

## Algemene informatie

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

## Vraag en antwoord

**Ref.nr.** 201 **Onderwerp:** Bijlage 4. Programma van Eisen Wageningen algemeen - Eis 26

**Vraag:**

Kan Opdrachtgever bevestigen dat voor SaaS-gebaseerde (cloud) oplossingen beheertoegang via een beveiligde internetverbinding (HTTPS), met MFA, rolgebaseerde toegangsrechten en logging van beheeractiviteiten volstaat?

**Antwoord:**

Als dit het een beheerportal betreft zoals bijvoorbeeld MS Azure en geen RDP, dan is dit akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Beantwoord op:**

13 apr 2026

**Percelen:**

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

**Ref.nr.** 202 **Onderwerp:** PvE mobiele telefoniediensten en beheer - Eis 54

**Vraag:**

Kan Opdrachtgever toelichten voor welke specifieke gebruikersgroepen, gebruikers aantallen en gebruikssituaties preferente netwerktoegang bij congestie noodzakelijk wordt geacht, en op basis waarvan deze eis proportioneel wordt geacht ten opzichte van de gevraagde mobiele telefoniediensten?

**Antwoord:**

De preferente netwerktoegang is bedoelt voor bereikbaarheid in crisis situaties. Het betreft maximaal 10 gebruikers.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Beantwoord op:**

13 apr 2026

**Percelen:**

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

**Ref.nr.**

203

**Onderwerp:**

PvE mobiele telefoniediensten en beheer - Eis 54

**Vraag:**

Kan Opdrachtgever bevestigen dat deze functionaliteit afhankelijk is van de mobiele netwerkoperator en dat het aanbieden van preferente netwerktoegang, indien beschikbaar via de mobiele netwerkoperator, volstaat om aan deze eis te voldoen?

**Antwoord:**

Akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Beantwoord op:**

13 apr 2026

**Percelen:**

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

**Ref.nr.**

204

**Onderwerp:**

PvE mobiele telefoniediensten en beheer - Eis 59

**Vraag:**

Kan Opdrachtgever de in Nvl-1 (Ref.nr. 13) genoemde gegevens van de huidige inbouwinstallaties alsnog beschikbaar stellen via TenderNed?

Deze informatie is momenteel niet terug te vinden bij de aanbestedingsdocumenten en is noodzakelijk voor een zorgvuldige beoordeling van de gevraagde oplossing.

Kan Opdrachtgever tevens bevestigen dat Inschrijvers, na beschikbaarstelling van deze informatie, de mogelijkheid krijgen om hierover aanvullende vragen te stellen?

**Antwoord:**

Informatie wordt op aanvraag via de berichten module van TenderNed met Inschrijver gedeeld.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Beantwoord op:**

13 apr 2026

**Percelen:**

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

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

PvE mobiele telefoniediensten en beheer - Eis 65

**Vraag:**

Kan Opdrachtgever verduidelijken welke mobiele besturingssystemen worden bedoeld onder "Operating Systemen" zoals genoemd onder eis 65, aangezien de toevoeging "etc." ruimte laat voor interpretatie en daarmee geen eenduidige toetsing mogelijk maakt?

Kan Opdrachtgever bevestigen dat ondersteuning voor Android en iOS volstaat en dat geen aanvullende ondersteuning vereist is voor andere mobiele besturingssystemen?

**Antwoord:**

Opdrachtgever bevestigt dat ondersteuning voor Android en iOS volstaat

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Beantwoord op:**

13 apr 2026

**Percelen:**

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

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

PvE mobiele telefoniediensten en beheer - Eis 47

**Vraag:**

Kan Opdrachtgever toelichten wat wordt bedoeld met eis 47, specifiek ten aanzien van de bereikbaarheid van de huntgroep op zowel een 06-nummer als een geografisch (0317) nummer? Begrijpen wij correct dat hiermee wordt bedoeld dat een huntgroep bereikbaar kan zijn via zowel mobiele als vaste nummers, waarbij eindgebruikers met zowel een 06-nummer als een vast

nummer onderdeel kunnen uitmaken van dezelfde huntgroep?

**Antwoord:**

Eis 47a vervalt. Er dient alleen een huntgroep met een 0317 te kunnen worden ingericht waarin de leden alleen met hun 0317 nummer lid kunnen zijn en zicht met de mobiele telefoon aan en af kunnen melden.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Beantwoord op:**

14 apr 2026

**Percelen:**

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.  
207

**Onderwerp:**

PvE telefonie en CX applicatie - Eis 158-b

**Vraag:**

Kunt u bevestigen dat voor wijzigingen onderscheid gemaakt mag worden tussen standaard en niet-standaard changes, conform gangbare ITIL-processen?

Wij stellen voor dat:

- standaard changes binnen een korte, vooraf bepaalde doorlooptijd (bijvoorbeeld binnen 1 tot 3 werkdagen) worden uitgevoerd;
- niet-standaard changes een doorlooptijd kennen die afhankelijk is van impact, complexiteit, benodigde afstemming en eventuele externe afhankelijkheden, en derhalve in overleg worden gepland.

Wij verzoeken u te bevestigen dat de in eis 158-b genoemde termijn van 24 uur niet generiek van toepassing is op alle wijzigingen, maar uitsluitend op eenvoudige standaard changes, en dat voor overige wijzigingen een realistische doorlooptijd van maximaal drie werkdagen of langer (indien noodzakelijk) acceptabel is?

**Antwoord:**

Ja graag zelfs, echter wij zouden graag vooraf een definitie van de standaard changes ontvangen zodat we deze evt. kunnen opvoeren in onze ITSM tooling. NB: Non-standaard changes moeten goedkeuring krijgen in onze interne CAB voordat deze uitgevoerd mogen worden!

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

Ref.nr.  
208

**Beantwoord op:**

13 apr 2026

**Percelen:**

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

**Onderwerp:**

PvE telefonie en CX applicatie - Eis 158-a

**Vraag:**

De gevraagde doorlooptijd van 15 minuten impliceert een resultaatsverplichting.

In cloudgebaseerde omgevingen en conform gangbare ITIL-processen worden wijzigingen uitgevoerd via gecontroleerde changeprocessen, waarbij afhankelijkheden van configuratie, impact en eventueel derde partijen een rol spelen.

Kunt u bevestigen dat het toegestaan is om wijzigingen uit te voeren conform een gestandaardiseerd changeproces met responstijden en geplande uitvoering, in plaats van een vaste doorlooptijd van 15 minuten?

**Antwoord:**

Ja, ook graag onderzoeken of er een koppeling mogelijk is tussen de ITSM tooling van de gemeente Wageningen en de ITSM tooling van de leverancier om het change proces te ondersteunen. Wat wordt de doorlooptijd dan btw? SVP verachtingen managen via SLA.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Beantwoord op:**

13 apr 2026

**Percelen:**

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.  
209

**Onderwerp:**

PvE telefonie en CX applicatie - Eis 134

**Vraag:**

De aangeboden oplossing is een cloudgebaseerde (SaaS) dienst. Binnen deze architectuur wordt geen gebruik gemaakt van traditionele "roll back"-mechanismen zoals bekend uit on-premise omgevingen, waarbij volledige systeemconfiguraties naar een historisch punt worden teruggezet.

In plaats daarvan biedt het platform moderne en veilige alternatieven, waaronder:

- volledige logging en auditing van configuratiewijzigingen;
- directe aanpasbaarheid en herstel van configuraties;
- gecontroleerde wijzigingsprocessen met minimale impact op de dienstverlening.

Hierdoor kunnen wijzigingen snel en gecontroleerd worden teruggedraaid of hersteld, zonder afhankelijkheid van zware herstelprocedures of systeemonderbrekingen. Dit sluit aan bij gangbare cloud- en SaaS-principes.

Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?

**Antwoord:**

Zolang de afgesproken SLA's gehaald worden is dit akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Beantwoord op:**

13 apr 2026

**Percelen:**

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.  
210

**Onderwerp:**

PvE telefonie en CX applicatie - Eis 89-b sub i

**Vraag:**

In de eis wordt een maximaal rapportage-interval van 15 minuten genoemd.

Binnen de aangeboden cloudoplossing is het rapportage-interval ingericht conform de standaarden van het platform en de onderliggende infrastructuur, waarbij een interval van 30 minuten wordt gehanteerd. Een korter interval is binnen deze architectuur niet beschikbaar.

Kunt u bevestigen dat een rapportage-interval van 30 minuten als gelijkwaardig wordt beschouwd, aangezien dit in de praktijk voldoende actueel inzicht biedt voor monitoring en sturing van de dienstverlening?

**Antwoord:**

Akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Beantwoord op:**

13 apr 2026

**Percelen:**

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

**Ref.nr.**  
**211**

**Onderwerp:**

PvE telefonie en CX applicatie - Eis 107

**Vraag:**

Kan Opdrachtgever nadere informatie verstrekken over de huidige ICT- en werkplekinrichting (zoals gebruikte besturingssystemen, browsers, securitymaatregelen, netwerkarchitectuur en werkplekbeheer), zodat Inschrijver kan beoordelen of de aangeboden diensten en applicaties zonder aanpassingen kunnen worden toegepast? Indien deze informatie niet beschikbaar wordt gesteld, kan Inschrijver deze eis uitsluitend beantwoorden op basis van gangbare en actuele standaardinrichtingen.

**Antwoord:**

De gemeente werkt met een Windows 11 Enterprise werkplek, op Intune/Recast beheerde laptops en Azure virtual desktops die volgens MS best practices ingericht en beveiligd zijn. On premises applicaties in het datacenter worden het via always on VPN benaderd en cloud applicaties via het datacenter of de lokale breakout internet verbinding. Deze omgeving wordt beheer door onze managed service provider PQR.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Beantwoord op:**

13 apr 2026

**Percelen:**

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

**Ref.nr.**  
**212**

**Onderwerp:**

PvE telefonie en CX applicatie - Eis 103

**Vraag:**

Kan Opdrachtgever bevestigen dat wordt voldaan aan deze eis indien sentimentanalyse als functionaliteit beschikbaar is binnen de aangeboden dienst, waarbij deze functionaliteit momenteel beschikbaar is in het Engels en op termijn beschikbaar komt voor de Nederlandse taal?

**Antwoord:**

Akkoord. Mits deze functionaliteit in 2027 beschikbaar komt.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Beantwoord op:**

13 apr 2026

**Percelen:**

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

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

PvE telefonie en CX applicatie - Eis 88-d

**Vraag:**

Kunt u bevestigen dat het toegestaan is om de gevraagde functionaliteit in te richten op groepsniveau (ACDM-groep) of op individueel agentniveau, afhankelijk van de gekozen inrichting, en dat het niet noodzakelijk is dat beide instellingsniveaus gelijktijdig en volledig onafhankelijk van elkaar beschikbaar zijn?

**Antwoord:**

Nawerktijd dient te kunnen ingesteld op groepsniveau en niet op agent niveau.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Beantwoord op:**

13 apr 2026

**Percelen:**

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

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

PvE telefonie en CX applicatie - Eis 47-b

**Vraag:**

Kan Opdrachtgever bevestigen dat de onder sub b. gevraagde functionaliteit ook mag worden gerealiseerd via een vooraf door de eindgebruiker te activeren doorschakeling naar óf voicemail óf een ACD-groep, in plaats van dat de beller actief een keuze krijgt, mits hiermee functioneel wordt voldaan aan de intentie van de eis?

**Antwoord:**

Akkoord, mits de mogelijkheid bestaat dat de eindgebruiker de oproep ook kan doorschakelen naar het in b genoemde keuze menu.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**



Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Beantwoord op:**

13 apr 2026

**Percelen:**

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

**Ref.nr.**  
**215**

**Onderwerp:**

PvE telefonie en CX applicatie - Eis 22-c

**Vraag:**

Kan Opdrachtgever bevestigen dat de onder sub c. gevraagde functionaliteit ook mag worden gerealiseerd via een vooraf configureerbare routing, waarbij na de ingestelde wachttijd automatisch wordt doorgeschakeld naar voicemail of een ACD-groep, in plaats van dat de beller actief een keuze maakt, aangezien dit een gangbare en gebruikelijke inrichting is binnen moderne UC- en CX-platformen en functioneel hetzelfde resultaat biedt?

**Antwoord:**

Eis vervalt.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Beantwoord op:**

13 apr 2026

**Percelen:**

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

**Ref.nr.**  
**216**

**Onderwerp:**

PvE telefonie en CX applicatie - Eis 70

**Vraag:**

Kan Opdrachtgever bevestigen dat de gevraagde communicatiekanalen mogen worden gerealiseerd via integraties met externe platformen of derde partijen, mits deze voor de eindgebruiker volledig geïntegreerd zijn binnen de CX-applicatie en functioneren als één uniforme gebruikersomgeving?

**Antwoord:**

Akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Beantwoord op:**

13 apr 2026

**Percelen:**

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

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

PvE telefonie en CX applicatie - Eis 95

**Vraag:**

Kunt u bevestigen dat het is toegestaan dat de gevraagde integratie met het zaaksysteem wordt gerealiseerd via een door de leverancier te ontwikkelen en te leveren standaard koppelcomponent (plug-in), gebaseerd op de beschikbare API's van het zaaksysteem, waarbij de functionaliteit na implementatie generiek herbruikbaar is binnen het platform van de leverancier en geen sprake is van klant specifiek maatwerk?

**Antwoord:**

Niet akkoord. De integratie met het zaaksysteem (van Decos) is werkende en geteste functionaliteit op het moment van gunning.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Beantwoord op:**

13 apr 2026

**Percelen:**

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

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

PvE telefonie en CX applicatie - Eis 73

**Vraag:**

Kunt u bevestigen dat transcriptie van gesprekken beschikbaar dient te zijn na afloop van het gesprek, waarbij de verwerkingstijd afhankelijk kan zijn van externe factoren en onderliggende (cloud)diensten van derden?

Onze oplossing stelt transcriptie beschikbaar na beëindiging van het gesprek. De snelheid waarmee deze wordt gegenereerd is mede afhankelijk van externe componenten waarop geen directe invloed kan worden uitgeoefend.

Om deze reden stellen wij voor om de vereiste verwerkingstijd van 10 seconden aan te passen naar een in de markt gangbare formulering, zoals "zo spoedig mogelijk", conform de wijze waarop cloudleveranciers deze functionaliteit aanbieden.

**Antwoord:**

Akkoord maar uiterlijk binnen de wrap-up tijd van 30 seconden.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Beantwoord op:**

13 apr 2026

**Percelen:**

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.  
219

**Onderwerp:**

PvE telefonie en CX applicatie - Eis 111

**Vraag:**

Kan Opdrachtgever bevestigen dat de eis dat geen excepties hoeven te worden ingericht ziet op structurele compatibiliteit met de door Opdrachtgever gehanteerde standaardinrichting en actuele beveiligingsstandaarden, en dat tijdelijke verstoringen als gevolg van updates of door Opdrachtgever beheerde beveiligingssoftware, waarop Opdrachtnemer geen invloed heeft, niet als non-compliance worden beschouwd?

**Antwoord:**

Opdrachtgever bevestigt dat de eis ziet op structurele compatibiliteit met de gehanteerde standaardinrichting en actuele beveiligingsstandaarden. Tijdelijke verstoringen als gevolg van updates of door Opdrachtgever beheerde beveiligingsmaatregelen worden niet als non-compliance aangemerkt, mits Opdrachtnemer aantoont dat de oplossing in de reguliere situatie aan de gestelde eisen voldoet en zich inspant om dergelijke verstoringen zo spoedig mogelijk te verhelpen. Indien sprake is van structurele incompatibiliteit, treden partijen in overleg.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Beantwoord op:**

13 apr 2026

**Percelen:**

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

**Ref.nr.**  
**220**

**Onderwerp:**

PvE mobiele telefoniediensten en beheer - Eis 6

**Vraag:**

De eis omtrent COLP lijkt voort te komen uit vaste/VoIP-telefonie. Binnen mobiele telefonie is COLP in de praktijk niet zichtbaar voor eindgebruikers, doordat dit niet wordt ondersteund door gangbare mobiele besturingssystemen (Android/iOS).

Is de aanbestedende dienst bereid deze eis te laten vervallen?

**Antwoord:**

Eis vervalt.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Beantwoord op:**

13 apr 2026

**Percelen:**

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

**Ref.nr.**  
**221**

**Onderwerp:**

PvE telefonie en CX applicatie - Eis 78

**Vraag:**

Kunt u bevestigen dat het toegestaan is dat een CX-gebruiker eerst een lopend contactmoment volledig afhandelt voordat een nieuw contactmoment wordt opgepakt, zonder dat het noodzakelijk is om een actief bericht handmatig in de wacht te zetten?

Deze werkwijze wordt in moderne contactcenteromgevingen toegepast om de kwaliteit en volledigheid van de afhandeling te waarborgen en om contextverlies bij medewerkers te voorkomen.

**Antwoord:**

Akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Beantwoord op:**

14 apr 2026

**Percelen:**

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.

222

**Onderwerp:**

PvE telefonie en CX applicatie - Eis 76

**Vraag:**

Kunt u bevestigen dat met “blended afhandeling” wordt bedoeld dat een CX-gebruiker meerdere communicatiekanalen kan bedienen, waarbij de interacties sequentieel worden afgehandeld, mits de medewerker altijd direct beschikbaar is voor het volgende contactmoment?

Wij zien in de praktijk dat een sequentiële afhandeling bijdraagt aan een hogere kwaliteit van dienstverlening en voorkomt dat burgers en bedrijven onbedoeld moeten wachten op reacties tijdens gelijktijdige interacties.

**Antwoord:**

Akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Beantwoord op:**

14 apr 2026

**Percelen:**

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.

223

**Onderwerp:**

Nv11 ref nr 13

**Vraag:**

In de beantwoording geeft u aan dat de gegevens van de huidige indoor dekkingsoplossing worden toegevoegd aan TenderNed. Deze gegevens zijn nog niet beschikbaar op TenderNed, kunt u deze alsnog beschikbaar stellen

**Antwoord:**

Informatie wordt op aanvraag via de berichten module van TenderNed met Inschrijver gedeeld.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Beantwoord op:**

13 apr 2026

**Percelen:**

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

**Ref.nr.**  
**224**

**Onderwerp:**

NvI1

**Vraag:**

Ref nr 98, pagina 54

Opdrachtgever lijkt aan te geven dat Teams Calling geen optie is. Kan opdrachtgever verduidelijken op welke wijze presence/status van Teams#gebruikers binnen de CX#oplossing beschikbaar moet zijn zonder Teams Calling, en welke onderliggende architectuur daarbij wordt verondersteld? Kunt u aangeven of het gebruik van MS Teams voor telefonie volledig wordt uitgesloten?

**Antwoord:**

Indien Inschrijver de eisen kan invullen met Teams calling is dit voor de opdrachtgever geen 'knock out'.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Beantwoord op:**

13 apr 2026

**Percelen:**

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

**Ref.nr.**  
**225**

**Onderwerp:**

Bijlage 4a Programma van Eisen telefonie en CX applicatie v1.0

**Vraag:**

Eis 80, pagina 8

Voor hoeveel medewerkers dient de KTV optie ingezet te worden?

**Antwoord:**

Het KTV onderzoek dient te kunnen worden geactiveerd op een wachtlijst, het betreft alleen de CX gebruikers.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Beantwoord op:**

13 apr 2026

**Percelen:**

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

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

Bijlage 4a Programma van Eisen telefonie en CX applicatie v1.0

**Vraag:**

Eis 80, pagina 8

Het valt Inschrijver op dat de KTV module niet is vermeld in het prijzenblad. Is de KTV module bedoeld als "optie" of als "Zeker"?

**Antwoord:**

KTV module is nu onderdeel van de Opdracht.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Beantwoord op:**

13 apr 2026

**Percelen:**

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

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

NVI 1

**Vraag:**

Ref nr 74, pagina 40

Hoeveel beheerders werken tegelijkertijd (Concurrent) binnen de CX applicatie?

**Antwoord:**

Twee beheerders. Dit wordt verwerkt in Bijlage 6 Prijzenblad v1.0 Nvi-2.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Beantwoord op:**

13 apr 2026

**Percelen:**

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

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

NVI 1

**Vraag:**

Ref nr 74, pagina 40

Is het aantal beheerders op basis van concurrent user of op basis van named?

**Antwoord:**

Concurrent users. Dit wordt verwerkt in Bijlage 6 Prijzenblad v1.0 NVI-2.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Beantwoord op:**

13 apr 2026

**Percelen:**

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

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

NVI 1

**Vraag:**

Ref nr 48, pagina 45

Inschrijver stelt voor om de eis voor verantwoordelijkheid ten aanzien van het tussenliggend netwerk om te zetten in een eis tot verantwoordelijkheid om verstoringen te coördineren en derde partijen aan te sturen in geval dat de verstoring zich bevindt in het domein van derde partijen (leverancier van LAN, WAN en overige hardware zoals endpoints). Dit voorkomt customer lock-in, extra kosten en impact op de architectuur. Is Opdrachtgever hiermee akkoord?



**Antwoord:**

Niet akkoord. Opdrachtnemer blijft alleen verantwoordelijk voor de door opdrachtnemer overeengekomen diensten. De verantwoordelijkheid voor de diensten en verbindingen van opdrachtgever waar gebruik van wordt gemaakt maar niet in beheer zijn van de opdrachtnemer vallen buiten de scope van de opdracht. Indien Inschrijver deze coördinerende rol toch wil aanbieden kan Inschrijver dit doen op de gele velden in bijlage 6 Prijzenblad Nvl-2 door het aantal (kolom C) leeg te laten en alleen de kolommen D en E in te vullen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Beantwoord op:**

13 apr 2026

**Percelen:**

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.  
230

**Onderwerp:**

NVI 1

**Vraag:**

Ref nr 49, pagina 45

In geval dat de bestaande netwerkleverancier eveneens inschrijft op deze aanbesteding en de invulling hiervan op bestaand netwerk levert, impliceert dat dat deze partij geen nieuw (paralel) netwerk hoeft te leveren naast bestaand netwerk. Hoe bewaakt Opdrachtgever het level playing field?

**Antwoord:**

De uitvraag is gebaseerd op het alleen verantwoordelijk zijn voor de door de Inschrijver te leveren diensten en de eventuele onderaannemers om de aangeboden diensten te realiseren. Daar waar het level playing field niet kon worden gewaarborgd is uit de inschrijfprijs gelaten.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Beantwoord op:**

13 apr 2026

**Percelen:**

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

**Ref.nr.**  
**231**

**Onderwerp:**

NVI 1

**Vraag:**

ref nr 48 45

Ref nr 48, pagina 45

Inschrijver heeft geen contractrelatie met bestaande leveranciers van opdrachtgever, hoe wenst Opdrachtgever deze bepaling vorm te geven?

**Antwoord:**

De uitvraag is gebaseerd op het alleen verantwoordelijk zijn voor de door de Inschrijver te leveren diensten en de eventuele onderaannemers om de aangeboden diensten te realiseren.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Beantwoord op:**

13 apr 2026

**Percelen:**

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

**Ref.nr.**  
**232**

**Onderwerp:**

NVI 1

**Vraag:**

Ref nr 48, pagina 45

Tot in hoeverre ziet Opdrachtgever de eis voor verantwoordelijkheid ten aanzien van het tussenliggend netwerk en de demarcatie? Gaat dit uitsluitend om tussenliggend WAN netwerk of ook om LAN, werkplek en overige hardware/ endpoints?

**Antwoord:**

De uitvraag is gebaseerd op het alleen verantwoordelijk zijn voor de door de Inschrijver te leveren diensten en de eventuele onderaannemers om de aangeboden diensten te realiseren. Het tussenliggend WAN netwerk en ook het LAN, werkplek en overige hardware/ endpoints zijn buiten scope.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Beantwoord op:**

13 apr 2026

**Percelen:**

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

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

NVI 1

**Vraag:**

Ref nr 98, pagina 54

Indien aanname op voorgaande vraag correct is, wat is er de achterliggende gedachte om deze oplossing uit te sluiten?

**Antwoord:**

Indien Inschrijver de eisen kan invullen met Teams calling is dit voor de opdrachtgever geen 'knock out'.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Beantwoord op:**

13 apr 2026

**Percelen:**

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

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

NVI 1

**Vraag:**

Ref nr 98, pag. 54

Opdrachtgever lijkt aan te geven dat Teams Calling als onderdeel van de integrale aanbidding geen optie is. Dus ook niet voor de inrichting van vaste telefonie voor backoffice medewerkers. Is deze aanname correct?

**Antwoord:**

Indien Inschrijver de eisen kan invullen met Teams calling is dit voor de opdrachtgever geen 'knock out'.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Beantwoord op:**

13 apr 2026

**Percelen:**

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

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

5.1.1.a

**Vraag:**

Regel 15

Kan opdrachtgever verduidelijken welke Workforcemanagement#functionaliteiten binnen de CX#applicatie worden verwacht en welke functioneel gelijkwaardige alternatieven voor WFM#oplossingen worden geaccepteerd?

**Antwoord:**

Eis 69 is in Nota van Inlichtingen - vervallen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Beantwoord op:**

13 apr 2026

**Percelen:**

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

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

Conceptovereenkomst Art 13.2

**Vraag:**

De eerste contactpersoon die Inschrijver vertegenwoordigt is veelal de Accountmanager, die per definitie niet bevoegd is om de onderneming van Inschrijver te binden. Inschrijver wenst daarom dit artikel als volgt aan te passen: "De genoemde contactpersonen zijn volledig bevoegd om de onderneming van Opdrachtnemer te vertegenwoordigen, maar niet bevoegd om de onderneming van Opdrachtnemer te binden. Een afspraak tussen Partijen die de ondernemingen van Partijen juridisch binden, is slechts van kracht voor zover deze schriftelijk is vastgelegd en door de Partijen rechtsgeldig is ondertekend door een daartoe bevoegde Persoon c.q. de daartoe bevoegde

Personen." Is dat akkoord?

**Antwoord:**

Partijen wijzen de in een bijlage gespecificeerde personen aan als contactpersoon namens hun organisatie gedurende de looptijd van de Overeenkomst.

Partijen wijzen de in een bijlage gespecificeerde personen aan als contactpersoon namens hun organisatie gedurende de looptijd van de Overeenkomst.

13.2. Tenzij vooraf door de ene partij uitdrukkelijk schriftelijk aan de andere partij van het tegendeel mededeling wordt gedaan, zijn de bedoelde contactpersonen bevoegd de partij die hen heeft aangewezen, in het kader van de uitvoering van deze Overeenkomst en de nadere overeenkomsten te vertegenwoordigen, en in dat kader aanvullende of afwijkende afspraken te maken. art 13.2 voorziet hierin.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Beantwoord op:**

13 apr 2026

**Percelen:**

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.  
237

**Onderwerp:**

Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023 Art.28.1

**Vraag:**

Vervolgfragen tav de verwerkersovereenkomst: \* 4.2: Inschrijver heeft heel veel klanten. Als elke klant op elk moment aan Inschrijver zou kunnen verzoeken om een audit/controle te laten uitvoeren, dan zou dit Inschrijver onredelijk veel tijd kosten. Is Opdrachtgever bereid om aansluiting te zoeken bij de ISO 270001 certificering van Inschrijver en slechts een audit uit te (laten) voeren als er een gegronde reden bestaat op grond waarvan Opdrachtgever veronderstelt dat Opdrachtnemer haar verplichtingen onder de Verwerkingsovereenkomst niet (volledig) nakomt? \* 4.3: Nu de Europese Commissie op 4 juni 2021 een uitvoeringsbesluit (EU 2021/914) heeft genomen over gegevens doorgifte naar derde landen vraagt Opdrachtnemer of haar aanname juist is dat gegevensdoorgifte buiten de EER niet als bezwaarlijk door Opdrachtgever wordt gezien wanneer a)de Europese Commissie een adequaatheidsbesluit heeft genomen voor het land waar de gegevens worden verwerkt; en b) wordt voldaan aan de Standaardcontractbepalingen (inclusief de vereiste passende waarborgen) voor de doorgifte van persoonsgegevens naar derde landen? 5.1: Inschrijver verzoekt hier om "uiterlijk binnen 24 uur" aan te passen naar "uiterlijk binnen 48 uur". 24 uur is onredelijk kort, gelet op het onderzoek dat dient te worden gedaan bij ontdekking van een datalek. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

**Antwoord:**

"4.2 De zinssnede 'tenzij Verwerker door middel van een geldige certificering, die periodiek door een geaccrediteerde instelling wordt getoetst, heeft aangetoond dat Verwerker de gemaakte afspraken nakomt' voorziet in beginsel in de borging van een audit zonder gegronde redenen.

4.3 Artikel 4.3 blijft onveranderd van kracht.Verwerking buiten de EER

Verwerker mag Persoonsgegevens buiten de Europese Economische Ruimte (laten) verwerken wanneer is voldaan aan de voorwaarden van artikel 45 of 46 AVG. Wanneer er sprake is van een

verwerking buiten de EER, dan stelt Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke daarvan vooraf op de hoogte. Opdrachtgever heeft geen bezwaar tegen doorgifte van persoonsgegevens buiten de EER, mits deze doorgifte plaatsvindt conform de AVG, waaronder een adequaatheidsbesluit of toepassing van de Standaardcontractbepalingen (EU 2021/914) met de vereiste aanvullende waarborgen.

5.1 Uw voorstel wordt niet gehonoreerd. Opdrachtgever hecht grote waarde aan de 24 uur in dergelijke spoedeisende gevallen."

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Beantwoord op:**

13 apr 2026

**Percelen:**

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.  
238

**Onderwerp:**

Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023 Art.24.11 sub ix.

**Vraag:**

Inschrijver acht het antwoord van Opdrachtgever op vraag 19 - dat verder ook niet is onderbouwd - onredelijk, daar het in lijn met de Aanbestedingswet 2012 is om in geval dat de situatie als genoemd in artikel 24.11 sub ix zich onverhoopt voordoet een reparatiemogelijkheid te bieden, in die zin dat Leverancier in de gelegenheid wordt gesteld te bewijzen dat hij voldoende maatregelen heeft genomen om alsnog zijn betrouwbaarheid aan te tonen. Inschrijver verzoekt in herhaling om - indien Opdrachtgever niet bereid is haar antwoord op vraag 19 te heroverwegen - dan in ieder geval aan dit artikel toe te voegen dat Opdrachtgever niet eerder het recht toekomt om de Overeenkomst te ontbinden op deze grond, dan nadat er voor Leverancier geen rechtsmiddelen meer openstaan om zich in rechte tegen de in artikel 2.87 Aw2012 bedoelde uitsluiting te verzetten en de uitsluiting derhalve in rechte is komen vast te staan. Is dat akkoord?

**Antwoord:**

Opdrachtgever gaat ervan uit dat uw vraag betrekking heeft op vraag en antwoord 148 en antwoord het volgende. Opdrachtgever gaat niet akkoord met uw suggestie. De (nadere) toelichting van Opdrachtgever is als volgt. Het opnemen van de voorgestelde toevoeging zou de contractuele rechten van Opdrachtgever ongerechtvaardigd beperken en is niet in lijn met het systeem en de strekking van de Aanbestedingswet 2012. Ontbinding op grond van dit artikel betreft een bevoegdheid van Opdrachtgever, waarbij Opdrachtgever steeds een zorgvuldige afweging zal maken op basis van de concrete omstandigheden van het geval.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Beantwoord op:**

13 apr 2026

**Percelen:**

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

**Ref.nr.**

239

**Onderwerp:**

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

**Vraag:**

Inschrijver begrijpt dat Opdrachtgever een recht op ontbinding wenst te behouden, bijvoorbeeld in het geval dat er een verhoogd veiligheidsrisico ontstaat in het hypothetische geval dat de nieuwe eigenaar van de onderneming van Opdrachtnemer - in geval van een wijziging in zeggenschap over de onderneming - uit een veiligheidsgevoelig land komt. Echter, Inschrijver wil voorkomen dat een wijziging in de zeggenschap of het leggen van beslag wordt 'misbruikt' om de overeenkomst voortijdig te beëindigen, terwijl Opdrachtnemer ongewijzigd aan haar verplichtingen onder de Overeenkomst kan blijven voldoen. Partijen beogen toch een langdurige samenwerking. Stemt Opdrachtgever ermee in om het in dit artikel opgenomen ontbindingsrecht zodanig te beperken dat Opdrachtgever pas het recht toekomt om de Overeenkomst voortijdig te beëindigen, wanneer er als gevolg van de wijziging in de zeggenschap of het gelegde beslag sprake is van zwaarwegende gronden waardoor niet langer van Opdrachtgever kan worden verwacht dat zij de Overeenkomst ongewijzigd voortzet?

**Antwoord:**

Opdrachtgever begrijpt de toelichting van Inschrijver. Opdrachtgever acht het van belang om het in het artikel opgenomen ontbindingsrecht onvoorwaardelijk te behouden gelet op mogelijke risico's voor continuïteit, veiligheid en integriteit.

Opdrachtgever ziet geen aanleiding om het ontbindingsrecht te beperken tot gevallen waarin sprake is van zwaarwegende gronden. GIBIT 2023 Art.24.11 sub v. en vi. worden niet gewijzigd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Beantwoord op:**

13 apr 2026

**Percelen:**

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

**Ref.nr.**

240

**Onderwerp:**

Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023 Art.24.9 jo 24.1

**Vraag:**

Gelet op het belang van een zorgvuldige uitvoering van de Overeenkomst en de mogelijkheid dat

er onvoorziene omstandigheden kunnen optreden die invloed hebben op het halen van de overeengekomen termijnen, lijkt het Inschrijver wenselijk dat de Leverancier bij een overschrijding van een fatale termijn eerst in de gelegenheid wordt gesteld om haar verplichtingen alsnog binnen een redelijke termijn na te komen. Dit zou voorkomen dat de Overeenkomst onmiddellijk kan worden beëindigd zonder dat er voldoende ruimte is voor herstel. Is Opdrachtgever in alle redelijkheid bereid zijn om haar eerdere standpunt te heroverwegen en een ingebrekestelling met redelijke termijn voor herstel op te nemen in deze artikelen?

**Antwoord:**

Leverancier dient artikel 24 GIBIT 2023 te accepteren, met dien verstande dat termijnen slechts als fataal gelden indien de betreffende verplichting voldoende concreet en bepaalbaar is en de overschrijding niet (mede) het gevolg is van het handelen of nalaten van Opdrachtgever.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Beantwoord op:**

13 apr 2026

**Percelen:**

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.  
241

**Onderwerp:**

Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023 Art.24.4

**Vraag:**

Inschrijver begrijpt uit het antwoord van Opdrachtgever dat dit artikel bedoeld is voor objectief bepaalde institutionele wijzigingen aan de zijde van Opdrachtgever, en niet als een algemene tussentijdse opzeggingsbevoegdheid. Kan Opdrachtgever bevestigen dat artikel 24.4 uitsluitend in die beperkte gevallen zal worden toegepast en, indien daarvan sprake is binnen de initiële looptijd, bereid is nader te verduidelijken dat Inschrijver in dat geval in ieder geval volledig wordt gecompenseerd voor reeds gemaakte implementatiekosten, aangegane verplichtingen jegens derden en niet-terugverdiende investeringen?

**Antwoord:**

Opdrachtgever bevestigt dat artikel 24.4 is bedoeld voor objectief bepaalde institutionele wijzigingen aan de zijde van Opdrachtgever en niet als een algemene tussentijdse opzeggingsbevoegdheid.

De overeenkomst bevat reeds een uitputtende regeling voor beëindiging en de financiële consequenties daarvan. Opdrachtgever ziet daarom geen aanleiding om aanvullend vast te leggen dat Inschrijver bij toepassing van artikel 24.4 binnen de initiële looptijd volledig wordt gecompenseerd voor implementatiekosten, verplichtingen jegens derden of niet-terugverdiende investeringen.

De aanbestedingsdocumenten worden op dit punt niet gewijzigd.

**Fase:**

Inschrijffase



**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Beantwoord op:**

13 apr 2026

**Percelen:**

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

**Ref.nr.**

242

**Onderwerp:**

Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023 Art.20

**Vraag:**

Ter verduidelijking: het bezwaar van Inschrijver ziet niet op het gebruiksrecht van Opdrachtgever, maar op het uitgangspunt in artikel 20 dat bij maatwerkprogrammatuur IE-rechten worden overgedragen en broncode ter beschikking wordt gesteld, terwijl de aard van de dienstverlening van Inschrijver daarop niet is gericht. Artikel 20.1 bepaalt reeds dat de IE-rechten op de door Leverancier ter beschikking gestelde oplossing bij Leverancier of diens licentiegever blijven berusten, terwijl artikel 20.3 Opdrachtgever al een gebruiksrecht geeft. In de dienstverlening van Inschrijver is daarvan ook sprake: indien hardware, software of derdenprogrammatuur wordt ingezet, verkrijgt Opdrachtgever uitsluitend een gebruiksrecht. Is Opdrachtgever daarom bereid te bevestigen dat artikel 20.4 uitsluitend van toepassing is indien daadwerkelijk maatwerkprogrammatuur wordt ontwikkeld en geleverd, en dat in alle overige gevallen geen overdracht van intellectuele eigendomsrechten of broncodeverstrekking wordt verlangd, maar uitsluitend een gebruiksrecht geldt?

**Antwoord:**

Opdrachtgever bevestigt hierbij dat artikel 20.4 uitsluitend van toepassing is indien daadwerkelijk maatwerkprogrammatuur wordt ontwikkeld en geleverd, en dat in alle overige gevallen geen overdracht van intellectuele eigendomsrechten of broncodeverstrekking wordt verlangd, maar uitsluitend een gebruiksrecht geldt.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Beantwoord op:**

13 apr 2026

**Percelen:**

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

**Ref.nr.**

243

**Onderwerp:**

Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023 Art.16.5 sub iii)

**Vraag:**

Inschrijver begrijpt dat Opdrachtgever IE-inbreuken in beginsel in de risicosfeer van Leverancier acht. Tegelijk merkt Inschrijver op dat artikel 20 Opdrachtgever op dit punt reeds verstreckende bescherming biedt: Leverancier garandeert non-inbreuk, vrijwaart Opdrachtgever tegen aanspraken van derden, kan de afhandeling van dergelijke aanspraken overnemen en mag de gestelde inbreuk bovendien zelf verhelpen door het gebruiksrecht te verschaffen, het betreffende onderdeel te vervangen of te wijzigen. Tegen die achtergrond acht Inschrijver het niet proportioneel dat artikel 16.5 sub iii iedere aansprakelijkheidsbeperking volledig buiten toepassing laat, waardoor de aansprakelijkheid voor IE-claims in feite onbeperkt is. Dat geldt te meer nu binnen ICT-oplossingen regelmatig ook derdenprogrammatuur een rol speelt. Is Opdrachtgever daarom bereid haar antwoord te heroverwegen en artikel 16.5 sub iii alsnog te schrappen, althans daarvoor een afzonderlijke maar redelijke aansprakelijkheidslimiet op te nemen?

**Antwoord:**

Opdrachtgever is van oordeel dat de in artikel 20 opgenomen garanties, vrijwaringen en herstel mogelijkheden noodzakelijk zijn, maar niet afdoende om het specifieke risico van IE#inbreuken volledig te mitigeren. IE#claims kunnen voor Opdrachtgever immers leiden tot verstreckende gevolgen, waaronder het (tijdelijk) niet kunnen gebruiken van essentiële ICT#oplossingen, het moeten staken van dienstverlening of het geconfronteerd worden met gerechtelijke maatregelen van derden.

Juist gelet op deze potentiële impact acht Opdrachtgever het gerechtvaardigd dat IE#inbreuken volledig binnen de risicosfeer van Leverancier vallen. De keuze om aansprakelijkheidsbeperkingen in geval van IE#claims buiten toepassing te laten, is daarbij bewust gemaakt en past bij de aard van de Opdracht en de centrale rol van de door Leverancier te leveren (al dan niet samengestelde) ICT#oplossingen.

Dat binnen ICT#oplossingen veelal ook gebruik wordt gemaakt van derdenprogrammatuur, laat onverlet dat het de verantwoordelijkheid van Leverancier is om zorg te dragen voor een rechtmatig gebruik daarvan en om passende afspraken te maken met haar toeleveranciers. Dit vormt geen aanleiding om het risico voor Opdrachtgever contractueel te beperken. Opdrachtgever ziet daarom geen aanleiding om:

artikel 16.5 sub iii te schrappen; of  
voor aansprakelijkheid ter zake van IE#inbreuken een afzonderlijke (beperkte) aansprakelijkheidslimiet op te nemen.

De aanbestedingsdocumenten worden op dit punt niet gewijzigd. Inschrijvers dienen hun inschrijving te baseren op de geldende voorwaarden.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Beantwoord op:**

13 apr 2026

**Percelen:**

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.  
244

**Onderwerp:**

Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023 Art.16.1

**Vraag:**

Er zijn door Inschrijvers meerdere vragen gesteld over artikel 16 van de GIBIT, welk artikel thans ernstige bedrijfseconomische risico's met zich meebrengt voor Inschrijvers. De Opdrachtgever heeft de voorstellen van Inschrijvers afgewezen. Inschrijver verzoekt Opdrachtgever haar antwoorden te herzien. Op dit moment is de schade die voor vergoeding in aanmerking komt in artikel 16.1 zeer ruim en onbeperkt geformuleerd. Daar komt bij dat de aansprakelijkheid voor overige schade op grond van artikel 16.4 is beperkt tot twee maal de Jaarvergoeding per gebeurtenis, waarbij de totale aansprakelijkheid per jaar vier maal de Jaarvergoeding bedraagt. Het feit dat indirecte- en gevolgschade in het aansprakelijkheidsartikel niet is uitgesloten, leidt per saldo tot een te hoog bedrijfsrisico voor Inschrijvers. Inschrijver is weliswaar verzekerd, maar deze verzekering geldt voor alle klanten gezamenlijk die schade ondervinden van een schadeveroorzakende gebeurtenis. Indien Inschrijver met elke klant dergelijke aansprakelijkheidsafspraken zou overeenkomen, kan dat in geval van een gebeurtenis die een grote groep klanten treft verstrekken financiële gevolgen hebben. Inschrijver begrijpt de opmerking van Opdrachtgever dat het BW geen expliciet onderscheid kent tussen directe en indirecte schade. Dat laat echter onverlet dat het partijen in een commerciële overeenkomst vrijstaat om contractueel nader af te bakenen welke schade voor vergoeding in aanmerking komt en welke schadeposten worden uitgesloten. Is Opdrachtgever daarom bereid om de gegeven antwoorden te heroverwegen en het begrip "schade" waarvoor Inschrijver aansprakelijk kan zijn nader af te bakenen, althans in ieder geval op te nemen dat iedere aansprakelijkheid van Inschrijver voor gevolgschade, waaronder begrepen inkomsten- en winstderving en reputatieschade, is

Nr. Document Paragraaf, wens, eis Vraag Antwoord Vervolg vraag uitgesloten; ; en ii) "twee maal de Jaarvergoeding per gebeurtenis" te vervangen door "anderhalf (1,5) 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 drie (3) maal de Jaarvergoeding (ongeacht het aantal gebeurtenissen)"

**Antwoord:**

Opdrachtgever onderkent dat het Burgerlijk Wetboek geen expliciet onderscheid maakt tussen directe en indirecte schade, maar acht de huidige formulering van de aansprakelijkheidsregeling evenwichtig en passend bij de aard en omvang van de Opdracht. De gekozen regeling beoogt een zorgvuldige risicoverdeling te waarborgen en biedt daarbij reeds een duidelijke contractuele beperking van de aansprakelijkheid.

Opdrachtgever is van oordeel dat: de in artikel 16.4 opgenomen maximale aansprakelijkheidslimieten marktconform en proportioneel zijn;

het ontbreken van een expliciete uitsluiting van gevolgschade noodzakelijk is ter bescherming van de belangen van Opdrachtgever;

het verzekeringsbeleid en de spreiding van risico's bij Inschrijver tot de eigen verantwoordelijkheid van Inschrijver behoren en geen aanleiding vormen om de contractuele aansprakelijkheid te beperken.

Opdrachtgever ziet daarom geen aanleiding om:

het begrip "schade" nader af te bakenen of gevolgschade (waaronder winst- en inkomstderving of reputatieschade) uit te sluiten;

de maximale aansprakelijkheid per gebeurtenis te verlagen van twee maal de Jaarvergoeding naar anderhalf maal de Jaarvergoeding;

de maximale jaarlijkse aansprakelijkheid te verlagen van vier maal de Jaarvergoeding naar drie maal de Jaarvergoeding.

De aanbestedingsdocumenten worden op dit punt niet gewijzigd. Inschrijvers dienen hun inschrijving te baseren op de geldende voorwaarden.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Beantwoord op:**

13 apr 2026

**Percelen:**

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

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

Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023 Art.4.2 sub i)

**Vraag:**

Gelet op het belang van een zorgvuldige uitvoering van de Overeenkomst en de mogelijkheid dat er onvoorziene omstandigheden kunnen optreden die invloed hebben op het halen van de overeengekomen termijnen, lijkt het Inschrijver wenselijk dat de Leverancier bij een overschrijding van een fatale termijn eerst in de gelegenheid wordt gesteld om haar verplichtingen alsnog binnen een redelijke termijn na te komen. Dit zou voorkomen dat de Overeenkomst onmiddellijk kan worden beëindigd zonder dat er voldoende ruimte is voor herstel. Is Opdrachtgever in alle redelijkheid bereid zijn om haar eerdere standpunt te heroverwegen en een ingebrekestelling met redelijke termijn voor herstel op te nemen in dit artikel?

**Antwoord:**

Opdrachtgever handhaaft haar eerder gegeven antwoord op vraag 165 Uitgangspunt van GIBIT is dat termijnen niet fataal zijn, behoudens:

- a) overeengekomen einddata voor de primaire Implementatie; en
- b) overeengekomen data voor Implementatie of levering van Updates/Upgrades in verband met de inwerkingtreding van wijzigingen in wet- en regelgeving.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Beantwoord op:**

13 apr 2026

**Percelen:**

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

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

Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023 Art. 5.6

**Vraag:**

Ter verduidelijking: onze vraag ziet specifiek op artikel 5.6 (eigendomsoverdracht). Is aanbestedende dienst bereid te bevestigen dat eigendomsoverdracht pas plaatsvindt na Acceptatie én nadat de factuur voor levering is voldaan? Indien onze eerdere formulering niet duidelijk genoeg was, stellen wij voor artikel 5.6 als volgt aan te passen: "Voor zover de Overeenkomst strekt tot eigendomsoverdracht, vindt deze overdracht plaats na Acceptatie door Opdrachtgever en na ontvangst van betaling van de factuur voor levering."

**Antwoord:**

Opdrachtgever kan zich vinden in de door u voorgestelde verduidelijking en stemt ermee in artikel 5.6 GIBIT 2023 als volgt te lezen:

"Voor zover de Overeenkomst strekt tot eigendomsoverdracht, vindt deze overdracht plaats na Acceptatie door Opdrachtgever en na ontvangst van betaling van de factuur voor levering."

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Beantwoord op:**

13 apr 2026

**Percelen:**

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

Ref.nr.  
247

**Onderwerp:**

5.1.2. vraag 6a

**Vraag:**

De inrichting van de piketdienst toepassing bevindt zich niet binnen de CX-applicatie maar binnen de telefonieomgeving, volstaat dit voor de opdrachtgever?

**Antwoord:**

Indien de eisen ten aanzien van de piket gebruikers worden ingevuld akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Beantwoord op:**

13 apr 2026

**Percelen:**

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

**Ref.nr.**  
**248**

**Onderwerp:**

Vervolg op vraag 93 - eis 56b

**Vraag:**

Met behulp van een Microsoft Teams koppeling is het mogelijk om in de beoogde applicatie Teams gebruikers van de opdrachtgever te tonen inclusief presence (gebaseerd op Teams en Outlook). Binnen de CX-applicatie zien de KCC-medewerkers tevens de beschikbaarheid van hun KCC-collega's o.b.v. telefonie. Volstaat dit voor de opdrachtgever.

**Antwoord:**

Indien Inschrijver de eisen kan invullen met een koppeling met Teams en dus outlook is dit voor de Opdrachtgever geen Knock-out eis.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Beantwoord op:**

14 apr 2026

**Percelen:**

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

**Ref.nr.**  
**249**

**Onderwerp:**

Eis 56 - vervolg op vraag 92

**Vraag:**

De beoogde gewenste inrichting zoals beschreven in deze eis lijkt een mix te zijn van live wallboard elementen en handige onderdelen voor de eindgebruikers (lees eigen status, status van anderen, telefoonboek). Klopt de aanname dat de opdrachtgever voornemens is een live wallboard te tonen op de afdeling waar diverse elementen uit deze eis op af te lezen zijn? Volstaat het voor de opdrachtgever dat delen uit deze wens inzichtelijk zijn op het wallboard en de overige delen zo veel mogelijk in één scherm terug te vinden zijn.

**Antwoord:**

Opdrachtgever is niet voornemens een wallboard te tonen op de afdelingen mede gezien het thuiswerken en de CX gebruikers zijn ook verdeeld over de locaties.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Beantwoord op:**

13 apr 2026

**Percelen:**

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

**Ref.nr.**

250

**Onderwerp:**

Outlook agenda inzichtelijk in CX applicatie – Eis 87 vervolg op vraag 95

**Vraag:**

Wij verzoeken u vriendelijk om de eis ten aanzien van een Outlook-koppeling en/of het kunnen inzien van de agenda van een collega via de CX-werkomgeving niet als knock-out-eis op te nemen, maar als wens of optionele functionaliteit te beoordelen.

Wij begrijpen dat deze functionaliteit in de praktijk als prettig en efficiënt kan worden ervaren. Tegelijkertijd menen wij dat zij niet essentieel is voor de primaire werking van een contactcenterplatform en daarmee niet behoort tot de kernprestaties van de opdracht. Daarbij komt dat een koppeling met de Outlook-agenda of het raadplegen van collega-agenda's binnen de Workspace naar onze kennis geen algemeen gangbare standaardfunctionaliteit is binnen CCaaS-oplossingen. Dergelijke mogelijkheden zijn vaak afhankelijk van specifieke integraties, aanvullende configuraties of de inrichting van de bredere Microsoft 365-omgeving.

De achterliggende behoefte (inzicht in beschikbaarheid en ondersteuning van efficiënte samenwerking) kan op andere passende manieren worden ingevuld, bijvoorbeeld via de bestaande Microsoft 365-omgeving, Teams presence of aanvullende integraties en werkprocessen. In de door ons beoogde telefonieoplossing is wél voorzien in een Outlook-integratie, waardoor het voor medewerkers alsnog eenvoudig is om inzicht te krijgen in beschikbaarheid.

Het hanteren van deze functionaliteit als minimumeis kan de markt daarom onbedoeld beperken, terwijl meerdere kwalitatief hoogwaardige oplossingen beschikbaar zijn die goed aansluiten op de doelstellingen van de aanbesteding. Om proportionaliteit en mededinging te bevorderen, verzoeken wij deze eis als wens of gunningscriterium op te nemen.

Wij vernemen graag of de aanwezigheid van een Outlook-integratie binnen de beoogde telefonieoplossing, waarmee medewerkers eenvoudig inzicht hebben in beschikbaarheid, voor u volstaat.

**Antwoord:**

Vraagstelling heeft geen betrekking op eis 87. Vraag 95 van de NvI-1 heeft betrekking op Eis 56.b De eis is in Bijlage 4a Programma van Eisen telefonie en CX applicatie v. NvI-2. aangepast naar: b. Een telefoonboek met presence informatie van alle eindgebruikers en CX gebruikers op basis van Outlook en de telefonie status.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Beantwoord op:**

14 apr 2026

**Percelen:**

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121

**Ref.nr.**

252

**Onderwerp:**

Nv11 ref nr 9 en eis 50

**Vraag:**

U geeft als antwoord dat de piketdienst niet op basis van VoIP naar op basis van cellulair netwerk technologie moet worden aangeboden. O.i. geeft dat meer na- dan voordelen. Mogen we dit als volgt oplossen: we bieden het gesprek aan op basis van VoIP en als er gaan dataverbinding mogelijk is bieden we het gesprek aan op basis van cellulaire techniek?

**Antwoord:**

Niet akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Beantwoord op:**

13 apr 2026

**Percelen:**

P1 Europese Aanbesteding Vervanging telefonieoplossing EA2025-121