

Algemene informatie

Aanbesteding:	Vervanging vaste telefoniecentrale
Aanbestedende Dienst:	gemeente Westland
Referentie:	26-0052038
Toelichting:	-

Vraag en antwoord

Ref.nr.	Onderwerp:
258	Nvl 1 Refnr. 28 implementatieperiode

Vraag:

Wij constateren dat de beoogde implementatieperiode (1 oktober 2026 tot 1 februari 2027) vier maanden bedraagt, terwijl wij ervaren dat er voor projecten van deze omvang en complexiteit doorgaans een minimale doorlooptijd van vijf maanden wordt gehanteerd. Daarnaast valt een significant deel van deze periode ook nog samen met de kerst- en eindejaarsperiode, waarin de beschikbaarheid van zowel klant- als leveranciersresources aantoonbaar beperkt is.

Wij zijn van mening dat de huidige planning daardoor een verhoogd risico met zich meebrengt op:

1. Een vertraagde start van de overeenkomst, aangezien de beoogde ingangsdatum (01-10-2026) direct volgt op de streefdatum voor definitieve gunning (30-09-2026), terwijl de contractondertekening nog dient plaats te vinden. Dit brengt een reëel risico op uitloop en een latere start met zich mee;
2. Onvoldoende afstemming en besluitvorming gedurende kritieke implementatiefases;
3. Verminderde kwaliteit en zorgvuldigheid van de migratie en oplevering indien de implementatieperiode onder druk komt te staan.

Gelet op het belang van een stabiele en kwalitatief hoogstaande implementatie verzoeken wij u alsnog om de opleverdatum te verruimen naar minimaal 1 maart 2027, zodat een realistische en beheersbare implementatieplanning kan worden gehanteerd.

Kunt u bevestigen dat u, vanuit risicobeheersing en kwaliteitsborging, bereid bent deze verruiming door te voeren alstublieft?

Antwoord:

Wij begrijpen de door u geschetste aandachtspunten ten aanzien van de implementatieplanning en de impact die de kerst- en eindejaarsperiode kan hebben op de beschikbaarheid van resources. Tegelijkertijd achten wij de beoogde opleverdatum van 1 februari 2027 van groot belang voor de bedrijfsvoering van de gemeente.

De aanleiding hiervoor is dat de implementatie direct samenhangt met het tijdig kunnen uitvoeren van de processen rondom de verzending van de gemeentelijke belastingaanslagen, welke traditioneel in februari plaatsvinden. Om die reden handhaven wij vooralsnog de in de aanbestedingsstukken opgenomen planning en opleverdatum.

Wij realiseren ons dat deze planning ambitieus is. Vanuit opdrachtgever zullen wij daarom de benodigde capaciteit, beschikbaarheid van medewerkers en besluitvorming prioriteren en waar mogelijk versnellen, zodat de implementatie binnen de gestelde termijn gerealiseerd kan worden. Wij verwachten daarbij tevens een proactieve inzet van de opdrachtnemer om de planning te beheersen en eventuele risico's tijdig te signaleren.

Tegelijkertijd erkennen wij dat zich gedurende het project omstandigheden kunnen voordoen die, ondanks maximale inspanningen van beide partijen, invloed hebben op de haalbaarheid van de planning. Indien tijdens de implementatiefase blijkt dat een verantwoorde oplevering per 1 februari 2027 niet haalbaar is, zullen opdrachtgever en opdrachtnemer hierover tijdig in overleg

treden en gezamenlijk bezien welke maatregelen of eventuele aanpassingen in de planning noodzakelijk zijn om de kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening te waarborgen.

We zien geen aanleiding om de in de aanbestedingsdocumenten opgenomen opleverdatum aan te passen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 jun 2026

Percelen:

P1 Vervanging vaste telefoniecentrale

Ref.nr.
259

Onderwerp:

NVI 1 Vraag 23

Vraag:

In de scope van de opdracht (§3.2.3) is opgenomen dat Inschrijver bestaande Poly CX 400 toestellen dient te herconfigureren en te beheren.

- a) Kan Opdrachtgever verduidelijken of Inschrijver ook technisch en functioneel verantwoordelijk wordt gehouden voor toestellen die niet door Inschrijver zijn geleverd, inclusief hardwarematige defecten, firmware-compatibiliteitsproblemen en end-of-life situaties?
- b) Indien dit het geval is: accepteert Opdrachtgever dat Inschrijver geen garanties kan afgeven over de volledige werking en toekomstige compatibiliteit van niet door Inschrijver geleverde toestellen, en dat eventuele beperkingen of storingen die voortvloeien uit de staat, leeftijd of configuratie van deze toestellen buiten de SLA vallen?

Antwoord:

De beantwoording in NVI 1 blijft ongewijzigd.

a) Opdrachtnemer wordt geacht de aanwezige Poly CCX400-toestellen te ondersteunen voor zover dit redelijkerwijs mogelijk is binnen de geldende randvoorwaarden. Dit omvat configuratiebeheer, functioneel beheer, ondersteuning bij storingen en, waar mogelijk, technische ondersteuning. Opdrachtnemer wordt echter niet verantwoordelijk gehouden voor beperkingen die voortvloeien uit hardware-matige defecten, de supportstatus, end-of-life-status of het ontbreken van fabrikant ondersteuning.

b) Opdrachtgever erkent dat Opdrachtnemer geen garanties kan afgeven ten aanzien van de volledige werking, toekomstige compatibiliteit of blijvende ondersteuning van niet door Opdrachtnemer geleverde toestellen indien deze afhankelijk zijn van factoren buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer, zoals leeftijd van de toestellen, firmwarebeperkingen of beëindigde fabrikantondersteuning. Indien dergelijke omstandigheden leiden tot beperkingen in de dienstverlening, dient Opdrachtnemer dit tijdig en gemotiveerd aan Opdrachtgever kenbaar te maken.

Het antwoord bij vraag 277 geldt indien ondersteuning niet langer mogelijk is van de toestellen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 jun 2026

Percelen:

P1 Vervanging vaste telefoniecentrale

Ref.nr.

260

Onderwerp:

Nvl 1 Vraag 22

Vraag:

Opdrachtgever stelt dat bij onvoldoende netwerkverbinding moet kunnen worden doorgeschakeld naar mobiele nummers als fallback-scenario. De contactcenter-applicatie en het spraakverkeer verlopen echter via dezelfde laptop en netwerkverbinding, waarbij de bandbreedte voor spraak verwaarloosbaar is ten opzichte van de applicatiedata.

- a) Kan Opdrachtgever bevestigen dat wanneer de netwerkverbinding ontoereikend is voor spraakverkeer, dit per definitie betekent dat ook de contactcenter-applicatie niet functioneert? In dat scenario biedt doorschakeling naar mobiel weliswaar basale spraakbereikbaarheid, maar ontbreekt alle contactcenter-functionaliteit (intelligente routing, metadata, rapportage, gesprekshistorie en supervisie).
- b) Leveranciers van contactcenter-oplossingen raden implementatie op locaties met ontoereikende netwerkverbindingen sterk af, en dergelijke implementaties vinden doorgaans op eigen risico van de opdrachtgever plaats. Hoe kijkt Opdrachtgever aan tegen dit risico? En is Opdrachtgever bereid om in de aanbestedingsstukken te verduidelijken dat Inschrijver niet verantwoordelijk wordt gehouden voor verminderde functionaliteit als gevolg van ontoereikende netwerkinfrastructuur op de locaties van Opdrachtgever?
- c) Is Opdrachtgever bereid om, in plaats van mobiele doorschakeling als harde eis te hanteren, de netwerkinfrastructuur als randvoorwaarde te stellen voor een succesvolle implementatie, en de mobiele fallback te herzien naar een wens?

Antwoord:

- a. Nee, het audiopad moet gerouteerd worden naar mobiel met behoud van de functionaliteiten van de callcenter applicatie.
- b. Vermindering van functionaliteit is niet acceptabel bij het inzetten van een mobiel als audiopad.
- c. Nee, fallback scenario blijft een eis.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

13 jun 2026

Percelen:

P1 Vervanging vaste telefoniecentrale

Ref.nr.
261

Onderwerp:

NVI 1 Vraag 12

Vraag:

Opdrachtgever handhaaft doorschakelen naar mobiele nummers als harde eis, terwijl in het antwoord wordt erkend dat hierbij essentiële functionaliteit verloren gaat – waaronder het oorspronkelijke inkomende nummer, keuzemenu-informatie en volledige gesprekshistorie. Daarnaast wordt in het antwoord verwezen naar twee onafhankelijke adviezen die doorschakeling naar mobiel sterk afraden.

- a) Kan Opdrachtgever bevestigen dat Inschrijver niet verantwoordelijk wordt gehouden voor de functionele beperkingen die inherent zijn aan het doorschakelen naar mobiel, zoals het verlies van metadata, rapportagemogelijkheden en routing-informatie?
- b) Kan Opdrachtgever bevestigen dat Inschrijver niet aansprakelijk wordt gesteld voor situaties waarin het mobiele bereik van de medewerker ontoereikend is, waardoor gesprekken niet of in onvoldoende kwaliteit worden afgeleverd?
- c) Gezien de erkende functionele beperkingen en de twee onafhankelijke adviezen die doorschakeling naar mobiel afraden: is Opdrachtgever bereid deze eis te herzien naar een wens, zodat Inschrijvers een oplossing kunnen bieden die de bereikbaarheid optimaal waarborgt zonder concessies aan de kwaliteit en volledigheid van de contactcenter-functionaliteit?

Antwoord:

- a. Niet akkoord. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het handhaven van functionaliteiten.
- b. Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor de mobiele dekking/bereik.
- c. Niet akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

13 jun 2026

Percelen:

P1 Vervanging vaste telefoniecentrale

Ref.nr.
262

Onderwerp:

NVI 1 Vraag 2

Vraag:

In het antwoord wordt ingegaan op de vereiste ondersteuning van Single Sign-On (SSO) voor de contactcenter-oplossing. Kan Opdrachtgever verduidelijken of de eis specifiek vereist dat de contactcenter-oplossing native authenticatie via Microsoft Entra ID ondersteunt? Of volstaat het wanneer SSO wordt gerealiseerd via gangbare open standaarden (zoals SAML 2.0 of OpenID Connect) die aantoonbaar integreerbaar zijn met de Microsoft Entra ID-omgeving van Opdrachtgever?

Graag ontvangen wij verduidelijking over wat Opdrachtgever precies verstaat onder 'ondersteuning van SSO' in relatie tot de contactcenter-oplossing, zodat Inschrijvers dit eenduidig kunnen beoordelen en aanbieden.

Antwoord:

Het volstaat wanneer de Single Sign-On (SSO) wordt gerealiseerd via gangbare open standaarden zoals SAML 2.0 of OpenID Connect (OIDC), mits deze aantoonbaar en naadloos integreren met de Microsoft Entra ID-omgeving van Opdrachtgever. Native authenticatie specifiek voor Microsoft Entra ID is dus niet verplicht, zolang de veilige uitwisseling van authenticatiegegevens via genoemde open standaarden is geborgd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 jun 2026

Percelen:

P1 Vervanging vaste telefoniecentrale

Ref.nr.
263

Onderwerp:

Bijlage 4 - Programma van Eisen - 7.10

Vraag:

In eis 7.10 wordt gevraagd om het inzien van telefoonverbruik per aansluiting over een periode van minimaal 18 maanden via het webbased managementportaal. In de markt is een online beschikbaarheid van 12 maanden gebruikelijk en dit sluit aan bij standaard ingerichte beheerprocessen.

Is Aanbestedende dienst bereid deze eis aan te passen naar het inzien van telefoonverbruik per aansluiting over een periode van minimaal 12 maanden via het managementportaal? Indien Aanbestedende dienst vasthoudt aan een periode van 18 maanden, kan Aanbestedende dienst dan bevestigen dat ook aan deze eis wordt voldaan wanneer het telefoonverbruik over de meest recente 12 maanden beschikbaar is in het managementportaal en oudere verbruiksgegevens tot 18 maanden op aanvraag of via periodieke export/rapportage beschikbaar worden gesteld?

Antwoord:

Deze vraag bevat geen verwijzing naar een eerder gegeven antwoord in NVI 1 en wordt door Opdrachtgever daarom aangemerkt als een nieuwe vraag. Conform paragraaf 4.4 van het Beschrijvend Document worden in de tweede Nota van Inlichtingen uitsluitend aanvullende vragen beantwoord die een direct gevolg zijn van de beantwoording van de vragen in eerste aanleg. Om die reden wordt deze vraag niet inhoudelijk beantwoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 jun 2026

Percelen:

P1 Vervanging vaste telefoniecentrale

Ref.nr.

264

Onderwerp:

Bijlage 4 - Programma van Eisen - Eis 4.11

Vraag:

Het is de Inschrijver onduidelijk wat wordt bedoel met externe gebruikers. Gaat het om het synchroniseren van contacten die getoond worden in het adresboek waarbij verschillende contactgroepen gemaakt worden (bijvoorbeeld intene contacten en externe contacten) of gaat het ook om toegang van externe gebruikers? Dat laatste zal voor veel oplossingen lastig worden.

Antwoord:

Deze vraag bevat geen verwijzing naar een eerder gegeven antwoord in NVI 1 en wordt door Opdrachtgever daarom aangemerkt als een nieuwe vraag. Conform paragraaf 4.4 van het Beschrijvend Document worden in de tweede Nota van Inlichtingen uitsluitend aanvullende vragen beantwoord die een direct gevolg zijn van de beantwoording van de vragen in eerste aanleg. Om die reden wordt deze vraag niet inhoudelijk beantwoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 jun 2026

Percelen:

P1 Vervanging vaste telefoniecentrale

Ref.nr.

265

Onderwerp:

Bijlage 4 - Programma van Eisen - NVI-1 - Ref nr:253

Vraag:

Gaat de Aanbestedende dienst akkoord dat realtime antwoord (eis 3.35) suggesties momenteel een roadmap item is?

Antwoord:

Akkoord indien Inschrijver garandeert dat de functionaliteit binnen 6 maanden na oplevering beschikbaar is.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 jun 2026

Percelen:

P1 Vervanging vaste telefoniecentrale

Ref.nr.

266

Onderwerp:

Bijlage 4 - Programma van Eisen - NVI-1 - Ref nr:23

Vraag:

Gaat de Aanbestedende dienst akkoord om de zeven Poly CCX400 toestellen gelijk te vervangen met vergelijkbare toestellen?

Antwoord:

Niet akkoord, zie antwoord vraag 259.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 jun 2026

Percelen:

P1 Vervanging vaste telefoniecentrale

Ref.nr.

267

Onderwerp:

Bijlage 4 - Programma van Eisen - NVI-1 - Ref nr:1

Vraag:

Kan de aanbestedende dienst aangeven op hoeveel locatie en verdiepingen de netwerkscan moet worden uitgevoerd?

Antwoord:

Dit gaat om twee locaties met in totaal 4 verdiepingen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 jun 2026

Percelen:

P1 Vervanging vaste telefoniecentrale

Ref.nr.

268

Onderwerp:

Bijlage 4 - Programma van Eisen - eis 5.18

Vraag:

Wordt met alle data de historische rapporten bedoeld over het gebruik van de KCC oplossing? Dus alle interacties en data over de agent prestaties? Zo nee, wat wordt dan met "alle" data bedoeld?

Antwoord:

Deze vraag bevat geen verwijzing naar een eerder gegeven antwoord in NVI 1 en wordt door Opdrachtgever daarom aangemerkt als een nieuwe vraag. Conform paragraaf 4.4 van het Beschrijvend Document worden in de tweede Nota van Inlichtingen uitsluitend aanvullende vragen beantwoord die een direct gevolg zijn van de beantwoording van de vragen in eerste aanleg. Om die reden wordt deze vraag niet inhoudelijk beantwoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 jun 2026

Percelen:

P1 Vervanging vaste telefoniecentrale

Ref.nr.

269

Onderwerp:

Bijlage 4 - Programma van Eisen - 3.17

Vraag:

De gevraagde informatie bij punt 3 wordt normaliter in een CRM of zaaksysteem bijgehouden. Uit het PvE en NvI blijkt echter dat Roxit optioneel en later wordt gekoppeld. Kan Opdrachtgever deze eis zodanig aanpassen dat deze informatie zichtbaar gemaakt wordt in een gekoppelde CRM /Zaaksysteem?

Antwoord:

Deze vraag bevat geen verwijzing naar een eerder gegeven antwoord in NVI 1 en wordt door Opdrachtgever daarom aangemerkt als een nieuwe vraag. Conform paragraaf 4.4 van het

Beschrijvend Document worden in de tweede Nota van Inlichtingen uitsluitend aanvullende vragen beantwoord die een direct gevolg zijn van de beantwoording van de vragen in eerste aanleg. Om die reden wordt deze vraag niet inhoudelijk beantwoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 jun 2026

Percelen:

P1 Vervanging vaste telefoniecentrale

Ref.nr.
270

Onderwerp:

Vraag/ antwoord 74

Vraag:

Een intern advies van de Voorlichtingsraad — de directeuren communicatie van de twaalf departementen — raadt het kabinet-Jetten aan om grotendeels te stoppen met het gebruik van X (voorheen Twitter). Dit advies gekoppeld aan het grillige beleid van X ten aanzien van koppelingen met derden programmatuur zorgt ervoor dat een koppeling met X niet meer zo vanzelfsprekend is als voorheen en met aanzienlijke kosten die momenteel moeilijk in te schatten zijn. Om die reden verzoekt Inschrijver om een koppeling met X uit de eis te schrappen.

Antwoord:

Opdrachtgever is hiermee akkoord. Eis 3.4 is aangepast.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 jun 2026

Percelen:

P1 Vervanging vaste telefoniecentrale

Ref.nr.
271

Onderwerp:

Bijlage 8 - Concept wachtkamervereenkomst - onderdeel van BD EUOA - Artikel 2e

Vraag:

Mogelijk leest gegadigde er met verwijzing naar antwoord 89 van de eerste Nota van Inlichtingen

wederom overheen, maar ook in paragraaf 3.12 van BD EUOA Vervanging vaste telefoniecentrale lijkt niet te staan wanneer de wachtkamerovereenkomst in gaat. Is dat bijvoorbeeld misschien op het moment van ondertekening van de wachtkamerovereenkomst door beide partijen?

Antwoord:

De startdatum van de Wachtkamerovereenkomst is gelijk aan de startdatum van (Hoofd) overeenkomst, namelijk 1-10-2026.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 jun 2026

Percelen:

P1 Vervanging vaste telefoniecentrale

Ref.nr.
272

Onderwerp:

Bijlage 7 - Concept overeenkomst - Artikel 12.1

Vraag:

Is antwoord 98 uit de eerste Nota van Inlichtingen inderdaad het antwoord op de gestelde vraag over artikel 12.1 van de concept overeenkomst (en dus niet de verwerkersovereenkomst)?

Antwoord:

De aannname in vraag 98 is juist.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

11 jun 2026

Percelen:

P1 Vervanging vaste telefoniecentrale

Ref.nr.
273

Onderwerp:

Antwoord 113 & 114

Vraag:

M.b.t. antwoord 114: Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat Bijlage 11 ingevuld moet worden ingediend bij de inschrijving en dat deze bijlage buiten de paginaomvang van Gunningscriterium B4 – Servicemanagement valt?

Antwoord:

Ja, dit kan aanbestedende dienst bevestigen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

11 jun 2026

Percelen:

P1 Vervanging vaste telefoniecentrale

Ref.nr.
274

Onderwerp:

Vervolgvraag Nvl 1 (vraag 172)

Vraag:

Vervolgvraag – Afbakening verantwoordelijkheid SPOC en Teams Phone

Dank voor de verduidelijkende use case. Wij begrijpen dat van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij als SPOC optreedt en de coördinatie en voortgangsbewaking verzorgt voor incidenten binnen de scope van de eigen dienstverlening.

Tegelijkertijd constateren wij dat in de beschreven use case van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij:

- Inhoudelijke analyse uitvoert op een onderdeel (Microsoft Teams Phone tot op werkplekniveau) dat expliciet buiten de beheer- en monitoringsscope van de Opdracht valt, én
- Verantwoordelijk blijft voor coördinatie en voortgangsbewaking van een incident waarvan de oorzaak en oplossing aantoonbaar buiten het domein van Opdrachtnemer liggen.

Wij vragen ons af of deze verantwoordelijkheidstoedeling proportioneel en werkbaar is, aangezien Opdrachtnemer:

- Geen beheertoegang heeft tot Teams Phone en de werkplekomgeving;
- Geen invloed kan uitoefenen op prioritering en oplostijd bij de interne beheerorganisatie van Opdrachtgever;
- Daarmee feitelijk afhankelijk is van derden voor zowel analyse als oplossing.

Kan de opdrachtgever verduidelijken:

Welke mate van analyse concreet wordt verwacht van Opdrachtnemer bij incidenten die buiten de scope van de Opdracht vallen (functionele vaststelling vs. diepgaande technische analyse)?

In hoeverre Opdrachtnemer verantwoordelijk kan worden gehouden voor voortgang en doorlooptijd van incidenten buiten zijn beïnvloedingssfeer?

Of de opdrachtgever bereid is deze eis te heroverwegen, bijvoorbeeld door de SPOC verantwoordelijkheid en voortgangsbewaking te beperken tot de ketenonderdelen die onder de opdracht en beïnvloedingssfeer van Opdrachtnemer vallen.

Antwoord:

Opdrachtgever benadrukt dat met de SPOC rol uitsluitend wordt bedoeld dat Opdrachtnemer aanspreekpunt is voor incidenten binnen de scope van de door hem geleverde dienstverlening en verantwoordelijk is voor de coördinatie en opvolging daarvan binnen datzelfde domein.

Dit houdt concreet in dat van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij:

- de melding aanneemt en onderzoekt binnen de eigen dienstverlening en beheerdomeinen
- relevante technische controles uitvoert binnen zijn eigen infrastructuur en verantwoordelijkheidsgebied
- bevindingen, inclusief relevante log- en meetgegevens indien beschikbaar, terugkoppelt aan de Opdrachtgever
- de overdracht van het incident naar de juiste partij faciliteert wanneer de oorzaak zich buiten zijn eigen domein bevindt.

Opdrachtgever bevestigt expliciet dat van Opdrachtnemer geen inhoudelijke beheerverantwoordelijkheid of diepgaande technische analyse wordt verwacht met betrekking tot Microsoft Teams Phone. Evenmin wordt Opdrachtnemer verantwoordelijk gehouden voor de doorlooptijd of oplostijd van incidenten die direct samenhangen met de Microsoft Teams omgeving.

De term “voortgangsbewaking” dient in deze context te worden gelezen als het monitoren en signaleren van de status van het incident binnen de eigen ketenbijdrage van Opdrachtnemer en het, waar nodig, ondersteunen van de communicatie richting de Opdrachtgever.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 jun 2026

Percelen:

P1 Vervanging vaste telefoniecentrale

Ref.nr.
275

Onderwerp:

Vervolgvrage Nvl 1 (vraag 121)

Vraag:

Naar aanleiding van het antwoord “Niet akkoord” verzoeken wij de opdrachtgever de eis ten aanzien van het benoemen van de wachtrijpositie te heroverwegen, of deze eis functioneel te nuanceren.

In moderne contactcenteromgevingen wordt veelvuldig gebruikgemaakt van skill based routing, prioritering (bijvoorbeeld op basis van caller ID of klantprofiel) en dynamische herverdeling van gesprekken. Hierdoor is een wachtrijpositie per definitie niet statisch. Het benoemen van een exacte positie kan daardoor leiden tot situaties waarin:

- Een beller aanvankelijk “nummer 2” is, maar later “nummer 6” wordt door prioritering van een andere beller;
- De gecommuniceerde positie niet overeenkomt met de feitelijke afhandelingstijd;
- Bij herroutering of wijziging van skills de positie onverwacht verandert.

Deze dynamiek is voor de gemiddelde burger niet transparant en moeilijk uitlegbaar, wat kan

leiden tot verwarring, wantrouwen en een lagere klanttevredenheid. Diverse best practices binnen publieke klantcontactcentra laten zien dat het communiceren van een realistische wachttijdindicatie (eventueel gecombineerd met alternatieven zoals terugbelopties) door burgers als duidelijker en klantvriendelijker wordt ervaren dan een fluctuerende wachtrijpositie.

Daarom verzoeken wij de opdrachtgever te overwegen:

- De eis tot het benoemen van de wachtrijpositie te laten vervallen.

Kan de opdrachtgever aangeven of zij, vanuit het oogpunt van klantbeleving, proportionaliteit en technische haalbaarheid, bereid is deze eis te herformuleren en bereid is om wachtrijindicatie ook als afdoende te beoordelen?

Indien dit niet mogelijk is, is Inschrijver genoodzaakt een no-bid af te geven.

Antwoord:

Opdrachtgever handhaaft de eis ten aanzien van het benoemen van de wachtrijpositie; deze eis vervalt dus niet voor reguliere wachtrijen (queues). De opdrachtgever erkent echter de technische en functionele complexiteit van deze eis in relatie tot skill-based routing en prioritering. Om die reden wordt de eis als volgt genuanceerd:

Voor wachtrijen waarin alleen skill-based routing of dynamische prioritering actief is, wordt het communiceren van een betrouwbare wachttijdindicatie (in minuten/tijd) óók als een afdoende en gelijkwaardige invulling van de eis beoordeeld. Voor alle overige reguliere wachtrijen (queues) blijft de verplichting tot het benoemen van de exacte wachtrijpositie onverkort van kracht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 jun 2026

Percelen:

P1 Vervanging vaste telefoniecentrale

Ref.nr.

276

Onderwerp:

Vervolgvrage Nvl 1 (vraag 120)

Vraag:

Vervolgvrage Eis 3.24 – Nawerktijd/ wrap up configuratie (verduidelijking)

Naar aanleiding van uw reactie dat onze vraag in Nvl1 niet duidelijk genoeg was, verduidelijken wij hieronder wat wij bedoelen.

In eis 3.24 lezen wij dat nawerktijd (wrap up time) configureerbaar moet zijn per skill/wachtrij en per communicatiekanaal. Onze beoogde oplossing ondersteunt niet het afzonderlijk configureren van nawerktijd per kanaal én per wachtrij als losse parameters. Wel ondersteunt onze oplossing het volgende beheerconcept:

- Een beheerder kan centraal voor een specifieke wachtrij/queue in één bulkhandeling de wrap up tijd instellen of wijzigen voor alle aan die queue gekoppelde gebruikers;
- Na deze bulkactie hebben alle gebruikers binnen die queue dezelfde wrap up tijd (uniforme instelling);
- Indien nodig kan de beheerder dit later opnieuw centraal aanpassen.

Vraag: Kan Opdrachtgever bevestigen dat eis 3.24 ook wordt ingevuld/als acceptabel wordt beschouwd wanneer de wrap up tijd per queue centraal en in bulk kan worden ingesteld (uniform voor alle gebruikers van die queue), zonder separate instellingen per communicatiekanaal, mits dit aantoonbaar beheersbaar is en aansluit op de operationele processen van het KCC?

Antwoord:

Opdrachtgever kan bevestigen dat de door u beschreven invulling als acceptabel wordt beschouwd en dat hiermee aan de intentie van eis 3.24 wordt voldaan.

Voor Opdrachtgever is het van essentieel belang dat de nawerktijd efficiënt en centraal beheersbaar is op het niveau van de operationele instroom (de wachtrij/queue). Aangezien communicatiekanalen in de praktijk veelal worden gekoppeld aan specifieke wachtrijen, is een centrale bulkinstelling per wachtrij passend binnen de operationele processen van het KCC.

Eis 3.24 zal op dit punt in de definitieve aanbestedingsdocumenten niet worden aangescherpt; de door u geschetste functionaliteit volstaat.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 jun 2026

Percelen:

P1 Vervanging vaste telefoniecentrale

Ref.nr.
277

Onderwerp:

Vervolgvraag Nvl 1 (vraag 23)

Vraag:

Vervolgvraag Eis 2.3 – Poly CX400-toestellen

Dank voor de verduidelijking ten aanzien van de ondersteuning van de zeven aanwezige Poly CX400 toestellen. Wij begrijpen dat van Opdrachtnemer wordt verwacht deze toestellen te ondersteunen zolang dit redelijkerwijs mogelijk is binnen de resterende supportstatus, leeftijd en beschikbare fabrikantondersteuning.

In de praktijk kan het echter voorkomen dat een inschrijver geen (volledige) ondersteuning kan leveren op specifieke legacy hardware, zoals de Poly CX400, bijvoorbeeld vanwege het ontbreken van fabrikantondersteuning, beperkte beschikbaarheid van updates of incompatibiliteit met de beoogde Teams Phone architectuur.

Daarom verzoeken wij de opdrachtgever te verduidelijken:

Of het is toegestaan dat Opdrachtnemer, indien ondersteuning van de Poly CX400 redelijkerwijs niet (meer) mogelijk is, deze toestellen vervangt door een Teams Certified alternatief met gelijkwaardige functionaliteit;

Of in dat geval het aantal toestellen vast moet blijven op zeven, of dat – afhankelijk van de functionele invulling en gebruikssituatie – een meer of minder aantal toestellen acceptabel is;

Of de opdrachtgever bij vervanging primair stuurt op functionele gelijkwaardigheid en continuïteit van dienstverlening, en niet op het exacte merk of type toestel.

Met deze verduidelijking kan worden geborgd dat de oplossing toekomstvast, beheersbaar en proportioneel blijft, zonder afbreuk te doen aan de gewenste functionaliteit voor eindgebruikers.

Antwoord:

Het betreft de Poly CCX400 en niet de CX400. De CCX400 is een Microsoft Teams Certified Phone-toestel.

Indien ondersteuning niet langer mogelijk is, zal Opdrachtgever vervangende toestellen aanschaffen. De genoemde aantallen blijven het uitgangspunt. Bij vervanging wordt niet uitgegaan van hetzelfde merk of type toestel, maar van de op dat moment meest passende functionele oplossing.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 jun 2026

Percelen:

P1 Vervanging vaste telefoniecentrale

Ref.nr.
278

Onderwerp:

Vervolgvrage Nvl 1

Vraag:

Vervolgvrage 112:

Nvl2 – PvE Eis 4.3 (één fysieke SIP infrastructuur) – proportionaliteit, gelijkwaardigheid en toetsbare acceptatiecriteria

In Nvl1 geeft Opdrachtgever aan dat eis 4.3 bedoeld is als een strikt technisch voorschrift voor één fysieke SIP infrastructuur.

Wij verzoeken Opdrachtgever deze eis te heroverwegen en/of nader te verduidelijken vanuit de beginselen proportionaliteit, non-discriminatie en gelijke toegang tot de opdracht, aangezien de beoogde uitkomst van deze eis — een naadloze en storingsvrije gespreksafhandeling (inclusief doorverbinden) tussen Microsoft Teams en de KCC oplossing — ook kan worden gerealiseerd met functioneel gelijkwaardige, marktconforme architecturen, zonder verlies van functionaliteit of gebruikerservaring.

Daarom verzoeken wij Opdrachtgever het volgende te bevestigen en/of te specificeren:

1. Doelstelling versus middelvoorschrift

Kan Opdrachtgever bevestigen dat het primaire doel van eis 4.3 het borgen is van correcte end to end gespreksafhandeling (routing, transfers en bereikbaarheid), en dat daarom functioneel gelijkwaardige oplossingen worden geaccepteerd, ook indien deze gebruikmaken van gescheiden SIP componenten voor Teams en KCC, mits aantoonbaar wordt voldaan aan objectieve acceptatiecriteria?

2. Objectieve en toetsbare acceptatiecriteria

Indien Opdrachtgever stuurt op gebruikerservaring en ketenstabiliteit, kan zij dan aangeven of zij bereid is eis 4.3 te operationaliseren in expliciete, toetsbare acceptatiecriteria, bijvoorbeeld ten

aanzien van:

- * inbound en outbound calling;
- * blind en consultative transfers tussen Teams en KCC;
- * doorverbinden met behoud van callerID waar van toepassing;
- * wachtrij en IVR scenario's;
- * foutafhandeling en terugvalsscenario's; zodat verschillende architecturen objectief en transparant beoordeeld kunnen worden?

3. Afbakening begrip "één fysieke SIP infrastructuur"

Indien Opdrachtgever vasthoudt aan het voorschrift "één fysieke SIP infrastructuur", kan zij dan expliciet definiëren wat hieronder wordt verstaan (bijv. één carrier trunk, één SBC cluster, één nummerplan of één beheerlaag), zodat voor inschrijvers ondubbelzinnig vaststaat wanneer aan deze eis wordt voldaan?

4. Motivering bij vasthouden aan het middelvoorschrift

Indien Opdrachtgever ondanks bovenstaande vasthoudt aan het voorschrijven van één specifieke technische inrichting, dan is Inschrijver helaas genoodzaakt een no-bid te moeten geven.

Toelichting: Met deze verduidelijking kan eis 4.3 objectief toetsbaar, proportioneel en marktconform worden toegepast, terwijl Opdrachtgever maximaal blijft sturen op kwaliteit en gebruikerservaring.

Antwoord:

Opdrachtgever heeft kennisgenomen van de toelichting van Inschrijver, maar ziet geen aanleiding om eis 4.3 aan te passen. De eis is bewust geformuleerd als een architectuurvoorwaarde. Opdrachtgever acht deze keuze passend en proportioneel in relatie tot de aard en het belang van de gevraagde dienstverlening.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 jun 2026

Percelen:

P1 Vervanging vaste telefoniecentrale

Ref.nr.
279

Onderwerp:

Vervolgvrage Nvl 1

Vraag:

Vervolg vraag op Nvl 1, vraag/referentienummer 146 — Artikel 22.6 en 22.7 GIBIT 2025
Opdrachtgever geeft aan niet in te stemmen met het voorstel tot beperking van de verplichting. Inschrijver merkt op dat de huidige formulering leidt tot een zeer ruime en potentieel onbeperkte verplichting, waarbij Leverancier tot 6 maanden na einde van de Overeenkomst kosteloos werkzaamheden moet verrichten zonder afbakening van aard, omvang of oorzaak.

Dit acht Inschrijver disproportioneel, mede omdat:

- deze werkzaamheden buiten de reguliere dienstverlening vallen;
- de omvang en complexiteit vooraf niet te bepalen zijn; en

- Leverancier geen volledige invloed heeft op de kwaliteit en interpretatie van data na beëindiging van de Overeenkomst.
Is Opdrachtgever bereid deze verplichting alsnog te heroverwegen en nader te begrenzen?

Antwoord:

Opdrachtgever handhaaft de bepaling.

De verplichting tot exit#ondersteuning is, gelet op het belang van continuïteit van de telefonie# en contactcenterdienstverlening, proportioneel. Daarbij geldt dat deze verplichting ziet op werkzaamheden die noodzakelijk zijn voor een zorgvuldige overdracht en daarmee samenhangen met de door Leverancier geleverde prestatie en diens invloedssfeer.

Opdrachtgever ziet geen aanleiding de bepaling verder aan te passen, te meer omdat dit artikel uit de GIBIT zich in termen van afbakening beperkt tot onjuiste of onvolledige data vanuit de Leverancier.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

13 jun 2026

Percelen:

P1 Vervanging vaste telefoniecentrale

Ref.nr.
280

Onderwerp:

Vervolgvrage Nvl 1

Vraag:

Vervolgvrage op Nvl 1, vraag/referentienummer 163 — Artikel 8 GIBIT 2025

In het antwoord geeft Opdrachtgever aan niet in te stemmen met het voorstel en te verwijzen naar de proportionaliteitsafweging in artikel 8 GIBIT 2025.

Inschrijver merkt op dat, ondanks deze verwijzing, onvoldoende duidelijk is begrensd wanneer aanvullende testverplichtingen van toepassing zijn en in hoeverre deze onderdeel vormen van de vaste prijs dan wel leiden tot aanvullende kosten. In de praktijk kan dit leiden tot een open einde verplichting met significante impact op de uitvoerbaarheid en prijsstelling.

Is Opdrachtgever bereid te verduidelijken dat:

- aanvullende testen uitsluitend worden verlangd indien sprake is van objectief aantoonbare noodzaak (bijvoorbeeld bij wijzigingen, incidenten of verhoogd risico); en
- testwerkzaamheden die niet redelijkerwijs voorzienbaar waren bij inschrijving als meerwerk worden behandeld?

Antwoord:

Opdrachtgever handhaaft de bepaling.

De omvang en frequentie van (aanvullende) testwerkzaamheden maken onderdeel uit van de ICT#prestatie en zijn inherent aan de aard van de dienstverlening. Deze werkzaamheden vinden plaats naar gelang de aanleiding, zoals wijzigingen, incidenten of ontwikkelingen gedurende de looptijd van de Overeenkomst. In lijn hiermee is opdrachtgever bereid te verduidelijken dat

aanvullende testen uitsluitend worden verlangd indien sprake is van objectief aantoonbare noodzaak (bijvoorbeeld bij wijzigingen, incidenten of verhoogd risico).

Omdat niet op voorhand te zeggen is wat voorzienbaar is bij inschrijving, is opdrachtgever niet akkoord te verduidelijken dat deze testwerkzaamheden standaard als meerwerk worden behandeld. Opdrachtgever zal in voorkomend geval in redelijkheid in overleg treden met Opdrachtnemer.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 jun 2026

Percelen:

P1 Vervanging vaste telefoniecentrale

Ref.nr.

281

Onderwerp:

Antwoord Nvl 1 vraag/antw. 2 m.b.t. eis 3.16 en vraag/antw. 104 m.b.t. Eis 3.2

Vraag:

Voor Inschrijver is op basis van Eis 3.16 en het antwoord op Nvl 1, vraag 2 en vraag/antw. 104 m.b.t. Eis 3.2 nog niet volledig duidelijk wat exact wordt vereist ten aanzien van de contactcenterapplicatie, specifiek voor de functionaliteit rondom de gids en het contactbeheer in combinatie met de integratie met MS Teams Phone.

Bijlage 10:

".. Alle medewerkers hebben beschikking over een Microsoft 365 E5-licentie

..

Aantal medewerkers 1390

Aantal Teams Phone gebruikers 1150

.."

Hieruit leidt Inschrijver af dat circa 240 medewerkers geen gebruik zullen maken van bellen via MS Teams Phone, maar uitsluitend bereikbaar zijn via een 06-nummer en/of via SIP-adres/e-mailadres. Dit ook voor het aan te bieden contact center,

Kan Opdrachtgever bevestigen of het een vereiste is dat de aan te bieden contactcenterapplicatie, bij het doorverbinden naar deze groep medewerkers via de gids, dus naar mobiel nummer of SIP-adres/e-mailadres, ook de Microsoft Teams-aanwezigheidsstatus van deze medewerkers toont in de gids van de aan te bieden contact center applicatie?

Antwoord:

Nee, dit is geen vereiste. Deze medewerkers maken geen onderdeel uit van het kantoorpersoneel. Voor deze medewerkers is het daarom niet noodzakelijk dat de Microsoft Teams-aanwezigheidsstatus wordt getoond in de gids van de aan te bieden contactcenterapplicatie.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 jun 2026

Percelen:

P1 Vervanging vaste telefoniecentrale

Ref.nr.
282**Onderwerp:**

Vraag over Nvl 1 vraag en antwoord 80 en vraag/antw. 179

Vraag:

Inschrijver wil voor Aanbestedende dienst de best mogelijke prijs aanbieden. Daarvoor is het noodzakelijk om duidelijkheid te hebben over de mate waarin contactcenter gebruikersprofielen gedurende de contractperiode kunnen worden afgeschaald.

Op basis van de gegeven antwoorden en het feit dat Eis 1.6 hierop niet is aangepast, is voor Inschrijver nog onvoldoende duidelijk welke vereisten gelden voor het maximaal kunnen afschalen van de contactcenter gebruikersprofielen gedurende:

- 1) de initiële looptijd van 24 maanden; en
- 2) de mogelijke verlengingsperioden.

Kan Aanbestedende dienst Eis 1.6 aanpassen of verduidelijken door hierin expliciet op te nemen wat de toegestane minimale afname, maximale afschaling en eventuele voorwaarden voor afschaling van de contactcenter gebruikersprofielen zijn gedurende de initiële looptijd en de verlengingsperioden?

Antwoord:

Eis 1.6 is aangepast.

Over de gehele looptijd van het contract zal er niet meer afgeschaald worden dan 20%, van de initieel daadwerkelijk afgenomen contact center licenties.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 jun 2026

Percelen:

P1 Vervanging vaste telefoniecentrale

Ref.nr.
283

Onderwerp:
Antwoord op o.a. Nvl 1 vraag 29, 221, 231

Vraag:

Deze vragen hebben o.a. betrekking op de gevraagde advies- en begeleidingsdiensten voor het vaststellen en vastleggen van het Functioneel Ontwerp, onder andere zoals ook genoemd in Eis 6.8.

Op basis van de tot nu toe verstrekte antwoorden is het voor Inschrijvers nog onvoldoende duidelijk welke werkzaamheden exact worden verwacht met betrekking tot het adviseren over, begeleiden bij, vaststellen en vastleggen van onder andere het nummerplan, belgroepen, speciale schakelingen zoals piketschakelingen, en call flows voor Teams Phone-belgroepen, waaronder Call Queues en Auto Attendants.

Kan Aanbestedende dienst nader verduidelijken welke concrete diensten en verantwoordelijkheden op dit onderdeel van Inschrijver worden verwacht?

Indien deze werkzaamheden nog niet volledig kunnen worden gespecificeerd, verzoeken wij Aanbestedende dienst om hiervoor in het Prijzenblad een aparte stelpost op te nemen, bijvoorbeeld in de vorm van een inschatting van een aantal uren op een afzonderlijke regel, waarbij Inschrijver het bijbehorende uurtarief kan opgeven.

Antwoord:

Van Opdrachtnemer wordt niet verwacht dat deze zelfstandig de functionele inrichting van de toekomstige Teams Phone-omgeving bepaalt of hierover afstemming met de organisatie verzorgt. Deze verantwoordelijkheid ligt bij Opdrachtgever.

Van Opdrachtnemer wordt wel verwacht dat deze gedurende de ontwerpfase een duidelijke toelichting geeft op de functionele mogelijkheden en beperkingen van Microsoft Teams Phone in relatie tot de huidige Mitel omgeving. Hierbij dient Opdrachtnemer inzichtelijk te maken welke bestaande functionaliteiten één-op-één kunnen worden overgenomen, welke functionaliteiten op een andere wijze moeten worden ingericht en waar eventuele beperkingen of (betere) alternatieven bestaan.

Daarnaast wordt van Opdrachtnemer verwacht dat deze een duidelijke methodiek en format beschikbaar stelt (en uitgebreid toelicht) voor het inventariseren, vastleggen en aanleveren van de gewenste inrichting, waaronder het nummerplan, belgroepen, call flows, Call Queues, Auto Attendants, piketschakelingen en overige relevante routerings- en bereikbaarheidsconfiguraties. Opdrachtnemer dient gedurende dit proces beschikbaar te zijn voor het beantwoorden van vragen over de functionele mogelijkheden van Microsoft Teams Phone en de vertaling daarvan naar de gewenste inrichting.

De inhoudelijke afstemming met de organisatie over functionele keuzes, gewenste werkwijzen en besluitvorming hierover wordt door Opdrachtgever zelf uitgevoerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 jun 2026

Percelen:

P1 Vervanging vaste telefoniecentrale

Ref.nr.

284

Onderwerp:

Vraag over Nvl 1 vraag/antwoord 118 en vraag/antwoord 180

Vraag:

Na de aanpassingen op het Prijsinvalformulier versie 1e Nvl versie - Bijlage 5 - Prijsinvalformulier heeft Inschrijver een aanvullend verzoek.

Ook na de update van het Prijsinvalformulier bij Nvl 1 biedt ruimte om de pricing voor diverse onderdelen alleen geconsolideerd op te geven, namelijk één bedrag voor de eenmalige kosten en één bedrag voor de periodieke kosten.

Inschrijver begrijpt dat alle kosten voor de gevraagde diensten integraal in het Prijsinvalformulier moeten worden opgenomen.

Voor enkele onderdelen, zoals de gevraagde KCC-applicatie, is echter sprake van een uitgebreider licentiemodel en een onderliggende kostenopbouw.

Inschrijver wil deze detailinformatie graag, uitsluitend ter verduidelijking en onderbouwing van de in het Prijsinvalformulier opgenomen bedragen, met Aanbestedende dienst delen. Dit zou plaatsvinden in de vorm van een separate detailonderbouwing van de kostenopbouw, opgesteld in het format van Inschrijver. Aanbestedende dienst heeft zo op voorhand o.a. inzage in het licentiemodel van de aangeboden deel oplossingen

Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat het is toegestaan om een dergelijk aanvullend document ter informatie bij de inschrijving te voegen. Het Prijsinvalformulier blijft natuurlijk leidend.

Antwoord:

Ja, conform eis 1.5 verwacht Opdrachtgever een 'Totstandkoming Prijsinvalformulier'.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 jun 2026

Percelen:

P1 Vervanging vaste telefoniecentrale

Ref.nr.

285

Onderwerp:

Dringend verzoek n.a.v. antwoord op vraag 234 - verruiming paginalimiet subgunningscriteria B1 t/m B4

Vraag:

Veel Inschrijvers vragen in Nvl 1 om meer beschrijvingsruimte voor de beschrijving van de subgunningscriteria B1 t/ B4.

In antwoord op vraag 234 in Nvl 1 heeft Aanbestedende dienst de maximale omvang voor enkele subgunningscriteria zeer beperkt verruimd.

In de verschillende gevraagde beschrijvingen moeten tenminste diverse punten aan de orde komen. Zo omvat in het Beschrijvend document de omschrijving van Gunningscriterium B3 – Implementatie- en migratieplan alleen al 1,5 pagina tekst en een groot aantal punten die tenminste beschreven moeten worden.

Inschrijver is van mening dat de beschrijving van de gevraagde (Sub)Gunningscriteria B1 t/b B4, met minimaal alle genoemde punten beschrijven, in de maximaal in Nvl 1 antwoord op vraag 234 nog te beperkt en daardoor onmogelijk is.

Inschrijver constateert dat de in antwoord 234 nu gegeven beschikbare ruimte nog steeds onvoldoende is om per subgunningscriterium een volledige, samenhangende en goed navolgbare beschrijving te geven van de gevraagde beschrijvingen.

De uitwerking van de subgunningscriteria vraagt om een zorgvuldige balans tussen volledigheid, concreetheid en leesbaarheid. Bij de huidige paginalimieten bestaat het risico dat inschrijvers keuzes moeten maken in welke onderdelen zij wel of niet toelichten, waardoor de beantwoording mogelijk minder goed vergelijkbaar en minder goed toetsbaar wordt voor de beoordelingscommissie. Dit kan tevens afbreuk doen aan het doel om de kwalitatief beste inschrijving te kunnen beoordelen.

Is Aanbestedende dienst bereid om de maximale omvang per kwalitatief document /subgunningscriterium te verruimen naar minimaal 12 pagina's voor B1 t/m B3 en minimaal 6 pagina's voor B4, exclusief voorblad, inhoudsopgave, overnemen vraagstelling en bijlagen, zodat inschrijvers voldoende ruimte hebben om de gevraagde onderdelen helder, concreet en controleerbaar uit te werken?

Mocht Aanbestedende dienst hiertoe niet bereid zijn, kan zij dan nader motiveren waarom niet meer ruimte wordt gegeven en waarom de huidige, nog erg beperkte paginalimieten voldoende worden geacht voor een volledige en gelijkwaardige beoordeling van de gevraagde kwalitatieve uitwerkingen?

Inschrijvers zullen zich uiteraard inspannen om de beschrijvingen zo bondig en doelgericht mogelijk te houden.

Antwoord:

Opdrachtgever ziet geen aanleiding om de maximale omvang van de kwalitatieve uitwerkingen verder te verruimen.

Naar aanleiding van de ontvangen vragen heeft Opdrachtgever reeds een verruiming van het toegestane aantal pagina's doorgevoerd. Opdrachtgever acht de beschikbare ruimte voldoende om de gevraagde onderdelen per subgunningscriterium volledig, concreet en navolgbaar te beschrijven.

Het is aan Inschrijver om hierin passende keuzes te maken ten aanzien van inhoud, detailniveau en presentatie. Opdrachtgever beoordeelt de kwaliteit van de inschrijving, niet de omvang van de beschrijving.

De in de aanbestedingsstukken opgenomen paginalimieten blijven ongewijzigd van kracht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 jun 2026

Percelen:

P1 Vervanging vaste telefoniecentrale

Ref.nr.

286

Onderwerp:

Vraag 248 - Nvl#1

Vraag:

Naar aanleiding van het antwoord op vraag 248 begrijpen wij dat de huidige socialmediakanalen vooralsnog buiten de initiële implementatie vallen en dat deze kanalen momenteel via Coosto worden ondersteund. Kunt u nader toelichten wat de beoogde eindsituatie is ten aanzien van deze kanalen? Verstaat opdrachtgever hieronder migratie van deze kanalen naar de toekomstige Contact Center-oplossing, of wordt een situatie waarin deze kanalen via een koppeling met Coosto blijven functioneren eveneens als passend beschouwd?

Antwoord:

Het huidige uitgangspunt van Opdrachtgever is dat de genoemde klantinteractiekkanalen in de toekomst rechtstreeks via de aangeboden Cloud Contact Center-oplossing kunnen worden afgehandeld.

Coosto blijft naar verwachting beschikbaar voor onder meer social listening. Opdrachtgever sluit echter niet uit dat gedurende de contractperiode, op basis van functionele of technische overwegingen, wordt gekozen voor een integratie tussen de contactcenteroplossing en Coosto voor (een deel van) de afhandeling van socialmediakanalen.

Inschrijvers dienen er derhalve vanuit te gaan dat de aangeboden oplossing de mogelijkheid biedt om de genoemde klantinteractiekkanalen binnen de contactcenteroplossing te ondersteunen. De uiteindelijke inrichting en eventuele inzet van een koppeling met Coosto zal in overleg met de geselecteerde Opdrachtnemer worden bepaald.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 jun 2026

Percelen:

P1 Vervanging vaste telefoniecentrale

Ref.nr.**Onderwerp:**

287

Vraag 245 - Nvl#1

Vraag:

Naar aanleiding van het antwoord op vraag 245 en de beschrijving van de SPOC-verantwoordelijkheid in Bijlage 10 begrijpen wij dat opdrachtnemer een eerste analyse uitvoert bij incidenten waarbij mogelijk sprake is van een relatie met Microsoft Teams Phone. Kunt u nader verduidelijken welke verantwoordelijkheden van opdrachtnemer worden verwacht nadat is vastgesteld dat de oorzaak ligt binnen door opdrachtgever beheerde Microsoft Teams-componenten? Verstaat opdrachtgever hieronder uitsluitend signalering en overdracht, of worden aanvullende coördinerende of operationele werkzaamheden verwacht?

Antwoord:

Zoals reeds aangegeven in het antwoord op vraag 274, wordt van Opdrachtnemer verwacht dat hij incidenten onderzoekt binnen de eigen dienstverlening en beheerdomeinen en, indien wordt vastgesteld dat de oorzaak ligt binnen door Opdrachtgever beheerde Microsoft Teams-componenten, zijn bevindingen terugkoppelt aan Opdrachtgever en de overdracht naar de juiste partij faciliteert.

De verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer beperkt zich in dat geval tot signalering, terugkoppeling van relevante bevindingen en het faciliteren van een adequate overdracht. Er worden geen aanvullende coördinerende of operationele werkzaamheden verwacht binnen de door Opdrachtgever beheerde Microsoft Teams-omgeving.

Voor het overige verwijst Opdrachtgever naar het antwoord op vraag 274.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 jun 2026

Percelen:

P1 Vervanging vaste telefoniecentrale

Ref.nr.

288

Onderwerp:

Vraag 225 - Nvl #1

Vraag:

Naar aanleiding van onze oorspronkelijke vraag 225 en de eis inzake het beheer van de zeven aanwezige Poly CX400-toestellen verzoeken wij opdrachtgever te verduidelijken welke functionele, organisatorische of operationele eisen deze toestellen momenteel vervullen binnen de dienstverlening. Deze verduidelijking helpt inschrijvers te beoordelen in hoeverre deze behoefte kan worden ingevuld door een softphone-gebaseerde werkplek dan wel door Microsoft Teams-gecertificeerde toestellen uit het standaardportfolio van opdrachtnemer.

Antwoord:

Het betreft de Poly CCX400 en niet de CX400. De Poly CCX400 is een Microsoft Teams Certified Phone-toestel.

De betreffende toestellen worden ingezet voor functies zoals balie- en BHV-werkplekken. Voor deze toepassingen is een fysiek telefoontoestel noodzakelijk. Een uitsluitend softwarematige invulling van deze werkplekken voldoet daarom niet aan de behoefte van Opdrachtgever.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 jun 2026

Percelen:

P1 Vervanging vaste telefoniecentrale

Ref.nr.
289

Onderwerp:

Vraag 36/vraag 217 - Nvl#1

Vraag:

In antwoord op vraag 36 wordt verwezen naar vraag 217 en eis 6.12. Onze oorspronkelijke vraag zag op de omvang en invulling van de trainings- en adoptieaanpak. Kunt u nader verduidelijken welke verwachtingen opdrachtgever heeft ten aanzien van de opleiding van beheerders, supervisors, KCC-medewerkers en Teams Phone-gebruikers? Tevens verzoeken wij aan te geven of opdrachtgever uitgaat van een train-the-trainer model, klassikale trainingen, digitale instructies of een combinatie hiervan.

Antwoord:

Opdrachtgever is van mening dat de minimale verwachtingen ten aanzien van de opleidingen afdoende zijn vastgelegd in de gestelde eis. Hierin zijn onder meer de doelgroepen, taal, locatie en het opleidingsmateriaal beschreven.

Aanvullend biedt het prijsinvulformulier nadere duiding van de (minimale) uitgangspunten. Hierin is per doelgroep een indicatief aantal opleidingssessies opgenomen, waarmee de beoogde omvang van de opleidingsinspanning inzichtelijk wordt gemaakt.

Een voorstel voor de nadere invulling van de opleidingsaanpak, waarbij Inschrijver bijvoorbeeld aanvullende alternatieve didactische werkvormen kan voorstellen er is bewust aan Inschrijver gelaten als onderdeel van Gunningscriterium B3. Opdrachtgever beoogt hiermee ruimte te bieden voor het inzetten van expertise en best practices door Inschrijvers. Eventuele aanvullende maatregelen of innovaties kunnen hierin worden meegenomen. Deze aanvullende elementen worden beoordeeld op meerwaarde in het kader van het gunningscriterium en dienen separaat te worden opgenomen in het Prijsinvulformulier, tabblad E (en vallen daarmee buiten TCO).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 jun 2026

Percelen:

P1 Vervanging vaste telefoniecentrale

Ref.nr.

290

Onderwerp:

Vraag 214 - Nvl#1

Vraag:

Naar aanleiding van de beantwoording van vraag 214 begrijpen wij dat opdrachtgever gedurende het implementatietraject betrokken zal zijn bij ontwerp-, test- en acceptatieactiviteiten. Onze oorspronkelijke vraag zag tevens op de beschikbaarheid en inzet van gemeentelijke resources gedurende het project. Kunt u nader verduidelijken welke rollen vanuit opdrachtgever actief betrokken zullen zijn gedurende de ontwerp-, test-, migratie- en acceptatiefase (bijvoorbeeld KCC-management, functioneel beheer, ICT-beheer en projectleiding) en welke mate van beschikbaarheid vanuit deze rollen redelijkerwijs mag worden verwacht?

Antwoord:

Opdrachtgever verwijst opnieuw naar gunningscriterium B3 waarin Opdrachtnemer een concreet voorstel hiervoor dient te doen.

De in uw vraag benoemde functies/rollen zijn beschikbaar.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 jun 2026

Percelen:

P1 Vervanging vaste telefoniecentrale

Ref.nr.

291

Onderwerp:

Vraag 248 - Nvl#1

Vraag:

Naar aanleiding van het antwoord op vraag 248 begrijpen wij dat de huidige socialmediakanalen vooralsnog buiten de initiële implementatie vallen en dat Coosto onderdeel blijft van de huidige situatie. Kunt u nader toelichten wat de aanleiding is om deze kanalen buiten de initiële implementatie te houden? Is dit het gevolg van contractuele, organisatorische of functionele overwegingen? Tevens verzoeken wij aan te geven in welke mate de genoemde socialmediakanalen (WhatsApp, Facebook en Instagram) momenteel actief worden ingezet voor

klantcontact.

Antwoord:

De initiële implementatie van het contact center is primair gericht op het telefoniekanaal, in lijn met de huidige situatie. De keuze om de socialmediakanalen vooralsnog buiten de initiële implementatie te houden, houdt primair verband met de gestelde eis dat de oplossing per 1 februari 2027 operationeel dient te zijn.

Opdrachtgever acht het daarnaast wenselijk om tijdens de initiële implementatie allereerst het telefoniekanaal stabiel in te richten. Daarna kan Opdrachtgever stapsgewijs en gecontroleerd aanvullende kanalen integreren.

Ten aanzien van de huidige inzet van socialmediakanalen verwijst Opdrachtgever naar bijlage 10 (huidige en gewenste situatie). In de daarin opgenomen tabel is per kanaal inzichtelijk gemaakt in welke mate deze momenteel worden gebruikt voor klantcontact.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 jun 2026

Percelen:

P1 Vervanging vaste telefoniecentrale

Ref.nr.
292

Onderwerp:

Vraag 224 - Nvl#1

Vraag:

Naar aanleiding van het antwoord op vraag 22 - Nvl#1 begrijpen wij dat een mobiel audiopad als fallbackscenario gewenst is. Onze oorspronkelijke vraag zag tevens op de aanwezigheid en toekomstige behoefte ten aanzien van vast-mobiel integratie. Kan opdrachtgever verduidelijken of binnen de huidige situatie sprake is van GT Mobiel, FMC, VaMo of vergelijkbare functionaliteit en of deze functionaliteit onderdeel dient uit te maken van de toekomstige situatie? Tevens verzoeken wij aan te geven of er vanuit mobiele telefoniediensten contractuele, operationele of technische afhankelijkheden bestaan waarmee inschrijvers rekening dienen te houden bij implementatie en beheer van de gevraagde oplossing.

Antwoord:

Opdrachtgever maakt in de huidige en toekomstige situatie gebruik van het GTMobiel contract. Er is geen specifieke vast-mobiel integratie vereist voor de Microsoft Teams users.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 jun 2026

Percelen:

P1 Vervanging vaste telefoniecentrale

Ref.nr.

293

Onderwerp:

Vraag 222 / 246 - Nvl#1

Vraag:

Naar aanleiding van het antwoord op vraag 246 en onze oorspronkelijke vraag 222 begrijpen wij dat van inschrijvers wordt verwacht dat zij een concept-SLA opstellen conform de gestelde eisen. Om de beschikbaarheidseis uit eis 7.12 correct te kunnen interpreteren verzoeken wij te verduidelijken of deze eis uitsluitend betrekking heeft op de door opdrachtnemer geleverde en beheerde componenten (zoals Contact Center en SIP-trunking), dan wel tevens op componenten die door opdrachtgever of derden worden beheerd, waaronder Microsoft Teams Phone. Deze verduidelijking helpt inschrijvers bij het correct afbakenen van verantwoordelijkheden en het opstellen van een passende SLA.

Antwoord:

Het betreft alleen de door Opdrachtnemer geleverde en beheerde componenten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

11 jun 2026

Percelen:

P1 Vervanging vaste telefoniecentrale

Ref.nr.

294

Onderwerp:

Vraag 245 - Nvl #1

Vraag:

Verzoek tot verduidelijking

Naar aanleiding van het antwoord op vraag 245 begrijpen wij dat de Microsoft Teams omgeving (deels) door opdrachtgever wordt beheerd en dat verstoringen binnen deze omgeving buiten de invloedssfeer van opdrachtnemer kunnen vallen. In relatie tot geschiktheidseis 3.3 verzoeken wij te verduidelijken welke werkzaamheden binnen de scope van opdrachtnemer worden verwacht waarvoor de gevraagde Microsoft Teams Administrator certificering noodzakelijk wordt geacht.

Antwoord:

De Microsoft Teams Administrator certificering is vereist omdat de volledige implementatie en inrichting van de Microsoft Teams Phone omgeving en de bijbehorende functionaliteiten binnen de

scope van Opdrachtnemer vallen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 jun 2026

Percelen:

P1 Vervanging vaste telefoniecentrale

Ref.nr.
295

Onderwerp:

Vraag over Nvl 2 vraag 257 en Nvl 1

Vraag:

Inschrijver merkt op dat vraag 257 (ingediend op 2 juni 2026) voor Nvl2 al beantwoord is in een Nvl 2 op 3 juni 2026.

Diverse inschrijvers vragen in de eerste vragenronde op het kunnen stellen van extra vragen. Ook deze vraag gaat hierover. De periode tussen de aankondiging en de uiterste datum stellen van de eerste vragen voor Nvl 1 was daarnaast erg kort, nl. maar 7 werkdagen.

AD geeft vervolgens nog geen ruimte voor het stellen van extra vragen. Dit zonder een motivatie.

Inschrijvers stellen nu vragen voor de Nvl3.

De uitvraag omvat een omvangrijk en voor de bedrijfsvoering van gemeente Westland belangrijk traject. Voor gemeente Westland is het daarnaast van groot belang dat inschrijvers een goed en totaal beeld krijgen van de gevraagde/gewenste oplossing en diensten.

De Nvl kan aanleiding geven voor aanvullende vragen.

Daarnaast leert de ervaring dat als men bezig is met het uitwerken van de gevraagde oplossing er alsnog belangrijke vragen naar boven kunnen komen.

Inschrijver is benieuw het gemeente Westland dit ziet. Kan gemeente Westland aangeven waarom er niet gekozen wordt voor een gedegen voortraject waar inschrijvers voldoende tijd krijgen voor het vormen van een goed beeld van de uitvraag?

Graag verzoekt inschrijver hierbij om (aanvullende) vragen te kunnen stellen tot en met xxx a.s.

Antwoord:

Zie vraag en antwoord op vraag 296.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

12 jun 2026

Percelen:

P1 Vervanging vaste telefoniecentrale

Ref.nr.
296

Onderwerp:

Correctie op voorgaande vraag 295 - Vraag over Nvl 1, 78, 79 236 en Nvl 2 257

Vraag:

Inschrijver merkt op dat vraag 257, ingediend op 2 juni 2026, reeds is beantwoord in Nota van Inlichtingen 2 van 3 juni 2026.

Diverse inschrijvers hebben in de eerste vragenronde gevraagd naar de mogelijkheid om aanvullende vragen te stellen. Ook deze vraag heeft daarop betrekking. Daarbij merkt Inschrijver op dat de periode tussen de aankondiging en de uiterste datum voor het stellen van vragen ten behoeve van Nvl 1 zeer kort was, namelijk slechts zeven werkdagen.

De Aanbestedende Dienst heeft vervolgens geen ruimte geboden voor het stellen van aanvullende vragen, zonder daarbij een nadere motivering te geven. Feitelijk worden door inschrijvers nu vragen gesteld ten behoeve van een derde Nota van Inlichtingen.

De uitvraag betreft een omvangrijk traject dat van groot belang is voor de bedrijfsvoering van gemeente Westland. Voor zowel de gemeente als de inschrijvers is het van belang dat inschrijvers een volledig en juist beeld krijgen van de gevraagde en gewenste oplossing en dienstverlening.

Een Nota van Inlichtingen kan bovendien aanleiding geven tot aanvullende vragen. Daarnaast leert de ervaring dat tijdens het uitwerken van de gevraagde oplossing alsnog belangrijke vragen kunnen ontstaan die relevant zijn voor het kunnen indienen van een kwalitatief goede inschrijving.

Inschrijver is daarom benieuwd hoe gemeente Westland dit ziet. Kan gemeente Westland toelichten waarom niet is gekozen voor een uitgebreider en zorgvuldiger voortraject, waarin inschrijvers voldoende tijd krijgen om zich een goed beeld te vormen van de uitvraag?

Inschrijver verzoekt de gemeente hierbij om de mogelijkheid te bieden aanvullende vragen te stellen tot maandag 22 juni 2026 om 08:30 uur, en de planning van de vervolgstappen hierop aan te passen.

Inschrijver is van mening dat dit de kwaliteit van de aangeboden oplossingen ten goede komt.

Antwoord:

Opdrachtgever gaat niet akkoord met het voorstel om een derde Nota van Inlichtingen toe te voegen voor het stellen van (nieuwe) vragen en zal de planning niet aanpassen.

Opdrachtgever is van mening dat inschrijvers voldoende gelegenheid hebben gehad om kennis te nemen van de aanbestedingsstukken en hierover vragen te stellen en ziet daarom geen aanleiding om een aanvullende vragenronde te organiseren of de planning te wijzigen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 jun 2026

Percelen:

P1 Vervanging vaste telefoniecentrale

Ref.nr.
297**Onderwerp:**

Verduidelijking term 'meerwaarde' in schaalverdeling paragraaf 7.8 Beschrijvend document vanuit Opdrachtgever

Vraag:

Verduidelijking term 'meerwaarde' in schaalverdeling paragraaf 7.8 Beschrijvend document vanuit Opdrachtgever

Antwoord:

Onder meerwaarde wordt verstaan: alles wat een inschrijver aanbiedt boven de gestelde eisen en criteria wat door het beoordelingsteam van de aanbestedende dienst als meerwaarde wordt beoordeeld.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

15 jun 2026

Percelen:

P1 Vervanging vaste telefoniecentrale