

Algemene informatie

Aanbesteding: Telefonie oplossing

Aanbestedende Dienst: Gemeente Huizen

Referentie: -

Toelichting:

N.a.v. de Nvl 1 zijn er nieuwe revisies van het Prijzenblad, het Programma van Eisen en de Model SLA bij de aanbestedingsdocumenten gevoegd en zijn de oude revisies op vervallen gezet.

Vraag en antwoord

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 SLA

Vraag:

In de berekening van de maximale niet-beschikbaarheid tijdens Daluren wordt de formule $0,3\% \times 14 \times 21,75 = 55$ minuten gehanteerd. Deze berekening lijkt echter alleen rekening te houden met de daluren op werkdagen ($14 \text{ uur} \times 21,75 \text{ werkdagen}$).

Volgens de definitie op pagina 4 vallen zaterdag en zondag volledig onder Daluren (hele dag). Dit zijn gemiddeld circa 8,7 weekenddagen per maand $\times 24 \text{ uur} = 208,8 \text{ uur}$, die niet in de huidige berekening zijn opgenomen.

De volledige berekening zou dan zijn:

Werkdagen: $21,75 \times 14 \text{ uur} = 304,5 \text{ uur}$

Weekenden: $8,7 \times 24 \text{ uur} = 208,8 \text{ uur}$

Totaal: 513,3 uur/maand

Maximale niet-beschikbaarheid: $0,3\% \times 513,3 \text{ uur} = 92 \text{ minuten/maand}$

Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat de berekening voor Daluren aangepast dient te worden naar 92 minuten per maand, of is er bewust gekozen voor een andere berekeningswijze?

Antwoord:

U heeft gelijk. De berekening is aangepast in bijlage 7.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr. **Onderwerp:**
4 Use cases

Vraag:

U vraagt tijdens een demo een volledige integratie met JKC van Decos. Is het de bedoeling om te koppelen met het huidige, door de gemeente Huizen, gebruikte systeem?

Antwoord:

Opdrachtgever wil graag de werking van de integratie zien. Dit kan op een omgeving van Inschrijver. De gemeente staat open om het acceptatiesysteem ter beschikking stellen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.
5

Onderwerp:

PvElm05

Vraag:

Met hoeveel klantelingen moeten we rekening houden bij deze eis?

Antwoord:

Inschrijver kan uitgaan van 4 klantelingen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.
6

Onderwerp:

PvElm02

Vraag:

Heeft opdrachtgever voldoende capaciteit om deze deadline van 1 september te halen? Denk aan

project management, opstellen Functioneel Ontwerp etc.?

Antwoord:

Opdrachtgever veronderstelt dat de implementatie hoofdzakelijk wordt uitgevoerd door Inschrijver. Inschrijver wordt in Im01 verzocht om in zijn projectplan inzichtelijk te maken welke inspanningen worden vereist vanuit Opdrachtgever.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.

7

Onderwerp:

PvEK04

Vraag:

Hoeveel kanalen hebben beide SIP trunken?

Antwoord:

Beide SIP-trunks hebben 30 kanalen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.

8

Onderwerp:

PvEFAc01

Vraag:

Wij factureren maandelijks de werkelijk gebruikte licenties. Als we naar deze eis kijken wilt u een jaarlijkse factuur. Blijft u vasthouden aan een jaarlijkse factuur? Zo ja wanneer mag deze worden

verzonden? Na afloop van het jaar of vooruit? En hoe gaan we met veranderingen van gebruikers om tijdens het jaar?

Antwoord:

Maandelijks facturatie is akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.

9

Onderwerp:

PvE Gebr09

Vraag:

Het toestel moet deze eis dan wel ondersteunen. Het ondersteunen van deze eis door het toestel valt buiten de verantwoordelijkheid van inschrijver. Kunt u dit bevestigen?

Antwoord:

Ja, het ter beschikking stellen van dual-SIM-toestellen is een verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Vervolgens is het de verantwoordelijkheid van Inschrijver om voor de gemeentelijke SIM te voldoen aan de eisen die worden gesteld in deze aanbesteding.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.

10

Onderwerp:

PvE Gebr05

Vraag:

Kunt u deze eis verduidelijken? Is de bedoeling dat beller eenmalig het nummer uitstuurt en vervolgens de app automatisch het nummer terugzet naar de standaard. Vervolgens kan beller dit nogmaals doen (indien gewenst) of is dit echt eenmalig?

Antwoord:

Eis is aangepast. Het betreft éénmalig afwijken van de ingestelde standaard.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.
11

Onderwerp:

PvE Gebr 04

Vraag:

Welk groene hoorntje wordt in deze eis bedoeld? Is dat van de native dialer van het toestel? Of is dat het hoorntje van de app?

Antwoord:

Hiermee bedoelen we de native dialer van het toestel.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.
12

Onderwerp:

PvE Gebr 01

Vraag:

Hoe is de kwaliteit nu? Kunt u specificeren hoe u het verschil gaat meten tussen het huidige en het

nieuwe systeem?

Antwoord:

Beide vragen hebben geen direct verband met de gestelde eis. Het door Inschrijver voorgestelde systeem mag geen verslechtering van de verbinding introduceren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.
13

Onderwerp:

PvE Beh05

Vraag:

Kunt u deze eis nader specificeren? Is het de bedoeling dat de gebruiker nooit het nummer mag doorschakelen of naar bepaalde externe nummers?

Antwoord:

Correct, gebruikers mogen zelf hun nummer niet doorschakelen naar wat voor ander nummer dan ook. Beheerders mogen dat wel, zie eis Beh06.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.
14

Onderwerp:

PvE Alg 11 en 12

Vraag:

We adviseren om deze eis algemeen te maken. U zou kunnen overwegen om deze eis te laten

gelden voor alle Nederlandse providers. Zo komt u tijdens de looptijd niet voor vervelende verrassingen te staan.

Antwoord:

Deze eisen blijven ongewijzigd. Opdrachtgever heeft bestaande contracten lopen en de door Inschrijver aangeboden oplossing dient hiermee rekening te houden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.
15

Onderwerp:

PvE Alg09

Vraag:

U vraagt in deze eis om geen kosten in rekening te brengen voor ondersteuning van de helpdesk van inschrijver. Kunt u deze eis nader toelichten? Als we nl. alle beheer mogen gaan doen dat is dat ondersteuning maar wat ons betreft niet kosteloos.

Antwoord:

Opdrachtgever wil dat de kosten voor de helpdesk en ondersteuning in de aangeboden prijs zit inbegrepen. Er mag geen sprake zijn van variabele kosten ten aanzien van dit punt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.
16

Onderwerp:

Bijlage 11 Functionele eisen integratie met Decos JOIN Klantcontact (JKC) De duur van de sessie in JKC bepaalt de nawerktijd in de geboden oplossing. Als de medewerker de contactsessie in JKC

eindigt, eindigt deze ook in de geboden oplossing en wordt de m

Vraag:

Is opdrachtgever er bewust van dat dit aangeboden moet worden aan de kant van Decos? Aangezien call control vanuit Decos is, moet Decos dit mogelijk maken. Is dit afgestemd?

Antwoord:

Opdrachtgever is zich hiervan bewust. Dit is nog niet afgestemd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.

17

Onderwerp:

PvE Im02: Inschrijver levert uiterlijk 1 september 2026 een werkende productieomgeving op. Opdrachtgever wil per deze datum kunnen werken met de aangeboden oplossing.

Vraag:

Dit betekent 2 maanden implementatietijd, aangezien gunning is op 30 juni. Wat maakt dat opdrachtgever het contract pas in willen laten gaan op 1 december 2026, dit komt raar over aangezien er al wel een werkende product moet zijn. Plus het is gebruikelijk binnen Saas wereld dat een contract ingaat op het moment dat software vrijgegeven wordt.

Antwoord:

Opdrachtgever wenst per 1 december live te gaan met de nieuwe oplossing. Het contract kan op een eerder moment ingaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.
18

Onderwerp:

PvE Soft01: De Softphone is aan te roepen vanuit de Microsoft Teams applicatie

Vraag:

Bedoelt opdrachtgever dat ze hiermee Teams calling willen of moet het een mogelijkheid zijn? Dus opdrachtnemer moet in staat zijn om te integreren met Teams. Zodat Teams ingezet kan worden als communicatiekanaal op het moment dat de wens er is.

Antwoord:

Opdrachtgever bedoelt dat de functionaliteit aangeroepen moet kunnen worden vanuit Teams. Teams biedt de mogelijkheid om Apps toe te voegen, die in de interface van Teams beschikbaar komen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.
19

Onderwerp:

PvE: Cc12: "De oplossing ondersteunt nawerktijd. De volgende parameters zijn door Opdrachtgever per klantingang in te stellen: Nawerktijd op basis van sessie in gekoppelde Klantcontact applicatie;"

Vraag:

Wat wordt er bedoeld met 'Nawerktijd op basis van sessie in gekoppelde Klantcontact applicatie'?

Antwoord:

Zolang in de klantcontactapplicatie een sessie loopt blijft de agent bezet. zodra in de klantcontactapplicatie de sessie wordt beëindigd is de agent beschikbaar voor een volgend gesprek zonder extra handeling van de agent.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

	Percelen: P1 Telefonie oplossing
Ref.nr. 20	Onderwerp: PvE Cc03: De oplossing ondersteunt routing vanuit 14 035 naar het KCC van Opdrachtgever
	Vraag: Waar (op welke vast 035... nummer) wordt deze nu op afgeleverd?
	Antwoord: Op dit moment worden gesprekken vanuit 14 035 gerouteerd naar (035) 528 19 11.
	Fase: Inschrijffase
	Inschrijfronde: Inschrijfronde 1
	Vragenronde: Vragenronde 1
	Beantwoord op: 14 apr 2026
	Percelen: P1 Telefonie oplossing
Ref.nr. 21	Onderwerp: PvE Wall02 en Wall03
	Vraag: Kunt u het servicelevel gedetailleerd beschrijven. Welke KPI's zijn e basis voor de servicelevel?
	Antwoord: Aantal beantwoorde gesprekken, aantal verbroken gesprekken, gemiddelde wachttijd en gemiddelde gespreksduur.
	Fase: Inschrijffase
	Inschrijfronde: Inschrijfronde 1
	Vragenronde: Vragenronde 1
	Beantwoord op: 14 apr 2026
	Percelen: P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.
22

Onderwerp:
PvE ALG11

Vraag:

Kunt u aangeven op welke plaats en met welke functionaliteit de VofdaFone SIP trunk beschikbaar komt voor een oplossing van Inschrijver? Welke eisen stelt Vodafone aan Inschrijver m.b.t. deze koppeling? Is het mogelijk om de SIP trunk middels een OTT koppeling (via internet) aan te leveren?

Antwoord:

Inschrijver wordt via eis K04 verzocht zelf aan te geven naar welke datacentra zijn voorkeur uitgaat.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.
23

Onderwerp:
PvE K01

Vraag:

Een functionele integratie met Decos JKC vereist ook de beschikbaarstelling van functionaliteit vanuit de applicatie en een samenwerking met de partij die verantwoordelijk is voor de functionaliteit in Decos. Kunt u, vanuit dit oogpunt bezien, deze eis toelichten?

Antwoord:

Het is de verantwoordelijkheid van Inschrijver om waar nodig samen te werken met Decos om te voldoen aan deze eis.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.
24

Onderwerp:
Algemeen

Vraag:

Heeft de Gemeente de beschikking over Microsoft Teams Phone licenties? Zo ja worden deze door Opdrachtgever beschikbaar gesteld aan Inschrijver om hiermee een oplossing die bieden die voldoet aan de gestelde eisen?

Antwoord:

Ja, als onderdeel van de Microsoft E5-licenties die de Gemeente ter beschikking stelt aan alle telefoniegebruikers.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.
25

Onderwerp:
Algemeen

Vraag:

Behoort een telefonie platform op basis van Microsoft Teams, wele voldoet aan de gestelde eisen, tot een gewenste oplossing?

Antwoord:

Het is aan Inschrijver om een oplossing voor te stellen die aansluit bij deze eis. Microsoft Teams is hierbij niet uitgesloten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr. 26	Onderwerp: Algemeen Vraag: Is een oplossing waarin voor de basistelefonie gebruikt wordt gemaakt van Microsoft Teams als telefonie platform toegestaan? Antwoord: Zie antwoord op vraag 25. Fase: Inschrijffase Inschrijfronde: Inschrijfronde 1 Vragenronde: Vragenronde 1 Beantwoord op: 14 apr 2026 Percelen: P1 Telefonie oplossing
Ref.nr. 27	Onderwerp: Bijlage 5B standaard VVK Vraag: Pag 20, bijlage 3: houdt het hier melden van slechts enkele artikelen van Gibit2023 in dat de overige artikelen van Gibit2023 niet van toepassing zijn op de Verwerkersovereenkomst? Antwoord: Zie eis Alg07. De bijlage 5b dient als basis voor de op te stellen verwerkersovereenkomst. Fase: Inschrijffase Inschrijfronde: Inschrijfronde 1 Vragenronde: Vragenronde 1 Beantwoord op: 14 apr 2026 Percelen: P1 Telefonie oplossing
Ref.nr. 28	Onderwerp: GIBIT 2023

Vraag:

Pag 15, art 11.11: de vergoeding voor sommige Gebruiksrechten zijn afhankelijk van het aantal gebruikers en/of KCC medewerkers. Inschrijver verzoekt deze bij wijzigingen in die aantallen per direct te laten ingaan, in plaats van éénmaal per jaar.

Antwoord:

Hiermee gaan wij akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.
29

Onderwerp:

Bijlage 5a Artikel 20.1 - Opzegging

Vraag:

In de markt is het gebruikelijk om een contract aan te gaan voor een minimale periode en voor een minimale afname. Opdrachtgever krijgt op deze manier een zo'n scherp mogelijke prijs en opdrachtnemer krijgt zekerheid. Is opdrachtnemer bereid om de mogelijkheid tot tussentijdse opzegging uit de voorwaarden te halen?

Antwoord:

We laten artikel 20 vervallen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.

Onderwerp:

31 Telefonie beschrijving 5.5.1 Maximale lengte

Vraag:

Opdrachtnemer heeft een best practice implementatie ontwikkeld, deze implementatie zorgt altijd voor een optimaal resultaat voor opdrachtgevers. Onze beschrijving hiervan is 15 pagina's, is opdrachtgever bereid om het totaal aantal pagina's voor de implementatie te verhogen van 7 naar 15? Zodat we goed opdrachtgever mee kunnen nemen in ons verhaal?

Antwoord:

We verhogen het maximale aantal pagina's naar 10 A4 en rekenen daarin niet mee: het voorblad, de inhoudsopgave en de visuele uitwerking van planning middels een bijlage .

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.

32

Onderwerp:

Telefonie beschrijving: 5.4 Gunningcriterium Inschrijfprijs

Vraag:

Opdrachtnemer mag in het prijzenblad geen 0 invullen, zie bepaling bij 5.4. Maar voor een exit hanteren wij geen kosten, hoe kunnen we dit dan het beste aangeven?

Antwoord:

Een '0' kan wel worden ingevuld, maar de formattering toont dan een '-'. In principe staat in de basis overal een '0', totdat er een andere waarde wordt ingevuld.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr. 33	Onderwerp: Document Telefonie - beschrijving - Gewenste Situatie
	Vraag: Bullet 1, kan opdrachtgever deze nader toelichten?
	Antwoord: Opdrachtgever is voornemens om de lokale infrastructuur uit te faseren.
	Fase: Inschrijffase
	Inschrijfronde: Inschrijfronde 1
	Vragenronde: Vragenronde 1
	Beantwoord op: 14 apr 2026
	Percelen: P1 Telefonie oplossing
Ref.nr. 35	Onderwerp: Bijlage 4 Programma van Eisen
	Vraag: In het Programma van Eisen is als ingangsdatum 1 september opgenomen terwijl in het Beschrijvend document onder Planning de datum van 1 december 2026 is opgenomen, welke datum dient inschrijver aan te houden?
	Antwoord: Opdrachtgever wenst per 1 december live te gaan.
	Fase: Inschrijffase
	Inschrijfronde: Inschrijfronde 1
	Vragenronde: Vragenronde 1
	Beantwoord op: 14 apr 2026
	Percelen: P1 Telefonie oplossing
Ref.nr. 37	Onderwerp: Bijlage 4 Programma van Eisen Soft01

Vraag:

Kunt u toelichten hoe de gemeente de werking van de vereiste functionaliteit voor zich ziet waarin de Softphone vanuit de Microsoft Teams#applicatie kan worden aangeroepen op zowel de mobiel als op de desktop?

Antwoord:

Het is aan Inschrijver om een oplossing voor te stellen die aansluit bij deze eis. Eis Soft01 is aangepast zodat alleen op een laptop de softphone kan worden aangeroepen vanuit Teams, niet op een mobiel toestel.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.
38

Onderwerp:

Bijlage 4 Programma van Eisen Soft01

Vraag:

Kan de gemeente inzicht geven in welke Microsoft#licenties binnen de organisatie beschikbaar zijn of beschikbaar worden gesteld om de gewenste telefoniefunctie mogelijk te maken (bijv. Teams Phones)?

Wij ontvangen graag een overzicht van de huidige licentie#opbouw en eventuele voorgenomen wijzigingen.

Antwoord:

Alle telefoniegebruikers hebben een E5-licentie. Inschrijver wordt gevraagd om eventueel benodigde Microsoft-licentiewijzigingen voor de door inschrijver voorgestelde oplossing duidelijk aan te geven. Andere licenties die nodig zijn voor de door de inschrijver voorgestelde oplossingen dienen door inschrijver zelf aangeboden te worden als onderdeel van de inschrijving.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.
39

Onderwerp:

Bijlage 3 Prijzenblad

Vraag:

In Bijlage 3 (Prijzenblad) wordt gevraagd om vaste all#in tarieven te hanteren, waarbij alle kosten (zoals reis-, verblijf- en overheadkosten) zijn inbegrepen en waarbij het voldoen aan de gestelde wensen in het Programma van Eisen binnen deze tarieven valt. Tegelijkertijd stelt eis Alg04 dat de opdrachtgever zich niet committeert aan een minimumafname en dat de volumes gedurende de contractperiode kunnen dalen of stijgen, waarbij de prijs evenredig mee verandert met deze volumeschommelingen.

Kunt u toelichten hoe de opdrachtgever deze combinatie voor zich ziet, specifiek:

Hoe dienen inschrijvers vaste all#in tarieven vast te stellen wanneer er geen zekerheid is over minimale afname of inzet?

Op welke wijze verwacht u dat deze vaste tarieven "evenredig mee veranderen" met fluctuaties in volume, terwijl tarieven volgens het Prijzenblad vast en all#in moeten zijn?

Antwoord:

We hebben een nieuw en versimpeld prijzenblad beschikbaar gesteld. Opdrachtgever gaat uit van terugkerende kosten waarvan ten minste een deel variabel is ten aanzien van het aantal gebruikers.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.
40

Onderwerp:

PVE GEBR04

Vraag:

Wij hebben een verduidelijkingsvraag met betrekking tot de volgende eis:

"Als een gebruiker met de mobiele telefoon via het groene hoortje belt, wordt standaard uitgebeld met het interne doorkiesnummer van die gebruiker binnen de gemeente."

Kunt u toelichten wat hier precies wordt bedoeld met "via het groene hoortje belt"? Doelt u hiermee specifiek op het gebruik van de native dialer (standaard belapplicatie) van de mobiele telefoon?

Indien dit het geval is, verzoeken wij u te bevestigen dat de verwachting is dat voor uitgaande gesprekken via de mobiele telefoon de softphone kan worden ingesteld als native dialer en de softphone dialer en automatisch worden gepresenteerd met het interne doorkiesnummer van de gebruiker, in plaats van het mobiele nummer?

Wij vernemen graag uw nadere toelichting.

Antwoord:

Met het "groene hoorntje" bedoelen we de knop op de iPhone waarmee normaal gesproken de native dialer van het toestel wordt gebruikt. De eis is erop gericht dat de gebruiker uitbelt op de voor een iPhone gebruikelijke en voor de gebruiker herkenbare manier, terwijl de gemeentelijke beheerders kunnen bepalen met welk nummer dan wordt uitgebeld.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.
41

Onderwerp:

Gebr14

Vraag:

Kunt u specificeren om welk type toestel en firmware het gaat?

Antwoord:

Type: Mitel 5320 IP phone, firmware nader te bepalen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.

Onderwerp:

42	<p>Gebr07</p> <p>Vraag: Men kan of de contacten inladen als beheerder zodat dit voor iedereen zichtbaar is en gebruikers kunnen contacten persoonlijk toevoegen of men moet gebruik maken van de additionele teams module waarbij men teams gebruikt als contactenboek. Is dit akkoord</p> <p>Antwoord: Opdrachtgever houdt vast aan de formulering van de eis.</p> <p>Fase: Inschrijffase</p> <p>Inschrijfronde: Inschrijfronde 1</p> <p>Vragenronde: Vragenronde 1</p> <p>Beantwoord op: 14 apr 2026</p> <p>Percelen: P1 Telefonie oplossing</p>
Ref.nr. 43	<p>Onderwerp: Gebr05</p> <p>Vraag: Gebruikers kunnen zelf instellen als de beheerder dit wil met welk caller id ze uitbellen maar dit is niet eenmalig met een terugval op de standaard. Is dit akkoord?</p> <p>Antwoord: Nee, het is uitdrukkelijk de bedoeling dat gebruikers die dit mogen van beheerders, slechts éénmalig afwijken van de standaardinstelling.</p> <p>Fase: Inschrijffase</p> <p>Inschrijfronde: Inschrijfronde 1</p> <p>Vragenronde: Vragenronde 1</p> <p>Beantwoord op: 14 apr 2026</p> <p>Percelen: P1 Telefonie oplossing</p>
Ref.nr.	<p>Onderwerp:</p>

44	<p>Beh05</p> <p>Vraag: Het is mogelijk om als gebruiker een doorschakeling te maken maar het is ook mogelijk dit te overschrijven als beheerder. Dit is afhankelijk van de wens. Is dat akkoord?</p> <p>Antwoord: Nee, de eis stelt dat gebruikers niet zelf een doorschakeling kunnen instellen.</p> <p>Fase: Inschrijffase</p> <p>Inschrijfronde: Inschrijfronde 1</p> <p>Vragenronde: Vragenronde 1</p> <p>Beantwoord op: 14 apr 2026</p> <p>Percelen: P1 Telefonie oplossing</p>
Ref.nr. 45	<p>Onderwerp: Beh03</p> <p>Vraag: Wij hebben een limiet van 20.000 gebruikers per klant, is dat akkoord?</p> <p>Antwoord: Eis Beh03 gaat over belgroepen, voor het aantal gebruikers zie 'Huidige situatie' in het beschrijvend document.</p> <p>Fase: Inschrijffase</p> <p>Inschrijfronde: Inschrijfronde 1</p> <p>Vragenronde: Vragenronde 1</p> <p>Beantwoord op: 14 apr 2026</p> <p>Percelen: P1 Telefonie oplossing</p>
Ref.nr. 46	<p>Onderwerp: Beh01</p>

Vraag:

Het is niet mogelijk alles vanuit 1 beheerportaal aan te bieden. Indien men bv Teams gebruikt heeft met ook de Teams Admin Center (TAC) en daardoor gelijk een beheer portaal. Voor onze oplossing zijn er standaard 2 beheer portalen, een voor de pbx en administratie/facturatie, en indien hier Teams bij komt ook de TAC omgeving. Kan Opdrachtgever de eis hierop aanpassen?

Antwoord:

Opdrachtgever wenst één plek te hebben om alle in het PvE geëiste functionaliteiten te configureren. Als MS Teams specifieke instellingen vereisen in een MS Teams specifiek portaal, dan is dat acceptabel.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.
47

Onderwerp:

CC30

Vraag:

De AI gedreven oplossing is als copilot beschikbaar in teams dit kan gecombineerd worden met de telefonie oplossing met de additionele module echter moet de klant dit zelf afnemen (copilot) is dat voldoende?

Antwoord:

Opdrachtgever wil aanbiedingen goed kunnen vergelijken. De kosten van het toevoegen van Copilot moeten door Inschrijver worden toegevoegd in het aanbod, middels het Prijzenblad.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.
48

Onderwerp:
CC27

Vraag:

Het woordje Ja ontbreekt, is dit een eis of wens?

Antwoord:

Kunt u aangeven waar u specifiek het woord 'Ja' mist? Cc27 betreft een Eis.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.
49

Onderwerp:
CC27

Vraag:

Men kan dergelijke notities maken in bv zaak systemen maar niet in de telefonie zelf behalve als men bv chat gebruikt is dat voldoende?

Antwoord:

Eis CC27 heeft betrekking op het doorgeven van bepaalde informatie aan een agent, niet op het maken van notities.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.
50

Onderwerp:
Eis CC23

Vraag:

Men kan zien hoelang iemand in de wachtrij staat op een groep maar niet hoe vaak deze opnieuw in de wachtrij komt is dat voldoende?

Antwoord:

Ja, dat is voldoende.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.
51

Onderwerp:

Eis CC23

Vraag:

Is de keuze van de beller een eis of wens en gaan de keuzes altijd door naar andere nummers of soms hetzelfde nummer? (intern --> is alleen mogelijk om keuzes in te zien indien naar andere nummers door config op power bi)

Antwoord:

Het betreft een eis, het moet mogelijk zijn dat een menukeuze leidt tot hetzelfde nummer als waarop gebeld is.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.
52

Onderwerp:

Eis CC23

Vraag:

We hebben geen sjablonen maar men kan zelf aangeven hoe de rapportages en dashboard moeten worden ingericht en eventueel later nog zelf aanpassingen maken, is dat akkoord?

Antwoord:

Dit is akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.
53

Onderwerp:

Eis CC22

Vraag:

Is text to speech nodig voor alle groepen en indien dat het geval is wat zijn de functionaliteiten die die groep moet hebben? (intern --> alleen mogelijk in teams compleet module)

Antwoord:

Text-to-speech heeft betrekking op het maken van een meldtekst. Het is ons niet duidelijk op welke "groepen" wordt bedoeld in deze vraag.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.
54

Onderwerp:

CC21

Vraag:

Kunnen jullie nader beschrijven wat er verwacht wordt van "reason codes" bedoelen jullie het classificeren van calls in een zaak systeem of logging van statussen van agentenen in ons systeem en is dit een eis of een wens?

Antwoord:

Reason codes: keuzemogelijkheden in de telefoonapplicatie waarmee een agent kan kiezen waarom hij/zij niet beschikbaar is. b.v. pauze, andere werkzaamheden, extra nawerktijd. Het betreft een Eis.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.
55

Onderwerp:

CC19

Vraag:

Is het akkoord als het meeluisteren een roadmap item is die momenteel op de planning staat voor Q3?

Antwoord:

Ja, mits inschrijver garandeert dat hij dit tijdig gerealiseerd heeft voor het doorlopen van de acceptatietesten voorafgaand aan livegang eind 2026.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.
56

Onderwerp:

CC16

Vraag:

Er staat " Gedurende en/of aan het einde van het gesprek heeft de agent de mogelijkheid om de reden van het gesprek in te vullen binnen de applicatie (call accounting principe)" normaal gezien registreren ze dit in het zaak systeem of systeem wat hier voor bedoeld is en niet in de telefonie, dat wat hier bedoeld wordt?

Antwoord:

U heeft gelijk. We hebben het PvE aangepast en de bullet verwijderd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.
57

Onderwerp:

CC16

Vraag:

Is "inzage in out of office melding van de gekozen medewerkers" akkoord indien dit mogelijk is met de teams module die er bij komt en is dat nodig voor alle medewerkers?

Antwoord:

Indien inschrijver de genoemde module nodig heeft om te voldoen aan deze eis, dient hij de kosten hiervoor te verwerken in zijn inschrijving. Deze functionaliteit is nodig voor alle telefoniegebruikers.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.

Onderwerp:

58	<p>CC16</p> <p>Vraag: Is "inzage in out of office melding van de gekozen medewerkers" akkoord indien dit mogelijk is met de teams module die er bij komt en is dat nodig voor alle medewerkers?</p> <p>Antwoord: Zie antwoord op vraag 57.</p> <p>Fase: Inschrijffase</p> <p>Inschrijfronde: Inschrijfronde 1</p> <p>Vragenronde: Vragenronde 1</p> <p>Beantwoord op: 14 apr 2026</p> <p>Percelen: P1 Telefonie oplossing</p>
Ref.nr. 59	<p>Onderwerp: CC16</p> <p>Vraag: is "op een eenvoudige wijze de attentie en ondersteuning van de supervisor aanvragen" een eis of wens?</p> <p>Antwoord: Dit is een eis.</p> <p>Fase: Inschrijffase</p> <p>Inschrijfronde: Inschrijfronde 1</p> <p>Vragenronde: Vragenronde 1</p> <p>Beantwoord op: 14 apr 2026</p> <p>Percelen: P1 Telefonie oplossing</p>
Ref.nr. 60	<p>Onderwerp: CC14</p>

Vraag:

Kunnen jullie de nummerblokken specificeren? 13. Kunnen jullie aangeven of alle 457 users elkaars presence moeten inzien?

Antwoord:

Nummerblokken hebben geen verband met deze eis. De eis stelt dat agents de presence van alle telefoniegebruikers moeten kunnen inzien, niet dat alle telefoniegebruikers presence moet kunnen inzien voor alle anderen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.
61

Onderwerp:

CC14

Vraag:

Kunnen jullie inzichtelijk maken hoe veel concurrent agents er zijn per groep (tegelijk ingelogde agenten) ivm ons prijs model, en daarbij geen users die bv in 2 groepen zitten dubbel meetellen maar als 1.

Antwoord:

Er zijn 8 concurrent agents per groep.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.
62

Onderwerp:

CC14

Vraag:

Willen jullie alle medewerkers zowel een prive vast als mobiel nummer geven? zo nee hoe zal het verdeeld worden bv 10 users vast en mobiel nummer, 400 alleen mobiel 47 alleen vast.

Antwoord:

Deze eis heeft geen verband met de nummers die worden uitgegeven aan gebruikers. Privénummers spelen geen rol in deze aanbesteding, alleen gemeentelijke mobiele en vaste nummers.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.
63

Onderwerp:

CC14

Vraag:

Hebben alle 457 medewerkers zowel een vast als mobiel nummer?

Antwoord:

Ja, alle 457 medewerkers hebben zowel een vast als mobiel nummer.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.
64

Onderwerp:

CC14

Vraag:

Welke microsoft licenties hebben de 457 medewerkers?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 38.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.
65

Onderwerp:

CC14

Vraag:

Teams integratie is een additionele module. Hebben alle gebruikers hier behoefte aan en moet dit ook worden meegenomen in de prijs of als additionele optie worden benoemd?

Antwoord:

Als u hiermee doelt op eis Soft01, dan geldt dat niet als optioneel.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.
66

Onderwerp:

Eis CC12

Vraag:

Is nawerktijd op basis van de sessie in klant contact center een eis of wens?

Antwoord:

Dit is een eis.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.
67

Onderwerp:

Eis CC10

Vraag:

We hebben voor call recording vaste bewaartermijnen (3 maanden, 1 jaar of 7 jaar) is dit akkoord?

Antwoord:

Opdrachtgever moet voldoen aan geldende wetgeving (AVG bijvoorbeeld), als Inschrijver zorgdraagt dat Opdrachtgever hieraan kan voldoen, is dat akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.
68

Onderwerp:

Eis CC05

Vraag:

Willen jullie routeren op basis van het laatste gesprek dus dat men kan zien bv wie deze persoon als laatste gesproken heeft en dan weer routeren naar diezelfde persoon?

Antwoord:

Ja, deze mogelijkheid willen wij.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.
69**Onderwerp:**

Eis CC05

Vraag:

Wordt hier bedoeld dat er een routing moet zijn omdat de beller(klant) herkent wordt en dus een andere route moet volgen? Is dit een eis of wens?

Antwoord:

Ja, dit wordt hier bedoeld. Dit is een eis.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.
70**Onderwerp:**

Eis CC03

Vraag:

De gemeente is zelf verantwoordelijk voor de forward naar het gewenste geografische nummer is dit akkoord?

Antwoord:

Ja, de gemeente is zelf verantwoordelijk voor de forward naar het gewenste geografische nummer.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.
71**Onderwerp:**

Eis Alg 12

Vraag:

In de aanbestedingsstukken is opgenomen dat opdrachtgever voor vaste telefonie een contract heeft met Odido via VNG GT Mobiel 3. Voor zover ons bekend ziet VNG GT Mobiel 3 op mobiele telefoniediensten en niet op vaste telefonie. Kunt u dit corrigeren?

Antwoord:

U heeft gelijk, dat had mobiele telefonie moeten zijn. Het is in het PvE aangepast.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.
72**Onderwerp:**

Eis Alg 11

Vraag:

U geeft aan dat opdrachtgever voor vaste telefonie een contract heeft met Vodafone via VNG GT Vast en dat de aangeboden oplossing hiermee rekening dient te houden. Kunt u aangeven of opdrachtgever ermee akkoord gaat dat, indien dit technisch en contractueel mogelijk is en zonder kostentechnisch nadelige gevolgen voor opdrachtgever, de vaste telefoonnummers worden geporteerd naar de aangeboden oplossing?

Antwoord:

Wij staan in principe open voor een dergelijke oplossingsrichting. Inschrijver wordt in zo'n geval verzocht duidelijk aan te geven hoe dit mogelijk is binnen de geldende GT-voorwaarden en welke

voorwaarden van toepassing zijn op de door de inschrijver voorgestelde oplossing.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.
73

Onderwerp:

Eis Alg 05

Vraag:

Het prijzenblad is vrij algemeen. Is de verwachting dat we exact specificeren wat er in de services zitten zodat u dit goed kan vergelijken met andere inschrijvers?

Antwoord:

Opdrachtgever is met name geïnteresseerd in de terugkerende kosten en eenmalige kosten. Hoe Opdrachtnemer tot deze kosten komt, kan worden gespecificeerd op het Prijzenblad.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.
74

Onderwerp:

Eis K04

Vraag:

Vanuit onze oplossing hebben we geen koppeling met 2 sip trunks nodig omdat de oplossing zelf al georedundant is uitgevoerd in NL is dat akkoord?

Antwoord:

Indien inschrijver zijn geo-redundante oplossing koppelt via een enkele SIP-trunk, blijft er sprake

van een Single Point of Failure. De eis blijft daarom ongewijzigd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.
75

Onderwerp:

Eis K04

Vraag:

Moeten de vaste nummers bij vodafone blijven of mogen wij deze overnemen voor de vast mobiel integratie?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 72.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.
76

Onderwerp:

Eis K01

Vraag:

"Kunt u toelichten waarom de gevraagde integratie met Decos JOIN Klantcontact (JKC) als eis is opgenomen, terwijl deze aanbesteding ziet op de aanschaf van een nieuw klantcontactstelsel? Wij vernemen graag wat de achterliggende functionele of organisatorische noodzaak van deze koppeling is, zodat wij de gevraagde oplossing en implementatie passend kunnen vormgeven.

Antwoord:

De veronderstelling van inschrijver dat deze aanbesteding gericht is op de aanschaf van een nieuw klantcontactstelsel is incorrect. De aanbesteding is gericht op de aanschaf van een nieuw telefoniestelsel dat onder anderen koppelt met het reeds bestaande klantcontactstelsel.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefoon oplossing

Ref.nr.

77

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:

Opdrachtgever is niet van mening dat dit per definitie niet van toepassing is. Zie definitie 'Dienstverlening op afstand'

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefoon oplossing

Ref.nr.

78

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:

Ik kan de opmerking "Van verwerkerschap is alleen sprake wanneer de opdracht aan de dienstverlener primair gericht is op het verwerken van persoonsgegevens en verwerking geen bijkomstigheid is." niet staven. Ook als het een bijkomstigheid is moet er een verwerkersovereenkomst zijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.
79

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:

Opdrachtgever gaat hiermee niet akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.
80

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:

Opdrachtgever gaat hiermee niet akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.
81

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:

We gaan hier niet mee akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.

82

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:

Opdrachtgever gaat hiermee niet akkoord. Het betreft een fatale termijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.

83

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 aanbidding van Inschrijver zijn daar ook op gebaseerd.

Antwoord:

We gaan hier niet mee akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.

84

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:

Opdrachtgever gaat hiermee niet akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.

85

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:

We gaan hier niet mee akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.

86

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:

We gaan hier niet mee akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.

87

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:

We gaan hier niet mee akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.

88

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:

Wij houden vast aan de GIBIT voorwaarden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.
89

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:

We gaan hier niet mee akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.
90

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:

We gaan hier niet mee akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.
91

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:

We gaan hier niet mee akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.
92

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:
We gaan hier niet mee akkoord.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
14 apr 2026

Percelen:
P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.
93

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:
Volgens ons dekt GIBIT 2023 Art. 19 dit.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.
94

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:

Zie antwoord op vraag 93.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.
95

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:

Hiermee gaan wij akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.

96

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:

Hiermee gaan wij akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.

97

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:

Hiermee gaan wij akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.
98**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:

Opdrachtgever gaat hiermee niet akkoord. Het betreft een fatale termijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.
99**Onderwerp:**

Concept Overeenkomst Artikel 3 lid 6

Vraag:

Artikel 3 lid 6 bepaalt dat Opdrachtgever de overeenkomst met onmiddellijke ingang kan beëindigen indien Opdrachtnemer niet (meer) voldoet aan geschiktheidseisen. Kunt u bevestigen dat in een dergelijk geval eerst een redelijke hersteltermijn wordt geboden, tenzij sprake is van een niet#herstelbare situatie?

Antwoord:

Hiermee gaan wij akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.
100**Onderwerp:**

Concept overeenkomst Artikel 3 lid 4

Vraag:

In artikel 3 lid 4 kan Opdrachtgever de overeenkomst eenzijdig verlengen wegens discontinuïteit, waarbij Opdrachtnemer deze verlenging niet mag weigeren.

Kunt u specificeren op basis van welke objectieve criteria discontinuïteit wordt vastgesteld en of voor deze verlenging aanvullende vergoeding mogelijk is?

Antwoord:

De verlenging zal onder dezelfde voorwaarden van de originele overeenkomst doorlopen. Discontinuïtering van de uitvoering van de dienst lijkt ons voor zich spreken: we kunnen de dienst naar de klant niet meer leveren,

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.
101**Onderwerp:**

Telefonie - Beschrijvend document Europese aanbesteding - Algemeen

Vraag:

Heeft opdrachtgever een LMS portaal waarvan inschrijver gebruik mag maken?

Antwoord:

Opdrachtgever maakt momenteel gebruik van Studytube. Desgewenst mag inschrijver hiervan

gebruik maken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.
102

Onderwerp:

Bijlage 4 Programma van Eisen - Eis: SLA01

Vraag:

Mag opdrachtnemer de mutaties facturen of dient dit in het SLA bedrag verwerkt te worden?

Antwoord:

Wat bedoelt u met 'de mutaties facturen'?

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.
103

Onderwerp:

Bijlage 4 Programma van Eisen - EIS: K04

Vraag:

Inschrijver biedt een Carrier Grade platform. Fail-overs en redundancy zitten in de Cloud omgeving verwerkt en er wordt gemaakt van een globale trunking oplossing. Inschrijver hoeft dus niet de bestaande Trunk aan te sluiten maar biedt deze oplossing als standaarddienst van het platform. De nummers dienen wel geporteerd te worden en gemeente Huizen blijft eigenaar van de nummers. Is dit akkoord?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 72

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.
104

Onderwerp:

Bijlage 4 Programma van Eisen - EIS: Gebr05

Vraag:

Opdrachtnemer biedt een App waarmee het heel eenvoudig is om te wisselen van nummer, echter niet éénmalig. Kan opdrachtgever hiermee akkoord gaan mits het erg eenvoudig is?

Antwoord:

Opdrachtgever houdt zich vast aan de formulering van de eis. Functioneel eenvoudig, voorkomt niet dat gebruikers vergeten de functie terug te zetten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.
105

Onderwerp:

Bijlage 4 Programma van Eisen - EIS: Gebr04

Vraag:

Opdrachtnemer heeft de mogelijkheid om Call-Through te gebruiken. De eindgebruiker kiest via de App wie hij/zij wil bellen en het gesprek wordt gevoerd via de Native Dialer. Er komt geen inkomend gesprek, maar het gesprek wordt direct opgezet via de Native dialer. Is dit akkoord?

Antwoord:

Dat is niet akkoord. Zie eis Gebr04

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.
106

Onderwerp:

Bijlage 4 Programma van Eisen - EIS: Gebr04

Vraag:

Inschrijver acht dit alleen mogelijk als opdrachtnemer ook de SIM kaarten levert. Dit betreft namelijk een Vast-Mobiel oplossing op basis van Native Dialer. Hoe ziet opdrachtgever dit? Ook in het kader van Level-Playing-Field?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 72.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.
107

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:

Hiermee gaan wij akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.
108

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:

We gaan hiermee niet akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.

Onderwerp:

109	<p>GIBIT 2023 Art. 16</p> <p>Vraag: In artikel 16 GIBIT 2023 wordt gesproken over aansprakelijkheid voor "schade". Uit de tekst volgt niet eenduidig dat deze aansprakelijkheid is beperkt tot directe schade, waardoor ook indirecte en gevolgschade onder de aansprakelijkheid zou kunnen vallen. Dit leidt tot onduidelijkheid en een disproportionele risicoverdeling.</p> <p>Vraag: Kan Opdrachtgever bevestigen dat de aansprakelijkheid van Leverancier op grond van artikel 16 GIBIT 2023 is beperkt tot directe schade, en dat indirecte en gevolgschade daar niet onder vallen?</p> <p>Antwoord: Nee, dat bevestigen we niet. We houden vast aan GIBIT 2023 artikel 16.</p> <p>Fase: Inschrijffase</p> <p>Inschrijfronde: Inschrijfronde 1</p> <p>Vragenronde: Vragenronde 1</p> <p>Beantwoord op: 14 apr 2026</p> <p>Percelen: P1 Telefonie oplossing</p>
Ref.nr. 110	<p>Onderwerp: GIBIT 2023 Art. 10.11</p> <p>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 zich richt tot de directe schade. Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan? Indien opdrachtgever hier niet mee akkoord kan gaan, kan Opdrachtgever dit dan toelichten en/of een redelijk tegenvoorstel doen?</p> <p>Antwoord: Nee, dat bevestigen we niet. We houden vast aan GIBIT 2023 artikel 10.11.</p> <p>Fase: Inschrijffase</p> <p>Inschrijfronde: Inschrijfronde 1</p> <p>Vragenronde: Vragenronde 1</p>

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.

111

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:

Opdrachtgever is van mening dat onderhoud (ten minste conform 10.3) onderdeel is van de overeenkomst en niet op basis van een opdracht uitgevoerd wordt. Wel wordt rekening gehouden met de afspraken in bijlage 7 en 8.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.

112

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:

Wij gaan akkoord met uw voorstel.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.
113

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:

Opdrachtgever is van mening dat dit lid er niet toe doen, gezien de eis is om een SLA af te spreken voor de overeenkomst in is gegaan. Eis SLA01: "(..)De SLA dient definitief te zijn alvorens de dienstverlening in productie gaat(..)"

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.
114

Onderwerp:
GIBIT 2023 Art. 11.5

Vraag:

Tekstvoorbeeld: "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:

Hiermee gaan we niet akkoord. Huidige formulering is volgens Opdrachtgever al redelijk.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.
115

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:

Wij gaan akkoord met uw voorstel.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.
116**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 €1.500.000,- 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:

Hiermee gaan we niet akkoord. Opdrachtgever vindt artikel 16.3 redelijk.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.
117**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 €1.500.000,- 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:

Hiermee gaan we niet akkoord. Opdrachtgever vindt artikel 16.4 redelijk.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.
118

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 omdat door de huidige uitdagingen op de nationale- en internationale markt(en) als gevolg van (dreigende) conflicten en door macro-economische gebeurtenissen de markt zich lastig laat voorspellen. Als door een gebeurtenis buiten de invloedssfeer van Contractant, 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:

Hiermee gaan we niet akkoord. Opdrachtgever vindt artikel 19.2 ruim genoeg gedefinieerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.
119

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:

Hiermee gaan we niet akkoord. De formulering van art 20.3 dekt volgens Opdrachtgever voldoende de risico's af.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.
120

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 minimaal 30 dagen te verwijderen uit deze bepaling omdat redelijke 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:

We houden vast aan het genoemde artikel. Alleen een redelijke termijn noemen zonder verdere specificatie is erg subjectief.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.
121

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:

Hiermee gaan we niet akkoord. De opzegtermijn van de Opdrachtgever is niet gelijk te trekken met de opzegtermijn van Opdrachtnemer.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.

122

Onderwerp:

Telefonie - Beschrijvend document Europese aanbesteding - 1.4 Huidige situatie

Vraag:

Naast het oplossen van de huidige knelpunten wil inschrijver graag begrijpen welke toekomstplannen de aanbestedende dienst heeft. Overweegt AD bijvoorbeeld om in de nabije toekomst AI#functionaliteiten of add-ons te gebruiken binnen het KCC? Zo ja, moet inschrijver er rekening mee houden dat de nieuwe oplossing technisch geschikt is voor AI#integraties?

Antwoord:

Wij waarderen de brede blik en toekomstgerichtheid van Inschrijver. AI wordt gedekt door eis Cc30.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.

123

Onderwerp:

Telefonie - Beschrijvend document Europese aanbesteding - 1.4 Huidige situatie

Vraag:

Aanbestedende dienst geeft aan dat het nieuwe systeem moet voldoen aan alle huidige technische eisen vanuit Informatiemanagement. Zijn er specifieke standaarden, protocollen of integratie-eisen (naast Common Ground) die hierbij leidend zijn en waar inschrijver rekening mee moet houden?

Antwoord:

Opdrachtgever heeft deze eisen zo volledig mogelijk in het PvE terug laten komen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.

124

Onderwerp:

Telefonie - Beschrijvend document Europese aanbesteding - 1.4 Huidige situatie

Vraag:

De huidige mobiele app wordt als gebruikersonvriendelijk ervaren, waardoor medewerkers deze omzeilen en het telefoniebeleid niet naleven. Zijn er nog meer specifieke functionaliteiten of aspecten van de app die als meest problematisch worden ervaren, los van agenda integratie?

Antwoord:

Opdrachtgever heeft in het beschrijvend document een duidelijke omschrijving gegeven van de huidige situatie. Daar valt op dit moment niets aan toe te voegen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.

125

Onderwerp:

Telefonie - Beschrijvend document Europese aanbesteding - 1.4 Huidige situatie

Vraag:

Aanbestedende dienst geeft aan dat de agenda-integratie tussen Mitel en Microsoft 365 niet betrouwbaar is. Kan AD specifieker aangeven welke problemen dit veroorzaakt (bij welk partij ligt het grootste pijnpunt? Of is het echt een combinatie beide partijen? Voor welke gebruikersgroepen heeft dit de grootste impact? En kan AD dit ook aanduiden in aantallen?

Antwoord:

De huidige oplossing vereist dat een gebruiker direct na wachtwoordwijziging in Entra het wachtwoord ook wijzigt in MiCollab. Dit gaat vaak niet goed, met account locks tot gevolg. Zonder in te gaan op statistische informatie, is deze aanbesteding erop gericht deze situatie op te lossen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.

126

Onderwerp:

Bijlage 13 Concept overeenkomst -Artikel 4 - indexering

Vraag:

Inschrijver stelt voor om de indexering eerst per 1-1-2027 plaats te laten vinden en hier een verwijzing naar het betreffende artikel in de GIBIT 2023 voorwaarden op te nemen. Kan aanbestedende dienst hiermee akkoord gaan?

Antwoord:

De opdracht zal eind dit jaar ingaan. Dan is indexeren op 1-1-2027 wel erg kort op elkaar. Hiermee gaan we niet akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.

127

Onderwerp:

Telefonie - Beschrijvend document Europese aanbesteding 4.8 Holding of Moedermaatschappij

Vraag:

Kan aanbestedende dienst bevestigen dat een organogram voor de verhoudingen binnen een concern ingevoegd kan worden als figuur in de verklaring?

Antwoord:

We zien het organogram graag als losse bijlage.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.

128

Onderwerp:

Telefonie - Beschrijvend document Europese aanbesteding 4.8 Holding of Moedermaatschappij

Vraag:

Het formulier voor de holdingverklaring lijkt niet te voorzien in de situatie uit te tweede paragraaf: "Indien de Inschrijver/dochteronderneming bij de uitvoering van de werkzaamheden geen gebruik van de holding of moedermaatschappij maakt (en dus geen gebruik maakt van artikel 2.403 BW) en zelfstandig voldoet aan alle aan de Inschrijving gestelde Eisen, dient Inschrijver dit eveneens te verklaren door het rechtsgeldig ondertekenen van Bijlage 5c en deze toe te voegen aan de Inschrijving."

Kan aanbestedende dienst een formulier aanleveren waarin deze optie kan worden ingevuld?

Antwoord:

Wij willen ook in de door u genoemde situatie graag een ingevulde holdingverklaring ontvangen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.

129

Onderwerp:

Bijlage 3 - Prijzenblad

Vraag:

Kan aanbestedende dienst verder verduidelijken welke cellen ingevuld dienen te worden in het prijzenblad? Bijvoorbeeld: in de rijen 38, 39 en 41 lijkt inschrijver geen wijzigingen te moeten aanbrengen.

Antwoord:

Er is een nieuwe versie van het Prijzenblad beschikbaar gesteld (v1.1). U dient in de kolommen H en I de eenheden en kosten in te vullen. Het bestand berekent zelf de totale kosten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.

130

Onderwerp:

Telefonie - Beschrijvend document Europese aanbesteding 4.5.1. Social Return

Vraag:

Inschrijver heeft kennis genomen van de uitgangspunten inzake Social Return en wenst de opdrachtgever te wijzen op uitspraken van de commissie van aanbestedingsexperts (advies 98 en 166). Daarin wordt gesteld dat de SROI#verplichting uitsluitend over het arbeidscomponent van een aanbesteding dient te worden geheven en niet over de totale opdrachtwaarde. Bent u bereid zich te schikken naar de commissie van aanbestedingsexperts?

Antwoord:

Opdrachtgever is van mening dat het (verlaagde) percentage van 2% al voldoende rekening houdt met de aard van de opdracht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.

131

Onderwerp:

Telefonie - Beschrijvend document Europese aanbesteding - 1.4 Huidige situatie

Vraag:

Kan aanbestedende dienst de de einddata van de bestaande overeenkomsten delen?

Antwoord:

Opdrachtgever is van mening dat deze einddata niet relevant zijn voor de uitvraag. Zie ook de beantwoording van vraag 72.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.
132

Onderwerp:

Telefonie - Beschrijvend document Europese aanbesteding - 1.4 Huidige situatie

Vraag:

In de opsomming van nadelen wordt gesproken over de bestaande overeenkomsten voor telefonie. Op welke wijze zijn de bestaande overeenkomsten een nadeel voor aanbestedende dienst?

Antwoord:

De informatie m.b.t. de contracten had niet onder de opsomming van nadelen moeten staan, maar afzonderlijk als onderdeel van de 'Huidige situatie'. Excuses voor de verwarring.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.
133

Onderwerp:

Inkoopvoorwaarden gemeente Huizen Artikel 13.1, 13.2 en 13.3

Vraag:

Kunt u bevestigen dat artikel 13.1 uitsluitend ziet op specifiek voor Opdrachtgever ontwikkeld maatwerk, en dat bestaande of generieke telecom#, netwerk# en platformcomponenten, inclusief know#how en software van Opdrachtnemer, te allen tijde onder artikel 13.2 vallen en niet worden overgedragen?

Antwoord:

Dat bevestigen wij niet. Artikelen 13.1 en 13.2 zijn volgens ons duidelijk genoeg.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.

134

Onderwerp:

Inkoopvoorwaarden gemeente Huizen art. 20.1 en 20.2

Vraag:

Kunt u toelichten hoe de eenzijdige opzegbevoegdheid van Opdrachtgever zich verhoudt tot het proportionaliteitsbeginsel bij langlopende ICT# en telecomovereenkomsten, en bevestigen dat bij tussentijdse opzegging door Opdrachtgever redelijke compensatie plaatsvindt voor aantoonbaar aangegane verplichtingen van Opdrachtnemer?

Antwoord:

Er zal in voorkomend geval overleg plaatsvinden over een redelijke compensatie voor aantoonbaar aangegane verplichtingen van Opdrachtnemer.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.

135

Onderwerp:

Inkoopvoorwaarden gemeente Huizen

Vraag:

Artikel 16.6 bepaalt dat Opdrachtnemer Opdrachtgever vrijwaart voor bestuurlijke boetes.

Kunt u bevestigen dat deze vrijwaring uitsluitend geldt voor boetes die het directe gevolg zijn van aan Opdrachtnemer toerekenbaar handelen en niet voor boetes voortvloeiend uit instructies, nalatigheid of rechtmatige keuzes van Opdrachtgever, in lijn met artikel 16.5 GIBIT 2023?

Antwoord:

Dat kunnen wij bevestigen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.
136**Onderwerp:**

Verwerkersovereenkomst - algemeen

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:

Zie antwoord vraag 78.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.
137**Onderwerp:**

Beschrijvend document - planning

Vraag:

Gezien de complexiteit en omvang van de gevraagde oplossing en het feit dat antwoorden op de eerste Nota van Inlichtingen mogelijk aanleiding geven tot aanvullende vragen, verzoekt Inschrijver om de mogelijkheid om ook aanvullende vragen te kunnen stellen tot en met 21 april 2026.

Antwoord:

Nota van Inlichten 2 (t/m 21 april) biedt de ruimte voor het stellen van aanvullende vragen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.
138

Onderwerp:

Beschrijvend document - gewenste situatie

Vraag:

Veel organisaties maken tegenwoordig gebruik van moderne communicatie-/samenwerkingstools. Microsoft Teams is daarbij veel gebruikt. Microsoft heeft als onderdeel van Teams de MS Teams Phone oplossing om hiermee professioneel te gaan bellen. Voor veel organisaties die MS Teams al gebruiken of gaan gebruiken past deze Microsoft Teams Phone oplossing goed ter vervanging van bestaande aparte (traditionele) cloud telefonieoplossingen.

Hoe staat aanbestedende dienst tegenover een oplossing voor vaste telefonie op basis van Microsoft Teams Phone, aangevuld met een add-on oplossing voor contact center en receptie functionaliteit?

Antwoord:

De Inschrijver is vrij om wat voor oplossing dan ook aan te bieden, voor zover deze past binnen deze aanbesteding. Eén van de gestelde eisen is dat we onze bestaande klantcontactoplossing blijven gebruiken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing