

Nota van inlichtingen (selectiefase)

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
1.	Selectieleidraad - 4.2 Beoordelingsprocedure	12	Bron: Annex VI Eigen verklaring sanctiepakket Rusland te voorzien van de gevraagde informatie, rechtsgeldig te ondertekenen en bij te voegen aan de Aanmelding. Vraag: Wij missen dit formulier in de documenten. Kunt u dat nog opnemen?	Gegadigde hoeft dit document niet aan te leveren voor deze aanbesteding en mag dit onderdeel in paragraaf 4.2 fase 3 van de selectieleidraad als niet beschreven beschouwen.
2.	Selectieleidraad - Tijdsplanning	6	Opmerking: In de tijdsplanning staat eventuele gunning opgenomen op 12 januari 2026. Wij gaan ervan uit dat u hiermee 12 januari 2027 bedoeld.	Aanbestedende dienst bevestigt deze aanname. Een en ander zoals ook verwerkt in de planning van TenderNed. Gegadigde treft bijbesloten aan deze nota van inlichtingen en onder de aanbestedingsdocumenten op TenderNed een herziene selectieleidraad.
3.	Kennisbank		Vraag: Wordt de kennisbank in sync gehouden met de website informatie en vice versa of wijkt dit op veel onderdelen van elkaar af. Kortom staat alles wat in de Chatbot Kennisbank staat ook op de website en zou dit een wens zijn om geen afzonderlijk beheer van een kennisbank te hebben?	Aanbestedende dienst stelt hier een inhoudelijke vraag over Annex VII Programma van eisen AI-chatbot, de inhoud in paragraaf 3.1.2, 3.2.1 en 3.2.2 en/of hoofdstuk 7 (Concept) programma van eisen. Deze vraag is niet relevant voor deze selectiefase en pas relevant voor de gunningsfase. Derhalve wordt deze vraag wordt niet beantwoord in deze selectiefase. Aanbestedende dienst verwijst Gegadigde hieromtrent naar de vermeldingen/toevoegingen onder 'Let op' in paragraaf 2.2, paragraaf 3.2.2 en hoofdstuk 7 van de selectieleidraad.
4.	UEA		Opmerking: Wij missen de bijlage van het UEA. Kunt u die nog aanleveren?	Deze staat in TenderNed onder 'Documenten'
5.	Selectieleidraad Par. 1.3 Tijdsplanning (gunningsfase)		In de tijdsplanning staan de data 'Verificatie: 20 december 2026 tot 12 januari 2026' en 'Gunning: 12 januari 2026' vermeld — dit lijkt een typefout t.o.v. 2027, aangezien deze data ná de vorige stappen in 2026 liggen. Kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat dit 2027 moet zijn?	Zie het antwoord op vraag 2 in deze nota van inlichtingen.
6.	Selectieleidraad Par. 4.2 Fase 3 / Annexenoverzicht		In par. 4.2 (Fase 3) wordt gesproken over 'Annex VI Eigen verklaring sanctiepakket Rusland', terwijl in het Overzicht Annexen (H9) Annex VI wordt aangeduid als 'Huidige	Zie het antwoord op vraag 1 in deze nota van inlichtingen.

Nota van inlichtingen (selectiefase)

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			kennisbank'. Kan de Aanbestedende dienst bevestigen onder welk Annex-nummer de eigen verklaring sanctiepakket Rusland daadwerkelijk moet worden ingediend?	
7.	Selectieleidraad		Is er een voorkeur voor onderliggende technologie-stack (Microsoft, AWS, OpenAI etc.)	Aanbestedende dienst heeft geen voorkeur voor een specifieke onderliggende technologie-stack, leverancier of AI-/LLM-provider zoals Microsoft, AWS, OpenAI of een vergelijkbare technologie. Gegadigde is vrij om een passende technologie-stack aan te bieden voor de AI-chatbot.
8.	Selectieleidraad		Wat is de reden dat de bestaande chatbot wordt vervangen?	RSR is als aanbestedende organisatie verplicht opdrachten periodiek aan te besteden. De vervanging van de huidige chatbot vloeit voort uit deze aanbestedingsplicht.
9.	Selectieleidraad: 3.1 Algemeen		Op welke manier dient doorverwijzing, wanneer een vraag niet (geheel) geautomatiseerd kan worden, plaats te vinden? - Livechat - Telefonie - Mail	Telefonie: Tijdens de openingstijden dient de gebruiker te worden doorverwezen naar de telefonische klantenservice. Buiten openingstijden: Buiten de openingstijden dient de gebruiker een contactformulier te kunnen invullen. Dit formulier wordt verzonden naar de daarvoor bestemde mailbox van Aanbestedende dienst.
10.	Selectieleidraad: 3.2 Scope van aanbesteding		Welke verantwoordelijkheid kan verwacht worden van RSR? Wenst RSR geheel ontzorgd te worden of mag verwacht worden dat zij, a.d.h.v. door CM.com te geven trainingen ook aanpassingen kunnen maken in de agent(s) en evt. onderhoud zelf uit te voeren. Indien geheel ontzorgd, CM.com kan op voorhand met het schrijven dat we nu hebben niet inschatten hoeveel uren dit betreft in jaar 1, nog de opvolgende 2 jaren. Het is momenteel genoteerd als ware carte blanche. Kan RSR scope beschrijvingen delen of verwachte hour retainers uitgedrukt in uren?	In paragraaf 3.2 van de selectieleidraad staat beschreven welke dienstverlening van Gegadigde wordt verwacht. Aanbestedende dienst wenst volledig ontzorgd te worden door Gegadigde met dien verstande dat Aanbestedende dienst in staat wordt gesteld het eigen beheer zoals beschreven in paragraaf 3.2.2 uit te voeren. Hiervoor dient Gegadigde de beheerders van Aanbestedende dienst van een instructie te voorzien. Het is aan Gegadigde om op basis van de aanbestedingsstukken, de beschreven dienstverlening, de gestelde eisen en de eigen expertise een inschatting te maken van de benodigde onderhouds- en beheerskosten gedurende de looptijd van de Overeenkomst.

Nota van inlichtingen (selectiefase)

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
11.	Selectieleidraad: 3.2.1. Koppeling AI-chatbot		In welke hoedanigheid mag deze informatie worden uitgevraagd/ dient deze te worden aangeleverd? Behoort het uitvragen m.b.v. een conversationele dialoog, waarbij de output gestructureerd in outlook terecht komt, tot de opties?	Aanbestedende dienst stelt hier een inhoudelijke vraag over Annex VII Programma van eisen AI-chatbot, de inhoud in paragraaf 3.1.2, 3.2.1 en 3.2.2 en/of hoofdstuk 7 (Concept) programma van eisen. Deze vraag is niet relevant voor deze selectiefase en pas relevant voor de gunningsfase. Derhalve wordt deze vraag wordt niet beantwoord in deze selectiefase. Aanbestedende dienst verwijst Gegadigde hieromtrent naar de vermeldingen/toevoegingen onder 'Let op' in paragraaf 2.2, paragraaf 3.2.2 en hoofdstuk 7 van de selectieleidraad.
12.	Selectieleidraad: 3.2 Scope van aanbesteding		Staat RSR ervoor open om eventuele implementatie (+ doorontwikkeling) aan te gaan met een partner van de inschrijvende partij?	Ja, dat is toegestaan. In dat geval schrijft Inschrijver in middels onderaanneming en geeft dit aan in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument deel II D.
13.	Sectie 2.1; Sectie 5.1.1	1-2	Certificering & Compliance — Organisatie vs. Product De tender vermeldt dat de AI-chatbotoplossing 'goed, veilig en toekomstbestendig' moet functioneren. Welke specifieke ISO-certificeringen of compliance-standaarden (bijv. ISO 27001, ISO 9001, NEN-normen) zijn verplicht voor de leverancier zelf, en welke mogen worden gedelegeerd aan de hosting-provider? Accepteert u een leverancier waarvan de organisatie ISO-gecertificeerd is, maar de oplossing zelf nog geen aparte certificering heeft, mits deze op een cloud-platform wordt gehost?	Gegadigde verwijst naar een paragraaf die niet correspondeert met de vraag en stelt een inhoudelijk vraag over service levels die onderdeel zijn van hoofdstuk 7 (Concept) Programma van eisen in de selectieleidraad. De selectiefase is bedoeld voor selectie en geen inhoudelijke vragen zoals vermeld in verschillende onderdelen van de selectieleidraad. Deze vraag wordt niet beantwoord in deze selectiefase en kan door Gegadigde al dan niet worden gesteld in de nota van inlichtingenfase in de gunningsfase. Zie inzake de vraag omtrent ISO paragraaf 6.2 van de selectieleidraad.
14.	Sectie 5.1.1 "Opties"	2	E-mail- en Communicatiekanaal-Integratie	Gegadigde verwijst naar een paragraaf die niet correspondeert met de vraag en stelt een inhoudelijk vraag over service levels

Nota van inlichtingen (selectiefase)

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			De tender noemt 'Een e-mailbot door Aanbestedende dienst gaat worden ingezet als extra communicatiemiddel' als mogelijke uitbreiding. Welke e-mailplatformen (Microsoft Outlook, Gmail, etc.) moeten minimaal ondersteund worden in de initiële scope, en welke kunnen als optionele uitbreiding (binnen de 50% meerwaarde-regel) worden toegevoegd? Is native integratie met specifieke e-mailplatformen een vereiste, of kunnen koppelingen via API's of third-party tools worden gerealiseerd?	die onderdeel zijn van hoofdstuk 7 (Concept) Programma van eisen in de selectieleidraad. De selectiefase is bedoeld voor selectie en geen inhoudelijke vragen zoals vermeld in verschillende onderdelen van de selectieleidraad. Deze vraag wordt niet beantwoord in deze selectiefase en kan door Gegadigde al dan niet worden gesteld in de nota van inlichtingenfase in de gunningsfase.
15.	Sectie 2.1; Sectie 5.1.1 "Opties"	1-2	Sessie-Verwerking & Schaalbaarheidsvereisten De tender specificeert '100.000 Sessies' per jaar als basis. Hoe wordt een 'Sessie' gedefinieerd (één gebruikersinteractie, één chatgesprek, één dag gebruik, of iets anders)? Wat zijn de verwachte piekbelastingen (bijv. tijdens inschrijvingsperiodes of specifieke seizoenen)? Welke schaalbaarheidsvereisten gelden voor groei (bijv. tot 150.000 of 200.000 Sessies)? Kunnen deze zonder extra kosten worden opgenomen, of vallen zij onder de 50% meerwaarde-regel?	Gegadigde verwijst naar een paragraaf die niet correspondeert met de vraag en stelt een inhoudelijk vraag over service levels die onderdeel zijn van hoofdstuk 7 (Concept) Programma van eisen in de selectieleidraad. De selectiefase is bedoeld voor selectie en geen inhoudelijke vragen zoals vermeld in verschillende onderdelen van de selectieleidraad. Deze vraag wordt niet beantwoord in deze selectiefase en kan door Gegadigde al dan niet worden gesteld in de nota van inlichtingenfase in de gunningsfase.
16.	Sectie 2.1; Sectie 5.1.8	1,3	Data Governance & Verwerking van Studentengegevens De chatbot zal studentengegevens verwerken (naam, studentnummer, contactgegevens, etc.). Welke data-classificaties gelden (openbaar, intern, vertrouwelijk)? Moet de leverancier GDPR-compliant zijn, en moet de oplossing in Nederland/EU gehost worden? Zijn er aanvullende vereisten voor data-residency?	Gegadigde verwijst naar een paragraaf die niet correspondeert met de vraag en stelt een inhoudelijk vraag over service levels die onderdeel zijn van hoofdstuk 7 (Concept) Programma van eisen in de selectieleidraad. De selectiefase is bedoeld voor selectie en geen inhoudelijke vragen zoals vermeld in verschillende onderdelen van de selectieleidraad.

Nota van inlichtingen (selectiefase)

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
				Deze vraag wordt niet beantwoord in deze selectiefase en kan door Gegadigde al dan niet worden gesteld in de nota van inlichtingenfase in de gunningsfase.
17.	Sectie 2.1.1; Sectie 5.1.1	1	LLM-Selectie & Model-Flexibiliteit De chatbot zal gebruik maken van Large Language Models (LLM's). Welke LLM's of model-families moeten minimaal ondersteund worden (bijv. GPT-4, Claude, open-source modellen)? Mag de leverancier zelf bepalen welke LLM's worden gebruikt, of heeft Regisseur Studenten Reisrecht voorkeur voor specifieke providers? Hoe worden kosten voor LLM-API's verdeeld tussen leverancier en klant, en hoe worden prijswijzigingen van LLM-providers afgehandeld?	Gegadigde verwijst naar een paragraaf die niet correspondeert met de vraag en stelt een inhoudelijk vraag over service levels die onderdeel zijn van hoofdstuk 7 (Concept) Programma van eisen in de selectieleidraad. De selectiefase is bedoeld voor selectie en geen inhoudelijke vragen zoals vermeld in verschillende onderdelen van de selectieleidraad. Deze vraag wordt niet beantwoord in deze selectiefase en kan door Gegadigde al dan niet worden gesteld in de nota van inlichtingenfase in de gunningsfase.
18.	Sectie 2.1; Sectie 5.1.1 "Opties"	1-2	Onderhoud, Updates & Doorontwikkeling De tender vermeldt 'beheren, onderhouden en doorontwikkelen'. Wat zijn de verwachtingen voor: a) frequentie van updates en patches (maandelijks, driemaandelijks)? b) jaarlijkse feature-releases en functionaliteitsuitbreidingen? c) proactieve monitoring en incident-response (SLA-vereisten voor beschikbaarheid en responstijd)? d) doorontwikkeling van AI-modellen, prompt-optimalisatie en performance-verbetering? Hoe worden deze activiteiten binnen het €96.000/jaar-budget opgenomen?	Gegadigde verwijst naar een paragraaf die niet correspondeert met de vraag en stelt een inhoudelijk vraag over service levels die onderdeel zijn van hoofdstuk 7 (Concept) Programma van eisen in de selectieleidraad. De selectiefase is bedoeld voor selectie en geen inhoudelijke vragen zoals vermeld in verschillende onderdelen van de selectieleidraad. Deze vraag wordt niet beantwoord in deze selectiefase en kan door Gegadigde al dan niet worden gesteld in de nota van inlichtingenfase in de gunningsfase.
19.	Sectie 2.1; Sectie 5.1.1 "Opties"	1-2	Gebruikersadoptie & Training Een succesvolle implementatie van een AI-chatbot vereist gebruikersadoptie. Welke trainingsondersteuning verwacht Regisseur Studenten Reisrecht: a) initiële onboarding voor alle gebruikers? b) doorlopende workshops, webinars of trainingen? c) documentatie,	Gegadigde verwijst naar een paragraaf die niet correspondeert met de vraag en stelt een inhoudelijk vraag over service levels die onderdeel zijn van hoofdstuk 7 (Concept) Programma van eisen in de selectieleidraad.

Nota van inlichtingen (selectiefase)

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			handleidingen en self-service learning materials? d) dedicated ondersteuning voor change management en adoptie-begeleiding? Zijn deze inbegrepen in het €96.000/jaar-budget, of zijn dit extra kosten?	De selectiefase is bedoeld voor selectie en geen inhoudelijke vragen zoals vermeld in verschillende onderdelen van de selectieleidraad. Deze vraag wordt niet beantwoord in deze selectiefase en kan door Gegadigde al dan niet worden gesteld in de nota van inlichtingenfase in de gunningsfase.
20.	Sectie 5.1.1 “Opties” (herzieningsclausule)	2	Monitoring, Feedback & Prestatie-Optimalisatie Voor continue verbetering is het belangrijk om de prestatie van de chatbot te meten. Welke KPI's wil Regisseur Studenten Reisrecht volgen en rapporteren: a) gebruikersadoptie (% actieve gebruikers, gebruiksfrequentie)? b) efficiencywinst (tijd bespaard per interactie, taken voltooid)? c) gebruikerstevredenheid (tevredenheidsscores, feedback)? d) chatbot-kwaliteit (accuratesse, fout-rates, escalaties naar menselijke support)? Hoe worden deze gemonitord, hoe vaak worden rapportages geleverd, en hoe worden inzichten gebruikt voor optimalisatie?	Gegadigde verwijst naar een paragraaf die niet correspondeert met de vraag en stelt een inhoudelijk vraag over service levels die onderdeel zijn van hoofdstuk 7 (Concept) Programma van eisen in de selectieleidraad. De selectiefase is bedoeld voor selectie en geen inhoudelijke vragen zoals vermeld in verschillende onderdelen van de selectieleidraad. Deze vraag wordt niet beantwoord in deze selectiefase en kan door Gegadigde al dan niet worden gesteld in de nota van inlichtingenfase in de gunningsfase.
21.	Selectieleidraad par. 6.2.3a en 8.2. SC1 technische bekwaamheid versus selectie criterium	15 en 23	Paragraaf 6.2.3a (Geschiktheidseis technische bekwaamheid) en paragraaf 8.2, SC1 (Selectie criterium 1) zien beide op dezelfde drie kerncompetenties: (1) levering van een AI-chatbot, (2) onderhoud en beheer van een AI-chatbot en (3) een AI-chatbot die jaarlijks minimaal 48.000 sessies verwerkt. Wij constateren dat deze kerncompetenties eerst worden gebruikt om de technische bekwaamheid vast te stellen en vervolgens opnieuw worden gebruikt voor de rangschikking van de gegadigden. Daarmee lijkt dezelfde ervaring eerst als minimumeis te worden gehanteerd en vervolgens opnieuw als selectiemiddel om gegadigden te rangschikken.	Zie het antwoord op vraag 36 in deze nota van inlichtingen. Aanbestedende dienst heeft de selectiecriteria aangepast naar een loting. In dat kader is het antwoord op deze vraag niet meer relevant.

Nota van inlichtingen (selectiefase)

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			Kan aanbestedende dienst toelichten welk onderscheidend vermogen selectiecriterium 1 toevoegt ten opzichte van de geschiktheidstoets en op welke wijze dit selectiecriterium leidt tot een objectieve rangschikking van reeds geschikte gegadigden wanneer zij al één (1) referentie gebruiken om te voldoen aan alle kerncompetenties?	
22.	Selectieleidraad par. 6.2.3a en 8.2. SC1 technische bekwaamheid versus selectiecriterium	15 en 23	In paragraaf 6.2.3a worden de kerncompetenties voor de technische bekwaamheid vastgesteld. In paragraaf 8.2 SC1 wordt vervolgens selectiecriterium 1 beoordeeld aan de hand van dezelfde drie kerncompetenties. Gegadigde constateert dat de in selectiecriterium 1 beoordeelde referentie wordt getoetst aan exact dezelfde kerncompetenties als opgenomen in geschiktheidseis 3a. De ervaring die eerst als minimumeis wordt gehanteerd, wordt vervolgens opnieuw als selectiemiddel ingezet om gegadigden te rangschikken. Kan aanbestedende dienst aangeven waarom niet is gekozen voor selectiecriteria die aanvullende of onderscheidende ervaring beoordelen?	Zie het antwoord op vraag 36 in deze nota van inlichtingen. Aanbestedende dienst heeft de selectiecriteria aangepast naar een loting. In dat kader is het antwoord op deze vraag niet meer relevant.
23.	Selectieleidraad par. 8.1	15 en 23	De scoreverdeling in paragraaf 8.1 laat zien dat de derde kerncompetentie (48.000 sessies) vier keer zwaarder meetelt dan de andere twee (subweging 40 versus 10 en 10). Maar die eis is ook al een geschiktheidseis. Een knock-out-eis wordt daarmee feitelijk opnieuw gebruikt als zwaarwegend selectiecriterium. Hierdoor is niet duidelijk welk onderscheidend vermogen de selectiecriteria nog toevoegen ten opzichte van de geschiktheidstoets. In de rectificatie wordt bovendien aangegeven dat de aanbestedende dienst kiest voor een niet openbare Europese aanbesteding omdat uit de eerste procedure bleek dat er een groot aantal gegadigden waren. Anderzijds vraagt u in de selectiecriteria een AI-chatbot	Zie het antwoord op vraag 36 in deze nota van inlichtingen. Aanbestedende dienst heeft de selectiecriteria aangepast naar een loting. In dat kader is het antwoord op deze vraag niet meer relevant.

Nota van inlichtingen (selectiefase)

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			die jaarlijks minimaal 48.000 sessies verwerkt in plaats van 60.000 sessies in de oorspronkelijke procedure. Dat is een verbreding in plaats van een vernauwing van het aantal potentiële deelnemers. Kunt u aangeven waarom hier een subweging van 40 punten aan gekoppeld is en waarom niet is gekozen voor selectiecriteria die aanvullende of onderscheidende ervaring beoordelen zoals een minimum van 60.000 sessies?	
24.	Selectieleidraad par. 6.2.3a	15 en 23	In kerncompetentie 2 wordt gevraagd om aantoonbare ervaring met de "levering van onderhoud en beheer van een geleverde AI-chatbot". In de aanbestedingsdocumenten wordt echter niet nader gedefinieerd welke werkzaamheden onder het begrip "beheer" worden verstaan. Tegelijkertijd volgt uit paragraaf 3.2.2 (en eis P.E.25) dat de aanbestedende dienst de kennisbank, content en prompts zelfstandig moet kunnen beheren. Kunt u verduidelijken welke beheeractiviteiten minimaal aanwezig moeten zijn binnen een referentie om te voldoen aan kerncompetentie 2? Vallen hieronder uitsluitend technisch en functioneel beheer door de leverancier, of worden ook situaties geaccepteerd waarbij de opdrachtgever zelf het content- en kennisbankbeheer uitvoert en de leverancier verantwoordelijk is voor hosting, monitoring, onderhoud, updates en ondersteuning?	In paragraaf 3.2 en paragraaf 3.2.2 staat beschreven wat Aanbestedende dienst verwacht van Gegadigde in het kader van technisch en functioneel beheer en onderhoud en welke werkzaamheden Aanbestedende dienst uitvoert in het kader van beheer.
25.	Selectieleidraad, par. 3.2 scope van de aanbesteding in relatie tot 6.2.3a	10 en 15	Uit de aanbestedingsstukken maken wij op dat opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het leveren, beheren, onderhouden en beschikbaar houden van de AI-chatbotoplossing. Wij begrijpen hieruit dat wordt uitgegaan van een door opdrachtnemer gehoste SaaS-oplossing. Kunt u bevestigen dat deze interpretatie juist	Nee, Aanbestedende dienst schrijft niet voor dat de AI-chatbot uitsluitend als SaaS-oplossing moet worden aangeboden. Aanbestedende dienst verlangt een werkende, beheerde en onderhouden oplossing die voldoet aan de eisen uit de aanbestedingsdocumenten waaronder de eisen ten aanzien van

Nota van inlichtingen (selectiefase)

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			is? Zo niet, dan verzoeken wij u de verantwoordelijkheidsverdeling ten aanzien van hosting, infrastructuur, technisch beheer en beveiliging nader te verduidelijken.	beschikbaarheid, beveiliging, beheer, onderhoud, support, schaalbaarheid en continuïteit. Het is aan Gegadigde om een passende technische oplossingsrichting aan te bieden, mits deze voldoet aan alle gestelde eisen. Indien een SaaS-oplossing wordt aangeboden, dient deze eveneens volledig aan de eisen uit de selectieleidraad en in de gunningsfase de uitnodiging tot inschrijving te voldoen.
26.	Selectieleidraad par. 6.2.3a	15	In uw mededeling van 3 juni 2026 motiveert u de intrekking van de oorspronkelijke openbare procedure (gepubliceerd 8 mei 2026) onder meer met de wens om het aantal deelnemers te beperken en de procedure beheersbaar te houden. In de oorspronkelijke aanbesteding werd als minimumeis voor de referentie een AI-chatbot uitgevraagd die minimaal 60.000 sessies per jaar verwerkt. In de huidige niet-openbare procedure is dit gewijzigd naar een kerncompetentie van minimaal 48.000 sessies per jaar. Daarnaast wordt deze kerncompetentie zowel als geschiktheidseis als onderdeel van het selectiecriterium (SC1) gehanteerd. Naar onze indruk leidt deze wijziging juist tot een bredere toegang van marktpartijen tot de procedure. Kunt u toelichten waarom u ervoor kiest om de vereiste omvang van de referentie te verlagen van 60.000 naar 48.000 sessies per jaar en hoe deze verlaging zich verhoudt tot uw motivering om het aantal gegadigden te beperken?	Zie het antwoord op vraag 36 in deze nota van inlichtingen. Aanbestedende dienst heeft de selectiecriteria aangepast naar een loting. In dat kader is het antwoord op deze vraag niet meer relevant.
27.	Selectieleidraad par. 6.2.3b en paragraaf 8.2	15 en 23	In paragraaf 6.3 onder b (Kwaliteitswaarborging) wordt als geschiktheidseis gevraagd dat de gegadigde beschikt over een geldig ISO 9001-certificaat, een gelijkwaardig certificaat of een gelijkwaardig kwaliteitshandboek	Zie het antwoord op vraag 36 in deze nota van inlichtingen.

Nota van inlichtingen (selectiefase)

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			voorzien van een TPM-verklaring. In selectiecriterium 2 wordt vervolgens opnieuw beoordeeld of de gegadigde beschikt over een ISO 9001-certificaat dan wel een gelijkwaardig alternatief, waarbij hiervoor respectievelijk 10 of 5 punten worden toegekend. Kunt u toelichten welk onderscheidend vermogen selectiecriterium 2 toevoegt ten opzichte van de reeds gestelde geschiktheidseis? Naar onze mening wordt hiermee in essentie hetzelfde aspect tweemaal beoordeeld, zonder dat sprake lijkt te zijn van een nadere inhoudelijke beoordeling van de kwaliteitsborgingsmaatregelen. Hoe verhoudt dit zich tot het doel van de selectiefase om een objectieve rangschikking tussen geschikte gegadigden aan te brengen?	Aanbestedende dienst heeft de selectiecriteria aangepast naar een loting. In dat kader is het antwoord op deze vraag niet meer relevant.
28.	Selectieleidraad par. 6.2.3c en paragraaf 8.2	15 en 23	In paragraaf 6.3 onder c (Informatiebeveiliging) wordt als geschiktheidseis gevraagd dat de gegadigde beschikt over een geldig ISO 27001:2022-certificaat, een gelijkwaardig certificaat of een gelijkwaardig informatiebeveiligingshandboek voorzien van een TPM-verklaring. In selectiecriterium 3 wordt vervolgens opnieuw beoordeeld of de gegadigde beschikt over een ISO 27001-certificaat dan wel een gelijkwaardig alternatief, waarbij hiervoor respectievelijk 10 of 5 punten worden toegekend. Kunt u toelichten welk onderscheidend vermogen selectiecriterium 3 toevoegt ten opzichte van de reeds gestelde geschiktheidseis? Naar onze mening wordt hiermee hetzelfde aspect van informatiebeveiliging tweemaal beoordeeld, waarbij het verschil in score uitsluitend wordt bepaald door het type bewijsstuk en niet door de inhoudelijke kwaliteit of effectiviteit van de getroffen informatiebeveiligingsmaatregelen. Hoe	Zie het antwoord op vraag 36 in deze nota van inlichtingen. Aanbestedende dienst heeft de selectiecriteria aangepast naar een loting. In dat kader is het antwoord op deze vraag niet meer relevant.

Nota van inlichtingen (selectiefase)

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			verhoudt deze beoordelingssystematiek zich tot het doel van de selectiefase om tussen geschikte gegadigden een objectief en proportioneel onderscheid aan te brengen?	
29.	Selectieleidraad, par. 6.2 Bewijsstukken geschiktheidseisen voor uitnodigde Gegadigden	15-16	Aanbestedende dienst stelt in paragraaf 6.2 als geschiktheidseis dat Gegadigde middels Annex IV Referentieblad een referentie indient waaruit blijkt dat de afgelopen vijf (5) jaar relevante deskundigheid en ervaring is opgedaan, onder meer ten aanzien van de kerncompetentie 'levering van een AI-chatbot die jaarlijks minimaal 48.000 Sessies verwerkt'. Kan Aanbestedende dienst bevestigen of voor deze kerncompetentie ook een referentieproject mag worden ingediend dat nog loopt (actief in beheer/exploitatie), mits op het moment van Aanmelding al aantoonbaar minimaal 48.000 Sessies per jaar worden verwerkt? Of dient het referentieproject reeds volledig te zijn afgerond/opgeleverd om als geldige referentie te worden geaccepteerd?	Het is toegestaan een lopende referentieproject als referent in te dienen mits aantoonbaar kan worden voldaan aan de kerncompetenties en tijdens de verificatiefase een tevredenheidsverklaring kan worden overlegd.
30.	Selectieleidraad, par. 6.2 en par. 8.3 Scoreberekening selectiecriteria	15-16 en 23	In paragraaf 6.2 geeft Aanbestedende dienst aan dat Gegadigde 'maximaal één (1) referentie per kerncompetentie (één (1) referentie om te voldoen aan alle kerncompetenties is ook toegestaan)' mag indienen. Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat één en dezelfde referentie mag worden gebruikt om aan te tonen dat wordt voldaan aan alle drie de kerncompetenties (levering AI-chatbot, onderhoud/beheer, en minimaal 48.000 Sessies per jaar)? En zo ja, dient Gegadigde in dat geval op Annex VIII/IX voor elke kerncompetentie afzonderlijk te motiveren daarom de ingediende referentie daaraan voldoet, of volstaat één integrale toelichting bij de referentie waarin op alle drie de kerncompetenties wordt ingegaan?	Zie het antwoord op vraag 36 in deze nota van inlichtingen. Aanbestedende dienst heeft de selectiecriteria aangepast naar een loting. In dat kader is het antwoord op deze vraag niet meer relevant.
31.	Selectieleidraad, par. 6.2	15-16	Hanteert Aanbestedende dienst voor de beoordeling van de referentie-eis (levering van een AI-chatbot die jaarlijks	De definitie van een Sessie is als volgt:

Nota van inlichtingen (selectiefase)

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
	Bewijsstukken geschiktheidseisen voor uitnodigde Gegadigden		minimaal 48.000 Sessies verwerkt) dezelfde definitie van 'Sessie' als voor de onderhavige opdracht? Zo ja, kan Aanbestedende dienst deze definitie delen, zodat Gegadigde kan beoordelen of het sessievolume van de referentie hieraan voldoet?	<i>Een aaneengesloten gesprek tussen een gebruiker en de AI-chatbot. Een sessie start bij het eerste bericht van de gebruiker en eindigt na 20 minuten inactiviteit of wanneer de gebruiker het gesprek beëindigt.</i>
32.	Selectieleidraad, par. 1.2 Doel, looptijd en omvang	5	Het prijsplafond van € 96.000,00 exclusief btw per jaar (par. 1.2) betreft blijkens de tekst de jaarlijkse kosten voor het leveren, onderhouden en beheeren van de AI-chatbot inclusief het verwerken van 100.000 Sessies. Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat dit prijsplafond uitsluitend ziet op de vaste en variabele jaarlijkse kosten, en dat eventuele eenmalige kosten voor levering en implementatie (zoals bedoeld in par. 3.2 onder 1) niet in dit jaarlijkse prijsplafond hoeven te worden verdisconteerd?	Het prijsplafond is uitsluitend van toepassing op de terugkerende vaste (beheer en onderhoud) en variabele (Sessies) jaarlijkse kosten en correspondeert in de gunningsfase met dit onderdeel in het prijzenblad. De eenmalige implementatie- en migratiekosten worden meegenomen in het prijzenblad en meebeoordeeld, maar vallen niet onder het prijsplafond. Let op: De plafondprijs is gebaseerd op 100.000 Sessies uitgevraagd in het prijzenblad in de gunningsfase. Zijn het aantal Sessies in werkelijkheid hoger of lager dan wordt de wordt het werkelijk aantal Sessies door Gegadigde in rekening gebracht.
33.	Selectieleidraad, Paragraaf 6.2, sub 3b ("Kwaliteitswaarborging") en Paragraaf 8.2 ("Selectie criterium 2")	16 en 23	Vraag: Is de Aanbestedende dienst bereid de eis voor een ISO 9001-certificering (dan wel het alternatief van een gelijkwaardig kwaliteitshandboek voorzien van een TPM-verklaring) volledig te schrappen uit de geschiktheidseisen en selectiecriteria? Toelichting: De kern van deze opdracht betreft de levering, implementatie en het technisch beheer van een volledig digitale SaaS-oplossing (AI-chatbot) met een geschatte waarde van maximaal € 96.000,- per jaar. De operationele kwaliteit, de helpdeskprocessen en de contractuele nakoming zijn al volledig en sluitend geborgd via de gedetailleerde prestatie-eisen (SLA's, responstijden en evaluatiecycli) in het Programma van Eisen (P.E. 26 t/m	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel om dit als geschiktheids eis te laten vervallen. Aanbestedende dienst acht de gestelde eis proportioneel en relevant voor de opdracht. De opdracht ziet niet uitsluitend op het leveren van een digitale SaaS-oplossing, maar tevens op implementatie, inrichting, beheer, onderhoud, support, continuïteit en structurele dienstverlening gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Aanbestedende dienst merkt daarbij op dat ISO 27001 niet hetzelfde borgt als ISO 9001. ISO 27001 ziet primair op informatiebeveiliging en de inrichting van een Information Security Management System. Dat kan voor een digitale

Nota van inlichtingen (selectiefase)

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			39), welke middels boeteclausules (P.E. 33) contractueel worden afgedwongen. Het additioneel eisen van een generieke, administratieve ISO 9001-certificering dient voor deze specifieke digitale dienstverlening geen redelijk, uniek doel en vormt een onredelijke belemmering voor gespecialiseerde MKB-dienstverleners in de AI- en softwaresector (die hun kwaliteitstechnische processen reeds geborgd hebben via ISO 27001 en moderne agile deployment pipelines). Dit is in strijd met het proportionaliteitsbeginsel (Voorschrift 3.5 B Gids Proportionaliteit) en artikel 1.4 van de Aanbestedingswet (bevordering van de toegang van het MKB tot overheidsopdrachten). Wij verzoeken de Aanbestedende dienst dan ook de eis te schrappen.	dienstverlening relevant zijn, maar borgt niet zonder meer de bredere kwaliteitsmanagementprocessen waarop ISO 9001 ziet. ISO 9001 ziet onder meer op de structurele inrichting, beheersing en verbetering van kwaliteitsmanagementprocessen binnen de organisatie. Dit is voor Aanbestedende dienst relevant omdat de opdracht niet uitsluitend ziet op informatiebeveiliging, maar ook op implementatie, dienstverlening, beheer, onderhoud, support, continuïteit, procesbeheersing en klantgerichte kwaliteitsborging gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Een ISO 27001-certificering kan daarom niet één-op-één worden aangemerkt als vervanging van ISO 9001. Wel staat het Gegadigde vrij om een gelijkwaardig certificaat of een gelijkwaardig kwaliteitshandboek voorzien van een TPM-verklaring in te dienen, mits daarmee wordt aangetoond dat sprake is van een passend kwaliteitsmanagementsysteem zoals bedoeld in de aanbestedingsdocumenten Aanbestedende dienst heeft bovendien niet uitsluitend een ISO 9001-certificaat voorgeschreven. Gegadigde kan ook voldoen met een gelijkwaardig certificaat of een gelijkwaardig kwaliteitshandboek voorzien van een TPM-verklaring. Daarmee is ruimte geboden aan ondernemingen die hun kwaliteitsborging op een andere wijze aantoonbaar hebben ingericht. Aanbestedende dienst acht de eis daarmee niet onnodig beperkend voor gespecialiseerde MKB-dienstverleners. Let op: Zie het antwoord op vraag 36 in deze nota van inlichtingen inzake de relatie tot het selectie criterium. Aanbestedende dienst heeft de selectiecriteria

Nota van inlichtingen (selectiefase)

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
				aangepast naar een loting. In dat kader is het antwoord op deze vraag niet meer relevant voor het selectiecriteria, maar alleen de geschiktheidseis.
34.	Selectieleidraad, Paragraaf 6.2, sub 3b ("Kwaliteitswaarborging") en Paragraaf 8.2 ("Selectiecriteria 2")	16 en 23	Vraag: Vraag: Indien de Aanbestedende dienst vasthoudt aan de eis tot kwaliteitswaarborging, kan de Aanbestedende dienst dan bevestigen dat een geldig ISO 27001-certificaat (Informatiebeveiliging) – al dan niet in combinatie met een door de directie ondertekende eigen kwaliteitsverklaring – als volledig gelijkwaardig wordt geaccepteerd aan ISO 9001, en dat hiervoor de maximale score van 10,00 punten wordt toegekend, zonder dat hiervoor een aanvullende TPM-verklaring (Third Party Memorandum) is vereist? Toelichting: Het laten opstellen van een TPM-verklaring (zoals een ISAE 3402 of vergelijkbare assurance-rapportage) door een externe registeraccountant of gecertificeerde IT-auditor is een buitengewoon kostbaar en tijdrovend traject dat qua investering (veelal tussen de € 15.000,- en € 40.000,-) in geen enkele verhouding staat tot de omvang van deze opdracht (plafondprijs van € 96.000,- per jaar). Door een TPM-verklaring als enig alternatief te eisen voor ISO 9001 om de maximale score te kunnen behalen, werpt de Aanbestedende dienst een oneigenlijke en disproportionele financiële drempel op voor innovatieve MKB-ondernemingen die wel over een deugdelijk kwaliteitssysteem en ISO 27001 beschikken, maar logischerwijs niet over de middelen om dergelijke excessieve audit-trajecten te bekostigen voor een opdracht van deze omvang. Dit leidt tot een directe schending van de wettelijk bindende Gids Proportionaliteit	Aanbestedende dienst acht een ISO 27001-certificaat, al dan niet in combinatie met een door de directie ondertekende eigen kwaliteitsverklaring, niet op voorhand volledig gelijkwaardig aan een ISO 9001-certificaat. ISO 27001 ziet primair op informatiebeveiliging en de inrichting van een Information Security Management System. ISO 9001 ziet op kwaliteitsmanagement en de structurele borging, beheersing en verbetering van kwaliteitsprocessen binnen de organisatie. Daarmee borgen beide certificeringen niet hetzelfde normgebied. Aanbestedende dienst onderkent dat informatiebeveiliging relevant is voor de onderhavige digitale dienstverlening. Dit neemt echter niet weg dat de opdracht eveneens ziet op implementatie, inrichting, beheer, onderhoud, support, continuïteit, procesbeheersing en structurele dienstverlening gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Juist voor deze aspecten acht Aanbestedende dienst aantoonbare kwaliteitswaarborging relevant en proportioneel. Een eigen kwaliteitsverklaring van de directie biedt naar het oordeel van Aanbestedende dienst onvoldoende objectieve en onafhankelijke zekerheid dat sprake is van een kwaliteitsmanagementsysteem dat gelijkwaardig is aan ISO 9001. Om die reden verlangt Aanbestedende dienst, indien geen ISO 9001-certificaat of aantoonbaar gelijkwaardig certificaat wordt overgelegd, een gelijkwaardig kwaliteitshandboek voorzien van een TPM-verklaring of een soortgelijke onafhankelijke verklaring. Daarmee wordt geborgd dat de gestelde gelijkwaardigheid niet

Nota van inlichtingen (selectiefase)

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			(Voorschrift 3.5 C) en een onrechtmatige markt- en mededingingsverstoring. Lees minder	uitsluitend door Gegadigde zelf wordt verklaard, maar ook onafhankelijk wordt onderbouwd. Let op: Zie het antwoord op vraag 36 in deze nota van inlichtingen inzake de relatie tot het selectiecriteria. Aanbestedende dienst heeft de selectiecriteria aangepast naar een loting. In dat kader is het antwoord op deze vraag niet meer relevant voor het selectiecriteria, maar alleen de geschiktheidseis.
35.	Selectieleidraad, Paragraaf 6.2 ("Geschiktheidseisen") en Paragraaf 8.2 ("Selectiecriteria 2")	15/16 en 23	Vraag: Kan de Aanbestedende dienst de juridische en procedurele houdbaarheid toelichten van het dubbel beoordelen van kwaliteitswaarborging als zowel een minimale, uitsluitende geschiktheidseis (Paragraaf 6.2) als een scorend selectiecriteria (Paragraaf 8.2)? Toelichting: Conform vaste Europese en nationale rechtspraak (waaronder het richtinggevende Lianakis-arrest van het Hof van Justitie EU, C-532/06) is het strikt verboden om geschiktheidseisen (de toets of een gegadigde bekwaam is) te vermengen met selectie- of gunningscriteria (die bedoeld zijn om de kwalitatief beste aanbieder te selecteren dan wel gegadigden te rangschikken). Nu kwaliteitswaarborging in paragraaf 6.2 sub 3b expliciet is geformuleerd als geschiktheidseis ("Het niet voldoen aan één of meer van de geschiktheidseisen leidt tot uitsluiting"), is het juridisch niet toegestaan om op basis van hetzelfde onderwerp in paragraaf 8.2 punten toe te kennen en gegadigden te rangschikken. Een dergelijke systematiek leidt tot een materiële procedurefout en maakt de selectieprocedure in rechte kwetsbaar. Wij verzoeken de Aanbestedende dienst	Gegadigde haalt hier de toepassing van geschiktheidseisen en selectiecriteria die toezien op geschiktheid van een Gegadigde en gunningscriteria die toezien van de gevraagde levering/dienstverlening aldus de inschrijving door elkaar. Gunningscriteria dienen niet verward te worden met geschiktheidseisen en selectiecriteria. In Lianakis ging het om een aanbesteding voor diensten waarbij de aanbestedende dienst bij de gunning onder meer punten toekende voor de ervaring van de deskundigen, de personele en materiële capaciteit en de mogelijkheid om de opdracht binnen de termijn uit te voeren. Het Hof oordeelde dat zulke criteria in wezen verband houden met de geschiktheid van de inschrijver en daarom niet als gunningscriteria mochten worden gebruikt. Let op: Zie het antwoord op vraag 36 in deze nota van inlichtingen inzake de relatie tot het selectiecriteria. Aanbestedende dienst heeft de selectiecriteria aangepast naar een loting. In dat kader is het antwoord op deze vraag niet meer relevant.

Nota van inlichtingen (selectiefase)

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			dringend om deze systematiek aan te passen en de criteria conform de wet- en regelgeving zuiver te scheiden.	
36.	Selectieleidraad, Paragraaf 6.2, sub 3a ("Referentie") en Paragraaf 8.2 ("Selectiecriterium 1")	15 en 23	Vraag: Vraag: Kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat gegadigden voor zowel de geschiktheidseis (6.2.3a) als het selectiecriterium (8.2, criterium 1) meerdere referenties (maximaal 3) mogen indienen om gezamenlijk aan de drie gestelde kerncompetenties te voldoen, in plaats van de impliciete verplichting om alle drie de kerncompetenties in één (1) enkele referentie te bewijzen? Toelichting: In paragraaf 6.2.3a staat dat één referentie om aan alle kerncompetenties te voldoen "is toegestaan", wat logischerwijs impliceert dat meerdere referenties ook zijn toegestaan. Echter, in paragraaf 8.2 (Selectiecriterium 1) staat dat de beoordeling vindt plaats op "één (1) ingediende referentie" en dat punten per kerncompetentie alleen worden toegekend indien deze binnen die specifieke referentie is aangetoond. Het dwingend bundelen van uiteenlopende competenties (levering chatbot, technisch onderhoud én een specifiek volume van 48.000+ sessies) in exact één referentieproject is disproportioneel en leidt tot een onredelijke beperking van de mededinging. Dit begunstigt louter grotere, gevestigde partijen of de zittende leverancier, terwijl kwalitatief uitstekende leveranciers die deze ervaringen bij verschillende opdrachtgevers hebben opgedaan, ten onrechte worden benadeeld of uitgesloten. Dit is in strijd met het discriminatieverbod en de Gids Proportionaliteit (Voorschrift 3.5 A en B).	Aanbestedende begrijpt deze uitleg van Gegadigde en past de selectiecriteria aan naar een loting om zo alle geschikte Gegadigden een eerlijke en gelijke kans te geven op deelname aan de gunningsfase en mededinging op dat onderdeel niet verder te beperken. Gegadigde treft bijbesloten aan deze nota van inlichtingen en onder de aanbestedingsdocumenten op TenderNed een herziene selectieleidraad met een aangepaste paragraaf 4.2 en hoofdstuk 8.
37.	Selectieleidraad, Paragraaf 6.2, sub 3a ("Referentie"), Paragraaf 8.2	5, 10, 16 en 23	Vraag: Kan de Aanbestedende dienst toelichten waarom voor Kerncompetentie 3 specifiek is gekozen voor de eis van minimaal 48.000 Sessies op jaarbasis? Is de	Aanbestedende dienst -acht dit een waardevolle toevoeging- gaat akkoord met dit voorstel voor de geschiktheidseisen.

Nota van inlichtingen (selectiefase)

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
	("Selectie criterium 1", Kerncompetentie 3) en Paragraaf 3.1.1 ("Huidig aantal Sessies")		Aanbestedende dienst bereid om deze eis uit te breiden met een faire, gelijkwaardige alternatieve norm die piekbelastingen en werkelijke serverstabiliteit toetst (zoals 'minimaal 8.000 unieke Sessies binnen een gecomprimeerde periode van één (1) maand' of 'minimaal 16.000 interacties/vragen binnen één (1) maand')? Tevens verzoeken wij om de exacte, technische en meetbare definitie van een "Sessie" te verstrekken (bijv. timeout, unieke IP's, etc.). Toelichting: De technische complexiteit, serverbelasting en schaalbaarheid van een AI-chatbot wordt primair bewezen door de capaciteit om extreme piekbelastingen op te vangen (concurrency) en de diepgang van de gevoerde gesprekken (interacties en vragen per sessie). Een chatbot die verspreid over 365 dagen een gemiddelde van slechts 131 sessies per dag verwerkt (ongeveer 4.000 sessies per maand, wat neerkomt op amper 200 sessies per werkdag), stelt infrastructureel weinig voor vergeleken met een chatbot die tijdens een piekperiode (zoals een migratiepiek of grootschalig publieksevenement) in zeer korte tijd succesvol en foutloos 8.000 unieke sessies of 16.000 individuele interacties/vragen afhandelt. Door vast te houden aan een rigide, arbitraire grens op jaarbasis worden innovatieve leveranciers die bewezen hebben extreme piekbelastingen te kunnen beheersen ten onrechte uitgesloten of lager beoordeeld, wat in strijd is met het proportionaliteitsbeginsel (Gids Proportionaliteit, Voorschrift 3.5 A en B). Wij verzoeken de Aanbestedende dienst om deze eis aan te passen naar een faire, reële maatstaf en de definitie van een "Sessie" te verduidelijken	Gegadigde treft bijbesloten aan deze nota van inlichtingen en onder de aanbestedingsdocumenten op TenderNed een herziene selectie leidraad.

Nota van inlichtingen (selectiefase)

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			ten behoeve van een objectieve referentietoetsing en vergelijkbare prijsstelling.	
38.	Selectieleidraad, Paragraaf 1.2 ("Doel, looptijd en omvang")	5	Vraag: Kan de Aanbestedende dienst verduidelijken of de eenmalige inrichtings-, implementatie- en datamigratiekosten onderdeel moeten uitmaken van het jaarlijkse prijsplafond van € 96.000,00 exclusief btw, of is dit prijsplafond uitsluitend van toepassing op de terugkerende jaarlijkse operationele kosten (vaste SaaS-licenties en de variabele kosten voor 100.000 sessies)? Toelichting: In paragraaf 1.2 staat dat de opdracht een geschatte waarde vertegenwoordigt van € 96.000,00 excl. btw per jaar én dat dit jaarlijkse bedrag fungeert als prijsplafond. Indien de eenmalige implementatie- en migratiekosten (die logischerwijs in het eerste jaar vallen) hierin moeten worden meegenomen, drukt dit de ruimte voor de operationele exploitatie in het eerste jaar disproportioneel. Om een reële en vergelijkbare prijsaanbieding te kunnen doen in de gunningsfase is deze afbakening in de selectiefase reeds essentieel.	Zie het antwoord op vraag 32 in deze nota van inlichtingen.
39.	Selectieleidraad, Paragraaf 1.3 ("Tijdsplanning")	6	Vraag: Kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat de jaartallen in de planning voor de Verificatie- en Gunningfase (momenteel vermeld als "2026") hersteld dienen te worden naar "2027"? Toelichting: In de tabel in paragraaf 1.3 staat onder de Gunningfase dat de Gunning plaatsvindt op "12 januari 2026" en de Verificatie loopt van "20 december 2026 tot 12 januari 2026". Aangezien de publicatie van de opdracht in juni 2026 plaatsvindt en de inschrijvingen in november 2026 binnenkomen, gaan wij ervan uit dat de gunning en verificatie in december 2026 en januari 2027 plaatsvinden.	Zie het antwoord op vraag 2 in deze nota van inlichtingen.

Nota van inlichtingen (selectiefase)

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
40.	Selectieleidraad, Paragraaf 4.2 ("Beoordelingsprocedure")	12 en 13	Vraag: Kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat de onderhavige procedure een reguliere Niet-Openbare procedure betreft, en dat de verwijzingen naar een "concurrentiegericht dialoog" en de "dialoog- en gunningsfase" in paragraaf 4.2 berusten op een tekstuele inconsistentie (schrijffout)? Toelichting: In paragraaf 4.2 op pagina 12 en 13 staat herhaaldelijk dat gegadigden worden uitgesloten van "de concurrentiegericht dialoog" en dat de loting bepaalt wie wordt uitgenodigd voor "deelname aan de dialoog- en gunningsfase". Elders in de stukken (onder meer op pagina 4 en in de aankondiging) wordt echter consistent vermeld dat er een Niet-Openbare procedure wordt gevolgd, waarbij er juridisch geen dialoofase plaatsvindt maar een directe uitnodiging tot inschrijving. Graag ontvangen wij hierover bevestiging ten behoeve van de procedurele zuiverheid.	Aanbestedende dienst bevestigt deze aanname, dit een verwijzingsfout in de selectieleidraad. Gegadigde treft bijbesloten aan deze nota van inlichtingen en onder de aanbestedingsdocumenten op TenderNed een herziene selectieleidraad.
41.	Selectieleidraad, Paragraaf 6.1, 6.2 en Checklist aan te leveren informatie	15 en 27	Vraag: Kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat voor de Selectiefase uitsluitend de documenten uit de Checklist (pagina 27) hoeven te worden ingediend – wat betekent dat gegadigden voor Selectiecriteria 2 (Kwaliteitswaarborging) en 3 (Informatiebeveiliging) uitsluitend het ingevulde Excel-formulier Annex VIII hoeven in te dienen – en dat de feitelijke bewijsstukken (zoals de fysieke ISO-certificaten, verzekeringspolis en het KvK-uittreksel) pas in de verificatiefase (Fase 6) op expliciet verzoek hoeven te worden overlegd? Toelichting: De Selectieleidraad stelt in paragraaf 6.2 dat de bewijsstukken voor geschiktheidseisen pas na de selectiebeslissing (in de verificatiefase) worden opgevraagd bij de uitgenodigde gegadigden. Tegelijkertijd	Aanbestedende dienst bevestigt deze aanname. Tijdens de verificatiefase worden alle bewijsstukken inzake geschiktheid (geschiktheidseisen) opgevraagd bij de Gegadigden die worden toegelaten tot de gunningsfase en beoordeeld.

Nota van inlichtingen (selectiefase)

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			worden de certificaten in de selectiefase al beoordeeld via de selectiecriteria (paragraaf 8.2). Om te voorkomen dat gegadigden ten onrechte worden uitgesloten wegens het niet uploaden van de feitelijke certificaten tijdens de aanmelding, ontvangen wij graag de bevestiging dat de zelfverklaring via Annex VIII in deze fase volstaat.	
42.	Selectieleidraad, Paragraaf 1.2 ("Doel, looptijd en omvang") en P.E. 41	5 en 21	Vraag: Kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat de variabele kosten voor eventuele extra Sessies boven het volume van 100.000 sessies per jaar (welke conform P.E. 41 maandelijks achteraf worden afgerekend) buiten het prijsplafond van € 96.000,00 exclusief btw vallen? Toelichting: Paragraaf 1.2 stelt dat de jaarlijkse kosten niet hoger mogen zijn dan € 96.000,00 excl. btw inclusief 100.000 sessies, op straffe van uitsluiting (prijsplafond). Tegelijkertijd stelt P.E. 41 dat extra sessies variabel worden naberekend. Indien de variabele nacalculatie bij een onverwacht hoog aantal studentenvragen (bijvoorbeeld door de migratie naar OVpay) ertoe leidt dat de totale factuurwaarde de grens van € 96.000,00 overschrijdt, mag dit uiteraard niet leiden tot uitsluiting of contractbreuk. Wij verzoeken de Aanbestedende dienst te bevestigen dat het prijsplafond uitsluitend ziet op de geoffreerde basisinschrijving inclusief 100.000 sessies.	Zie het antwoord op vraag 32 in deze nota van inlichtingen.
43.	Eis 1.1		Kunt u bevestigen wat wordt bedoeld met "Nederlands als natuurlijke taal": alleen standaard Nederlands, of ook omgangstaal, spelfouten, dialect/regionale termen en meertalige input?	Aanbestedende dienst stelt hier een inhoudelijke vraag over Annex VII Programma van eisen AI-chatbot, de inhoud in paragraaf 3.1.2, 3.2.1 en 3.2.2 en/of hoofdstuk 7 (Concept) programma van eisen. Deze vraag is niet relevant voor deze selectiefase en pas relevant voor de gunningsfase. Derhalve wordt deze vraag wordt niet beantwoord in deze selectiefase. Aanbestedende dienst verwijst Gegadigde hieromtrent naar de vermeldingen/toevoegingen

Nota van inlichtingen (selectiefase)

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
				onder 'Let op' in paragraaf 2.2, paragraaf 3.2.2 en hoofdstuk 7 van de selectieleidraad.
44.	Eis 1.2		Kunt u specificeren welke onderdelen verplicht via RAG moeten verlopen en welke via regelgebaseerde herkenning/beslisbomen mogen worden afgehandeld?	Aanbestedende dienst stelt hier een inhoudelijke vraag over Annex VII Programma van eisen AI-chatbot, de inhoud in paragraaf 3.1.2, 3.2.1 en 3.2.2 en/of hoofdstuk 7 (Concept) programma van eisen. Deze vraag is niet relevant voor deze selectiefase en pas relevant voor de gunningsfase. Derhalve wordt deze vraag wordt niet beantwoord in deze selectiefase. Aanbestedende dienst verwijst Gegadigde hieromtrent naar de vermeldingen/toevoegingen onder 'Let op' in paragraaf 2.2, paragraaf 3.2.2 en hoofdstuk 7 van de selectieleidraad.
45.	Eis 1.2		Zijn er eisen aan de beheerbaarheid van de regelgebaseerde component, bijvoorbeeld beheer door functioneel beheerders zonder technische kennis?	Aanbestedende dienst stelt hier een inhoudelijke vraag over Annex VII Programma van eisen AI-chatbot, de inhoud in paragraaf 3.1.2, 3.2.1 en 3.2.2 en/of hoofdstuk 7 (Concept) programma van eisen. Deze vraag is niet relevant voor deze selectiefase en pas relevant voor de gunningsfase. Derhalve wordt deze vraag wordt niet beantwoord in deze selectiefase. Aanbestedende dienst verwijst Gegadigde hieromtrent naar de vermeldingen/toevoegingen onder 'Let op' in paragraaf 2.2, paragraaf 3.2.2 en hoofdstuk 7 van de selectieleidraad.
46.	Eis 1.3		Kunt u toelichten wat precies wordt verstaan onder "verbeterd op basis van menselijke feedback": modeltraining, kennisbankverbetering, beslisboomaanpassing of evaluatie/rapportage?	Aanbestedende dienst stelt hier een inhoudelijke vraag over Annex VII Programma van eisen AI-chatbot, de inhoud in paragraaf 3.1.2, 3.2.1 en 3.2.2 en/of hoofdstuk 7 (Concept) programma van eisen. Deze vraag is niet relevant voor deze selectiefase en pas relevant voor de gunningsfase. Derhalve wordt deze vraag wordt niet beantwoord in deze selectiefase. Aanbestedende dienst verwijst Gegadigde hieromtrent naar de vermeldingen/toevoegingen

Nota van inlichtingen (selectiefase)

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
				onder 'Let op' in paragraaf 2.2, paragraaf 3.2.2 en hoofdstuk 7 van de selectieleidraad.
47.	Eis 1.3		Moet menselijke feedback automatisch tot aanpassingen kunnen leiden, of uitsluitend na goedkeuring door een beheerder/human-in-the-loop?	Aanbestedende dienst stelt hier een inhoudelijke vraag over Annex VII Programma van eisen AI-chatbot, de inhoud in paragraaf 3.1.2, 3.2.1 en 3.2.2 en/of hoofdstuk 7 (Concept) programma van eisen. Deze vraag is niet relevant voor deze selectiefase en pas relevant voor de gunningsfase. Derhalve wordt deze vraag wordt niet beantwoord in deze selectiefase. Aanbestedende dienst verwijst Gegadigde hieromtrent naar de vermeldingen/toevoegingen onder 'Let op' in paragraaf 2.2, paragraaf 3.2.2 en hoofdstuk 7 van de selectieleidraad.
48.	Eis 1.4		Welke guardrails worden minimaal verwacht, bijvoorbeeld bronverplichting, weigeren bij onvoldoende zekerheid, privacyfilters, toxiciteitsfilters en escalation naar formulier of medewerker?	Aanbestedende dienst stelt hier een inhoudelijke vraag over Annex VII Programma van eisen AI-chatbot, de inhoud in paragraaf 3.1.2, 3.2.1 en 3.2.2 en/of hoofdstuk 7 (Concept) programma van eisen. Deze vraag is niet relevant voor deze selectiefase en pas relevant voor de gunningsfase. Derhalve wordt deze vraag wordt niet beantwoord in deze selectiefase. Aanbestedende dienst verwijst Gegadigde hieromtrent naar de vermeldingen/toevoegingen onder 'Let op' in paragraaf 2.2, paragraaf 3.2.2 en hoofdstuk 7 van de selectieleidraad.
49.	Eis 1.5		Kunt u aangeven of scripted FAQ-antwoorden altijd voorrang moeten krijgen boven AI-gegenereerde antwoorden wanneer beide beschikbaar zijn?	Aanbestedende dienst stelt hier een inhoudelijke vraag over Annex VII Programma van eisen AI-chatbot, de inhoud in paragraaf 3.1.2, 3.2.1 en 3.2.2 en/of hoofdstuk 7 (Concept) programma van eisen. Deze vraag is niet relevant voor deze selectiefase en pas relevant voor de gunningsfase. Derhalve wordt deze vraag wordt niet beantwoord in deze selectiefase. Aanbestedende dienst verwijst Gegadigde hieromtrent naar de vermeldingen/toevoegingen

Nota van inlichtingen (selectiefase)

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
				onder 'Let op' in paragraaf 2.2, paragraaf 3.2.2 en hoofdstuk 7 van de selectieleidraad.
50.	Eis 1.7		Welke integratievorm voor WordPress wordt verwacht: plugin, JavaScript-snipper, iframe of API-koppeling? Zijn er restricties op externe scripts/cookies?	Aanbestedende dienst stelt hier een inhoudelijke vraag over Annex VII Programma van eisen AI-chatbot, de inhoud in paragraaf 3.1.2, 3.2.1 en 3.2.2 en/of hoofdstuk 7 (Concept) programma van eisen. Deze vraag is niet relevant voor deze selectiefase en pas relevant voor de gunningsfase. Derhalve wordt deze vraag wordt niet beantwoord in deze selectiefase. Aanbestedende dienst verwijst Gegadigde hieromtrent naar de vermeldingen/toevoegingen onder 'Let op' in paragraaf 2.2, paragraaf 3.2.2 en hoofdstuk 7 van de selectieleidraad.
51.	Eis 1.8		Kunt u aangeven of branding alleen de chatwidget betreft of ook formulieren, foutmeldingen, privacytekst en feedbackcomponenten?	Aanbestedende dienst stelt hier een inhoudelijke vraag over Annex VII Programma van eisen AI-chatbot, de inhoud in paragraaf 3.1.2, 3.2.1 en 3.2.2 en/of hoofdstuk 7 (Concept) programma van eisen. Deze vraag is niet relevant voor deze selectiefase en pas relevant voor de gunningsfase. Derhalve wordt deze vraag wordt niet beantwoord in deze selectiefase. Aanbestedende dienst verwijst Gegadigde hieromtrent naar de vermeldingen/toevoegingen onder 'Let op' in paragraaf 2.2, paragraaf 3.2.2 en hoofdstuk 7 van de selectieleidraad.
52.	Eis 1.9		Wat is de verwachte scope van werkinstructies en training: aantal gebruikers/rollen, duur, taal, vorm (online/fysiek) en frequentie van updates?	Aanbestedende dienst stelt hier een inhoudelijke vraag over Annex VII Programma van eisen AI-chatbot, de inhoud in paragraaf 3.1.2, 3.2.1 en 3.2.2 en/of hoofdstuk 7 (Concept) programma van eisen. Deze vraag is niet relevant voor deze selectiefase en pas relevant voor de gunningsfase. Derhalve wordt deze vraag wordt niet beantwoord in deze selectiefase. Aanbestedende dienst verwijst Gegadigde hieromtrent naar de vermeldingen/toevoegingen

Nota van inlichtingen (selectiefase)

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
				onder 'Let op' in paragraaf 2.2, paragraaf 3.2.2 en hoofdstuk 7 van de selectieleidraad.
53.	Eis 1.10		Kunt u verduidelijken welk "specifiek proprietary taalmodel" wordt bedoeld en of alternatieve proprietary modellen van de inschrijver zijn toegestaan?	Aanbestedende dienst stelt hier een inhoudelijke vraag over Annex VII Programma van eisen AI-chatbot, de inhoud in paragraaf 3.1.2, 3.2.1 en 3.2.2 en/of hoofdstuk 7 (Concept) programma van eisen. Deze vraag is niet relevant voor deze selectiefase en pas relevant voor de gunningsfase. Derhalve wordt deze vraag wordt niet beantwoord in deze selectiefase. Aanbestedende dienst verwijst Gegadigde hieromtrent naar de vermeldingen/toevoegingen onder 'Let op' in paragraaf 2.2, paragraaf 3.2.2 en hoofdstuk 7 van de selectieleidraad.
54.	Eis 1.10		Indien een specifiek model verplicht is: wordt dit door opdrachtgever voorgeschreven en beschikbaar gesteld, of moet inschrijver dit zelf leveren en licentiëren?	Aanbestedende dienst stelt hier een inhoudelijke vraag over Annex VII Programma van eisen AI-chatbot, de inhoud in paragraaf 3.1.2, 3.2.1 en 3.2.2 en/of hoofdstuk 7 (Concept) programma van eisen. Deze vraag is niet relevant voor deze selectiefase en pas relevant voor de gunningsfase. Derhalve wordt deze vraag wordt niet beantwoord in deze selectiefase. Aanbestedende dienst verwijst Gegadigde hieromtrent naar de vermeldingen/toevoegingen onder 'Let op' in paragraaf 2.2, paragraaf 3.2.2 en hoofdstuk 7 van de selectieleidraad.
55.	Eis 1.11		Moet de chatbot bij ontbreken van goedgekeurde bronnen altijd weigeren/doorverwijzen, of mag een algemeen procesantwoord worden gegeven zonder inhoudelijke claim?	Aanbestedende dienst stelt hier een inhoudelijke vraag over Annex VII Programma van eisen AI-chatbot, de inhoud in paragraaf 3.1.2, 3.2.1 en 3.2.2 en/of hoofdstuk 7 (Concept) programma van eisen. Deze vraag is niet relevant voor deze selectiefase en pas relevant voor de gunningsfase. Derhalve wordt deze vraag wordt niet beantwoord in deze selectiefase. Aanbestedende dienst verwijst Gegadigde hieromtrent naar de vermeldingen/toevoegingen

Nota van inlichtingen (selectiefase)

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
				onder 'Let op' in paragraaf 2.2, paragraaf 3.2.2 en hoofdstuk 7 van de selectieleidraad.
56.	Eis 1.11 / 1.12		Wat zijn de acceptatiecriteria voor bronvermelding: zichtbare bron voor eindgebruikers, interne bronreferentie voor beheerders, of beide?	Aanbestedende dienst stelt hier een inhoudelijke vraag over Annex VII Programma van eisen AI-chatbot, de inhoud in paragraaf 3.1.2, 3.2.1 en 3.2.2 en/of hoofdstuk 7 (Concept) programma van eisen. Deze vraag is niet relevant voor deze selectiefase en pas relevant voor de gunningsfase. Derhalve wordt deze vraag wordt niet beantwoord in deze selectiefase. Aanbestedende dienst verwijst Gegadigde hieromtrent naar de vermeldingen/toevoegingen onder 'Let op' in paragraaf 2.2, paragraaf 3.2.2 en hoofdstuk 7 van de selectieleidraad.
57.	Eis 1.12		Kunt u definiëren welke betrouwbaarheids- of relevantiescore minimaal vereist is en hoe deze score zichtbaar of toetsbaar moet zijn?	Aanbestedende dienst stelt hier een inhoudelijke vraag over Annex VII Programma van eisen AI-chatbot, de inhoud in paragraaf 3.1.2, 3.2.1 en 3.2.2 en/of hoofdstuk 7 (Concept) programma van eisen. Deze vraag is niet relevant voor deze selectiefase en pas relevant voor de gunningsfase. Derhalve wordt deze vraag wordt niet beantwoord in deze selectiefase. Aanbestedende dienst verwijst Gegadigde hieromtrent naar de vermeldingen/toevoegingen onder 'Let op' in paragraaf 2.2, paragraaf 3.2.2 en hoofdstuk 7 van de selectieleidraad.
58.	Eis 1.12		Welke herstelprocedure wordt verwacht wanneer een AI-fout of hallucinatie wordt gesignaleerd, inclusief responstijd, audittrail en rapportage?	Aanbestedende dienst stelt hier een inhoudelijke vraag over Annex VII Programma van eisen AI-chatbot, de inhoud in paragraaf 3.1.2, 3.2.1 en 3.2.2 en/of hoofdstuk 7 (Concept) programma van eisen. Deze vraag is niet relevant voor deze selectiefase en pas relevant voor de gunningsfase. Derhalve wordt deze vraag wordt niet beantwoord in deze selectiefase. Aanbestedende dienst verwijst Gegadigde hieromtrent naar de vermeldingen/toevoegingen

Nota van inlichtingen (selectiefase)

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
				onder 'Let op' in paragraaf 2.2, paragraaf 3.2.2 en hoofdstuk 7 van de selectieleidraad.
59.	Eis 2.1		Welke interne en externe kennisbronnen moeten minimaal gelijktijdig ontsloten kunnen worden (bijvoorbeeld website, PDF, SharePoint, intranet, CRM, ticketing, FAQ)?	Aanbestedende dienst stelt hier een inhoudelijke vraag over Annex VII Programma van eisen AI-chatbot, de inhoud in paragraaf 3.1.2, 3.2.1 en 3.2.2 en/of hoofdstuk 7 (Concept) programma van eisen. Deze vraag is niet relevant voor deze selectiefase en pas relevant voor de gunningsfase. Derhalve wordt deze vraag wordt niet beantwoord in deze selectiefase. Aanbestedende dienst verwijst Gegadigde hieromtrent naar de vermeldingen/toevoegingen onder 'Let op' in paragraaf 2.2, paragraaf 3.2.2 en hoofdstuk 7 van de selectieleidraad.
60.	Eis 2.2 / 2.3		Hoe moeten toegangsrechten op bronniveau technisch worden afgedwongen: op basis van rollen in de chatbot, SSO-groepen, bronrechten of een combinatie?	Aanbestedende dienst stelt hier een inhoudelijke vraag over Annex VII Programma van eisen AI-chatbot, de inhoud in paragraaf 3.1.2, 3.2.1 en 3.2.2 en/of hoofdstuk 7 (Concept) programma van eisen. Deze vraag is niet relevant voor deze selectiefase en pas relevant voor de gunningsfase. Derhalve wordt deze vraag wordt niet beantwoord in deze selectiefase. Aanbestedende dienst verwijst Gegadigde hieromtrent naar de vermeldingen/toevoegingen onder 'Let op' in paragraaf 2.2, paragraaf 3.2.2 en hoofdstuk 7 van de selectieleidraad.
61.	Eis 2.3		Zijn er use-cases waarin dezelfde chatbot zowel publieke gebruikers als interne medewerkers bedient, en zo ja hoe moeten publieke en niet-publieke bronnen worden gescheiden?	Aanbestedende dienst stelt hier een inhoudelijke vraag over Annex VII Programma van eisen AI-chatbot, de inhoud in paragraaf 3.1.2, 3.2.1 en 3.2.2 en/of hoofdstuk 7 (Concept) programma van eisen. Deze vraag is niet relevant voor deze selectiefase en pas relevant voor de gunningsfase. Derhalve wordt deze vraag wordt niet beantwoord in deze selectiefase. Aanbestedende dienst verwijst Gegadigde hieromtrent naar de vermeldingen/toevoegingen

Nota van inlichtingen (selectiefase)

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
				onder 'Let op' in paragraaf 2.2, paragraaf 3.2.2 en hoofdstuk 7 van de selectieleidraad.
62.	Eis 2.4		Wordt interne herleidbaarheid naar bronnen per antwoord verplicht opgeslagen in logs, dashboards en exports? Zo ja, welke velden moeten minimaal beschikbaar zijn?	Aanbestedende dienst stelt hier een inhoudelijke vraag over Annex VII Programma van eisen AI-chatbot, de inhoud in paragraaf 3.1.2, 3.2.1 en 3.2.2 en/of hoofdstuk 7 (Concept) programma van eisen. Deze vraag is niet relevant voor deze selectiefase en pas relevant voor de gunningsfase. Derhalve wordt deze vraag wordt niet beantwoord in deze selectiefase. Aanbestedende dienst verwijst Gegadigde hieromtrent naar de vermeldingen/toevoegingen onder 'Let op' in paragraaf 2.2, paragraaf 3.2.2 en hoofdstuk 7 van de selectieleidraad.
63.	Eis 3.1		Kunt u aangeven hoe openingstijden moeten worden geconfigureerd, inclusief feestdagen, uitzonderingen, vakantiesluitingen, tijdzone en tijdelijke wijzigingen?	Aanbestedende dienst stelt hier een inhoudelijke vraag over Annex VII Programma van eisen AI-chatbot, de inhoud in paragraaf 3.1.2, 3.2.1 en 3.2.2 en/of hoofdstuk 7 (Concept) programma van eisen. Deze vraag is niet relevant voor deze selectiefase en pas relevant voor de gunningsfase. Derhalve wordt deze vraag wordt niet beantwoord in deze selectiefase. Aanbestedende dienst verwijst Gegadigde hieromtrent naar de vermeldingen/toevoegingen onder 'Let op' in paragraaf 2.2, paragraaf 3.2.2 en hoofdstuk 7 van de selectieleidraad.
64.	Eis 3.2		Wie beheert de mapping tussen onderwerp/vraag en het juiste formulier, en moet deze mapping zonder ontwikkelwerk aanpasbaar zijn?	Aanbestedende dienst stelt hier een inhoudelijke vraag over Annex VII Programma van eisen AI-chatbot, de inhoud in paragraaf 3.1.2, 3.2.1 en 3.2.2 en/of hoofdstuk 7 (Concept) programma van eisen. Deze vraag is niet relevant voor deze selectiefase en pas relevant voor de gunningsfase. Derhalve wordt deze vraag wordt niet beantwoord in deze selectiefase. Aanbestedende dienst verwijst Gegadigde hieromtrent naar de vermeldingen/toevoegingen

Nota van inlichtingen (selectiefase)

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
				onder 'Let op' in paragraaf 2.2, paragraaf 3.2.2 en hoofdstuk 7 van de selectieleidraad.
65.	Eis 3.3		Welke invoervalidaties zijn minimaal vereist, bijvoorbeeld e-mail, telefoonnummer, postcode, datum, verplichte velden en bestandsbijlagen?	Aanbestedende dienst stelt hier een inhoudelijke vraag over Annex VII Programma van eisen AI-chatbot, de inhoud in paragraaf 3.1.2, 3.2.1 en 3.2.2 en/of hoofdstuk 7 (Concept) programma van eisen. Deze vraag is niet relevant voor deze selectiefase en pas relevant voor de gunningsfase. Derhalve wordt deze vraag wordt niet beantwoord in deze selectiefase. Aanbestedende dienst verwijst Gegadigde hieromtrent naar de vermeldingen/toevoegingen onder 'Let op' in paragraaf 2.2, paragraaf 3.2.2 en hoofdstuk 7 van de selectieleidraad.
66.	Eis 3.4		Moet de bevestiging na inzending uitsluitend in de chatomgeving worden getoond, of ook per e-mail aan de klant worden verzonden?	Aanbestedende dienst stelt hier een inhoudelijke vraag over Annex VII Programma van eisen AI-chatbot, de inhoud in paragraaf 3.1.2, 3.2.1 en 3.2.2 en/of hoofdstuk 7 (Concept) programma van eisen. Deze vraag is niet relevant voor deze selectiefase en pas relevant voor de gunningsfase. Derhalve wordt deze vraag wordt niet beantwoord in deze selectiefase. Aanbestedende dienst verwijst Gegadigde hieromtrent naar de vermeldingen/toevoegingen onder 'Let op' in paragraaf 2.2, paragraaf 3.2.2 en hoofdstuk 7 van de selectieleidraad.
67.	Eis 3.5		Naar welke mailboxen of ticketingplatformen moet formulierdata kunnen worden gerouteerd, en zijn specifieke API's, authenticatievormen of datavelden verplicht?	Aanbestedende dienst stelt hier een inhoudelijke vraag over Annex VII Programma van eisen AI-chatbot, de inhoud in paragraaf 3.1.2, 3.2.1 en 3.2.2 en/of hoofdstuk 7 (Concept) programma van eisen. Deze vraag is niet relevant voor deze selectiefase en pas relevant voor de gunningsfase. Derhalve wordt deze vraag wordt niet beantwoord in deze selectiefase. Aanbestedende dienst verwijst Gegadigde hieromtrent naar de vermeldingen/toevoegingen

Nota van inlichtingen (selectiefase)

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
				onder 'Let op' in paragraaf 2.2, paragraaf 3.2.2 en hoofdstuk 7 van de selectieleidraad.
68.	Eis 3.5 / 8.7		Welke persoonsgegevens mogen of moeten in formulieren worden uitgevraagd per onderwerp, en wie bepaalt de noodzakelijkheid daarvan?	Aanbestedende dienst stelt hier een inhoudelijke vraag over Annex VII Programma van eisen AI-chatbot, de inhoud in paragraaf 3.1.2, 3.2.1 en 3.2.2 en/of hoofdstuk 7 (Concept) programma van eisen. Deze vraag is niet relevant voor deze selectiefase en pas relevant voor de gunningsfase. Derhalve wordt deze vraag wordt niet beantwoord in deze selectiefase. Aanbestedende dienst verwijst Gegadigde hieromtrent naar de vermeldingen/toevoegingen onder 'Let op' in paragraaf 2.2, paragraaf 3.2.2 en hoofdstuk 7 van de selectieleidraad.
69.	Eis 4.1 / 4.2		Kunt u de SLA-definitie voor 99,00% beschikbaarheid specificeren: meetperiode, uitsluitingen, onderhoudsvensters, monitoringmethode en eventuele boetes/credits?	Aanbestedende dienst stelt hier een inhoudelijke vraag over Annex VII Programma van eisen AI-chatbot, de inhoud in paragraaf 3.1.2, 3.2.1 en 3.2.2 en/of hoofdstuk 7 (Concept) programma van eisen. Deze vraag is niet relevant voor deze selectiefase en pas relevant voor de gunningsfase. Derhalve wordt deze vraag wordt niet beantwoord in deze selectiefase. Aanbestedende dienst verwijst Gegadigde hieromtrent naar de vermeldingen/toevoegingen onder 'Let op' in paragraaf 2.2, paragraaf 3.2.2 en hoofdstuk 7 van de selectieleidraad.
70.	Eis 4.3		Hoe wordt de gemiddelde responstijd van maximaal 2 seconden gemeten: vanaf klantbericht tot eerste token/volledig antwoord, inclusief RAG-zoekactie en netwerkvertraging?	Aanbestedende dienst stelt hier een inhoudelijke vraag over Annex VII Programma van eisen AI-chatbot, de inhoud in paragraaf 3.1.2, 3.2.1 en 3.2.2 en/of hoofdstuk 7 (Concept) programma van eisen. Deze vraag is niet relevant voor deze selectiefase en pas relevant voor de gunningsfase. Derhalve wordt deze vraag wordt niet beantwoord in deze selectiefase. Aanbestedende dienst verwijst Gegadigde hieromtrent naar de vermeldingen/toevoegingen

Nota van inlichtingen (selectiefase)

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
				onder 'Let op' in paragraaf 2.2, paragraaf 3.2.2 en hoofdstuk 7 van de selectieleidraad.
71.	Eis 4.3		Geldt de responstijdeis ook voor complexe RAG-vragen, formulierlogica, dashboardfuncties en piekbelasting? Zo ja, welke volumes moeten worden aangehouden?	Aanbestedende dienst stelt hier een inhoudelijke vraag over Annex VII Programma van eisen AI-chatbot, de inhoud in paragraaf 3.1.2, 3.2.1 en 3.2.2 en/of hoofdstuk 7 (Concept) programma van eisen. Deze vraag is niet relevant voor deze selectiefase en pas relevant voor de gunningsfase. Derhalve wordt deze vraag wordt niet beantwoord in deze selectiefase. Aanbestedende dienst verwijst Gegadigde hieromtrent naar de vermeldingen/toevoegingen onder 'Let op' in paragraaf 2.2, paragraaf 3.2.2 en hoofdstuk 7 van de selectieleidraad.
72.	Eis 4.4		Wat wordt bedoeld met "veilige toegang" zonder VPN: TLS, WAF, IP-restricties, SSO/MFA voor beheerders, of aanvullende maatregelen?	Aanbestedende dienst stelt hier een inhoudelijke vraag over Annex VII Programma van eisen AI-chatbot, de inhoud in paragraaf 3.1.2, 3.2.1 en 3.2.2 en/of hoofdstuk 7 (Concept) programma van eisen. Deze vraag is niet relevant voor deze selectiefase en pas relevant voor de gunningsfase. Derhalve wordt deze vraag wordt niet beantwoord in deze selectiefase. Aanbestedende dienst verwijst Gegadigde hieromtrent naar de vermeldingen/toevoegingen onder 'Let op' in paragraaf 2.2, paragraaf 3.2.2 en hoofdstuk 7 van de selectieleidraad.
73.	Eis 5.1 / 5.2		Welke sessiedetails moeten zichtbaar zijn in het Customer Journey Dashboard en drill-down, en welke gegevens moeten worden gemaskeerd of geanonimiseerd?	Aanbestedende dienst stelt hier een inhoudelijke vraag over Annex VII Programma van eisen AI-chatbot, de inhoud in paragraaf 3.1.2, 3.2.1 en 3.2.2 en/of hoofdstuk 7 (Concept) programma van eisen. Deze vraag is niet relevant voor deze selectiefase en pas relevant voor de gunningsfase. Derhalve wordt deze vraag wordt niet beantwoord in deze selectiefase. Aanbestedende dienst verwijst Gegadigde hieromtrent naar de vermeldingen/toevoegingen

Nota van inlichtingen (selectiefase)

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
				onder 'Let op' in paragraaf 2.2, paragraaf 3.2.2 en hoofdstuk 7 van de selectieleidraad.
74.	Eis 5.3 / 6.3		Kunt u de begrippen “niet herkenbare vragen”, “ontbrekende entiteitcombinaties” en “woorden zonder herkenning” definiëren en aangeven hoe deze gemeten moeten worden?	Aanbestedende dienst stelt hier een inhoudelijke vraag over Annex VII Programma van eisen AI-chatbot, de inhoud in paragraaf 3.1.2, 3.2.1 en 3.2.2 en/of hoofdstuk 7 (Concept) programma van eisen. Deze vraag is niet relevant voor deze selectiefase en pas relevant voor de gunningsfase. Derhalve wordt deze vraag wordt niet beantwoord in deze selectiefase. Aanbestedende dienst verwijst Gegadigde hieromtrent naar de vermeldingen/toevoegingen onder 'Let op' in paragraaf 2.2, paragraaf 3.2.2 en hoofdstuk 7 van de selectieleidraad.
75.	Eis 5.4 / 6.4		Welke velden moeten beschikbaar zijn in exports voor gap-analyse en AI-training, en mogen gespreksinhoud en feedback volledig worden geëxporteerd?	Aanbestedende dienst stelt hier een inhoudelijke vraag over Annex VII Programma van eisen AI-chatbot, de inhoud in paragraaf 3.1.2, 3.2.1 en 3.2.2 en/of hoofdstuk 7 (Concept) programma van eisen. Deze vraag is niet relevant voor deze selectiefase en pas relevant voor de gunningsfase. Derhalve wordt deze vraag wordt niet beantwoord in deze selectiefase. Aanbestedende dienst verwijst Gegadigde hieromtrent naar de vermeldingen/toevoegingen onder 'Let op' in paragraaf 2.2, paragraaf 3.2.2 en hoofdstuk 7 van de selectieleidraad.
76.	Eis 6.1 / 6.2		Wat wordt verstaan onder real-time dashboards: maximale vertraging in dataverwerking, refreshfrequentie en minimale historische bewaartermijn?	Aanbestedende dienst stelt hier een inhoudelijke vraag over Annex VII Programma van eisen AI-chatbot, de inhoud in paragraaf 3.1.2, 3.2.1 en 3.2.2 en/of hoofdstuk 7 (Concept) programma van eisen. Deze vraag is niet relevant voor deze selectiefase en pas relevant voor de gunningsfase. Derhalve wordt deze vraag wordt niet beantwoord in deze selectiefase. Aanbestedende dienst verwijst Gegadigde hieromtrent naar de vermeldingen/toevoegingen

Nota van inlichtingen (selectiefase)

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
				onder 'Let op' in paragraaf 2.2, paragraaf 3.2.2 en hoofdstuk 7 van de selectieleidraad.
77.	Eis 6.4		Welke API voor BI-integraties wordt verwacht: REST, webhook, database-export of standaardconnector, en welke authenticatie en limieten gelden daarbij?	Aanbestedende dienst stelt hier een inhoudelijke vraag over Annex VII Programma van eisen AI-chatbot, de inhoud in paragraaf 3.1.2, 3.2.1 en 3.2.2 en/of hoofdstuk 7 (Concept) programma van eisen. Deze vraag is niet relevant voor deze selectiefase en pas relevant voor de gunningsfase. Derhalve wordt deze vraag wordt niet beantwoord in deze selectiefase. Aanbestedende dienst verwijst Gegadigde hieromtrent naar de vermeldingen/toevoegingen onder 'Let op' in paragraaf 2.2, paragraaf 3.2.2 en hoofdstuk 7 van de selectieleidraad.
78.	Eis 6.5 t/m 6.8		Kunt u de definities van sessies, clicks en searches bevestigen en aangeven of rapportages automatisch moeten worden verzonden of alleen beschikbaar moeten zijn in het dashboard?	Aanbestedende dienst stelt hier een inhoudelijke vraag over Annex VII Programma van eisen AI-chatbot, de inhoud in paragraaf 3.1.2, 3.2.1 en 3.2.2 en/of hoofdstuk 7 (Concept) programma van eisen. Deze vraag is niet relevant voor deze selectiefase en pas relevant voor de gunningsfase. Derhalve wordt deze vraag wordt niet beantwoord in deze selectiefase. Aanbestedende dienst verwijst Gegadigde hieromtrent naar de vermeldingen/toevoegingen onder 'Let op' in paragraaf 2.2, paragraaf 3.2.2 en hoofdstuk 7 van de selectieleidraad.
79.	Eis 7.1 t/m 7.3		Is duim omhoog/omlaag voldoende voor kwantitatieve feedback, of wordt ook een score, categorie, vrije tekst of reden van negatieve feedback verwacht?	Aanbestedende dienst stelt hier een inhoudelijke vraag over Annex VII Programma van eisen AI-chatbot, de inhoud in paragraaf 3.1.2, 3.2.1 en 3.2.2 en/of hoofdstuk 7 (Concept) programma van eisen. Deze vraag is niet relevant voor deze selectiefase en pas relevant voor de gunningsfase. Derhalve wordt deze vraag wordt niet beantwoord in deze selectiefase. Aanbestedende dienst verwijst Gegadigde hieromtrent naar de vermeldingen/toevoegingen

Nota van inlichtingen (selectiefase)

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
				onder 'Let op' in paragraaf 2.2, paragraaf 3.2.2 en hoofdstuk 7 van de selectieleidraad.
80.	Eis 7.2 / 7.4		Moet feedback anoniem, pseudoniem of gekoppeld aan een sessie/gebruiker worden opgeslagen, en wie levert de privacytekst hierover aan?	Aanbestedende dienst stelt hier een inhoudelijke vraag over Annex VII Programma van eisen AI-chatbot, de inhoud in paragraaf 3.1.2, 3.2.1 en 3.2.2 en/of hoofdstuk 7 (Concept) programma van eisen. Deze vraag is niet relevant voor deze selectiefase en pas relevant voor de gunningsfase. Derhalve wordt deze vraag wordt niet beantwoord in deze selectiefase. Aanbestedende dienst verwijst Gegadigde hieromtrent naar de vermeldingen/toevoegingen onder 'Let op' in paragraaf 2.2, paragraaf 3.2.2 en hoofdstuk 7 van de selectieleidraad.
81.	Eis 8.1 / 8.2		Welke rollen moeten minimaal configureerbaar zijn en welke rechten horen daarbij, bijvoorbeeld beheerder, supervisor, agent, analist en alleen-lezen gebruiker?	Aanbestedende dienst stelt hier een inhoudelijke vraag over Annex VII Programma van eisen AI-chatbot, de inhoud in paragraaf 3.1.2, 3.2.1 en 3.2.2 en/of hoofdstuk 7 (Concept) programma van eisen. Deze vraag is niet relevant voor deze selectiefase en pas relevant voor de gunningsfase. Derhalve wordt deze vraag wordt niet beantwoord in deze selectiefase. Aanbestedende dienst verwijst Gegadigde hieromtrent naar de vermeldingen/toevoegingen onder 'Let op' in paragraaf 2.2, paragraaf 3.2.2 en hoofdstuk 7 van de selectieleidraad.
82.	Eis 8.3		Wat wordt bedoeld met een "gemakkelijk en industrieconform format" voor dataopvraag: CSV, JSON, Parquet, SQL-dump, Excel of een ander formaat?	Aanbestedende dienst stelt hier een inhoudelijke vraag over Annex VII Programma van eisen AI-chatbot, de inhoud in paragraaf 3.1.2, 3.2.1 en 3.2.2 en/of hoofdstuk 7 (Concept) programma van eisen. Deze vraag is niet relevant voor deze selectiefase en pas relevant voor de gunningsfase. Derhalve wordt deze vraag wordt niet beantwoord in deze selectiefase. Aanbestedende dienst verwijst Gegadigde hieromtrent naar de vermeldingen/toevoegingen

Nota van inlichtingen (selectiefase)

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
				onder 'Let op' in paragraaf 2.2, paragraaf 3.2.2 en hoofdstuk 7 van de selectieleidraad.
83.	Eis 8.4 / 8.5		Welke logging- en audittrailgegevens van agentactiviteiten moeten worden vastgelegd en hoe lang moeten deze afzonderlijk van chatlogs bewaard kunnen worden?	Aanbestedende dienst stelt hier een inhoudelijke vraag over Annex VII Programma van eisen AI-chatbot, de inhoud in paragraaf 3.1.2, 3.2.1 en 3.2.2 en/of hoofdstuk 7 (Concept) programma van eisen. Deze vraag is niet relevant voor deze selectiefase en pas relevant voor de gunningsfase. Derhalve wordt deze vraag wordt niet beantwoord in deze selectiefase. Aanbestedende dienst verwijst Gegadigde hieromtrent naar de vermeldingen/toevoegingen onder 'Let op' in paragraaf 2.2, paragraaf 3.2.2 en hoofdstuk 7 van de selectieleidraad.
84.	Eis 8.5		Moeten bewaartermijnen per datacategorie configureerbaar zijn, bijvoorbeeld chatlogs, formulierdata, feedback, analytics, exports en back-ups?	Aanbestedende dienst stelt hier een inhoudelijke vraag over Annex VII Programma van eisen AI-chatbot, de inhoud in paragraaf 3.1.2, 3.2.1 en 3.2.2 en/of hoofdstuk 7 (Concept) programma van eisen. Deze vraag is niet relevant voor deze selectiefase en pas relevant voor de gunningsfase. Derhalve wordt deze vraag wordt niet beantwoord in deze selectiefase. Aanbestedende dienst verwijst Gegadigde hieromtrent naar de vermeldingen/toevoegingen onder 'Let op' in paragraaf 2.2, paragraaf 3.2.2 en hoofdstuk 7 van de selectieleidraad.
85.	Eis 8.6 / 8.7		Moet de privacyverklaring vóór start van de chat actief worden geaccepteerd, of volstaat een melding/link? Hoe wordt omgegaan met onbedoeld gedeelde persoonsgegevens?	Aanbestedende dienst stelt hier een inhoudelijke vraag over Annex VII Programma van eisen AI-chatbot, de inhoud in paragraaf 3.1.2, 3.2.1 en 3.2.2 en/of hoofdstuk 7 (Concept) programma van eisen. Deze vraag is niet relevant voor deze selectiefase en pas relevant voor de gunningsfase. Derhalve wordt deze vraag wordt niet beantwoord in deze selectiefase. Aanbestedende dienst verwijst Gegadigde hieromtrent naar de vermeldingen/toevoegingen

Nota van inlichtingen (selectiefase)

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
				onder 'Let op' in paragraaf 2.2, paragraaf 3.2.2 en hoofdstuk 7 van de selectieleidraad.
86.	Eis 8.8		Geldt MFA voor alle medewerkersrollen in de backend, en is koppeling met bestaande SSO/IdP van opdrachtgever vereist?	Aanbestedende dienst stelt hier een inhoudelijke vraag over Annex VII Programma van eisen AI-chatbot, de inhoud in paragraaf 3.1.2, 3.2.1 en 3.2.2 en/of hoofdstuk 7 (Concept) programma van eisen. Deze vraag is niet relevant voor deze selectiefase en pas relevant voor de gunningsfase. Derhalve wordt deze vraag wordt niet beantwoord in deze selectiefase. Aanbestedende dienst verwijst Gegadigde hieromtrent naar de vermeldingen/toevoegingen onder 'Let op' in paragraaf 2.2, paragraaf 3.2.2 en hoofdstuk 7 van de selectieleidraad.
87.	Eis 8.9		Kunt u bevestigen of met "end-to-end encrypted (TLS 1.2 of hoger)" encryptie tijdens transport wordt bedoeld, of ook versleuteling van data-at-rest en klant-side encryptie?	Aanbestedende dienst stelt hier een inhoudelijke vraag over Annex VII Programma van eisen AI-chatbot, de inhoud in paragraaf 3.1.2, 3.2.1 en 3.2.2 en/of hoofdstuk 7 (Concept) programma van eisen. Deze vraag is niet relevant voor deze selectiefase en pas relevant voor de gunningsfase. Derhalve wordt deze vraag wordt niet beantwoord in deze selectiefase. Aanbestedende dienst verwijst Gegadigde hieromtrent naar de vermeldingen/toevoegingen onder 'Let op' in paragraaf 2.2, paragraaf 3.2.2 en hoofdstuk 7 van de selectieleidraad.
88.	Eis 8.10		Wat is de beoogde scope, frequentie en standaard van beveiligingsaudits, en wie draagt de kosten van voorbereiding, begeleiding en herstelmaatregelen?	Aanbestedende dienst stelt hier een inhoudelijke vraag over Annex VII Programma van eisen AI-chatbot, de inhoud in paragraaf 3.1.2, 3.2.1 en 3.2.2 en/of hoofdstuk 7 (Concept) programma van eisen. Deze vraag is niet relevant voor deze selectiefase en pas relevant voor de gunningsfase. Derhalve wordt deze vraag wordt niet beantwoord in deze selectiefase. Aanbestedende dienst verwijst Gegadigde hieromtrent naar de vermeldingen/toevoegingen

Nota van inlichtingen (selectiefase)

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
				onder 'Let op' in paragraaf 2.2, paragraaf 3.2.2 en hoofdstuk 7 van de selectieleidraad.
89.	Eis 8.11 / 8.12		Kunt u bevestigen dat alle chatdata, input, output, feedback en analytics eigendom blijven van opdrachtgever en niet worden gebruikt voor generieke modeltraining of andere klanten?	Aanbestedende dienst stelt hier een inhoudelijke vraag over Annex VII Programma van eisen AI-chatbot, de inhoud in paragraaf 3.1.2, 3.2.1 en 3.2.2 en/of hoofdstuk 7 (Concept) programma van eisen. Deze vraag is niet relevant voor deze selectiefase en pas relevant voor de gunningsfase. Derhalve wordt deze vraag wordt niet beantwoord in deze selectiefase. Aanbestedende dienst verwijst Gegadigde hieromtrent naar de vermeldingen/toevoegingen onder 'Let op' in paragraaf 2.2, paragraaf 3.2.2 en hoofdstuk 7 van de selectieleidraad.
90.	Eis 8.12		Geldt het verbod op gebruik voor generieke training ook voor subverwerkers, logging/observabilitytools en modelproviders, en moet dit contractueel aantoonbaar zijn?	Aanbestedende dienst stelt hier een inhoudelijke vraag over Annex VII Programma van eisen AI-chatbot, de inhoud in paragraaf 3.1.2, 3.2.1 en 3.2.2 en/of hoofdstuk 7 (Concept) programma van eisen. Deze vraag is niet relevant voor deze selectiefase en pas relevant voor de gunningsfase. Derhalve wordt deze vraag wordt niet beantwoord in deze selectiefase. Aanbestedende dienst verwijst Gegadigde hieromtrent naar de vermeldingen/toevoegingen onder 'Let op' in paragraaf 2.2, paragraaf 3.2.2 en hoofdstuk 7 van de selectieleidraad.
91.	Eis 1.10		Eis 1.10 vereist een specifiek proprietary taalmodel. Kan de Aanbestedende dienst aangeven welk taalmodel dit betreft en of het gebruik van een ander, gelijkwaardig taalmodel is toegestaan?	Aanbestedende dienst stelt hier een inhoudelijke vraag over Annex VII Programma van eisen AI-chatbot, de inhoud in paragraaf 3.1.2, 3.2.1 en 3.2.2 en/of hoofdstuk 7 (Concept) programma van eisen. Deze vraag is niet relevant voor deze selectiefase en pas relevant voor de gunningsfase. Derhalve wordt deze vraag wordt niet beantwoord in deze selectiefase. Aanbestedende dienst verwijst Gegadigde hieromtrent naar de vermeldingen/toevoegingen

Nota van inlichtingen (selectiefase)

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
				onder 'Let op' in paragraaf 2.2, paragraaf 3.2.2 en hoofdstuk 7 van de selectieleidraad.
92.	Eis 1.3		Wat wordt precies verstaan onder "chatbot verbeterd op basis van menselijke feedback" in eis 1.3: continue her-training van het model, of periodieke bijwerking van kennisbank en beslisbomen door een beheerder? Met welke frequentie dient dit te gebeuren?	Aanbestedende dienst stelt hier een inhoudelijke vraag over Annex VII Programma van eisen AI-chatbot, de inhoud in paragraaf 3.1.2, 3.2.1 en 3.2.2 en/of hoofdstuk 7 (Concept) programma van eisen. Deze vraag is niet relevant voor deze selectiefase en pas relevant voor de gunningsfase. Derhalve wordt deze vraag wordt niet beantwoord in deze selectiefase. Aanbestedende dienst verwijst Gegadigde hieromtrent naar de vermeldingen/toevoegingen onder 'Let op' in paragraaf 2.2, paragraaf 3.2.2 en hoofdstuk 7 van de selectieleidraad.
93.	Eis 1.12		Eis 1.12 noemt human-in-the-loop als mogelijke maatregel tegen hallucinaties. Verwacht de Aanbestedende dienst dat elk AI-gegenereerd antwoord vooraf door een mens wordt gecontroleerd, of gaat het om steekproefsgewijze controle achteraf?	Aanbestedende dienst stelt hier een inhoudelijke vraag over Annex VII Programma van eisen AI-chatbot, de inhoud in paragraaf 3.1.2, 3.2.1 en 3.2.2 en/of hoofdstuk 7 (Concept) programma van eisen. Deze vraag is niet relevant voor deze selectiefase en pas relevant voor de gunningsfase. Derhalve wordt deze vraag wordt niet beantwoord in deze selectiefase. Aanbestedende dienst verwijst Gegadigde hieromtrent naar de vermeldingen/toevoegingen onder 'Let op' in paragraaf 2.2, paragraaf 3.2.2 en hoofdstuk 7 van de selectieleidraad.
94.	Eis 2.1		Kan de Aanbestedende dienst specificeren om welk aantal en type interne en externe kennisbronnen het gaat (bijv. websites, DMS, API's) en in welke bestandsformaten deze worden aangeleverd?	Aanbestedende dienst stelt hier een inhoudelijke vraag over Annex VII Programma van eisen AI-chatbot, de inhoud in paragraaf 3.1.2, 3.2.1 en 3.2.2 en/of hoofdstuk 7 (Concept) programma van eisen. Deze vraag is niet relevant voor deze selectiefase en pas relevant voor de gunningsfase. Derhalve wordt deze vraag wordt niet beantwoord in deze selectiefase. Aanbestedende dienst verwijst Gegadigde hieromtrent naar de vermeldingen/toevoegingen

Nota van inlichtingen (selectiefase)

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
				onder 'Let op' in paragraaf 2.2, paragraaf 3.2.2 en hoofdstuk 7 van de selectieleidraad.
95.	Eis 2.2		Is er reeds een bestaand autorisatiesysteem (bijv. Active Directory of SSO) waarmee de kennisbank moet integreren om toegangsrechten op bronniveau te respecteren, of dient Inschrijver dit zelf in te richten?	Aanbestedende dienst stelt hier een inhoudelijke vraag over Annex VII Programma van eisen AI-chatbot, de inhoud in paragraaf 3.1.2, 3.2.1 en 3.2.2 en/of hoofdstuk 7 (Concept) programma van eisen. Deze vraag is niet relevant voor deze selectiefase en pas relevant voor de gunningsfase. Derhalve wordt deze vraag wordt niet beantwoord in deze selectiefase. Aanbestedende dienst verwijst Gegadigde hieromtrent naar de vermeldingen/toevoegingen onder 'Let op' in paragraaf 2.2, paragraaf 3.2.2 en hoofdstuk 7 van de selectieleidraad.
96.	Eis 2.4		Dient de herleidbaarheid naar bronnen uit eis 2.4 alleen intern (voor beheerders) inzichtelijk te zijn, of moet deze ook voor de eindgebruiker in de chatinterface zichtbaar zijn?	Aanbestedende dienst stelt hier een inhoudelijke vraag over Annex VII Programma van eisen AI-chatbot, de inhoud in paragraaf 3.1.2, 3.2.1 en 3.2.2 en/of hoofdstuk 7 (Concept) programma van eisen. Deze vraag is niet relevant voor deze selectiefase en pas relevant voor de gunningsfase. Derhalve wordt deze vraag wordt niet beantwoord in deze selectiefase. Aanbestedende dienst verwijst Gegadigde hieromtrent naar de vermeldingen/toevoegingen onder 'Let op' in paragraaf 2.2, paragraaf 3.2.2 en hoofdstuk 7 van de selectieleidraad.
97.	Eis 3.2		Hoeveel verschillende formuliertypen/onderwerpen dienen in eerste instantie ondersteund te worden, en levert de Aanbestedende dienst de gewenste velden en formulierstructuur aan?	Aanbestedende dienst stelt hier een inhoudelijke vraag over Annex VII Programma van eisen AI-chatbot, de inhoud in paragraaf 3.1.2, 3.2.1 en 3.2.2 en/of hoofdstuk 7 (Concept) programma van eisen. Deze vraag is niet relevant voor deze selectiefase en pas relevant voor de gunningsfase. Derhalve wordt deze vraag wordt niet beantwoord in deze selectiefase. Aanbestedende dienst verwijst Gegadigde hieromtrent naar de vermeldingen/toevoegingen

Nota van inlichtingen (selectiefase)

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
				onder 'Let op' in paragraaf 2.2, paragraaf 3.2.2 en hoofdstuk 7 van de selectieleidraad.
98.	Eis 3.5		Naar welk ticketingplatform of welke mailbox(en) dienen formuliergegevens te worden gerouteerd, en heeft de Aanbestedende dienst een voorkeur voor koppeling via API of e-mail?	Aanbestedende dienst stelt hier een inhoudelijke vraag over Annex VII Programma van eisen AI-chatbot, de inhoud in paragraaf 3.1.2, 3.2.1 en 3.2.2 en/of hoofdstuk 7 (Concept) programma van eisen. Deze vraag is niet relevant voor deze selectiefase en pas relevant voor de gunningsfase. Derhalve wordt deze vraag wordt niet beantwoord in deze selectiefase. Aanbestedende dienst verwijst Gegadigde hieromtrent naar de vermeldingen/toevoegingen onder 'Let op' in paragraaf 2.2, paragraaf 3.2.2 en hoofdstuk 7 van de selectieleidraad.
99.	Eis 3.1		Dienen de kantooruren uit eis 3.1 per formulier/onderwerp afzonderlijk instelbaar te zijn, of geldt er één centrale set openingstijden voor de gehele chatbot?	Aanbestedende dienst stelt hier een inhoudelijke vraag over Annex VII Programma van eisen AI-chatbot, de inhoud in paragraaf 3.1.2, 3.2.1 en 3.2.2 en/of hoofdstuk 7 (Concept) programma van eisen. Deze vraag is niet relevant voor deze selectiefase en pas relevant voor de gunningsfase. Derhalve wordt deze vraag wordt niet beantwoord in deze selectiefase. Aanbestedende dienst verwijst Gegadigde hieromtrent naar de vermeldingen/toevoegingen onder 'Let op' in paragraaf 2.2, paragraaf 3.2.2 en hoofdstuk 7 van de selectieleidraad.
100.	Eis 4.2		Geldt de SLA van 99,00% beschikbaarheid uit eis 4.2 uitsluitend voor de chatbotapplicatie, of ook voor de onderliggende taalmodel-/RAG-infrastructuur, en welke sanctie staat op het niet behalen hiervan?	Aanbestedende dienst stelt hier een inhoudelijke vraag over Annex VII Programma van eisen AI-chatbot, de inhoud in paragraaf 3.1.2, 3.2.1 en 3.2.2 en/of hoofdstuk 7 (Concept) programma van eisen. Deze vraag is niet relevant voor deze selectiefase en pas relevant voor de gunningsfase. Derhalve wordt deze vraag wordt niet beantwoord in deze selectiefase. Aanbestedende dienst verwijst Gegadigde hieromtrent naar de vermeldingen/toevoegingen

Nota van inlichtingen (selectiefase)

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
				onder 'Let op' in paragraaf 2.2, paragraaf 3.2.2 en hoofdstuk 7 van de selectieleidraad.
101.	Eis 4.3		Heeft de responstijd van maximaal 2 seconden uit eis 4.3 betrekking op het volledige antwoord, of op de eerste zichtbare tekst bij het gebruik van streaming-antwoorden?	Aanbestedende dienst stelt hier een inhoudelijke vraag over Annex VII Programma van eisen AI-chatbot, de inhoud in paragraaf 3.1.2, 3.2.1 en 3.2.2 en/of hoofdstuk 7 (Concept) programma van eisen. Deze vraag is niet relevant voor deze selectiefase en pas relevant voor de gunningsfase. Derhalve wordt deze vraag wordt niet beantwoord in deze selectiefase. Aanbestedende dienst verwijst Gegadigde hieromtrent naar de vermeldingen/toevoegingen onder 'Let op' in paragraaf 2.2, paragraaf 3.2.2 en hoofdstuk 7 van de selectieleidraad.
102.	Eis 4.4		Welke vorm van 'veilige toegang zonder VPN' wordt in eis 4.4 concreet bedoeld: bijvoorbeeld IP-whitelisting, MFA, of clientcertificaten?	Aanbestedende dienst stelt hier een inhoudelijke vraag over Annex VII Programma van eisen AI-chatbot, de inhoud in paragraaf 3.1.2, 3.2.1 en 3.2.2 en/of hoofdstuk 7 (Concept) programma van eisen. Deze vraag is niet relevant voor deze selectiefase en pas relevant voor de gunningsfase. Derhalve wordt deze vraag wordt niet beantwoord in deze selectiefase. Aanbestedende dienst verwijst Gegadigde hieromtrent naar de vermeldingen/toevoegingen onder 'Let op' in paragraaf 2.2, paragraaf 3.2.2 en hoofdstuk 7 van de selectieleidraad.
103.	Eis 5.1		Welke sessiegegevens dient het Customer Journey Dashboard uit eis 5.1 minimaal te tonen naast duur, gespreksinhoud en feedback?	Aanbestedende dienst stelt hier een inhoudelijke vraag over Annex VII Programma van eisen AI-chatbot, de inhoud in paragraaf 3.1.2, 3.2.1 en 3.2.2 en/of hoofdstuk 7 (Concept) programma van eisen. Deze vraag is niet relevant voor deze selectiefase en pas relevant voor de gunningsfase. Derhalve wordt deze vraag wordt niet beantwoord in deze selectiefase. Aanbestedende dienst verwijst Gegadigde hieromtrent naar de vermeldingen/toevoegingen

Nota van inlichtingen (selectiefase)

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
				onder 'Let op' in paragraaf 2.2, paragraaf 3.2.2 en hoofdstuk 7 van de selectieleidraad.
104.	Eis 5.2		Zijn bij de drill-down naar individuele gesprekken (eis 5.2) persoonsgegevens zoals IP-adres zichtbaar, of wordt dit conform privacywetgeving standaard geanonimiseerd weergegeven?	Aanbestedende dienst stelt hier een inhoudelijke vraag over Annex VII Programma van eisen AI-chatbot, de inhoud in paragraaf 3.1.2, 3.2.1 en 3.2.2 en/of hoofdstuk 7 (Concept) programma van eisen. Deze vraag is niet relevant voor deze selectiefase en pas relevant voor de gunningsfase. Derhalve wordt deze vraag wordt niet beantwoord in deze selectiefase. Aanbestedende dienst verwijst Gegadigde hieromtrent naar de vermeldingen/toevoegingen onder 'Let op' in paragraaf 2.2, paragraaf 3.2.2 en hoofdstuk 7 van de selectieleidraad.
105.	Eis 5.3/5.4		Dienen niet-herkende vragen uit eis 5.3 actief te worden teruggekoppeld aan de kennisbankbeheerder (bijv. via notificatie), of is periodieke export conform eis 5.4 voldoende?	Aanbestedende dienst stelt hier een inhoudelijke vraag over Annex VII Programma van eisen AI-chatbot, de inhoud in paragraaf 3.1.2, 3.2.1 en 3.2.2 en/of hoofdstuk 7 (Concept) programma van eisen. Deze vraag is niet relevant voor deze selectiefase en pas relevant voor de gunningsfase. Derhalve wordt deze vraag wordt niet beantwoord in deze selectiefase. Aanbestedende dienst verwijst Gegadigde hieromtrent naar de vermeldingen/toevoegingen onder 'Let op' in paragraaf 2.2, paragraaf 3.2.2 en hoofdstuk 7 van de selectieleidraad.
106.	Eis 6.4		Met welk BI-platform (bijv. Power BI of Qlik) dient de API-koppeling uit eis 6.4 te worden gerealiseerd, en gelden hiervoor specifieke technische standaarden?	Aanbestedende dienst stelt hier een inhoudelijke vraag over Annex VII Programma van eisen AI-chatbot, de inhoud in paragraaf 3.1.2, 3.2.1 en 3.2.2 en/of hoofdstuk 7 (Concept) programma van eisen. Deze vraag is niet relevant voor deze selectiefase en pas relevant voor de gunningsfase. Derhalve wordt deze vraag wordt niet beantwoord in deze selectiefase. Aanbestedende dienst verwijst Gegadigde hieromtrent naar de vermeldingen/toevoegingen

Nota van inlichtingen (selectiefase)

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
				onder 'Let op' in paragraaf 2.2, paragraaf 3.2.2 en hoofdstuk 7 van de selectieleidraad.
107.	Eis 6.5/6.7		Dienen de wekelijkse en maandelijkse rapportages uit eis 6.5 en 6.7 automatisch te worden gegenereerd en verzonden, en zo ja, aan welke ontvangers?	Aanbestedende dienst stelt hier een inhoudelijke vraag over Annex VII Programma van eisen AI-chatbot, de inhoud in paragraaf 3.1.2, 3.2.1 en 3.2.2 en/of hoofdstuk 7 (Concept) programma van eisen. Deze vraag is niet relevant voor deze selectiefase en pas relevant voor de gunningsfase. Derhalve wordt deze vraag wordt niet beantwoord in deze selectiefase. Aanbestedende dienst verwijst Gegadigde hieromtrent naar de vermeldingen/toevoegingen onder 'Let op' in paragraaf 2.2, paragraaf 3.2.2 en hoofdstuk 7 van de selectieleidraad.
108.	Eis 6.1 vs 5.1		Is er een functioneel onderscheid tussen het Customer Journey Dashboard uit eis 5.1 en het rapportagedashboard uit eis 6.1, of betreft dit dezelfde functionaliteit?	Aanbestedende dienst stelt hier een inhoudelijke vraag over Annex VII Programma van eisen AI-chatbot, de inhoud in paragraaf 3.1.2, 3.2.1 en 3.2.2 en/of hoofdstuk 7 (Concept) programma van eisen. Deze vraag is niet relevant voor deze selectiefase en pas relevant voor de gunningsfase. Derhalve wordt deze vraag wordt niet beantwoord in deze selectiefase. Aanbestedende dienst verwijst Gegadigde hieromtrent naar de vermeldingen/toevoegingen onder 'Let op' in paragraaf 2.2, paragraaf 3.2.2 en hoofdstuk 7 van de selectieleidraad.
109.	Eis 7.1		Is een duim omhoog/omlaag-waardering voldoende invulling van eis 7.1, of dient er ook ruimte te zijn voor aanvullende open tekstuele feedback per antwoord?	Aanbestedende dienst stelt hier een inhoudelijke vraag over Annex VII Programma van eisen AI-chatbot, de inhoud in paragraaf 3.1.2, 3.2.1 en 3.2.2 en/of hoofdstuk 7 (Concept) programma van eisen. Deze vraag is niet relevant voor deze selectiefase en pas relevant voor de gunningsfase. Derhalve wordt deze vraag wordt niet beantwoord in deze selectiefase. Aanbestedende dienst verwijst Gegadigde hieromtrent naar de vermeldingen/toevoegingen

Nota van inlichtingen (selectiefase)

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
				onder 'Let op' in paragraaf 2.2, paragraaf 3.2.2 en hoofdstuk 7 van de selectieleidraad.
110.	Eis 7.4		Kan de eindgebruiker zelf kiezen of feedback anoniem wordt opgeslagen, of ligt dit beleid conform eis 7.4 vooraf vast en wordt dit alleen gecommuniceerd?	Aanbestedende dienst stelt hier een inhoudelijke vraag over Annex VII Programma van eisen AI-chatbot, de inhoud in paragraaf 3.1.2, 3.2.1 en 3.2.2 en/of hoofdstuk 7 (Concept) programma van eisen. Deze vraag is niet relevant voor deze selectiefase en pas relevant voor de gunningsfase. Derhalve wordt deze vraag wordt niet beantwoord in deze selectiefase. Aanbestedende dienst verwijst Gegadigde hieromtrent naar de vermeldingen/toevoegingen onder 'Let op' in paragraaf 2.2, paragraaf 3.2.2 en hoofdstuk 7 van de selectieleidraad.
111.	Eis 7.3		Dienen de feedbackstatistieken uit eis 7.3 onderdeel te zijn van hetzelfde dashboard als genoemd bij eis 5.1 en 6.1, of wordt hiervoor een apart rapport verwacht?	Aanbestedende dienst stelt hier een inhoudelijke vraag over Annex VII Programma van eisen AI-chatbot, de inhoud in paragraaf 3.1.2, 3.2.1 en 3.2.2 en/of hoofdstuk 7 (Concept) programma van eisen. Deze vraag is niet relevant voor deze selectiefase en pas relevant voor de gunningsfase. Derhalve wordt deze vraag wordt niet beantwoord in deze selectiefase. Aanbestedende dienst verwijst Gegadigde hieromtrent naar de vermeldingen/toevoegingen onder 'Let op' in paragraaf 2.2, paragraaf 3.2.2 en hoofdstuk 7 van de selectieleidraad.
112.	Eis 8.5		Gelden er vanuit de Aanbestedende dienst reeds minimale of maximale bewaartermijnen voor chatlogs (bijv. i.v.m. de AVG of Archiefwet), of is de configureerbare bewaartermijn uit eis 8.5 volledig vrij in te richten?	Aanbestedende dienst stelt hier een inhoudelijke vraag over Annex VII Programma van eisen AI-chatbot, de inhoud in paragraaf 3.1.2, 3.2.1 en 3.2.2 en/of hoofdstuk 7 (Concept) programma van eisen. Deze vraag is niet relevant voor deze selectiefase en pas relevant voor de gunningsfase. Derhalve wordt deze vraag wordt niet beantwoord in deze selectiefase. Aanbestedende dienst verwijst Gegadigde hieromtrent naar de vermeldingen/toevoegingen

Nota van inlichtingen (selectiefase)

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
				onder 'Let op' in paragraaf 2.2, paragraaf 3.2.2 en hoofdstuk 7 van de selectieleidraad.
113.	Eis 8.10		Volgens welke norm (bijv. ISO 27001, NEN 7510 of de BIO) en met welke frequentie worden de beveiligingsaudits uit eis 8.10 uitgevoerd, en welke inspanning wordt hierbij van Inschrijver verwacht?	Aanbestedende dienst stelt hier een inhoudelijke vraag over Annex VII Programma van eisen AI-chatbot, de inhoud in paragraaf 3.1.2, 3.2.1 en 3.2.2 en/of hoofdstuk 7 (Concept) programma van eisen. Deze vraag is niet relevant voor deze selectiefase en pas relevant voor de gunningsfase. Derhalve wordt deze vraag wordt niet beantwoord in deze selectiefase. Aanbestedende dienst verwijst Gegadigde hieromtrent naar de vermeldingen/toevoegingen onder 'Let op' in paragraaf 2.2, paragraaf 3.2.2 en hoofdstuk 7 van de selectieleidraad.
114.	Eis 8.12/1.10		Hoe kan Inschrijver aantoonbaar garanderen dat gebruikersdata niet wordt gebruikt voor training van generieke modellen (eis 8.12) wanneer gebruik wordt gemaakt van een taalmodel van een derde partij (zie ook eis 1.10)?	Aanbestedende dienst stelt hier een inhoudelijke vraag over Annex VII Programma van eisen AI-chatbot, de inhoud in paragraaf 3.1.2, 3.2.1 en 3.2.2 en/of hoofdstuk 7 (Concept) programma van eisen. Deze vraag is niet relevant voor deze selectiefase en pas relevant voor de gunningsfase. Derhalve wordt deze vraag wordt niet beantwoord in deze selectiefase. Aanbestedende dienst verwijst Gegadigde hieromtrent naar de vermeldingen/toevoegingen onder 'Let op' in paragraaf 2.2, paragraaf 3.2.2 en hoofdstuk 7 van de selectieleidraad.
115.	Eis 4.3		Kan de Aanbestedende dienst bevestigen of de responstijd van maximaal 2 seconden betekent dat binnen 2 seconden het volledige inhoudelijke antwoord beschikbaar moet zijn, inclusief eventuele raadpleging van kennisbronnen/RAG?	Aanbestedende dienst stelt hier een inhoudelijke vraag over Annex VII Programma van eisen AI-chatbot, de inhoud in paragraaf 3.1.2, 3.2.1 en 3.2.2 en/of hoofdstuk 7 (Concept) programma van eisen. Deze vraag is niet relevant voor deze selectiefase en pas relevant voor de gunningsfase. Derhalve wordt deze vraag wordt niet beantwoord in deze selectiefase. Aanbestedende dienst verwijst Gegadigde hieromtrent naar de vermeldingen/toevoegingen

Nota van inlichtingen (selectiefase)

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
				onder 'Let op' in paragraaf 2.2, paragraaf 3.2.2 en hoofdstuk 7 van de selectieleidraad.
116.	Eis 4.3		Hoe wordt de responstijd van max. 2 seconden gemeten: vanaf het moment van verzending door de eindgebruiker tot de eerste zichtbare output, tot het volledige antwoord, of op basis van server-side verwerkingstijd? Over welke periode en volgens welke meetwaarde (bijv. gemiddelde, mediaan of percentiel) wordt dit beoordeeld?	Aanbestedende dienst stelt hier een inhoudelijke vraag over Annex VII Programma van eisen AI-chatbot, de inhoud in paragraaf 3.1.2, 3.2.1 en 3.2.2 en/of hoofdstuk 7 (Concept) programma van eisen. Deze vraag is niet relevant voor deze selectiefase en pas relevant voor de gunningsfase. Derhalve wordt deze vraag wordt niet beantwoord in deze selectiefase. Aanbestedende dienst verwijst Gegadigde hieromtrent naar de vermeldingen/toevoegingen onder 'Let op' in paragraaf 2.2, paragraaf 3.2.2 en hoofdstuk 7 van de selectieleidraad.
117.	Selectieleidraad.pdf, Hoofdstuk 1 Europese aanbesteding	5	In de selectieleidraad wordt gesteld dat de jaarlijkse opdrachtwaarde van € 96.000,00 exclusief btw tevens een prijsplafond is, inclusief het verwerken van 100.000 sessies. Kan de Aanbestedende dienst verduidelijken wat de gehanteerde definitie is van een 'Sessie' en op welke wijze meerkosten worden verrekend indien het aantal sessies de 100.000 overschrijdt, gegeven het feit dat er een prijsplafond geldt?	Zie het antwoord op vraag 32 in deze nota van inlichtingen.
118.	Selectieleidraad.pdf, Hoofdstuk 1 Europese aanbesteding	5	De herzieningsclausule stelt dat bij een wijziging in behoefte in onderling overleg wordt vastgesteld welke gevolgen dit heeft voor de uitvoering, terwijl tegelijkertijd een hard prijsplafond van € 96.000,00 exclusief btw per jaar geldt. Hoe verhoudt de herzieningsclausule zich tot het prijsplafond bij een uitbreiding van de scope of het aantal sessies?	Een herzieningsclausule biedt mogelijkheid om de Overeenkomst uit te breiden met de genoemde dimensies tegen maximaal de waarde zoals genoemd in Annex III Prijzenblad. Dimensies genoemd in de herzieningsclausule hoeven niet te worden geleverd binnen de plafondprijs. Zie ook het antwoord op vraag 32 in deze nota van inlichtingen.
119.	Selectieleidraad.pdf, Hoofdstuk 4 Beoordelingsprocedure	12	De selectieleidraad vermeldt dat bij gelijke scores een loting plaatsvindt om te bepalen welke Gegadigden worden uitgenodigd voor de gunningsfase. Kan de Aanbestedende dienst toelichten op welke wijze deze loting wordt uitgevoerd en hoe de transparantie en	De loting vindt plaats via een openbare Teams-bijeenkomst. Van alle Gegadigden die voor loting in aanmerking komen worden vooraf op afzonderlijke formulieren de namen verwerkt.

Nota van inlichtingen (selectiefase)

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			controleerbaarheid van dit proces wordt gewaarborgd conform de beginselen van de Aanbestedingswet 2012?	Deze formulieren bevatten geen zichtbare herleidbare informatie voor de aanwezigen tijdens de trekking. Tijdens de Teams-bijeenkomst worden de formulieren anoniem getrokken. Gegadigden waarvan de formulieren worden getrokken worden uitgenodigd voor de gunningsfase.
120.	Selectieleidraad.pdf, Hoofdstuk 4 Beoordelingsprocedure / Hoofdstuk 7 Concept Programma van Eisen	12 en 17	In hoofdstuk 7 van de selectieleidraad wordt verwezen naar 'Annex XX (Concept)overeenkomst' en 'Annex XX Inkoopvoorwaarden', terwijl deze annexen in de selectiefase ter kennisgeving worden aangeboden. Kan de Aanbestedende dienst bevestigen of de nummering van 'Annex XX' een plaatshouder betreft en wanneer de definitieve annexnummers en bijbehorende documenten beschikbaar worden gesteld aan Gegadigden?	Aanbestedende dienst bevestigt deze aanname.
121.	Selectieleidraad.pdf, Hoofdstuk 1 Europese aanbesteding	5	De selectieleidraad stelt enerzijds dat inhoudelijke vragen over het Programma van Eisen pas in de gunningsfase gesteld mogen worden, maar anderzijds dat er geen achteraf geklaagd kan worden wanneer verzuimd is vragen te stellen over onvolkomenheden en tegenstrijdigheden. Hoe dienen Gegadigden om te gaan met eventuele onduidelijkheden in het Programma van Eisen die zij in de selectiefase constateren, zonder het recht op het stellen van vragen in de gunningsfase te verliezen?	Gegadigden mogen in de gunningsfase vragen stellen over de betreffende onderdelen en verliezen in deze selectiefase niet het recht op stellen van vragen.
122.	Selectieleidraad.pdf, Hoofdstuk 7 Concept Programma van Eisen / Hoofdstuk 1 Europese aanbesteding	17	In de selectieleidraad wordt gesteld dat prijswijzigingen buiten de indexeringsregeling niet zijn toegestaan (P.E. 2), terwijl de herzieningsclausule aangeeft dat bij een wijziging in behoefte in overleg de gevolgen voor de uitvoering worden vastgesteld. Kan de Aanbestedende dienst verduidelijken of en hoe prijsaanpassingen mogelijk zijn bij een significante wijziging in de omvang van de opdracht, zonder dat dit in strijd is met P.E. 2 en het prijsplafond?	De herzieningsclausule ziet op een andere situatie, namelijk een wijziging in de behoefte van Aanbestedende dienst die kan leiden tot een wijziging in de omvang of inhoud van de opdracht. In dat geval is geen sprake van reguliere indexering van bestaande dienstverlening, maar van een mogelijke opdrachtwijziging. De gevolgen daarvan voor de uitvoering en de vergoeding worden in overleg vastgesteld en vooraf schriftelijk vastgelegd.

Nota van inlichtingen (selectiefase)

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
123.	Annex IV Referentieblad (geschiktheidseis 3a).docx; Annex IX Toelichting referent (selectiecriterium 1).docx		In Annex IV (Referentieblad, geschiktheidseis 3a) en Annex IX (Toelichting referent, selectiecriterium 1) wordt gevraagd naar de bereidheid van de referent om een tevredenheidsverklaring af te geven. Is het Gegadigden toegestaan om een reeds eerder ondertekende tevredenheidsverklaring van de betreffende referent toe te voegen, in plaats van een nieuwe verklaring specifiek voor deze aanbesteding?	Dat is akkoord, mits deze niet ouder is dan zes (6) maanden vanaf het moment waarop deze wordt aangevraagd door de Aanbestedende dienst. Let op: Zie het antwoord op vraag 36 in deze nota van inlichtingen inzake de relatie tot het selectiecriterium. Aanbestedende dienst heeft de selectiecriteria aangepast naar een loting. In dat kader is het antwoord op deze vraag niet meer relevant voor het selectiecriterium, maar alleen de geschiktheidseis.
124.	Selectieleidraad.pdf, hoofdstuk 1 Europese aanbesteding, paragraaf Doel, looptijd en omvang	5	In de Selectieleidraad (hoofdstuk 1, paragraaf Doel, looptijd en omvang) en de aankondiging is opgenomen dat Aanbestedende dienst Regisseur Studenten Reisrecht B.V. beschikt over een éézijdige, optionele verlengingsmogelijkheid van drie (3) keer één (1) jaar. De verlengingsoptie is daarmee uitsluitend voorbehouden aan de Aanbestedende dienst. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst kan Gegadigde worden geconfronteerd met omstandigheden buiten zijn directe invloedssfeer die nopen tot aanpassing van het bedrijfsbeleid. In dat kader verzoeken wij Aanbestedende dienst te overwegen de verlengingsoptie wederkerig te maken, desgewenst met opname van een passende opzegtermijn, zodat ook Gegadigde van de mogelijkheid tot opzegging gebruik kan maken. Hoe staat Aanbestedende dienst hier tegenover?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Gegadigde treft bijbesloten aan deze nota van inlichtingen en onder de aanbestedingsdocumenten op TenderNed een herziene selectieleidraad.
125.	Selectieleidraad.pdf, hoofdstuk 4 Beoordelingsprocedure – Fase 1: Het openen van de Aanmeldingen	12	In de Selectieleidraad is beschreven dat bij het openen van de Aanmeldingen een proces-verbaal wordt opgesteld. Wordt dit proces-verbaal na afronding van Fase 1 aan Gegadigden beschikbaar gesteld?	Ja, na openen van de aanmeldingen.

Nota van inlichtingen (selectiefase)

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
126.	Selectieleidraad.pdf, hoofdstuk 6 Geschiktheidseisen, onderdeel 3b (Kwaliteitswaarborging)	15	De selectieleidraad bepaalt dat in plaats van een ISO 9001:2015-certificaat ook een "gelijkwaardig eigen kwaliteitshandboek voorzien van een TPM-verklaring" kan worden overgelegd. De selectieleidraad bevat echter geen beoordelingskader waaruit blijkt wanneer een kwaliteitshandboek als gelijkwaardig wordt aangemerkt. Kan de aanbestedende dienst nader toelichten aan: - welke minimale inhoudelijke eisen een dergelijk kwaliteitshandboek moet voldoen, - welke eisen aan de TPM-verklaring worden gesteld en, - op basis van welke objectieve criteria de gelijkwaardigheid zal worden beoordeeld?	Aanbestedende dienst verduidelijkt dat een eigen kwaliteitshandboek als gelijkwaardig wordt aangemerkt indien dit kwaliteitshandboek naar inhoud en werking minimaal voor 70% overeenstemt met de kernvereisten van ISO 9001:2015. Het kwaliteitshandboek dient in ieder geval inzicht te geven in: 1. De scope van het kwaliteitsmanagementsysteem; 2. Het kwaliteitsbeleid en de kwaliteitsdoelstellingen; 3. De inrichting van processen en verantwoordelijkheden; 4. De wijze waarop risico's en verbetermaatregelen worden beheerst; 5. De wijze waarop afwijkingen, klachten en corrigerende maatregelen worden geregistreerd en opgevolgd; 6. De wijze waarop interne controles, evaluaties en verbetercycli plaatsvinden; 7. De wijze waarop documentbeheer en versiebeheer zijn ingericht; 8. De wijze waarop wordt geborgd dat de dienstverlening structureel voldoet aan de gestelde eisen. De TPM-verklaring dient te zijn afgegeven door een onafhankelijke deskundige derde partij. Uit de TPM-verklaring moet blijken dat het kwaliteitshandboek daadwerkelijk is beoordeeld en dat de derde partij verklaart dat het kwaliteitshandboek in voldoende mate overeenstemt met de relevante vereisten van ISO 9001:2015. De gelijkwaardigheid wordt beoordeeld aan de hand van de mate waarin het kwaliteitshandboek objectief aantoonbaar aansluit bij de structuur, uitgangspunten en beheersmaatregelen van ISO 9001:2015. Daarbij wordt beoordeeld of minimaal 70% van de relevante onderdelen van ISO 9001:2015 inhoudelijk is afgedekt en of de werking daarvan door middel van de TPM-verklaring is bevestigd.

Nota van inlichtingen (selectiefase)

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
127.	Selectieleidraad.pdf, Nota van Inlichtingen	7	De selectieleidraad bepaalt dat in de tweede Nota van Inlichtingen uitsluitend vragen kunnen worden gesteld die voortvloeien uit de beantwoording van de eerste Nota van Inlichtingen en dat overige vragen niet in behandeling worden genomen. In paragraaf 4.1 van de Gids Proportionaliteit (derde herziening, januari 2022) wordt benadrukt dat ondernemers een reële mogelijkheid moeten hebben om onduidelijkheden in aanbestedingsstukken aan de orde te stellen en dat het niet zonder meer proportioneel is om het niet stellen van een vraag in een eerdere vragenronde te laten leiden tot rechtsverwerking. Is de aanbestedende dienst bereid te bevestigen dat ook in de tweede vragenronde vragen in behandeling worden genomen die niet rechtstreeks voortvloeien uit de beantwoording van de eerste Nota van Inlichtingen, indien deze vragen noodzakelijk zijn voor het kunnen indienen van een volledige en correcte aanmelding? Zo nee, kan de aanbestedende dienst motiveren waarom zij deze beperking proportioneel	Nee, dat bevestigt de Aanbestedende dienst niet. De Gids Proportionaliteit verplicht tot een reële mogelijkheid om vragen te stellen en geeft handvatten voor proportionele toepassing van rechtsverwerkingsclausules. Dat betekent niet dat een Aanbestedende dienst een tweede vragenronde onbeperkt moet openstellen voor nieuwe vragen die ook in de eerste ronde gesteld hadden kunnen worden. Het is procesmatig namelijk zeer bewerkelijk om de nota van inlichtingen onbeperkt open te laten staan voor vragen, die reeds eerder gesteld konden worden. Dit zou een continue mogelijkheid bieden voor het blijven stellen van vragen en het risico of meerdere nota's van inlichtingen. Echter, indien beantwoording in de nota van inlichtingen of (nieuwe) informatie beschikbaar gesteld in de nota van inlichtingen leidt tot vervolgvragen, is het uiteraard mogelijk deze in te dienen als vervolgvraag voor de tweede nota van inlichtingen.