jaar worden gefactureerd? Dit heeft namelijk een positief effect op de totale exploitatielast.

Antwoord:

Dit is toegestaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
46

Onderwerp:
Bijlage Programma van Eisen Telefonie en CX

Vraag:
Paragraaf 1.4.18

Inschrijver vraagt u een commitment specifiek voor het minimaal aantal CX-gebruikers over de gehele looptijd van het contract te verstrekken. Dit commitment bepaalt mede de prijs per gebruiker.

Antwoord:
Op basis van de aantallen genoemd in de aanbesteding: minimaal 16 named of 8 concurrent CX gebruikers.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
24 mrt 2026

Percelen:
P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
47

Onderwerp:
Bijlage Programma van Eisen Telefonie en CX

Vraag:
Paragraaf 1.4.13

Inschrijver kan geen verantwoordelijkheid nemen voor de kwaliteit van diensten die niet door inschrijver worden geleverd. Kan opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:
Nee, de Inschrijver kan de aansluitingen realiseren zowel via het eigen netwerk als via het netwerk van derden. Bij de keuze voor een aansluiting via het netwerk van derden is de Inschrijver te allen tijde verantwoordelijk voor de totale dienstverlening, inclusief de (netwerk)diensten die de Inschrijver van derde partijen afneemt.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.

48

Onderwerp:

Bijlage Programma van Eisen Telefonie en CX

Vraag:

Paragraaf 1.4.13

Wat verstaat Opdrachtgever onder de volgende eis: "Bij de keuze voor een aansluiting via het netwerk van derden is de Inschrijver te allen tijde verantwoordelijk voor de totale dienstverlening, inclusief de (netwerk)diensten die de Inschrijver van derde partijen afneemt".

Kan opdrachtgever aangeven wat hierin van Inschrijver wordt verwacht?

Antwoord:

Het is mogelijk dat een inschrijver voor de vaste telefonie, diensten inkoopt bij een vaste telefonie provider, onder eigen naam of naam van de vaste telefonie provider. Indien dit onder de naam van een vaste telefonie provider plaatsvindt blijft Inschrijver verantwoordelijk voor de totale dienstverlening. De vaste telefonie provider is dan onderaannemer van de Inschrijver.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.

49

Onderwerp:

Bijlage Programma van Eisen Telefonie en CX

Vraag:

Paragraaf 1.4.13

Inschrijver neemt aan dat met het netwerk wordt bedoelt: het netwerk (bijvoorbeeld Internet) waarmee de onderlinge vestigingen van opdrachtgever met elkaar én de buitenwereld zijn verbonden. Is deze aanname correct?

Antwoord:

Nee, zie het antwoord op vraag 48.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.

50

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument

Vraag:

Paragraaf 5.1.4.2, pagina 25

Kan de opdrachtgever expliciet aangeven op basis van welke beoordelingscriteria, weging, scoremethodiek en use#cases de demo wordt beoordeeld?

Inschrijver verzoekt om duidelijkheid over de inhoudelijke beoordelingsmatrix, het minimumaantal te demonstreren handelingen, en de rol en besluitvormingswijze van de beoordelingscommissie, zodat wij de demonstratie nauwkeurig kunnen afstemmen op de verwachtingen van de opdrachtgever

Antwoord:

Zie hoofdstuk 5,2, waar nu staat antwoorden kan u "gebruik" lezen.

Er staat in het beschrijvend document: De maximaal te halen kwaliteitswaarde voor beide subonderdelen is € 100.000,--.dit moet zijn in totaal € 100.000,--.

Wat u bij 5.1.4.1 indient dient u te tonen tijdens de demo en wordt getoetst zoals beschreven bij 5.1.4.2. Opdrachtgever heeft naast wat beschreven is geen aanvullende beoordelingsmatrix beschikbaar.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.

51

Onderwerp:

Bijlage 4 B Eisen mobiele telefonie

Vraag:

Paragraaf 4.2. 20, pagina 2

Kan de opdrachtgever toelichten onder welke technische en operationele omstandigheden de eis geldt dat NL#Alert berichten altijd en overal door de mobiele aansluitingen ontvangen moeten kunnen worden, en binnen maximaal 5 minuten op het toestel moeten binnenkomen?
Inschrijver verzoekt tevens duidelijkheid over de gebruikte definitie van ontvangst, eventuele uitzonderingsscenario's (zoals roaming, toestelcompatibiliteit of radio#omgevingsinvloeden) en de wijze waarop de opdrachtgever de controle of acceptatie van deze eis wil uitvoeren.

Antwoord:

De eis heeft als uitgangspunt dat de mobiele aansluiting verbonden is met de zendmast. Staat het toestel uit of geen bereik heeft dan kan NL alert niet worden ontvangen. Het mobiele toestel moet wel de ingesteld zijn op het ontvangen van SMS berichten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
52

Onderwerp:

Bijlage 4 B Eisen mobiele telefonie

Vraag:

Paragraaf 4.2. 1, pagina 2

Kan de opdrachtgever toelichten op basis van welke meetmethodiek en onder welke omstandigheden de vereiste MOS#waarde van minimaal 4,0 wordt vastgesteld?
Inschrijver verzoekt hierbij duidelijkheid over factoren zoals meetlocaties, netwerkcondities, gebruikte toestellen, testfrequentie en de wijze waarop eventuele afwijkingen worden beoordeeld.
En kunt u aangeven wat u verstaat onder ""normale"" omstandigheden?

Antwoord:

De MOS waarde is gebaseerd op de gebruikerservaring. Dit ook de manier waarop deze zal worden gemeten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Ref.nr.
53

Beantwoord op:

24 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Onderwerp:

Bijlage 4 B Eisen mobiele telefonie

Vraag:

Pagina 1

Zijn alle door opdrachtgever gestelde eisen knock-outs?

Antwoord:

Zie hoofdstuk 4.1 van het beschrijvend document. Als u vragen heeft over bepaalde eisen kunt u die aan ons voorleggen via de 2de Nvl.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
54

Onderwerp:

Bijlage 4 B Eisen mobiele telefonie

Vraag:

Paragraaf 4.1.8, pagina 2

Kan de opdrachtgever specificeren welke vormen van misbruik exact onder deze verplichting vallen en welke controle# en preventiemaatregelen de opdrachtnemer volgens de opdrachtgever verplicht moet inzetten?

Inschrijver verzoekt daarnaast dat de opdrachtgever aangeeft welke risico's binnen de invloedssfeer van de opdrachtnemer vallen en welke niet, zodat helder is waarop de opdrachtnemer kan worden aangesproken en welke situaties buiten deze garantie vallen

Antwoord:

Nee. Opdrachtgever gaat er vanuit dat de opdrachtnemer alle maatregelen, mogelijk binnen de dienst, treft om misbruik van de diensten en verbindingen te voorkomen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
55**Onderwerp:**

Bijlage 4 B Eisen mobiele telefonie

Vraag:

Paragraaf 7.2. 127, pagina 13

Kunt u aangeven welke specifieke gebruikers u hier bedoelt? En kunt u aangeven in welke vorm de applicatie dient te worden aangeboden?

Antwoord:

Het gaat niet om specifieke gebruikers maar om de gebruikers van de mobiele aansluiting. De vorm is niet voorgeschreven.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
56**Onderwerp:**

Bijlage 4 B Eisen mobiele telefonie

Vraag:

Paragraaf 5.1. 84, pagina 8

Opdrachtgever kan in de portal zelfstandig simkaarten blokkeren in het geval van verlies of diefstal. Inschrijver verzoekt u om het woord "of" te vervangen in "en". Het nieuwe tekstvoorstel wordt dan: Na melding van verlies of diefstal van een simkaart en het blokkeren van een mobiele aansluiting in de Online Portal is de Opdrachtgever niet meer aansprakelijk voor misbruik." Graag uw akkoord voor deze aanpassing.

Antwoord:

Akkoord. Eis is aangepast in 'Bijlage 4b Programma van Eisen mobiele telefoniediensten - Nvl-1'.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
57

Onderwerp:

Bijlage 4 B Eisen mobiele telefonie

Vraag:

Paragraaf 5.1 82, pagina 8

Kan de opdrachtgever bevestigen dat de opdrachtnemer, voordat een aansluiting kan worden ontbonden en het nummer kan worden uitgeporteerd wegens vermeende ontbrekende indoor of outdoor dekking, eerst de gelegenheid krijgt om een technisch dekkingsonderzoek uit te voeren op de betreffende locatie(s)?

Antwoord:

Ja. De kosten van het onderzoek zijn voor rekening van de opdrachtnemer.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
58

Onderwerp:

Bijlage 4 B Eisen mobiele telefonie

Vraag:

Paragraaf 5.1 81, pagina 8

Kan de opdrachtgever toelichten waarom tijdens de looptijd 25% kosteloos opzegbare mobiele abonnementen noodzakelijk wordt geacht?

Inschrijver verzoekt de opdrachtgever te overwegen dit percentage te verlagen naar een realistischer niveau van 10%, aansluitend bij marktconforme flexibiliteitspercentages, zodat het opzeggvolume beter voorspelbaar en financieel beheersbaar blijft.

Antwoord:

10% is akkoord. Eis is aangepast in Bijlage 4b Programma van Eisen mobiele telefoniediensten - NVI-1.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
59

Onderwerp:

Bijlage 4 B Eisen mobiele telefonie

Vraag:

Paragraaf 4.11. 66, pagina 7

Kan de opdrachtgever toelichten waarom het verplicht is om bij overschrijding van de datalimiet alle drie de opties (onbeperkt doorgaan, blokkeren, of snelheidsverlaging) aan te bieden?

Inschrijver verzoekt de opdrachtgever aan te geven welke functionele en beveiligingskaders hierbij gelden, en in hoeverre er ruimte is voor varianten waarbij dataverbruik wordt beperkt om misbruik, onverwachte kosten of security#risico's te voorkomen.

Antwoord:

Opdrachtgever vraagt flexibiliteit in de de beperkingsmogelijkheden gezien de huidige situatie. Indien vragensteller opties niet kan invullen kan ze optie(s) verzoeken uit te sluiten in de 2e vragenronde.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 mrt 2026

Ref.nr.
60

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Onderwerp:

Bijlage 4 B Eisen mobiele telefonie

Vraag:

Paragraaf 4.10.59, pagina 6

Kunt u ons voorzien van plattegronden van de locaties van opdrachtgever? Tevens ontvangen wij graag technische informatie over de aanwezige indoorvoorzieningen. Kunt u ook aangeven wanneer wij indien nodig een indoormeting kunnen uitvoeren?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 2.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

26 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
61

Onderwerp:

Bijlage 4 B Eisen mobiele telefonie

Vraag:

Paragraaf 4.10 55, pagina 6

Kan de opdrachtgever toelichten waarom 100% indoordekking als harde eis is opgenomen, terwijl dit in de praktijk niet volledig realiseerbaar is vanwege gebouwstructuren, vergunningsbeperkingen, radio#technische factoren en omgevingsinvloeden? Inschrijver verzoekt de opdrachtgever aan te geven welke realistische marges wél acceptabel zijn en welke meetmethodiek wordt gehanteerd.

Antwoord:

De eis met betrekking tot indoordekking wordt 99% en is de eis van de Opdrachtgever. Indien vragensteller dit niet kan realiseren wordt vragensteller gevraagd een reëel percentage aan te geven waar de vragensteller aan kan voldoen. Zoals u kunt lezen in de documenten is er ook nu een indoordekkingsinstallatie geïnstalleerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.

62

Onderwerp:

Bijlage 4 B Eisen mobiele telefonie

Vraag:

Paragraaf 4.8.16, pagina 5

Kan de opdrachtgever toelichten waarom gebruikers zonder beperkingen gebruik moeten kunnen maken van WiFi-hotspots van derden wanneer de opdrachtnemer geen eigen mobiel netwerk in beheer heeft?

Daarnaast verzoekt inschrijver duidelijkheid over hoe de opdrachtgever waarborgt dat het gebruik van externe hotspots geen verhoogde security-risico's veroorzaakt, zoals ongecontroleerde netwerktoegang, datalekken of kwetsbaarheid voor man-in-the-middle-aanvallen.

Is er ruimte voor restricties wanneer dit noodzakelijk is voor beveiliging en netwerkintegriteit?

Antwoord:

Opdrachtgever verzoekt vragensteller de vraag te verduidelijken. De hotspots hebben alleen betrekking op de smartphones voorzien van een simkaart van opdrachtnemer. Indien de opdrachtnemer geen eigen netwerk heeft dient het mogelijk te zijn om met de smartphone met een simkaart van de opdrachtnemer hotspot toe te passen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.

63

Onderwerp:

Bijlage 4 B Eisen mobiele telefonie

Vraag:

Paragraaf 4.8. 15, Pagina 5

Kan de opdrachtgever toelichten waarom gebruikers zonder enige beperking gebruik moeten

kunnen maken van de WiFi#hotspotfunctie op smartphones in binnen# en buitenland?
Inschrijver verzoekt tevens aan te geven of er ruimte is voor uitzonderingen wanneer het gebruik van hotspots leidt tot verhoogde beveiligings#, misbruik# of netwerkbelastingsrisico's.

Antwoord:

Zie het antwoordt op vraag 62.

En aan de eis is toegevoegd:

Uitgezonderd als het gebruik van hotspot functionaliteit leidt tot verhoogde veiligheidsrisico's, misbruik# of netwerkbelastingsrisico's.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
64

Onderwerp:

Bijlage 4 B Eisen mobiele telefonie

Vraag:

Paragraaf 4.3. 26, pagina 3

Kan de opdrachtgever toelichten waarom als eis is opgenomen dat de opdrachtnemer geen beperkingen mag opleggen aan het type randapparatuur waarin de simkaart wordt gebruikt?
Inschrijver verzoekt de opdrachtgever te specificeren welke categorieën randapparatuur hieronder vallen (bijv. industriële modems, IoT#apparatuur, consumenten#devices) en welke technische en veiligheidscriteria de opdrachtgever hanteert.

Daarnaast verzoekt inschrijver te bevestigen of er ruimte is voor uitzonderingen, aangezien bepaalde apparaten niet voldoen aan industrie standaarden of beveiligingsrichtlijnen, of een verhoogd risico vormen voor netwerkveiligheid, misbruik of prestatieproblemen. Inschrijver wenst duidelijkheid over de wijze waarop in dergelijke gevallen wordt omgegaan met noodzakelijke beperkingen ter bescherming van netwerk en dienstverlening.

Antwoord:

Simkaarten van de opdrachtnemer worden gebruikt voor telemetrie, VRI en liftalarmen en andere alarmeringen.

En aan de eis is toegevoegd:

Uitgezonderd apparaten die niet voldoen aan industrie standaarden of beveiligingsrichtlijnen, of een verhoogd risico vormen voor netwerkveiligheid, misbruik of prestatieproblemen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.

65

Onderwerp:

Bijlage 4 B Eisen mobiele telefonie

Vraag:

Paragraaf 4.2. 17, pagina 2

Kan de opdrachtgever bevestigen dat er ruimte is voor realistische afwijkingen ten aanzien van: de eis van maximaal 2% blokkeringskans, maximaal 2% technisch veroorzaakte drop calls, en een Call Setup Delay ≤ 10 seconden in 98% van de gevallen?

Inschrijver wijst erop dat deze parameters in de praktijk worden beïnvloed door variabele factoren zoals geografische omstandigheden, radio#omgeving, netwerkbelasting en vergunningseisen. Wij verzoeken daarom om toelichting op de herkomst van deze eisen en op welke wijze acceptatie daarvan wordt beoordeeld.

Antwoord:

Dit zijn de standaard waarden voor een goede netwerkperformance mits van toepassing.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.

66

Onderwerp:

Bijlage 4 B Eisen mobiele telefonie

Vraag:

Paragraaf 4.2. 16, pagina 2

Kan de opdrachtgever bevestigen dat er ruimte is voor een realistische dekkingsmarge, aangezien een gegarandeerde 99% outdoor datadekking op landelijk niveau door externe factoren niet volledig afdwingbaar is? Inschrijver verzoekt de opdrachtgever de onderbouwing voor deze eis en de gebruikte meetmethodiek te verstrekken.

Antwoord:

Er is ruimte voor een realistische dekkingsmarge. Vragensteller kan in de tweede vragenronde aangeven welke dekkingsmarge voor de vragensteller acceptabel is. Inschrijver kan dit aantonen bij de inschrijving middels dekkingskaarten in van de volgende GIS-formaten met gebruikmaking van het WGS84 coördinatenreferentiesysteem: ESRI shapefile, KML of GeoJSON dan wel een afdruk van de dekking.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
67

Onderwerp:

Bijlage 4 B Eisen mobiele telefonie

Vraag:

Paragraaf 4.2 15, pagina 2

Kan de opdrachtgever bevestigen dat er ruimte is voor een realistische dekkingsmarge, aangezien 100% outdoor dekking technisch niet gegarandeerd kan worden onder alle omstandigheden (zoals obstakels, vergunningen of lokale uitzonderingen)? Inschrijver verzoekt de opdrachtgever toe te lichten waarom volledige 100% dekking als absolute eis is opgenomen

Antwoord:

In eis 15 is de eis ten aanzien van de uitdoor dekkingsgraad van het mobiele netwerk voor spraak aangepast naar 99 % van het gebiedsoppervlak van Wageningen.

Er is ruimte voor een realistische dekkingsmarge. Vragensteller kan in de tweede vragenronde aangeven welke dekkingsmarge voor de vragensteller acceptabel is. Inschrijvers kunnen de dekking aantonen bij de inschrijving middels dekkingskaarten in de volgende GIS-formaten met gebruikmaking van het WGS84 coördinatenreferentiesysteem: ESRI shapefile, KML of GeoJSON dan wel een afdruk van de dekking.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

26 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
68

Onderwerp:

Bijlage 4 B Eisen mobiele telefonie

Vraag:

Paragraaf 4.1 3, pagina 1

Inschrijver hanteert voor mobiele porteringen een proces dat juist niet in de avonden plaatsvindt. Kunt u instemmen met het standaard porteringsproces van Inschrijver waarbij portering gefaseerd worden gedaan gedurende kantoor tijden?
De reden hiervoor is dat we dan een betere en beheersbare portering kunnen uitvoeren. Mocht er bijvoorbeeld iets niet goed gegaan bij de latende provider dan is het lastig om buiten kantoor tijden contact op te nemen.

Antwoord:

Eis 3 is aangepast naar portering in batches tijdens kantoor uren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
69

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument

Vraag:

Systeem isolatie 23, pagina 34

Inschrijver bepaalt zelf wanneer en hoe penetratietesten, kwetsbaarheidsscans en audits worden uitgevoerd. Opdrachtgevers hebben geen mogelijkheid om zelfstandig te verzoeken om een pentest op de platformen van inschrijver; dit wordt volledig door inschrijver gereguleerd om de veiligheid en continuïteit van onze infrastructuur te garanderen. Wel kan onder NDA de uitkomst van de pentest gedeeld worden met de opdrachtgever. Kan opdrachtgever hiermee akkoord gaan?

Antwoord:

Opdrachtgever gaat hiermee akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
70

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument

Vraag:

1.5 punt 2, pagina 8

Zijn de 510 telefoniegebruikers inclusief de CX gebruikers, Supervisors en de Piket-gebruikers ?

Antwoord:

Nee, maar de genoemde aantallen zijn indicatief.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
71

Onderwerp:

Bijlage Programma van Eisen Telefonie en CX

Vraag:

Paragraaf 1.4.1, regel 18

U heeft de wenst tot afschalen van 40% gedurende de looptijd van de overeenkomst. Bedoelt u hiermee de initiële looptijd van 4 jaar of ook inclusief de 4 optie jaren?

Antwoord:

Het maximaal afschalen wordt aangepast naar 20% gedurende de hele looptijd van de overeenkomst (inclusief optie jaren).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.

72

Onderwerp:

Bijlage Programma van Eisen Telefonie en CX

Vraag:

Paragraaf 1.10.1, regel 134

Kunt u aangeven wanneer u gebruik wilt maken van een rollback mogelijkheid. Zou u dit met een concreet voorbeeld kunnen verduidelijken?

Antwoord:

Dat het na een software update (aan opdrachtnemerzijde) mogelijk moet kunnen zijn om een rollback te doen naar een vorige versie indien er problemen optreden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.

73

Onderwerp:

Bijlage 6 Prijzenblad v1.0

Vraag:

Bijlage 6 Prijzenblad v1.0, Regel 16 t/m 19

Zijn de supervisors (regel 18) én beheerders (regel 19) ook medewerkers die onderdeel uitmaken van het aantal CX-gebruikers (regel 16/17)? Of komen deze "on top off"?

Antwoord:

De supervisors zijn onderdeel van het aantal CX gebruikers, de functioneel beheerders zijn extra. Ook hier zijn de genoemde aantallen indicatief.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
74**Onderwerp:**

GIBIT 2023 voorwaarden

Vraag:

Artikel 16

Geheel vervangen

Geheel vervangen door:

16.1 Partijen aanvaarden over en weer slechts wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding voor zover dat uit dit artikel en de navolgende artikelen blijkt.

16.2 Partijen zijn aansprakelijk voor de door de andere partij geleden directe schade indien de aanspraken zijn ontstaan:

- ten gevolge van een toerekenbaar tekortschieten in de nakoming van een of meerdere verplichtingen in haar verplichtingen jegens de andere partij;
- ten gevolge van een buitencontractueel toerekenbaar handelen of nalaten bij de werkzaamheden die de andere partij haar medewerkers en/of haar onderaannemers verricht ter uitvoering van deze Overeenkomst.

16.3 Aansprakelijkheid van Partijen voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van gegevens, gegevensbestanden en schade door bedrijfsstagnatie, is nadrukkelijk uitgesloten.

16.4 Dit artikel is van overeenkomstige toepassing op vrijwaring.

16.5 De Partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen is tegenover de andere Partij uitsluitend aansprakelijk voor dedoor de andere Partij geleden of te lijden directe schade.

16.6 De hierboven bedoelde aansprakelijkheid voor directe schade is, per gebeurtenis, beperkt tot een bedrag van

€ 1.000.000,- per gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen aangemerkt zal worden als één gebeurtenis, zulks met een maximum van € 2.000.000,- per kalenderjaar. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- a. schade aan producten en functies, waaronder in elk geval verstaan wordt: materiële beschadiging, gebrekkig of niet functioneren, verminderde betrouwbaarheid en verhoogde storingsgevoeligheid;
- b. schade aan andere eigendommen van de andere partij en/of derden;
- c. schade ten gevolge van dood of lichamelijk letsel;
- d. kosten van noodzakelijke wijzigingen c.q. veranderingen in producten, specificaties, materialen of documentatie, aangebracht ter beperking danwel herstel van schade;

- e. redelijke kosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar andere systemen of het inhuren van derden;
- f. redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van directe schade, die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mocht worden verwacht;
- g. redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de schadeoorzaak, de aansprakelijkheid, de directe schade en wijze van herstel.

16.7 De hierboven opgenomen beperkingen komen te vervallen indien sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van een der partijen danwel diens leidinggevend personeel.

16.8 Op eerste verzoek zullen certificaten van verzekering door Partijen overgelegd worden.

Aanbieder meent dat dit alternatief meer in lijn ligt met de bij deze overeenkomst betrokken relatieve wederzijdse risico's en een meer marktconforme regeling is.
Kunt u daarmee instemmen?

Antwoord:

Opdrachtgever gaat hier niet mee akkoord. Zie ook het antwoord op vraag 37. Daarnaast heeft u het meerder malen over directe en indirecte schade. Het onderscheid tussen directe en indirecte schade komt in ons rechtssysteem, zoals dat in het BW staat niet voor. Als dit onderscheid wel wordt gemaakt kan dat voor verwarring zorgen omdat het niet duidelijk is wat er wel en niet onder valt. In artikel 16.3 is geen sprake van gevolgschade en wordt de persoons- en zaakschade al beperkt en daarmee verzekeraar.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

26 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.

75

Onderwerp:

GIBIT 2023 voorwaarden

Vraag:

Artikel 3 lid 3

Graag de volgende woorden toevoegen aan artikel 3 lid 3: "en Opdrachtgever zal ook (proactief) de Leverancier tijdig van adequate informatie voorzien." Goede informatieverschaffing door Opdrachtgever is essentieel voor goede overeenstemming tussen partijen over de ICT-Prestatie.

Kunt u hiermee instemmen?

Antwoord:

Akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

26 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
76**Onderwerp:**

GIBIT 2023 voorwaarden

Vraag:

Artikel 3 lid 2 i)

Onder (i) In plaats van "Doelstellingen" beter om te spreken over bijvoorbeeld "Het door Opdrachtgever beoogde gebruik van de Prestatie, zoals dat door de Opdrachtgever kenbaar is gemaakt." Doelstellingen kunnen tegenstrijdig zijn. Hier ligt een taak voor de Opdrachtgever om de leverancier daarover te informeren.

Kunt u hiermee instemmen?

Antwoord:

Akkoord i) wordt: Het door Opdrachtgever beoogde gebruik van de Prestatie, zoals dat door de Opdrachtgever kenbaar is gemaakt, in verband waarmee Opdrachtgever de Overeenkomst wil aangaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

26 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
77**Onderwerp:**

Prijzenblad

Vraag:

De kosten voor de trainingen verwerken wij normaliter in totaliteit in de implementatiekosten.

Wenst de opdrachtgever dat wij dit meer inzichtelijk maken door het stukje Instructie en opleiding uit het totaal te halen en bij 6.1 verder uit te splitsen? Of kunnen we dit als onderdeel laten zijn van de totale implementatiekosten (regel 78).

Antwoord:

Ja, Opdrachtnemer dient de instructie en opleiding uit het totaal te halen en bij 6.1 verder uit te splitsen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
78

Onderwerp:

Prijzenblad

Vraag:

Binnen het CX-platform zijn diverse toepassing obv pay-as-you-go, zo ook sentiment analyse. Hoe wenst de opdrachtgever dat wij deze kosten presenteren in het prijzenblad, aangezien het afhankelijk is van het verbruik wat de kosten zullen zijn? Kunt u hier ruimte voor maken door bijvoorbeeld een extra onderdeel toe te voegen aan het prijzenblad genaamd: Variabele kosten.

Antwoord:

Sentiment analyse wordt niet meegenomen in de beoordeling van de TCO inschrijving. De uitleg van de kosten kan vragensteller toelichten in de kolom 'eventuele toelichting inschrijver'.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
79

Onderwerp:

Prijzenblad

Vraag:

7 - Tarieven meerwerk en extra ondersteuning.

Hoe ziet de opdrachtgever de diverse uren voor meerwerk? Nu wordt het bij het totaal opgeteld wat mogelijk een vertekend beeld geeft. De opdrachtnemer werkt met implementatiekosten die kunnen afwijken o.b.v. wat er geactiveerd wordt in het platform, de uurprijzen zijn dan al verwerkt in de implementatiekosten. Hier hoeft de opdrachtgever vervolgens geen extra uren voor te bekostigen. Of moeten we ondanks dit de opbouw van het prijzenblad volgen en hier onze uurtarieven invullen?

Antwoord:

Ja, inschrijver dient de opbouw van het prijzenblad te volgen. Deze kosten hebben geen betrekking op de implementatie van de diensten. Deze zijn van toepassing als opdrachtgever gedurende de looptijd van de overeenkomst diensten afneemt bij de opdrachtnemer.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
80

Onderwerp:

Prijzenblad

Vraag:

5. Extra functionaliteit; AI transcriptie:

In het PVE (regel 1.6.4. - 97), wordt aangegeven dat er een koppeling gemaakt moet worden met de kennisbank van de opdrachtgever zodat deze aan te roepen is het in dashboard. Dit kan in de beoogde oplossing met een bepaalde module waar de kennisbank module, transcriptie, samenvatten en voorstellen van disposition codes al inzit. Dit maakt de inschrijfprijs per licentie kostbaarder, maar maakt wel dat de opdrachtgever meer functionaliteiten krijgt. Wordt hier rekening mee gehouden in de beoordeling, dat men dus meer functionaliteiten krijgt?

Antwoord:

De aangeboden oplossing dient deze eis te kunnen invullen. Deze zal niet direct worden ingericht. In de beschrijving en demo als beschreven in het aanbestedingsdocument paragraaf 'Gebruiksvriendelijkheid beschrijving' en paragraaf '5.1.4.2 Gebruiksvriendelijkheid Demo' kan vragensteller dit meenemen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.

81

Onderwerp:

Prijzenblad

Vraag:

Er zitten variabele kosten gekoppeld aan het verbruik van de beoogde oplossing, denk aan een X bedrag per verwerkte e-mail of actieve aantal platformminuten. Zou de opdrachtgever meerdere extra regels willen opnemen in het prijzenblad zodat wij een realistisch en transparant beeld kunnen schetsen van het gebruik van de oplossing. Aangezien het gros van de variabele kosten afhankelijk is van verbruik is het niet altijd mogelijk om een goede inschatting te maken, maar wij willen wel graag de stukprijs van de variabelen kosten met jullie delen.

Antwoord:

Opdrachtgever kan dit niet staven met aantallen of tijd. De kanalen worden gedurende de looptijd wellicht toegevoegd. Vandaar dat deze apart zijn opgenomen in het prijzenblad en niet meetellen in de TCO inschrijving. De uitleg van de kosten kan vragensteller toelichten in de kolom 'toelichting'.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.

82

Onderwerp:

Prijzenblad

Vraag:

In het prijzenblad bij de kopjes Integratie zijn alle kanalen (behalve) voice als optie meegenomen. De beoogde oplossing maakt onderscheid tussen een voice licentie en een omnichannel licentie. Wenst de opdrachtgever nou gelijk te starten met diverse kanalen of ziet de opdrachtgever dit als nog als optie? Indien men gelijk wil starten met meerdere kanalen bieden we namelijk gelijk de omnichannel licentie aan en daar zitten alle kanalen al bij-in.

Antwoord:

Opdrachtgever start met het kanaal telefonie. Andere kanalen worden gedurende de looptijd wellicht toegevoegd. Vandaar dat deze apart zijn opgenomen in het prijzenblad en niet meetellen in de TCO inschrijving. De uitleg van de kosten kan vragensteller toelichten in de kolom 'eventuele toelichting inschrijver'.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
83**Onderwerp:**

Prijzenblad

Vraag:

Wat is het verschil voor de opdrachtgever tussen Eenmalige kosten en implementatiekosten?

Antwoord:

Geen verschil.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
84**Onderwerp:**

Prijzenblad

Vraag:

Voor het CX-platform worden er geen eenmalige kosten per persoon gerekend maar praten we over één totaalbedrag wat bepaald wordt door de wensen mbt implementatie. In het prijzenblad is er bij de CX-gebruikers een formule toegepast wat maakt dat we een bedrag per persoon voor eenmalige kosten kunnen invullen, maar in het prijzenblad staat ook een kopje Eenmalige kosten.

Hoe wenst de opdrachtgever de eenmalige kosten voor het CX-platform terug te zien: teruggerekend naar een kostprijs per persoon of een totaalbedrag?

Antwoord:

De genoemde aantallen zijn indicatief. Dit kunnen we meer of minder worden. Inschrijver kan zelf bepalen waar en wanneer kosten in rekening worden gebracht. Ook bij beide. Door de kosten te specificeren houdt de opdrachtgever gedurende de implementatie zicht op de kosten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
85

Onderwerp:

Programma van eisen 4a

Vraag:

Eis 171

De beoogde oplossing beschikt uit een zeer uitvoerige kennisbank omgeving. Dit is standaard voor het CCaaS-landschap in het Engels beschikbaar. Gaat de opdrachtgever ermee akkoord dat deze kennisbank omgeving in het Engels is?

Antwoord:

Akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

25 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
86

Onderwerp:

Programma van eisen 4a

Vraag:

Eis 104

Kan de opdrachtgever verduidelijken wat er bedoeld wordt met gebruikersondersteuning en wat voor type werkzaamheden de opdrachtgever hieronder vindt vallen?

Antwoord:

De tekst 'en gebruikers ondersteuning' is verwijderd uit de eis.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.

87

Onderwerp:

Programma van eisen 4a

Vraag:

Eis 87

Binnen de beoogde applicatie is het ook mogelijk dat de beller een 'call-back verzoek' achterlaat vanuit de wachtrij en vervolgens uit de wachtrij gaat. Dit is een meer klantvriendelijkere manier dan vragen of ze later terugbellen. Deelt Opdrachtgever deze mening?

Antwoord:

De opdrachtgever wenst warm door te verbinden. Niet akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

25 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
88

Onderwerp:
Programma van eisen 4a

Vraag:
Eis 83d

In moderne CCaaS-platforms wordt de routing vaak dynamisch bepaald (op basis van skills, prioriteit of kanaalmix), waardoor een statisch wachtrijnummer geen betrouwbare indicator is. Opdrachtnemer raad af om dynamische wachtrijpositie als eis op te nemen. Door in te zetten op callback, transparante wachttijdindicaties en slimme routing, wordt een betere en eerlijkere klantbeleving gerealiseerd dan via dynamische positieberichten. Staat opdrachtgever ervoor open om de eis voor het benoemen van het aantal wachtenden in de wachtrij om te zetten in een wens?

Antwoord:
Eis wordt aangepast naar: d. Een meldtekst waarin het aantal wachtenden wordt aangegeven welke ook aftelt of een wachttijdindicatie wordt gegeven.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
25 mrt 2026

Percelen:
P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
89

Onderwerp:
Programma van eisen 4a

Vraag:
Eis 79

Voor bepaalde groepen kan het registreren van het onderwerp (ook wel bekend als disposition code) verplicht gemaakt worden en bij anderen optioneel maar het veld is wel aanwezig, volstaat dit voor de opdrachtgever?

Antwoord:
Ja, akkoord.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Ref.nr.
90

Beantwoord op:

24 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Onderwerp:

Programma van eisen 4a

Vraag:

Eis 72

Deze eis kan geïnterpreteerd worden als zijnde dat het opslaan van interacties in het zaaksysteem optioneel is, dit maakt dan dat dit proces niet geheel automatisch verloopt. Wil de gemeente de administratieve handeling (loggen van contactmomenten) volledig automatiseren of optioneel houden (en dus handmatig voor de medewerkers)?

Antwoord:

De opdrachtgever wil dit volledig geautomatiseerd hebben.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

25 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
91

Onderwerp:

Programma van eisen 4a

Vraag:

Eis 69

Deze eis doelt op Workforce Management. Dit is een optioneel onderdeel in de beoogde oplossing. Dient workforce management bij start geactiveerd te zijn in het platform?

Antwoord:

Inschrijver kan dit in het prijzenblad apart benoemen als optie met de kosten. De gele velden zijn hiervoor in het prijzenblad opgenomen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.

92

Onderwerp:

Programma van eisen 4a

Vraag:

Eis 56

Wij begrijpen de wens om CX-gebruikers snel en overzichtelijk toegang te geven tot telefonie-, presence-, ACDM- en wachtrijinformatie. Tegelijkertijd lijkt de formulering dat al deze onderdelen "in één scherm" moeten kunnen worden opgenomen, mede een specifieke wijze van inrichting van de gebruikersinterface voor te schrijven. Daarmee ontstaat mogelijk onbedoeld sturing naar een bepaalde oplossingsrichting, terwijl de onderliggende functionele behoefte ook op andere, voor de gebruiker praktisch gelijkwaardige manieren kan worden ingevuld.

Kunt u daarom bevestigen dat deze eis functioneel wordt beoordeeld, en dat ook oplossingen acceptabel zijn waarbij de genoemde onderdelen niet letterlijk in één scherm zijn samengebracht, maar wel integraal, logisch en efficiënt beschikbaar zijn voor de gebruiker?

Antwoord:

Indien inschrijver de gevraagde informatie tegelijk op het beeldscherm kan tonen met bijvoorbeeld widgets of schermdelen dan is dit akkoord. Opdrachtgever verzoekt vragensteller dit in de tweede vragenronde te specificeren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

25 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.

93

Onderwerp:

Programma van eisen 4a

Vraag:

Eis 56b

Tenzij dat er Teams Calling aan wordt geboden is het niet mogelijk om deze 3 presence statussen te combineren.

Antwoord:

Niet akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

25 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.

94

Onderwerp:

Programma van eisen 4a

Vraag:

Eis 56

Welke Microsoft licenties heeft de gemeente momenteel?

Antwoord:

De gemeente Wageningen beschikt over E5 licenties voor de gebruikers.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

25 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.

95

Onderwerp:

Aanbesteding document – 5.1.4.1

Vraag:

4a: Outlook agenda inzichtelijk in CX applicatie

Binnen de CCaaS-wereld is het niet heel gebruikelijk dat de Outlook agenda van een collega getoond wordt in de applicatie zelf, dit omdat een agent in alles wordt getraind om zelfstandig een call af te kunnen handelen zonder frequent door te verbinden. Daarom zit deze functionaliteit niet in het beoogde platform. Wel kan de collega de agenda en beschikbaarheid van collega's inzien in de telefonie app (als zijnde eindgebruiker), bellen kan vanuit hier via click-to-dial én ziet men wel de actuele presence o.b.v. de outlook agende in het CX-platform. Volstaat dit voor de opdrachtgever?

Antwoord:

Niet akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

25 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.

96

Onderwerp:

Aanbesteding document – 5.1.2.

Vraag:

Opdrachtgever geeft aan dat er (max) 10 afbeeldingen toegevoegd mogen worden. De praktijk wijst uit dat afbeeldingen het voor de lezer(s) veel prettiger maakt om zaken te verduidelijken. Echter een duidelijk leesbare print-screen van de werkomgeving van het CX-platform neemt al een half A4 in beslag. Het verzoek is om het aantal pagina te verruimen naar max 10. Of om het toe te staan om de afbeeldingen als bijlagen toe te voegen, zodat dit niet ten koste gaat van de ruimte van het inhoudelijke schrijfwerk. Kan Opdrachtgever haar voorkeur geven?

Antwoord:

Afbeeldingen kunnen als bijlagen worden toegevoegd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

25 mrt 2026

Ref.nr.
97

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Onderwerp:

PVE eis 113

Vraag:

Binnen de CX oplossing van de opdrachtnemer is dit geen optie. Wel biedt de oplossing de mogelijkheid om gebruikers eenvoudig in Bulk aan te maken en wijzigingen in Bulk toe te voegen. Is dit afdoende?

Antwoord:

Bij de implementatiefase is in bulk invoeren een optie. Echter, gedurende de looptijd verwachten wij dat mutaties uit Entra ID worden gehaald.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
98

Onderwerp:

PVE eis 108

Vraag:

Zoals eerder gemeld kan er binnen de CX oplossing een connectie met MS Teams worden gerealiseerd, als opdrachtgever gebruikt maakt van Teams calling. Wanneer dit zo is kunnen CX gebruikers de status zien van de Teams gebruikers in de back-office. Is dit afdoende?

Antwoord:

Nee, gezien de vraagstelling gaat opdrachtgever er vanuit dat Teams calling geen optie is. Zie ook het antwoord op vraag 10.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 mrt 2026

Ref.nr.
99

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Onderwerp:

PVE eis 106

Vraag:

De oplossing van de CX gebruikers biedt een standaard status page waar opdrachtgever snel en overzichtelijk kan zien of er een performance issue speelt. Voor de piket oplossing van de opdrachtnemer is deze er niet. Is dit afdoende?

Antwoord:

Niet akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
100

Onderwerp:

PVE eis 98-i

Vraag:

Kan de opdrachtgever deze wens verduidelijken als het om CX en de Piket oplossing gaat. Wat verwacht de opdrachtgever in deze eis?

Antwoord:

Als de opdrachtgever wijzigingen of toegevoegde data in rapportages wil zien, dan biedt de opdrachtnemer een Request For Change proces om zo'n aanvraag te kunnen doen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 mrt 2026

Ref.nr.
101

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Onderwerp:

PVE eis 98

Vraag:

Binnen de oplossing van de Piketdienst bieden wij alleen een rapportage over de aangeboden oproepen, beantwoorde oproepen en eindbestemmingen i.c.m. gespreksduur. Is dat afdoende?

Antwoord:

Akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

25 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
102

Onderwerp:

PVE eis 96

Vraag:

De oplossing van de opdrachtnemer heeft in de basis een softphone op basis van WEBRTC in de oplossing. Vaste toestellen zijn dan ook niet noodzakelijk. In hoeveel gevallen werkt een CX gebruiker nog met een vast toestel binnen de organisatie van de opdrachtgever?

Antwoord:

Dit wordt gedurende de implementatie bepaald.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 mrt 2026

Ref.nr.
103

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Onderwerp:

PVE eis 95-D

Vraag:

De oplossing van de opdrachtnemer maakt het mogelijk om deze kanalen binnen de oplossing af te handelen (met uitzondering van Signal op dit moment). Bijlages kunnen door de gebruiker worden meegestuurd. Verwerking in de gekoppelde applicatie hangt natuurlijk af van de mogelijkheden van het te integreren systeem. De oplossing van de opdrachtnemer maakt gebruik van REST API. Is dit afdoende?

Antwoord:

Opdrachtgevers gebruikt Decos JKC en JOIN Zaak Document. Beide hebben mogelijkheden om op basis van REST API te koppelen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

25 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
104

Onderwerp:

PVE eis 91-E

Vraag:

Kan opdrachtgever deze eis wat meer verduidelijken? Wat is de use case?

Antwoord:

De use case is dat een agent een oproep niet beantwoord en dat de oproep doorgaat naar een andere agent. De supervisor krijgt een melding dat de agent een oproep heeft gemist.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 mrt 2026

Ref.nr.
105

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Onderwerp:

PVE eis 90-4

Vraag:

Data wordt middels API continu beschikbaar gesteld. Is dit afdoende?

Antwoord:

Ja dit is afdoende.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
106

Onderwerp:

PVE eis 90-3

Vraag:

Zoals beschreven bij 90-2 bieden wij een REST API aan. Is dit afdoende?

Antwoord:

Ja dit is afdoende.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
107

Onderwerp:
PVE eis 90-2

Vraag:

Opdrachtnemer biedt een REST API aan aan de opdrachtgever. Hiermee kan een koppeling met de rapportage omgeving worden gerealiseerd. Opdrachtgever heeft hiermee directe koppeling voor het ophalen van rapportage data. Is dit afdoende?

Antwoord:

Ja dit is afdoende.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
108

Onderwerp:
PVE eis 88-D

Vraag:

De instellingen van gespreksafronding (wrap-up) wordt op user niveau ingeregeld binnen de omgeving van de opdrachtnemer en niet op ACDM niveau. Is dit afdoende?

Antwoord:

Indien de wrap-up tijd per CX gebruiker kan worden ingesteld is dit akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

25 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.

Onderwerp:

109	<p>PVE eis 86-B</p> <p>Vraag: Binnen de oplossing van de opdrachtnemer kan er een overloop worden ingesteld op basis van de wachttijd en kan er een overloop ingesteld worden wanneer er niet wordt opgenomen door een agent. Dit laatste houdt in dat het gesprek minimaal 1 keer is aangeboden bij een agent en daarna niemand meer beschikbaar is om het gesprek aan te nemen. Is dit afdoende?</p> <p>Antwoord: Overloop op basis van wachttijd is akkoord. De overloop wanneer er niet wordt opgenomen door een agent is niet akkoord. Het is niet duidelijk hoe dit werkt. Gaarne verduidelijking in de 2e vragenronde.</p> <p>Fase: Inschrijffase</p> <p>Inschrijfronde: Inschrijfronde 1</p> <p>Vragenronde: Vragenronde 1</p> <p>Beantwoord op: 25 mrt 2026</p> <p>Percelen: P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121</p>
Ref.nr. 110	<p>Onderwerp: PVE eis 86-A</p> <p>Vraag: Binnen de oplossing van de opdrachtnemer kan er een overloop worden ingesteld op basis van de wachttijd. Is dit afdoende?</p> <p>Antwoord: Zie antwoord op vraag 109.</p> <p>Fase: Inschrijffase</p> <p>Inschrijfronde: Inschrijfronde 1</p> <p>Vragenronde: Vragenronde 1</p> <p>Beantwoord op: 25 mrt 2026</p> <p>Percelen: P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121</p>

Ref.nr.
111

Onderwerp:
PVE eis 83-C

Vraag:

Binnen de oplossing van de opdrachtnemer kan tijdens het wachten in de wachtrij 1 meldtekst herhaaldelijk worden afgespeeld. Opdrachtgever kan zelf de tijd tussen het afspelen instellen per wachtrij. De teksten zijn vrij in te voeren of up te loaden. Er kunnen niet meerdere verschillende meldteksten achter elkaar worden afgespeeld. Is dit afdoende?

Antwoord:

Niet akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

25 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
112

Onderwerp:
PVE eis 79-C

Vraag:

De instellingen van gespreksafronding (wrap-up) wordt op user niveau ingeregeld binnen de omgeving van de opdrachtnemer en niet op ACDM niveau. Is dit afdoende?

Antwoord:

Indien per CX gebruiker de nawerktijd kan worden ingesteld is dit afdoende.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

25 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
113

Onderwerp:
PVE eis 78

Vraag:

Binnen de oplossing van opdrachtnemer kunnen gesprekken zoals e-mail of chat tegelijkertijd worden afgehandeld. Dit is instelbaar binnen de oplossing. Er kan slechts 1 telefoongesprek tegelijkertijd worden gevoerd. Wel kunnen gedurende het afhandelen van een telefoongesprek email en chat gesprekken simultaan worden afgehandeld, afhankelijk van de instellingen. Het tijdelijk opzij zetten van gesprekken is niet mogelijk, maar wordt dit ingevuld op bovenstaande wijze. is dit afdoende?

Antwoord:

Akkoord onder voorwaarde dat de oproep wel in de wacht kan worden gezet om ruggenspraak te houden met een collega.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

25 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
114

Onderwerp:
PVE eis 69-B

Vraag:

Kan de opdrachtgever wat meer uitleg geven over deze wens? Wat is het wat de CX gebruiker dan dient in te zien.

Antwoord:

Eis 69 vervalt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

25 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
115

Onderwerp:
PVE eis 69-A

Vraag:

Kan de opdrachtgever wat meer uitleg geven over deze wens? Wat is het wat de CX gebruiker dan dient in te zien. Is dat zijn rooster bijvoorbeeld?

Antwoord:

Eis 69 vervalt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

25 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
116

Onderwerp:
PVE eis 68

Vraag:

Kan de opdrachtgever de interpretaties van lineair, cyclisch of naar werklast extra willen duiden door middel van voorbeelden.

Antwoord:

lineair: Oproepen worden aangeboden aan een medewerker op basis van een vooraf ingestelde lijst (bijv. Agent A, dan Agent B, dan Agent C). Altijd eerst A, tenzij bezet.

Cyclisch: De eerste oproep zal altijd beginnen bij de persoon die bovenaan de lijst staat. Als die persoon de oproep beantwoordt, gaat de volgende naar de volgende in de rij. Daarna gaat het zo door alle leden in de wachtrij en begint het weer van voren af aan.

Werklast: de oproepen worden verdeelt naar werktijd of het aantal oproepen zodat iedere gebruiker gelijke beltijd of oproepen heeft.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
117

Onderwerp:

PVE eis 65-B

Vraag:

Gebruikers kunnen zichzelf in de basis niet aan- of afmelden binnen een ACDM groep. Beheerders /Supervisors zijn hier normaliter voor verantwoordelijk. Binnen de oplossing is het wel mogelijk om CX gebruikers additionele functionaliteiten te bieden waarmee ze zich aan of af kunnen melden. Hiervoor dient de gebruiker dan wel admin rechten te krijgen. De vraag is of dat wenselijk is. Is dit afdoende?

Antwoord:

Indien de rechten van de admin kunnen worden beperkt tot alleen het aan en afmelden en onderdeel is van de CX gebruiker dan is dit akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

25 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
118

Onderwerp:

PVE eis 65-A

Vraag:

Gebruikers kunnen zichzelf in de basis niet aan- of afmelden binnen een ACDM groep. Beheerders /Supervisors zijn hier normaliter voor verantwoordelijk. Binnen de oplossing is het wel mogelijk om CX gebruikers additionele functionaliteiten te bieden waarmee ze zich aan of af kunnen melden. Hiervoor dient de gebruiker dan wel admin rechten te krijgen. De vraag is of dat wenselijk is. Is dit afdoende?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 117.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

25 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
119**Onderwerp:**

PVE eis 56-F

Vraag:

Binnen het Realtime dashboard kunnen alarmeringen/notificaties worden geactiveerd. Deze worden normaliter alleen ingesteld voor beheerders en supervisors. Aangezien zij zich bezighouden met het dagelijkse management. Is dit afdoende?

Antwoord:

Indien dit realtime dashboard onderdeel kan worden van het scherm op de laptop/computer in combinatie met de GUI van de agent dan is dit akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

25 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
120**Onderwerp:**

PVE eis 56-C

Vraag:

Gebruikers kunnen zichzelf in de basis niet aan- of afmelden binnen een ACDM groep. Beheerders /Supervisors zijn hier normaliter voor verantwoordelijk. Binnen de oplossing is het wel mogelijk om CX gebruikers additionele functionaliteiten te bieden waarmee ze zich aan of af kunnen melden. Hiervoor dient de gebruiker dan wel admin rechten te krijgen. De vraag is of dat wenselijk is. Is dit afdoende?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 120.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

25 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
121

Onderwerp:

PVE eis 54

Vraag:

Filosofie van de opdrachtnemer is dat bij het gebruik van een piketdienst beheerders zijn die de diensten inroosteren. Waarbij piket gebruikers die onderdeel zijn van het rooster zich niet aan- of af hoeven te melden maar gewoon gesprekken aangeboden krijgen wanneer hun dienst start. In theorie is het wel mogelijk deze gebruikers toegang te geven tot de omgeving om een dienst te wisselen/ruilen/aan te passen. Is dit afdoende?

Antwoord:

Nee, piketgebruikers moeten niet afhankelijk zijn van een roostermaker om hun dienst (tijdelijk) over te kunnen dragen naar een ander piketgroeplid.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

25 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
122

Onderwerp:

PVE eis 53

Vraag:

Deze wijzigingen worden door de opdrachtnemer gelogd maar zijn niet direct beschikbaar voor de opdrachtnemer. Voor het opvragen hiervan dient een verzoek ingediend te worden. Is dit afdoende?

Antwoord:

Dat is afdoende.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

26 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
123**Onderwerp:**

PVE eis 52

Vraag:

Opdrachtnemer heeft voor het meegeven van de Calling Line Identity 2 opties. We geven het nummer van de beller door OF het gebelde nummer. Dus de medewerker die piketdienst heeft ziet bij een inkomende oproep het nummer van de beller OF het nummer van de piketdienst. Is dit afdoende?

Antwoord:

Dat is voldoende.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

25 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
124**Onderwerp:**

PVE 51

Vraag:

Opdrachtnemer heeft voor het meegeven van de Calling Line Identity 2 opties. We geven het nummer van de beller door OF het gebelde nummer. Dus de medewerker die piketdienst heeft ziet bij een inkomende oproep het nummer van de beller OF het nummer van de piketdienst. Is dit afdoende?

Antwoord:

Dat is voldoende.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

25 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.

125

Onderwerp:

PVE eis 49

Vraag:

De piket oplossing werkt met een rooster waarbij piket gebruikers op basis van dag en tijdstip worden ingeroosterd voor piketdienst. Dit rooster dient ingericht te worden door een beheerder of teamlead. Is er 24 uur voor de start van de dag geen ingericht rooster dan kan er een email worden verstuurd naar de beheerder. Is er geen rooster ingericht op de dag zelf dan kunnen alle gesprekken naar één centraal nummer worden gerouteerd wat met opdrachtnemer op voorhand is afgestemd. Is dit afdoende?

Antwoord:

Dat is voldoende.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

25 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.

126

Onderwerp:

PVE eis 48

Vraag:

Filosofie van de opdrachtnemer is dat bij het gebruik van een piketdienst beheerders zijn die de diensten inroosteren. Waarbij piket gebruikers die onderdeel zijn van het rooster zich niet aan- of af hoeven te melden maar gewoon gesprekken aangeboden krijgen wanneer hun dienst start. In theorie is het wel mogelijk deze gebruikers toegang te geven tot de omgeving om een dienst te wisselen/ruilen. Is dit afdoende?

Antwoord:

Nee, piketgebruikers moeten niet afhankelijk zijn van een roostermaker om hun dienst (tijdelijk) over te kunnen dragen naar een ander piketgroeplid.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

25 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
127

Onderwerp:

Prijzenblad - databundel

Vraag:

Inschrijver biedt een gedeelde databundel (zwembadmodel) niet vanuit een maandelijks vaste hoeveelheid data waar alle abonnementen kunnen putten. Bij Inschrijver draagt ieder abonnement een vaste hoeveelheid data bij aan de gedeelde databundel zodat deze meeschaalt (of krimpt) naar mate het aantal abonnementen verandert. Dit is juist in het belang van Opdrachtgever om te voorkomen dat de 1088 GB bundel te klein wordt naar mate er meer abonnementen bij komen (en dus kans op buiten de bundel kosten) of juist veels te ruim wordt wanneer Opdrachtgever (sterk) krimpt en betaald wordt voor niet gebruikte data. Inschrijver zal borgen dat er minimaal 1088 GB beschikbaar is en dat iedere gebruiker hieruit zijn data zal halen. Op het prijzenblad vullen we de kosten voor data in bij voiceabonnementen en bij data only. Voor het vergelijken van de kosten maakt dit niet uit waardoor Opdrachtgever nog steeds transparant dit onderdeel kan beoordelen. Accepteert Opdrachtgever deze alternatieve invulling van het gevraagde zwembadmodel?

Antwoord:

Opdrachtgever is akkoord als de gedeelde databundel meegroeit met het aantal verbruikte GB per aansluiting en de prijs per extra GB per aansluiting vast staat en de vaste hoeveelheid data per aansluiting kan verschillen. Bijv. 2 GB per aansluiting € 1,00, 3 GB per aansluiting € 1,20, 4 GB per aansluiting € 1,40, 5 GB per aansluiting € 1,60. Inschrijver kan dit toelichten in de kolom: 'eventuele toelichting inschrijver' in het prijsformulier.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 mrt 2026

Ref.nr.
128

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Onderwerp:

Programma van eisen - eis 60

Vraag:

De eis stelt de inzet van een indooroplossing expliciet als optioneel, ook in situaties waarin sprake is van onvoldoende indoordekking. Deze vrijblijvendheid kan ertoe leiden dat structureel onvoldoende dekking blijft bestaan op locaties waar medewerkers dagelijks afhankelijk zijn van mobiele bereikbaarheid voor hun werkzaamheden en bereikbaarheid. Daarmee stelt Opdrachtgever zich behoorlijk kwetsbaar op. Zonder metingen op locatie(s) zal een Marktpartij haar kostencalculatie op basis van aannames baseren met een stevige foutmarge wat kan leiden tot relatief hoge kosten voor een indooroplossing. Tegelijkertijd heeft Opdrachtgever eigenlijk geen keuze want geen afname betekent dat nakoming van gerelateerde indoordekkingseisen niet mogelijk wordt. Naast de eerder genoemde impact op de eigen medewerker.

Is Opdrachtgever bereid om geïnteresseerde deelnemers aan deze aanbestedingsprocedure in staat te stellen metingen te verrichten zodat Opdrachtgever een waarheidsgetrouwe opgave van de kosten krijgt gepresenteerd en misbruik van het dilemma van Opdrachtgever sterk wordt ontmoedigd?

Antwoord:

Jazeker, het is geïnteresseerde deelnemers vrij om metingen te verrichten. Voort een afspraak kan contact worden opgenomen met Mariska van de Poll. Zie ook vraag 1 en het antwoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
129

Onderwerp:

Programma van eisen - eis 55 en 56

Vraag:

Kan Opdrachtgever bevestigen dat eis 56 vanuit het perspectief van eis 55 moet worden gelezen? In de huidige bewoording van eis 56 zou evenueel ook een zienswijze mogelijk worden dat wanneer Inschrijver geen voldoende dekking afgeeft er ook geen garantie hoeft te worden afgegeven. Graag uw reactie.

Antwoord:

Nee, Inschrijver dient indien er onvoldoende dekking is, een indoordekkingsinstallatie aan te bieden dan wel de bestaande indoordekking installatie aan te passen. Indien opdrachtgever tot

opdracht voor de indoordekkingsinstallatie besluit dient de inschrijver de indoordekking te garanderen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.

130

Onderwerp:

Programma van eisen - eis 27

Vraag:

Deze eis komt Inschrijver vreemd over. Het is doorgaans juist de bedoeling dat medewerkers geen gebruik kunnen maken van niet gecontracteerde aanvullende diensten. Kan Opdrachtgever motiveren waarom zij dit eist?

Antwoord:

Indien een medewerker naar een land of gebied reist waar de opdrachtnemer wel een roaming overeenkomst heeft met een provider maar waar het gebruik niet valt onder de Overeenkomst, biedt opdrachtnemer wellicht pakketten van x minuten of bundel GB tegen een bepaalde prijs.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.

131

Onderwerp:

Programma van wensen - wens 1 regel 10

Vraag:

Kunt u de niet getoonde tekst in cel B10 publiceren?

Antwoord:

De juiste tekst 'c. Dit kan door de functioneel beheerder van de telefoniediensten worden ingesteld.' is opgenomen in het programma van wensen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.

132

Onderwerp:

Bijlage 4b eis 21

Vraag:

Het is voor Inschrijver niet mogelijk om onvoorwaardelijk in te stemmen met het kosteloos beschikbaar stellen van 6G. Met het verkrijgen van de benodigde licentie en spectrum zijn significante investeringen gemoeid. Kan de eis worden aangepast dat 6G tegen marktconforme tarieven geleverd dient te worden?

Antwoord:

Nee, de eis is aangepast. Inschrijver kan opdrachtnemer niet verplichten 6G af te nemen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.

133

Onderwerp:

Bijlage 4b eis 21

Vraag:

Inschrijver biedt niet alle genoemde technologieën aan maar zal zich beperken tot 4G en 5G. Kan Opdrachtgever bevestigen dat dit volstaat?

Antwoord:

Ja.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
134

Onderwerp:

Bijlage 4b eis 17

Vraag:

Betreffende de Call Setup Delay voldoet Inschrijver aan de eis. Het is echter een door de techniek achterhaalde KPI sinds de introductie van 4G. Om deze reden maakt de KPI geen onderdeel meer uit van de service level rapportage van Inschrijver. Kan dit element van de eis worden geschrapt of accepteert Opdrachtgever dat hier niet op gerapporteerd wordt?

Antwoord:

Ja, indien niet van toepassing op de door inschrijver geboden cellulair netwerk technologie vervalt deze voor de servicelevel rapportage.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
135

Onderwerp:

Bijlage 4b eis 15

Vraag:

Geen van de Nederlandse providers kan 100% dekkingsgarantie afgeven. Inschrijver stelt voor om ook voor deze eis 99% te hanteren zoals ook in eis 16 wordt benoemd. Is Opdrachtgever hier toe bereid?

Antwoord:

Akkoord, eis is aangepast naar 99%.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
136

Onderwerp:

Bijlage 4b eis 14

Vraag:

Een boete van 10% van de maandfactuur is disproportioneel voor een KPI waarbij de mate van onbeschikbaarheid geen significante rol speelt. Een afwijking van 0.1% zal nauwelijks merkbaar zijn voor eindgebruikers terwijl dit wel leidt tot een stevige boete. Dit type boete zou rechtvaardig zijn als sprake zou zijn van een situatie waarbij Inschrijver structureel niet de minimale norm heeft behaald over een periode van 3 maanden. Kan de eis hierop worden aangepast dan wel het percentage worden verlaagd naar 3%?

Antwoord:

Akkoord met een verlaging naar 3%.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

26 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
137

Onderwerp:

Bijlage 4b eis 14

Vraag:

Opdrachtgever hanteert een te hoge ondergrens voor de beschikbaarheid van een mobiel netwerk. In de Telecom sector wordt een norm van 99,5% gehanteerd. Kan de eis hierop worden

aangepast?

Antwoord:

Akkoord, eis is aangepast naar 99,5%.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
138

Onderwerp:

Bijlage 4b eis 13

Vraag:

Een MOS waarde van 4.0 is geen representatieve waarde voor mobiele telefonie. Het is gebruikelijk dat deze norm op 3,5 wordt gehanteerd als ondergrens. Kan de eis hierop worden aangepast?

Antwoord:

Eis is aangepast naar 3,5.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
139

Onderwerp:

Bijlage 4B - eis 8

Vraag:

Deze eis is nu zo geformuleerd dat misbruik van de diensten en verbindingen alleen voort kunnen komen vanuit het handelen van Inschrijver. In de praktijk heeft de medewerker ook een grote rol in het voorkomen van misbruik. Daardoor kan Inschrijver niet instemmen met deze eis. Kan deze

eis worden geschrapt?

Antwoord:

Nee. Opdrachtgever gaat er vanuit dat de opdrachtnemer alle maatregelen, mogelijk binnen de dienst, treft om misbruik van de diensten en verbindingen te voorkomen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

**Ref.nr.
140**

Onderwerp:

Concept Overeenkomst Artikel 14.4

Vraag:

Inschrijver kan niet instemmen met dit artikel. Er vindt geen overdracht van IE recht plaats en Opdrachtgever krijgt gedurende de looptijd van de overeenkomst gebruiksrechten. Bent u bereid dit artikel te schrappen dan wel aan te passen zodat geen sprake kan zijn dat de Data openbaar inzichtelijk wordt en of ter beschikking kan worden gesteld aan derden?

Antwoord:

De data zoals in artikel 14.4 wordt beschreven is data gegenereerd met de afgenomen diensten van de opdrachtnemer. Deze data is specifiek voor de opdrachtgever. Er wordt hier niet gevraagd om de broncode van de afgenomen diensten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

**Ref.nr.
141**

Onderwerp:

Concept Overeenkomst Artikel 9.3

Vraag:

Kan artikel 9.3 worden aangepast waarbij de jaarlijkse bewijsplicht van de TPM uit artikel 35 GIBIT2023 wordt gewijzigd naar het aantonen op verzoek van Opdrachtgever?

Antwoord:

Niet akkoord, we hanteren het gestelde in de GIBIT voorwaarden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

26 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
142

Onderwerp:

Concept Overeenkomst Artikel 12.9

Vraag:

Inschrijver hanteert voor al haar diensten de CPI-index van het CBS om eventueel te indexeren. Kan dit artikel hierop worden aangepast?

Antwoord:

Nee we hanteren het gestelde in de GIBIT voorwaarden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

25 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
143

Onderwerp:

Concept Overeenkomst Artikel 3.1

Vraag:

Kan Opdrachtgever bevestigen dat artikel 12.8 leidend is ten aanzien van het onderwerp E-

facturering welke in artikel 3.1 wordt opgesomd?

Antwoord:

Wij zien niet in waarom 12,8 leidend zou zijn tov 3,1. Ze zijn beide van toepassing. Graag nader toelichten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

25 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

**Ref.nr.
144**

Onderwerp:

Concept Overeenkomst 14.2 lid b

Vraag:

Het real time karakter van de data kan niet worden gefaciliteerd. Kan deze element worden geschrapt in dit artikel?

Antwoord:

Akkoord

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

26 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

**Ref.nr.
145**

Onderwerp:

Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023 Hoofdstuk III Art.31 t/m 36

Vraag:

Kan Opdrachtgever gezien de aard van de Dienstverlening bevestigen dat deze artikelen niet van toepassing zijn en derhalve worden doorgehaald?

Antwoord:

Voor Opdrachtgever is het nog niet duidelijk hoe de dienstverlening er uit komt te zien. Dit wordt onderdeel van het verificatiegesprek.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

26 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
146

Onderwerp:

Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023 Art.28.1

Vraag:

Van belang is om vast te stellen dat niet alle dienstverleners die persoonsgegevens verwerken ook (automatisch) "verwerkers" zijn in de zin van de AVG. Van verwerkerschap is alleen sprake wanneer de opdracht aan de dienstverlener primair gericht is op het verwerken van persoonsgegevens en verwerking geen bijkomstigheid is. Zodra de gegevensverwerking een uitvloeisel is, is de dienstverlener daarvoor zelf verantwoordelijk. Van dit laatste is sprake bij het leveren van een telecommunicatiedienst, waarbij persoonsgegevens verwerkt (kunnen) worden om de oplevering, werking en facturatie van de dienst te kunnen realiseren. Leverancier bepaalt niet alleen de doeleinden van de verwerking, maar ook de wijze van verwerken. Leverancier bepaalt immers welke systemen worden ingezet (zoals order/CRM/facturatie systemen), wie toegang heeft tot de persoonsgegevens en hoe lang de persoonsgegevens worden bewaard (voor zover er geen wettelijke bewaartermijn geldt). Leverancier is derhalve aan te merken als verantwoordelijke en aldus gehouden aan de verplichtingen die de AVG oplegt. Een verwerkersovereenkomst is daarom niet aan de orde. Kan Opdrachtgever bevestigen dat zij het eens is met deze zienswijze?

Antwoord:

Niet akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

26 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
147

Onderwerp:

Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023 Art.24.12

Vraag:

Inschrijver verzoekt dit artikel 24.12 door te halen, omdat Opdrachtgever hiermee ontbindingsbevoegdheden krijgt die alleen een bevoegde rechter heeft op grond van de Aanbestedingswet.
Gaat u daarmee akkoord?

Antwoord:

Niet akkoord, we houden ons zoveel mogelijk aan het gestelde in de GIBIT voorwaarden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
148

Onderwerp:

Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023 Art.24.11 sub ix.

Vraag:

Inschrijver wenst bij dit artikel - in lijn met artikel 2.87a Aw 2012 - de volgende toevoeging op te nemen:
"Opdrachtgever zal niet overgaan tot ontbinding van de Overeenkomst indien Leverancier toereikend bewijs aanlevert waaruit blijkt dat hij voldoende maatregelen heeft genomen om zijn betrouwbaarheid aan te tonen, als bedoeld in artikel 2.87a Aw 2012."
Gaat u daarmee akkoord?

Antwoord:

Akkoord, het is aan Opdrachtgever om te bepalen of het bewijs toereikend is.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.

149

Onderwerp:

Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023 Art.24.11 sub v. en vi.

Vraag:

Inschrijver vindt dat wijziging in de zeggenschap of beslag op een aanmerkelijk deel van het vermogen van Leverancier geen reden mag zijn voor contractontbinding, tenzij Leverancier haar verplichtingen onder de Overeenkomst niet meer kan nakomen. Is Opdrachtgever het hiermee eens?

Antwoord:

In voorkomend geval is het aan Opdrachtgever om te bepalen of contractontbinding van toepassing / wenselijk is.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.

150

Onderwerp:

Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023 Art.24.9 jo 24.10

Vraag:

Kan Opdrachtgever ermee instemmen dat Leverancier bij een enkele overschrijding van een fatale termijn eerst een redelijke termijn van 14 dagen wordt gegund om alsnog aan haar verplichtingen te voldoen, alvorens Opdrachtgever het recht genereert om de Overeenkomst in zijn geheel te ontbinden?

Antwoord:

Is 24.9 is bepaald dat Opdrachtnemer een redelijke termijn zal bepalen zodat Inschrijver alsnog aan haar verplichtingen kan voldoen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
151**Onderwerp:**

Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023 Art.24.4

Vraag:

Inschrijver kan er niet mee akkoord gaan dat Opdrachtgever het recht heeft de overeenkomst op te zeggen – met inachtneming van een opzegtermijn van 12 maanden - vóór het einde van de initiële looptijd. Kan Opdrachtgever ermee instemmen dat dit recht haar pas toekomt na het verstrijken van de initiële looptijd? Partijen beogen immers een langdurige samenwerking en de prijzen in de aanbieding van Inschrijver zijn daar ook op gebaseerd.

Antwoord:

Partijen beogen inderdaad een langdurige samenwerking. In 24.4 zijn 2 mogelijkheden bepaald wanneer Opdrachtgever dit zou kunnen doen. Artikel blijft van toepassing.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
152**Onderwerp:**

Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023 Art.20

Vraag:

Inschrijver verzoekt dit artikel buiten toepassing te verklaren. De aard van de dienstverlening van Inschrijver strekt niet tot enige overdracht van IE rechten aan Opdrachtgever. Indien Inschrijver hardware/software inzet bij de levering van haar diensten dan krijgt Opdrachtgever slechts een gebruiksrecht.

Inschrijver stelt voor om artikel 20 uit de GIBIT te vervangen door de volgende bepaling: "Alle intellectuele eigendomsrechten ter zake van goederen (waaronder in dit verband in elk geval begrepen producten, diensten en software, alles in de ruimste zin van het woord) die een partij in het kader van een overeenkomst aanwendt, blijven berusten bij die partij of bij degene van wie die partij de gebruiksrechten hierop heeft verkregen. Een overeenkomst impliceert niet dat enig intellectueel eigendomsrecht wordt overgedragen of een licentie of ander recht op enig intellectueel eigendomsrecht wordt gegeven of verkregen, tenzij zulks uitdrukkelijk schriftelijk

wordt overeengekomen.”

Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:

Niet akkoord, dit artikel blijft gehandhaafd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

26 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
153

Onderwerp:

Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023 Art.19.3

Vraag:

Inschrijver wenst de volgende toevoeging op te nemen ten aanzien van dit artikel: “De beperkingen ten aanzien van aansprakelijkheid zoals tussen Partijen overeengekomen in de Overeenkomst, zijn van overeenkomstige toepassing op dit artikel 19.3.” Is dat akkoord?

Antwoord:

Akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

26 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
154

Onderwerp:

Bijlage A - GIBIT 2023 Art.18.6

Vraag:

Kan de in Artikel 18.6 genoemde boete van € 10.000 worden verlaagd naar € 5.000? Dit is immers redelijk en gebruikelijk in de ICT-branche, het vormt eveneens een prikkel voor nakoming en dit is meer proportioneel.

Antwoord:

Nee, GIBIT 2023 artikel 18.6 blijft gehandhaafd. Van een beperking is al sprake doordat samenhangende overtredingen worden aangemerkt als één.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

25 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
155

Onderwerp:

Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023 Art.18.4

Vraag:

Inschrijver wenst dit artikellid buiten toepassing te verklaren. Bij elke aanbesteding wordt de uiteindelijke inschrijving van Inschrijver afgestemd op de specifieke aanbestedingsstukken. In andere aanbestedingstrajecten, met andere aanbestedende diensten (waaronder mogelijk andere gemeenten of aan gemeenten gelieerde rechtspersonen en gemeentelijke samenwerkingsverbanden) kunnen voor Inschrijver mogelijk andere voorwaarden acceptabel zijn, of niet.

Kan Opdrachtgever ermee instemmen dit artikel buiten toepassing te verklaren?

Antwoord:

Nee, GIBIT 2023 artikel 18.4 blijft gehandhaafd. Voor transparantie binnen de overheid is beschreven dat de inhoud van overeenkomsten gedeeld mag worden binnen gemeenten, tussen gemeenten en met relevante samenwerkingspartners. De GIBIT is zodoende in lijn met bijvoorbeeld wetgeving omtrent openbaarheid van bestuur. Prijzen worden alleen na uw specifieke toestemming gedeeld met andere gemeenten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

26 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
156

Onderwerp:

Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023 Art.16.5 sub iii)

Vraag:

Inschrijver verzoekt Opdrachtgever sub iii) van dit artikel buiten toepassing te verklaren. Aansprakelijkheid voor schade die voortvloeit uit schending van intellectuele eigendomsrechten als bedoeld in artikel 20 is potentieel onbeperkt. Dit maakt het theoretische risico voor Inschrijver onacceptabel, terwijl de aard van de dienstverlening niet strekt tot het ontstaan van meer schade dan die voor vergoeding in aanmerking komt op grond van artikel 16.3 en 16.4. Is Opdrachtgever bereid deze sub iii) te schrappen uit dit artikel?

Antwoord:

Nee, het schenden van IE-rechten (sub iii) ligt naar zijn aard volledig in de risicosfeer van de leverancier, aangezien Opdrachtgever (die slechts objectcode geleverd krijgt) niet in de positie is om te kunnen controleren of de leverancier enige rechten schendt. Daarbij komt dat de leverancier al gerechtigd is zelf in te grijpen om die schade te beperken (zie artikel 20).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

26 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
157

Onderwerp:

Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023 Art.16.4

Vraag:

In aanvulling op de vorige vraag van Inschrijver, acht Inschrijver het bovendien wenselijk dat het begrip "schade" wordt afgebakend en wordt beperkt tot directe schade. Niet alle soorten van schade dienen immers voor vergoeding in aanmerking te komen, indien bijvoorbeeld het verband met de dienstverlening te ver verwijderd is. Inschrijver wenst verder daarom ook gevolgschade uit te sluiten.

Is Opdrachtgever bereid om de volgende bepaling aan artikel 16.4 toe te voegen?

"Indien er sprake is van aansprakelijkheid van Leverancier op grond van artikel 16.4 dan is Leverancier tegenover Opdrachtgever aansprakelijk voor de door Opdrachtgever te lijden directe schade. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- a) materiële schade aan hardware, software of andere tastbare zaken van Opdrachtgever, met uitzondering van schade aan of verlies van data;
- b) redelijke kosten aantoonbaar gemaakt na schriftelijke toestemming van Leverancier ter voorkoming of beperking van directe schade, zoals de inzet van extra personeel, de kosten van

overuren en de kosten van het treffen van noodvoorzieningen;
c) redelijke kosten aantoonbaar gemaakt ter vaststelling van de schade-oorzaak, de aansprakelijkheid, de directe schade en de wijze van herstel.

Aansprakelijkheid voor elke vorm van indirecte schade of gevolgschade, zoals – maar niet uitsluitend – reputatieschade, gemiste omzet, gemiste besparingen, verlies van goodwill, gederfde winst en/of geleden verlies is uitgesloten.”

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 37 en 74.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

25 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
158

Onderwerp:

Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023 Art.16.4

Vraag:

In combinatie met het feit dat indirecte- en gevolgschade niet is uitgesloten in het aansprakelijkheidsartikel, vindt Inschrijver de aansprakelijkheidsbedragen in dit artikel te hoog. Dit komt per saldo neer op een hoog bedrijfsrisico.

Inschrijver wenst een meer proportioneel aansprakelijkheidsartikel overeen te komen, waarbij bedrijfsrisico van Inschrijver in een reële verhouding komt te staan tot de opdrachtwaarde, zodat de levering van de diensten voor Inschrijver bedrijfseconomisch verantwoord blijft. Een dergelijke aansprakelijkheidsbeperking is eveneens gebruikelijk in de telecombranche. Inschrijver stelt derhalve voor om “twee maal de Jaarvergoeding per gebeurtenis” te vervangen door “één maal de hoogte van de Jaarvergoeding per gebeurtenis” en om “De totale aansprakelijkheid per jaar bedraagt evenwel nooit meer dan vier maal de Jaarvergoeding (ongeacht het aantal gebeurtenissen)” te vervangen door “De totale aansprakelijkheid per jaar bedraagt evenwel nooit meer dan twee maal de Jaarvergoeding (ongeacht het aantal gebeurtenissen)”.

Gaat u daarmee akkoord?

Antwoord:

zie het antwoord op vraag 37 en 74.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

25 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
159**Onderwerp:**

Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023 Art.16.3

Vraag:

Inschrijver vindt het bedrag van €1.250.000 per gebeurtenis aanzienlijk hoog en verzoekt dit bedrag te verlagen tot aan de Jaarvergoeding.
Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 37 en 74.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

25 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
160**Onderwerp:**

Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023 Art.16.1

Vraag:

Is Opdrachtgever bereid om deze bepaling als volgt aan te passen?: "De partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen, of jegens de ander onrechtmatig handelt, is tegenover de andere partij aansprakelijk voor de door deze aldus geleden en/of te lijden directe schade."

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 37 en 74.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

25 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
161**Onderwerp:**

Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023 Art. 12

Vraag:

Leverancier kan niet garanderen dat de Dienst nooit onderbroken wordt; de beschikbaarheid wordt vastgelegd in de SLA. Door het woord "garandeert" lijkt het erop dat Leverancier zelfs in overmacht situaties moet voldoen aan de garantieverplichtingen, hetgeen niet redelijk is. Inschrijver verzoekt om "garandeert" te wijzigen "is verplicht om ". Is dat akkoord? Als dat niet akkoord is, kan Opdrachtgever dan in ieder geval bevestigen dat onverminderd een garantie, inschrijver zich zo nodig op overmacht kan beroepen?

Antwoord:

Niet akkoord, in geval van overmacht is het aan Opdrachtgever om te bepalen of er sprake is van overmacht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

26 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
162**Onderwerp:**

Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023 Art.9.5

Vraag:

Inschrijver verzoekt Opdrachtgever aan dit artikel toe te voegen dat Opdrachtgever pas een recht toekomt om de Overeenkomst – geheel of gedeeltelijk – te ontbinden, indien het Gebrek of de Gebreken als bedoeld in de aanhef van dit artikel volledig te wijten zijn aan het handelen van Leverancier. Indien ook Opdrachtgever verwijtbaar heeft gehandeld waardoor een Gebrek of Gebreken zijn ontstaan of niet tijding zijn verholpen, dan is het immers niet redelijk dat de Overeenkomst door Opdrachtgever voortijdig kan worden beëindigd. Is Opdrachtgever het hiermee eens?

Antwoord:

Akkoord, maar het is aan Opdrachtgever om te bepalen waar de verwijtbaarheid ligt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

26 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
163**Onderwerp:**

Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023 Art.9.2

Vraag:

Dit artikel gaat er vanuit dat ieder Gebrek wordt veroorzaakt door Inschrijver. In de praktijk kan de oorzaak uiteraard ook aan Opdrachtgever dan wel een derde partij onder de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever worden toegerekend. Is Opdrachtgever bereid de zinsnede "voor rekening van Leverancier" in artikel 9.2 sub ii te vervangen door "voor rekening van de veroorzaker"?

Antwoord:

Akkoord met als toevoeging het is aan Opdrachtgever te bepalen wie de veroorzaker is.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

26 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
164**Onderwerp:**

Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023 Art. 5.6

Vraag:

Inschrijver kan de eigendom van zaken pas over laten gaan, indien ook Opdrachtgever aan haar (betalings) verplichtingen heeft voldaan en niet al bij levering. Inschrijver stelt daarom voor de eerste zin van dit artikel als volgt aan te passen: " Voor zover de Overeenkomst strekt tot eigendomsoverdracht, vindt deze overdracht plaats bij Acceptatie door Opdrachtgever en na ontvangst van betaling van de factuur bij levering."

Is deze aanpassing akkoord voor Opdrachtgever?

Antwoord:

Vraag is ons niet helder, art 5 gaat over Transport, eigendom en risico van Producten

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

26 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
165

Onderwerp:

Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023 Art.4.2 sub i)

Vraag:

Inschrijver acht het redelijk dat het enkele overschrijden van de fatale termijn als bedoeld in dit artikel niet eerder het recht genereert voor Opdrachtgever om de Overeenkomst voortijdig te beëindigen, dan nadat Leverancier nadat zij in de gelegenheid is gesteld om binnen een redelijke termijn alsnog haar verplichtingen na te komen, niet aan haar verplichtingen voldoet. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:

Niet akkoord. Indien dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

25 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
166

Onderwerp:

Bijlage 6 Prijzenblad v1.0

Vraag:

Kunt u het feitelijke, huidige, dataverbruik van de mobiele aansluitingen verstrekken, uitgedrukt in GB per maand? Wij verzoeken u hiervoor minimaal het gemiddelde verbruik over de afgelopen 12 maanden en de hoogste maandpiek te delen, zodat inschrijver de gevraagde databundel in zwembadmodel realistisch kunnen offrenen.

Antwoord:

Dit is opgenomen in het prijzenblad.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

25 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
167

Onderwerp:

Bijlage 4a – Programma van Eisen telefonie en CX applicatie

Vraag:

Wilt u de afschaalmogelijkheid voor telefonie- en CX-profielen heroverwegen? Een afschaalmogelijkheid van 40% gedurende de looptijd, in combinatie met het uitgangspunt dat aan de opgegeven aantallen geen rechten kunnen worden ontleend, legt een aanzienlijk risico bij inschrijvers en benadeeld de te offrenen prijzen. In de markt is veelal een bandbreedte van 10–25% gebruikelijk. Wilt u deze eis aanpassen naar maximaal 25%?

Antwoord:

Eis is aangepast naar 20%.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
168

Onderwerp:

Bijlage 4a – Programma van Eisen telefonie en CX applicatie

Vraag:

Ten aanzien van de gevraagde CX-applicatie vermeldt u 20 CX-gebruikers, waarvan 10 gelijktijdige CX-gebruikers voor telefonie en chat. Kunt u bevestigen of hiermee wordt bedoeld dat 20 named users benodigd zijn, waarvan maximaal 10 gelijktijdig actief/inlogd zijn?

Antwoord:

Ja.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
169

Onderwerp:

GIBIT 2023 Art 24.2

Vraag:

"Overeenkomsten voor bepaalde tijd kunnen – behoudens de specifieke opzeggingsgronden in de Inkoopvoorwaarden of de Overeenkomst – niet tussentijds worden opgezegd (artikel 7:408 lid 1 BW is niet van toepassing). Overeenkomsten voor onbepaalde tijd kunnen worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van respectievelijk drie (3) maanden voor Opdrachtgever en achttien (18) maanden voor Leverancier." Vraag Contractant is van mening dat de wetsbepaling niet wordt uitgesloten. Tevens is Contractant van mening dat de 18 maanden opzegtermijn gelijk aan dat van Opdrachtgever dient te zijn, tenzij de periode van overgang als beschreven in het Exit plan langer duurt, in dat geval zullen Partijen met elkaar in overleg treden om de opzegtermijn te bepalen. Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan? Indien opdrachtgever hier niet mee akkoord kan gaan, kan Opdrachtgever dit dan toelichten en/of een redelijk tegenvoorstel doen?

Antwoord:

Het tegenvoorstel is een half jaar voor Opdrachtgever.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

26 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
170

Onderwerp:

GIBIT 2023 Art. 24.1

Vraag:

"Leverancier is niet gerechtigd zijn verplichtingen op te schorten dan na het sturen van een ingebrekestelling, waarin aan Opdrachtgever een redelijke termijn van minimaal 30 dagen wordt geboden om alsnog aan de verplichtingen te voldoen en waarin uitdrukkelijk wordt gewezen op de gevolgen van een mogelijk beroep op opschorting."

Vraag Contractant wenst de termijn van min. 30 dagen te verwijderen uit deze bepaling omdat redelijk termijn voldoende zegt.

Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan? Indien opdrachtgever hier niet mee akkoord kan gaan, kan Opdrachtgever dit dan toelichten en/of een redelijk tegenvoorstel doen?

Antwoord:

Nee, GIBIT 2023 artikel 24.1 blijft gehandhaafd. We vinden een minimale termijn van 30 dagen een redelijke termijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
171

Onderwerp:

GIBIT 2023 Art. 20.3

Vraag:

Contractant wenst dit artikel aan te passen naar:

"De software en hardware die eigendom zijn van Contractant en/of diens Leverancier die Contractant aan Opdrachtgever beschikbaar stelt in het kader van door Contractant aan Gemeente geleverde diensten blijven eigendom van Contractant of diens Leverancier. Het is Opdrachtgever uitdrukkelijk verboden voornoemde software te kopiëren, te vermenigvuldigen en/of te openbaren, dan wel aan derden op enigerlei wijze ter beschikking te stellen, zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer. Contractant zal Gemeente een gebruikerslicentie verlenen tegen de daarvoor geldende voorwaarden."

Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan? Indien opdrachtgever hier niet mee akkoord kan gaan, kan Opdrachtgever dit dan toelichten en/of een redelijk tegenvoorstel doen?

Antwoord:

Opdrachtgever kan nog niet overzien wat de impact hiervan is. Dit wordt onderdeel van het

verificatiegesprek.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

26 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
172

Onderwerp:

GIBIT 2023 Art. 19.2

Vraag:

"Onder overmacht aan de zijde van Leverancier wordt in ieder geval niet verstaan: gebrek aan Personeel, stakingen, ziekte van Personeel (m.u.v. pandemie), verlate aanlevering of ongeschiktheid van voor het verrichten van de ICT Prestatie benodigde goederen dan wel liquiditeits- of solvabiliteitsproblemen. Een aantoonbare storing van nuts-/telecomvoorzieningen wordt wel als overmacht beschouwd, tenzij deze veroorzaakt is door Leverancier of de ICT Prestatie juist ziet op het beschikbaar houden van voornoemde voorzieningen."

Vraag Contractant wenst dit artikel aan te passen:

Door de huidige uitdagingen op de nationale- en internationale markt(en) als gevolg van (dreigende) conflicten en door macro-economische gebeurtenissen laat de markt zich lastig voorspellen. Als door een gebeurtenis die buiten de invloedssfeer van Contractant zich voordoet, tekort(en), flinke prijs wijzigingen, leveringen worden vertraagd en/of niet meer beschikbaar komen zullen Partijen zo snel mogelijk in gesprek treden om de gevolgen van zo'n gebeurtenis tot het minimum te beperken.

Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan? Indien opdrachtgever hier niet mee akkoord kan gaan, kan Opdrachtgever dit dan toelichten en/of een redelijk tegenvoorstel doen?

Antwoord:

Niet akkoord. Met als toevoeging dat Opdrachtgever zal indien van toepassing in gesprek gaan met Contractant. Waarbij het aan Opdrachtgever is om te bepalen dat de gebeurtenis buiten de invloedssfeer van Contractant ligt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

25 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
173

Onderwerp:

GIBIT 2023 Art. 16.4

Vraag:

"De aansprakelijkheid voor overige schade is beperkt tot twee maal de Jaarvergoeding per gebeurtenis. De totale aansprakelijkheid per jaar bedraagt evenwel nooit meer dan vier maal de Jaarvergoeding (ongeacht het aantal gebeurtenissen). Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis."

Vraag Opdrachtnemer wenst deze aansprakelijkheid te beperken tot een bedrag van €2.500.000,- per kalenderjaar.

Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan ? Indien opdrachtgever hier niet mee akkoord kan gaan, kan Opdrachtgever dit dan toelichten en/of een redelijk tegenvoorstel doen?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 37 en 74.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

25 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
174

Onderwerp:

GIBIT 2023 Art. 16.3

Vraag:

"De in lid 1 bedoelde aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade en daaruit voortvloeiende schade, is beperkt tot een bedrag van € 1.250.000,- per gebeurtenis. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis."

Vraag Opdrachtnemer wenst deze aansprakelijkheid te beperken tot een bedrag van €2.500.000,- per kalenderjaar.

Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan ? Indien opdrachtgever hier niet mee akkoord kan gaan, kan Opdrachtgever dit dan toelichten en/of een redelijk tegenvoorstel doen?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 37 en 74.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

25 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.

175

Onderwerp:

GIBIT 2023 Art. 11.10

Vraag:

"Indien Leverancier zich overigens geconfronteerd ziet met omstandigheden die niet voorzien, voorzienbaar noch toerekenbaar zijn en die leiden tot een aanzienlijke verhoging van de kosten van de ICT Prestatie ($\geq 10\%$ van de Vergoeding), zal hij Opdrachtgever daarover informeren. Alsdan zullen Partijen op korte termijn in overleg treden omtrent de vraag of voornoemde situatie zich inderdaad voordoet en zo ja, in hoeverre de kostenverhoging naar redelijkheid en billijkheid zal worden vergoed. Opdrachtgever is gerechtigd om in plaats van toe te stemmen in het vergoeden van de kostenverhoging de ICT Prestatie te beperken of de Overeenkomst te beëindigen. Bij een beëindiging is het bepaalde in artikel 24.6, aanhef en onder (i) van overeenkomstige toepassing."

Vraag Indien Opdrachtgever om deze reden de overeenkomst wenst te beëindigen, wenst Contractant met Opdrachtgever in alle redelijkheid de gevolgen te bespreken en navolging te geven aan de voortgang daarvan (exitplan)

Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan? Indien opdrachtgever hier niet mee akkoord kan gaan, kan Opdrachtgever dit dan toelichten en/of een redelijk tegenvoorstel doen?

Antwoord:

Akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

26 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.

176

Onderwerp:

GIBIT 2023 Art. 11.5

Vraag:

Tekstvoorstel: "Een factuur dient te voldoen aan de wettelijke eisen alsmede de eisen die in de Overeenkomst worden gesteld. Facturen dienen uiterlijk binnen 1 jaar nadat de betreffende werkzaamheden opeisbaar zijn geworden te worden verstuurd. Alle werkzaamheden die voor een jaarwisseling zijn verricht dienen uiterlijk binnen een jaar te zijn gefactureerd, tenzij anders overeengekomen."

Vraag Wettelijke termijn voor een vordering is 5 jaar. De reden voor de langere oprekking van de termijn is voor die gevallen waarbij door een dispuut geen factuur mag/kan verzonden worden. Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan? Indien opdrachtgever hier niet mee akkoord kan gaan, kan Opdrachtgever dit dan toelichten en/of een redelijk tegenvoorstel doen?

Antwoord:

Indien door een dispuut er geen factuur kan/mag worden verzonden treden Inschrijver /Opdrachtnemer in overleg hierover.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

25 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
177

Onderwerp:

GIBIT 2023 Art. 10.18

Vraag:

"Leverancier verklaart zich reeds nu voor alsdan bereid om, voor zover oorspronkelijk is overeengekomen dat Leverancier geen of slechts onderdelen van het in lid 3 bedoelde Onderhoud verricht, op eerste verzoek van Opdrachtgever alsnog in overleg te treden om te komen tot een Service Level Agreement (SLA)."

Vraag Contractant is bereid tot overeenstemming te komen tot een SLA, echter is Opdrachtgever dan ook bereid om de financiële gevolgen te bespreken.

Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan? Indien opdrachtgever hier niet mee akkoord kan gaan, kan Opdrachtgever dit dan toelichten en/of een redelijk tegenvoorstel doen?

Antwoord:

Artikel 10.18 vormt het sluitstuk van het vangnetkarakter van de GIBIT inzake onderhoud. Het bepaalt namelijk dat indien er initieel geen of slechts deels Onderhoud is overeengekomen, dat leverancier dan bereid moet zijn om op verzoek later alsnog Onderhoud te gaan verrichten of de bestaande overeenkomst inzake Onderhoud uit te breiden. Uiteraard geschiedt dit alles tegen een nader overeen te komen vergoeding. Het belang voor Opdrachtgever is er met name in gelegen dat hij zeker weet dat hij altijd alsnog tot het afnemen van onderhoud kan overgaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

26 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.

178

Onderwerp:

GIBIT 2023 Art. 10.14.ii

Vraag:

"Opdrachtgever is – behoudens in de situatie als bedoeld in artikel 34.3 (generieke Dienstverlening op Afstand) – gerechtigd het gebruik en/of de Implementatie van Updates en Upgrades te weigeren, zonder dat dit afbreuk doet aan het door Leverancier te verlenen Onderhoud, met dien verstande dat:

i. er geen sprake is van een tekortkoming van Leverancier in het kader van Onderhoud indien een bepaald Gebrek in een Update en/of Upgrade is verholpen en Opdrachtgever de ingebruikname van die Update of Upgrade weigert;

ii. Opdrachtgever maximaal 18 maanden mag achterlopen in het in gebruik nemen van Update en /of Upgrade, bij gebreke waarvan Leverancier na het verstrijken van die periode gerechtigd is de aantoonbare meerkosten voor het blijvend moeten verlenen van Onderhoud op (het betreffende onderdeel van) de door Opdrachtgever gebruikte ICT Prestatie in rekening te brengen."

Vraag Contractant vindt de periode van 18 maanden lang waarop Opdrachtgever mag achterlopen. Contractant wenst deze termijn te verkorten naar 6 maanden.

Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan ? Indien opdrachtgever hier niet mee akkoord kan gaan, kan Opdrachtgever dit dan toelichten en/of een redelijk tegenvoorstel doen?

Antwoord:

Opdrachtgever is akkoord met 6 maanden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

26 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.

179

Onderwerp:

GIBIT 2023 Art. 10.11

Vraag:

"Een verbeterplan als bedoeld in het vorige lid en/of eventueel in de SLA bedongen maatregelen laten de overige rechten van Opdrachtgever onverlet, waaronder begrepen het recht om naast de maatregel de door hem geleden schade te verhalen.

Betaalde sancties (als onderdeel van de afgesproken maatregelen) worden in mindering gebracht op de eventueel te betalen schadevergoeding."

Vraag Contractant wenst dat de bepaling van schade zicht richt tot de directe schade als benoemd in art. 8.1 van de Overeenkomst.

Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan? Indien opdrachtgever hier niet mee akkoord kan gaan, kan Opdrachtgever dit dan toelichten en/of een redelijk tegenvoorstel doen?

Antwoord:

Niet akkoord. Het onderscheid tussen directe en indirecte schade komt in ons rechtssysteem, zoals dat in het BW staat niet voor. Als dit onderscheid wel wordt gemaakt kan dat voor verwarring zorgen omdat het niet duidelijk is wat er wel en niet onder valt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

25 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
180

Onderwerp:

GIBIT 2023 Art 10.1

Vraag:

Tekstvoorstel: "Leverancier verricht uitsluitend Onderhoud aan de ICT Prestatie tegen de in de Overeenkomst beschreven vergoeding, na overeenkomst. Het Onderhoud gaat in vanaf de Acceptatie van (het betreffende deel van) de ICT Prestatie."

Vraag Opdrachtnemer is van mening dat dit andersom dient te zijn. Opdrachtnemer dient hiervoor een opdracht van Opdrachtgever te verkrijgen alvorens Onderhoud verricht kan worden.

Antwoord:

Niet akkoord. Vanwege het belang van blijvend goed functionerende ICT systemen is er in de GIBIT bewust voor gekozen om standaard te bepalen dat de leverancier Onderhoud verricht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Ref.nr.
181

Beantwoord op:
25 mrt 2026

Percelen:
P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Onderwerp:
GIBIT 2023 Art 5.6

Vraag:
"Voor zover de Overeenkomst strekt tot eigendomsoverdracht, vindt deze overdracht plaats bij Acceptatie door Opdrachtgever. Leverancier staat er alsdan voor in dat het Product hem in volledige eigendom toebehoort, daarop geen eigendomsvoorbehoud, beperkt recht of beslag van een derde rust en vrij is van andere lasten en beperkingen."
Vraag Opdrachtnemer is van mening dat de Eigendom pas over gaat op Opdrachtgever op het moment van volledig betaling.
Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan ? Indien opdrachtgever hier niet mee akkoord kan gaan, kan Opdrachtgever dit dan toelichten en/of een redelijk tegenvoorstel doen?

Antwoord:
Zie het antwoord op vraag 164.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
25 mrt 2026

Percelen:
P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
182

Onderwerp:
GIBIT 2023 Art 1

Vraag:
"Maatwerkprogrammatuur: specifiek ten behoeve van Opdrachtgever te ontwikkelen of ontwikkelde (i) Programmatuur of (ii) aanpassingen in of inrichtingen van Standaardprogrammatuur."
Vraag Contractant is van mening dat aanpassingen in of inrichtingen van Standaardprogrammatuur geen maatwerk is in die zin dat hierdoor een nieuw uniek product door ontstaat.
Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan ? Indien opdrachtgever hier niet mee akkoord kan gaan, kan Opdrachtgever dit dan toelichten en/of een redelijk tegenvoorstel doen?

Antwoord:
Akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

26 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
183**Onderwerp:**

Kerncompetentie 2

Vraag:

Aangezien de integratie met Email, Whatsapp en chat optioneel is (zie ook het prijzenblad): kan opdrachtgever deze kerncompetentie afzwakken of eventueel laten vervallen?

Antwoord:

Kerncompetentie 2 in het aanbestedingsdocument is aangepast naar:
Het leveren en implementeren van een CX applicatie als dienst met een omvang van minimaal 8 CX gebruikers waarbij het kanaal telefonie en één ander kanaal (mail, WhatsApp, webchat et.) blended worden aangeboden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

25 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
187**Onderwerp:**

Beschrijvend document, pag. 7 par 1.5 .3

Vraag:

Het aantal kanalen in beschrijvend document (40) komt niet overeen met het prijzenblad 2.1 aantal SIP kanalen 50, welk aantal is correct?

Antwoord:

Is aangepast naar 50 in het beschrijvend document. Paragraaf 1.5.3.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

26 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
188**Onderwerp:**

Bijlage 6 prijzenblad 3 vaste telefonie

Vraag:

De cellen starttarief en Netto per/m kunnen niet gebruikt worden.
De rijen D47, E47 er onder wel. Graag aangeven welke gebruik dienen te worden voor de opgave ervan.

Antwoord:

Dit is correct. Inschrijver dient een flatfee voor het bellen naar vaste en mobiele nummers op te geven.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
189**Onderwerp:**

Bijlage 4a PVE, 1.6.4 Integratie vraag 97

Vraag:

Kan aanbestede dienst aangeven, welke specifieke kennisbank het betreft voor de gewenste integratie? Omdat een integratie tussen twee systemen aan beide kanten aanpassing vergt.

Antwoord:

Opdrachtgever maakt nu gebruik van de kennisbank van Decos JKC.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

25 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
190**Onderwerp:**

Beschrijvend document, pag. 7 1.5 Integratie met Zaaksysteem

Vraag:

Geïntegreerd met het Zaaksysteem is een belangrijk aspect van de gewenste oplossing. Kan gemeente Wageningen ook aangegeven welk specifiek Zaaksysteem het betreft? Omdat een integratie tussen twee systemen aan beide kanten aanpassingen vraagt voor het realiseren van een integratie.

Antwoord:

Decos JOIN en het klantcontactcentrum JKC.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

25 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
191**Onderwerp:**

Programma van eisen

Vraag:

Eis 38

Aan- afmelden kan alleen in de door opdrachtnemer aangeboden dienst met de functie die ACD heet. Inschrijver gaat er vanuit dat het voor Opdrachtgever niet uitmaakt welke naam het groepsnummer heeft, als het functioneel maar doet wat opdrachtgever eist. Is Opdrachtgever hiermee akkoord?

Antwoord:

Dit is akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

25 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
192

Onderwerp:

Programma van eisen

Vraag:

Eis 44

Kan opdrachtgever aangeven wat functioneel het verschil is tussen de statussen: "Bezet" en "Niet Storen"?

Antwoord:

Geen verschil functioneel. "Bezet" betekent "in overleg", "Niet storen" betekent niet telefonisch bereikbaar.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
193

Onderwerp:

Programma van eisen

Vraag:

Eis 42

Gaan de eindgebruikers (de 510 eindgebruikers, niet de CX gebruikers) alleen met hun mobiele

device bellen, of kan dit ook een vaste telefoon zijn, en/of een softphone op de laptop/PC? Zo ja, kunt u de aantallen benoemen?

Antwoord:

Uitgangspunt is dat de 510 eindgebruikers alleen met hun mobiele device gaan bellen. Zie ook het antwoord op vraag 10. In het prijzenblad worden aantallen genoemd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

25 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
194

Onderwerp:

Programma van eisen

Vraag:

Eis 86

Kan opdrachtgever aangeven wat hiermee bedoeld wordt?

Antwoord:

Eis 86 uit het pve mobiel vervalt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
195

Onderwerp:

1.7.1 rapportages

Vraag:

Kan Opdrachtgever onderscheid maken tussen rapportages voor de CX omgeving en de telefonie applicatie? Ofwel, aangeven welke rapportages voor de telefonie applicatie is, voor de CX applicatie of voor beide.

Antwoord:

Nee helaas, dit is nog niet bekend.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
196

Onderwerp:

Programma van eisen

Vraag:

Eis 135 - twee vragen

1. Een beschikbaarheid van 99,5% ziet Opdrachtnemer niet als een hoge standaard om een kwalitatief goede oplossing aan te bieden. Opdrachtnemer ziet een 99.98% als de standaard in de markt (voor zowel CX oplossing als voor de telefonie oplossing. Gaat de aanbestedende dienst hierin mee?

2. Eis 135 en 152 spreken elkaar tegen. Kan Aanbestedende dienst dit ophelderen?

Antwoord:

Eis wordt gehandhaafd. Inschrijver kan dit opnemen bij de beantwoording van de kwalitatieve subgunningscriteria.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
197

Onderwerp:

Prijzenblad

Vraag:

Kan aanbestedende dienst aangeven hoeveel belgroepen (met aan- afmeldt functie, en zonder aan- afmeldt functie) en keuzemenu's er benodigd zijn voor de medewerkers van de gemeente (dus NIET voor de CX applicatie)?

Antwoord:

Op dit moment zijn er geen belgroepen ingericht. In de nieuwe situatie worden deze mogelijk wel ingericht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

25 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
198

Onderwerp:

Prijzenblad

Vraag:

Kan aanbestedende dienst aangeven voor de belgroepen met aan- afmeldt functie, hoeveel gelijktijdige agenten per belgroep ingelogd moeten zijn?

Antwoord:

Op dit moment zijn er geen belgroepen ingericht. In de nieuwe situatie worden deze mogelijk wel ingericht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

25 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
199

Onderwerp:

Prijzenblad

Vraag:

Hoeveel nummerblokken (en van welke grootte deze zijn) en losse vaste nummers zijn in scope van de opdracht?

Antwoord:

Zie Bijlage 6 Prijzenblad v1.0 op tabblad 'Prijzenblad Telefonie en CX'.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

25 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.
200

Onderwerp:

Programma van eisen

Vraag:

Eis 22

In de beschreven eis is onduidelijk welke technische en functionele randvoorwaarden gelden voor het doorschakelen van oproepen vanuit directe nummers en afdelings-/huntgroepen naar ACD#groepen in de CX#applicatie. Wij verzoeken u om nadere toelichting op de volgende punten: Kunt u specificeren welke technische koppeling wordt verondersteld tussen de telefonieomgeving en de genoemde "CX#applicatie"?

– Is dit een specifieke applicatie, platform of leverancier?

– Wordt een open standaard (bijv. SIP, REST API) verwacht voor de koppeling?

In punt (a) t/m (c): geldt de beschreven call#routinglogica voor elk type nummer (direct, huntgroep) op exact dezelfde wijze, of zijn er functionele verschillen in de inrichting of in de verwachte werking?

– Zo ja, kunt u per type nummer specificeren welke opties verplicht of optioneel zijn?

In punt (c): wanneer wordt de keuze voor voicemail of doorverbinden aan de beller gepresenteerd?

– Via een IVR#menu?

– Of wordt dit via de telefonieomgeving van de inschrijver verwacht?

– Zijn er vormvereisten (bijv. taal, eigen prompts, audioformat)?

Kunt u bevestigen dat de functioneel beheerder volledige autonomie heeft om de opties onder (a) en (b) per nummer of (hunt)groep te configureren?

– Zo ja, via welk beheerkanaal (portal, API, andere tooling)?

– Moet dit real#time mogelijk zijn of is een doorlooptijd toegestaan?

Graag ontvangen wij verduidelijking om te voorkomen dat er aannames worden gedaan die impact kunnen hebben op technische haalbaarheid, kosten en compliancerisico's.

Antwoord:

Dit zijn use cases gebaseerd op door de beheerder ingestelde of door de gebruiker in te stellen doorschakelingen bij bezet of geen gehoor. De inschrijver dient te bepalen of dit mogelijk is met de aan te bieden oplossing(en).

1. Bij 22a wordt ingesteld dat een oproep op het directe vaste nummer van de eindgebruiker bij 'bezet' of 'geen gehoor' wordt doorgeschakeld naar een wachtrij (ACD nummer) in de CX applicatie. Na de doorschakeling krijgt de beller in de wachtrij bijv. de tekst: De medewerker die u belt is niet beschikbaar, u wordt doorgeschakeld naar het KCC. De beller kan de oproep dan beëindigen of wachten en dan wordt de oproep aangeboden aan een CX gebruiker die is aangemeld in de wachtrij.

2. Bij 22b. gaat wordt de oproep in de vorige situatie (1) niet naar het KCC maar naar een hunt groep. De oproep wordt dan aangeboden aan een lid van de huntgroep die beschikbaar is.

3. Bij 22c krijgt de beller de keuze een bericht achter te laten of te worden doorgeschakeld naar het KCC(zie 1).

De doorschakelingen kunnen per gebruiker en team verschillen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

25 mrt 2026

Percelen:

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121