

Algemene informatie

Aanbesteding: Telefonie oplossing
Aanbestedende Dienst: Gemeente Huizen
Referentie: -
Toelichting: -

Vraag en antwoord

Ref.nr. 139
Onderwerp: Nv11 Decos integratie algemeen

Vraag:

De realisatie en demonstratie van de JKC-integratie vereist technische medewerking van Decos. De inschrijver heeft echter geen contractuele relatie met Decos. Heeft opdrachtgever Decos opdracht gegeven om inschrijvers te ondersteunen bij de voorbereiding van de integratie en de demonstratie? Zo ja, op welke manier kunnen inschrijvers contact opnemen met Decos? Is hier bijvoorbeeld een contactpersoon van op de hoogte?

Antwoord:

Ons voorstel is contacten te laten lopen via de functioneel beheerders van de gemeente Huizen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

28 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr. 140
Onderwerp: Eis CC12

Vraag:

Eis Cc12 vereist dat de nawerktijd eindigt zodra de medewerker de sessie in JKC sluit. Dat betekent dat JKC een signaal moet kunnen uitsturen naar de telefonie-oplossing. Beschikt Decos JOIN Klantcontact over een API, webhook of vergelijkbaar mechanisme waarmee dit signaal wordt doorgegeven? Zo ja, welk protocol wordt hiervoor gebruikt en is de technische documentatie beschikbaar voor inschrijvers?

Antwoord:

De huidige oplossing van Opdrachtgever ondersteunt deze functionaliteit ook. Voor meer informatie over integreren met Decos JKC verwijzen we u naar <https://wiki.decos.com/nl/FAQ/telefoonintegratie-in-join-klantcontact>.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

28 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.
141**Onderwerp:**

Nv1 REF 16

Vraag:

In de Nv1 is bevestigd dat de benodigde call control aan de kant van Decos ligt, en dat dit nog niet is afgestemd. De ontwikkeling van een koppelvlak aan de Decos-kant valt buiten de scope van de inschrijver.

Heeft opdrachtgever hiervoor budget gereserveerd bij Decos, en is Decos reeds geëngageerd aan deze ontwikkeling?

Antwoord:

De huidige oplossing van Opdrachtgever ondersteunt deze functionaliteit ook. Voor meer informatie over integreren met Decos JKC verwijzen we u naar <https://wiki.decos.com/nl/FAQ/telefoonintegratie-in-join-klantcontact>.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

28 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.
142**Onderwerp:**

Nv1 Ref Nr. 15

Vraag:

Met hoeveel mutaties (veranderingen in de configuratie) moeten we gemiddeld per maand rekening houden? Dit om te bepalen welke kosten er dan maandelijks vast worden meegerekend.

Antwoord:

Opdrachtgever is gewend dat kleine mutaties, zoals gebruikersbeheer, door Opdrachtgever zelf uitgevoerd kunnen worden. Met Eis Alg09 wil Opdrachtgever dat incidenten, vragen, mutaties die Opdrachtgever zelf niet kan uitvoeren, bij de dienstverlening inbegrepen is en gaat er daarbij vanuit dat Inschrijver kan inschatten hoeveel ondersteuning de oplossing vraagt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

28 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.
143**Onderwerp:**

Document alle_vragen_TN_558119

Vraag:

Referentie vraag 40. Naar aanleiding van uw toelichting op eis PVE GEBR04 constateren wij dat het uitbellen via de native iOS#dialer ("groene hoorntje") waarbij automatisch een intern vast doorkiesnummer wordt gepresenteerd, technisch niet wordt ondersteund binnen de randvoorwaarden van bijvoorbeeld iOS.

Wij verzoeken u te bevestigen dat deze eis, gezien deze platformbeperkingen, de eis te herformuleren zodat uitgaand bellen via een softphone#applicatie is toegestaan.

Antwoord:

Wij handhaven eis Gebr04. Deze eis beschrijft niet welk mechanisme wordt gebruikt om de beoogde functionaliteit te realiseren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

28 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.
144**Onderwerp:**

Document alle_vragen_TN_558120 Referentie vraag 36

Vraag:

In het antwoord op deze vraag staat een verwijzing naar vraag 34, deze is helaas niet zichtbaar, kunt u de juiste verwijzing aangeven?

Antwoord:

Zie beantwoording vraag 160.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

28 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.
145

Onderwerp:

127 - Bijlage 13 Concept overeenkomst -Artikel 4 - indexering

Vraag:

Kan aanbestedende dienst aangeven per wanneer de indexering voor het eerst plaats zal vinden? Inschrijver gaat op basis van het antwoord in Nv1 uit van 1 januari 2028. Kan aanbestedende dienst dit bevestigen?

Antwoord:

Dat bevestigen wij.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

28 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.
146

Onderwerp:

PvE E01 en PvE E02

Vraag:

Kan opdrachtgever aangeven hoe PvE01 en PvE2 in relatie tot de Exit kosten in het prijzenblad moet worden geïnterpreteerd?

Antwoord:

Voor het overbrengen van de dataset worden geen kosten in rekening gebracht. Mogelijk rekent Inschrijver meer kosten voor de exit, die kunnen worden aangegeven op het Prijzenblad.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

28 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.
147

Onderwerp:

PvE CC18

Vraag:

Kan opdrachtgever bevestigen dat deze cel bewust leeg is gelaten?

Antwoord:

CC18 is inderdaad geen Eis, deze regel hadden wij weg moeten halen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

28 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.
148

Onderwerp:

109 - GIBIT Art 16

Vraag:

Indien aanbestedende dienst niet bereid is aansprakelijkheid voor indirecte en/of gevolgschade uit te sluiten, kan aanbestedende dienst bevestigen dat van opdrachtnemer geen aansprakelijkheid

wordt verwacht voor schade die aantoonbaar niet in redelijkheid of onder reële voorwaarden verzekeraar is, conform voorschrift 3.9D van de Gids Proportionaliteit? Indien dit niet het geval is, verzoekt opdrachtnemer aanbestedende dienst dit gemotiveerd toe te lichten.

Antwoord:

We houden hier vast aan het genoemde GIBIT artikel. De aanbestedende dienst is niet bereid om aansprakelijkheid voor indirecte en/of gevolgschade uit te sluiten, noch om aansprakelijkheid te beperken tot alleen schade die redelijkerwijs verzekeraar is.

De aanbestedende dienst acht het van belang dat de opdrachtnemer integraal verantwoordelijk blijft voor alle schade die het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst, ongeacht de (on)verzekeraarheid van die schade. Deze risicoverdeling wordt, gelet op de aard, omvang en het belang van de opdracht, als proportioneel en gerechtvaardigd beschouwd.

Het is aan inschrijvers om bij hun inschrijving rekening te houden met deze contractuele risicoverdeling en deze desgewenst door te berekenen in hun inschrijfprijs.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

28 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.
149

Onderwerp:

109 - GIBIT Art 16

Vraag:

Kan aanbestedende dienst bevestigen dat indirecte/gevolgschade uitsluitend aan de orde is indien sprake is van een aantoonbaar causaal verband én dat schade als gevolg van omstandigheden buiten de invloedssfeer van opdrachtnemer (zoals omgeving, keten, wijzigingen in scope of niet#beschikbaarheid van randvoorwaarden) uitgesloten blijft?

Antwoord:

We houden hier vast aan het genoemde GIBIT artikel.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

28 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.
150**Onderwerp:**

13 - PvE Beh05

Vraag:

Inschrijver acht dit niet marktconform en in niet lijn met de gewenste situatie "gebruikers kunnen optimaal bellen en gebeld worden" als de eindgebruiker op deze manier gelimiteerd wordt. Kan opdrachtgever de eis dat "gebruikers mogen zelf hun nummer niet doorschakelen naar wat voor ander nummer dan ook" alsnog laten vervallen? Motivatie: dit voorkomt uitsluiting van oplossingen die verder goed aansluiten bij de uitvraag.

Antwoord:

Dat is niet akkoord, dan wordt het doel van Opdrachtgever niet behaald.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

28 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.
151**Onderwerp:**

40 - PvE Gebr 04

Vraag:

Het uitbellen met het groene hoorntje is enkel mogelijk als inschrijver de SIM kaarten levert. In dit geval is dat Vodafone. Het aanbieden van een extra (e)sim om Vast-Mobiel met het 'groene hoorntje' te realiseren is dusdanig prijzig qua implementatie en maandelijkse kosten dat het geen gelijkwaardig speelveld biedt. Inschrijver leest dat meerdere partijen vragen hebben gesteld over deze functionaliteit. Hoe ziet opdrachtgever dit?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 143.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

28 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.

152

Onderwerp:

106 - Bijlage 4 Programma van Eisen - EIS: Gebr04

Vraag:

NVI vraag 72 verwijst naar vaste nummers. Inschrijver vraagt naar de Vast-Mobiel integratie op basis van SIM. De enige die deze integratie kan leveren is Vodafone daar zij de SIM kaarten leveren. Het aanbieden van een extra (e)SIM biedt dusdanig veel kosten met zich mee qua implementatie en maandelijkse kosten dat het geen gelijkwaardig speelveld biedt. Hoe ziet opdrachtgever dit?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 151.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

28 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.

153

Onderwerp:

104 - Bijlage 4 Programma van Eisen - EIS: Gebr05

Vraag:

Inschrijver acht deze functionaliteit erg specifiek en niet marktconform. Het wijzigen van het uitgaande nummer kan eenvoudig maar juist niet éénmalig. Deze eis lijkt inschrijver product specifiek derhalve niet proportioneel. Kan opdrachtgever het antwoord herzien en deze eis aanpassen of omzetten in een wens? Motivatie: dit voorkomt uitsluiting van één of meerdere oplossingen die verder goed aansluiten bij gemeente Huizen.

Antwoord:

Opdrachtgever wil deze gebruikers wel de optie geven om éénmalig uit te bellen met een afwijkend telefoonnummer, maar de configuratie moet standaard het ingestelde nummer aanhouden. Éénmalig betekent in deze zin, dat het standaard nummer wordt aangehouden, tenzij de gebruiker voor het opvolgende gesprek een ander nummer kiest.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

28 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.

154

Onderwerp:

103 - Bijlage 4 Programma van Eisen - EIS: K04

Vraag:

Inschrijver is voornemens om de hele GT trunk te porteren. Is dit akkoord?

Antwoord:

Het is ons niet duidelijk wat inschrijver hier bedoelt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

28 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.

155

Onderwerp:

103 - Bijlage 4 Programma van Eisen - EIS: K04

Vraag:

Kan opdrachtgever aangeven wat de 'geldende GT-voorwaarden' zijn waar inschrijver rekening mee moet houden?

Antwoord:Voor GT Mobiel staat deze informatie op <https://scgemeenten.nl/project/gt-mobiele-communicatie-3/>. Voor GT Vast delen we de raamovereenkomst met inschrijvers als bijlage bij deze NvI.**Fase:**

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

28 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.

156

Onderwerp:

102 - Bijlage 4 Programma van Eisen - Eis: SLA01

Vraag:

Met mutaties bedoelt inschrijver de wijzigingen in het systeem dat inschrijver eventueel uitvoert voor Gemeente Huizen. Wijzigingen cq mutaties zijn gebruikers aanmaken, gebruikers verwijderen, Call Flow aanpassen etc. Mag inschrijver die separaat factureren of dient dit onderdeel te zijn van de SLA?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 142.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

28 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.

157

Onderwerp:

Prijzenblad v1.1

Vraag:

De calculatie van cel H33 en I33 lijkt niet door te rekenen naar cel J33. Kan aanbestedende dienst dit bevestigen en/ of corrigeren?

Antwoord:

Het Prijzenblad is aangepast naar versie 1.2, waarin cel J33 wel wordt doorgerekend.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

28 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.

158

Onderwerp:

Telefonie - Beschrijvend document Europese aanbesteding - Gewenste situatie Bullet 1

Vraag:

Op pagina 7 staat het volgende bij gewenste situatie (Bullet 1): "Gebruikers kunnen optimaal bellen en gebeld worden zonder dat zij bijzondere handelingen moeten uitvoeren om dit mogelijk te (blijven) maken.

Kan opdrachtgever dit nader toelichten wat hiermee bedoeld wordt?

Antwoord:

Opdrachtgever houdt als uitgangspunt aan dat een gebruiker zijn telefoon kan gebruiken, zoals die normaal gebruikt wordt. Er moeten geen extra handelingen nodig zijn voor het gebruik van de telefoon.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

28 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.

159

Onderwerp:

Bijlage 7 - hoofdstuk 4

Vraag:

Is het mogelijk om qua SLA behoefte vanuit de Gemeente in gesprek te gaan over de meldingsvormen en bijbehorende prioriteiten? Want wij bieden standaard 3 SLA modellen aan Silver, Goud en Platinum. We zullen hierover informatie delen bij de beantwoording (indien gewenst eerder) en graag plaatsen we opdrachtnemer in deze standaarden zodat we goede service-afhandeling kunnen garanderen.

Antwoord:

Opdrachtgever maakt graag afspraken op basis van het PvE, bijlage 7 en bijlage 8.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

28 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing

Ref.nr.

160

Onderwerp:

Telefonie - Beschrijvend document Europese aanbesteding - Gewenste situatie Bullet 2 pagina 7

Vraag:

Bij het tweede bullet wordt aangegeven dat de opdrachtgever graag centraal managed met welk nummer uitgebeld wordt, ook op het 06. Uiteraard is dit mogelijk met de vaste nummers, maar Mobile-connect is met GT vast niet mogelijk. We hebben dit gecheckt met Odido en de VNG en de contracten laten dit niet toe. Is opdrachtgever hier bewust van? Of moet dit kunnen na aflopen VNG contract, dat is mogelijk.

Of gaat dit over het platform waarbij je makkelijk kan switchen tussen welk device je gebruikt om te bellen? Dit kan uiteraard.

Antwoord:

Nee, wij zijn ons hier niet van bewust. Indien Inschrijver meent dat hij niet kan voldoen aan deze eis op basis van de contracten genoemd in Alg11 en Alg12, wordt hij gevraagd aan te geven op basis van welke clausules het niet mogelijk is om aan deze eis te voldoen. Zie ook het antwoord op vraag 72 uit Nvl 1.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

28 apr 2026

Percelen:

P1 Telefonie oplossing