



Tweede Nota van Inlichtingen

Europese aanbesteding

Telefonie via

Microsoft TEAMS



SVO|PL26TEL

© Gehele of gedeeltelijke overneming of reproductie van de inhoud van dit document, op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteursrechthebbende is verboden, behoudens de beperkingen bij de wet gesteld. Het verbod betreft ook gehele of gedeeltelijke bewerking.

Publicatiedatum: 9 juni 2026

Deze Nota van Inlichtingen is via TenderNed beschikbaar gesteld op 10 juni 2026. In deze nota zijn alle vragen en antwoorden verwerkt. De Nota van Inlichtingen is voor alle partijen bindend.

Dit document is met zorg samengesteld. Mocht u desondanks onvolkomenheden (= onduidelijkheden, tegenstrijdigheden, procedurele gebreken en/of andersoortige gebreken) tegenkomen, dan dient u de Aanbestedende dienst hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte te stellen. Nu de termijn voor het stellen van vragen verstreken is, dient de Aanbestedende dienst direct na het constateren van de onvolkomenheid daarvan op de hoogte gebracht te worden, echter wel VOORDAT de termijn van indienen van inschrijvingen verstreken is. Bij onvolkomenheden wordt van belangstellende ondernemingen een proactieve houding verwacht. Dit wil zeggen dat zij de Aanbestedende dienst over geconstateerde onvolkomenheden informeren op een moment dat die onvolkomenheden nog ongedaan kunnen worden gemaakt. Wanneer een belangstellende onderneming onvoldoende proactief met een geconstateerde onvolkomenheid omgaat, komt deze voor risico en rekening van die onderneming.

Wij adviseren de inschrijving 2 à 3 dagen voor deze uiterste termijn in te dienen om technische problemen te voorkomen. Gebruik onze checklist en kijk goed naar de vormvereisten m.b.t. het aantal pagina's. Inschrijvers gaan akkoord met de volgende voorwaarde, wat inhoudt dat zij na antwoord te hebben gekregen op de door hen gestelde vragen en/of geconstateerde fouten en/of tegenstrijdigheden naar aanleiding van het bestek inclusief de bijlagen, geen aanmerkingen op de rechtmatigheid en inhoud van dit document meer kunnen maken. Inschrijvers accepteren na voornoemd antwoord te hebben gekregen uitdrukkelijk de inhoud van het bestek inclusief de bijlagen. Inschrijvers kunnen redelijkerwijze als fouten en/of tegenstrijdigheden aan te merken inhoud niet aan de Aanbestedende dienst tegenwerpen.

**BEANTWOORDING VRAGEN 2^e NOTA
VAN INLICHTINGEN**

9 juni 2026

INDIENEN INSCHRIJVING

22 juni 2026

voor 12:00 uur

**ADVIES: DIEN UW INSCHRIJVING
DRIE WERKDAGEN EERDER IN!**

Vraag	Betrekking op:	Vraag:	Antwoord:
71.	Bijlage 2 Programma van Eisen – eis 27 en 28 Eerste Nota van Inlichtingen – vraag en antwoord 13, 48 en 50	Opdrachtgever vraagt in Bijlage 2 (Programma van Eisen) bij eis 27 en 28 om rapportages op het gebied van gespreksgegevens, inclusief overzichten per school, locatie en tijdsperiode. In de Eerste Nota van Inlichtingen is bevestigd dat geen aanvullende rapportage-/BI-eisen gelden (vraag 13) en dat standaardrapportage binnen Microsoft Teams Admin Center geaccepteerd wordt mits aan de eisen wordt voldaan (vraag 48 en 50). Kan Opdrachtgever bevestigen dat deze rapportage-eisen kunnen worden ingevuld door middel van rapportages op gebruikersniveau binnen Microsoft Teams (bijvoorbeeld via het Teams Admin Center), waarbij rapportage per school en/of locatie wordt gerealiseerd door middel van een logische indeling van gebruikers (zoals naamgeving, groepen of organisatorische structuur), en dat hiervoor geen afzonderlijke rapportage-entiteit of dedicated dashboards per locatie vereist zijn?	Buiten hetgeen in het Programma van Eisen is beschreven, zijn geen aanvullende rapportage-/BI-eisen vereist. Het Microsoft Teams Admin Center wordt ook geaccepteerd, mits hiermee onvoorwaardelijk aan de gestelde eisen kan worden voldaan.
72.	Bijlage C Prijzenblad rij 41	U vraagt hier een prijs voor telefonische support technisch beheer per 10 minuten. In de branche is het gebruikelijk om dit per 15 minuten te meten en in rekening te brengen. Kunt u hiermee akkoord gaan?	Per abuis is deze regel opgenomen op het prijzenblad. De kosten voor telefonisch support dienen te zijn inbegrepen in de algemene vaste kosten (totaal VASTE KOSTEN incl. licenties, service, onderhoud etc.). Regel 41 is derhalve komen te vervallen. Bij de beantwoording van deze Nota van Inlichtingen is een nieuw prijzenblad gepubliceerd: Formulier C - Prijzenblad SVOPL26TEL VERSIE 10 juni.
73.	NvI vraag 42 en bijlage 13	Hoeveel gebruikers hebben het verbruik zoals in bijlage 13 staat gerealiseerd?	Deze informatie is helaas niet beschikbaar. Het telefoonverkeer is in principe door alle medewerkers op alle locaties gegenereerd.
74.	Bijlage 7 Kwaliteit pagina 3	Ten behoeve van de leesbaarheid en een professionele presentatie van zouden wij voor de beantwoording van de open vraag 1, 2 en 3 graag gebruikmaken van een afzonderlijk voorblad en achterblad. Kan aanbestedende dienst bevestigen dat een voorblad en	Bevestigd. Een voorblad en een achterblad worden niet meegeteld in het maximaal toegestane aantal pagina's voor de beantwoording van de open vragen, mits aan de volgende voorwaarden is voldaan:

		<p>achterblad, mits dit geen inhoudelijke informatie bevat en uitsluitend dient ter identificatie van de inschrijving, niet wordt aangemerkt als onderdeel van het maximaal toegestane aantal pagina's voor de beantwoording van de open vragen?</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Het voorblad en achterblad bevatten geen inhoudelijke informatie die relevant is voor de beoordeling van de inschrijving; 2. De pagina's dienen uitsluitend ter identificatie van de inschrijving (zoals naam inschrijver, perceel, dossiernummer of titel van het document); 3. Kwalitatieve elementen zoals referenties, onderbouwingen, visies of andere beoordelingsrelevante content worden niet op voor- of achterblad geplaatst. <p>Inschrijvers die van deze mogelijkheid gebruikmaken, doen er verstandig aan dit strikt te hanteren. Bij twijfel over de kwalificatie van specifieke content op het voorblad, geldt dat de aanbestedende dienst dit naar eigen inzicht kan aanmerken als inhoudelijke pagina.</p>
75.	Vraag 1: Bijlage 7, hoofdstuk 2 – Screencast	<p>Op pagina 11 staat vermeld dat voor elk scenario moet worden aangetoond dat de functionaliteit werkt in de aangeboden MS Teams telefonieoplossing en smartphone app (Android & iOS). Kan Aanbestedende dienst bevestigen of ieder scenario zowel op desktop als op mobiele telefoon moet worden getoond, of dat uitsluitend de onderdelen waarbij expliciet een mobiele telefoon onderdeel uitmaakt van het scenario op een mobiele telefoon hoeven te worden gedemonstreerd?</p> <p>Ofwel:</p> <p>Scenario 1 → Desktop</p> <p>Scenario 2 → Desktop + kort mobiel moment</p> <p>Scenario 3 → Receptieconsole + kort mobiel moment</p> <p>Scenario 4 → Volledig mobiel</p> <p>Scenario 5 → Desktop</p> <p>Scenario 6 → Desktop + Android + iPhone</p>	<p>De algemene instructie op pagina 11 van bijlage 7 dient te worden gelezen in samenhang met de scenario-specifieke uitwerkingen die op de pagina's daarna zijn beschreven. De scenario-uitwerkingen zijn leidend voor wat per scenario concreet wordt verwacht. Op grond hiervan geldt het volgende:</p> <p>Scenario 1 — demonstratie op desktop (Teams-client). Een mobiele component maakt geen onderdeel uit van dit scenario.</p> <p>Scenario 2 — demonstratie op desktop, met uitzondering van het subonderdeel "Intern gesprek tussen groep 1 en groep 3", waarbij het gesprek op de mobiele telefoon in de MS Teams app moet worden aangenomen. Voor dat specifieke subonderdeel dient een iPhone te worden gebruikt, conform de algemene instructie.</p> <p>Scenario 3a — demonstratie via de receptieconsole/groep 4-oplossing. Het subonderdeel "Extern gesprek doorverbinden naar mobiele telefoon (groep 3)" vereist tevens demonstratie op een mobiel toestel (iPhone).</p> <p>Scenario 3b — demonstratie conform de aangeboden groep 4-functionaliteiten; geen afzonderlijke mobiele component vereist.</p>

			<p>Scenario 4 — demonstratie volledig op mobiele telefoon (iPhone), conform de expliciete scenario-omschrijving.</p> <p>Scenario 5 — demonstratie op desktop (Teams-client). Geen mobiele component vereist.</p> <p>Scenario 6 — demonstratie op desktop én op zowel iOS als Android. Dit scenario vormt de uitzondering op de algemene instructie dat bij scenario's met een mobiele component een iPhone wordt gebruikt: voor scenario 6 geldt expliciet dat ook Android moet worden getoond.</p> <p>De door inschrijver voorgestelde lezing sluit aan bij bovenstaande uitleg en is daarmee juist.</p>
76.	<p>Vraag 2: Betrekking op: Bijlage 7 – Kwaliteit, hoofdstuk (Screenecast)</p>	<p>In Bijlage 7 wordt aangegeven dat voor de screencast gebruik dient te worden gemaakt van een fictief adresboek met 10 testcontacten.</p> <p>2 Kan Opdrachtgever verduidelijken of deze 10 testcontacten dienen te bestaan uit volledig ingerichte Microsoft Teams-gebruikersaccounts binnen een testomgeving, inclusief presence- en telefoniefunctiefunctionaliteit, of dat kan worden volstaan met een fictief adresboek/contactenlijst zonder onderliggende Microsoft-gebruikersaccounts?</p> <p>Indien Opdrachtgever verlangt dat gebruik wordt gemaakt van volledig ingerichte Microsoft Teams-gebruikersaccounts, kan Opdrachtgever dan bevestigen dat hiervoor bestaande medewerkers van Inschrijver gebruikt mogen worden, inclusief hun daadwerkelijke naam, functie en gebruikersaccount, mits hiermee de gevraagde functionaliteiten realistisch en volledig kunnen worden gedemonstreerd?</p>	<p>Deel 1 — aard van de testcontacten</p> <p>De 10 testcontacten dienen te bestaan uit volledig ingerichte gebruikersaccounts binnen de testomgeving van de inschrijver, inclusief actieve presence- en telefoniefunctiefunctionaliteit. Een louter fictief adresboek of statische contactenlijst zonder onderliggende actieve Microsoft Teams-accounts volstaat niet. Meerdere scenario's vereisen immers functionaliteiten die technisch alleen aantoonbaar zijn met werkende accounts, waaronder het tonen van presence-statussen, het laten inspreken en notificeren van voicemail, het doorverbinden naar een actief mobiel toestel en het demonstreren van wachtrijfunctionaliteit vanuit zowel receptie- als bellerperspectief.</p> <p>Deel 2 — gebruik van eigen medewerkers als testaccounts</p> <p>Inschrijver mag voor de invulling van de testomgeving gebruikmaken van bestaande medewerkers van de eigen organisatie, inclusief hun daadwerkelijke gebruikersaccount. Voorwaarde is dat de gevraagde functionaliteiten hiermee realistisch en volledig kunnen worden gedemonstreerd conform de scenario-uitwerkingen in bijlage 7.</p> <p>Inschrijver dient er daarbij rekening mee te houden dat bijlage 7 expliciet vereist dat in de adresboeken fictieve contactnamen worden</p>

			gehanteerd. Voor zover gebruik wordt gemaakt van accounts van eigen medewerkers, dienen de weergavenamen in het adresboek dan ook te worden vervangen door fictieve namen, zodat aan deze eis wordt voldaan. De onderliggende accounts en bijbehorende telefoniefunctiefunctionaliteit mogen wel op naam van de eigen medewerker staan, mits dit de beoordeling van de gevraagde scenario's niet belemmert.
77.	Vraag 3: Betrekking op: Bijlage 7 – Kwaliteit	<p>In de aanbestedingsstukken wordt veel nadruk gelegd op inzicht in de beschikbaarheid en bereikbaarheid van medewerkers, zodat collega's en receptiemedewerkers efficiënt gesprekken kunnen afhandelen en doorverbinden.</p> <p>In de praktijk kan de beschikbaarheidsinformatie binnen Microsoft Teams verder worden verrijkt door een koppeling met een roosterapplicatie, waardoor roosterinformatie automatisch wordt gesynchroniseerd met Microsoft 365 en de aanwezigheid en bereikbaarheid van medewerkers beter inzichtelijk wordt.</p> <p>Kan Opdrachtgever aangeven of gebruik wordt gemaakt van het roosterpakket Zermelo of een vergelijkbare roosterapplicatie, zodat Inschrijvers bij het beschrijven van eventuele aanvullende functionaliteiten en optimalisaties rekening kunnen houden met de aanwezige applicatielandschap?</p>	Aanbestedende dienst maakt gebruik van Zermelo en Untis (niet Webuntis).
78.	Vraag 4: Bijlage 7 – Kwaliteit	<p>In de kwaliteitsbeoordeling wordt onder andere gevraagd naar de visie van Inschrijver op samenwerking, proactiviteit, partnerschap en meerwaarde voor Opdrachtgever.</p> <p>Kan Opdrachtgever bevestigen dat aanvullende functionaliteiten of integraties die niet expliciet als eis zijn opgenomen, maar aantoonbaar bijdragen aan bereikbaarheid, gebruiksgemak, efficiëntie of dienstverlening, positief worden meegewogen binnen de kwaliteitsbeoordeling?</p>	<p>Bevestigd, met dien verstande dat de volgende randvoorwaarden van toepassing zijn.</p> <p>Bijlage 7 bepaalt expliciet dat de beantwoording van de open vragen betrekking moet hebben op de scope en ontwikkeling van de opdracht én op de organisatie van Aanbestedende dienst.</p> <p>Aanvullende functionaliteiten of integraties die niet als minimeisen zijn gesteld, kunnen positief worden meegewogen in de kwaliteitsbeoordeling, mits cumulatief aan de volgende voorwaarden is voldaan:</p> <p>De aangeboden meerwaarde is concreet en aantoonbaar, dat wil zeggen dat inschrijver beschrijft op welke wijze de betreffende functionaliteit of integratie in de praktijk bijdraagt aan bereikbaarheid, gebruiksgemak, efficiëntie of dienstverlening voor Aanbestedende dienst en haar scholen.</p>

			<p>De uitwerking is realistisch en uitvoerbaar, en is inbegrepen bij de ingediende prijs op het prijzenblad, tenzij in de vraagstelling uitdrukkelijk anders is vermeld.</p> <p>De beantwoording heeft betrekking op de onderhavige opdracht en op de organisatie van Aanbestedende dienst, en is dus niet van algemene of generieke aard.</p> <p>Een honorering van het aangeboden leidt nimmer tot een verplichte afname daarvan door Aanbestedende dienst.</p>
79.	Vraag 5: Betrekking op: Bijlage 7 – Kwaliteit / Mondelinge toelichting	<p>Kan Opdrachtgever nader toelichten wat het doel en de werkwijze van de mondelinge toelichting zijn?</p> <p>Specifiek verneemt Inschrijver graag:</p> <p>of de mondelinge toelichting uitsluitend bedoeld is ter verduidelijking van de reeds ingediende inschrijving;</p> <p>of Opdrachtgever vooraf inhoudelijke vragen opstelt naar aanleiding van de ingediende inschrijving;</p> <p>en indien dit het geval is, of deze vragen voorafgaand aan de mondelinge toelichting met Inschrijvers worden gedeeld, zodat de toelichting optimaal kan worden benut voor het beantwoorden en verduidelijken van deze punten.</p>	<p>De werkwijze en het doel van de mondelinge toelichting zijn beschreven in paragraaf 1.B van bijlage 7. Aanvullend wordt het volgende verduidelijkt.</p> <p>Doel en karakter De mondelinge toelichting is uitsluitend bedoeld ter verduidelijking van de reeds ingediende beantwoording van de open vragen. Inschrijver neemt zelf het initiatief en volgt daarbij de volgorde van de open vragen en subvragen zoals ingediend. Er mogen geen nieuwe, alternatieve of aanvullende antwoorden worden gegeven; de toelichting mag de inschrijving niet wijzigen of aanvullen. Eventuele afwijkingen hiervan worden niet betrokken in de beoordeling.</p> <p>Vorbereiding door de beoordelingscommissie De beoordelingscommissie beoordeelt de ingediende inschrijvingen voorafgaand aan de mondelinge toelichting en kan op basis daarvan verdiepingsvragen voorbereiden. Deze vragen zijn uitsluitend gebaseerd op de ingediende beantwoording en hebben tot doel de beoordeling zo zorgvuldig mogelijk te laten plaatsvinden.</p> <p>Vooraf delen van vragen De beoordelingscommissie deelt eventuele verdiepingsvragen niet voorafgaand aan de toelichting met inschrijvers. Het vooraf verstrekken van vragen verdraagt zich niet met het doel van de toelichting – te weten het toetsen of inschrijver de ingediende beantwoording gestand kan doen – en zou bovendien de gelijke behandeling van inschrijvers in het geding kunnen brengen. Inschrijvers worden geadviseerd de toelichting te verzorgen met medewerkers die inhoudelijk volledig thuis zijn in de ingediende beantwoording en die na een eventuele gunning ook betrokken zijn bij de implementatie, conform het vereiste in bijlage 7.</p>