

Algemene informatie

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

Vraag en antwoord

Ref.nr. 63
Onderwerp: PvE, Eisen 4.2, 4.3 en 7.2

Vraag:

Kan opdrachtgever bij de inschrijffase per deelnemer inzicht geven in het aantal gebruikers, Teams Phone-gebruikers, KCC-agents, supervisors, wachtrijen, IVR-structuren en hoofdnummers, zodat inschrijvers de omvang van de oplossing en de benodigde licenties op een uniforme wijze kunnen bepalen?

Antwoord:

In de gunningsfase wordt het prijzenblad gedeeld met de benoemde aantallen.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

28 aug 2026

Percelen:

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

Ref.nr. 64
Onderwerp: PvE, Eis 4.2

Vraag:

Kunt u inzicht geven in het verwachte aantal gelijktijdige agents (concurrent users) per deelnemer zodat aanbieders een passende licentiestructuur kunnen bepalen?

Antwoord:

In de gunningsfase wordt het prijzenblad gedeeld met de benoemde aantallen.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

28 aug 2026

Percelen:

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

Ref.nr.

65

Onderwerp:

PvE, Eis 4.1

Vraag:

In eis 4.1 wordt aangegeven dat bij de initiële ingebruikname uitsluitend spraak wordt afgehandeld. Kan opdrachtgever aangeven welke aanvullende kanalen naar verwachting gedurende de contractperiode als eerste zullen worden toegevoegd en wat hierbij de beoogde prioriteit of fasering is ten aanzien van e-mail, webchat, WhatsApp en social media?

Antwoord:

Het aantal exacte kanalen per deelnemers en integraties per deelnemer vóór implementatie zijn niet exact bekend. Dit zal nader verduidelijkt worden tijdens de implementatiefase per deelnemer. De prioritering van de opties e-mail, webchat, WhatsApp en social media zal voorafgaand aan het implementatieproces afgestemd worden tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

28 aug 2026

Percelen:

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

Ref.nr.

66

Onderwerp:

PvE, Eis 4.4

Vraag:

Wordt verwacht dat WhatsApp, Webchat en Social Media uitsluitend binnen het KCC worden afgehandeld of ook binnen andere gemeentelijke afdelingen?

Antwoord:

Het kan voorkomen dat bij één deelnemer dit tijdens de implementatie het geval zal zijn. Wanneer dat daadwerkelijk het geval is zal Opdrachtgever dat nadrukkelijk toelichten voorafgaande het implementatieproces.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

28 aug 2026

Percelen:

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

Ref.nr.

67

Onderwerp:

PvE, Eis 4.44

Vraag:

Eis 4.44 noemt Djuma en Decos Join als voorbeelden van zaak- en CRM-integraties. Kan opdrachtgever per deelnemer inzicht geven in de momenteel gebruikte zaak-, CRM-, klantvolg- en kennismanagementsystemen, zodat inschrijvers de benodigde integraties, implementatie-inspanning en beheerimpact op een uniforme wijze kunnen beoordelen?

Antwoord:

Dat is niet bekend voor gunning. Dit zal nader verduidelijkt worden tijdens de implementatiefase per deelnemer.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

28 aug 2026

Percelen:

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

Ref.nr.

68

Onderwerp:

PvE, Eis 4.44

Vraag:

Kan opdrachtgever bevestigen dat integraties die niet expliciet zijn benoemd in de aanbestedingsstukken als additioneel meerwerk kunnen worden beschouwd?

Antwoord:

Dat kan Opdrachtgever niet per definitie aangeven. Er zal ruimte bestaan om een integratie te prijzen in het Prijzenblad.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

28 aug 2026

Percelen:

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

Ref.nr.
69**Onderwerp:**

PvE, Eis 4.45

Vraag:

Eis 4.45 noemt u de inzet van een chatbot. Kan opdrachtgever verduidelijken welke chatbotoplossing(en) momenteel worden gebruikt?

Antwoord:

Er zijn deelnemers die mogelijkheden onderzoeken, maar vooralsnog is er geen deelnemer die momenteel een Chatbot actief in gebruik heeft in combinatie met de Klantcontactcenteroplossing.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

28 aug 2026

Percelen:

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

Ref.nr.
70**Onderwerp:**

PvE, Eis 4.53 en 5.7

Vraag:

Kan opdrachtgever verduidelijken of binnen de KCC-oplossing AI-functionaliteiten worden verwacht?

Antwoord:

Deze verwachting ligt er met oog op de toekomst, hier zal in de gunningsleidraad naar verwezen worden. Mocht u uitgenodigd worden voor de gunningsfase kunt u dit in deze documenten terugvinden.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

28 aug 2026

Percelen:

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

Ref.nr.

71

Onderwerp:

Nvl 1, vervolgvraag ref 52

Vraag:

Kan opdrachtgever nader specificeren welke voorzieningen in de beschikbaar gestelde testtenant aanwezig zijn, waaronder het aantal testgebruikers, beschikbare Resource Accounts, aanwezige Microsoft- en applicatielicenties, eventuele zaaksysteem- en bronapplicatiekoppelingen en overige componenten die benodigd zijn om acceptatietesten en beoordelingscriteria volledig uit te voeren?

Antwoord:

Opdrachtgever wenst met deze aanbesteding een implementatiepartner als Opdrachtnemer te contracteren. De Opdrachtnemer zal vooraf duidelijk inzichtelijk maken wat er benodigd is voor de test tenant. Indien nodig, dan kan Opdrachtgever testgebruikers, beschikbare Resource Accounts, Microsoft- en applicatielicenties ter beschikking stellen.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

28 aug 2026

Percelen:

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

Ref.nr.

72

Onderwerp:

PvE, Eis 7.23

Vraag:

Kan opdrachtgever bevestigen dat een deelnemer niet zelfstandig kan besluiten om later aan te sluiten dan andere deelnemers of om uiteindelijk zelfs helemaal niet aan te sluiten?

Antwoord:

Solido heeft de intentie met deze aanbesteding om een Raamcontract te sluiten met een Opdrachtnemer. De deelnemer mag zelf op ieder moment besluiten om de gewenste oplossing af te nemen en ook het specifieke moment van afname. Ook kan een deelnemer besluiten om geen gebruik te maken van de oplossing. Een Raamcontract bevat namelijk geen afnameverplichting. Dit ligt echter niet in de lijn der verwachting, Opdrachtgever is juist van inziens dat met deze Aanbesteding meerdere deelnemers kunnen profiteren van een Klantcontactcenter implementatieproject.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

28 aug 2026

Percelen:

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

Ref.nr.

73

Onderwerp:

PvE, Eisen 1.15, 7.6 en 8.26

Vraag:

Eis 1.15 en 7.6 leggen een vergaande end-to-end verantwoordelijkheid bij opdrachtnemer neer. Kan opdrachtgever bevestigen dat deze verantwoordelijkheid beperkt blijft tot componenten waarop opdrachtnemer daadwerkelijk invloed kan uitoefenen en dat afhankelijkheden van Microsoft, telefonieleverancier en WAN-partijen hiervan zijn uitgesloten?

Antwoord:

Dat kan Opdrachtgever niet bevestigen. Opdrachtnemer is hoofdverantwoordelijk als System Integrator voor een correcte werking en oplevering van de telefonievoorziening, ook juist in combinatie met onder andere de omgeving van Opdrachtgever, werking met het Telefonienetwerk onder andere. Eis 7.6 eindigt overigens met de volgende zinsnede en die is onverkort nog steeds van toepassing: "Daar waar netwerken en/of systemen buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer vallen, verwacht Opdrachtgever wel een leidende rol van Opdrachtnemer in het realiseren van een technisch goede samenwerking, zowel tijdens de realisatie/implementatie van de telefonievoorziening als tijdens de latere exploitatie van de nieuwe omgeving."

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

28 aug 2026

Ref.nr.
74

Percelen:

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

Onderwerp:

vervolgvraag Nvl 1 ref 13

Vraag:

Een verzekeringscertificaat dat geldig is voor het hele jaar 2026 en dat wordt afgegeven door de verzekeraar aan het begin van het jaar, is en blijft geldig voor de hele periode 2026. Verzekeraars geven halverwege deze periode geen nieuwe verklaring af. Kunt u ermee instemmen dat een verzekeringsverklaring geldig is, zolang deze op sluitingsdatum van de Aanmelding niet verlopen is?

Antwoord:

Dat is akkoord.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

28 aug 2026

Percelen:

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

Ref.nr.
75

Onderwerp:

Selectieleidraad par 1.4 - Training/adoptie

Vraag:

Wij verzoeken u in de inschrijffase duidelijk te maken wat uw verwachtingen zijn op het gebied van training en adoptie zowel inhoudelijk (gebruikerstraining, train-the-trainer) als aantallen en middel (zoals fysiek, online,...) zodat inschrijvers dit kunnen meenemen in hun voorstel.

Antwoord:

Dit wordt in de gunningsleidraad duidelijk gemaakt, indien u wordt uitgenodigd voor de gunningsfase zullen deze documenten met u gedeeld worden.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

28 aug 2026

Percelen:

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

Ref.nr.**76****Onderwerp:**

Referentie en Selectiecriteria

Vraag:

In NVI 1, referentie vraag 14, geeft Opdrachtgever aan dat de sectoreis van belang is vanwege de vergelijkbare primaire dienstverlening richting inwoners, ondernemers en andere belanghebbenden. Kan Opdrachtgever bevestigen dat referenties afkomstig van semi-publieke onderwijsinstellingen, zoals ROC's, hogescholen en universiteiten, eveneens worden geaccepteerd als referenties binnen de gevraagde sector?

Deze organisaties kenmerken zich door grootschalige dienstverlening aan eindgebruikers (studenten, docenten en medewerkers), complexe organisatorische structuren, publieke bekostiging, hoge eisen ten aanzien van continuïteit, informatiebeveiliging en compliance, en een grote diversiteit aan stakeholders. Hierdoor vertonen de gevraagde dienstverlening en de daarbij benodigde competenties belangrijke raakvlakken met die van gemeenten en andere publieke organisaties.

Indien dergelijke onderwijsinstellingen niet onder de definitie van de gevraagde sector vallen, kan Opdrachtgever dan nader motiveren waarom referenties uit deze semi-publieke onderwijssector, waarbij aantoonbaar vergelijkbare competenties zijn ingezet, niet als gelijkwaardig worden beschouwd?

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. Onderwijsinstanties kenmerken zich op het gebied van dienstverlening richting haar stakeholders op een geheel andere wijze dan gemeentes. Onderwijsinstanties hebben als doel om leerlingen te begeleiden en op te leiden, vragen die telefonisch of digitaal gesteld worden aan de betreffende onderwijsinstantie zullen hoofdzakelijk betrekking hebben op de training/opleiding. Dit in tegenstelling tot een gemeente waar burgers, ondernemers en andere relevante stakeholders contact opnemen in relatie tot Openbare orde, Onderhoud, Ruimtelijke ordening en andere relevante onderwerpen. De organisaties verschillen fundamenteel van elkaar in verschillende onderdelen. Juist omdat referenties de ervaring moeten aantonen van Inschrijver vind Opdrachtgever het belangrijk dat de referentie in ieder geval een Overheidsinstantie betreft, omdat de communicatie verloopt over de eerder benoemde onderdelen van dienstverlening.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

28 aug 2026

Percelen:

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

Ref.nr.

77

Onderwerp:

Artikel 25 lid 1 en lid 4 Ref.vragen nr. 1, 2 en 3

Vraag:

Kan Opdrachtgever tevens bevestigen dat de reeds geaccepteerde vertrouwelijkheidsbeperking geldt voor de volledige SBOM en alle daarin opgenomen informatie, en dat Inschrijver kan volstaan met een SBOM op het niveau dat door de betreffende fabrikant, platformleverancier of andere derde beschikbaar wordt gesteld, zonder verplichting om vertrouwelijke broncode-, configuratie- of architectuurinformatie van derden te verkrijgen of openbaar te maken?

Antwoord:

Dat is akkoord

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

28 aug 2026

Percelen:

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

Ref.nr.

78

Onderwerp:

Artikel 25 lid 1 Ref. vragen nr. 2 en 3

Vraag:

Opdrachtgever geeft aan dat de GIBIT-verplichtingen rond de SBOM onverkort van toepassing zijn op ICT-prestaties en dat per onderdeel van de dienstverlening wordt beoordeeld of sprake is van generieke telecommunicatie of connectiviteit. Kan Opdrachtgever vooraf bevestigen dat voor een Teams Phone System-, KCC- en Omnichannel-oplossing de SBOM-verplichting uitsluitend geldt voor softwarecomponenten en platformdiensten waarover Inschrijver feitelijk beschikt of waarop Inschrijver invloed kan uitoefenen, en niet voor onderliggende netwerk-, infrastructuur-, cloud- of platformcomponenten van derden waarvan Inschrijver de samenstelling en ontwikkeling niet kan bepalen?

Antwoord:

Dat is akkoord

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

28 aug 2026

Percelen:

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

Ref.nr.

79

Onderwerp:

Artikel 17 lid 6 Ref. vraag nr. 4

Vraag:

De verplichting tot vrijwaring van Opdrachtgever voor verplichtingen met betrekking tot het personeel van Inschrijver valt volgens de regeling buiten de aansprakelijkheidsbeperkingen. Indien Opdrachtgever niet bereid is deze vrijwaring onder de algemene aansprakelijkheidslimieten te brengen, is Opdrachtgever dan bereid te bevestigen dat de vrijwaring uitsluitend ziet op daadwerkelijk door Opdrachtgever verschuldigde bedragen die rechtstreeks voortvloeien uit een aan Inschrijver toerekenbare schending van toepasselijke belasting-, zorgverzekerings- of socialeverzekeringswetgeving, met uitsluiting van boetes, gevolgschade en aanspraken die door toedoen of nalaten van Opdrachtgever zijn ontstaan?

Antwoord:

Dat is niet akkoord. Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het inzetten van medewerkers en personeel tijdens de looptijd van de Opdracht. Opdrachtnemer blijft ten alle tijden hoofdverantwoordelijk voor het Personeel en daarmee ook belastingzorgverzekerings- en sociale verzekeringswetgeving.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

28 aug 2026

Percelen:

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

Ref.nr.

80

Onderwerp:

Artikel 17 lid 5 onder iv) Ref. vraag nr. 4

Vraag:

Kan Opdrachtgever, indien zij de uitzondering voor door toezichthouders opgelegde boetes handhaaft, bevestigen dat deze uitzondering uitsluitend ziet op het aan Inschrijver toe te rekenen deel van een boete, nadat Inschrijver tijdig en volledig in de gelegenheid is gesteld het onderzoek en het verweer te beïnvloeden, en dat geen aansprakelijkheid ontstaat voor boetes die het gevolg zijn van beleid, instructies, keuzes of handelen van Opdrachtgever?

Antwoord:

Dat is niet volledig akkoord. Opdrachtnemer moet tijdig en volledig in staat gesteld zijn om onderzoek en verweer aan te wenden. Opdrachtnemer zal vanaf de start van de opdracht verantwoordelijk zijn voor een duidelijke instructie van de oplossing, evenals het verzorgen van trainingen.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

28 aug 2026

Percelen:

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

Ref.nr.
81

Onderwerp:

Artikel 17 lid 4 en lid 5 Ref. vraag nr. 4

Vraag:

Indien Opdrachtgever vasthoudt aan de bestaande aansprakelijkheidslimieten, kan Opdrachtgever dan bevestigen dat de uitzonderingen op die limieten uitsluitend worden toegepast voor zover sprake is van een rechtstreeks, aantoonbaar en aan Inschrijver toerekenbaar verband met de betreffende schade of aanspraak, en dat de uitzonderingen niet leiden tot aansprakelijkheid voor schade die hoofdzakelijk is veroorzaakt door de dienstverlening, infrastructuur of het handelen van Opdrachtgever of derden?

Antwoord:

Dat is niet akkoord.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

28 aug 2026

Percelen:

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

Ref.nr.
82

Onderwerp:

Artikel 17 lid 3 en lid 4 Ref.vraag nr. 4

Vraag:

Indien Opdrachtgever niet bereid is gevolgschade uit te sluiten en de aansprakelijkheid volledig te beperken tot directe schade, is Opdrachtgever dan bereid ten minste de aansprakelijkheidslimiet voor overige schade te matigen? Inschrijver stelt voor "tweemaal de Jaarvergoeding per gebeurtenis" te vervangen door "anderhalf (1,5) maal de Jaarvergoeding per gebeurtenis" en "viermaal de Jaarvergoeding per jaar" door "driemaal de Jaarvergoeding per jaar", waarbij samenhangende gebeurtenissen als één gebeurtenis blijven gelden. Deze beperking sluit beter aan bij de contractwaarde, de aard van de telecommunicatiedienstverlening, de proportionaliteit van de risicoverdeling en een voor Inschrijver verzekerbare aansprakelijkheidsregeling.

Antwoord:

Dat is niet akkoord.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

28 aug 2026

Percelen:

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

Ref.nr.

83

Onderwerp:

Artikel 17 lid 1 en lid 4 Ref.vraag nr. 4

Vraag:

Opdrachtgever heeft het voorgestelde alternatieve aansprakelijkheidsregime afgewezen en acht de bestaande eisen proportioneel. Inschrijver begrijpt dat het Burgerlijk Wetboek geen uitputtende wettelijke definitie van directe en indirecte schade bevat, maar dat partijen in een commerciële overeenkomst wel contractueel kunnen afbakenen welke schadeposten voor vergoeding in aanmerking komen. De huidige formulering van schade is zeer ruim, terwijl de dienstverlening mede afhankelijk is van externe netwerken, platformen, fabrikanten en andere derden. Is Opdrachtgever daarom bereid haar standpunt te heroverwegen en in ieder geval te bevestigen dat aansprakelijkheid voor indirecte schade en gevolgschade, waaronder begrepen gederfde winst, gemiste omzet, gemiste besparingen, verlies van goodwill, reputatieschade en bedrijfsstagnatie, is uitgesloten, zodat uitsluitend redelijkerwijs voorzienbare en rechtstreeks door de toerekenbare tekortkoming veroorzaakte schade voor vergoeding in aanmerking komt?

Antwoord:

Dat is niet akkoord.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

28 aug 2026

Percelen:

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

Ref.nr.

84

Onderwerp:

Artikel 3 lid 3 Ref. vraag nr. 62

Vraag:

Opdrachtgever bevestigt dat zij de benodigde informatie tijdig zal aanreiken. Kan Opdrachtgever nader bevestigen dat deze verplichting ook ziet op informatie die noodzakelijk is voor de inrichting, integratie, migratie, acceptatie en het beheer van de oplossing, waaronder informatie over het applicatielandschap, relevante koppelingen en afhankelijkheden van derden? Kan tevens worden bevestigd dat de planning en verplichtingen van Inschrijver worden aangepast indien dergelijke informatie niet tijdig beschikbaar is?

Antwoord:

Dat kan Opdrachtgever bevestigen.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

28 aug 2026

Percelen:

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

Ref.nr.

85

Onderwerp:

Artikel 3 lid 2 onder i) Ref. vraag nr. 61

Vraag:

Opdrachtgever geeft aan dat Inschrijver zelfstandig moet inschatten welke informatie nodig is en deze informatie zelf moet opvragen. Kan Opdrachtgever bevestigen dat dit niet afdoet aan haar verantwoordelijkheid om alle redelijkerwijs benodigde, juiste en volledige informatie tijdig te verstrekken zodra Inschrijver daarom heeft verzocht, en dat Inschrijver niet aansprakelijk is voor gevolgen die het directe gevolg zijn van het niet, niet tijdig of onjuist verstrekken van dergelijke informatie door Opdrachtgever?

Antwoord:

Opdrachtnemer heeft de plicht om tijdig de juiste en relevante informatie op te vragen bij Opdrachtgever. Wanneer Opdrachtnemer dit tijdig heeft gecommuniceerd, waarbij Opdrachtgever ook de tijd heeft om deze informatie te verzamelen, dan heeft Opdrachtgever ook de plicht om

deze informatie tijdig voor een projectdeadline aan te leveren.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

28 aug 2026

Percelen:

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