

Algemene informatie

Aanbesteding: Teams Phone System met KCC en Omnichannel oplossing
Aanbestedende Dienst: Solido
Referentie: PITCT-1479
Toelichting:
-

Vraag en antwoord

Ref.nr.
1 **Onderwerp:**
GIBIT ARTIKEL 25

Vraag:
Toevoegen aan artikel:

“De SBOM wordt uitsluitend gebruikt voor interne risicobeoordeling en mag niet met derden worden gedeeld, behoudens het genoemde in artikel 25.5”

Kunt u hiermee instemmen?

Antwoord:
Hier gaat Opdrachtgever mee akkoord

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
10 aug 2026

Percelen:
P1 Teams-oplossing met Klantcontactcenter (KCC)-en Omnichannel oplossing

Ref.nr.
2 **Onderwerp:**
GIBIT ARTIKEL 25 lid 1

Vraag:
Toevoegen aan artikel:

“De SBOM wordt uitsluitend op hoofdlijnen verstrekt en omvat geen gedetailleerde broncode-, configuratie- of architectuurinformatie”

Kunt u hiermee instemmen?

Antwoord:
Indien en voor zover de leverancier (waaronder telecomaانبieders) ICT#prestaties levert in de zin van GIBIT, zoals software, platformdiensten of beheerde IT-diensten, zijn de GIBIT-voorwaarden,

inclusief de verplichtingen rond SBOM, onverkort van toepassing.
Voor zover de dienstverlening zich beperkt tot generieke telecommunicatiediensten of connectiviteit, kan in redelijkheid worden afgeweken van onderdelen van GIBIT die specifiek zien op software en supply chain transparantie, zoals de SBOM-verplichting.
De beoordeling vindt derhalve plaats per onderdeel van de dienstverlening.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

10 aug 2026

Percelen:

P1 Teams-oplossing met Klantcontactcenter (KCC)-en Omnichannel oplossing

Ref.nr.

3

Onderwerp:

GIBIT ARTIKEL 25 lid 1

Vraag:

Kan Opdrachtgever bevestigen dat de verplichting tot het verstrekken van een Software Bill of Materials uitsluitend ziet op door Leverancier zelf ontwikkelde softwarecomponenten en niet op onderliggende netwerk-, infrastructuur of platformcomponenten?

Antwoord:

Indien en voor zover de leverancier (waaronder telecomaانبieders) ICT#prestaties levert in de zin van GIBIT, zoals software, platformdiensten of beheerde IT-diensten, zijn de GIBIT-voorwaarden, inclusief de verplichtingen rond SBOM, onverkort van toepassing.
Voor zover de dienstverlening zich beperkt tot generieke telecommunicatiediensten of connectiviteit, kan in redelijkheid worden afgeweken van onderdelen van GIBIT die specifiek zien op software en supply chain transparantie, zoals de SBOM-verplichting.
De beoordeling vindt derhalve plaats per onderdeel van de dienstverlening

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

10 aug 2026

Percelen:

P1 Teams-oplossing met Klantcontactcenter (KCC)-en Omnichannel oplossing

Ref.nr.

4

Onderwerp:

GIBIT ARTIKEL 17

Vraag:

Geheel vervangen Geheel vervangen door:

17.1 Partijen aanvaarden over en weer slechts wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding voor zover dat uit dit artikel en de navolgende artikelen blijkt.

17.2 Partijen zijn aansprakelijk voor de door de andere partij geleden directe schade indien de aanspraken zijn ontstaan:

- ten gevolge van een toerekenbaar tekortschieten in de nakoming van een of meerdere verplichtingen in haar verplichtingen jegens de andere partij;
- ten gevolge van een buitencontractueel toerekenbaar handelen of nalaten bij de werkzaamheden die de andere partij haar medewerkers en/of haar onderaannemers verricht ter uitvoering van deze Overeenkomst.

17.3 Aansprakelijkheid van Partijen voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van gegevens, gegevensbestanden en schade door bedrijfsstagnatie, is nadrukkelijk uitgesloten.

17.4 Dit artikel is van overeenkomstige toepassing op vrijwaring.

17.5 De Partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen is tegenover de andere Partij uitsluitend aansprakelijk voor de door de andere Partij geleden of te lijden directe schade.

17.6 De hierboven bedoelde aansprakelijkheid voor directe schade is, per gebeurtenis, beperkt tot een bedrag van € 1.000.000,- per gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen aangemerkt zal worden als één gebeurtenis, zulks met een maximum van € 2.000.000,- per kalenderjaar. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- a. schade aan producten en functies, waaronder in elk geval verstaan wordt: materiële beschadiging, gebrekkig of niet functioneren, verminderde betrouwbaarheid en verhoogde storingsgevoeligheid;
- b. schade aan andere eigendommen van de andere partij en/of derden;
- c. schade ten gevolge van dood of lichamelijk letsel;
- d. kosten van noodzakelijke wijzigingen c.q. veranderingen in producten, specificaties, materialen of documentatie, aangebracht ter beperking danwel herstel van schade;
- e. redelijke kosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar andere systemen of het inhuren van derden;
- f. redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van directe schade, die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mocht worden verwacht;
- g. redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de schadeoorzaak, de aansprakelijkheid, de directe schade en wijze van herstel.

17.7 De hierboven opgenomen beperkingen komen te vervallen indien sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van een der partijen danwel diens leidinggevend personeel.

17.8 Op eerste verzoek zullen certificaten van verzekering door Partijen overgelegd worden.

Aanbieder meent dat dit alternatief meer in lijn ligt met de bij deze overeenkomst betrokken relatieve wederzijdse risico's en een meer marktconforme regeling is. Kunt u daarmee instemmen?

Antwoord:

Dat is niet akkoord, de gestelde eis Opdrachtgever begrijpt niet hoe de doelstellingen tegenstrijdig zijn. De doelstelling staat duidelijk beschreven in de selectieleidraad, aangezien Inschrijver niet duidelijk maakt waar mogelijk sprake is van een tegenstrijdigheid kan Opdrachtgever hier niet op antwoorden. Het zijn volgens Solido proportioneel.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

10 aug 2026

Percelen:

P1 Teams-oplossing met Klantcontactcenter (KCC)-en Omnichannel oplossing

Ref.nr.
5**Onderwerp:**

GIBIT ARTIKEL 3 lid 2 i)

Vraag:

Onder (i) In plaats van "Doelstellingen" beter om te spreken over bijvoorbeeld "Het door Opdrachtgever beoogde gebruik van de Prestatie, zoals dat door de Opdrachtgever kenbaar is gemaakt."

Doelstellingen kunnen tegenstrijdig zijn. Hier ligt een taak voor de Opdrachtgever om de leverancier daarover te informeren.

Kunt u hiermee instemmen?

Antwoord:

Dat is niet akkoord, de Inschrijver en uiteindelijk Opdrachtnemer met de Economisch Meest Voordelige Inschrijving voor de opdracht Teams Phone System met KCC en Omnichannel oplossing is een leverancier die voldoende kennis en expertise heeft, om zelfstandig een inschatting te maken waar onvoldoende informatie omtrent verstrekt is. Indien Opdrachtnemer dit zelf bemerkt op enig moment, dan moet Opdrachtnemer hier een melding van maken en zelf de benodigde informatie opvragen bij Opdrachtgever. Voor Opdrachtgever berust wel de verplichting om tijdig de informatie aan te reiken zodat Opdrachtnemer hiermee verder kan.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

10 aug 2026

Percelen:

P1 Teams-oplossing met Klantcontactcenter (KCC)-en Omnichannel oplossing

Ref.nr.**Onderwerp:**

6

GIBIT ARTIKEL 3 lid 3

Vraag:

Graag de volgende woorden toevoegen aan artikel 3 lid 3: "en Opdrachtgever zal ook (proactief) de Leverancier tijdig van adequate informatie voorzien."

Goede informatieverschaffing door Opdrachtgever is essentieel voor goede overeenstemming tussen partijen over de ICT- Prestatie.

Kunt u hiermee instemmen?

Antwoord:

In bijlage 1 staat benoemd hoe Opdrachtnemer invulling kan geven aan de Social Return verplichting. Opdrachtgever raadt aan om ná definitieve gunning contact op te nemen over de specifieke invulling van de Social Return verplichting.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

10 aug 2026

Percelen:

P1 Teams-oplossing met Klantcontactcenter (KCC)-en Omnichannel oplossing

Ref.nr.

7

Onderwerp:

1.11 Toepassing Social Return

Vraag:

Kan de Aanbestedende Dienst expliciet aangeven of sociale inkoop bij sociale ondernemingen en /of PSO-gecertificeerde organisaties meetelt als invulling van de Social Return-verplichting? Indien dit niet wordt toegestaan, verzoeken wij de Aanbestedende Dienst te motiveren waarom indirecte werkgelegenheid voor personen uit de doelgroepen niet wordt erkend als bijdrage aan de doelstellingen van Social Return. Wij verzoeken de Aanbestedende Dienst deze vragen inhoudelijk en gemotiveerd te beantwoorden, zodat inschrijvers voorafgaand aan inschrijving kunnen beoordelen op welke wijze aan de Social Return-verplichting kan worden voldaan. Als een voorgestelde invulling niet wordt geaccepteerd, verzoeken wij de Aanbestedende Dienst de gronden hiervoor expliciet toe te lichten.

Antwoord:

In bijlage 1 staat benoemd hoe Opdrachtnemer invulling kan geven aan de Social Return verplichting. Opdrachtgever raadt aan om ná definitieve gunning contact op te nemen over de specifieke invulling van de Social Return verplichting.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

10 aug 2026

Percelen:

P1 Teams-oplossing met Klantcontactcenter (KCC)-en Omnichannel oplossing

Ref.nr.

8

Onderwerp:

1.11 Toepassing Social Return

Vraag:

Kan de Aanbestedende Dienst voorafgaand aan inschrijving aangeven in hoeverre een PSO-certificering (trede 2, trede 3 of PSO 30+) wordt gewaardeerd als gedeeltelijke of volledige invulling van de Social Return-verplichting? Als PSO-certificering niet wordt meegewogen, verzoeken wij de Aanbestedende Dienst te onderbouwen waarom aantoonbare structurele inclusieve werkgelegenheid geen onderdeel vormt van de waardering van Social Return binnen deze aanbesteding. Wij verzoeken de Aanbestedende Dienst deze vragen inhoudelijk en gemotiveerd te beantwoorden, zodat inschrijvers voorafgaand aan inschrijving kunnen beoordelen op welke wijze aan de Social Return-verplichting kan worden voldaan. Als een voorgestelde invulling niet wordt geaccepteerd, verzoeken wij de Aanbestedende Dienst de gronden hiervoor expliciet toe te lichten.

Antwoord:

In bijlage 1 staat benoemd hoe Opdrachtnemer invulling kan geven aan de Social Return verplichting. Opdrachtgever raadt aan om ná definitieve gunning contact op te nemen over de specifieke invulling van de Social Return verplichting.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

10 aug 2026

Percelen:

P1 Teams-oplossing met Klantcontactcenter (KCC)-en Omnichannel oplossing

Ref.nr.

9

Onderwerp:

1.11 Toepassing Social Return

Vraag:

Kan de Aanbestedende Dienst expliciet bevestigen of personen uit de doelgroep Participatiewet /Bijstand meetellen als doelgroep voor de invulling van de Social Return-verplichting binnen deze aanbesteding? Als deze doelgroep niet wordt geaccepteerd, verzoeken wij de Aanbestedende Dienst te motiveren waarom deze doelgroep wordt uitgesloten. Wij verzoeken de Aanbestedende

Dienst deze vragen inhoudelijk en gemotiveerd te beantwoorden, zodat inschrijvers voorafgaand aan inschrijving kunnen beoordelen op welke wijze aan de Social Return-verplichting kan worden voldaan. Als een voorgestelde invulling niet wordt geaccepteerd, verzoeken wij de Aanbestedende Dienst de gronden hiervoor expliciet toe te lichten.

Antwoord:

In bijlage 1 staat benoemd hoe Opdrachtnemer invulling kan geven aan de Social Return verplichting. Opdrachtgever raadt aan om ná definitieve gunning contact op te nemen over de specifieke invulling van de Social Return verplichting.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

10 aug 2026

Percelen:

P1 Teams-oplossing met Klantcontactcenter (KCC)-en Omnichannel oplossing

Ref.nr.
10

Onderwerp:

1.11 Toepassing Social Return

Vraag:

Gezien de aard van de opdracht, die voornamelijk bestaat uit hooggeschoolde en specialistische werkzaamheden, is het niet realistisch of proportioneel om in alle gevallen de Social Return-verplichting rechtstreeks binnen de uitvoering van de opdracht in te vullen met personen uit de benoemde doelgroepen. Kan de Aanbestedende Dienst daarom expliciet aangeven of Social Return ook mag worden ingevuld binnen de overige bedrijfsactiviteiten van Inschrijver en/of via de inzet van leveranciers, ketenpartners en sociale ondernemingen waarmee Inschrijver samenwerkt? Indien dit niet wordt toegestaan, verzoeken wij de Aanbestedende Dienst te onderbouwen waarom uitsluitend opdrachtgerelateerde invulling als passend wordt beschouwd, ondanks de specialistische aard van de werkzaamheden en de beperkte mogelijkheden om doelgroepen direct binnen de opdracht te plaatsen.

Antwoord:

In bijlage 1 staat benoemd hoe Opdrachtnemer invulling kan geven aan de Social Return verplichting. Opdrachtgever raadt aan om ná definitieve gunning contact op te nemen over de specifieke invulling van de Social Return verplichting.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

10 aug 2026

Percelen:

P1 Teams-oplossing met Klantcontactcenter (KCC)-en Omnichannel oplossing

Ref.nr.

11

Onderwerp:

1.11 Toepassing Social Return

Vraag:

Kan de Aanbestedende Dienst expliciet aangeven of HBO- en WO-stageplaatsen worden beschouwd als een geldige invulling van de Social Return-verplichting binnen deze aanbesteding? Als dit niet wordt toegestaan, verzoeken wij de Aanbestedende Dienst te onderbouwen op basis van welke beleidsmatige, juridische of inhoudelijke overwegingen stageplaatsen worden uitgesloten, omdat het werk dat uitbesteed wordt een HBO- en WO werk- en denkniveau vraagt. Ook verzoeken wij aan te geven of een eventuele geografische eis geldt ten aanzien van de locatie van deze stageplaatsen. Wij verzoeken de Aanbestedende Dienst deze vragen inhoudelijk en gemotiveerd te beantwoorden, zodat inschrijvers voorafgaand aan inschrijving kunnen beoordelen op welke wijze aan de Social Return-verplichting kan worden voldaan. Als een voorgestelde invulling niet wordt geaccepteerd, verzoeken wij de Aanbestedende Dienst de gronden hiervoor expliciet toe te lichten.

Antwoord:

In bijlage 1 staat benoemd hoe Opdrachtnemer invulling kan geven aan de Social Return verplichting. Opdrachtgever raadt aan om ná definitieve gunning contact op te nemen over de specifieke invulling van de Social Return verplichting.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

10 aug 2026

Percelen:

P1 Teams-oplossing met Klantcontactcenter (KCC)-en Omnichannel oplossing

Ref.nr.

12

Onderwerp:

3.2.3. Controleverklaring met goedkeurende strekking zonder continuïteitsparagraaf

Vraag:

Aanbestedende dienst vraagt na gunning een controleverklaring van de accountant. Inschrijver heeft geen eigen jaarrekening. Onze moedermaatschappij maakt de geconsolideerde jaarrekening op. Inschrijver voldoet zelfstandig aan de gestelde selectiecriteria en doet geen beroep op de draagkracht van haar moedermaatschappij om te voldoen aan de selectiecriteria. Accepteert Aanbestedende dienst de geconsolideerde jaarrekening van onze moedermaatschappij in combinatie met de 403 verklaring welke gedeponneerd is bij de Kamer van Koophandel zonder dat er een eigen UEA voor onze moedermaatschappij wordt ingediend?

Antwoord:

Dat is akkoord, zolang Inschrijver zelf rekening houdt dat het KVK-nummer welke vermeld staat op de UEA, overeenkomst met het uittreksel uit het register van de Kamer van Koophandel.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

10 aug 2026

Percelen:

P1 Teams-oplossing met Klantcontactcenter (KCC)-en Omnichannel oplossing

Ref.nr.
13

Onderwerp:

3.2.2 Beroeps-of bedrijfsaansprakelijkheid

Vraag:

Het door onze verzekeraar afgegeven verzekeringscertificaat is geldig voor het lopende verzekeringsjaar en is momenteel ouder dan 6 maanden. Accepteert u dit geldige verzekeringscertificaat?

Antwoord:

Aanmelder dient er rekening mee te houden dat de verklaring niet ouder dan 6 maanden is vanaf sluitingsdatum van de Aanmelding. Indien blijkt dat de verklaring niet ouder is dan 10 maanden, dan kan Opdrachtgever hiermee instemmen.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

10 aug 2026

Percelen:

P1 Teams-oplossing met Klantcontactcenter (KCC)-en Omnichannel oplossing

Ref.nr.
14

Onderwerp:

Selectie Leidraad 3.2.4 Referenties blz. 21

Vraag:

"Opdrachtgever stelt bij KC2 dat opdrachtnemer ervaring moet hebben met de inrichting van een oplossing gebaseerd op Microsoft Phone System en een oplossing gebaseerd op Microsoft Teams

voor één Klant Contact Center (KCC), waarbij de samenwerking met een externe provider een minimale vereiste was om de inrichting te implementeren en live te plaatsen bij een overheidsinstelling op basis van 1.000 eindgebruikers.

In paragraaf 3.2.4. referenties wordt geëist dat inschrijvers referenties overleggen binnen de overheidsector én met een minimale omvang van 1000.

Wij verzoeken u deze geschiktheidseis te heroverwegen en nader te motiveren, gezien het volgende:

Proportionaliteit: Op grond van het proportionaliteitsbeginsel dienen eisen in redelijke verhouding te staan tot de aard en omvang van de opdracht. Wij constateren dat de combinatie van een sectorspecifieke eis én een omvangseis mogelijk verder gaat dan nodig is om de relevante competenties aan te tonen.

Relevantie van sector-eis Referenties dienen primair aan te tonen dat de inschrijver beschikt over de benodigde kerncompetenties, ongeacht de exacte sector waarin deze zijn opgedaan.

Wij verzoeken u te verduidelijken: welke specifieke competenties u met deze sector-eis beoogt te toetsen, waarom deze competenties niet aantoonbaar zijn via referenties buiten deze sector.

Omvangseis Hoewel het begrijpelijk is dat referenties een zekere vergelijkbaarheid qua schaal hebben, dient de minimale omvang objectief gerechtvaardigd te zijn.

Wij verzoeken u te motiveren: op welke wijze de gevraagde minimale omvang is afgeleid van de opdracht; waarom een lagere of bandbreedte-benadering niet volstaat.

Mededinging en markttoegang

De combinatie van sector- en omvangseisen kan leiden tot een onnodige beperking van de mededinging, hetgeen op gespannen voet kan staan met de beginselen van gelijke behandeling en non-discriminatie.

Vraag:

Kunt u motiveren waarom referenties zowel sectorspecifiek als omvangrijk moeten zijn, en bevestigen dat ook vergelijkbare referenties buiten deze sector en/of met andere omvang worden geaccepteerd, mits de relevante competenties worden aangetoond?"

Antwoord:

De Sectoreis is voor de Aanbestedende dienst belangrijk, omdat de primaire dienstverlening van deze organisaties vergelijkbaar zijn. Denk hierbij aan de dienstverlening van een gemeente naar de inwoners, ondernemers en andere gegadigden binnen deze gemeente. Aanbestedende dienst is wel van voornemens om de eis aan te passen naar 600 eindgebruikers voor kerncompetentie 2 en kerncompetentie 3. Dit is in Selectieleidraad2 terug te vinden.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

10 aug 2026

Percelen:

P1 Teams-oplossing met Klantcontactcenter (KCC)-en Omnichannel oplossing

Ref.nr.
15

Onderwerp:

Programma van Eisen 7.23

Vraag:

Wat verstaat opdrachtgever hier onder 'deelnemer'?

Antwoord:

De deelnemers staan in paragraaf 1.2 benoemd van de Selectieleidraad.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

10 aug 2026

Percelen:

P1 Teams-oplossing met Klantcontactcenter (KCC)-en Omnichannel oplossing

Ref.nr.
16

Onderwerp:

Programma van Eisen 7.19

Vraag:

Gegadigde interpreteert deze eis als een eis om met twee personen aanwezig te zijn op locatie van opdrachtgever, gedurende de eerste drie dagen na migratie en daarna nog twee dagen twee personen op locatie of op afstand beschikbaar te hebben voor ondersteuning, in alle gevallen tijdens kantooruren. Is dat correct?

Antwoord:

Dat is correct

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

10 aug 2026

Percelen:

P1 Teams-oplossing met Klantcontactcenter (KCC)-en Omnichannel oplossing

Ref.nr.
17

Onderwerp:

Programma van Eisen 7.5

Vraag:

Wat verstaat opdrachtgever hier onder 'deelnemer'?

Antwoord:

De deelnemers staan in paragraaf 1.2 benoemd van de Selectieleidraad.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

10 aug 2026

Percelen:

P1 Teams-oplossing met Klantcontactcenter (KCC)-en Omnichannel oplossing

Ref.nr.
18

Onderwerp:

Programma van Eisen 4.55

Vraag:

Wat verstaat opdrachtgever hier onder 'actieve beantwoording'?

Antwoord:

Dit betekent dat het systeem actief een inkomend gesprek aanbiedt aan een beschikbare medewerker (agent). De medewerker hoeft dus niet zelf een gesprek uit een wachtrij op te halen.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

10 aug 2026

Percelen:

P1 Teams-oplossing met Klantcontactcenter (KCC)-en Omnichannel oplossing

Ref.nr.
19

Onderwerp:

Programma van Eisen 4.44

Vraag:

Wat verstaat opdrachtgever hier onder 'deelnemer'?

Antwoord:

De deelnemers staan in paragraaf 1.2 benoemd van de Selectieleidraad.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

10 aug 2026

Percelen:

P1 Teams-oplossing met Klantcontactcenter (KCC)-en Omnichannel oplossing

Ref.nr.
20

Onderwerp:

Programma van Eisen Eis 1.3

Vraag:

Gegadigde kan uiteraard de aansluitingen voor analoge en algemene SIP apparatuur leveren. Voor concrete opname in het aanbod is meer informatie nodig, zoals de exacte aantallen en locaties. Verwacht opdrachtgever een concreet aanbod, of alleen als antwoord dat dit mogelijk is in de aangeboden oplossing?

Antwoord:

Enkel dat dit mogelijk is binnen de aangeboden oplossing. Opdrachtgever verwacht hier geen gebruik van te maken, maar wilt de optie altijd behouden in de toekomst.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

10 aug 2026

Percelen:

P1 Teams-oplossing met Klantcontactcenter (KCC)-en Omnichannel oplossing

Ref.nr.
21

Onderwerp:

Selectie Leidraad 1.7

Vraag:

Gegadigde is er van overtuigd ook met een dienst die valt binnen het Connect integration model kan worden voorzien in een KCC dienstverlening dat volledig en betrouwbaar integreert met het Microsoft 365-ecosysteem, waardoor functionaliteit, veiligheid en gebruiksgemak ook optimaal geborgd zijn. De meest toonaangevende KCC platformen hebben ook alleen een certificering op

het niveau van het Connect integration model .Gegadigde vraagt de mogelijkheid om ook binnen het Connect integration model aan te kunnen bieden?

Antwoord:

Nee, de aanbestedende dienst zal het verzoek niet honoreren.

In paragraaf 1.7 van de Selectieleidraad is expliciet opgenomen dat voor het Klantcontactcenter een oplossing wordt verlangd die beschikt over de hoogste certificering voor Microsoft Teams, zijnde het Unify Integration Model. Daarnaast is expliciet vermeld dat ook een oplossing met een Extend-certificering is toegestaan als inschrijving. De aanbestedingsstukken voorzien daarmee bewust in twee toegestane oplossingsrichtingen: Unify en Extend.

De aanbestedende dienst heeft deze keuze gemaakt omdat deze certificeringsmodellen volgens de leidraad waarborgen dat het Klantcontactcenter volledig en betrouwbaar integreert met het Microsoft 365-ecosysteem, waardoor functionaliteit, veiligheid, continuïteit en gebruiksgemak optimaal zijn geborgd. Tevens is aangegeven dat voor het Klantcontactcenter een oplossing wordt beoogd die aansluit bij de visie van een uniforme, toekomstbestendige en geïntegreerde Microsoft Teams-omgeving. Het toestaan van het Connect-model zou een wezenlijke verruiming van de in de aanbestedingsstukken vastgelegde oplossingsrichtingen betekenen. De aanbestedende dienst acht dit niet wenselijk, omdat daarmee wordt afgeweken van de vooraf kenbaar gemaakte uitgangspunten en architectuurkeuzes waarop alle marktpartijen hun aanmelding en eventuele inschrijving moeten kunnen baseren.

De aanbestedende dienst handhaaft daarom de eis dat uitsluitend oplossingen gebaseerd op het Unify Integration Model of het Extend Integration Model worden toegestaan. Oplossingen gebaseerd op het Connect-model worden niet als gelijkwaardige oplossingsrichting geaccepteerd binnen deze aanbesteding.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

10 aug 2026

Percelen:

P1 Teams-oplossing met Klantcontactcenter (KCC)-en Omnichannel oplossing

Ref.nr.

22

Onderwerp:

Selectie Leidraad 3.2.4 Referenties blz. 21

Vraag:

".....wel mogelijk om met dezelfde referentie beide kerncompetenties aan te tonen."

Bedoelt U hier dat alle drie de kerncomptenties met één (1) referentie aangetoond kunnen worden?

Antwoord:

Indien blijkt dat er een referentie project is, waarbij de mogelijkheid bestaat om meer dan één kerncompetentie aan te tonen, dan is dit toegestaan zoals in de selectieleidraad staat.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

10 aug 2026

Percelen:

P1 Teams-oplossing met Klantcontactcenter (KCC)-en Omnichannel oplossing

Ref.nr.

23

Onderwerp:

4.3 Selectie criteria 25 en 26

Vraag:

Vraag 14 met betrekking tot referenties geldt ook voor selectiecriteria 2 en 3

Antwoord:

Indien blijkt dat er een referentie project is, waarbij de mogelijkheid bestaat om meer dan één selectie criterium aan te tonen, dan is dit toegestaan zoals in de selectie leidraad staat.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

10 aug 2026

Percelen:

P1 Teams-oplossing met Klantcontactcenter (KCC)-en Omnichannel oplossing

Ref.nr.

24

Onderwerp:

3.2.4 Referenties blz. 21

Vraag:

Vraag 14 geldt ook voor referentie KC3 waar ervaring met beheer gevraagd wordt.

Antwoord:

Indien blijkt dat er een referentie project is, waarbij de mogelijkheid bestaat om meer dan één kerncompetentie aan te tonen, dan is dit toegestaan zoals in de selectie leidraad staat.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

10 aug 2026

Percelen:

P1 Teams-oplossing met Klantcontactcenter (KCC)-en Omnichannel oplossing

Ref.nr.

25

Onderwerp:

Selectieleidraad § 1.3 Doelstelling Selectieleidraad § 1.7 Visie

Vraag:

In de selectieleidraad wordt aangegeven dat de dienstverlening voor Vaste en Mobiele Telefoon reeds separaat in de markt is gezet en dat de opdrachtnemer van onderhavige aanbesteding dient samen te werken met de opdrachtnemer van deze telefonieaanbesteding. Kunt u aangeven wat de actuele status is van deze aanbesteding (lopend, afgerond of gegund) en of reeds bekend is welke partij deze dienstverlening gaat uitvoeren?

Antwoord:

Opdrachtgever verwijst u naar de planning van de lopende aanbesteding <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/425198> ; Er is nog geen uitsluitsel over een bekende winnaar. Wanneer dat wel het geval is wordt dit kenbaar gemaakt via de opdracht op TenderNed.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

10 aug 2026

Percelen:

P1 Teams-oplossing met Klantcontactcenter (KCC)-en Omnichannel oplossing

Ref.nr.

26

Onderwerp:

Selectieleidraad § 1.2 Huidige situatie Selectieleidraad § 1.8 De opdracht

Vraag:

In paragraaf 1.2 wordt aangegeven dat Solido en de afzonderlijke deelnemers momenteel beschikken over eigen contracten voor de gevraagde diensten. Kunt u verduidelijken of het uitgangspunt van deze aanbesteding is dat alle deelnemende organisaties uiteindelijk gebruik gaan maken van één centrale telefonieverancier, of dient inschrijver gedurende de looptijd rekening te houden met meerdere telefonieveranciers en/of verschillende aansluitvormen per deelnemer?

Antwoord:

Uitgangspunt is dat Opdrachtnemer uit kan gaan van één Opdrachtgever (Solido in dit geval) en één Telefonie leverancier, welke gecontracteerd wordt via de aanbesteding Telefonie Vast en Mobiel.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

10 aug 2026

Percelen:

P1 Teams-oplossing met Klantcontactcenter (KCC)-en Omnichannel oplossing

Ref.nr.

27

Onderwerp:

Selectieleidraad § 1.7 Visie Selectieleidraad § 1.8 De opdracht Programma van Eisen § 1.1 t/m 1.5 Telefonievoorziening

Vraag:

In de aanbestedingsstukken wordt verwezen naar Operator Connect, Direct Routing, SIP-trunks en eventuele SBC-functionaliteit. Kunt u verduidelijken welke technische architectuur als voorkeursuitgangspunt wordt gehanteerd voor de toekomstige telefonievoorziening en de integratie met de KCC-oplossing?

Antwoord:

In paragraaf 1.7 van de Selectieleidraad staat beschreven op welke wijze de integratie met Microsoft Teams Telefonie zal plaatsvinden en via welke aanbestedingsprocedure dit zal verlopen. Daarnaast staat in dezelfde paragraaf duidelijk vermeld, evenals vanaf paragraaf 1.3 welke inzet van de Opdrachtnemer wordt verwacht bij gunning van de opdracht Teams Phone System met KCC en Omnichannel oplossing.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

10 aug 2026

Percelen:

P1 Teams-oplossing met Klantcontactcenter (KCC)-en Omnichannel oplossing

Ref.nr.

28

Onderwerp:

Selectieleidraad § 1.8 De opdracht Programma van Eisen § 1.15 Verantwoordelijkheid werking van

het systeem

Vraag:

Kunt u nader specificeren welke verantwoordelijkheden worden belegd bij de leverancier van de telefoniedienst en welke verantwoordelijkheden binnen deze aanbesteding zijn belegd bij de leverancier van de Teams Phone System- en KCC-oplossing, specifiek ten aanzien van:

configuratie;
integratie;
nummerporteringen;
SIP-trunks;
incidentmanagement;
wijzigingsbeheer;
beheer en support tijdens de exploitatiefase?

Antwoord:

In de selectieleidraad vanaf paragraaf 1.3 staat duidelijk vermeld wat er van Opdrachtnemer verwacht wordt in relatie tot de opdracht Teams Phone System met KCC en Omnichannel oplossing, daarnaast wordt in paragraaf 1.7 duidelijk gemaakt welke rol de leverancier speelt bij de Opdracht Telefonie Vast en Mobiel. In de aanbestedingsstukken van deze opdracht <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/425198> staat duidelijk vermeld voor welke opdrachtonderdelen deze leverancier verantwoordelijk is. Daarnaast kunt u in bijlage 9 ook meer terugvinden wat er van de Opdrachtnemer wordt verwacht in relatie tot tweede, derde en vierdelijns beheer.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

10 aug 2026

Percelen:

P1 Teams-oplossing met Klantcontactcenter (KCC)-en Omnichannel oplossing

Ref.nr.

29

Onderwerp:

Selectieleidraad § 1.8 De opdracht Programma van Eisen § 1.2 Telefoonnummers en gesprekken

Vraag:

In de aanbestedingsstukken wordt aangegeven dat de opdrachtnemer verantwoordelijk is voor portering van bestaande nummerblokken, terwijl tevens wordt verwezen naar een separate telefonieleverancier. Kunt u verduidelijken welke partij eindverantwoordelijk is voor de planning, uitvoering en coördinatie van nummerporteringen gedurende de migratiefase?

Antwoord:

De opdrachtnemer van de opdracht Teams Phone System met KCC en Omnichannel is verantwoordelijk om een planning op te stellen voor de migratie. In samenspraak met de Leverancier Telefonie Vast en Mobiel, Solido en deelnemer wordt eventueel ondersteuning geboden bij de uitvoering van de portering. Opdrachtnemer van de opdracht Teams Phone System met KCC en Omnichannel is in deze opdracht ook hoofverantwoordelijk voor de coördinatie

tijdens de migratie en implementatie van de oplossing.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

10 aug 2026

Percelen:

P1 Teams-oplossing met Klantcontactcenter (KCC)-en Omnichannel oplossing

Ref.nr.
30

Onderwerp:

Selectieleidraad § 1.2 Huidige situatie Selectieleidraad § 2.7 Herzieningsclausule

Vraag:

Kunt u inzicht geven in de verwachte migratiestrategie voor de verschillende deelnemers, gelet op de uiteenlopende einddata van de huidige contracten, en aangeven of de opdrachtnemer van deze aanbesteding gedurende de looptijd rekening dient te houden met een hybride situatie waarin oude en nieuwe telefonieomgevingen tijdelijk naast elkaar bestaan?

Antwoord:

In de gunningsfase wordt er meer informatie gedeeld en wordt er ook een inzet verwacht van de Opdrachtnemer voor de opdracht Teams Phone System met KCC en Omnichannel oplossing. Uitgangspunt blijft dat Solido, tezamen met de deelnemer, Opdrachtnemer van de Opdracht Telefonie Vast en Mobiel in een gefaseerde migratie zullen samenwerken met de Opdrachtnemer Teams Phone System met KCC en Omnichannel oplossing. De leverancier voor Teams Phone System met KCC en Omnichannel oplossing neemt voor de implementatie van deze oplossing een leidende rol.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

10 aug 2026

Percelen:

P1 Teams-oplossing met Klantcontactcenter (KCC)-en Omnichannel oplossing

Ref.nr.
31

Onderwerp:

Kerncompetentie K2 Selectie criterium 2 Selectieleidraad § 1.7 Visie

Vraag:

De aanbestedingsstukken hechten nadrukkelijk belang aan samenwerking tussen de KCC-leverancier, de telefonieleverancier en de opdrachtgever. Kunt u aangeven welke governance- en overlegstructuren opdrachtgever voor ogen heeft gedurende implementatie en beheer, en welke rol daarbij wordt verwacht van de opdrachtnemer van de KCC-oplossing?

Antwoord:

Na gunning worden hier concrete afspraken over gemaakt in relatie tot de overlegstructuur. Voor de rol van de Opdrachtnemer voor de opdracht Teams Phone System met KCC en Omnichannel en de verwachtingen van deze leverancier verwijzen wij u graag naar de selectieleidraad. De opdrachtnemer Teams Phone System met KCC en Omnichannel is in ieder geval hoofddoelverantwoordelijk voor de uitgevraagde dienstverlening in de benoemde opdracht.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

10 aug 2026

Percelen:

P1 Teams-oplossing met Klantcontactcenter (KCC)-en Omnichannel oplossing

Ref.nr.
32

Onderwerp:

Bijlage 8 - Persona omschrijving 1 Reguliere medewerker

Vraag:

Is het doorschakelen naar een Klantcontactcentrum van de deelnemer een extern nummer of is dit een ander soort integratie?

Antwoord:

Dit gaat over een simpele doorschakeling naar KCC dus kan met telefoon nummer zijn of gintegreerd in Teams via Resource Accounts

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

10 aug 2026

Percelen:

P1 Teams-oplossing met Klantcontactcenter (KCC)-en Omnichannel oplossing

Ref.nr.
33

Onderwerp:

Bijlage 8 - Persona omschrijving 2. klantcontactcentrum medewerker

Vraag:

Wat bedoelt Solido met "Overzicht houden in prestaties"? Aantal verwerkte cases, calls, oplostijd, etc?

Antwoord:

Dat kan Opdrachtgever bevestigen.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

10 aug 2026

Percelen:

P1 Teams-oplossing met Klantcontactcenter (KCC)-en Omnichannel oplossing

Ref.nr.
34

Onderwerp:

Bijlage 8 - Persona omschrijving 2. klantcontactcentrum medewerker/ 3.Klantcontact center supervisor

Vraag:

Welke zaaksystemen en bronapplicaties zijn er en welke integraties verwacht Solido van Leverancier om tot stand te brengen?

Antwoord:

Dat is nog niet bekend. Na gunning worden hier concrete afspraken over gemaakt met de Opdrachtnemer.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

10 aug 2026

Percelen:

P1 Teams-oplossing met Klantcontactcenter (KCC)-en Omnichannel oplossing

Ref.nr.
35

Onderwerp:

Bijlage 8 - Persona omschrijving 5. Secretaresse van B&W

Vraag:

Wat verstaat Solido onder "Gesprekken professioneel en discreet afhandelen". Verwacht Solido ondersteuning van de oplossing hierin?

Antwoord:

Nee, Opdrachtgever wilt hiermee een volledig inzicht geven aan alle Gegadigden binnen de organisaties per deelnemer hoe ze opgedeeld zijn.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

10 aug 2026

Percelen:

P1 Teams-oplossing met Klantcontactcenter (KCC)-en Omnichannel oplossing

Ref.nr.
36

Onderwerp:

Selectieleidraad § 1.9 Omnichannel integratie

Vraag:

Verwacht Solido dat vastlegging van de communicatie via de genoemde kanalen plaatsvindt in het Klantcontactcenter?

Antwoord:

De eisen die gesteld worden aan de Klantcontactcenteroplossing zijn terug te vinden in het Programma van Eisen - Bijlage 7

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

10 aug 2026

Percelen:

P1 Teams-oplossing met Klantcontactcenter (KCC)-en Omnichannel oplossing

Ref.nr.
37

Onderwerp:

Selectieleidraad § 1.9 Omnichannel integratie

Vraag:

Verwacht Solido dat opvolging (bijv. casemanagement) vanuit binnenkomende klantvragen ingericht kan worden in het Klantcontactcenter?

Antwoord:

De eisen die gesteld worden aan de Klantcontactcenteroplossing zijn terug te vinden in het Programma van Eisen - Bijlage 7

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

10 aug 2026

Percelen:

P1 Teams-oplossing met Klantcontactcenter (KCC)-en Omnichannel oplossing

Ref.nr.
38

Onderwerp:

Selectieleidraad § 1.9 Omnichannel integratie

Vraag:

Is de verwachting van Solido dat de oplossing van het Klantcontactcenter ook voorziet in een kennismanagement systeem dat direct gekoppeld is aan de interacties in de kanalen zodat medewerkers sneller in staat zijn om kwalitatief goede antwoorden te geven aan burgers?

Antwoord:

De eisen die gesteld worden aan de Klantcontactcenteroplossing zijn terug te vinden in het Programma van Eisen - Bijlage 7

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

10 aug 2026

Percelen:

P1 Teams-oplossing met Klantcontactcenter (KCC)-en Omnichannel oplossing

Ref.nr.
39

Onderwerp:

Selectie criterium § 4.3 Selectiecriteria

Vraag:

Voor Selectie criterium 2 en 3 spreekt Solido over een organisatie op basis van 2.500 gebruikers. De maximale punten worden echter toegekend bij een referentie met 2.000 gebruikers. Kan Solido toelichten hoe deze zich tot elkaar verhouden?

Antwoord:

Dit wordt aangepast in v2, dit horen maximaal 2.000 eindgebruikers te zijn.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

10 aug 2026

Percelen:

P1 Teams-oplossing met Klantcontactcenter (KCC)-en Omnichannel oplossing

Ref.nr.
40

Onderwerp:

PvE eis 4.2 Contactcentergroepen

Vraag:

In PvE eis 4.2 wordt gesproken over ondersteuning van zowel named users als concurrent users. Kan opdrachtgever bevestigen of een named user licentiemodel acceptabel is indien de gevraagde functionaliteit volledig wordt ondersteund? Indien nee, kan opdrachtgever aangeven welke functionele behoefte ten grondslag ligt aan de wens voor concurrent licensing?

Antwoord:

Zolang de functionaliteiten zoals gesteld in het Programma van Eisen werken en uitvoerbaar zijn, dan mogen beide opties aangeboden worden.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

10 aug 2026

Percelen:

P1 Teams-oplossing met Klantcontactcenter (KCC)-en Omnichannel oplossing

Ref.nr.
41

Onderwerp:
PvE 4.1 Selectieleidraad §1.8 en §1.9

Vraag:
Kan opdrachtgever verduidelijken welke kanalen minimaal bij initiële ingebruikname beschikbaar moeten zijn en welke kanalen in een latere fase mogen worden gerealiseerd?

Antwoord:
Dit wordt na gunning met de Opdrachtnemer afgestemd en zal per deelnemer verschillend zijn.

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
10 aug 2026

Percelen:
P1 Teams-oplossing met Klantcontactcenter (KCC)-en Omnichannel oplossing

Ref.nr.
42

Onderwerp:
Selectieleidraad §1.6 Gemeentelijke werkplek Selectieleidraad §1.8 De opdracht

Vraag:
Kan opdrachtgever verduidelijken welke rol van de opdrachtnemer wordt verwacht bij toekomstige tenantmigraties van deelnemers en bevestigen of dergelijke migraties onderdeel zijn van de initiële opdracht dan wel als separate dienstverlening zullen worden beschouwd?

Antwoord:
Dergelijke migraties wordt als separate dienstverlening beschouwd en zal worden beschouwd als meerwerk, maar niet als initiële opdracht.

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
10 aug 2026

Percelen:

P1 Teams-oplossing met Klantcontactcenter (KCC)-en Omnichannel oplossing

Ref.nr.
43

Onderwerp:

Selectieleidraad §1.5 Het beheer PvE beheerparagrafen

Vraag:

Kan opdrachtgever de gewenste afbakening tussen eerste-, tweede-, derde- en vierdelijnsbeheer nader specificeren?

Antwoord:

In bijlage 9 - beheer staan de taken nader beschreven en is het in ogen van Opdrachtgever duidelijk afgebakend.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

10 aug 2026

Percelen:

P1 Teams-oplossing met Klantcontactcenter (KCC)-en Omnichannel oplossing

Ref.nr.
44

Onderwerp:

PvE

Vraag:

Kan opdrachtgever inzicht geven in het verwachte aantal contactcentergroepen, supervisors, agents en routeringsstructuren per deelnemer?

Antwoord:

Tijdens de gunningsfase - Fase 2 wordt deze informatie gedeeld.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

10 aug 2026

Percelen:

P1 Teams-oplossing met Klantcontactcenter (KCC)-en Omnichannel oplossing

Ref.nr.
45

Onderwerp:

Referentie en Selectiecriteria

Vraag:

Ter voorkoming van interpretatieverschillen bij de beoordeling van de technische bekwaamheid en de selectiecriteria verzoeken wij u te bevestigen dat referentieopdrachten uitgevoerd voor MBO-onderwijsinstellingen voldoen aan de eis dat de referentieopdracht is uitgevoerd voor een publiekrechtelijke instelling in de zin van de Aanbestedingswet 2012.

Antwoord:

Dat kan Opdrachtgever niet bevestigen. De kerncompetenties zijn opgesteld, waarbij Gegadigde aantoonbare ervaring moet hebben bij een Overheidsinstelling. Dit heeft als specifieke reden dat de instanties die vallen binnen de categorie Overheidsinstellingen vergelijkbare dienstverlening uitvoert naar vergelijkbare stakeholders, dit geldt niet voor bijvoorbeeld MBO-instellingen. Opdrachtgever heeft wel de kwantiteit van kerncompetentie 1, kerncompetentie 2 en kerncompetentie 3 bijgesteld in het kader van proportionaliteit. Deze aanpassing is terug te vinden in Selectieleidraad2.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

10 aug 2026

Percelen:

P1 Teams-oplossing met Klantcontactcenter (KCC)-en Omnichannel oplossing

Ref.nr.
46

Onderwerp:

PvE rapportage-eisen

Vraag:

Dient historische contactcenter- en telefoniedata vanuit de huidige omgeving(en) te worden gemigreerd naar de nieuwe oplossing? Zo ja, welke bewaartermijnen en datasets zijn hierbij van toepassing?

Antwoord:

De wens bestaat om zoveel mogelijk gewenste historische data mee te nemen tijdens de migratie, maar dit is geen eis.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

10 aug 2026

Percelen:

P1 Teams-oplossing met Klantcontactcenter (KCC)-en Omnichannel oplossing

Ref.nr.

47

Onderwerp:

Selectieleidraad §2.4

Vraag:

Kunt u toelichten welke mogelijkheid gegadigden hebben om verduidelijking te verkrijgen indien beantwoording van vragen in de eerste Nota van Inlichtingen leidt tot nieuwe interpretatieverschillen of aanvullende vragen ten aanzien van de geschiktheids- en selectiecriteria?

Antwoord:

Dat is akkoord, er wordt een tweede vragenronde toegevoegd in de periode 13-08-2026 tot 21-08-2026 ; Aanbestedende dienst zal uiterlijk 28-08-2026 de antwoorden van deze extra ronde publiceren.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

10 aug 2026

Percelen:

P1 Teams-oplossing met Klantcontactcenter (KCC)-en Omnichannel oplossing

Ref.nr.

48

Onderwerp:

Selectieleidraad §1.3

Vraag:

Kunt u de verantwoordelijkheidsverdeling beschrijven tussen de toekomstige opdrachtnemer van deze aanbesteding en de reeds afzonderlijk aan te besteden leverancier voor vaste en mobiele telefonie voor implementatie, migratie, beheer, wijzigingen en escalaties?

Antwoord:

In de selectieleidraad vanaf paragraaf 1.3 staat duidelijk vermeld wat er van Opdrachtnemer verwacht wordt in relatie tot de opdracht Teams Phone System met KCC en Omnichannel oplossing, daarnaast wordt in paragraaf 1.7 duidelijk gemaakt welke rol de leverancier speelt bij de Opdracht Telefonie Vast en Mobiel. In de aanbestedingsstukken van deze opdracht <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/425198> staat duidelijk vermeld voor welke opdrachtonderdelen deze leverancier verantwoordelijk is.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

10 aug 2026

Percelen:

P1 Teams-oplossing met Klantcontactcenter (KCC)-en Omnichannel oplossing

Ref.nr.
49**Onderwerp:**

Service level agreement, eis 8.24

Vraag:

"In Bijlage 7 wordt voor de beheer- en supportdienstverlening onder meer voorzien in serviceverplichtingen en een boeteclausule bij het niet tijdig oplossen van P1-incidenten. Voor gegadigden is op dit moment niet duidelijk in hoeverre deze risico's afzonderlijk worden gewaardeerd en geprijsd ten opzichte van de overige onderdelen van de opdracht. Bent u bereid om in de gunningsfase de beheer- en supportdienstverlening als afzonderlijk prijscomponent op te nemen in het prijsblad, zodat de daarmee samenhangende serviceverplichtingen, risico's en eventuele boete- of servicecreditregelingen rechtstreeks kunnen worden gekoppeld aan het betreffende dienstverleningsonderdeel?

Wij zijn van mening dat dit leidt tot een transparantere en proportionele risicoverdeling, omdat eventuele gevolgen van het niet behalen van serviceafspraken dan kunnen worden gerelateerd aan het specifieke onderdeel van de dienstverlening waarop deze afspraken betrekking hebben, in plaats van aan de totale opdrachtwaarde.

Indien u de boeteclausule handhaaft, verzoeken wij tevens te bevestigen dat deze uitsluitend van toepassing is op tekortkomingen die aantoonbaar aan opdrachtnemer zijn toe te rekenen en niet op vertragingen of verstoringen die het gevolg zijn van afhankelijkheden van derden of omstandigheden buiten de invloedssfeer van opdrachtnemer."

Antwoord:

De boeteclausule blijft gehandhaafd, maar Opdrachtgever kan ook bevestigen dat deze ruimte bestaat in het Prijzenblad tijdens de gunningsfase.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 aug 2026

Percelen:

P1 Teams-oplossing met Klantcontactcenter (KCC)-en Omnichannel oplossing

Ref.nr.

50

Onderwerp:

paragraaf 3.2.4 (Kerncompetentie K1)

Vraag:

"In paragraaf 3.2.4 (Kerncompetentie K1) dient een gegadigde reeds aantoonbare ervaring aan te tonen met de inrichting, implementatie, adoptie en livegang van een Microsoft Teams KCC-oplossing bij een overheidsinstelling met minimaal 20 agents en 2 supervisors. Dit betreft een minimumeis waaraan iedere geschikte gegadigde moet voldoen. Tegelijkertijd wordt binnen Selectiecriteria 1 een referentie met minimaal 20 agents en 2 supervisors gewaardeerd met 12 punten, terwijl een referentie met 15 agents en 2 supervisors nog 5 punten oplevert. Hierdoor worden enerzijds punten toegekend voor ervaring die reeds als minimumeis geldt en anderzijds gewaardeerd voor een omvang (15 agents) die lager ligt dan de vereiste kerncompetentie. Kunt u toelichten hoe deze beoordelingssystematiek zich verhoudt tot het onderscheid tussen geschiktheidseisen en selectiecriteria? Bent u, ter waarborging van een objectief onderscheidend selectiecriteria, bereid de puntentoekenning te herzien door de beoordelingsstaffel zodanig aan te passen dat uitsluitend ervaring boven de minimumeis wordt beloond door deze als volgt te herzien: 20 agents = 0 punten, 25 agents = 5 punten, 30 agents = 12 punten en 35 agents = 25 punten?"

Antwoord:

"Kerncompetentie 1 wordt aangepast naar: De inrichting, implementatiefase, adoptiefase en livegang van een oplossing gebaseerd op Microsoft Teams voor een Klant Contact Center (KCC), bij een overheidsinstelling met minimaal 15 agents en 2 supervisors"

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 aug 2026

Percelen:

P1 Teams-oplossing met Klantcontactcenter (KCC)-en Omnichannel oplossing

Ref.nr.

51

Onderwerp:

Selectieleidraad - paragraaf 1.8

Vraag:

"In paragraaf 1.8 geeft u aan dat opdrachtgever na drie reflectiemomenten gedurende een periode van zeven maanden het recht behoudt de raamovereenkomst te ontbinden indien aantoonbaar blijkt dat de oplossing niet werkt. U verwijst hiervoor naar het reflectieformulier in Bijlage 10. Uit Bijlage 10 blijkt echter niet op welke wijze de beoordelingen ""Onvoldoende"", ""Onvoldoende/Voldoende"" en ""Goed"" worden gewogen, noch wanneer een reflectiemoment geslaagd dan wel niet geslaagd is. Wat is de objectieve methodiek om te besluiten dat ""de oplossing niet werkt"" en op grond waarvan ontbinding van de overeenkomst mogelijk wordt? Kunt u de volledige beoordelingsmethodiek publiceren, inclusief de weging van de criteria, de

minimale vereiste scores per reflectiemoment, de herstelmogelijkheden voor opdrachtnemer en de objectieve voorwaarden waaronder een beoordeling kan leiden tot ontbinding van de raamovereenkomst? Dit om ervoor te zorgen dat de beoordelingssystematiek vooraf transparant, toetsbaar en proportioneel is."

Antwoord:

In paragraaf 1.8 staat duidelijk beschreven wanneer er sprake is van ontbindingsvoorwaarden. Het beoordelingsformulier – bijlage 10 – toetst verschillende functionaliteiten. Zodra de functionaliteit werkt voor de deelnemer en Solido, dan wordt de score 'Goed' toebedeeld. Indien één functionaliteit niet helemaal naar behoren werkt, zoals staat gespecificeerd in het Programma van Eisen – Bijlage 7, dan wordt de score Onvoldoende of Onvoldoende/Voldoende toebedeeld. Denk hierbij als voorbeeld dat een rapportage beschikbaar is, maar niet mogelijk is om te exporteren als Excel en/of als CSV. Opdrachtgever wilt vooral benadrukken dat de ontbindingsvoorwaarden een allerlaatste middel zal zijn, indien blijkt na diverse pogingen en herstelacties van Opdrachtnemer er geen vertrouwen meer is in een correcte oplevering.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 aug 2026

Percelen:

P1 Teams-oplossing met Klantcontactcenter (KCC)-en Omnichannel oplossing

Ref.nr.
52

Onderwerp:

Selectieleidraad - paragraaf 1.8

Vraag:

"In paragraaf 1.8 wordt vermeld dat opdrachtgever een testomgeving beschikbaar stelt en dat Solido hiervoor mogelijk een testtenant ter beschikking stelt. Wij kunnen echter niet eenduidig vaststellen welke partij verantwoordelijk is voor het beschikbaar stellen, beheren, onderhouden en beschikbaar houden van de testomgeving. Tevens is onduidelijk of sprake is van één generieke testomgeving of een afzonderlijke testomgeving per deelnemer. Kunt u verduidelijken:

- 1) wie verantwoordelijk is voor het leveren, beheren en beschikbaar stellen van de testomgeving;
- 2) of een testomgeving per deelnemer dient te worden ingericht;
- 3) welke functionaliteiten, koppelingen, licenties en gegevens in de testomgeving beschikbaar moeten zijn;
- 4) welke acceptatie- en beoordelingscriteria gelden in relatie tot de reflectiemomenten uit Bijlage 10?

Dit zodat gegadigden de implementatie-inspanning, beheerlast en risico's op een uniforme wijze kunnen begroten. "

Antwoord:

Opdrachtgever stelt een test-tenant ter beschikking. Opdrachtnemer zal zelf met een testomgeving vervolgens aan de slag moeten gaan met een generieke testomgeving, waarbij Opdrachtnemer per implementatie van elke deelnemer maatwerk toepast, welke past bij de behoefte van de specifieke deelnemer. Op basis hiervan kunnen de acceptatie en beoordelingscriteria getoetst worden.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 aug 2026

Percelen:

P1 Teams-oplossing met Klantcontactcenter (KCC)-en Omnichannel oplossing

Ref.nr.
53**Onderwerp:**

Selectieleidraad - Paragraaf 1.4

Vraag:

"In de selectiefase is voorzien in één Nota van Inlichtingen voorafgaand aan de aanmelding. Tegelijkertijd bevat de aanbesteding reeds omvangrijke inhoudelijke eisen, waaronder het Programma van Eisen in Bijlage 7. Wij begrijpen dat uitsluitend de geselecteerde gegadigden deelnemen aan de gunningsfase. Kunt u bevestigen of de inhoud van Bijlage 7 en de daarin opgenomen eisen in de gunningsfase nog voor wijzigingen, verduidelijkingen of herzieningen vatbaar zijn?

Indien dit niet het geval is, constateren wij dat gegadigden in de huidige procedure slechts één gelegenheid hebben om vragen te stellen over deze eisen, terwijl de gevolgen daarvan zich pas in de gunningsfase volledig manifesteren. Is Solido in dat geval bereid een aanvullende vragenronde in de selectiefase te organiseren, zodat gegadigden voorafgaand aan hun aanmelding voldoende gelegenheid hebben om vragen over het Programma van Eisen en de contractuele uitwerking te stellen?

Indien Solido van mening is dat vragen over Bijlage 7 kunnen worden doorgeschoven naar de gunningsfase, verzoeken wij tevens te bevestigen dat beantwoording van dergelijke vragen in de gunningsfase nog kan leiden tot aanpassing of herziening van de betreffende eisen."

Antwoord:

Dat is akkoord, er wordt een tweede vragenronde toegevoegd in de periode 13-08-2026 tot 21-08-2026 ; Aanbestedende dienst zal uiterlijk 28-08-2026 de antwoorden van deze extra ronde publiceren. Het is aan de Gegadigden om duidelijk te maken in relatie tot het Programma van Eisen, maar ook andere documenten waar verduidelijking en/of wijziging benodigd zou zijn. Gegadigde kan middels de tweede ronde van de Nota van Inlichtingen hier vragen over stellen. Op basis daarvan kan Solido inhoudelijk antwoord geven op de gestelde vragen.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 aug 2026

Ref.nr.
54

Percelen:

P1 Teams-oplossing met Klantcontactcenter (KCC)-en Omnichannel oplossing

Onderwerp:

Selectieleidraad - 1.5 Beheer

Vraag:

Kunt u bevestigen dat van opdrachtnemer niet wordt verwacht dat hij zelf de rol van softwarefabrikant of productontwikkelaar vervult, maar dat vierdelijnsbeheer ziet op het organiseren, begeleiden en afhandelen van escalaties richting de fabrikant wanneer de oorzaak van een incident of probleem is gelegen in de onderliggende software of het platform zelf?

Antwoord:

Dat kan Opdrachtgever bevestigen.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 aug 2026

Percelen:

P1 Teams-oplossing met Klantcontactcenter (KCC)-en Omnichannel oplossing

Ref.nr.
55

Onderwerp:

4.3 Selectiecriteria

Vraag:

"Bij Selectie criterium 1 eindigt de tekst op het woord ""per"" waardoor de omschrijving onvolledig lijkt. Kunt u de volledige en definitieve formulering van deze beoordelingscategorie publiceren zodat voor alle gegadigden ondubbelzinnig duidelijk is welke referentieomvang recht geeft op 25 punten?"

"

Antwoord:

Dat klopt. Het woord per wordt aangepast in Selectieleidraadv2, dit komt te vervallen.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 aug 2026

Percelen:

P1 Teams-oplossing met Klantcontactcenter (KCC)-en Omnichannel oplossing

Ref.nr.

56

Onderwerp:

3.2.6 Informatiebeveiliging

Vraag:

Kunt u bevestigen dat de eis van "aantoonbare ervaring" als bedoeld in paragraaf 3.2.6 in de selectiefase uitsluitend via het UEA wordt verklaard en niet reeds bij aanmelding hoeft te worden onderbouwd met referenties, verklaringen, procesbeschrijvingen of andere bewijsstukken, tenzij deze expliciet door de aanbestedende dienst worden opgevraagd in het kader van een verificatie?

Antwoord:

In het onderdeel 'Inleiding' van de Selectieleidraad staat een tabel vermeld met welke stukken u dient in te dienen bij Aanmelding.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 aug 2026

Percelen:

P1 Teams-oplossing met Klantcontactcenter (KCC)-en Omnichannel oplossing

Ref.nr.

57

Onderwerp:

2.8 Wachtkamerconstructie

Vraag:

"In paragraaf 2.8 wordt bepaald dat de inschrijver die als tweede eindigt in de rangorde zijn inschrijving gedurende een periode van maximaal 18 maanden na de inschrijfdatum gestand dient te doen in het kader van de wachtkamerconstructie. Tevens wordt aangegeven dat met deze inschrijver initieel geen overeenkomst wordt gesloten.

Wij constateren dat een gestanddoeningstermijn van 18 maanden voor de wachtkamerinschrijver een aanzienlijk en naar onze mening disproportioneel commercieel risico met zich meebrengt. De aangeboden oplossing is mede gebaseerd op producten, licenties, diensten en inkoopvoorwaarden van derden, waaronder fabrikanten en leveranciers, waarvan prijsstellingen, licentievoorwaarden en beschikbaarheid doorgaans niet voor een dergelijke periode kunnen worden vastgelegd. Hierdoor kan van inschrijvers redelijkerwijs niet worden verwacht dat zij hun inschrijvingsprijzen en onderliggende commerciële afspraken gedurende 18 maanden ongewijzigd gestand doen zonder zekerheid op contractering. Wij verzoeken u daarom de gestanddoeningstermijn substantieel te verkorten of de wachtkamerinschrijver, indien u na verloop van tijd alsnog op de wachtkamerovereenkomst wilt overgaan, in de gelegenheid te stellen zijn aanbieding te actualiseren op basis van de dan geldende inkoopcondities en marktprijzen."

Antwoord:

De gestanddoeningstermijn wordt aangepast naar maximaal 12 maanden.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 aug 2026

Percelen:

P1 Teams-oplossing met Klantcontactcenter (KCC)-en Omnichannel oplossing

Ref.nr.
58

Onderwerp:

1.5 Het beheer

Vraag:

"Kunt u bevestigen dat de verwijzing naar Bijlage 7 in paragraaf 1.5 (Het beheer) een verschrijving betreft en dat hier Bijlage 9 wordt bedoeld, aangezien de beheeractiviteiten en escalaties naar tweede-, derde- en vierdelijnsbeheer daarin nader zijn uitgewerkt?

"

Antwoord:

Dat kan Opdrachtgever bevestigen.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

11 aug 2026

Percelen:

P1 Teams-oplossing met Klantcontactcenter (KCC)-en Omnichannel oplossing